

GRUPO



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

MEMORIA

2015

*Protegemos a Costa Rica
desde 1924*



Protegemos a Costa Rica

El Grupo INS, constituye uno de los conglomerados con mayor fortaleza financiera y prestigio, tanto a nivel nacional como regional. Nuestro negocio medular son los seguros, pero además bajo nuestra sombrilla acuerpamos otras empresas y negocios como lo son: INS Valores Puesto de Bolsa, INS Inversiones SAFI, el Museo del Jade, INS Servicios, el Cuerpo de Bomberos y la Red de Servicios de Salud.

Además, sin que el enfoque principal dejen de ser los seguros, nuestra esencia tiene un fuerte componente social que se refleja en el aporte a la sociedad costarricense, acciones de prevención, protección de la vida humana, la salud, y la cultura.

El INS está inmerso en un proceso de modernización y cambio permanente que redundará en mayores beneficios para nuestros clientes. Estamos desarrollando proyectos estratégicos en donde la base tecnológica generará un alto impacto en el negocio de los seguros, lo cual permitirá conocer más al cliente y brindar una atención más ágil.

Paralelamente estamos implementando un nuevo modelo de negocios que se centra en la segmentación de clientes y no en los productos.

Lo que somos y estamos logrando hoy, ha sido posible gracias a que contamos con un equipo humano comprometido, profesional y sobre todo, identificado con la misión y visión de la empresa. Desde sus diferentes puestos de trabajo se esfuerzan para satisfacer las necesidades de cada uno de nuestros clientes, pacientes y socios de negocio.

A lo largo de esta memoria, detallaremos los principales logros alcanzados por cada una de nuestras empresas del Grupo INS.



Volcán Arenal, San Carlos, Provincia de Alajuela.

NUESTRO EQUIPO

Junta Directiva



Édgar Brenes André, Marcia Montes Cantillo, Beatriz Rodríguez Ortiz, Elian Villegas Valverde, Annie Marcela Sancho Vargas, Luis Alonso Gutiérrez Herrera, Moisés Valitutti Chavarría

Gerencia



Eduardo Zumbado Jiménez
Subgerente



Sirelda Blanco Rojas
Gerente



Luis Fernando Monge Salas
Subgerente

Gerentes Subsidiarias



Luis Fernando Campos Montes, Gerente Red de Servicios de Salud, Freddy Quesada Miranda, Gerente INS Valores, Yanory Vega Arias, Gerente INSurance Servicios S. A., Carlos Gamboa Chaves, Gerente Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.F.I., Héctor Chaves León, Benemérito Cuerpo de Bomberos.

A u d i t o r í a



María del Pilar Castro Quesada
Subauditora



Leonel Fernández Chaves
Auditor

Presidencia Ejecutiva

Elian Villegas Valverde, Presidente Ejecutivo
Kattia Castro Cruz, Asistente Ejecutivo
Gina Carvajal Vega, Asistente Ejecutivo
Cristina Ramírez Chavarría, Asistente Ejecutivo

Secretaría de Actas

Alex Díaz Morera, Secretario de Actas
Cecilia Soto Solano, Subsecretaria de Actas

Auditoría

Leonel Fernández Chaves, Auditor
María del Pilar Castro Quesada, Subauditora
Rodrigo Muñoz Solera, Subjefe Departamento
Alberto Ayón Chang, Jefe Departamento
Damaris Díaz Aguilar, Subjefe Departamento
Ricardo Arce Sandí, Subjefe Departamento
Guiselle Zúñiga Alvarado, Jefe Departamento
Sergio Conejo Díaz, Jefe Departamento

Subdirección de Planificación

Eduardo Fernández Figueroa, Jefe
Manuel Alvarado Acosta, Subjefe de Subdirección
Reinaldo Herra Montiel, Jefe Departamento

Museo del Jade

Laura Rodríguez Rodríguez, Jefe

Gerencia General

Sirelda Blanco Rojas, Gerente General
Adriana Zamora Sanabria, Asistente Ejecutivo
Yessenia Quirós Angulo, Asistente Ejecutivo
Leopoldo Peña Cubillo, Asistente Ejecutivo
Patricia Mora Quirós, Subjefe Dirección

Dirección Jurídica

Nancy Arias Mora, Jefe
Rocío Quirós Cordero, Subjefe

Dirección Cliente Corporativo

Juan José Sánchez Corrales, Jefe
Victor Soto Ortíz, Subjefe
Rainier Álvarez Murillo, Subjefe

Dirección Técnica de Indemnizaciones

Laura Montes Monge, Jefe
Ronald Granados Lobo, Subjefe
Víctor Soto Ortiz, Subjefe

Defensoría del Cliente

Maritza Sáenz Bolaños, Jefe

Oficialía de Cumplimiento

Martín Rojas Villalta, Coordinador

Unidad Continuidad del Negocio

Susan Jara Ramírez, Encargada

Investigaciones

Federico Sánchez Selva, Jefe
Juan Rafael Navarro Guzmán, Subjefe

Contraloría de Servicios

Cristina Ujueta Valverde, Jefe

Centro de Gestión de Reclamos de Automóviles

Ricardo León Jara, Jefe
José Luis Trejos Arce, Subjefe
Marjorie Rivera Rodríguez, Subjefe

Centro de Gestión de Seguros Personales

Marlene Granados Gamboa, Jefe
Jonathan Calderón Castro, Subjefe
Alexandra Symes Salas, Subjefe

Centro de Pagos Curridabat

Grettel Mora Díaz, Directora Ejecutiva
Juan Diego Araya Calvo, SubDirector Ejecutivo

Centro de Servicios Complementarios

José Luis Laurito Fernández, Jefe
Lidia González Montero, Subjefe
Manuel Serrano Pérez, Subjefe

Centro de Servicios Técnicos Profesionales

Irene Castro Hernández, Jefe
José Antonio Cooper Hernández, Subjefe

Dirección de Operaciones

Gerardo Vargas Vargas, Jefe
Yorleny Madríz Juárez, Subjefe

Sede San José

Fernando López Lizano, Director Ejecutivo
Ana Marcela Quesada Rodríguez, SubDirectora Ejecutiva
Efraín Marchena López, SubDirector Ejecutivo

Sede Alajuela

Kattia Campos Murillo, Directora Ejecutiva
Luis Fernando Murillo Barrios, SubDirector Ejecutivo

Sede Cartago

María Elena Villalobos Molina, Directora Ejecutiva
Jeannette Navarro Obando, SubDirectora Ejecutiva

Sede Ciudad Neily

Rosa Estrada Zeledón, Directora Ejecutiva
Jason Baltodano Beita, SubDirector Ejecutivo

Sede Ciudad Quesada

Martín Jiménez Quirós, Director Ejecutivo
Marvin Rodríguez Chaves, SubDirector Ejecutivo

Sede Desampara dos

Guillermo Vargas Roldán, Director Ejecutivo
Doris Benavides Morales, SubDirectora Ejecutiva

Sede Guadalupe

Surizadai Serrano Rodríguez, Directora Ejecutiva
Marlene Alfaro Ortíz, SubDirectora Ejecutiva

Sede Guápiles

Wilberth Esquivel Cubero, Director Ejecutivo
Wilberth Pérez Quesada, SubDirector Ejecutivo

Sede Heredia

Elizabeth Gutiérrez Torres, Directora Ejecutiva
Ana Marcela Sánchez Houed, SubDirectora Ejecutiva

Sede Heredia

Marco Sánchez Aguilar, Director Ejecutivo
Karla Huezo Zúñiga, SubDirectora Ejecutiva

Sede Liberia

Nuria Quirós Rojas, Directora Ejecutiva
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 Pavas

Jorge Corrales Barrantes, Director Ejecutivo
Fanny Chinchilla Valverde, SubDirectora Ejecutiva

Sede Pérez Zeledón

Marco Pérez Porras, Director Ejecutivo
Soraya Fallas Ureña, SubDirectora Ejecutiva

Sede Puntarenas

Edith Campos Morales, Directora Ejecutiva
Jairo Jiménez Jiménez, SubDirector Ejecutivo

Sede San Pedro

Ingrid Quirós Araya, Directora Ejecutiva
Randall Camacho Solano, SubDirector Ejecutivo

Sede San Ramón

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

Sede Tibás

Raquel Cascante Ardón, Directora Ejecutiva
Elaine Chaves Miranda, SubDirectora Ejecutiva

Sede Turrialba

Mauricio Mata Salazar, Director Ejecutivo

Subdirección Recursos Humanos

Alejandra Garreta Madrigal, Jefe
Alejandro Alpírez Acuña, Jefe

Subdirección de Mercadeo y Ventas

Silvia Pardo Chaverri, Jefe
Laura Castillo Calderón, SubJefe
Dixiana Solano Vega, Jefe Departamento
Gabriela Chacón Fernández, Jefe Departamento
Norma Isabel Ortega Sánchez, Subjefe Departamento
Ileana Castro Fatjó, Jefe Departamento
Jhonny Zeledón Castro, Jefe Departamento
Pilar Sáenz Jiménez, Subjefe Departamento

Líderes de Segmento

Gina Córdoba Gutiérrez, Segmento Clientes Individuales
Eduvia Montero Mena, Segmento Empresarial
Daisy Rodríguez Angulo, Segmento PYMES
Juan José Sánchez Corrales, Segmento Corporativo

Subgerencia Área Administrativa

Antonieta Solís Mata, Subgerente

Departamento de Proveeduría

Francisco Cordero Fallas, Jefe
Carmen Lidia González Ramírez, Subjefe

Subdirección de Servicios Generales

Jorge Navarro Cerdas, Jefe
Walter Douglas Castillo Rojas, Jefe Departamento
Jorge Rivera Peña, Subjefe Departamento Operaciones.
Mónica Martínez Gould, Jefe Departamento

Departamento de Control y Gestión de Compras

Adriana Elizondo León, Jefe

Dirección Seguros Solidarios

Francisco Soto Soto, Jefe
Róger Arias Agüero, Subjefe
Sandra Meléndez Sequeira, Jefe Departamento
Javier Aguilar Obando, Subjefe Departamento
Cecilia Montero Acuña, Jefe Departamento
Jeanneth Martínez Cantillo, Subjefe Departamento
Lizbeth Munóz Castro, , Jefe Departamento

Jeanina Aguilar Olivares Subjefe Departamento
Lizbeth Brenes Prado, Jefe Departamento
Alfredo Conejo Abarca, Jefe Departamento Administrativo
Wilberth Torres Bacca, Subjefe Médico
Ronny Arias Blanco, Jefe

Subgerencia Financiera

Luis Fernando Monge Salas, Subgerente General
Eillen López Elizondo, Jefe Departamento

Departamento de Créditos

Marcela Solano Zúñiga Jefe de Departamento

Subdirección de Riesgos

Oscar Roldán Santamaría, Jefe Subdirección
Guillermo Artavia Díaz

Centro de Procesamiento Financiero Contable

Josué Abarca Arce, Jefe Departamento
Alejandra Salazar Díaz, Jefe Departamento
Gladys Barboza Arrieta, Jefe Departamento
Geovanna Obando Rojas, Subjefe Departamento

Subgerencia Técnica

Eduardo Zumbado Jiménez, Subgerente General
Alvaro Padilla Jiménez, Encargado Proyecto
Gustavo Conejo Madrigal, Encargado Programa

Subdirección de Actuarial

Rodrigo Arias López, Jefe
Carlos Sánchez Arias, Subjefe

Dirección de Reaseguros

Nelson Mata Morales, Jefe
Eduardo Castro Páez, Subjefe

Subdirección de Informática

Jacqueline Vega Naranjo, Jefe de Subdirección
Lilliana Masis Navarro, Jefe Departamento
Luis Ramírez Azofeifa, Jefe Departamento
Lidieth Ramírez Chavarría, Jefe Departamento

Dirección Técnica de Suscripciones

Guiselle Hernández Campos, Jefe

Grace Segura Molina, Subjefe

Jessenia Araya Gutiérrez, SubDirector Ejecutivo de Sede

Ilse Cárdenas Rojas, Subjefe

INS SAFI (Sociedad Administradora de Fondos de Inversión)

Carlos Gamboa Chaves, Gerente General

Dixiana Brenes Aguilar, Gerente Administrativa y de Operaciones

INS-Valores (Puesto de Bolsa)

Freddy Quesada Miranda, Gerente General

José Luis Medrano Cerdas, Gerente Área de Tecnología de la Información

INS Servicios

Bernal Alvarado Delgado, Gerente General

Francia Linares Orozco, Jefe de Operaciones

Carlos Gómez Artavia, Subjefe-Operaciones-Sedes

Mario Enrique Víquez Sánchez, Jefe de Repuestos

Leila Durán Rodríguez, Jefe Administrativo-Financiero

Marcelly Berrocal Durán, Jefe Centro de Contactos

Deylin Zúñiga Mora, Jefe de Mejora Continua

Eduardo Varela Lizano, Jefe Tecnologías de Información

Allan Vásquez Salazar, Jefe Recursos Humanos

INS-Hospital del Trauma

Luis Fernando Campos Montes, Gerente General

Víctor Pérez Ayala, Gerente de Salud

José Alfredo Zamora Solís, Gerente Administrativo-Financiero

José Alberto Carpio Solano, Jefe Talento Humano

Carlos Alfonso Rojas Álvarez, Jefe Financiero Contable

Cuerpo de Bomberos

Héctor Chaves León, Director General

Luis Salas Sánchez, Director Operativo

Juan Guillermo Alvarado, Director Administrativo



La riqueza de la Provincia de Guanacaste es un pilar fundamental para el desarrollo del país.

Acciones en beneficio de nuestros clientes



Realizamos cambios e implementamos mejoras en beneficio de nuestros clientes, de manera que cuenten con más y mejores opciones para realizar sus trámites. Estas son algunas de las acciones:

- Concluimos la primera etapa del Sistema de Inteligencia de Negocios o Business Intelligence (BI), herramienta que unifica los datos de los principales sistemas transaccionales, permitiendo la generación de estadísticas que facilitan el proceso de toma de decisiones y apoyan la gestión comercial.
- A través de nuestro Centro de Contacto, desarrollamos una aplicación para dispositivos móviles que atiende consultas y solicitudes de servicio las 24 horas del día.
- La Contraloría de Servicios, en conjunto con el Departamento de Comercialización, realizaron los ajustes necesarios en los procedimientos de devoluciones de primas no devengadas, en los seguros autoexpedibles para que cuando procedan estos reintegros, los mismos sean efectuados en un periodo máximo de diez días hábiles, garantizando con ello un servicio eficiente y eficaz.
- Fortalecimos el servicio al cliente en el área de reclamos a nivel institucional, generando políticas y manuales de reclamos, así como asesoramiento y atención de consultas técnicas a las Sedes.
- Por quinto año consecutivo, nuestro sitio web fue calificado por Gobierno Digital, como el mejor, en esta ocasión entre 196 instituciones evaluadas. Los aspectos tomados en cuenta, fueron la calidad de la información y la interacción con el medio digital. Para la presente evaluación, el sitio web del INS obtuvo una calificación de 93.55, muy por encima de las obtenidas en ediciones anteriores.
- Iniciamos con el remozamiento de INS en Línea, proyecto realizado por un grupo interdisciplinario de funcionarios y que permite a los clientes realizar sus transacciones a través del sitio web del INS, de manera fácil, rápida y segura.
- Habilitamos en nuestro Sitio Web una sección de la Proveeduría Institucional, que permite a los usuarios ubicar de manera fácil y precisa, la información de todos los procesos abiertos o en trámite con nuestra Institución.

- Brindamos capacitación a los clientes corporativos respecto a la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, la Ley Reguladora del Contrato de Seguros y el tema de la confidencialidad de la información.
- Realizamos mejoras estructurales en los edificios de la Sede Cartago, Museo del Jade, Archivo de la Sede La Merced, Sede Alajuela, Sede Limón, Punto de Venta de Tres Ríos, Sede Curridabat, Almacén de Materiales de INS Salud, Centro Médico Referencial de Alajuela, Punto de Venta de Tres Ríos, edificios varios de INS Salud, Sede Curridabat, Centros Médicos de Ciudad Quesada, Desamparados, Grecia, Guápiles, Pérez Zeledón, Siquirres y Oficinas Centrales. Esto redundó en mayor comodidad y seguridad tanto para nuestros usuarios (clientes y pacientes) como para nuestros propios colaboradores.
- Pusimos a disposición de nuestros clientes y de la fuerza de ventas varios contratos de seguros modalidad tipo que les brindan mayor flexibilidad al momento de la negociación.

Otros:

- Suscribimos un Seguro de Responsabilidad Civil Profesional con el Colegio de Abogados, que beneficia a 25 mil afiliados a ese gremio.
- Suscribimos un convenio con la Asociación de Empleados Públicos y Privados (ANEP), para la suscripción de dos pólizas colectivas de vida, que benefician a cerca de 15 afiliados a ese gremio.
- Se pusieron a disposición de los clientes y la fuerza de ventas varios contratos de seguros modalidad tipo que les brinda mayor flexibilidad al momento de la negociación.
- Habilitamos en nuestro sitio web, una sección de la Proveeduría Institucional, que permite a los usuarios ubicar información de todos los procesos abiertos o en trámite con nuestra institución.
- Por medio de la Proveeduría realizamos 336 procedimientos (instructivos, procedimientos de contratación administrativa, contrataciones directas, etc), lo cual significó 93 procesos más en comparación con el año 2014.
- El departamento de Investigaciones detectó reclamos fraudulentos que fueron declinados. De haber sido pagados la erogación hubiera sido por ₡1.119.974.485,00.
- A través de la realización de varios remates de propiedades, vehículos, motocicletas y otros salvamentos, logramos recuperar más de ₡327 millones.
- La Unidad de Continuidad del Negocio atendió 77 eventos, entre ellos averías eléctricas, fallas en dispositivos electrónicos y eventos de la naturaleza, además brindó apoyo a otras áreas del negocio mediante charlas de gestión del riesgo y de continuidad.



Iglesia y parque de Zarcero, Alajuela

Impacto social de nuestros seguros



- Elaboramos un nuevo Programa de Aseguramiento de Cosechas (junio 2015), mediante el cual los agricultores pueden adquirir el seguro de forma colectiva, a través de diferentes bancos e instituciones financieras, entre ellas los bancos Nacional, Costa Rica, Popular, Bicsa y BAC San José, así como las cooperativas Cooparroz, Coopevictoria y Demasa.
- Formalizamos una póliza Básica de Accidentes con la Federación Costarricense de Ciclismo (FECOCI), que ampara a cerca de 1500 deportistas.
- Firmamos un convenio con ACORDE (Asociación Costarricense de Desarrollo), para la comercialización de seguros autoexpedibles, lo que beneficia a cerca de 40 mil micro y pequeñas empresas.

Mayores beneficios para los clientes de los Seguros Solidarios

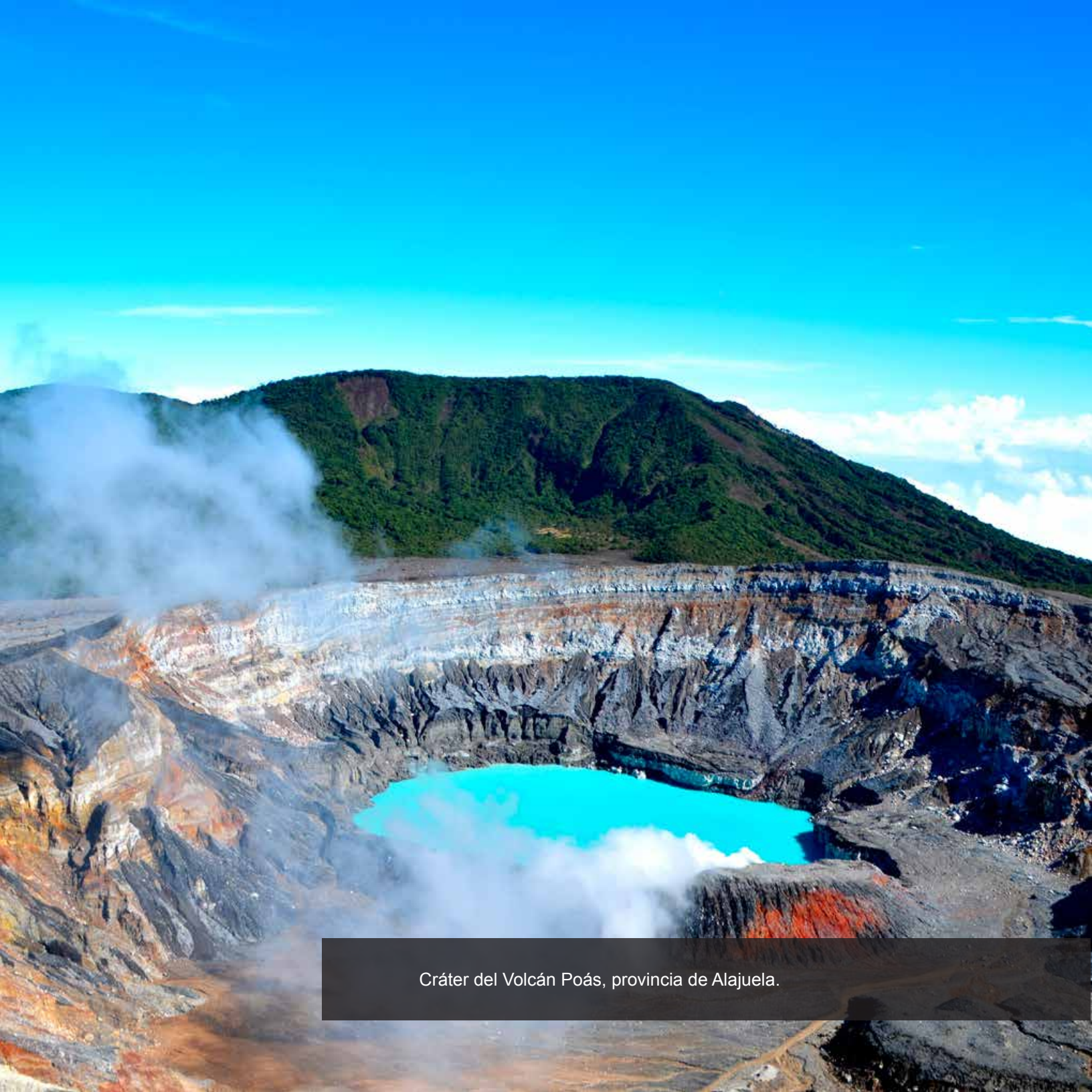


Seguro Obligatorio de Automóviles (SOA)

- Para el año 2015 pusimos al cobro 1.255.360 Marchamos. Al 31 de diciembre se habían recaudado \$36.977.210.215,00, de este monto el 18.80% corresponde al Seguro Obligatorio Automóviles, dinero que se invierte en la atención de las personas que sufren accidentes de tránsito amparados por el Seguro Obligatorio de Automóviles.
- Incrementamos la cantidad de cajas de recaudación para el pago de Marchamo en un 15%, pasando de 1648 a 1901.
- Incorporamos 16 nuevos Operadores de Seguros Autoexpedibles con recaudación de marchamos.
- Habilitamos el cobro de dicho seguro en el puesto fronterizo de Tablillas y de los servicios de salud en los Puestos de Paso Canos y Peñas Blancas, logrando suministrar un mejor servicio a los clientes y mayor control en las transacciones e ingresos monetarios.

Seguro de Riesgos del Trabajo

- La Junta Directiva aprobó un incremento en las rentas, gastos de funeral y viáticos, a los asegurados de Riesgos del Trabajo que reciben estos beneficios luego de haber sufrido un accidente amparado por esta póliza.
- A partir del 19 de enero del 2015 iniciamos con la devolución a los patronos asegurados con pólizas de Riesgos del Trabajo, del 4% correspondiente al aporte de bomberos.
- La Junta Directiva aprobó la eliminación del recargo del 6% que se venía aplicando en las tarifas del Seguro de Riesgos del Trabajo para el financiamiento del Plan Maestro INS Salud, a través del cual se fortaleció nuestra Red de Servicios de Salud.
- Implementamos una rebaja del 6% en las primas del Seguro de Riesgos del Trabajo.
- A abril del 2016, indemnizamos a 13.982 afectados directos por el Nemagón, lo que significan 25.656 casos.



Cráter del Volcán Poás, provincia de Alajuela.

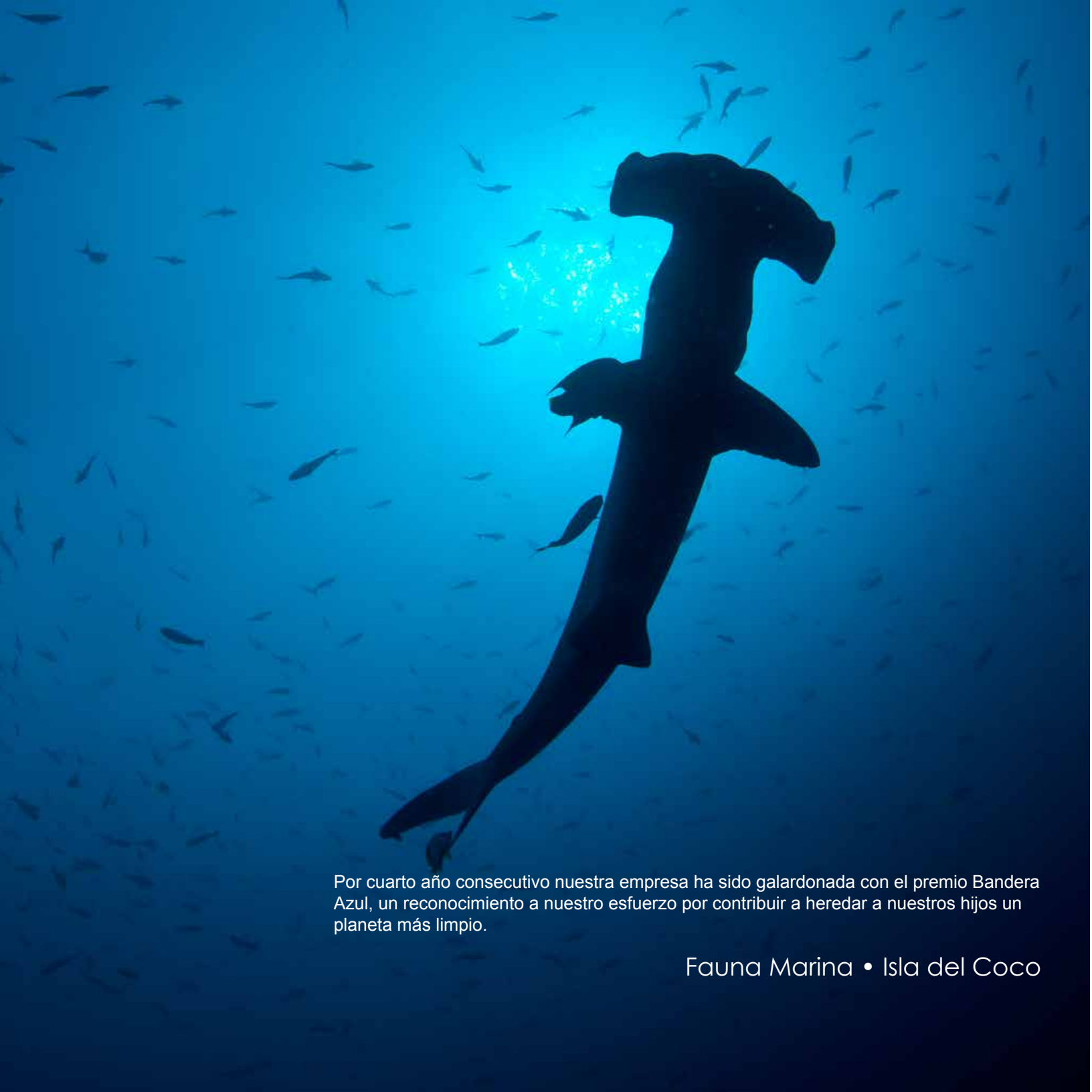


La Defensoría del Cliente, en apego a su función de protección al consumidor de seguros, ha procurado coadyuvar en la cultura de atención al cliente, obteniendo resultados significativos. Asimismo, ha velado por los derechos del consumidor y revisión del proceso de resolución de reclamos.

Entre los logros podemos destacar:

- Se dio a conocer entre los clientes la posibilidad de hacer valer sus derechos y el respaldo que brinda esta oficina.
- Se visitaron las diferentes Sedes, Puntos de Venta y Centros Médicos de la Institución a nivel nacional, acercamiento que permitió una retroalimentación, entre otros aspectos, sobre derechos y necesidades del cliente.
- De forma trimestral se dio a conocer a los líderes de la Institución los diferentes puntos de mejora detectados, de acuerdo a las denuncias recibidas.
- Se promovió la implementación del aviso de accidente por medio de la página web, con el fin de agilizar el trámite del reclamo.
- Se resaltó la importancia de brindar respuestas a los clientes a tiempo, claras y motivadas.
- De acuerdo con la evaluación sobre la percepción del servicio de la Institución, la satisfacción del cliente obtuvo una mejora significativa.

Del total de quejas y reclamos recibidos en el 2015, el 48% se resolvió a favor del cliente y el 43% resultó desfavorable, mientras que el 9% restante fueron inadmisibles.



Por cuarto año consecutivo nuestra empresa ha sido galardonada con el premio Bandera Azul, un reconocimiento a nuestro esfuerzo por contribuir a heredar a nuestros hijos un planeta más limpio.

Fauna Marina • Isla del Coco

Programa de Reaseguros ampliamente respaldado



- Contamos con un amplio y variado esquema de respaldo a través de 26 contratos con reaseguradores de primera línea. Los mismos protegen las carteras de negocios tanto para el ramo de propiedad (No Vida), como para los ramos de Seguros Personales (Vida, Accidentes, Gastos Médicos y Viajero con Asistencia).
- También contamos con protecciones para riesgos catastróficos en la línea de Incendio, para el ramo de Seguros Personales y para los Seguros Solidarios (Riesgos del Trabajo).
- Algunos logros relacionados con el programa de reaseguros son:
 - a- Negociación de contratos automáticos con vigencias bianuales, lo que permite que el equipo negociador pueda enfocarse cada año en la mitad de la cartera de contratos automáticos para obtener mejores resultados en los procesos.
 - b- Fortalecimiento de negocios de clientes costarricenses con operaciones en el exterior mediante la figura del Fronting.
 - c- Renovación anticipada de contratos de clientes estratégicos, que permiten ofrecer un paquete más atractivo, con mejores condiciones de aseguramiento y vigencias ampliadas a más de un año, disminuyendo gastos administrativos y tiempos de colocación.
 - d- El mercado Reasegurador ha buscado acercamientos con nuestra Institución con el fin de seguir manteniendo relaciones con nuestra empresa, debido a la claridad y el profesionalismo en nuestros negocios, lo que hace que la información de nuestras carteras sea de mucha calidad, dándonos una posición muy respetable en el mercado Internacional y Nacional.



Puente sobre el bosque nuboso, Monteverde, Provincia de Puntarenas.

La prevención como una herramienta para una mejor calidad de vida



No solo vendemos seguros, sino que a través de éstos generamos bienestar y un importante valor agregado a nuestros clientes, por medio de programas gratuitos de prevención de accidentes y riesgos, capacitaciones, entre otros.

Prevención de accidentes laborales

Los patronos asegurados con pólizas de Riesgos del Trabajo, obtienen de manera totalmente gratuita capacitación y asesoría con el objetivo de minimizar la posibilidad de que ocurran accidentes y procurar a sus colaboradores mejores condiciones y mejor ambiente de trabajo.

En el año 2015 realizamos 193 actividades de capacitación, en las cuales participaron 8.190 personas, representantes de 813 empresas. Estas capacitaciones abarcaron temas variados y elementos básicos de la gestión preventiva como: investigación de accidentes, identificación de peligros y evaluación del riesgo, talleres para comisiones de salud ocupacional, planes y programas en salud ocupacional, módulos de seguridad para el sector construcción, sector industrial y sector agrícola, entre otros.

Asesoría en Prevención de Riesgos

Brindamos asesoría técnica a empresas que no cuentan con elementos de Salud y Seguridad Ocupacional, o bien, mantienen indicadores siniestrales por encima de los estándares definidos en la Norma Técnica del Seguro de Riesgos del Trabajo, mediante el programa de “Facilitadores en Gestión Preventiva y Salud Ocupacional”.

Con lo anterior, se busca fortalecer sus capacidades internas mediante el desarrollo de elementos básicos de Salud y Seguridad Ocupacional, el control de la siniestralidad y la mejora continua en prevención.

Esta tarea se fortalece con la participación de la Dirección del Cliente Corporativo, quienes en forma conjunta con el Departamento de Gestión Empresarial en Salud Ocupacional, desarrollan para sus clientes (segmento corporativo) un servicio especializado, con un enfoque moderno e integral a sus necesidades de protección, gestión de riesgos y prevención de siniestros.

Cursos e-learning para empresas

Para el año 2015 creamos y pusimos a disposición de nuestros clientes, 6 cursos en línea, con el objetivo de complementar la capacitación presencial y facilitar el acceso a los temas de prevención. En estos cursos participaron casi 500 personas.

Seguridad Vial

Se realizaron 7 actividades de gran impacto en las cuales se beneficiaron 89 empresas, específicamente cursos de capacitación y actividades de promoción.

Recibimos por parte del Consejo de Seguridad Vial (COSEVI), el reconocimiento “Empresa Segura” por nuestra participación y compromiso en diseñar e implementar internamente un Programa de Seguridad que a la vez genera importantes beneficios como reducción de costos por mantenimiento de flotilla, gastos relacionados a los accidentes de tránsito y multas, así como una mejor imagen de la institución.

Coordinación interinstitucional

Llevamos a cabo contactos en procura de mejorar la prevención de patologías laborales con diversos entes, tales como el Colegio de Orientadores, el Consejo de Salud Ocupacional, el Ministerio de Trabajo y la Organización Panamericana de la Salud. Se obtuvo un listado de las patologías más frecuentes atendidas por Medicina Laboral.

Prevención y lavado de activos

- Logramos capacitar al 99.5% de los colaboradores por medio de la plataforma denominada Centro de Estudios Virtuales -CEVINS- (Temas de prevención y lavado de activos).
- Visitamos 23 Sociedades Agencia de Seguros, que se encuentran bajo la responsabilidad del INS. Con estas visitas se supervisó la implementación efectiva de manuales, procedimientos y controles relacionados con el cumplimiento de la Ley 8204, principalmente la Política Conozca a su cliente.
- Implementamos en todas las Sedes del INS la metodología para valorar el Riesgo de Legitimación de Capitales y del Financiamiento al Terrorismo en la operativa diaria, lo que nos permite establecer mecanismos de prevención y detección de actividades relacionadas con este tema y velar que nuestros servicios no sean utilizados con fines ilícitos.
- Atendimos más de dos mil consultas provenientes de la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF), una dependencia del Instituto Costarricense sobre Drogas.
- Modificamos la Guía para la aplicación de la política conozca a su cliente, el cual es un mecanismo para ajustar el cumplimiento de la Normativa al negocio de seguros y sin detrimento de cumplir con el ordenamiento jurídico.
- Participamos en la redacción y presentación del “Manual General de Seguridad de Entidades Financieras”, con el Ministerio de Seguridad Pública. Este manual es de vital importancia para todo el Sector Financiero a nivel nacional.



Caucel, también conocido como Tigrillo, vive en los bosques del centro de Costa Rica y el Pacífico Central.

Creemos en la importancia de la Sostenibilidad



En el Grupo INS todos somos responsables de la sostenibilidad. Ser sostenibles es hacer uso de todos los recursos de los cuales disponemos sin poner en riesgo su disponibilidad para las generaciones futuras. En este sentido, destacamos el trabajo que se ha realizado producto del esfuerzo, proceso de educación y sensibilización:

- Logramos una disminución importante en algunos rubros, tales como: agua y alcantarillado (12.43% menos), energía eléctrica (3.77% menos), pago de tiempo extraordinario (18,76% menos) y combustibles y lubricantes (34.22% menos). Esto si se comparan las cifras del 2014 con las del 2015.
- Continuamos con el desarrollo del Plan Institucional para el Manejo de Residuos, a través del cual sensibilizamos a la población institucional sobre la importancia de la jerarquización en el manejo de los residuos.
- Establecimos Alianzas Público-Privadas, como mecanismo para disminuir los costos de inversión y el fortalecimiento de los lazos entre el INS y otras empresas u organizaciones, para el trabajo conjunto en temas con carácter social y ambiental; durante el año anterior se trabajó conjuntamente con la Municipalidad de San José para el desarrollo de distintas actividades de plantación de árboles en la cuenca del Río Torres, así como con la empresa Geep para el procesamiento de nuestros desechos electrónicos.
- Participamos en la edición 2015 de La Hora del Planeta, celebrada el sábado 28 de marzo, con el fin de interconectar a las personas en todo el mundo para impulsar un cambio global con resultados locales
- Realizamos charlas sobre Eficiencia Energética impartidas por la Compañía Nacional de Fuerza y Luz y la participación de 1152 colaboradores.
- Celebramos el Día del Reciclaje en la Sede de Cartago, en el marco de la “Semana del Reciclaje”.
- Se coordinó el co-procesamiento de 90 kgrs de rótulos acrílicos que no eran aptos para reciclaje, entregándolos a la empresa MADISA para su utilización como combustible en sus hornos industriales; tratamiento del cual existe un certificado de trazabilidad. Asimismo, se entregaron 462 litros de aceite usado en la cocina a la empresa Energías Biodegradables para la elaboración de biodiesel.
- Se llevó a cabo una campaña interna de cultura ambiental, apoyada con la publicación de comunicados digitales sobre diferentes temas relacionados con el ambiente y el uso adecuado de los recursos disponibles.

Programa Bandera Azul

Se trata de un galardón que se obtiene anualmente como premio al esfuerzo y el trabajo voluntario en la búsqueda de la conservación y el desarrollo; en concordancia con la protección de los recursos naturales,

la implementación de acciones frente al cambio climático, la búsqueda de mejores condiciones higiénico-sanitarias y el mejoramiento de la salud pública de los habitantes de Costa Rica.

En el 2015, nuestro edificio central mantuvo el galardón en la misma categoría que el 2014 (Cambio Climático).

Programa de Gestión Ambiental Institucional

Dimos continuidad al Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) surgido en acato al Decreto Ejecutivo N° 36499-MINAET-MS - Reglamento para la Elaboración de Programas de Gestión Ambiental en el Sector Público de Costa Rica, que exige el establecimiento de estos programas en las instituciones públicas, por lo cual se deben planificar e incorporar medidas ambientales en cuanto a gestión ambiental, cambio climático y conservación y uso racional de la energía eléctrica, dentro de un proceso de mejora continua.

Patrocinios por Responsabilidad Social

- Con el Programa Libros para Todos, se entregaron 3.820 libros de texto a 955 niños de escuelas urbano-marginales.
- Aportamos para el desarrollo de la Norma Nacional INTE/ISO 390001: Sistema de Gestión en Seguridad Vial, como una forma de evidenciar nuestro compromiso social con las actividades de prevención y en este caso particular, de contribuir con la disminución de los accidentes de tránsito
- Con un patrocinio apoyamos la “Jornada Nacional de Limpieza”, enmarcada dentro del “Programa Costa Rica Verde y Limpia” y la “International Coastal Clean Up”, que promueve la conservación de los océanos en todo el mundo.

Otros Patrocinios y donaciones

- Apoyo a la XV Edición de la Vuelta Femenina a Costa Rica, 2015, como una forma de posicionar la marca INS, como muestra de apoyo al deporte nacional pero sobre todo como una forma de reconocer la equidad de género en todos los ámbitos.
- Se otorgó patrocinio a la FECOCI para la Vuelta Ciclística a Costa Rica.
- Para el Centro Nacional de Educación Especial Fernando Centeno Güell, se aprobó un patrocinio para la Carrera “Centeno 7.5 Dejando Huella”.
- Se emitió póliza de Incendio Todo Riesgo para la Asociación Hogar Carlos María Ulloa.
- Se brindó apoyo a la Fundación para el Desarrollo del Hospital Nacional de Niños para la Campaña de Prevención de Quemaduras con Pólvora.

- La institución apoyó, en calidad de patrocinio, el I Congreso Nacional de Movilidad Urbana y de Transporte Público “Hacia Ciudades Seguras y Sostenibles”, enfocado a posicionar el tema de la movilidad urbana sostenible, segura y saludable.
- Con el objetivo de generar espacios que contribuyan al conocimiento, la reflexión y a compartir experiencias para fortalecer las capacidades organizacionales en torno a Gobierno Abierto (transparencia, participación ciudadana, acceso a información de interés público y rendición de cuentas) y Ética profesional y organizacional (Ética, deontología, derecho, anticorrupción, buen gobierno y responsabilidad social) se patrocinó el III Congreso Nacional de Gestión Ética.

Donaciones

- Al Ministerio de Ciencia y Tecnología se donó equipo de cómputo.
- A la Asociación pro Hospital Nacional de Niños (Parque de Diversiones) una Póliza de Incendio Todo Riesgo para sus instalaciones.
- A la Caja Costarricense Seguro Social placas radiográficas.
- Al Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de una Póliza de Automóviles para la Conferencia de la “CELAC 2015”.
- A la Cruz Roja Costarricense la Póliza para carrera atlética.
- Al Cuerpo de Bomberos pólizas para 2 carreras atléticas.
- Al Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Pólizas de Automóviles para FOCALAE.
- Al Instituto Tecnológico de Costa Rica equipo para laboratorio.
- A la Municipalidad de San José, se le otorgó un espacio en la azotea para la colocación de antenas de la red de vigilancia.



Catarata Río Celeste, La Fortuna, San Carlos



• Participación en el Festival de la Luz 2015

Con una carroza 100% hecha en casa, construida con tecnología de punta (audio, vídeo y luces) y con más del 60% de materiales reciclados, brillamos en la vigésima edición del Festival de la Luz.

Nuestra carroza se llamó “Protegiendo Ilusiones” y su nombre nació del orgullo que sentimos por ser protectores, por más de nueve décadas, de las ilusiones, vida, salud, patrimonio y proyectos de los costarricenses y de nuestros clientes en general.

Para esta actividad, también brindamos un importante apoyo económico a los muchachos de la Banda del Colegio de Bagaces, quienes gracias a esta ayuda lograron participar por primera vez en el Festival de la Luz.

• Campañas de promoción y publicidad

Desarrollamos varias campañas para fortalecer nuestra imagen y promocionar algunos seguros. Entre ellas destacan:

1. Campaña “Somos Protectores.... Somos INS”. El objetivo de generar entre todos los colaboradores del Grupo INS un sentido de pertenencia y orgullo para propiciar el trabajo en equipo y por tanto una mejor atención al cliente.
2. Campaña Seguros de Vida.
3. Campaña Seguro de Cosechas.
4. Campaña Seguros de Incendio.
5. Campaña Lanzamiento app 24/7
6. Campaña del Seguro de Automóviles.
7. Campaña de Seguros Autoexpedibles durante el cobro de los Derechos de Circulación y SOA.
8. Campaña de Prevención de Accidentes de Tránsito.
9. Campaña Imagen La Historia del INS.

• Actividades promocionales

Participamos en varias actividades promocionales, entre las que se encuentran: Expomóvil, Expo casa, Expo Pyme, Encuentro Ciudadano Pyme, Festival La Pasada, Carrera de la Leche, Carrera Rincón de la Vieja Challenge, Festival de la Luz, encuentro con Clientes Corporativos (en Cartago, Puntarenas, Heredia, Alajuela, Ciudad Quesada, Liberia), reuniones con Asociaciones Solidaristas y Colegios Profesionales (Colegio de Abogados, Colegio de Ingenieros).



Casas en el Refugio Nacional de Vida Silvestre Gandoca-Manzanillo.
Provincia de Limón.

Servicios de Salud

Un importante elemento diferenciador



Iniciamos un proceso de consolidación y fortalecimiento de los servicios de salud, bajo el concepto de Red de Servicios de Salud.

Esta Red tiene como objetivo primordial mejorar la prestación de los servicios en beneficio de los trabajadores y empresas costarricenses, así como mejorar las condiciones de competitividad en el mercado abierto.

Está integrada por los Consultorios Médicos Laborales, 12 Centros de Salud Regionales, 5 Proveedores contratados, 7 Centros de Salud Referenciales, el Complejo de Atención y Tratamiento de Especialidades y el Hospital del Trauma.

Los siguientes son algunos de los servicios que se brindaron durante el año 2015:

- 85.369 consultas a pacientes
- 9.836 cirugías, siendo las más frecuentes artroscopías de rodilla, plastías de ligamento cruzado anterior y lavados quirúrgicos
- 364.806 atenciones de rehabilitación
- 213.813 imágenes médicas
- 6.821 servicios de hospedaje para pacientes que requieren terapias y por residir en zonas alejadas de la capital, se les dificulta su traslado
- 518.081 atenciones de farmacia
- 476.717 atenciones de enfermería
- 102.895 servicios de transportes a pacientes
- 193 visitas a nivel nacional a las empresas más importantes de cada zona mediante el programa de fidelización
- Afiliamos 42 nuevos consultorios laborales, pasando de 180 a 222 consultorios
- Abrimos 5 nuevos servicios especializados entre ellos Medicina Laboral, Ortopedia y Otorrinolaringología, distribuidos en diferentes regiones del país
- Adjudicamos el servicio de medicina general paquete completo en Puerto Viejo de Talamanca, lo que significa la apertura en el enero de 2016 de un nuevo centro de atención en la parte sur de la zona Atlántica.
- Implementamos estrategias referentes a las reaperturas, citas de sub secuencia y referencias a especialidades en los CMR (Centros Médicos Referenciales), logrando mermar los traslados a San José por parte de nuestros pacientes, disminuyendo así los gastos en incapacidades viáticos y pasajes.

- Creamos la Comisión de Referencia y Contra Referencia con miembros del Hospital del Trauma (HDT) y los Centros Médicos (CMR) con el fin de valorar estandarización de los procesos y protocolos entre las entidades.
- En conjunto con la Subdirección de Informática, el Departamento de Compras y la Unidad de Estadística y Registros médicos, definimos el Proyecto de Telemedicina de la Red Servicios de Salud para ejecutar en el 2016.
- Instauramos la consulta clasificadora, donde se hace una evaluación de los casos de manera más rápida, disminuyendo el número de pacientes a los médicos de contrato y haciendo más expedita la atención de los pacientes que requieren intervenciones quirúrgicas.
- Instauramos la Clínica del Dolor, con profesionales en varias ramas (psicólogos, máster en dolor, anestesiastas especialistas del dolor), lo que nos permite abordar al paciente en forma integral y coordinada.
- En cuanto a la cantidad de días que nuestros pacientes deben esperar para sus citas en el Hospital del Trauma, logramos disminuirlos de 14 a 5 días en ortopedia.
- Creamos la Unidad de Infecciones, que brinda atención integral a los pacientes infectados y administra el programa de vigilancia de infecciones, gérmenes y políticas en el uso de antibióticos.
- Incrementamos en 616 plazas la cantidad de personal en el Hospital del Trauma, lo que nos ha permitido brindar una mejor calidad en la atención.

Servicios de salud fortalecidos

- El 14 de julio de 2015 abrimos una Plataforma de Servicios INS en el Hospital San Juan de Dios, lo que facilita a los pacientes su atención y pronto traslado a nuestros servicios médicos. En forma conjunta con las plataformas ubicadas en los hospitales México y San Rafael de Alajuela registramos la apertura de 4657 casos de pacientes que posteriormente fueron trasladados al Hospital del Trauma.
- A partir de octubre de 2015 se unificó el Servicio de Rehabilitación de Consulta Externa y de Regiones, optimizando la infraestructura del servicio.
- Respecto al tema de Medicina Laboral, destacamos la descentralización de pacientes de la consulta de Medicina Laboral en la Clínica INS Salud, por medio de la apertura de este servicio en los centros médicos regionales de Cartago, Guadalupe, Alajuela y Heredia, generando bienestar y comodidad para nuestros pacientes.
- Por medio de los talleres de emprendedurismo, 38 rentistas del Seguro de Riesgos del Trabajo, lograron mejorar sus oportunidades y calidad de vida.
- Visitamos 9 empresas en las que se brindó capacitación a los patronos sobre las modificaciones en los puestos de trabajo, para la reinserción de personas con secuelas producto de un accidente laboral. Brindamos apoyo a 28 pacientes en la reinserción a su trabajo.



Lapa Roja (Guacamaya)



Primer lugar en utilidades

- Logramos alcanzar el primer lugar en utilidades, y con esto, encabezar este ranking por sexto año consecutivo en el mercado de valores costarricense. Mayor Patrimonio en la industria con ₡24,075 millones.
- Se consolidó la Unidad de Banca de Inversión, cuyo objetivo principal es promover al Grupo INS como un participante activo en el financiamiento y gestión de desarrollo de obra pública y privada del país.
- Nos constituimos en el primero y único Puesto de Bolsa que ha utilizado el Reglamento de Titularización con el Fideicomiso de Construcción de dos mega estaciones para el Cuerpo de Bomberos. (Demanda 5.3 veces mayor que la oferta).
- Logramos la certificación GREAT PLACE TO WORK según evaluación realizada en el 2015.
- Logramos un avance significativo en la implementación del Proyecto de Expediente Electrónico, lo que representa un impacto positivo principalmente en servicio al cliente, innovación y optimización de recursos.
- Realizamos el primer envío de información y cumplimiento con los requerimientos legales que implica el Acuerdo entre el Gobierno de los EEUU y el Gobierno de Costa Rica, en el intercambio de información, con el fin de mejorar el cumplimiento fiscal internacional.
- Logramos un avance satisfactorio en el modelo de madurez de gestión de riesgos, lo cual se refleja en metodologías más adecuadas para la medición de los mismos, por ejemplo la nueva metodología de cuantificación de riesgos operativos, o las mejoras significativas que se le hicieron a modelos referentes a riesgos financieros, como el modelo de alertas tempranas de liquidez o el modelo de puestos de bolsa contraparte.
- Logramos automatizar procesos importantes en el área de Operaciones, Tesorería y Custodia que contribuyen a mejorar el control interno y reducción de costos en consumo de papel e impresión.
- Los principales indicadores financieros y operativos mostraron resultados muy satisfactorios:
 - a) Los mayores generadores de comisiones están basadas en la gestión de la fuerza de ventas con una participación superior al 50% del total generado.
 - b) Crecimiento de un 130% en la generación total de comisiones con respecto al año anterior.
 - c) El margen financiero creció en un 64%.
 - d) Respecto del ROE (rendimiento del patrimonio) al cierre del 2015 fue de un 19.3% superando el año anterior que se obtuvo un 8.8%.
 - e) Contribuye de manera importante a los ingresos de INS Inversiones Sociedad de Fondos de Inversión. Al cierre del 2015, el 29% del activo administrado por INS Inversiones pertenece a clientes gestionados por corredores de bolsa de INS VALORES.
 - f) A pesar del tamaño de nuestro patrimonio y suficiencia patrimonial, INS Valores es uno de los Puestos de Bolsa con menor nivel de apalancamiento relativo dentro de la industria, ocupando el cuarto lugar.
 - g) A nivel de volumen transado, tuvimos un crecimiento del 1% con respecto al año anterior, quedando en un 12% a nivel del mercado.
 - h) El monto promedio por transacción ha venido aumentando año con año.
 - i) La cantidad de clientes sigue aumentando, mostrando un incremento del 8% con respecto al 2014.



Primer lugar indicador de margen de utilidad

- Utilidades de ¢1.883 millones como utilidad total y una utilidad neta de ¢1.521 millones.
- Primer lugar del indicador de margen de utilidad acumulada (45%), entre 14 empresas que conforman el mercado de fondos de nuestro país. Además, se mantuvo en promedio entre los primeros tres lugares del mercado en lo que respecta al total de activos administrados.
- La rentabilidad obtenida sobre el patrimonio suscrito y pagado por el INS alcanzó al cierre del año 2015 un 19% y se logró un incremento en el patrimonio total de la sociedad de un 20% con respecto al año 2014.
- Incremento de un 8% en la cantidad de clientes.
- Incremento de un 28% en Activo Total Administrado (¢178.843 millones en diciembre 2014 y ¢228.402 millones en diciembre 2015).
- Implementamos el proyecto de una aplicación móvil para los clientes que les permite acceder a información a través de sus dispositivos móviles con lo cual los clientes y prospectos pueden conocer información general, información de contacto, indicadores económicos y acceso a una sección privada.
- Consolidación del sitio web con facilidades que le permiten al cliente realizar consultas y solicitudes, convirtiéndose en una plataforma transaccional el cliente puede realizar movimientos en sus cuentas bancarias de cualquier entidad del sistema financiero nacional.
- Desarrollo del Proyecto de Expediente Electrónico que permite brindar a los inversionistas la facilidad de aperturar sus cuentas y actualizar datos en forma digital.



Soluciones integrales con un alto grado de compromiso

- Se procesó un promedio diario de 21.148 interacciones a través del Centro de Contacto (634.465 por mes), resolviendo los requerimientos de los clientes de forma oportuna.
- Gracias a su trabajo se logra un ahorro para el INS, estimado anualmente en más de once mil ochocientos millones de colones, lo que incluye Operaciones, Centro de Contacto, Tecnologías de Información y Repuestos.
- Obtuvo un alto índice de satisfacción en la calidad del servicio, situándose el mismo en un 93% y en eficiencia un 90%.

Hechos destacados 2015

- Proyecto INS Repuestos: página virtual de interacción para realizar todo tipo de trámites relacionados al área de repuestos.
- Obtención por segundo año consecutivo del Premio “Ruta a la Excelencia”, otorgado por la Cámara de Industrias de Costa Rica.
- Consecución de altos índices de desempeño de acuerdo con lo establecido en el plan operativo anual.
- Implementación de la aplicación para dispositivos móviles App “INS 24/7” para la mejora de los servicios brindados por el Centro de Contactos.



Custodiamos parte fundamental de nuestra cultura

- Durante el 2015 registró una visitación superior a las 62 mil personas.
- Recibió el reconocimiento “Top Choise”, por parte del sitio www.liang.org, publicación asiática especializada en temas de turismo. También el popular sitio web Trip Advisor lo ubica en la lista de las diez principales atracciones de San José.
- También como parte de su valor público, ha prestado en forma gratuita su auditorio y aulas taller para más de 200 eventos de carácter público y privado. Esto ha representado un importante ahorro de recursos económicos a las entidades gubernamentales que han aprovechado esta opción.
- Implementó su propio sitio web y desarrolló una importante cantidad de actividades como talleres, capacitaciones, exposiciones y actividades culturales



Volcán Turrialba, provincia de Cartago.

Cuerpo de Bomberos



150 años protegiendo Costa Rica

- En 2015 el Cuerpo de Bomberos celebró su 150 aniversario, lo que lo convirtió a esta institución en una de las pocas en alcanzar esa edad y recorrer siglo y medio con una trayectoria limpia y sólida.
- Como parte de las acciones desarrolladas para celebrar tan importante fecha, se realizaron 53 actividades, a través de las cuales se compartió con las personas y se fortaleció la imagen de la institución.
- Algunas de estas actividades fueron: Bombero por un día, IV Carrera de Bomberos, Estampilla y Matasellos conmemorativo, Desafío de bomberos y una exposición histórica en el Museo del Jade.
- Se desarrolló un programa denominado “Caravana Preventiva”, el cual responde a uno de los objetivos del Cuerpo de Bomberos: la prevención. Este se trata de un proyecto itinerante desarrollado en forma conjunta con el Instituto Nacional de Seguros (INS), dirigido a estudiantes de primero y segundo ciclo, a través del cual se promueve la cultura de prevención e identificación de factores de riesgo. Durante el 2015 se visitaron 6 escuelas del Área Metropolitana y se capacitó a 1.500 niños.
- El domingo 26 de julio se llevó a cabo un acto protocolario para celebrar el 150 aniversario en donde se contó con la presencia del presidente de la República, Luis Guillermo Solís. Luego del acto protocolario, frente al Teatro Nacional, se entregaron 7 unidades extintoras.
- Se atendieron 57.210 emergencias, principalmente por fuego, rescates y recuperaciones e incidentes fisicoquímicos.
- Fortalecimos nuestra capacidad de respuesta a través de la creación de 20 nuevas plazas para bomberos, destinadas a las Estaciones de Miramar, La Fortuna y Orotina. Importante tomar en cuenta que en cumplimiento con las políticas de equidad de género, estas nuevas plazas fueron ocupadas por mujeres.
- El 10 de diciembre del 2015 se celebró el “Primer Encuentro de Género Operativo”, en el cual participaron 20 bomberas permanentes de nuestro cuerpo de bomberos y 5 bomberas del Cuerpo de Bomberas de Quito, Ecuador.
- Se construirán dos mega estaciones, las cuales constituyen dos frentes estratégicos de atención. Se trata de las estaciones Metropolitana Sur y Metropolitana Norte, las cuales se construirán frente al Parque Cañas y en la antigua Plaza Traube, respectivamente. La construcción de estas dos mega estaciones tendrá un costo de \$25 millones y se financiará a través de un novedoso mecanismo de financiamiento denominado “Fideicomiso de Titularización de Flujos Futuros”, estructurado por el Puesto de Bolsa del INS, a través de la Unidad de Banca de Inversión y el Cuerpo de Bomberos.

Más fortalecidos

- Colocamos la primera piedra de la que será la Estación de Miramar en Montes de Oro, Puntarenas, la que protegerá a más de 14 mil personas (17 de julio 2015).
- Inauguramos el nuevo edificio de la Estación de Bomberos de la Cruz, Guanacaste. (21 de julio 2015). Este edificio se construyó en un terreno donado por la Asociación de Desarrollo Integral de la Cruz, tuvo un costo de 690 millones y brinda protección a 30 mil habitantes.
- Hicimos entrega de 43 unidades a 30 comunidades. Este equipo tuvo un costo superior a los ₡3.500 millones y corresponde a 25 unidades de ataque rápido, 10 tanqueros, 4 cisternas y 4 forestales.
- Todas las unidades y equipo adquirido son de última tecnología y su objetivo es reforzar el trabajo de las estaciones y brindar una mayor y más efectiva cobertura y atención de las emergencias. Como parte de este objetivo, el Consejo Directivo autorizó la compra de 29 vehículos de apoyo de emergencias. La entrega de estas nuevas unidades se realizará en el 2016.
- Este año, el Cuerpo de Bomberos capacitó a 950 funcionarios a través de 123 cursos.
- A través de la comercialización de servicios, el Cuerpo de Bomberos captó en el 2015 un total de ₡51.575.400, logrando impartir un total de 104 cursos y capacitando a 1.242 participantes. Entre estos cursos podemos citar Primeros Auxilios, Curso Básico de Sistema Comando de Accidentes y Sistemas Fijos para Brigadas.

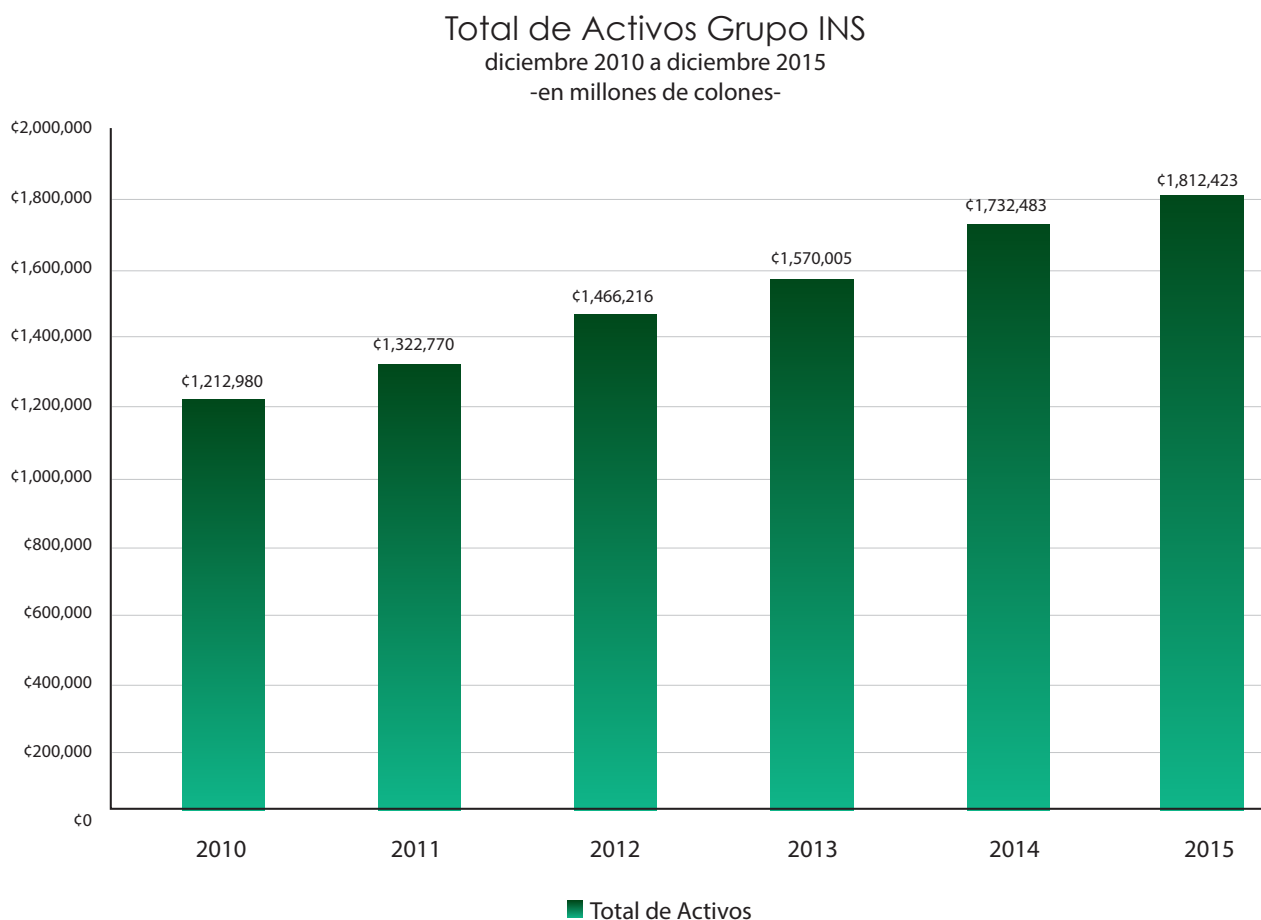


El café de Costa Rica es mundialmente conocido por su alta calidad. Ha sido un producto vital para la economía del país.

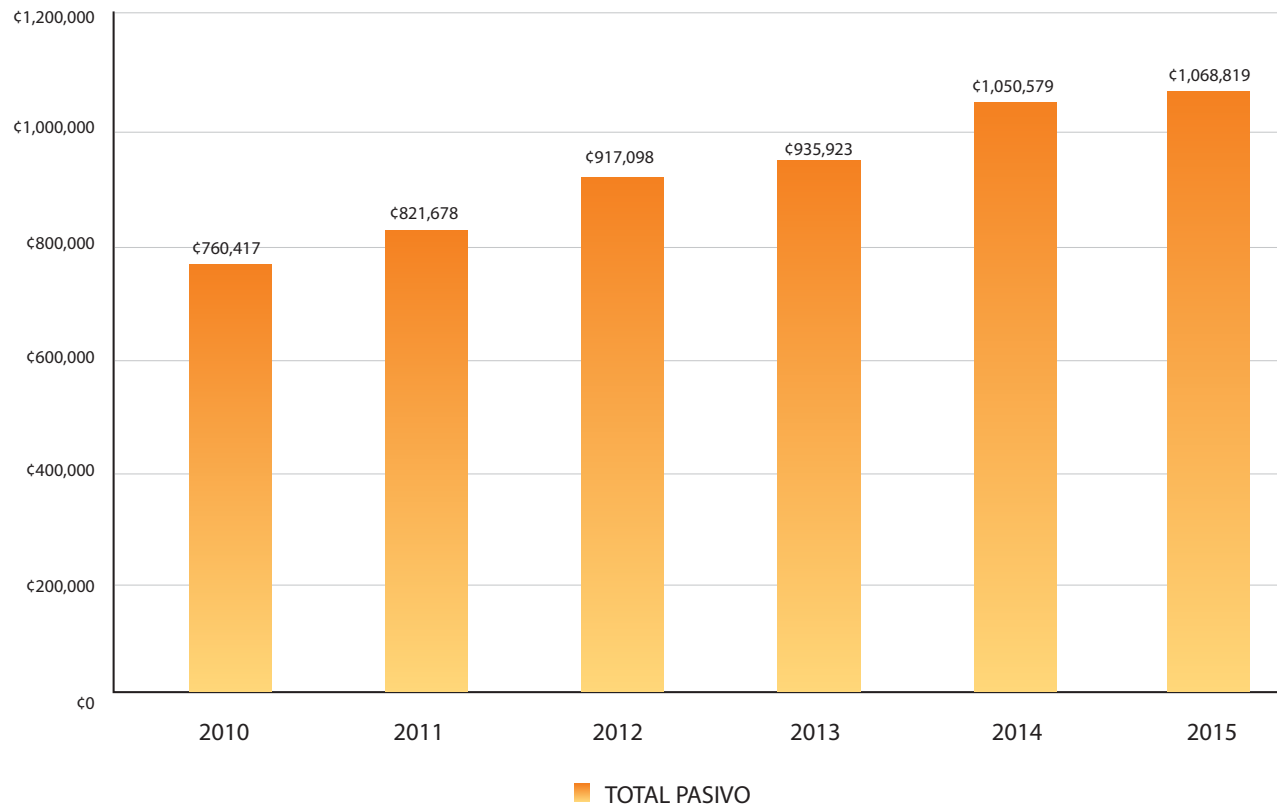
Entorno económico



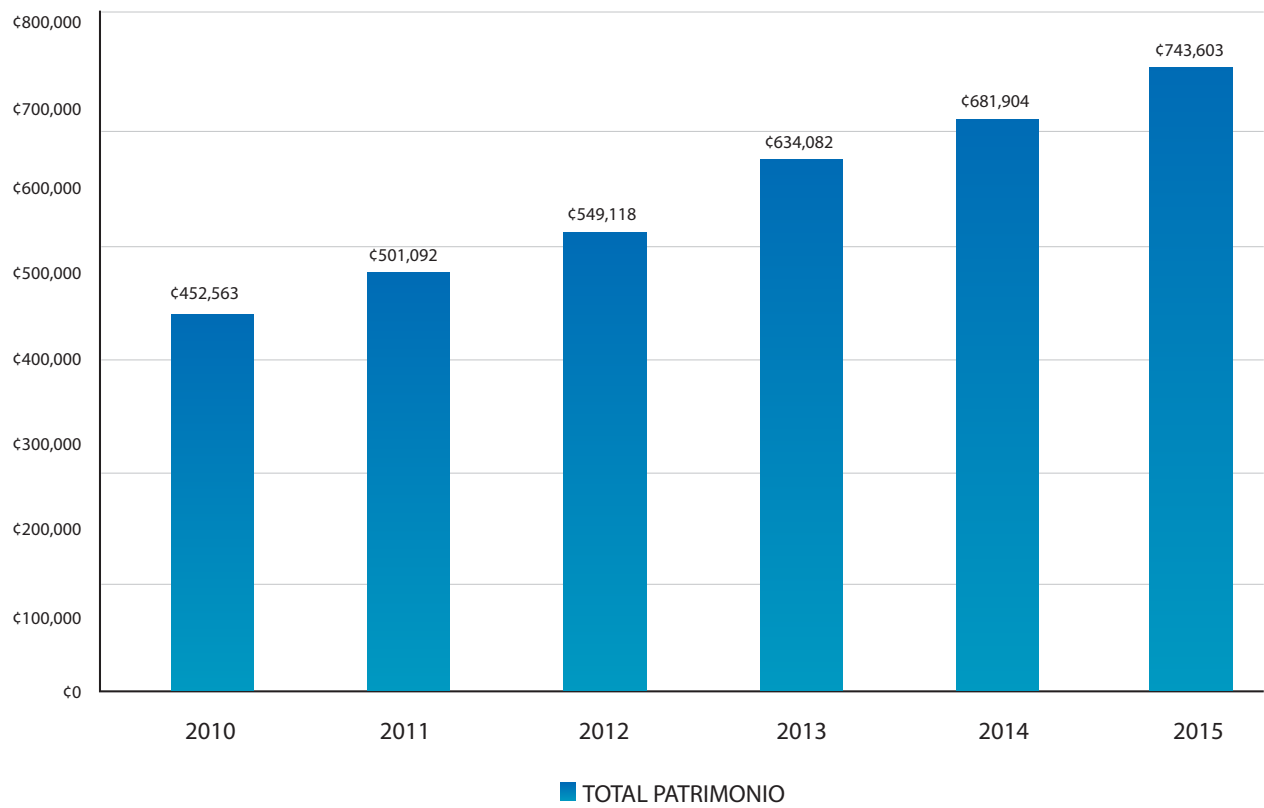
Gracias a una gestión eficiente y al fortalecimiento de nuestro trabajo, al cierre del año 2015 registramos resultados financieros positivos y que constituyen la mejor garantía para nuestros clientes. Lo anterior se evidencia en los siguientes gráficos e información que respalda nuestra fortaleza financiera.



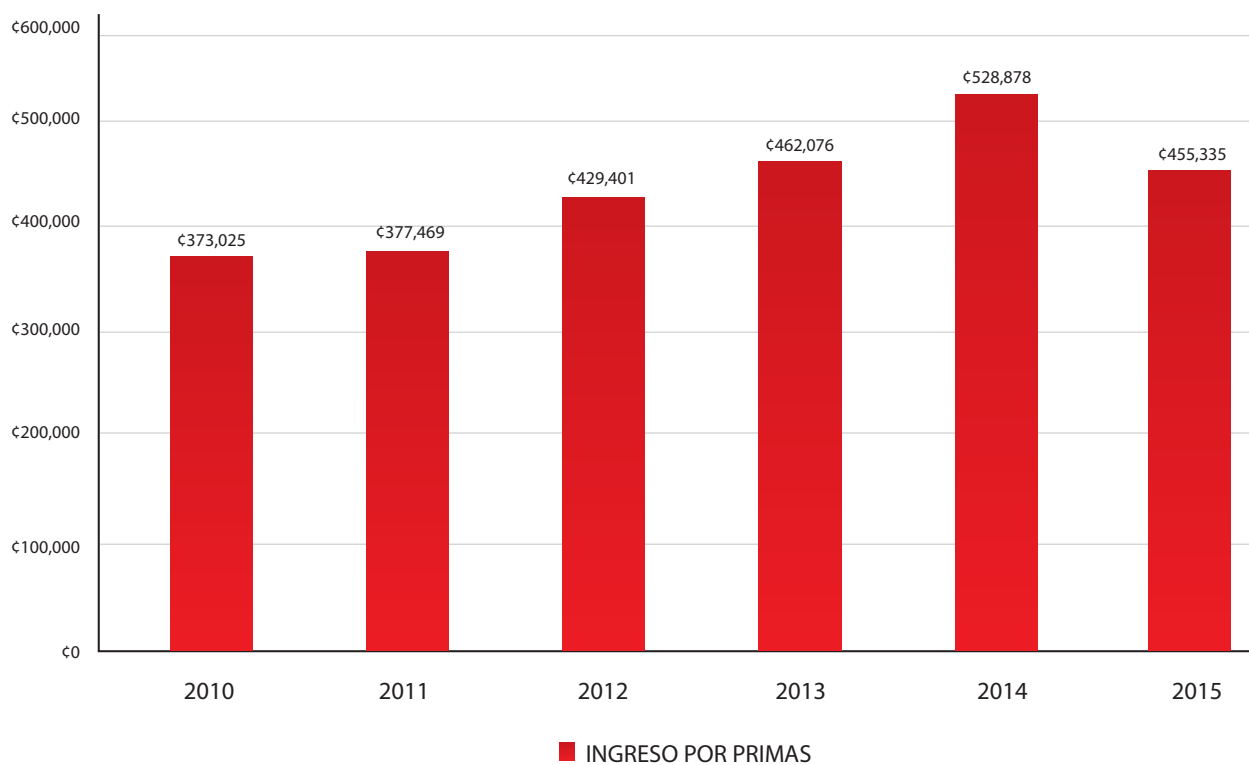
Total Pasivo Grupo INS
diciembre 2010 a diciembre 2015
-en millones de colones-



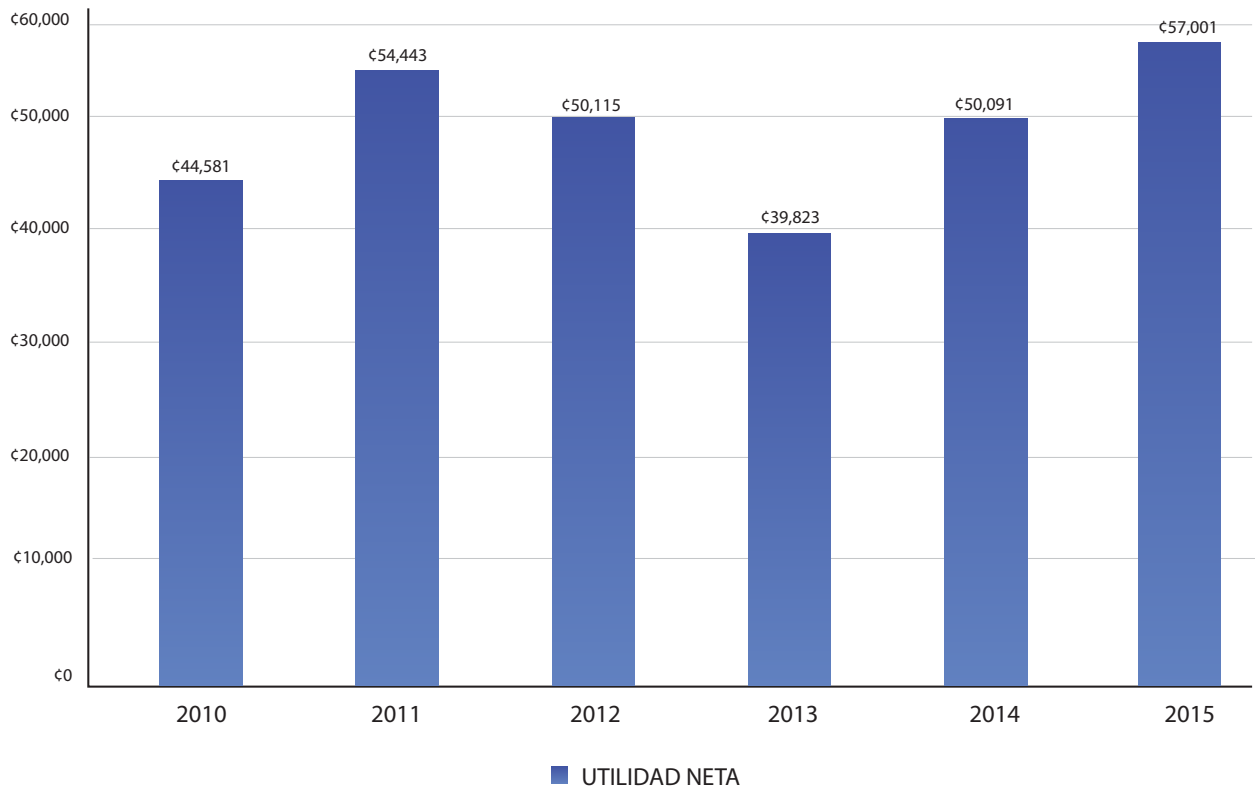
Total Patrimonio Grupo INS
diciembre 2010 a diciembre 2015
-en millones de colones-



Ingreso por Primas Grupo INS
diciembre 2010 a diciembre 2015
-en millones de colones-



Utilidad Neta Grupo INS
diciembre 2010 a diciembre 2015
-en millones de colones-



¿Qué respalda nuestra fortaleza financiera?

Somos una de las entidades con mayor fortaleza financiera a nivel regional, lo cual se respalda por muchos aspectos, entre ellos: un cuidadoso manejo de los recursos y del programa de inversiones. A esto sumamos que:

- Concentramos el 81% del mercado de seguros costarricense.
- Somos la aseguradora con más productos registrados.
- Tenemos más intermediarios acreditados que cualquier otra aseguradora.
- Presencia en todo el país a través de 21 Sedes y 14 Puntos de Venta.
- Tenemos bajo nuestra protección el Museo del Jade y el Cuerpo de Bomberos.
- Contamos con nuestra propia Red de Servicios Salud, Puesto de Bolsa e INS Inversiones.
- Obtuvimos el primer lugar en cuanto a la gestión como aseguradora en las categorías de Seguros Generales, Seguros Personales y Seguros de Automóviles, según encuesta realizada por la Cámara de Intermediarios de Costa Rica (CIS).

Rentabilidad de la Cartera de Inversiones:

Al cierre del año 2015, la rentabilidad interanual de la cartera de inversiones fue de 7.59%, superando la meta planteada en el Plan Anual Operativo, donde el objetivo era obtener al menos 2 puntos porcentuales por encima de la inflación interanual. A diciembre del 2015 se experimentó una caída en el nivel general de precios, por lo que se dio una deflación de -0.81, lo cual contribuyó a que la rentabilidad real fuera aún mayor (rentabilidad nominal menos inflación). El portafolio de inversiones se administró de la mano de una estrategia analítica y conservadora en materia de riesgos.

Estado de Resultados:

La actividad de inversiones contribuye enormemente a la utilidad total del INS. Durante el año 2015 llevamos a cabo un Plan de Ejecución de Ganancias de Capital, cuyo resultado aportó la suma de ₡20.738 millones a los ingresos; repercutiendo esto en un aumento de casi 200 puntos base en la rentabilidad de la Cartera de Inversiones del INS.

Estado Actual de la Cartera:

La cartera de inversiones a valores de mercado distribuida por moneda y colonizada en millones, con corte al 31 de diciembre del 2015 fue de ₡1.194.494 millones, distribuida en 60% en colones, 18% en dólares y un 22% en unidades de desarrollo. Con esto, logramos superar la meta establecida en el Plan Nacional de Desarrollo, de contar con una composición de la cartera en emisores, cuyas inversiones generan impacto en el bienestar económico y social del país.

Política de Inversiones del INS:

Aprobamos una nueva Política de Inversiones, la cual contiene, entre otros aspectos, una metodología moderna de gestión de carteras más ágil y eficiente (siempre bajo adecuados parámetros en gestión de riesgos), define una mejor correlación entre los portafolios y sus fuentes de recursos y se crea de una mejor segregación de funciones y responsabilidades.

Calificación de riesgos del INS:

Obtuvimos calificaciones de riesgo por parte de Fitch Ratings, ratificándose el máximo rating de AAA a nivel nacional. Además, la prestigiosa firma A.M. Best de Nueva York 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.

GRUPO



INS

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