

MEMORIA INSTITUCIONAL

2018

GRUPO





Presentación

Por casi 95 años, el Instituto Nacional de Seguros (INS) se ha constituido en un aliado de los costarricenses, a través de la protección de su vida, su salud, su patrimonio y negocios. Hemos avanzado de la mano con el desarrollo del país, procurando ofrecer productos modernos y acordes con las necesidades y exigencias de los clientes. Más allá de vender seguros, somos una empresa con rostro social, que, a través de diversos programas de prevención y bienestar, donaciones y patrocinios, aportamos al bienestar de los costarricenses y al crecimiento de Costa Rica.



Elian Villegas Valverde

Junta Directiva



Laura Mora Camacho



Álvaro Palma Rojas



Silvia Molina Castro



Alina Isabel Granados Vega



Juan Ignacio Mata Centeno



Annie Marcela Sancho Vargas

Presidencia
Ejecutiva
y Gerencia



Elian Villegas Valverde
Presidente Ejecutivo



Luis Fernando Campos Montes
Gerente General a.i.



Yanory Vega Arias
Subgerente General



Eduardo Zumbado Jiménez
Subgerente General



Luis Fernando Monge Salas
Subgerente General

Gerentes Subsidiarias



Róger Arias
Gerente a.i. Red de Servicios de Salud



Héctor Chaves León
Director Cuerpo de Bomberos



Allan Vásquez Salazar
Gerente INS Servicios



Freddy Quesada Miranda
Gerente INS Valores Puesto de Bolsa



Armando Maroto Barrios
Gerente INS Inversiones SAFI

Auditoría



Gustavo Alberto Retana Calvo
Auditor General



Guiselle Zúñiga Alvarado
Subauditora

Presidencia Ejecutiva

Elian Villegas Valverde, Presidente Ejecutivo

Kattia Castro Cruz, Asistente Ejecutiva

Juan Gabriel Pérez Salguera, Asistente Ejecutivo

Laura Rodríguez Rodríguez, Jefe de Departamento. Museo de Jade

Secretaría de Actas Corporativa

Alex Díaz Morera, Secretario de Actas

Cecilia Soto Solano, Subsecretaria de Actas

Auditoría

María del Pilar Castro Quesada, Auditora

Unidad Técnica

Rodrigo Muñoz Solera, Subjefe

Auditoría Informática

Alberto Ayón Chang, Jefe

Auditoría Operativa

Damaris Díaz Aguilar, Jefe

Auditoría Financiero Contable

Guiselle Zúñiga Alvarado, Jefe

Auditoría Estudios Especiales

Sergio Conejo Díaz, Jefe

Subdirección Planificación

Manuel Alvarado Acosta, Jefe

Departamento de Planes y Proyectos

Gustavo Conejo Madrigal, Jefe

Subdirección Planificación

Gabriela Chacón Fernández, Jefe

Gerencia General

Ana Lucía Fernández Sáenz, Gerente General

Adriana Zamora Sanabria, Asistente Ejecutiva

Lilliana Orozco Chinchilla, Asistente Ejecutiva

Andrea Acosta Gamboa, Asistente Ejecutiva

Rodrigo Arce Alvarado, Asistente Ejecutivo

Laura Castillo Calderón, Jefe

Oficialía de Cumplimiento Corporativa

Roy Campos Badilla, Oficial de Cumplimiento

Carlos Alberto Calvo Zúñiga, Oficial Adjunto de Cumplimiento

Gobernanza de Datos

Guiselle Hernández Campos, Ejecutiva

Gestión de Calidad

Fabricio Rojas Chaves, Asistente Ejecutivo

Dirección Jurídica

Cristina Ramírez Chavarría, Jefe

William E. Fernández Hernández, Subjefe

Oswaldo Vega Madriz, Subjefe

Investigaciones

Federico Sánchez Selva, Jefe

Juan Rafael Navarro Guzmán, Subjefe

Contraloría de Servicios

Cristina Ujueta Valverde, Jefe

Maritza Sáenz Bolaños, Subjefe

Subdirección Talento Humano

William Sequeira Jiménez, Jefe

Alejandro Alpírez Acuña, Jefe

Irene Castro Hernández, Jefe

Dirección de Riesgos

Vivian Lacayo Fernández, Subjefe

Subdirección de Informática

Isabel Ortega Sánchez, Jefe

Departamento de Ingeniería Sistemas

Alejandro Ulloa Pérez, Jefe

Departamento. Administración Sistemas

Luis Ramírez Azofeifa, Jefe

Departamento de Producción de T.I.

Lidieth Ramírez Chavarría, Jefe

Dirección de Operaciones

Gerardo Vargas Vargas, Jefe

Ricardo León Jara, Subjefe

Centro Servicios Complementarios

Lidia González Montero, Jefe

Geovanny Miranda Rodríguez, Subjefe

Centro de Gestión Virtual

Jhonny Zeledón Castro, Jefe

Centro Serv. Técnicos Profesionales

Alejandra Garreta Madrigal, Jefe

Leonardo Madrigal Morales, Subjefe

Sede San José

Jorge Corrales Barrantes, Director Ejecutivo

Ileana Rojas Soto, SubDirectora Ejecutiva

Ana Marcela Sánchez Houed, SubDirectora Ejecutiva

Sede Alajuela

Óscar Castro Abarca, Director Ejecutivo

José Daniel Salas Chacón, SubDirector Ejecutivo

Sede Cartago

Raquel Cascante Ardón, Directora Ejecutiva

Jeannette Navarro Obando, SubDirectora Ejecutiva

Sede Ciudad Neilly

Rosa Estrada Zeledón, Directora Ejecutiva

Jason Baltodano Beita, SubDirector Ejecutivo

Sede Ciudad Quesada

Martín Jiménez Quirós, Director Ejecutivo

Marvin Rodríguez Chaves, SubDirector Ejecutivo

Sede Desamparados

María Elena Villalobos Molina, Directora Ejecutiva

Elaine Chaves Miranda, SubDirectora Ejecutiva

Sede Guadalupe

Ana Marcela Quesada Rodríguez, Directora Ejecutiva

Wendy Piedra Coronado, SubDirectora Ejecutiva

Sede Guápiles

Marco Pérez Porras, Director Ejecutivo

Wilberth Pérez Quesada, SubDirector Ejecutivo

Sede Heredia

Surizadai Serrano Rodríguez, Director Ejecutivo

Sede La Merced

Kattia Campos Murillo, Directora Ejecutiva
Raúl Álvarez Garro, SubDirector Ejecutivo
Pamela Molina Ulloa, SubDirectora Ejecutiva

Sede Liberia

Nuria Quirós Rojas, Directora Ejecutiva
Francisco Javier Gallegos Páez, SubDirector Ejecutivo

Sede Limón

Mabel Muñoz Baeza, Directora Ejecutiva
Xinia Sánchez Aguilar, SubDirectora Ejecutiva

Sede Nicoya

Xinia Aguilar Casares, Directora Ejecutiva

Sede Escazú

Marco Sánchez Aguilar, Director Ejecutivo
Silvia Lindo Sánchez, SubDirectora Ejecutiva

Sede Pérez Zeledón

Soraya Fallas Ureña, Directora Ejecutiva
Byron Barboza González, SubDirector Ejecutivo

Sede Puntarenas

Edith Campos Morales, Directora Ejecutiva
Sandra Rodríguez Porras, SubDirectora Ejecutiva

Sede San Pedro

Ingrid Quirós Araya, Directora Ejecutiva
Yernisser Obando Navarro, SubDirectora Ejecutiva

Sede San Ramón

Laura Barillas Acosta, Directora Ejecutiva
Belardo Méndez Jiménez, SubDirector Ejecutivo

Sede Tibás

Marlene Alfaro Ortiz, Directora Ejecutiva
Isela Molina Sánchez, SubDirectora Ejecutiva

Sede Turrialba

Mauricio Mata Salazar, Director Ejecutivo

Subgerencia Área Administrativa

Subdirección de Servicios Generales

Francisco Cordero Fallas, Jefe
Leopoldo Peña Cubillo, Subjefe

Centro de Servicios Administrativos

Walter Douglas Castillo Rojas, Jefe
Lizbeth Muñoz Castro, Subjefe

Departamento de Ingeniería y Mantenimiento

Mónica Martínez Gould, Jefe
Xinia Castro Sanabria, Subjefe

Departamento de Proveduría

Carmen Lidia González Ramírez, Jefe
Carol Oconitrillo Chaves, Subjefe
Keiryn Leiva Gamboa, Coordinadora Asesora I

Departamento de Control y Gestión de Compras

Irene Rodríguez Espinoza, Coordinadora Asesora I

Proyecto CEDINS

Jose Arévalo Ascencio, Jefe
Flor Chacón Delgado, Subjefe
Luis Diego Ulate Vargas, Coordinador Asesor II

Departamento Gestión de Contratos de Salud

Subgerencia General

Luis Fernando Campos Montes, Subgerente General

Departamento Presupuesto

Marjorie Monge Hernández, Jefe

Proyecto Centros de Serv. Hospitalarios Integrales

Alexandra Chinchilla Araya, Directora de Programa
Jorge Rivera Peña, Director de Proyecto

Proyecto Sistema Administrativo, Financiero y Expediente Médico - RSS

Sandra Castro Sandí, Directora de Programa
José Pablo Brenes Campos, Director de Proyecto B
Ricardo Granados, Director de Proyecto B

Dirección Seguros Obligatorios y Salud

Róger Arias Agüero, Jefe
Sidney Viales Fallas, Subjefe
Adriana Elizondo León, Jefe

Departamento de Gestión en Prevención

Gina Córdoba Gutiérrez, Jefe
Ileana Castro Fatjó, Subjefe

Departamento de Riesgos del Trabajo

Ana María Angulo Jaubert, Jefe

Departamento de Gestiones Económicas Obligatorias

Dixiana Solano Vega, Jefe

Departamento de Gestión Operativa y S.O.A

Jeanneth Martínez Cantillo, Jefe

Subgerencia General

Luis Fernando Monge Salas, Subgerente General

Departamento Inversiones y Tesorería

Eillen López Elizondo, Jefe

Subdirección de Crédito y Cobro

Gladys Barboza Arrieta, Subjefe

Departamento Cobros

Geovanna Obando Rojas, Jefe

Departamento Créditos

Wilberth Villalta Solano, Jefe

Departamento Contabilidad

Josué Abarca Arce, Jefe

Departamento de Contraloría Financiera

Alejandra Salazar Díaz, Jefe

Subgerencia General

Eduardo Zumbado Jiménez, Subgerente General

Proyecto Axis

Álvaro Padilla Jiménez, Proyecto Axis

Subdirección de Actuarial

Carlos Sánchez Arias, Jefe
Juliana Jiménez Borrás, Subjefe

Dirección de Indemnizaciones

Laura Montes Monge, Jefe
Rónald Granados Lobo, Subjefe
Patricia Mora Quirós, Subjefe
Alexander Calderón Quirós, Coordinador Asesor II
Alfredo Conejo Abarca, Director de Proyecto

Centro de Gestión de Seguros Personales

Alexandra Symes Salas, Jefe
Jonathan Calderón Castro, Subjefe
Kattia Soto Quesada, Subjefe

Subgerencia General

Yanory Vega Arias, Subgerente General
Deilyn Ma. Zúñiga Mora, Asistente Ejecutiva

Dirección de Reaseguros

Nelson Mata Morales, Jefe
Winnie Martínez Alvarado, Subjefe

Dirección de Suscripciones

Grace Segura Molina, Jefe
Víctor Soto Ortiz, Subjefe
Pilar Sáenz Jiménez, Directora Proyecto: Centros Especializados de Suscripción
Jessenia Araya Gutiérrez, Líder de Producto

Departamento de Comunicaciones

Wilbert A. Quesada Céspedes, Jefe

Subdirección de Mercadeo y Ventas

Marlene Granados Gamboa, Jefe

Departamento de Servicio al Cliente

Departamento de Mercadeo Estratégico

Unidad de Mercadeo Operativo

Departamento de Comercialización

Jairo Jiménez Jiménez, Jefe
Rándall Camacho Solano, Subjefe

Departamento de Investigación y Desarrollo

Marjorie Rivera Rodríguez, Jefe

Dirección de Relaciones con Clientes

Eduardo Castro Páez, Jefe

Rainer González Molina, Subjefe

Karla Huevo Zúñiga, Subjefe

Segmento Pymes

Daisy Rodríguez Angulo, Líder de Segmento

Segmento Empresarial

Alejandra Gómez Murillo, Líder de Segmento

Centro de Gestión de Reclamos de Automóviles

Doris Benavides Morales, Jefe

Yessenia Quirós Angulo, Asistente Ejecutiva

José Luis Trejos Arce, Subjefe

Jéssica Granados Chinchilla, Subjefe

Juan Diego Araya Calvo, Subjefe



Una empresa eficiente que beneficia a los costarricenses

El Instituto Nacional de Seguros (INS), es una de las empresas costarricenses y centroamericanas, de mayor fortaleza financiera, lo que le permite no solo mantener índices de solvencia holgados, sino que cumplir sus compromisos con clientes, proveedores, Gobierno Central y otras instituciones; y lo que es aún más importante, revertir esas ganancias en los costarricenses, por medio de diversas acciones y programas de bienestar social, patrocinios, donaciones e impulso de la economía nacional por medio de la construcción de infraestructura y generación de empleo.

El Grupo INS está constituido además por la Red de Servicios de Salud, INS Valores Puesto de Bolsa, INS SAFI Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, INS Servicios, el Benemérito Cuerpo de Bomberos y el Museo del Jade y de la Cultura Precolombina.

Por más de nueve décadas, el INS no solo ha administrado eficientemente los seguros comerciales, sino que también, se ha hecho cargo de los Seguros Solidarios (Riesgos del Trabajo y Seguro Obligatorio Automotor), por medio de los cuales se lleva bienestar y seguridad a miles de patronos y trabajadores de nuestro país.

Utilidades se retribuyen a los costarricenses

Al cierre del 2018, la utilidad bruta del Instituto Nacional de Seguros fue de ¢112.748 millones, lo que significó un crecimiento del 38,2% en los últimos cuatro años. Esto permitió que se transfiera al Estado la suma de ¢37.336 millones, desglosada de la siguiente manera:

- ¢18.599 millones (25% de las utilidades)
- ¢10.727 millones en Impuesto sobre la Renta
- ¢8.050 millones en impuesto sobre los intereses a los títulos valores.

También, se transfirieron ¢22.638 millones al Benemérito Cuerpo de Bomberos y se registraron \$2.000 millones en Inversiones en el Ministerio de Hacienda.

En cuanto a ingresos, el principal rubro provino de la venta de seguros, por un monto de ¢554.184 millones.

INGRESOS

(Datos en millones de colones)

	2018	2017	2016
Ingresos por Primas	554.184	561.743	507.935
Ingreso por Siniestros y gastos Recuperados	11.951	12.234	14.328
Ingresos Financieros por Inversiones en Instrumentos Financieros	89.571	74.468	65.517

Fuente: Estados Financieros Auditados

Otro de los rubros significativos, corresponde a Ingreso por Siniestros y gastos recuperados, el cual se situó en ¢11.951 millones.

El rubro Ingresos Financieros por Inversiones en Instrumentos Financieros alcanzó los ¢89.571 millones, muy por encima de los números logrados en los dos años anteriores

Otras fuentes de ingresos fueron:

- ¢6.677.389, producto de la venta de papel y cartón para reciclar.
- ¢2.169.464.10 por la venta de metal, chatarra, cobre y aluminio, mediante el contrato indicado con la firma Geep Costa Rica.
- ¢271.684.023, producto de diferentes procesos administrativos, tales como remates, licitaciones públicas y venta directa de vehículos declarados como pérdida total o pagados a sus propietarios por alguna de las coberturas del Seguro Voluntario de Automóviles, venta de propiedades y otros salvamentos.

El INS desde su esencia y naturaleza jurídica como institución autónoma del Estado, tiene una función social en la economía de Costa Rica y el consecuente deber de cumplimiento de esa función en el marco del Estado Social de Derecho, lo que implica que el INS debe ejecutar acciones que coadyuven al Estado en aspectos ambientales, que involucran la sostenibilidad, la calidad de vida de los habitantes, el desarrollo nacional en las diferentes áreas (agrícola-transporte- infraestructura vial- desarrollo ocupacional, entre otros). Este deber institucional de aporte al bienestar y desarrollo de las personas implica además el apoyo a planes, estrategias o programas de desarrollo en materia cultural, recreativa, deportiva y científica del Estado.

Ingresos Corrientes

Los Ingresos No Tributarios percibidos por parte del INS al 31 de diciembre del 2018, alcanzaron un 90,3% del monto presupuestado. Con un porcentaje de participación de un 55,6% respecto del presupuesto total, representan los ingresos medulares de la institución, destaca el subgrupo de “Venta de Seguros”, cuya ejecución alcanzó el 83,3% al 31 de diciembre del 2018.

El subgrupo que presenta mayor porcentaje de ingresos percibidos con respecto al presupuesto corresponde a “Intereses moratorios”, el cual alcanzó una ejecución del 378,8%, que obedece al ingreso por arreglos de pago y otros intereses moratorios cobrados en las distintas líneas de seguros.

Seguidamente, con un 175,5% de ejecución, están los “Ingresos varios no especificados” en el cual se registra el ingreso por recuperaciones, comisiones por servicios recaudados, servicios brindados y los ingresos por la administración de inversiones.

El grupo de “Reaseguros” presenta una ejecución del 141,0% de ejecución, los cuales registran las recuperaciones por siniestros en reaseguros cedidos sea automático o facultativo, con una participación equivalente al 4,4% del presupuesto total. Asimismo, destaca la subpartida de “Otros servicios” con una ejecución del 115,4% donde se registran los ingresos por servicios culturales y recreativos asociados a la venta de entradas al Museo del Jade.

Finalmente, el subgrupo de “Renta de Activos Financieros” representa un 9,9% de participación de los ingresos y muestra una ejecución del 117,9% producto de los intereses sobre títulos valores y otras rentas de activos financieros (intereses sobre cuentas corrientes y diferencias de cambio).

Ingresos de Capital

Los Ingresos de Capital alcanzaron un 119,0% de ejecución respecto del monto total presupuestado. De acuerdo con el porcentaje de participación, se cita el subgrupo de “Recuperación de otras inversiones”, cuya ejecución fue de 116,5%, que responde a los vencimientos de las inversiones de largo plazo.

Cumplimiento de la promesa de servicio y respaldo

Por más de nueve décadas, el INS ha estado presente cuando sus clientes y los costarricenses en general, lo han necesitado. Prueba de esto son los siguientes datos correspondientes al año 2018:

- ¢312.204 millones, monto pagado en indemnizaciones de todas las líneas de seguros, correspondientes a 376.483 siniestros o casos. De estos, ¢171.322 millones corresponden a pagos de autos, seguros generales y personales.
- Por eventos catastróficos se pagaron 833 casos que corresponden a los daños causados por los huracanes, frentes fríos, ondas tropicales, sistemas de alta presión y temblores, los cuales representaron un pago de ¢7.557 millones (5,2% más que en 2017).
- Accidentes de tránsito: Por concepto de accidentes de tránsito, en la Red de Servicios de Salud del INS, se atendieron 36.528 casos por un monto de ¢50.284.806.787 (0,9% menos que en 2017).
- Enfermedades laborales y accidentes: Se atendieron 124.339 casos por un monto de ¢117.100 millones (1,9% menos que en 2017) y se otorgaron 2.092.691 días de incapacidad. A diciembre de 2018 se logró un aseguramiento de 1.436.410 trabajadores bajo este régimen, lo que representa un incremento de 0,70% respecto al año 2017.
- Se pagaron ¢29.492.540.74 a afectados directos por el uso del Nemagón, ¢2.106.187,36 por costas personales y ¢1.570.194,48 a afectos indirectos.
- ¢33.876.867.071,82 fueron pagados a proveedores de servicios médicos, correspondientes a 510.314 pagos (tramitados para Riesgos del Trabajo) y ¢28.266.968.770,62 por 178.133 pagos para el Seguro Obligatorio de Vehículos.

Tecnología como herramienta para un mejor servicio

El 2018 fue un año en el que la innovación y la tecnología jugaron un papel de mucho peso en la búsqueda de la satisfacción por parte de los clientes. Algunas de las acciones que se desarrollaron con este propósito fueron:

Web Comercial (www.grupoins.com)

- Nueva Web Comercial cuyo objetivo es mejorar la experiencia del usuario y que los clientes puedan navegar de forma más sencilla,

eficiente e intuitiva. La web fue diseñada para ser responsiva, esto quiere decir, que se adapta a los usuarios de dispositivos móviles.

- Los flujos de navegación de esta web fueron creados en función de la información que necesitan los usuarios y con una reducción de los pasos que se requieren para concretar la compra de un seguro.

Cotizador web

- Por medio de un nuevo Cotizador Web, se agilizó el tiempo de respuesta para los clientes. Este ofrece el servicio de interoperabilidad, mediante el cual, la fuerza de ventas puede conectarse directamente con el servicio vía web para dar un mejor servicio. Se disminuye el tiempo de atención hasta en un 92%.

Manejo del Core de Seguros

- Se llevó a cabo el proceso de contratación de la solución de seguros para el proyecto Axis (para el manejo del Core de Seguros). Para esto se realizaron ajustes al cartel, levantamiento y definición de los productos de seguros para completar todos los productos a implementar e inicio del proceso de depuración de la información para la migración.

Office 365

- Se realizó la contratación de la Suite Office 365 para su implementación en el 2019. Esto impactará de manera positiva la gestión del negocio y el servicio al cliente.

Servicio al cliente

Uno de los objetivos del Instituto Nacional de Seguros (INS), es lograr la satisfacción de los clientes, por medio de servicios eficientes y ágiles. En el 2018 se realizaron las siguientes acciones para apoyar ese objetivo:

- **Experience Meter**

Se contrató la herramienta Experience Meter, la cual evalúa la satisfacción del servicio recibido por los clientes en todas las Sedes y Puntos de Servicio y con esto atender un indicador de apetito del riesgo.

- **Modelo Cliente Decide:**

Se implementó desde el 01 de julio y está orientado a los clientes del Seguro Voluntario de Automóviles.

A partir de octubre 2018, se inician ajustes normales al modelo, tales como la ampliación a 223 en la cantidad de talleres que conforman la Red y la implementación de 3 llamadas informativas al cliente.

Paralelamente, se han venido haciendo ajustes de cara a la generación de los pagos, una vez presentados los requisitos por parte de los clientes, lo que nos ha permitido estar en este momento a 6 días en promedio, sin embargo, continuamos realizando grandes esfuerzos para mejorar aún más ese tiempo.

Del 01 de julio el 2018 al 25 de marzo 2019, el CGRA ha generado pagos que rondan los ¢28 mil millones, suma que corresponde a 20.855 casos indemnizados por diferentes coberturas.

- **Programa “Mi Mejor Actitud, Servicio al Cliente”**

Programa implementado por la Dirección de Operaciones con el objetivo de crear conciencia y desarrollar habilidades en los colaboradores del INS, sobre la importancia que tiene la satisfacción al cliente para la sostenibilidad del negocio. Durante el 2018 se certificaron 28 colaboradores.

- **Menores tiempos de atención**

Disminución en al menos un 80% del tiempo de atención de los clientes en 6 de las Sedes: Ciudad Neilly, Ciudad Quesada, Limón, Guápiles, San Ramón y Nicoya.

Contraloría de Servicios Corporativa

- El Grupo INS cuenta con una Contraloría de Servicios Corporativa, la cual en el 2018 fue evaluada de manera muy positiva por los clientes. Un 97% de ellos manifestó su satisfacción por el servicio recibido. Se recibieron 229 denuncias, de las cuales 135 fueron resueltas favorablemente. La mayor incidencia de denuncias, correspondió a la línea del Seguro Voluntario de Automóviles, el cual es el producto más vendido y que a la vez presenta la mayor

siniestralidad. Por otra parte, se realizan evaluaciones del servicio que brindan las oficinas de atención al público, por medio de encuestas de opinión que se cumplimentan los clientes, siendo que para el año 2018 se obtuvo como grado de satisfacción general la calificación de 97%. En apego a la función de protección al consumidor de seguros, se ha procurado coadyuvar al Grupo INS en la creación de una cultura de atención al cliente, emitiéndose trimestralmente un informe con los hallazgos más relevantes, el cual es dirigido a las dependencias responsables, a fin de que se efectúen planes de mejora para brindar una mejor atención a los clientes.

Gestión Comercial y acercamiento a los clientes:

Dirección de Relaciones con los Clientes

- Gracias a una excelente gestión por parte de la Dirección de Relaciones con los Clientes, se registraron 136 negocios; entre nuevos y recuperaciones. Lo anterior significó un monto de ₡1.800 millones en líneas tales como Gastos Médicos, Protección Crediticia, Incendio, Agrícola y Todo Riesgo de Construcción.
- Se implementaron acciones para brindar a los clientes, soluciones integrales en seguros, orientadas a la captación, fidelización, retención, recuperación y crecimiento de la cartera de negocios y clientes.
- Se gestionó una estrategia de fidelización y crecimiento con asociaciones solidaristas, cooperativas y empresas agrícolas del segmento empresarial para potenciar el negocio. Producto de esto, 20 clientes Pymes pasaron al Segmento Empresarial y 20 del Empresarial pasan al Segmento Corporativo. También se identifican 173 clientes con potencial para alcanzar en el mediano plazo la condición de clientes empresariales.

Productos

Seguros Estudiantiles

- Se firmó un convenio con Kolbi para la colocación de Seguros Estudiantiles por medio de un mensaje de texto. Con esto se ampliaron los canales de comercialización de este seguro y se

brinda a los clientes una opción práctica, rápida y segura para su suscripción.

Seguros Agropecuarios

- Se introdujeron mejoras en los seguros agrícola y pecuario, para hacerlos más accesibles y como una forma de apoyar a los productores, ya que estos seguros funcionan como herramienta crediticia que les permite obtener financiamiento bancario, sin tener que poner a responder sus bienes.
- En el caso del Seguro Agrícola se firmaron contratos con varias entidades bancarias y financieras, tales como el Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) y Coope Agri RL, para que estos puedan comercializar el Seguro Agrícola.

Mejor infraestructura

Inversión en infraestructura supera los ₡21 mil millones

La construcción de nuevas obras no solo impulsa la economía de país y genera fuentes de empleo, sino que permite ofrecer mejores servicios a clientes y pacientes.

En el 2018 el INS invirtió más de ₡21.000 millones en la construcción de diversas obras:

- ₡2.842.145.100,00: Centro de Salud en Pérez Zeledón
- ₡1.903.084.800,00: Centro de Salud de Ciudad Neily
- ₡2.020.417.520,00: Torre Administrativa en el Hospital del Trauma en La Uruca

La construcción de estas tres obras inició en el 2018 y serán inauguradas en el primer semestre del 2019. La construcción y el equipamiento de estos nuevos centros de salud permite que los pacientes reciban atención más pronta e integral y evita que, para ser atendidos deban desplazarse lejos de sus lugares de trabajo o habitación.

A estas, se suma la construcción del Centro de Salud de Ciudad Quesada, el cual también inició su construcción en el 2018 y se proyecta esté concluido en el 2020. La construcción de este centro de salud representa una inversión de ₡5 mil millones.

Centro de Distribución y Logística (CEDI)

Se trata de un edificio moderno y amigable con el medio ambiente, ubicado en la zona franca Green Park en el Coyoil de Alajuela, y la inversión fue de \$15.000,00 (€9.000 millones).

Este permite optimizar y agrupar en un solo lugar los servicios de los almacenes de Existencias, Medicamentos e Implementos Médicos. Además, cuenta con un área especial para Archivo Pasivo, en la cual se guardarán documentos tanto de INS Casa Matriz, como de INS Valores, INS Safi e INS Servicios.

EL CEDI cuenta con una Droguería Climatizada, lo que la hace única en el país, ya que tiene un diseño y capacidades que le permiten mantener producto bajo las condiciones de almacenamiento, responder a un crecimiento de servicios, control inteligente de temperatura, humedad relativa, así como diversos modos de almacenamiento de materiales, que facilita la gestión de medicamentos y dispositivos médicos con gran heterogeneidad de volúmenes, seguridad, condiciones de trazabilidad y flujos de entrada y salida enfocados en hacer más eficientes los procesos.

Además, cumple con los requerimientos de salud de manera eficiente para medicamentos y lo extiende al equipo y material biomédico (únicos en el país con custodia climatizada para estos productos) y cumple con las Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución establecidas por la normativa de salud, utilizando tecnología de punta para el control y desempeño energéticos de la nave, así como sistemas de telecomunicación inalámbricas que permiten un desempeño acorde a los estándares de clase mundial.

Este edificio fue adquirido por el Fondo Inmobiliario administrado por la SAFI del INS.

Fortalecimiento de los servicios de salud

El Instituto Nacional de Seguros es la única aseguradora que cuenta con su propia Red de Servicios de Salud, la cual tiene presencia en todo el territorio nacional por medio de 17 Centros de Salud Regionales, 7 Centros de Salud Referenciales y el Complejo de Salud en La Uruca, del cual forma parte el Hospital del Trauma.

En sus servicios de salud se atienden de manera integral las personas que sufren accidentes cubiertos principalmente por el Seguro de Riesgos del Trabajo y el Seguro Obligatorio Automotor o SOA.

- Se realizaron 15.424 cirugías; 1.316 más respecto al 2017 cuando se realizaron 14.108. Este aumento es producto de la apertura paulatina de la séptima y octava sala de operaciones.
- Se incrementó en un 5% el uso de quirófanos respecto al 2017; cuando el porcentaje de uso fue de 64%. Esto debido a una mejor gestión del tiempo y de los bloques vacíos, que alcanzaron el valor más bajo a nivel histórico en el mes de diciembre (23 bloques).
- Se realizaron 181.750 estudios de imágenes médicas, un 9% más de que en el 2017, cuando la cantidad fue de 166.750. Esto representa 15.123 estudios adicionales. Esta mejora se atribuye a la ampliación de horario del servicio de valoración inicial donde se realizan radiografías, la apertura de resonancia magnética los sábados y la incorporación de un médico radiólogo y 2 tecnólogos por la adquisición de un arco en C para sala de operaciones.
- Se realizaron 396.455 sesiones de terapia, 11.174 sesiones más que en el 2017, cuando la cifra fue de 385.281. Esto se debe a la apertura de este servicio en los Centros de Salud de Nicoya, Grecia y Pérez Zeledón a partir del mes de agosto.
- Se brindaron 20.450 consultas más que en el 2017, cerrando el año con 629.814 en los tres niveles de atención de la RSS. El total de consultas atendidas durante el 2018 fue de 629.814. Durante este periodo se abrió el Centro de Salud de Jacó en la Región Metropolitana.
- Se realizaron 304.838 procedimientos de enfermería en los diferentes centros de atención de la RSS.
- Se egresaron 8.048 pacientes del servicio de hospitalización.
- La tasa de accidentabilidad cerró el 2018 con 7.69 accidentes por cada 100 trabajadores, un 8% menos que el año anterior. Esta reducción se evidencia a partir del mes de agosto y es producto de la implementación de los diferentes programas de promoción y prevención.

- Se atendieron 408.513 pacientes, 13% más en comparación con el 2017, cuando la cifra fue de 360.031. Este incremento representa 48.482 pacientes adicionales. Este comportamiento es producto del incremento de los accidentes de tránsito.

Apoyo al arte, la cultura y el deporte

El INS es de los costarricenses y se debe a ellos. Por eso, como parte de su gestión, apoya diversas instituciones, el arte, la cultura y el deporte de Costa Rica.

Donaciones

- Póliza Todo Riesgo a la Asociación Hospital Nacional de Niños, por un monto de \$56.367,00
- Donación al Cuerpo de Bomberos de un terreno ubicado en las cercanías del Mercado de la Coca Cola, valorado en ¢507.656.425,00
- Donación al Teatro Nacional de Costa Rica de una póliza Incendio Todo Riesgo, por un monto de \$183,648,00
- Donación al Museo Rafael Ángel Calderón Guardia de una póliza de Obras de Arte por un monto de USD\$6.240,00.
- Donación al INCOFER de \$748 785,00 para el diseño, elaboración e implementación del Centro de Control para el movimiento de trenes en el Gran Área Metropolitana

Patrocinios

- Foros y Eventos Santander, evento RACSA 1er Congreso Internacional de Compras Públicas y Electrónicas.
- Atom Ant Holding S.A, Show “Sep7imoDia, Cirque du Soleil, No descansaré”
- Asociación de Desarrollo Integral de San Gerardo de Rivas de Pérez Zeledón, Carrera de Montaña Cerro Chirripó.
- Organización de Estados Iberoamericanos para Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), Festival Internacional de las Artes FIA 2018
- Universo Infantil KZ, SA, Kidzania
- Fundación Cadena Mayor Pro Hospital de Geriátrica y Gerontología Doctor Raúl Blanco Cervantes, concierto de la cantante española Ana Torroja
- Federación Costarricense de Fútbol, patrocinio de las pólizas Incendio Todo Riesgo Dólares, Responsabilidad Civil General, Básica de

Accidentes Monto Nivelado, INS Viajero con Asistencia y Seguro Voluntario de Automóviles.

- Municipal Pérez Zeledón
- MR Comunicaciones Políticas S.A., Noches Diplomáticas- Cumbre Económica 2018.
- Fundación Casa de Poesía, XVII Festival Internacional de Poesía de Costa Rica.
- Asociación Hogar Carlos María Ulloa, Póliza de Incendio
- Fundación Bomberos por Siempre de Costa Rica, III Congreso Internacional de Bomberas.
- Federación Costarricense de Ciclismo, Vuelta a Costa Rica 2018.

Otros apoyos

- a) Campeonato Bursátil: Más de 250 chicos de colegios públicos y privados de 4to y 5to año, que participaron durante 4 semanas del Campeonato Bursátil Intercolegial, el cual tiene como objetivo promover el conocimiento de los mercados de valores y su funcionamiento.
- b) Cedes Don Bosco: La Expotec celebrada por Cedes Don Bosco, reunió diferentes proyectos en las áreas de tecnología, ingeniería, ciencias y artes, desarrollados durante todo el año por estudiantes de este centro educativo, con el propósito de generar proyectos que permitieran de alguna manera cambiar el mundo. INS Joven y el Departamento de Gestión en Prevención apoyaron este evento presentando su campaña No Seas Un Zombie En Carretera, con el fin de concientizar sobre el uso de dispositivos al conducir o en estado de ebriedad.
- c) Circuito Nacional de Surf: Durante el 2018 INS Joven apoyó a jóvenes deportistas durante las fechas del Circuito Nacional de Surf, llevado a cabo en 7 diferentes playas del territorio Nacional. En el circuito participaron más de 200 atletas de diferentes zonas costeras en busca del título de nacional que los catapulte al Mundial Junior de Surf celebrado alrededor del mundo. Además del apoyo, visitamos 7 diferentes destinos turísticos de las zonas en donde se llevó a cabo, con el fin de dar a conocer diferentes sitios turísticos, además contribuimos con el ambiente desarrollando campañas de recolección de residuos en las playas mediante los programas de bandera azul con el apoyo de nuestras Sedes.

- d) Colegio Luis Robles Segreda. INS Joven y el Área de Gestión y Prevención llevaron una mañana diferente al Liceo Luis Robles Segreda en La Sabana con la campaña “No Seas Un Zombie En Carretera”, mediante bailes, música y dinámicas tecnológicas se compartió con la población estudiantil el mensaje de prevención.
- e) Día de la Juventudes: El 12 de agosto en el marco de Día de las Juventudes, se llevó a cabo el festival “Espacios Seguros para las Juventudes” en conjunto con el Viceministerio de Juventud de la República, celebrado en el Parque La Libertad, este evento buscó llevar a los jóvenes de zonas conflictivas, espacios artísticos libres de alcohol, drogas y vandalismos.



Estados Financieros Consolidados y Auditados

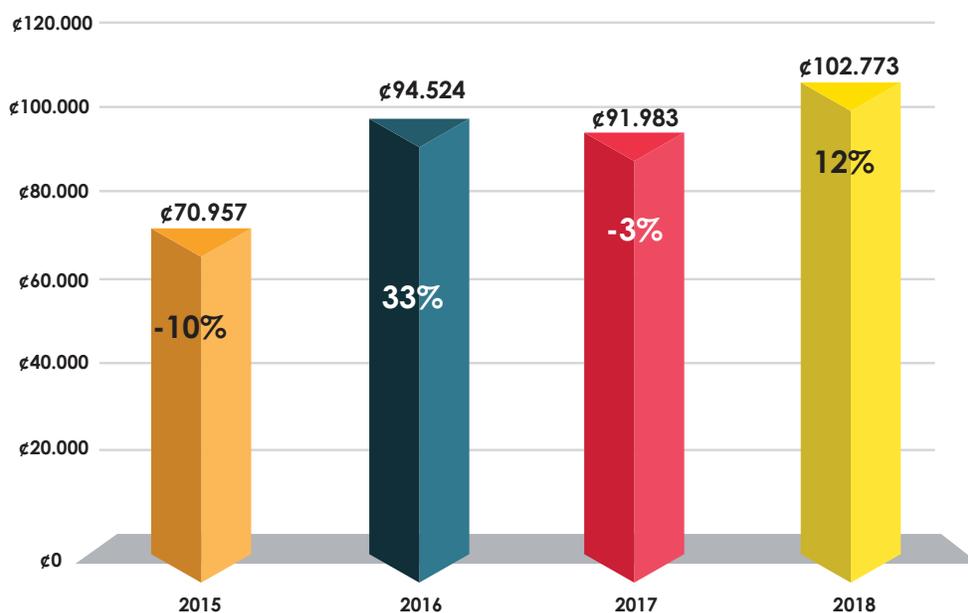
La Utilidad Bruta del INS cerró en ϕ 112.746 millones a diciembre 2018, con lo cual se establece un nuevo récord, superando la utilidad combinada de los tres bancos públicos y estatales del país.

Al compararla con la industria aseguradora, al cierre de diciembre 2018, el Instituto concentra el 87,4% de toda la utilidad antes de participaciones, donde la segunda aseguradora en importancia representa únicamente un 2.8%.

Utilidad despues de Impuestos y Antes de Participaciones Grupo INS

diciembre 2015 a diciembre 2018

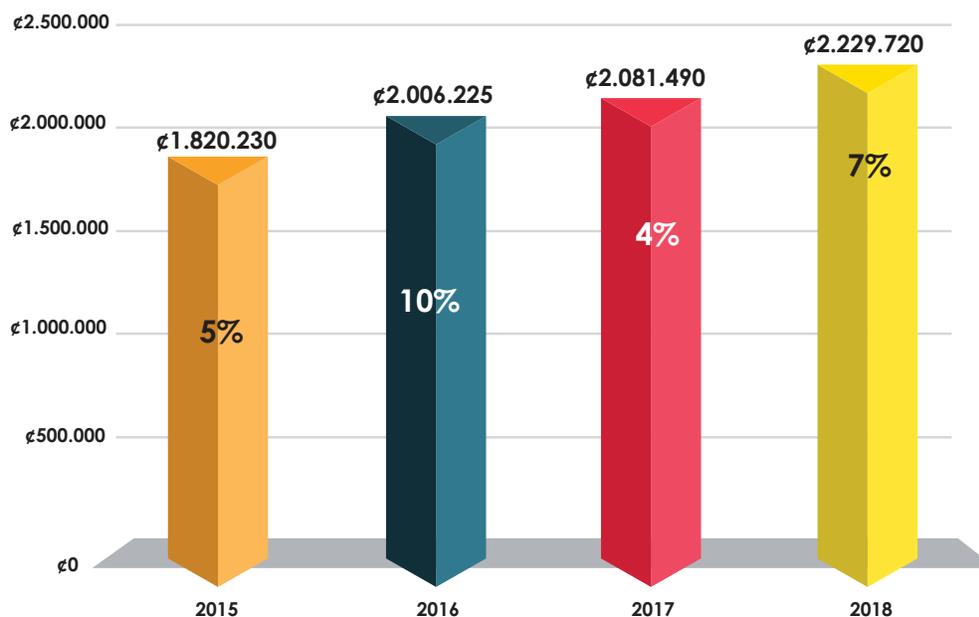
- en millones de colones -



Total de Activos Grupo INS

diciembre 2015 a diciembre 2018

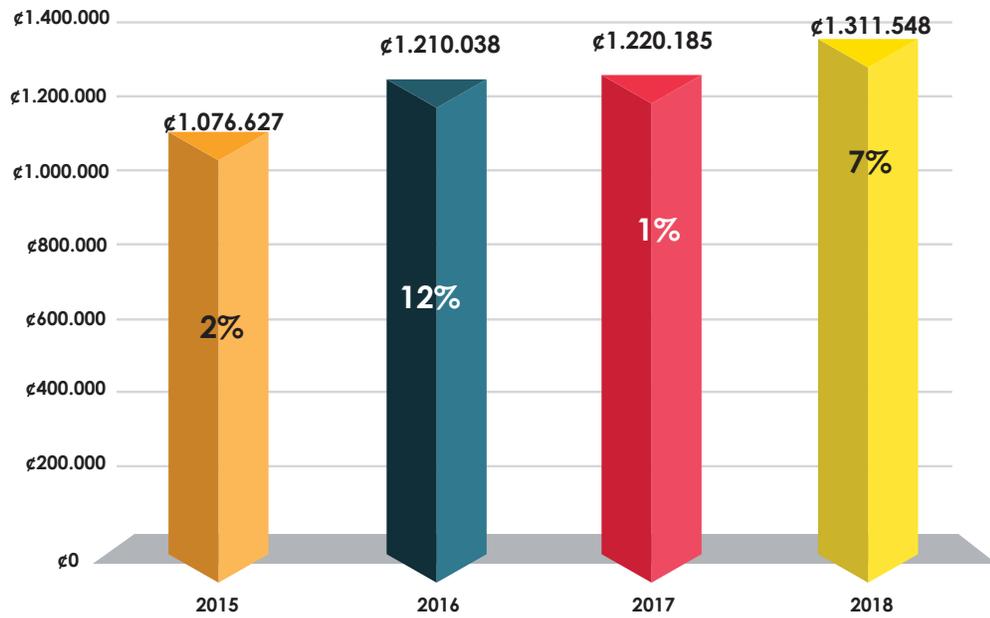
- en millones de colones -



Total Pasivo Grupo INS

diciembre 2015 a diciembre 2018

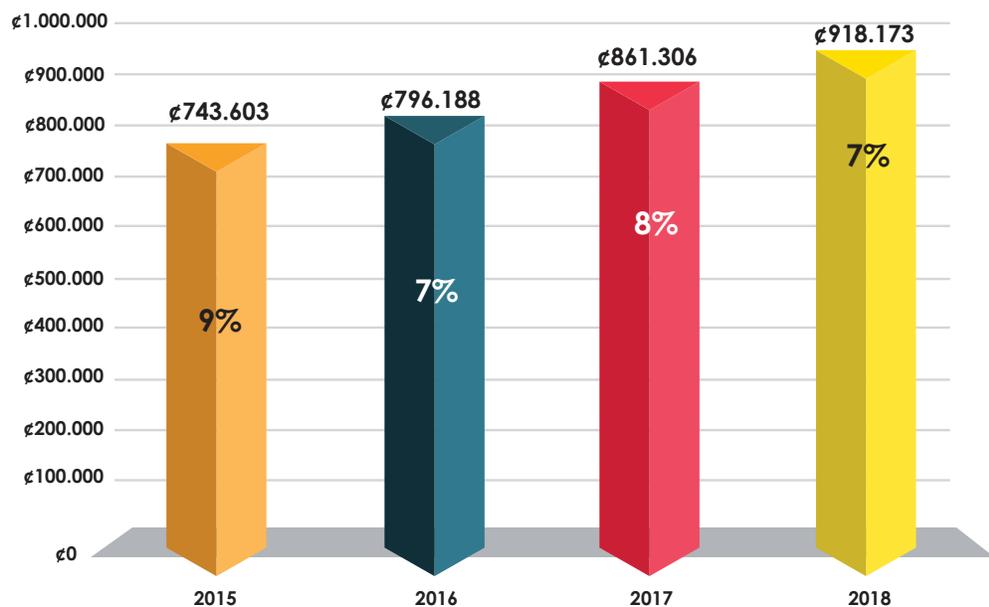
- en millones de colones -



Total Patrimonio Grupo INS

diciembre 2015 a diciembre 2018

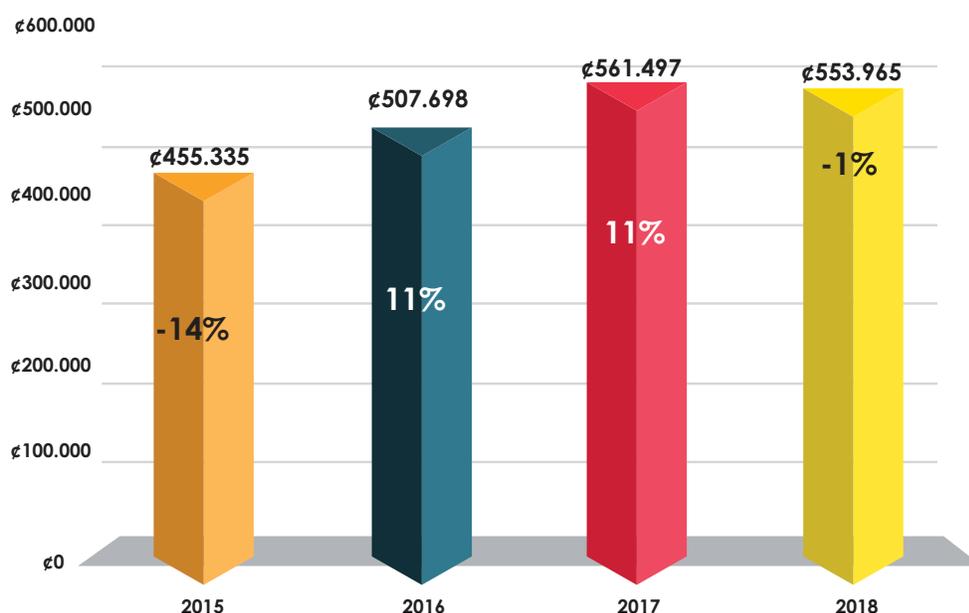
- en millones de colones -



Ingreso por Primas Grupo INS

diciembre 2015 a diciembre 2018

- en millones de colones -



Según la participación de mercado al cierre de diciembre 2018 el Instituto acapara el 72% de toda la industria aseguradora, siendo el líder absoluto, 11 años después de la apertura de mercado, donde la segunda aseguradora en importancia representa solamente un 6%.

Dentro del principal valor público, generado por el Instituto para el beneficio de toda la sociedad costarricense destaca principalmente, el pago del impuesto sobre la renta por aproximadamente $\text{¢}10.700$ millones, pago de dividendos al Estado por $\text{¢}18.599$ millones y al Benemérito Cuerpo de Bomberos por $\text{¢}22.638$ millones.

Las inversiones representan el 76% de los activos de la entidad, la rentabilidad de la cartera cubrió la inflación holgadamente, el portafolio de inversiones se administró con una estrategia analítica y conservadora en materia de riesgos, lo que permitió que la utilidad de inversiones representara más del 80% de las utilidades totales del INS. Adicionalmente, se aumentó la exposición en inversiones internacionales, tanto en instrumentos de renta fija, como de renta variable.

La cuenta técnica, que representa los resultados de aseguramiento, mostró resultados muy positivos al cierre de diciembre 2018, principalmente por los buenos resultados obtenidos en la línea de automóviles voluntario.

El índice de suficiencia de capital cerró en 2.17 veces, lo que demuestra la gran fortaleza patrimonial de la entidad, un indicador muy holgado con respecto al 1.3 veces exigido por la normativa prudencial.



Gobierno Corporativo

En el 2018 destacan los siguientes aspectos, los cuales reafirman la fortaleza financiera y una adecuada gestión de riesgos:

- **Calificación de riesgos:** Fitch Ratings, ratificó el máximo valor de AAA a nivel nacional. Asimismo, A.M. Best nuevamente otorgó una calificación A- a nivel internacional, equivalente a la nota AA que otorgan otras calificadoras de riesgo de reconocimiento internacional como Standard & Poors y Fitch Ratings.

- **Marco de Gestión Integral de Riesgos:** Mediante Acuerdo 9449-IV del 21 de marzo de 2018, la Junta Directiva, aprobó las Políticas de Gestión Integral de Riesgos, mismas que definen y regulan el accionar del Marco de Gestión Integral de Riesgos de la Institución.
- **Comité de Riesgos Corporativo:** mensualmente se brindó seguimiento a los informes de riesgos del INS, Red de Servicios de Salud e INS Servicios, cumpliendo, de esa manera, con las funciones técnicas estipuladas en la normativa de SUGESE.
- **Declaración de Apetito de Riesgo.** Mensualmente, se calculó y se expuso ante el Comité de Riesgos y, trimestralmente, de manera adicional, ante la Junta Directiva, el tablero de indicadores definidos en la Declaratoria, con las correspondientes mediciones para cada uno de los 34 indicadores de riesgo definidos, los cuales permiten medir y monitorear los principales riesgos de la Institución.
- **Índice de Suficiencia de Capital.** El índice de suficiencia de capital se ubicó durante todo el año por encima del mínimo establecido por la normativa de la SUGESE; a nivel consolidado, el Grupo INS también cumplió en forma holgada con el requerimiento de capital de solvencia.
- **Riesgos Técnicos.** Mediante el análisis de los indicadores técnicos y financieros, en particular por sus niveles de apalancamiento financiero y operativo, razones de pérdida y gastos, se monitoreó la solidez financiera, tanto como producto de las inversiones, como resultado de su actividad aseguradora lo cual es de especial importancia para nuestros clientes, tanto locales como en el extranjero.
- **Portafolio de Inversiones.** Se dio seguimiento a las diferentes inversiones del INS, observando que cumplieren plenamente con lo establecido en la Política de Inversiones de la Institución, y a la vez, por razones técnicas estratégicas de riesgo, se mantienen inversiones en el extranjero.
- **Riesgo financiero.** El resultado y consistencia de los indicadores de riesgo de precio, la frecuencia de su seguimiento, las pruebas que se realizan a los modelos utilizados, los índices de concentración por emisor e instrumento, la calidad crediticia de los emisores y títulos en los que se invierte y los niveles observados de liquidez permitieron concluir que el riesgo financiero de las inversiones del INS se mantiene bajo con-

trol, sin mostrar síntomas de vulnerabilidad o concentración que hagan pensar en una exposición más allá de lo normal.

- **Base de datos de eventos de riesgo materializados.** Se continuó la recepción de reportes de incidencias. De igual manera, se impulsó el proceso permanente de culturización sobre el tema. De hecho, en conjunto con Talento Humano, se elaboró un curso sobre gestión de riesgos para toda la población institucional donde se incluyó un aparte sobre la utilización e importancia de la Matriz de Incidencias.
- **Riesgos no financieros.** Se realizaron los estudios de riesgo operativo en la Unidad de Reaseguro Tomado de la Dirección de Reaseguros, en la Subdirección de Informática y en el Fondo de Pensiones del Cuerpo de Bomberos. Además, se iniciaron los procesos de valoración en el Seguro de Caucción, en el Proceso de Indemnización del Seguro de Automóviles “Cliente Decide”, en el Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo y en el Riesgo de Incumplimiento Regulatorio.
- **Autoevaluación del Sistema de Control Interno institucional:** En cumplimiento a la regulación de la Contraloría, se concluyó el proceso de autoevaluación del Sistema de Control Interno institucional correspondiente al año 2017, del cual se obtuvo resultados muy satisfactorios, aun cuando siempre se determinaron oportunidades de mejora, para lo cual se establecieron los planes de acción pertinentes.
- **Unidad de Continuidad.** Acorde con el Programa de Continuidad del Negocio, se realizó la evaluación y diseño del Plan Alternativo de Trabajo para los Modelos 7, 8, 9 y 10 de SUGESE y tres protocolos para la atención de emergencias. A partir del mapeo de procesos del Departamento de Calidad, se inició la aplicación del Análisis de Impacto al Negocio (BIA) estratégico institucional en los procesos sustantivos de la Dirección de Reaseguros, Dirección de Suscripción, Departamento de Investigaciones, Subdirección de Actuarial y Dirección de Seguros Obligatorios y de Salud; también se evaluó la criticidad de dos sistemas informáticos. Se actualizaron 7 planes alternos de trabajo y 3 protocolos de prevención y atención de incidentes. En cuanto a la evaluación y control de riesgos de interrupción del negocio, se realizó la valoración de riesgos en 5 edificios del Grupo INS. Se aplicó y coordinó la prueba de 11 planes

alternos de trabajo, 10 esquemas contingentes de TIC y 4 estrategias de negocio. Finalmente, se finalizó la documentación del modelo de continuidad y la culturización del Grupo INS en gestión de continuidad y prevención.



2018: Año de la Prevención

Los accidentes de tránsito representan una problemática, cuya atención involucra el trabajo conjunto de varias instituciones. El Instituto Nacional de Seguros (INS), es una de ellas, por eso su Junta Directiva declaró el 2018 como el “Año de la Prevención”.

Como parte dicha estrategia, se aprobó una Estrategia Corporativa a nivel país, para la cooperación y vinculación de los sectores público y privados, involucrados en la materia, tales como, el Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, la Caja Costarricense de Seguro Social, el Consejo de

Seguridad Vial y el Consejo de Salud Ocupacional, entre otros.

Esta estrategia, cuenta con cuatro ejes. De seguido se detallan las principales acciones realizadas en cada uno de ellos:

Eje Salud General

- 18 Ferias de la Salud en 8 zonas vulnerables a enfermedades crónicas no transmisibles (cáncer de seno y próstata y enfermedades del corazón). Estas zonas son Nicoya, San Mateo, Moravia, León Cortés, Cartago, San Antonio de Belén (seno y próstata), Desamparados y Alajuela. En las ferias se logró atender a 4.073 pacientes y se entregaron 2.510 paquetes de chequeos médicos entre las 3 patologías (62% población atendida), -cuyo valor supera los $\$100.000.000,00$.
- 4 Ferias de prevención y promoción de la salud con clientes externo: Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica, CORBANA y Expe-rian.
- 4 ferias de Salud en coordinación con las Municipales de San José y Cartago.

Eje Seguridad Humana y Patrimonial

- **Programa Líderes de la Prevención:** Se visitaron 205 escuelas públicas, en cada una se realizaron juegos y actividades con los niños sobre Seguridad en el hogar y en la escuela, Seguridad Vial, Finanzas, Autocuidado, entre otros.
- **Programa Influencers de la Prevención:** Se visitaron 22 colegios en los 5 cantones del país con más personas fallecidas por accidentes de tránsito (Pococí, San Carlos, Alajuela, San José y Nicoya). Este programa abarcó módulos de Seguridad Vial, Finanzas y Autocuidado.
- **Actividades para el Adulto Mayor:** Se desarrollaron 5 charlas enfocadas en el cuidado y prevención para los adultos mayores en San José, Liberia y San Carlos.

Eje Seguridad Vial

- 53 actividades de capacitación, charlas y actividades de fomento a la cultura de prevención.

- 34 actividades en los cinco cantones con mayor índice de mortalidad en accidentes de tránsito. En las actividades se llevó el lema “No seas un zombie en carretera “explicando la importancia de respetar a la Ley de Tránsito y a los conductores en las vías públicas, tanto para peatones, motociclistas, ciclistas y conductores en general.
- 20 Operativos con la Policía de Tránsito en los ocho cantones con mayor índice de mortalidad en accidentes de tránsito y lesionados: Alajuela, San Carlos, Pococí, San José, Desamparados, Puntarenas, Pérez Zeledón y Nicoya.

Eje Salud Laboral

- Atención de empresas prioritarias: se atendieron de manera directa 158 empresas, identificadas como prioritarias, por los altos indicadores de siniestralidad. Al nivel nacional se han mantenido los sectores construcción y agricultura como los sectores de mayor incidencia de casos laborales, por lo que cerca del 70% de las empresas atendidas corresponden precisamente a estos sectores: 40% al sector construcción y cerca del 30% al sector agrícola.
- Capacitaciones y actividades regionales a empresas, cursos virtuales: Se desarrollaron en total 38 actividades cuyo principal objetivo fue la mejora de condiciones de trabajo.
- Programas de beneficios: Como reconocimiento a patronos y trabajadores durante el 2018 se desarrollaron dos programas:
 - XII Edición del Premio Global Preventico: Se premió a 16 empresas que implementaron programas preventivos exitosos, en las modalidades de Salud Ocupacional, Seguridad Vial y Promoción de la Salud.
 - Beneficios por Homologación de la Gestión Preventiva: 41 empresas recibieron el beneficio de devolución de primas, como reconocimiento por la eficiente administración del Seguro Obligatorio de Riesgos del Trabajo. En total se devolvieron más de ¢371.000.000,00 a dichas empresas.



Sostenibilidad

La Sostenibilidad es transversal a toda la organización

No por ser menos importante, sino más bien por ser un tema que engloba y toca a toda la organización, dejamos como cierre de esta Memoria 2018, el capítulo relacionado con la Sostenibilidad.

Debemos tener claro que el tema de la Sostenibilidad no es propio de una dependencia o de un equipo de trabajo, sino que es transversal dentro de la organización, todas las dependencias que conforman el Grupo INS aportan de

alguna manera a nuestra Estrategia para la Sostenibilidad, para lo cual desde la Unidad de Sostenibilidad se brinda el acompañamiento necesario para el alineamiento, articulación e implementación de tales acciones.



Comunicación



Voluntariado



Alineamiento



Sinergias



Innovación

Pilar 1: Negocios y Operaciones más Responsables y Eficientes: 1

- Gestionando riesgos y crisis: desarrollo de los talleres “Sostenibilidad como el eslabón estratégico para la gestión de riesgos” e “Identificación de riesgos desde una visión de sostenibilidad”.
- Fortaleciendo nuestra relación con el consumidor: Se iniciaron los procesos de capacitación, tanto presencial como virtual, dirigidos a

áreas comerciales clave para adquirir las bases de conocimiento necesarias para el relacionamiento responsable con nuestros consumidores.

- Incorporando consideraciones ambientales y sociales en el gobierno corporativo: La gobernanza de la organización es el factor más importante para hacer posible que estas se responsabilicen de los impactos de sus decisiones y actividades y para integrar la responsabilidad social en toda la organización y en sus relaciones con partes interesadas. En este sentido, en el 2018 se logró:
 - Capacitar a las Sub Gerencias: el liderazgo para la sostenibilidad se ejerce desde la Administración Superior, por eso se desarrollaron sesiones de discusión sobre la gestión en sostenibilidad con participación de las distintas Sub Gerencias.
 - Procesos y estructuras para la toma de decisiones y revisión de normativa existente: Como parte de los procesos de mejora continua, se articularon los procesos de revisión específica de diferentes normativas como la Política de Sostenibilidad del Grupo INS, el Código de Ética Corporativo, la Política de Derechos Humanos del Grupo INS, etc.
 - Alineamiento Estratégico para la Sostenibilidad: A partir de la aprobación del Plan de Negocios para la Sostenibilidad, se generaron esfuerzos de alineamiento estratégico para la gestión de temas materiales.
 - Comité de Ética: Se participó activamente en el Comité de Ética del Grupo INS
 - Plan Estratégico de Sostenibilidad: Se logró la aprobación del Plan Estratégico de Sostenibilidad: (PEN-SOST) que establece los principales focos de gestión en aspectos económicos, sociales y ambientales.
- Fortaleciendo la calidad y eficiencia: Se desarrollaron procesos, sistemas y acciones para aportar valor a las partes interesadas.
- Reduciendo nuestra huella ambiental: Con respecto a este tema avanzamos en la implementación de acciones de reducción y/o compensación, según el siguiente detalle:

- Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE): Nos mantuvimos dentro del Programa Bandera Azul Ecológica, alcanzando el galardón en la categoría Cambio Climático 2017, con 4 estrellas y brindamos acompañamiento a las Sedes participantes y a los colaboradores inscritos en la categoría Hogares Sostenibles.
- Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI): Nuestro PGAI incluye en su alcance a Oficinas Centrales, Museo del Jade, Sedes y Puntos de Venta; logrando una calificación de “Excelente Gestión Ambiental” y ubicándonos entre las 10 instituciones públicas mejor calificadas, según el ranking que realiza anualmente el MINAE y logrando disminuir los consumos en Oficinas Centrales, según el siguiente detalle;

Agua (litros): De 2013 al 2018, un 30%.

Energía (kws): De 2016 al 2018, un 30%.

Papel (resmas): De 2012 al 2018, un 46%.

- Carbono Neutralidad: Iniciamos con el inventario de gases de efecto invernadero, como primer paso para el proceso de desarrollo del sistema de gestión de información para optar por la certificación carbono neutralidad.
- Comité Local del Corredor Biológico del Río Torres: Nos incorporamos a esta importante iniciativa donde participan academias, ONG's, instituciones públicas, sociedad civil y municipalidades. Participamos en la elaboración del “Reglamento del corredor biológico interurbano Río Torres, reserva de la biósfera”, el desarrollo de un plan de trabajo anual y las gestiones para la oficialización del Corredor Biológico ante el Ministerio de Ambiente y Energía (en proceso).
- Bici-parqueos: Se continuó con la instalación de bici-parqueos para impulsar el uso de la bicicleta como medio alternativo de transporte en beneficio de la salud y del medio ambiente, contando a la fecha con 161 espacios disponibles para clientes y 54 espacios para colaboradores, ubicados en distintas dependencias como; Heredia, Belén, Oficinas Centrales, Paraíso, Cariari, San Marcos de Tarrazú, Uvita, Pital, La Fortuna, Esparza, Orotina, Upala, Museo del Jade, Guápiles, Nicoya, Cartago, Liberia, Escazú.

- Charlas: Se realizaron diferentes charlas de sensibilización y acompañamiento a distintas entidades que lo solicitaron, destacando:

- Educación Ambiental: Se impartió charla sobre “Educación Ambiental” y se entregó material didáctico a 20 niños de tercer y cuarto grado de la Escuela Santa Elena de San Isidro de Heredia
- Gestión Adecuada de los Residuos Sólidos: Se brindaron distintas charlas sobre las mejoras prácticas en la gestión de los residuos sólidos a la Sede de Alajuela (3 grupos, 40 colaboradores) y a INS Puesto de Bolsa S.A. (6 grupos, 62 colaboradores).
- Manejo de Residuos: En el marco de la Feria Ambiental 2018 “Somos parte del Cambio” que organiza el Ministerio de Hacienda, se impartió una charla sobre la “Estrategia para la Gestión de Residuos en el INS”, donde participaron alrededor de 25 personas de distintas instituciones públicas.
- Carbono Neutralidad: A solicitud de la Dirección de la Escuela La Peregrina, en la Uruca, se impartió una charla sobre carbono neutralidad.

Pilar 2- Protectores de la salud y el patrimonio de las personas:

- Fortaleciendo una cultura en prevención: Se trabajó en la implementación de acciones o actividades tendientes a generar valor para nuestras partes interesadas como un elemento diferenciador del servicio e instrumento activo para el control de la siniestralidad. Ejemplo de esto son las acciones desarrolladas por el Departamento de Gestión y Prevención.
- Generando productos y servicios de impacto: Durante el 2018 la Unidad de Sostenibilidad desarrollo una estrategia para la generación de Productos y Servicios de Impacto que tiene como objetivo alcanzar el potencial del seguro para reducir vulnerabilidad en hogares y promover empresas más fuertes, entre otros.
- Derechos Humanos: Se asumió el compromiso con el respeto, la divulgación y promoción de los Derechos Humanos al establecerse la “Política de Derechos Humanos del Grupo INS” y el curso virtual “Derechos Humanos en el Grupo INS”, realizado por 964 personas

entre Casa Matriz y las Subsidiarias. Además de asumir el compromiso por parte de la Presidencia Ejecutiva para promover espacio libre de discriminación mediante la firma de la Declaración de San José.

- **Generando compras sostenibles:** Se coordinó con la Subdirección de Servicios Generales la implementación de un Código de Proveedor Responsable, que busca orientar las acciones del Grupo INS hacia el uso racional y eficiente de los insumos que adquirimos, así como y la incorporación de prácticas responsables en el modelo de gestión.
- **Gestionando riesgos y oportunidades de negocio ante el cambio climático:** Con el propósito de sensibilizar y crear conciencia acerca de los riesgos y oportunidades que representa el fenómeno del cambio climático para el sector asegurador, se logró contar con la disponibilidad de la Ph.D. Mónica Araya, consultora internacional y fundadora de “Costa Rica Limpia”, para desarrollar la charla “Retos y desafíos del cambio climático para el sector asegurador”.

Pilar 3: El mejor talento, el mejor ambiente de trabajo

- **Gestionando el talento humano:** Una responsabilidad primordial de las organizaciones socialmente responsables, es gestionar su relación con los colaboradores y aquellos que trabajan en su nombre, de tal forma que las relaciones no pongan en riesgo, ni la integridad física, ni moral o psicológica de los colaboradores.
- **Fortaleciendo una cultura organizacional alineada a la sostenibilidad:** A partir del establecimiento del Plan de Negocios para la Sostenibilidad, se determinó la cultura organizacional alineada a la sostenibilidad como un tema material, a gestionar mediante un proceso de capacitación integral para la mejora continua, de ahí que en 2018 se dieron los primeros pasos en este sentido.

Otras Acciones Transversales de Importancia

1. **Campañas:** Se organizaron más de 12 campañas durante el año orientadas a generar cultura en diferentes campos, donde se destacan:

- **Energía Solar:** En alianza con la Asociación Costarricense de Energía Solar (ACESOLAR) es una iniciativa privada sin fines de lucro cuyo principal objetivo es promover el uso y desarrollo de la energía solar en Costa Rica.
- **Chepe se Baña:** Promovimos el apoyo de la población institucional mediante la recolección de diferentes artículos de aseo personal y ropa para la iniciativa “Chepe se baña”.
- **Derechos Humanos:** Campaña de comunicación interna desarrollada con el fin de dar a conocer y hacer valer la Política de Derechos Humanos.
- **No violencia contra las mujeres:** Nos unimos a la conmemoración del “Día internacional de la eliminación de la violencia contra las mujeres”, participando en la marcha organizada por el Gobierno de la República y una campaña interna.
- **Recolección de tapas plásticas:** Apoyamos a la Fundación Pro-Parques en la iniciativa de recolección de tapas plásticas para reciclar, reutilizando el material que vemos como desecho para lograr la construcción de senderos inclusivos.
- **Recolección de residuos valorizables:** Actividad realizada como parte del “Día Internacional del Reciclaje”, donde gracias a la colaboración de 10 voluntarios, se logró recolectar 234 kilos de papel, 39 kilos de cartón, 21 kilos de plástico, 31 kilos de vidrio, 1751 kilos de equipos electrónicos y 121 kilos de equipos de refrigeración.
- **Disminución de papel:** Se puso en marcha el “Plan de acción: 0 papel” con el objetivo de implementar acciones dentro del Grupo INS, que contribuyan a la reducción sostenida en el uso de papel en los procesos, en congruencia con nuestra “Política de Sostenibilidad del Grupo INS” y los programas ambientales institucionales. En las Sedes por ejemplo, la meta de consumo de papel era de 7,760 resmas durante el año y se consumieron 4,470. Se logró una disminución del consumo de papel en sedes del 51,20% en comparación con el 2017.

- Plásticos de un solo uso: Se implementó el plan de acción para el alineamiento del Grupo INS con la “Estrategia nacional para la sustitución de plásticos de un sólo uso por alternativas renovables y compostables”
- Plantación de árboles: Se plantaron 85 árboles de 70 especies nativas en el sector conocido como Espíritu Santo en Rohrmoser, Pavas, en coordinación con el Área de Cuencas Hidrográficas de la Municipalidad de San José y la colaboración de 11 voluntarios.
- Libros para Todos, 2018: Se donaron 19.020 libros de texto a 4.755 niños de primaria de escasos recursos económicos de 52 escuelas distribuidas por todo el país.
- Celebración del Día Mundial del Corazón 2018: Aporte para la celebración de esta importante fecha donde se promueve la creación de entornos saludables como estrategia para reducir los factores de riesgo asociados a las enfermedades cardiovasculares

Además, a través de las acciones desarrolladas desde la Unidad de Sostenibilidad, se brindó apoyo al IV Encuentro Costarricense sobre Sordera (ECOS), un Seguro de Incendio por un año para la primera vivienda de construcción sostenible a partir del reciclaje del plástico, apoyo al I Congreso Latinoamericano de Sostenibilidad, Ecología y Evolución SEE, se apoyó la participación del señor Luis Brenes Soto, joven Ingeniero en mecatrónica en el Innovation & Entrepreneurship Bootcamp, future of Sustainability, 2018, organizado por el Instituto Tecnológico de Massachussets (MIT). También, por medio de la Asociación Pro-ASOJOVEN, se logró apoyar la realización de 161 talleres sobre autoestima, proyectos de vida y programas socio educativos de desarrollo social y comunitario para la prevención y abordaje de la violencia, afectividad, entre otros temas relacionados a valores y principios del ser humano, como parte de la estrategia de prevención que se impulsa desde el Departamento de Gestión en Prevención.



Grupo INS: una empresa diversa

De seguido presentamos el detalle de los principales logros de las empresas que conforman el Grupo INS:



INS Servicios S.A. ofrece soluciones de valor agregado al INS mediante la prestación de servicios auxiliares de seguros, que aseguren la satisfacción de las necesidades del cliente con un alto grado de calidad, eficiencia, innovación y ahorro.

Algunos de sus logros fueron:

- Premio a la Excelencia otorgado por la Cámara de Industrias de Costa Rica. Se obtuvo la distinción en 5 categorías, siendo la empresa más premiada de la edición.
- ISO 9001:2015, un Sistema de Gestión de Calidad certificado: en este año INS Servicios pasó de tener 4 procesos certificados según la Norma Internacional ISO 9001: 2015, a contar con la certificación de 17 procesos distribuidos en todas las áreas.
- Desarrollo de herramientas de innovación y digitalización:
 - App INS 24/7 le permite solicitar servicios, ver en tiempo real el flujo y el traslado, compra de productos, pago de marchamo y ubicación, entre otros.
 - App Proveedores permite la administración y asignación de eventos para los proveedores de los diferentes servicios que ofrecen los seguros.
 - Gestión de Buzones y monitoreo de colas de trabajo: nuevas funcionalidades en los sistemas informáticos del Centro de Contactos para mejorar niveles de servicio y la satisfacción del cliente.
 - Página Web: nueva conceptualización y diseño, mejoras a la usabilidad, más atractivo y facilidades de navegación.
 - Crezca con nosotros: portal para el proceso de reclutamiento.
 - Portal Interno: espacio virtual que reúne todas las herramientas digitales con que cuenta la organización para su integración y fácil acceso.
- Niveles de prestación de servicios: Satisfacción 94%, Nivel de Servicio: 92,2% y Nivel Sigma 3,2.
- Servicios de Multiasistencia: se coordinaron más de 157.270 servicios.
- Compromiso con la Sostenibilidad: Por medio de la incorporación de un objetivo relacionado dentro del Plan Estratégico, INS Servicios ha dado pasos firmes hacia una operación sostenible. Contamos con un 98% de los procesos internos y el 100% de las compras alienadas con criterios de sostenibilidad. Se logró una reducción del 6% en el consumo de energía mensual por colaborador y se imple-

mentó un plan para ser una empresa libre de plástico, esfuerzos que han sido clave para obtener una nota de 102,27 en la calificación del Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) otorgado por el MINAE. Se impactó a la comunidad con más de 1600 horas de voluntariado social y ambiental y se implementaron 7 proyectos innovadores de impacto ambiental.



- Primer lugar del ranking de utilidades a nivel de la industria bursátil costarricense, y mantiene esta primera posición en términos acumulados de los últimos cinco años.
- Mayor patrimonio en la industria con $\text{¢}30.176$ millones.
- Obtención por cuarto año consecutivo de la certificación “Great place to Work”. Se logró la posición la posición N°12 en el ranking de Los Mejores Lugares para Trabajar en Costa Rica. Este resultado ratifica el compromiso de la Institución en dar lugar al liderazgo y la participación de todos los Colaboradores.
- Desarrollo e implementación de la aplicación móvil de INS Valores, una herramienta tecnológica al servicio de nuestros clientes, la cual permite obtener información actualizada acerca del estado de las sus inversiones, con un detalle y calidad gráfica que la destaca.



- Margen de utilidad neta más alto de la industria de Fondos de Inversión (40.73%). El promedio de la industria de Fondos fue de un 25,73%
- Generación en el 2018 de 1.124 millones de utilidades netas al

INS, lo cual representó 75 millones más que en el año anterior y a nivel porcentual significó un incremento de 7%.

- Mayor patrimonio de la industria ,12.778 millones. Su Patrimonio representa el 25% de la industria de fondos de inversión.
- Calificación de Excelencia a nivel de la Gestión y la Eficiencia en el cumplimiento normativo, otorgada por la Contraloría General de la República.
- Mayor facilidad de acceso a sus clientes a su porfolio de inversión por medio de la implementación de una Aplicación Móvil Transaccional.
- Modelo estadístico de requerimiento de efectivo en los fondos de inversión de Mercado de Dinero, con el fin de mitigar el riesgo de Liquidez por salidas cíclicas que comprenden el último trimestre del año.
- En materia de Sostenibilidad Ambiental se logró disminuir un 20% el consumo eléctrico y una disminución del 34% en el consumo de papel en comparación con el año anterior.



- 66.870: cantidad de emergencias atendidas en todo el país (aumento del 1%, con respecto al 2017)
- 951 personas rescatadas
- 10.048 animales rescatados
- 94.03% porcentaje de protección del de las estructuras amenazadas por fuego (401.168 m2)
- Trabajo interinstitucional para la creación y publicación de dos

reglamentos nacionales, para la regulación en la venta, distribución y uso del Gas Licuado de Petróleo (GLP)

- 7160: planos revisados
- 130 sistemas fijos revisados (sistemas fijos de protección contra incendios)
- 1800 charlas estudiantes: 35 mil niños
- 62 stands de prevención: 197 mil personas
- Incorporación de 48 nuevos bomberos asalariados
- 156 cursos de especialización para los funcionarios de la organización
- Certificación, por segundo año consecutivo, Great Place to Work
- Cuarto lugar en el Índice de Gestión Institucional
- Segundo lugar en el Índice de Transparencia del Sector Público
- Por octavo año consecutivo, Opinión Limpia en la Auditoría Financiera Externa
- Adquisición de 5 nuevas y modernas unidades extintoras
- Compra de terrenos para bomberos de Alajuela y Upala
- Remodelaciones: Oficinas Centrales y las estaciones de bomberos de Nicoya, Grecia, Naval, Atenas y Aeropuerto Internacional Daniel Oduber.
- Inicio construcciones: Complejo de Capacitación y estaciones de bomberos de Pérez Zeledón y Sarapiquí
- Nuevas instalaciones para los bomberos de Limón
- Implementación de la Red de Telecomunicaciones de Emergencia Regional Alterna en la Región Américas
- Adquisición de 49 pares de frecuencias de radio

- Actualización de la App de Bomberos
- Instalación de dos nuevos simuladores para la Academia Nacional de Bomberos
- Acreditación de 25 pilotos de drones
- Formulación Plan Estratégico Institucional 2019- 2023

Eventos más relevantes:

- II Campamento Infantil (5 mil niños y 10 mil adultos)
- III Congreso Internacional de Bomberos (300 participantes)
- Carrera de Bomberos (4 mil atletas y 3 mil acompañantes)
- Desafío de Bomberos (168 competidores y 2 mil espectadores)
- Ruta Ciclismo de Montaña Bomberos (400 ciclistas y 200 acompañantes)



En el 2018 se realizaron los siguientes eventos:

- 8 Noches de Jade, se atendieron 3159 personas
- 6 Art City Tour, se atendieron 7578 personas
- 26 actividades varias, entre ellas desayunos ejecutivos, obras de teatro e inauguraciones, 1842 personas

Datos importantes:

- 7% de crecimiento en la visitación respecto al 2017
- 89.375 visitantes (27.592 turistas nacionales, 24.407 turistas extranjeros, 12.792 personas que ingresaron exonerados del pago de entrada, así como participantes en actividades y eventos dentro del Museo)

- Monto recaudado por venta de tiquetes, tienda y alquiler de instalaciones: 239.664.252
- 4.317 personas beneficiadas por el préstamo gratuito de instalaciones (a otras instituciones del Gobierno y a clientes comerciales del INS).
- Trip Advisor: coloca al Museo del Jade entre las 10 actividades o recomendaciones para turistas en San José

Programas y alianzas

- En conjunto con la Unidad de Sostenibilidad del INS, se propició el desarrollo de talleres en los que participaron grupos vulnerables. la población atendida en los talleres fue de 614 personas y en los programas educativos 9855.
- Programa Paseo de los Museos: agrupa los tres museos más importantes de la capital y se promociona el tiquete único con un 10% de descuento a nacionales y extranjeros.
- Por medio de la alianza con la Universidad de Estudios y Lenguas Extranjeras de Kyoto se participó en un simposio que reunió a los museos más importantes a nivel centroamericano, se llevó una exposición temporal curada por los arqueólogos de los museos de Costa Rica titulada: Representaciones de Flora y Fauna.
- Exposiciones temporales en el lobby de planta baja en coordinación con los agregados culturales de embajadas extranjeras radicadas en Costa Rica.
- Intercambio de exposiciones temporales con el Museo Arqueológico de Cataluña, Barcelona, España lo que conllevó la preparación de una exposición con 182 objetos arqueológicos costarricenses en ese museo que se tituló Chamanes y Espíritus, tesoros del Museo del Jade así como la recepción de 52 objetos del S XVI en el Museo del Jade con la exposición Castillos Medievales Catalanes.
- Exposición temporal La isla del Coco la última frontera natural de Costa Rica.

- Exposición itinerante Momias: Cultura Chinchorro en Chile en alianza con la Embajada de Chile. Esta muestra es parte de un programa de difusión que permite ante la UNESCO presentar la candidatura para la declaratoria de patrimonio universal esta manifestación cultural.
- En alianza con Optimun Arts, Techo Nicaragua y Techo Costa Rica se instalaron otras dos exposiciones temporales una de artistas emergentes, otra enfocada en los derechos humanos violados en el país hermano.
- Exposición temporal Pinturas tradicionales de Fujian, China. Esto en coordinación con la Cámara de Comercio China.
- Participación activa en Expotur, Expomuseos y Feria Gastronómica.

GRUPO



Seguros | Valores e Inversiones | Red de Servicios de Salud | Museo del Jade | Bomberos



www.ins-cr.com