

Instituto Nacional de Seguros

Memoria 2011

INSTITUTO
NACIONAL
DE



Departamento de Comunicaciones

Presentación Contenido

3	Presentación
4	Nuestro equipo
13	Seguros
16	Servicios
19	Ventas
21	Sitio Web
24	Tecnología
26	Alianzas
28	Salud
31	Legislación
34	Reaseguros
36	Administración
38	Grupo Financiero iNS
41	Responsabilidad social
44	Proyectos y actividades estratégicas
47	INS en números

Vamos por buen camino

Los resultados al cierre del 2011, evidencian el liderazgo de nuestra empresa, el respaldo de los clientes y los esfuerzos desarrollados para convertirnos en una empresa competitiva y rentable.

A diciembre del 2011, la participación del INS en el mercado fue de un 94,1%, cifra muy por encima de lo que algunas personas auguraban podría lograrse tras más de tres años de apertura.

Destaca el hecho de que pese a la apertura del mercado y a los ajustes que hemos aplicado, si se compara el 2010 con el 2011, se evidencia un incremento en los rubros de activos, patrimonio, primas directas, utilidades y prima per capita.

Estos resultados continúan siendo el fruto de nuestro esfuerzo constante por ofrecer productos adecuados a las necesidades de diversos sectores, precios competitivos, valor agregado en nuestros seguros y sobre todo, un servicio de calidad.

El presente documento resume los logros más importantes alcanzados durante el año 2011.

Un agradecimiento a nuestra Fuerza de Ventas y al recurso humano que ha estado plenamente identificado con la Misión y Visión de esta empresa, pero sobre todo, a los clientes que siguen confiando en nosotros.

An aerial view of a meeting table with several people sitting around it. The table is covered with papers, a laptop, and mobile phones. A large, semi-transparent collage of various images, including business-related scenes, is overlaid on the right side of the image. The overall scene is brightly lit and professional.

Capítulo 1

Nuestro Equipo

Junta Directiva

Edgar Brenes André
Luis Casafont Flores
Eugenia Chaves Hidalgo
Guillermo Constenla Umaña
Luis Alonso Gutiérrez Herrera
Moisés Valitutti Chavarría
Henry Ramírez Azofeifa



Presidente Ejecutivo

Dr. Guillermo Constenla Umaña



Subgerencias

Eduardo Zumbado Jiménez
Francisco Soto Soto
Andrés Víquez Lizano
Guillermo Vargas Roldán



Auditoría

Leonel Fernández Ch., Auditor
María del Pilar Castro Q.,
Subauditora



Jefaturas

Proyecto Alfa

Olman Madrigal Solórzano, Director
Efraín Marchena López, Jefe

Departamento de Inversiones

Eillen López Elizondo, Jefe

Auditoría Unidad Técnica

Damaris Díaz Aguilar, Subjefe

Auditoría de Sistemas

Alberto Ayón Chang, Jefe

Auditoría de Sistemas Operativa

Rodrigo Muñoz Solera, Subjefe

Auditoría de Sistemas Informática

Ricardo Arce Sandí, Subjefe

Auditoría Financiero Contable

Guiselle Zúñiga Alvarado, Jefe

Auditoría Estudios Especiales

Sergio Conejo Díaz, Jefe

Secretaría de Actas

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

Subdirección de Planificación

Rocío Ramírez Quinteros, Subjefe

Departamento Normas y Estudios Administrativos

Lizbeth Muñoz Castro, Jefe
Manuel Alvarado Acosta, Subjefe

Departamento de Planes y Proyectos

Adriana Elizondo León, Jefe

Departamento Presupuesto

Reinaldo Herra Montiel, Jefe

Departamento Comunicaciones

Ileana Castro Fatjó, Jefe

Departamento de Proveduría

Francisco Cordero Fallas, Jefe
Carmen Lidia González Ramírez, Subjefe

Dirección de Riesgos

Ronald Chaves Marín, Jefe

Dirección Jurídica

Nancy Arias Mora, Jefe
Rocío Quirós Cordero, Subjefe

Contraloría de Servicios

Cristina Ujueta Valverde, Jefe

Defensoría del Cliente

Jenny Angulo Molina, Jefe

Subdirección Actuarial

Rodrigo Arias López, Jefe

Dirección de Informática

Álvaro Padilla Jiménez, Jefe
Guillermo Artavia Díaz, Subjefe

Departamento Control de Gestión de TI

Jackeline Vega Naranjo, Jefe

Departamento Administración Sistemas

Lidieth Ramírez Chavarría, Jefe

Departamento Mantenimiento de Sistemas de Información

Norma Isabel Ortega Sánchez, Jefe

Departamento Desarrollo Sistemas de Información

María Eugenia Céspedes Segura, Jefe

Departamento Gestión Serv.Tecnológicos y Telecomunicaciones

Alexandra Chinchilla Araya, Jefe

Oficialía de Cumplimiento

Martín Rojas Villalta, Jefe

Investigaciones

Federico Sánchez Selva, Jefe

Dirección de Reaseguros

Nelson Mata Morales, Subjefe

Dirección Servicios Generales

Jorge Navarro Cerdas, Jefe

Centro de Servicios Administrativos

Walter Douglas Castillo Rojas, Jefe

Departamento de Ingeniería y Mantenimiento

Mónica Martínez Gould, Jefe

Subdirección Recursos Humanos

Irene Castro Hernández, Jefe Dpto. Capital Humano
Alejandro Alpírez Acuña, Jefe Dpto. Desarrollo Humano

Subdirección Finanzas

Oscar Roldán Santamaría, Jefe

Departamento Tesorería

Jimmy Castillo López, Jefe

Departamento Contabilidad

Alejandra Salazar Díaz, Jefe
Josúe Abarca Arce, Subjefe

Cobros

Gladys Barboza Arrieta, Jefe
Geovanna Obando Rojas, Subjefe

Dirección Cliente Corporativo

Sirelda Blanco Rojas, Jefe
Juan José Sánchez Corrales, Subjefe

Dirección de Mercadeo y Ventas

Leopoldo Peña Cubillo, Jefe
Roger Arias Agüero, Subjefe
José Luis Soto Rodríguez, Coordinador

Departamento Fiscalización y Control

Dixiana Solano Vega, Jefe

Departamento Comercialización

Marlen Alfaro Ortiz, Jefe

Departamento Canales no Tradicionales

Gina Córdoba Gutiérrez, Jefe

Departamento Investigación y Desarrollo

María Gabriela Valverde Chavarría, Jefe

Dirección de Operaciones

Guiselle Hernández Campos, Jefe
Víctor Soto Ortiz, Subjefe
Rainier Álvarez Murillo, Subjefe

Centro Servicios Complementarios

Alejandra Garreta Madrigal, Jefe
José Luis Laurito Fernández, Subjefe

Centro de ServiciosTécnicos Profesionales

Manrique Saborio Dorado, Jefe
Felicia Angulo Víquez, Subjefe

Centro de Gestión de Seguros Personales

Elizabeth Gutiérrez Torres, Jefe
Alexandra Symes Salas, Subjefe

Centro de Gestión de Reclamos de Automóviles

Juan Rafael Navarro Guzmán, Jefe
Doris Benavides Morales, Subjefe a.i
José Luis Trejos Arce, Subjefe

Dirección de Seguros Generales

Eduardo Castro Páez, Jefe
Laura Montes Monge, Subjefe

Dirección de Automóviles

Grace Segura Molina, Jefe
Patricia Mora Quirós, Subjefe

Dirección de Seguros Personales

Silvia Pardo Chaverri, Jefe
Ronald Granados Lobo, Subjefe

Dirección de Seguros Solidarios

Eduardo Fernández Figueroa, Jefe
Javier Aguilar Obando, Subjefe
Sidney Viales Fallas, Subjefe

Seguro Obligatorio Automotriz

Horacio Ureña Romero, Jefe

Departamento Gestión Empresarial Salud Ocupacional

Cecilia Montero Acuña, Jefe

Subdirección INS Salud

Daisy Rodríguez Angulo, Subjefe
Álvaro Chaves Gómez, Coordinador

Departamento Servicios Administrativos

Lizbeth Brenes Prado, Jefe

Departamento Servicios de Operación

Claudio López López, Jefe
Rogelio Valverde Venegas, Subjefe

Departamento Servicios Regionales

Alfredo Conejo Abarca, Jefe

Departamento Servicio de Salud

Ronny Arias Blanco, Jefe
Wilberth Eduardo Torres Bacca, Subjefe

Sede Central

Fernando López Lizano, Director
Jessenia Araya Gutiérrez, Subdirectora

Sede Alajuela

Marco Sánchez Aguilar, Director
Kattia Campos Murillo, Subdirectora

Sede Cartago

María Elena Villalobos Molina, Directora
Jeannette Navarro Obando, Subdirectora

Sede Ciudad Neilly

Rosa Estrada Zeledón, Directora

Sede Ciudad Quesada

Martín Jiménez Quirós, Director
Marvin Rodríguez Chaves, Subdirector

Sede Curridabat

Grettel Mora Díaz, Directora
Juan Diego Araya Calvo, Subdirector

Sede Desamparados

Ingrid Quirós Araya, Directora
Manuel Serrano Pérez, Subdirector

Sede Guadalupe

Surizadai Serrano Rodríguez, Directora
Raquel Cascante Ardón, Subdirectora

Sede Guápiles

Wilberth Esquivel Cubero, Director

Sede Heredia

Jorge Camacho Smith, Director
Marlene Granados Gamboa, Subdirectora

Sede La Merced

Ligia Rees Blanco, Directora
Elaine Chaves Miranda, Subdirectora

Sede Liberia

Ricardo León Jara, Director
Javier Gallegos Páez, Subdirector

Sede Limón

Mabel Muñoz Baeza, Directora
Xinia Sánchez Aguilar, Subdirectora

Sede Nicoya

Xinia Aguilar Casares, Directora

Sede Pavas

Yorleny Madríz Juárez, Directora
Jorge Corrales Barrantes, Subdirector

Sede Pérez Zeledón

Marco Pérez Porras, Director
Soraya Fallas Ureña, Subdirectora

Sede Puntarenas

Edith Campos Morales, Directora
Jairo Jiménez Jiménez, Subdirector

Sede San Pedro

Ilse Cárdenas Rojas, Directora
Nuria Quirós Rojas, Subdirectora

Sede San Ramón

Laura Barillas Acosta, Directora
Berlardo Méndez Jiménez, Subdirector

Sede Tibás

José Antonio Cooper Hernández, Director
Karla Huevo Zúñiga, Subdirectora

Sede Turrialba

Mauricio Mata Salazar, Director

SUBSIDIARIAS:**SAFI**

Pedro Chaves Marín, Gerente General
Dixiana Brenes Aguilar, Gerente Administrativa

Insurance Servicios

Nelson Vega Jiménez, Gerente General
Fabricio Mora Evans, Gerente de Operaciones
Jorge Alberto Mora, Jefe Recursos Humanos

OPC Pensiones

Antonieta Solís Mata, Gerente General
Pablo Hernández Oviedo, Gerente de Operaciones

INS Valores (Puesto de Bolsa)

Luis Fernando Monge Salas, Gerente General
Franklin Cerdas García, Gerente Financiero
Gabriela Barboza Granados, Jefe Recursos Humanos
Luis Pérez Madrigal, Jefe de Operaciones

INS Hospital de Trauma

Alejandro Esquivel Gerli, Gerente General
Gustavo Vargas Madrigal, Jefe Recursos Humanos
Fernando León Murillo, Jefe Financiero

Capítulo 2 Seguros



Innovamos en productos

En el 2011 registramos nuevos seguros ante la Superintendencia General de Seguros (Sugese); y realizamos mejoras en algunos de los existentes, en procura de ofrecer mejores opciones a nuestros clientes o adecuarlos a requerimientos específicos.

Destacan los cambios en el Seguro Voluntario de Automóviles y en algunos productos de las líneas de Seguros Generales y Personales:

Seguro Voluntario de Automóviles

Realizamos ajustes en las tarifas de las coberturas A y C (Responsabilidad Civil), acorde con la siniestralidad y el incremento en el costo de los componentes de esas coberturas y una disminución sustancial en las tarifas de las coberturas de daño directo, (colisión y vuelco, Robo y Hurto y Riesgos Adicionales) de vehículos con antigüedad menor a 10 años. Para los vehículos con más de 10 años le brindamos al asegurado la posibilidad de utilizar repuestos alternativos y gozar de un descuento en las coberturas de Colisión y Vuelco, Robo y Hurto.

Modelo de Bonificaciones y Recargos: Beneficios como la aplicación de un 45% de bonificación en la emisión de los seguros para clientes que no cuenten con récord de experiencia siniestral, ya sea con el INS o con cualquier otra compañía de seguros. Eliminamos la espera de 728 días para el disfrute del primer 5% de bonificación y el porcentaje de bonificación no se incrementará de 5% en 5% cada semestre, sino que se otorgará (la bonificación o recargo) de forma directa, según el índice de siniestralidad de la póliza.

Además registramos tres nuevos productos de esta línea:

- **INS Calidad:** producto en colones, de vigencia anual, tipo paquete en modalidades Standard, Plus y Premium, que se puede contratar en grupo o individual. Va dirigido a asegurados que presentan pólizas de grupo como flotillas de empresas, etc.
- **Autoexpedible Asistencia en Carretera:** Seguro de fácil emisión, bajo costo, vigencia anual que ofrece servicios tales como remolque, cerrajería, paso de corriente y cambio de llantas, entre otros. Al 31 de diciembre se habían vendido 15.998 pólizas.

- Seguro Voluntario de Automóviles en dólares: Cubre los daños directos al vehículo asegurado, así como la responsabilidad civil por lesión y muerte o daños causados a propiedades de terceras personas. Ofrece coberturas de gastos médicos, servicios de multiasistencia, extraterritorialidad, sustitución de vehículo, gastos legales y pérdida de objetos personales.

Seguros Generales

Registramos nuevos productos de esta línea:

- Seguro Canino: Se ofrece en colones y en dólares. Ampara a las mascotas en caso de accidente, enfermedad y robo; entre otros riesgos.
- Seguro Autoexpedible de Incendio: tiene una vigencia de cinco años. El pago de las primas puede hacerse en forma quincenal, anual o mensual. Ofrece un paquete de coberturas acorde al tipo de viviendas de los abonados, de fácil y rápida adquisición, primas accesibles y bajo costo.
- Además registramos el Seguro de Incendio para Riesgos altamente Protegidos, el de Telefonía Celular Colectivo y el Seguro Hogar Seguro 2000 Colectivo en dólares y en colones.

Remozamos y mejoramos algunos productos:

- Seguro de Cosechas: Mejor tarifa. Permite la inclusión de otros productos como teca y cultivos hidropónicos.
- Seguro de Aviación: Se incluyó la Categoría de Helicópteros de Fumigación y no Fumigación.
- Mejoras en los seguros para el Sistema Financiero Nacional para la Vivienda.

Seguros Personales:

Creamos nuevos productos y mejoramos otros:

- Seguro INS Medical Obrero Patronal. Nuevo producto creado para empresas que desean contratar un Seguro INS Medical adecuado a sus necesidades particulares.
- Registramos ante la Sugese los productos: Vida Universal Plus colones y dólares, Vida Entera y Rentas
- Mejoramos el Seguro INS Medical, en sus tres modalidades: Internacional, Regional y Grandes Deducibles. Destaca el incremento en los sublímites de algunas coberturas e inclusión de nuevas coberturas (deportes, cobertura dental), modificación en deducibles y coaseguros dependiendo de la modalidad (individual o colectiva).

Servicios Capítulo 3 de excelencia



Mayores facilidades para sus trámites

Servicios de excelencia: mayores facilidades para sus trámites

Implementamos nuevos servicios, mejoramos otros y buscamos la forma de ofrecer a nuestros clientes no solo calidad sino facilidad en sus trámites.

Call Center: atendido por más de 160 personas quienes se encargan de aclarar las dudas de los clientes, asesorarlos y guiarlos en sus trámites. Se debe marcar el 800-835-3467 (800-Teleins).

Chat en Línea o Web Chat (www.ins-cr.com): Los clientes pueden comunicarse con nosotros, aclarar sus dudas respecto a los diferentes productos y servicios, además consultar fechas de vencimiento e información sobre las pólizas suscritas.

Defensoría del Cliente: los clientes pueden manifestar su disconformidad con algún servicio o producto. Durante el 2011, esta oficina recibió 1.827 solicitudes, las cuales fueron atendidas en su totalidad. De éstas, el 50% correspondió a consultas, gestiones, felicitaciones y sugerencias de parte de los asegurados, el otro 50% a inconformidades.

Estaciones de Opinión: Son espacios equipados con una computadora en donde los usuarios pueden externar su opinión, dejar comentarios, quejas y sugerencias respecto al servicio y trato recibidos. Actualmente hay 17 Estaciones de Opinión en todo el país.

Tarjeta Prepago: Desde enero del 2011, los pacientes que reciben pagos por concepto de incapacidades y otros rubros al amparo de los seguros de Riesgos del Trabajo y Obligatorio Automotor, cuentan con una tarjeta de débito, conocida como Tarjeta Prepago, en donde se les depositan los pagos.

Esta tarjeta puede ser utilizada como cualquier otra tarjeta de débito para pagar productos y servicios.

Dirección del Cliente Corporativo: Ofrece a nuestros clientes corporativos atención diferenciada en razón del volumen y naturaleza de sus operaciones, asesoría, control de vencimiento de sus pólizas, actualización y revisión de montos asegurados, cotizaciones, estudios de siniestralidad y negociación. Además, tras la creación de esta dependencia logramos retener o recuperar importantes clientes y captar nuevos.

Se retuvieron negocios que representan ingresos por primas de ¢1.324.647.811,00 y por \$2.397.658,24. Estos clientes se quedaron con el INS porque recibieron una mejor opción por parte de nuestra empresa.

Creamos la Unidad de Conservación de Cartera que brinda asesoría o apoyo para la implementación de la estrategia de conservación de cartera de clientes con intermediarios exclusivos.

Logramos recuperar negocios que se habían ido con la competencia, cuyas primas equivalen a ¢47.600.369,00 y \$100.998,35.

Valoración de daños en el Seguro Voluntario de Automóviles. Concretamos el proceso de cierre de las antiguas rampas de valoración (en donde había que sacar cita y llevar el vehículo) y ampliamos la lista de talleres a los cuales pueden ser llevados los vehículos para ser evaluados y reparados.

Implementamos como parte de la opción indemnizatoria de reembolso la modalidad de pago de Reparación Inmediata (R.I), en la cual si el INS y el taller de la Red de Valoración determina en el momento de la valoración de daños que se trata de una reparación inmediata o R.I., se efectúa el pago de la mano de obra y repuestos determinados en el avalúo, mediante transferencia electrónica de fondos a la cuenta cliente del Taller. Se trata de reparaciones de menos de 3 días en el Taller.

Logramos afianzar aún más el modelo de suplencia de repuestos del Seguro Voluntario de Automóviles, conocido como INS Repuestos Virtual o IRV. En el 2011 pagamos por medio de IRV un total de ¢11.184.249.223,00 por concepto de repuestos, lo que equivale a un 83,13% del total pagado por este rubro (repuestos).

Modelo de inspección preliminar para la atención de siniestros multilínea. Se implementó en julio del 2011 con el objetivo de brindar una mejor atención y agilidad en los trámites, relacionados con la valoración de daños de reclamos amparados con las pólizas Hogar Seguro 2000, Hogar Comprensivo, Robo Unidad Habitacional y Carga.

Certificados de firma digital. A partir de mayo iniciamos la entrega de estos certificados a 1.067 clientes, quienes utilizan los servicios en línea que ofrece nuestra empresa. Las transacciones se realizan de manera práctica, rápida y segura.

Capítulo 4
Ventas



Fortalecimiento de la gestión de ventas

A lo largo de este año realizamos acciones para fortalecer la relación con nuestra fuerza de ventas:

- Renovación del 100% de los contratos de los Agentes Independientes en forma exclusiva.
- Brindamos información y apoyo por medio del sitio de acceso exclusivo para ellos, en donde pueden ver circulares, documentos póliza, brochures digitales, comparativos de productos, presentaciones de productos, formularios y papelería para su gestión de ventas, etc.
- Apoyamos la labor mediante el Programa de Formación Continua, con el desarrollo de 11 cursos para acreditación de líneas de seguros y 76 charlas de refrescamiento y actualización de conocimientos.
- Participamos en 137 actividades promocionales, entre ellas Expomóvil, Expo Construcción, Expo Años Dorados, Expo Casa, Día del Solidarismo, Evento de ACORDE y de Transportistas. En estas actividades no solo se aprovecha para ofrecer nuestros productos y servicios, sino que se trabaja en la captación de nuevos clientes.
- Incrementamos la cantidad de Operadores de Seguros Autoexpedibles y cerramos el año con 26 Operadores, además de nuestro Call Center Institucional. La cantidad total de Seguros Autoexpedibles registrada al cierre del 2011 fue de 36.

Capítulo 5 Sitio Web



www.ins-cr.com:

Nuevamente galardonado como el mejor a nivel gubernamental

Por cuarto año consecutivo, nuestro Sitio Web ocupó un lugar de privilegio en la evaluación realizada por expertos del INCAE y el Gobierno Digital. Fue calificado como el mejor a nivel de gobierno. En el 2010 ocupamos el segundo lugar.

Este reconocimiento se debió a las mejoras implementadas y a la gran cantidad de trámites que nuestro Sitio Web permite que los clientes realicen en línea, con rapidez y sobre todo, seguridad.

- Conectividad y pagos en línea: Por medio de los convenios suscritos con el Banco Nacional de Costa Rica y el Banco de Costa Rica, los clientes pueden pagar sus seguros en los sitios web y cajas. Esto representa un importante ahorro de tiempo y seguridad en el momento de hacer los pagos.

Los clientes pagaron durante el 2011 la suma de ₡632.331.211.21. Algunos de los seguros que se pueden pagar por este medio son el de Automóviles Individual, Automóviles Plan Familiar, Hogar Seguro 2000 (incendio), Hogar Comprensivo (incendio, robo y otros) y Autos Protección Total, etc.

Además se puede pagar directamente por medio de nuestro Sitio Web, utilizando cualquier tarjeta de crédito o débito MasterCard. Este servicio permite el pago de más de 75 seguros.

- Sección. ¿Qué seguro necesita?

Con el propósito de ofrecer al usuario una vía que le permita ubicar con mayor facilidad y rapidez la información del seguro que necesita, diseñamos esta nueva sección. La información se presenta en pestañas con nombres tales como: “Tengo carro”, “Voy a tener un hijo”, “Acabo de adquirir una casa” o “Seguros para mujeres”, las cuales permiten que al pulsar sobre ellas el usuario sea direccionado a la información relacionada con el seguro que le serviría para determinada situación.

- Denuncias Web de casos RT.

Habilitamos un link en nuestra página, por medio del cual los pacientes y patronos pueden enviar la información y acelerar la apertura de los reclamos en caso de accidentes laborales.

- Formulario de denuncia.

Con el propósito de ofrecer a los clientes una vía práctica para hacer sus denuncias, poner quejas o dejar comentarios o sugerencias, pusimos a su disposición un formulario en el Sitio Web, en la sección de la Defensoría del Cliente.

- Cotizadores y tarifadores.

Para las líneas de Seguros Generales, desarrollamos y pusimos en marcha cotizadores para Intermediarios para todos los productos que poseen esquema tarifario definido. Además tarifadores para clientes en los productos de Hogar Seguro 2000, Incendio Popular, Hogar Comprensivo, Carga Cerrada Importación-Exportación, Seguro de Transporte de Mercancía Monto Fijo Prima Fija y Seguro de Equipo Electrónico Riesgo Nombrado.



Capítulo 6
Tecnología

Tecnología:

aliada para ofrecer mejores servicios

Un adecuado uso e implementación de la tecnología nos asegura mejores resultados, mejor control de trámites y sobre todo, mayor satisfacción de parte de los usuarios. Durante el 2011 hicimos mejoras en este sentido.

Conformación del Service Desk.

La conformación del Service Desk, actividad requerida en la estrategia de implementación de las Normas Técnicas para la Gestión de TIC promulgadas por la Contraloría General de la República y se dotó a los funcionarios de los equipos tecnológicos adecuados para un correcto desarrollo de sus tareas y mayor eficiencia.

Mejoras en los servicios de telefonía.

Reemplazamos la telefonía digital y analógica por telefonía IP que corresponde a tecnología de vanguardia en el área de telecomunicaciones y permite un mejor servicio tanto a lo interno de la empresa como para los clientes que requieren comunicarse.

Implementación de la Firma Digital en el sistema SIMA (sistema que utilizan los médicos en INS Salud). Esto genera un importante ahorro de papel, optimización en el uso de los recursos y mejor servicio a los pacientes.

Mejores tiempos de respuesta en las consultas del marchamo.

Realizamos mejoras en la plataforma SICSOA, misma que soporta los procesos relacionados con el cobro de los Derechos de Circulación o Marchamo, realizamos cambios en dos servidores y en la plataforma de Hardware, con el fin de optimizar los tiempos de respuesta a los usuarios.

Servicios Web de Riesgos del Trabajo

Iniciamos el proyecto “Sistema de Servicios WEB de Riesgos del Trabajo”, lo que trajo como resultado mejoras en los procesos de envío, recibo y procesamiento de las planillas, así como la información que se envía y se recibe de parte de los patronos. Este sistema trajo otros beneficios en el tema de los avisos de accidente, inclusiones provisionales e información general de las pólizas de Riesgos del Trabajo.

Capítulo 7

Alianzas



Concretamos alianzas con importantes grupos e instituciones, mediante la firma de convenios y la suscripción de pólizas.

- La Unión de Cooperativas de Servicios de Seguros R.L. (UNCOSEG R.L.) firmó un Seguro de Vida Tradicional Colectivo.
Este seguro beneficia a cerca de 15.000 afiliados a las 16 cooperativas adscritas a UNCOSEG.
Por tratarse de un seguro colectivo, el costo resulta más bajo para cada afiliado.
- El Fondo de Mutualidad de la Caja Costarricense del Seguro Social firmó una póliza Colectiva de Vida, la cual beneficia a cerca de 36.000 afiliados ha dicho gremio.
Esta póliza incluye beneficio en caso de muerte accidental y el beneficio de no limitación de edad.
- Firma de una alianza con la Cámara de Comercio, la cual permite a sus afiliados adquirir los seguros y suscribir los servicios del INS adaptados a sus necesidades y con un costo más accesible.

Capítulo 8
Salud



Excelencia en nuestros servicios de salud

Entre las mejoras implementadas para lograr este objetivo, se encuentran las siguientes:

Servicios médicos:

- Abrimos 6 establecimientos médicos para optimizar los servicios farmacéuticos en los Centros Médicos de Puntarenas, Cartago, Guápiles, Limón, Alajuela y Heredia. Los pacientes reciben sus medicamentos sin tener que desplazarse fuera del Centro Médico Regional.
- Disminuimos los tiempos de espera para valoración prequirúrgica.
- Incluimos los servicios de Enfermería de preconsulta y se aumentó la oferta en consulta de ortopedia de choque.
- Realizamos 12.835 cirugías, 236.344 sesiones de rehabilitación, y 44.783 exámenes.

Nuevo equipo:

- Área de yesos: adquirimos nuevas sierras, una camilla ergonómica y equipo de protección para el personal de radiología.
- Área de Consulta externa y enfermería: adquirimos 50 sillas de ruedas ortopédicas, 3 sillas de ruedas para personas obesas, 3 equipos para toma de signos vitales, 6 reguladoras y flujómetro para oxígeno tipo D.
- Área Hospital-Enfermería: compramos 8 lámparas de emergencia, 3 camas ortopédicas, 50 mesas para dormitorio, 25 mesas puente.
- Área de Rehabilitación: adquirimos 6 turbinas para hidromasaje, dos grúas móviles, dos unidades centrales de proceso (CPU) y 2 tablas vestibular.

Mayores beneficios económicos:

- Los beneficiarios del Régimen de Riesgos del Trabajo o sus beneficiarios, recibieron un aumento en las rentas y otros beneficios. El aumento fue de un 2.33% en el primer semestre y 2.78% en el segundo semestre, para un total de 5.16%. Los beneficiarios fueron 6.506 rentistas y representó para el INS una inversión de ¢ 4.562 millones.
- Indemnizamos la suma de ¢1.599,0 millones a 1.298 afectados por el nemagón.

Programas de Capacitación en Gestión Preventiva de la Salud y Seguridad Ocupacional

Se ofrecieron programas de capacitación en Sedes INS, Homologación y Facilitadores de la Gestión Preventiva, Seguimientos, Auditorías en Gestión Preventiva, Investigaciones, Estudios de Puestos, Estudios de Agentes Físicos y Químicos, entre otros.

Realizamos 31 capacitaciones en sede, 175 capacitaciones en empresas, 12 seminarios regionales y 4 capacitaciones virtuales. De acuerdo con las cifras se benefició a 2.223 empresas que aportaron primas por ¢114.012.580.910,00 y una población beneficiada de 776.356 trabajadores.

Capítulo 9
Legislación



Con reglas claras

Los siguientes son algunos de los principales lineamientos establecidos durante este año:

Implementación de una política de Inversiones

La Junta Directiva tomó el acuerdo de realizar una “Modificación Integral de la Política de Inversiones” y derogar el Reglamento de Inversiones existente.

La nueva política viene a fortalecer la gestión de cartera de inversiones desde el punto de vista de riesgos, ya que establece parámetros de exposición máxima por emisor regidos por límites con respecto al patrimonio consolidado auditado del INS; además incorpora posibilidades de diversificación en la estructura del portafolio, orientado al cumplimiento de la normativa y del manejo adecuado de fondos públicos.

Aprobación y publicación de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros

Se publicó en el Diario Oficial La Gaceta el 12 de setiembre del 2011, en donde se estableció un marco normativo general para la emisión de los diferentes productos de las aseguradoras del país.

Mediante la aprobación de esta Ley y la inclusión de una norma concreta se confirmó la posibilidad jurídica de que el Instituto Nacional de Seguros pueda salir de Costa Rica a comercializar sus productos en el extranjero.

Política de Administración de Riesgos

Continuamos con el proceso de administración del riesgo empresarial, aplicando el conjunto de políticas, modelos y procedimientos previstos en el Manual de Riesgos para la identificación de eventos o circunstancias que obstaculicen el logro de sus objetivos o los resultados esperados, su valoración y su gestión.

Esto incluye el manejo de Riesgo Financiero, Riesgos Técnicos de Seguros y Estratégicos y Riesgo Operativo.

En relación con el tema de Control interno, el ambiente de control a nivel institucional se vio favorecido por el impulso de la Junta Directiva y la Gerencia a las gestiones en pro de una mayor cultura y conciencia en relación con las obligaciones en materia de control interno y el proceso de Autoevaluación del Sistema de Control Interno 2010, que cubrió a la totalidad de los titulares subordinados (Autoridades Superiores, Jefaturas de Dirección, Jefaturas de Departamento y todos los directores ejecutivos de Sedes) y arrojó resultados muy favorables para la institución.

Calificaciones de Riesgo:

Obtuvimos dos calificaciones de riesgo (nacional e internacional) por parte de Fitch Ratings ratificándose el máximo rating de AAA a nivel local y de BB+ en escala internacional. Además la prestigiosa firma AM Best de Nueva York otorgó en el 2012, 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.

Sistemas Web Service INS-COSEVI y Web-Service INS-OIJ

Permite verificar el status de las licencias de conducir, y verificar si se encuentran suspendidas. Esto para efectos de análisis y pago de reclamos. Por otra parte, creamos el Web Service INS-OIJ cuyo objetivo es reforzar al OIJ en sus investigaciones contra las bandas robacarros dedicadas al fraude de seguros, desarme de vehículos y delitos asociados.

Capítulo 10

Reaseguros



Por medio de la Sede Internacional, adscrita a la Dirección de Reaseguros logramos la diversificación de la cartera de productos ofrecidos para los clientes con riesgos en Centroamérica y Panamá, la emisión de 57 pólizas nuevas y el establecimiento en conjunto con la Subdirección de Riesgos y la Subdirección Actuarial, de un parámetro (comisiones, tarifas y límites de participación) para vender Facultativos en Centroamérica y Panamá.

Logramos la emisión de seguros de gran importancia como los suscritos con Coriport (Aeropuerto Internacional Daniel Oduber) de Responsabilidad Civil e Incendio, Sueños Inmobiliarios (construcción de Mall Plaza Lincoln) y Coopesantos (Parque Eólico zona de Casa Mata).

De las cotizaciones solicitadas para comparar con la competencia, logramos cerca de un 99% de aceptación de las condiciones por parte de los asegurados.

Capítulo II

Administración



Administración y uso de los recursos

Sustituimos la flotilla vehicular institucional, mediante el ingreso de 143 unidades e implementamos a lo interno un nuevo procedimiento para la asignación de vehículos que permite una mejora en los tiempos de espera, servicio al cliente y aprovechamiento de los recursos institucionales.

Concretamos el proceso de expropiación del terreno en donde se construirán las nuevas instalaciones del Museo del Jade, para eso el INS ya cuenta con la propuesta de Conceptualización del nuevo edificio, que se ubicará en las inmediaciones de la Plaza de la Democracia.

Finalizamos la construcción de un moderno edificio para la Sede y el Centro Médico Regional en Limón, proyecto que tuvo un costo de ¢1.466.592.173,00 y remodelamos los edificios del Centro Médico Regional de Guápiles y de la Sede de Ciudad Neilly y la habilitación del servicio de Farmacia del Centro Médico Regional de Puntarenas.

Remodelamos algunas áreas en Oficinas Centrales como el Puesto de Bolsa en el Mezanine 2, las oficinas para el Centro de Servicios Complementarios en la Planta Baja, la reubicación de la plataforma de la Operadora de Pensiones y el traslado de los consultorios de medicina empresarial al piso 3. Además dotamos de nuevo mobiliario las Sedes de Alajuela, Heredia, San José, La Merced, San Ramón, Limón, Puntos de Venta de Sarchí, Grecia, San Sebastián y San Antonio de Belén.

Vendimos 23 propiedades adjudicadas al INS por créditos hipotecarios, lo que nos generó un ingreso cercano a los ¢682 millones y realizamos cuatro remates donde se vendieron 136 vehículos que habían sido pagados como pérdida total o por haber sido robados. Producto de la venta de estos vehículos tuvimos un ingreso aproximado a los ¢181 millones.

Capítulo 12

Grupo Financiero INS

100%

A hand in a dark suit jacket points towards a vertical bar chart. The bar is orange and reaches a height corresponding to a '100%' label above it. The background is a light blue and white pattern of squares, and a blurred crowd of people is visible in the distance. An orange wavy line is at the bottom of the slide.

El Grupo Financiero INS lo conforman la aseguradora y las 4 subsidiarias: INS Valores, INS Inversiones, INS Pensiones e INSurance Servicios.

Estos son los principales logros alcanzados por cada una de estas sociedades:

INS Valores

- Consolidó el producto "Contratos de Diferencia- CFDs - para tipos de cambio y concretó 2.912 contratos por un monto total de US\$29.12 millones, convirtiéndose en el único Puesto de Bolsa que comercializa este producto
- Lanzó el servicio de Banca de Inversión, mediante el cual estructuramos y colocamos emisiones de emisores institucionales, corporativos y privados. Ejemplo de ello fue la estructuración y colocación de los bonos de la Municipalidad de San José por un monto de ¢10.000 millones. También se colocó la emisión de bonos estandarizados de Promérica por una suma de ¢5.000 millones.
- Intensificó la intermediación de monedas - compra y venta de dólares-convirtiéndose en un negocio rentable.
- Junto con INS Inversiones SAFI, desarrolló fondos cerrados, con el propósito de dar más opciones de inversión a los clientes.
- Manejo más estratégico a la Cartera de Inversiones Propias, ajustándonos a las condiciones de mercado y obteniendo una maximización de los rendimientos.
- Logró conservar los primeros lugares en el ranking de Puestos de Bolsa en varios de los indicadores más importantes de la industria (utilidad neta, gastos/ingresos, patrimonio, rentabilidad, etc)

Operadora de Pensiones (INS Pensiones)

- Rendimiento de los fondos administrativos: Se logró posicionar 4 fondos en el primer lugar de la industria y uno en tercer lugar.
- La afiliación aumentó en un 113%, pasando de 6171 nuevos afiliados en el 2010 a 13.135 afiliados para el 2011. Se obtuvo el mejor indicador de la industria con un 82% de la relación entre el saldo neto de afiliados entre la entrada de nuevos afiliados, para un neto de 9.932 afiliados.
- A nivel de ingreso INS Pensiones obtiene el mayor porcentaje de la industria con un 65% de la relación entre el saldo neto de recursos entre las entradas, logrando un incremento neto en el saldo administrado de ¢5660 millones.

- Certificado INTE, norma de calidad para Operadoras de Pensiones:
- Se obtuvo la re-certificación con la Norma INSTE30-01-01-08 sin un resultado limpio en la auditoria de calidad implementada por INTECO.

Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (INS SAFI)

- Durante el año 2011 se mantuvo como la tercera empresa en importancia de toda la industria en cuanto a la generación de utilidades, con un acumulado al cierre del año de ¢ 579,82 millones como utilidad total y una neta de ¢ 527,75 millones.
- De acuerdo con los resultados financieros, alcanzó al final del período un ingreso total acumulado de ¢ 1.813,75 millones y los gastos tuvieron un cuidadoso control. El acumulado ascendió a ¢1.233,93 millones, lo cual representó una disminución de un 25% con respecto al año 2010.
- La rentabilidad obtenida sobre el patrimonio suscrito y pagado por el INS alcanzó un total del 19,72% y se logró un incremento en el patrimonio total de la SAFI de un 11,06 respecto al año anterior.
- Logró un incremento en su oferta de productos con la aprobación de dos nuevos fondos denominados INS Fondo de Inversión No Diversificado Financiero Cerrado de Deuda Latinoamericana Dólares e INS Fondo de Inversión No Diversificado Aurora CR1.
- Iniciaron operaciones los fondos financieros denominados INS Fondo de Inversión No Diversificado Financiero Cerrado de Renta Fija en Colones e INS Fondo de Inversión Financiero No Diversificado Cerrado de Renta Ajustable Colones. Se alcanzó un incremento del 8,30% en el total de clientes activos en los fondos administrados, para un total de 1.592 clientes activos.
- En cuanto a la competitividad de los rendimientos ofrecidos a los clientes, los fondos administrados se ubicaron en los primeros lugares del mercado, y se mantuvo la política de menor cobro de comisiones de administración en dichos fondos.

Insurance Servicios

- Esta sociedad se creó ante la necesidad de enfrentar la competencia y lograr competitividad de los servicios y productos, tanto en el territorio nacional como en el extranjero.
- Al finalizar el 2011 se alcanzaron la mayoría de los objetivos planteados, principalmente el estratégico de generar valor mediante la excelencia operativa, que se ve reflejada en un ahorro significativo para nuestros clientes. Este ahorro fue por más de ¢8.600 millones, lo que representa un cumplimiento del 287%, ya que la meta planteada a inicios de este año fue de ¢3.000 millones.
- Redujo los costos en los servicios de Multiasistencia, que es el principal y más importante servicio que se presta al INS, en donde las mejoras operativas y los procesos generaron un menor costo.
- Se brindó el servicio de recuperación de pólizas de Riesgos del Trabajo, el cual aumentó de ¢95 millones, en promedio, al finalizar el 2010 a ¢153 millones en el 2011.

Capítulo 13

Responsabilidad Social



El INS: una empresa con alto sentido social

Estas son las acciones desarrolladas durante el año 2011, en beneficio de diferentes actores de la sociedad costarricense:

Programa de prevención

Brindamos un aporte económico a la producción del libro “Para nunca olvidar”, del periodista Gaetano Pandolfo.

Por medio de este libro y de charlas en diferentes instituciones educativas, el autor muestra a los jóvenes el riesgo y las consecuencias de consumir alcohol. En estas charlas también se les habla de la importancia de la prevención y de los seguros.

Apoyo al Hospital Nacional de Niños

Por décimo año consecutivo patrocinamos a la Asociación Pro Hospital Nacional de Niños, una póliza de Daño Directo que protege las instalaciones del Parque de Diversiones, principal fuente de financiamiento de ese centro médico.

El dinero que la Asociación se ahorra por no tener que pagar la póliza se invierte directamente en los pequeños pacientes, en la compra de equipos y en mejoras para su bienestar.

Programa INS escolar

Este programa se desarrolló durante el 2011 en tres módulos: seguridad en las vías públicas, en la escuela y en hogar y benefició a 6.800 estudiantes de 17 escuelas del Gran Área Metropolitana. Además de las charlas, a los niños se les entregó material de apoyo relacionado con los temas.

Donación de equipo de cómputo

Donamos 150 computadoras COMPAQ, HP e IBM, a escuelas del Ministerio de Educación Pública. Este equipo tiene como fin fortalecer los programas educativos de las escuelas y apoyar la labor de los maestros. También donamos 40 computadoras a la Asociación Obras del Espíritu Santo.

Apoyo a artesanos con capacidades diferentes

Apoyamos la celebración de una feria en el frontispicio de nuestras Oficinas Centrales, en la cual un grupo de artesanos con capacidades especiales pudo exponer y vender sus trabajos.

Apoyo al Museo Nacional

Aportamos \$59.000 al Museo Nacional para financiar el transporte de las piezas arqueológicas pertenecientes a la colección Keith, devueltas a Costa Rica por parte del Museo de Brooklyn.

Donamos una Póliza Básica de Accidentes a favor de la Earth para cubrir las labores de recolección de desechos en la Eco Romería, 4 vehículos catalogados como chatarra para actividades de enseñanza a favor del Colegio Vocacional Monseñor Sanabria y del Instituto Nacional de Aprendizaje y activos varios que estaban dados en comodato al Organismo de Investigación Judicial.

A photograph of three business professionals in an office setting, looking at a laptop. The image is overlaid with a collage of white, blue, and brown squares and rectangles, some of which are cut out to reveal the people and the laptop underneath. The overall aesthetic is modern and professional.

Capítulo 14
Proyectos
y actividades
estratégicas

La presente administración propició mediante un proceso integral de modernización y fortalecimiento, hacer del INS una empresa eficiente, como parte de ello se están ejecutando grandes proyectos y una serie de actividades estratégicas, cuyos objetivos están orientados a satisfacer las necesidades de los clientes.

Estos proyectos son:

Proyecto ALFA: tiene como objetivo actualizar la plataforma tecnológica del INS y el ciclo de vida se planeó en tres etapas. Durante el año 2011 se finalizó la etapa de Diagnóstico, actualmente se está en proceso de contratar el acompañamiento para la implementación de las soluciones recomendadas.

- **Construcción y puesta en operación del Hospital de Trauma:** Este Hospital será el primero de este tipo a nivel centroamericano y en él se brindará atención médica integral a los pacientes víctimas de accidentes de tránsito o laborales, amparados por el Seguro Obligatorio Automotor (SOA), el Seguro de Riesgos del Trabajo y el Seguro de Accidentes para Estudiantes.

En la actualidad, se está en el proceso de contratación de la construcción y el equipamiento del mismo.

Tendrá un costo estimado de US\$70 millones y se financiará con fondos propios del INS. De no presentarse apelaciones, esperamos que las obras inicien en julio del 2012.

- **Construcción y Traslado Museo del Jade:** Concretamos el proceso de expropiación del terreno en el cual se construirán las nuevas instalaciones del Museo del Jade, para eso el INS ya cuenta con la propuesta de Conceptualización del nuevo edificio, que se ubicará en las inmediaciones de la Plaza de la Democracia.

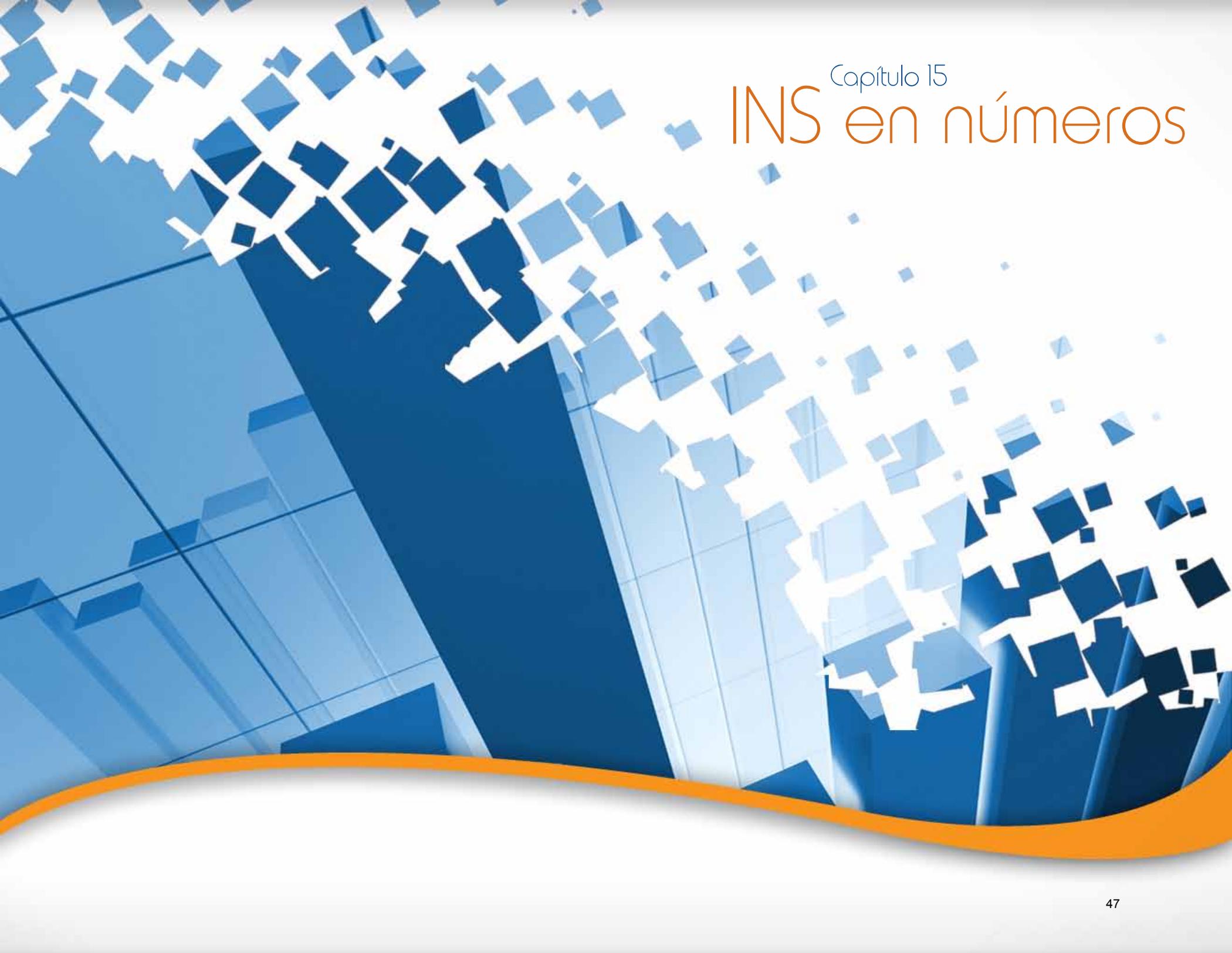
Actividades Estratégicas: Tienen como objetivo integral, coadyuvar en la prestación de un servicio de calidad que logre cumplir con las expectativas de nuestros clientes, presentes y futuros.

A continuación se detallan las mismas:

- Actualización nueva versión SAP y Clasificador presupuestario
- Base Unificada de Clientes
- Solución integral Centro de datos y telecomunicaciones
- Confidencialidad de la información

- Expediente electrónico
- Portal web
- Construcción Centro Médico Regional de Ciudad Quesada
- Construcción Sede Guadalupe
- Construcción Sede Liberia,
- Elevar niveles de seguridad AS/400
- Implementación de las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información
- Sistema de inspección y trámite de eventos siniestros de automóviles
- Sistema de reclamos de Reaseguros
- Construcción de la Bodega de suministros
- Reparaciones del módulo II INS SALUD
- Internacionalización
- Definición esquema de seguridad control de acceso SIFA
- Plataforma Tecnológica de Proveeduría/Mer-Link

Por otra parte, durante el año 2011 finalizaron satisfactoriamente 3 Actividades Estratégicas, a saber: Construcción Sede Limón, Cobranza Centralizada y Plan Estratégico de Continuidad Operativa.



Capítulo 15
INS en números

Los siguientes cuadros son un resumen de la información que contienen los Estados Financieros Consolidados Auditados del Instituto Nacional de Seguros y sus Subsidiarias. Dicho resumen es responsabilidad del Instituto Nacional de Seguros y se elaboró con el único fin de ser utilizado en esta Memoria. Para una mejor comprensión de la posición financiera del Instituto y de los resultados de sus operaciones, los estados financieros resumidos deben leerse en conjunto con los Estados Financieros Consolidados Auditados y sus notas que se encuentran disponibles en nuestra página web.

Adicionalmente se muestra el dictamen emitido por el Auditor Externo respecto a nuestros Estados Financieros Consolidados Auditados del Instituto Nacional de Seguros y sus Subsidiarias al 31 de diciembre del 2011.

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A la Superintendencia General de Seguros
y a la Junta Directiva del Instituto Nacional de Seguros y Subsidiarias

Hemos auditado los estados financieros consolidados adjuntos del Instituto Nacional de Seguros y sus Subsidiarias (el "Grupo Financiero INS" o el "Grupo"), los cuales comprenden el balance general consolidado al 31 de diciembre de 2011 y 2010, y los estados consolidados de resultados y de cambios en el patrimonio para los años que terminaron en esas fechas, y el estado consolidado de flujos de efectivo para el año que terminó el 31 de diciembre de 2011, así como un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la Administración por los Estados Financieros Consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias dispuestas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), por la Superintendencia General de Seguros (SUGESE), por la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL), la Superintendencia de Pensiones (SUPEN) y por el Decreto "Disposiciones sobre las Reservas Técnicas a la actividad aseguradora del Instituto Nacional de Seguros No.1842-H", establecido por el Gobierno de Costa Rica, y en lo no dispuesto por estas, por las Normas Internacionales de Información Financiera, que se describen en la Nota 2, y por el control interno que la Administración determine necesario para permitir la preparación de estados financieros consolidados que estén libres de errores materiales, tanto por fraude como por error.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad es la de expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados basada en nuestras auditorías. Realizamos nuestras auditorías de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría. Estas normas requieren que cumplamos con requisitos éticos y que planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una razonable seguridad de que los estados financieros consolidados están libres de errores significativos.

Una auditoría comprende la ejecución de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo su evaluación del riesgo de error significativo, ya sea causado por fraude o por error. Al realizar estas evaluaciones de riesgo, el auditor considera los controles internos del Instituto que sean relevantes a la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados a fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad de los controles internos del Instituto. Una auditoría incluye también la evaluación de lo apropiado de las políticas contables utilizadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente, apropiada y proporciona una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la posición financiera del Instituto Nacional de Seguros y Subsidiarias, al 31 de diciembre de 2011 y 2010, y su desempeño financiero consolidado para los años que terminaron en esas fechas, así como para el estado de flujo de efectivo consolidado para el año que terminó el 31 de diciembre de 2011, de conformidad con las disposiciones reglamentarias, normas de divulgación y normativa contable emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, por la Superintendencia General de Seguros, por la Superintendencia General de Valores, por la Superintendencia de Pensiones y por el Decreto Disposiciones sobre las Reservas Técnicas a la actividad aseguradora del Instituto Nacional de Seguros No.1842-H, establecido por el Gobierno de la República de Costa Rica, y en lo no dispuesto por estas, por las Normas Internacionales de Información Financiera, y que se detallan en la Nota 2.

Regulaciones del Sistema Financiero

El Instituto Nacional de Seguros y Subsidiarias está regulado por la Superintendencia General de Seguros (SUGESE). Los estados financieros consolidados adjuntos han sido preparados de conformidad con los formatos, normas de divulgación y regulaciones emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y por la SUGESE.

El 20 de diciembre de 2011, mediante Nota C.N.S 952/13/22 el CONASSIF autorizó la incorporación de la empresa Hospital del Trauma, S.A. al Grupo Financiero INS, cuya empresa tendrá que presentar a la SUGESE los documentos de inscripción detallados en Sección III, del Anexo 10 del Reglamento sobre autorizaciones de entidades supervisadas por la SUGEF y sobre autorizaciones y funcionamiento de grupos conglomerados financieros.

Énfasis en Asuntos

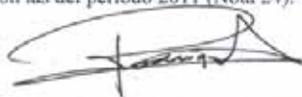
De acuerdo con lo que se detalla en la Nota No.8.18, los estados financieros consolidados del Instituto Nacional de Seguros y Subsidiarias al 31 de diciembre de 2010 incluyen el registro de un gasto por €26.377.386.265 originado por el traspaso de los activos al Cuerpo de Bomberos de acuerdo con la Ley Reguladora del Mercado de Seguros No.8653. Este gasto que afecta la utilidad del Instituto del período terminado el 31 de diciembre de 2010, corresponde a una transacción única e inusual, de cumplimiento con la mencionada Ley. Este asunto no califica nuestra opinión de auditoría.

Los estados financieros consolidados adjuntos no incluyen el estado consolidado de flujos de efectivo para el período 2010. De acuerdo con circular SGS-0276-2011, del 11 de febrero de 2011, emitida por la Superintendencia General de Seguros, dicha entidad reguladora aclara que para el período contable 2010 no corresponde la presentación del estado de flujos de efectivo por no contarse con una base comparable para el período 2009 conforme a la normativa emitida para el sector. Adicionalmente, de conformidad con el comunicado recibido de la Superintendencia General de Seguros SGS-A-003-2010, dicho ente regulador estableció que

Deloitte.

"El tema de estados financieros comparativos rige a partir de enero del 2011, por cuanto el plan de cuentas para seguros entró en vigencia en enero del 2010". Debido a lo anterior, el Instituto Nacional de Seguros y Subsidiarias no presenta en forma comparativa sus estados financieros consolidados para el año que terminó el 31 de diciembre de 2010 con los estados financieros consolidados para el año que terminó el 31 de diciembre de 2009. Este asunto no califica nuestra opinión de auditoría.

Sin calificar nuestra opinión de auditoría, los estados financieros consolidados por el año terminado el 31 de diciembre de 2010 fueron reestructurados para mostrar las cifras comparativas con las del período 2011 (Nota 24).



Lic. Luis Guillermo Rodríguez Araya - C.P.A. No.1066
Póliza No. 0116 FIG 3
Vence: 30 de setiembre de 2012
Cancelado Timbre de Ley No.6663, ₡1.000

26 de marzo de 2012



Grupo Financiero INS

Balance General Consolidado

Por los años terminados al 31 de diciembre 2006 al 2011
-en millones de colones y millones de US dólares-

	2006		2007		2008		2009		2010		2011	
	Colones	Dólares	Colones	Dólares	Colones	Dólares	Colones	Dólares	Colones	Dólares	Colones	Dólares
Activos												
Disponibilidades	¢48,779	\$94	¢28,611	\$57	¢3,685	\$7	¢4,807	\$8	¢26,267	\$51	¢27,360	\$53
Inversiones en Instrumentos Financieros y Préstamos	¢366,072	\$704	¢499,490	\$997	¢631,721	\$1,126	¢753,971	\$1,319	¢850,919	\$1,642	¢950,968	\$1,835
Bienes realizables y Bienes muebles e inmuebles	¢33,098	\$64	¢45,156	\$90	¢47,931	\$85	¢79,319	\$139	¢76,461	\$148	¢73,718	\$142
Otros activos	¢140,630	\$270	¢137,853	\$275	¢196,952	\$351	¢195,242	\$341	¢218,389	\$422	¢270,724	\$522
Total Activos	¢588,579	\$1,132	¢711,110	\$1,419	¢880,290	\$1,570	¢1,033,340	\$1,807	¢1,172,036	\$2,262	¢1,322,770	\$2,552
Pasivo y Patrimonio												
Pasivo												
Provisiones Técnicas	¢303,529	\$584	¢347,700	\$694	¢424,496	\$757	¢480,200	\$840	¢542,175	\$1,046	¢592,998	\$1,144
Acreedores y Otros Obligaciones	¢109,788	\$211	¢126,347	\$252	¢165,739	\$296	¢169,230	\$296	¢175,884	\$339	¢228,680	\$441
Total Pasivo	¢413,317	\$795	¢474,047	\$946	¢590,235	\$1,052	¢649,431	\$1,136	¢718,059	\$1,386	¢821,678	\$1,585
Total Patrimonio	¢175,262	\$337	¢237,063	\$473	¢290,054	\$517	¢383,909	\$671	¢453,976	\$876	¢501,092	\$967
Total Pasivo más Patrimonio	¢588,579	\$1,132	¢711,110	\$1,419	¢880,290	\$1,570	¢1,033,340	\$1,807	¢1,172,036	\$2,262	¢1,322,770	\$2,552

Fuente: Estados Financieros Auditados Grupo Financiero INS

Estado Consolidado de Resultados

Por los años terminados al 31 de diciembre 2006 al 2011
-en millones de colones y millones de US dólares-

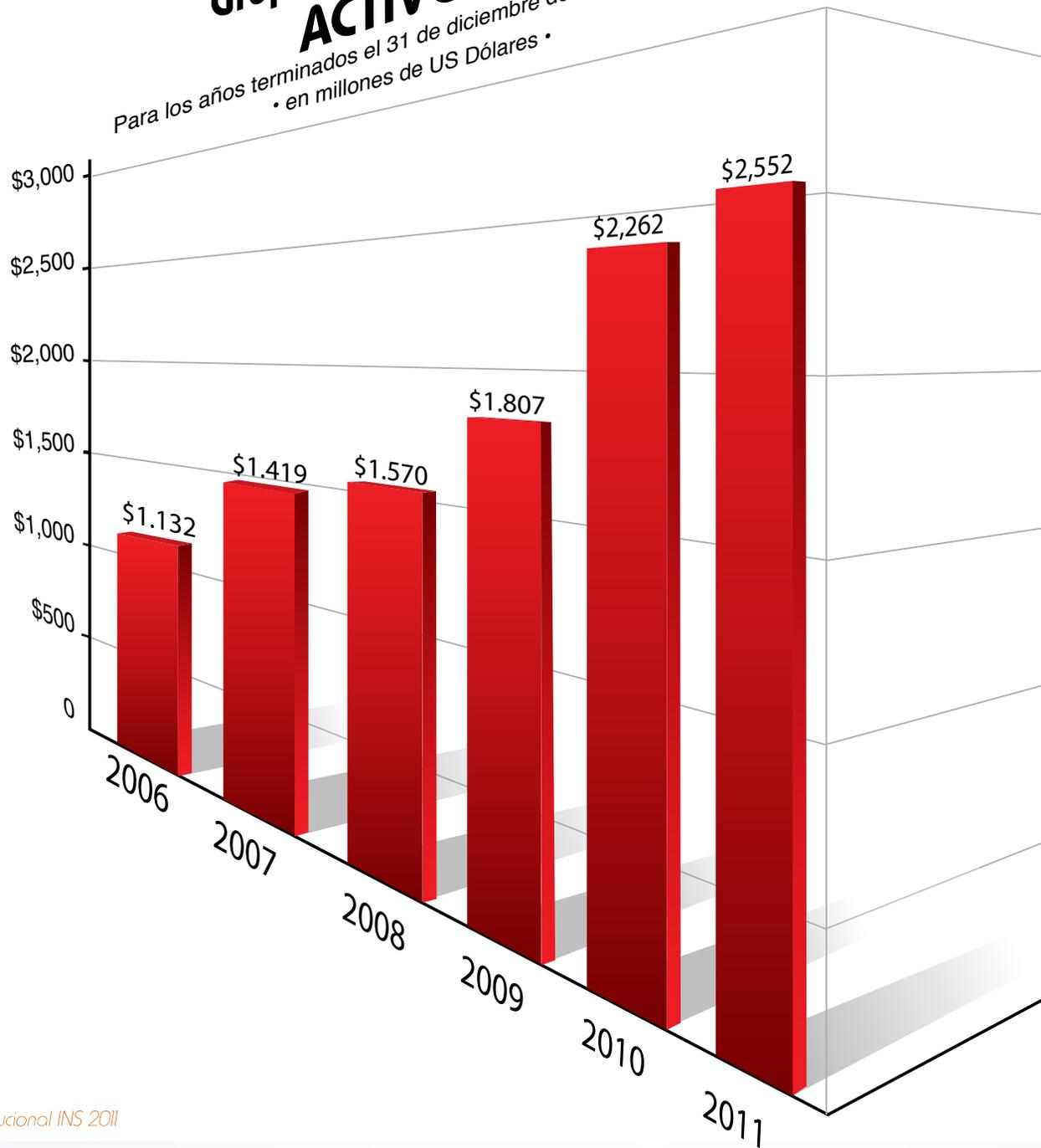
	2006		2007		2008		2009		2010		2011	
	Colones	Dólares	Colones	Dólares	Colones	Dólares	Colones	Dólares	Colones	Dólares	Colones	Dólares
Ingresos por Primas	¢207,100	\$398	¢253,674	\$506	¢336,364	\$600	¢353,121	\$618	¢373,025	\$720	¢377,469	\$728
Ingresos por Comisiones y Participaciones	\$10,181	\$20	¢13,667	\$27	¢10,157	\$18	¢12,763	\$22	¢16,867	\$33	¢14,277	\$28
Siniestros Incurridos menos la recuperación del reaseguro	\$84,698	\$163	¢93,939	\$188	¢126,137	\$225	¢116,677	\$204	¢138,179	\$267	¢156,675	\$302
Primas Cedidas	\$37,948	\$73	¢52,710	\$105	¢57,123	\$102	¢64,195	\$112	¢75,559	\$146	¢63,910	\$123
Resultado de Inversiones	¢26,490	\$51	¢21,563	\$43	¢28,198	\$50	¢40,094	\$70	¢36,581	\$71	¢48,450	\$94
Gastos de Administración	¢59,208	\$114	¢57,827	\$115	¢76,634	\$137	¢84,874	\$148	¢81,738	\$158	¢86,925	\$168
Ajustes Provisiones Técnicas	¢10,209	\$20	¢10,389	\$21	-¢14,402	-\$26	¢22,651	\$40	-¢50,176	-\$97	-¢58,996	-\$114
Otros Ingresos y Gastos	-¢35,934	-\$69	-¢36,660	-\$73	-¢39,641	-\$71	-¢77,871	-\$136	-¢4,971	\$156	-¢17,286	-\$33
Utilidad Neta antes de Impuestos y Participaciones	<u>¢36,192</u>	<u>\$70</u>	<u>¢58,157</u>	<u>\$116</u>	<u>¢60,782</u>	<u>\$108</u>	<u>¢85,012</u>	<u>\$149</u>	<u>¢75,850</u>	<u>\$146</u>	<u>¢56,405</u>	<u>\$109</u>
Donación de activos a Cuerpo de Bomberos	¢0	\$0	¢0	\$0	¢0	\$0	¢0	\$0	¢26,377	\$51*	¢0	\$0
Impuesto sobre la Renta y Participaciones legales sobre la Utilidad	¢1,210	\$2		\$0	¢5,906	\$11	¢11,136	\$19	¢4,893	\$9	¢1,962	\$4
Utilidad Neta del Período.	<u>¢34,982</u>	<u>\$67</u>	<u>¢58,157</u>	<u>\$116</u>	<u>¢54,876</u>	<u>\$98</u>	<u>¢73,877</u>	<u>\$129</u>	<u>¢44,580</u>	<u>\$86</u>	<u>¢54,443</u>	<u>\$105</u>

Fuente: Estados Financieros Auditados Grupo Financiero INS

* El INS donó en el año 2010 al Cuerpo de Bomberos de Costa Rica US\$51 millones, que hasta esa fecha fueron activos del INS, por lo que la utilidad neta se afectó en esa suma, quedando en US\$86 millones, de tal forma que el resultado propio de la operación de seguros arrojó una utilidad neta de US\$137 millones, sin la donación a Bomberos, la más alta de la historia del INS, después de participaciones legales.

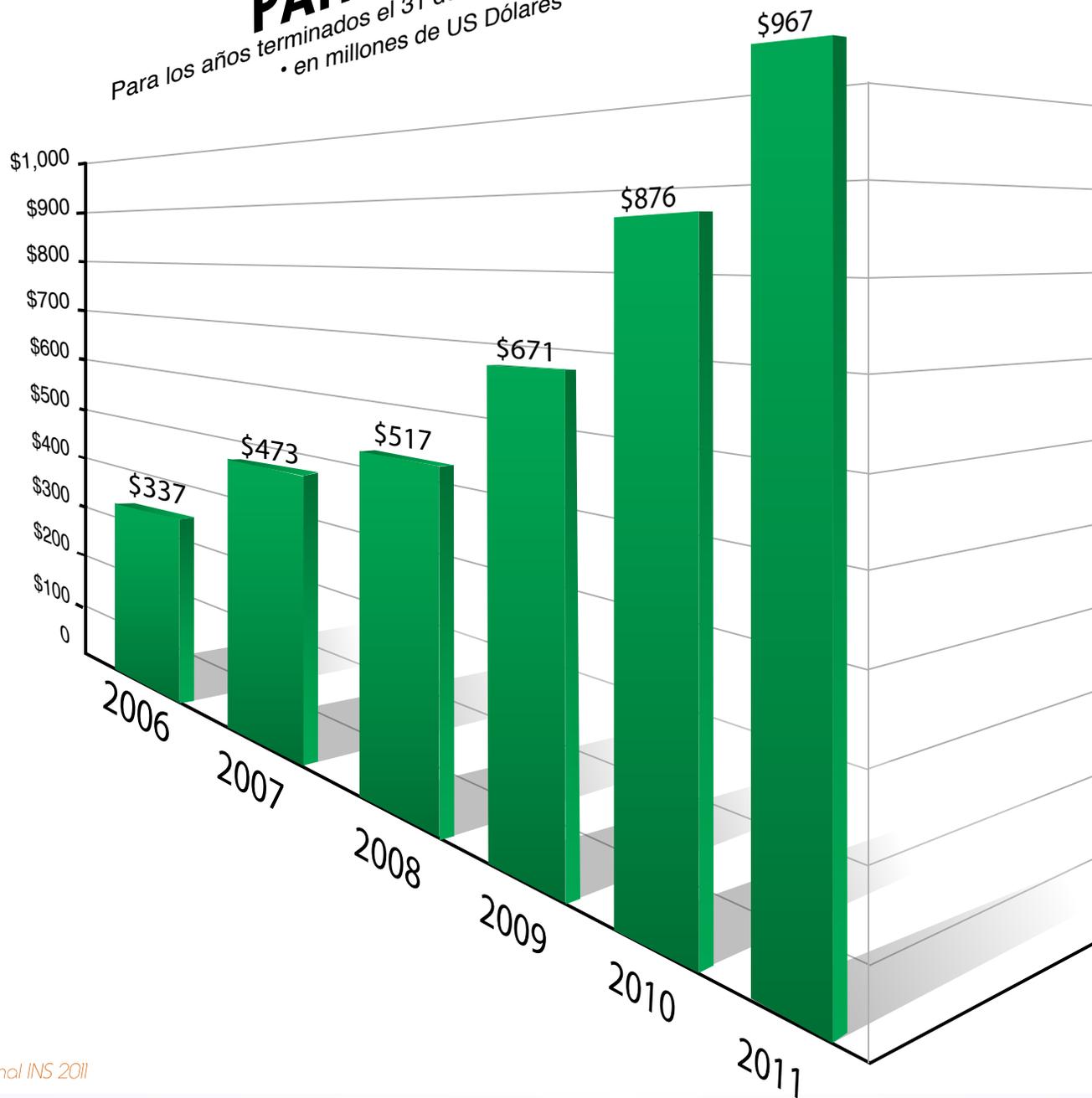
Grupo Financiero INS ACTIVOS

Para los años terminados el 31 de diciembre del 2006 al 2011
• en millones de US Dólares •

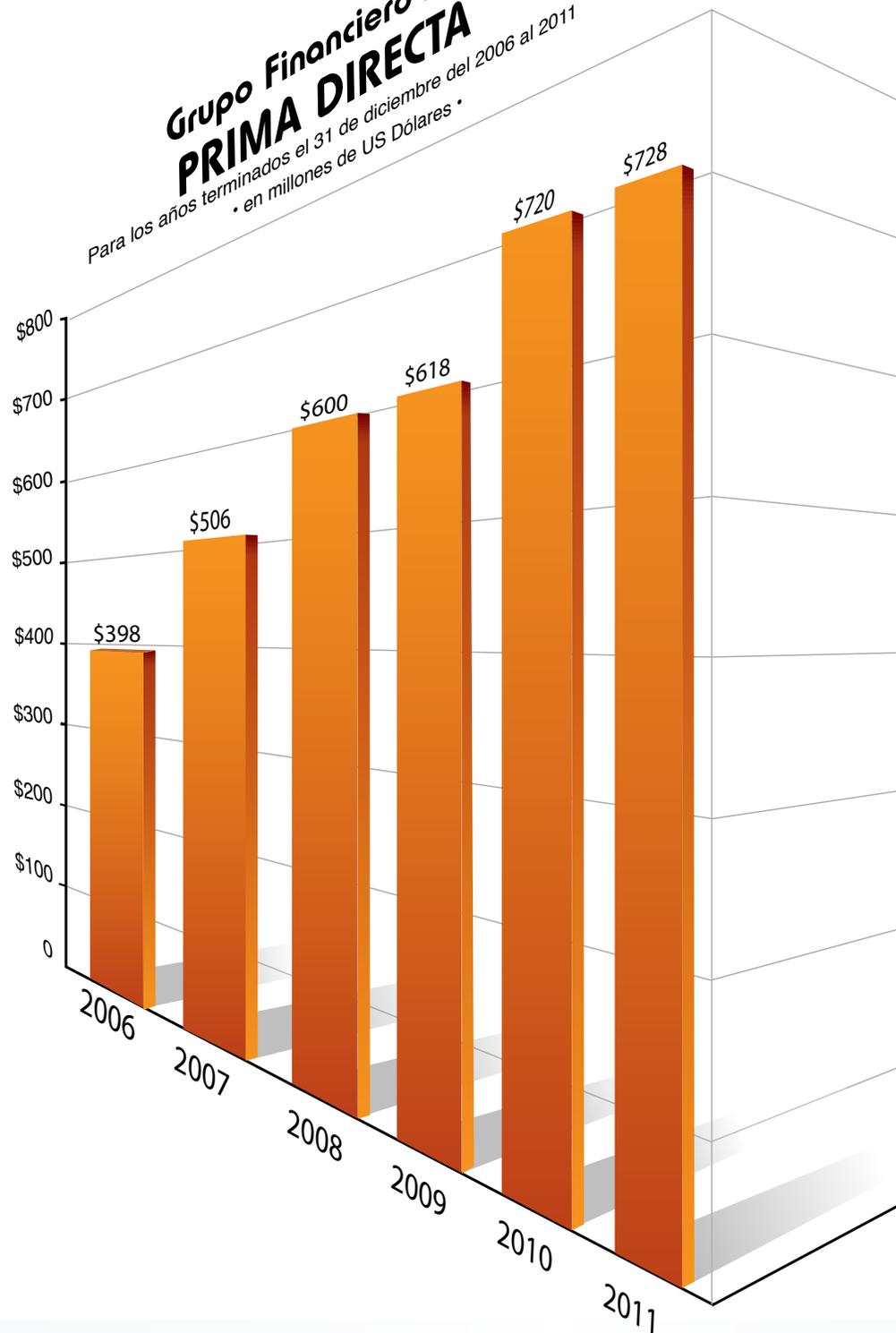


Grupo Financiero INS PATRIMONIO

Para los años terminados el 31 de diciembre del 2006 al 2011
• en millones de US Dólares •

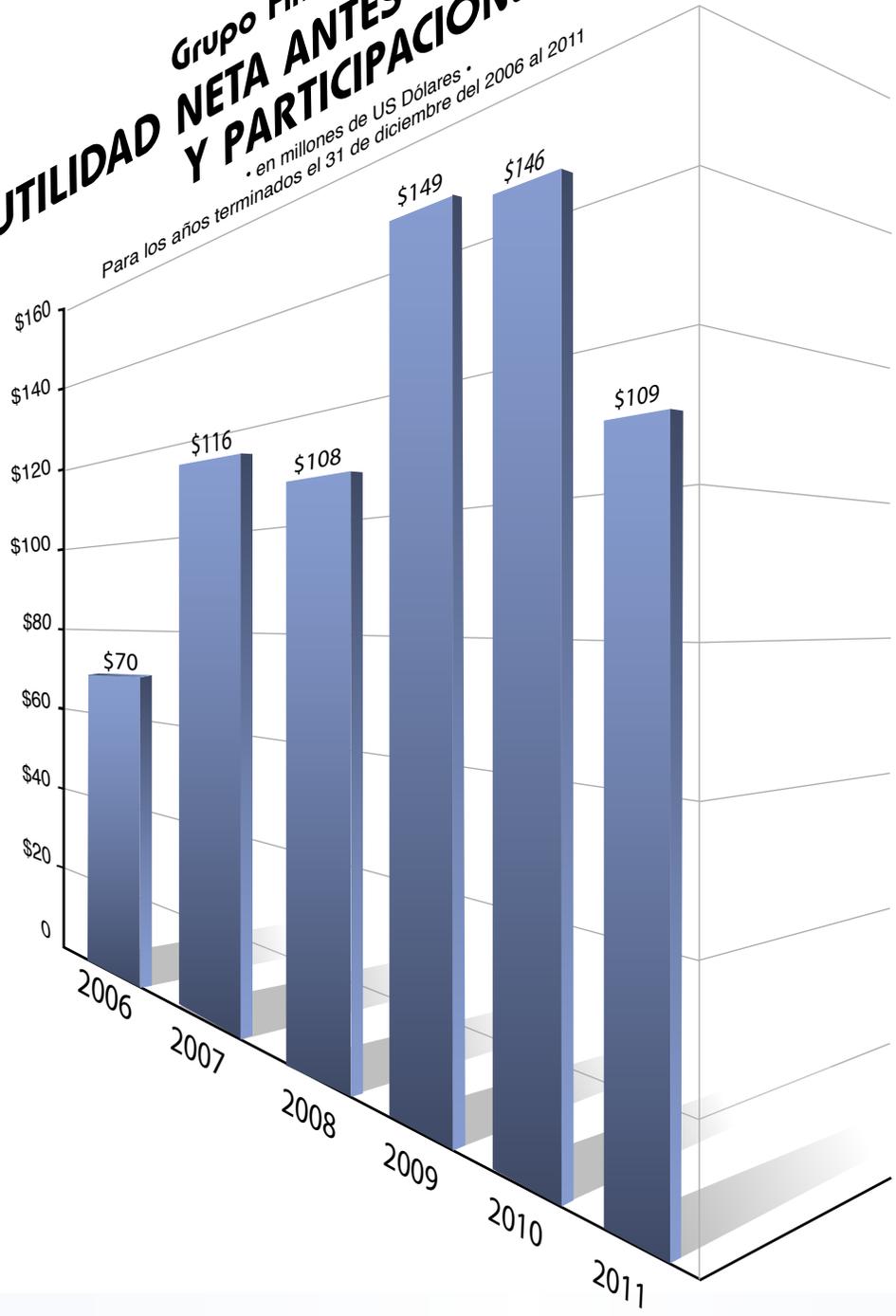


Grupo Financiero INS
PRIMA DIRECTA
Para los años terminados el 31 de diciembre del 2006 al 2011
• en millones de US Dólares •



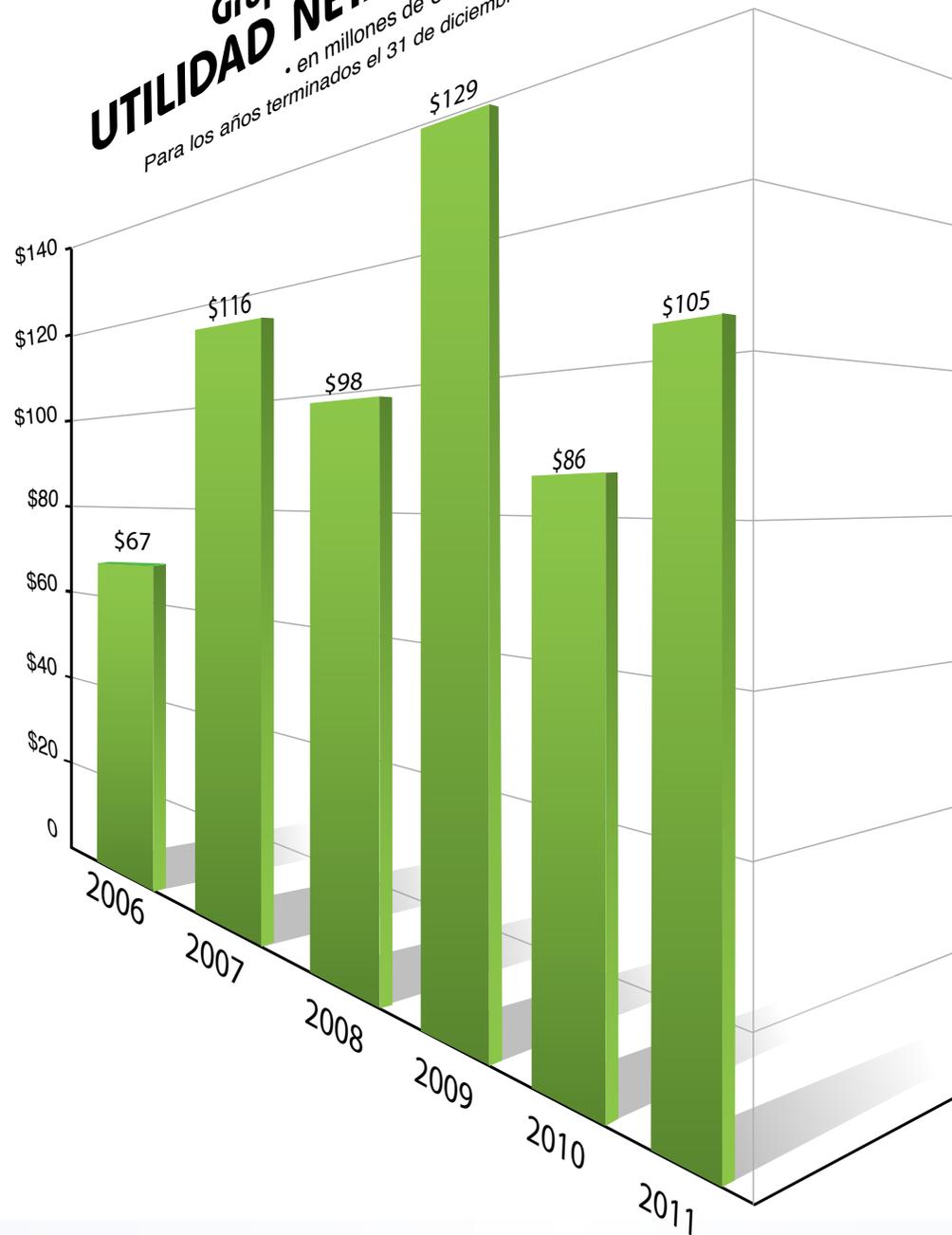
Grupo Financiero INS UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES

Para los años terminados el 31 de diciembre del 2006 al 2011
• en millones de US Dólares •



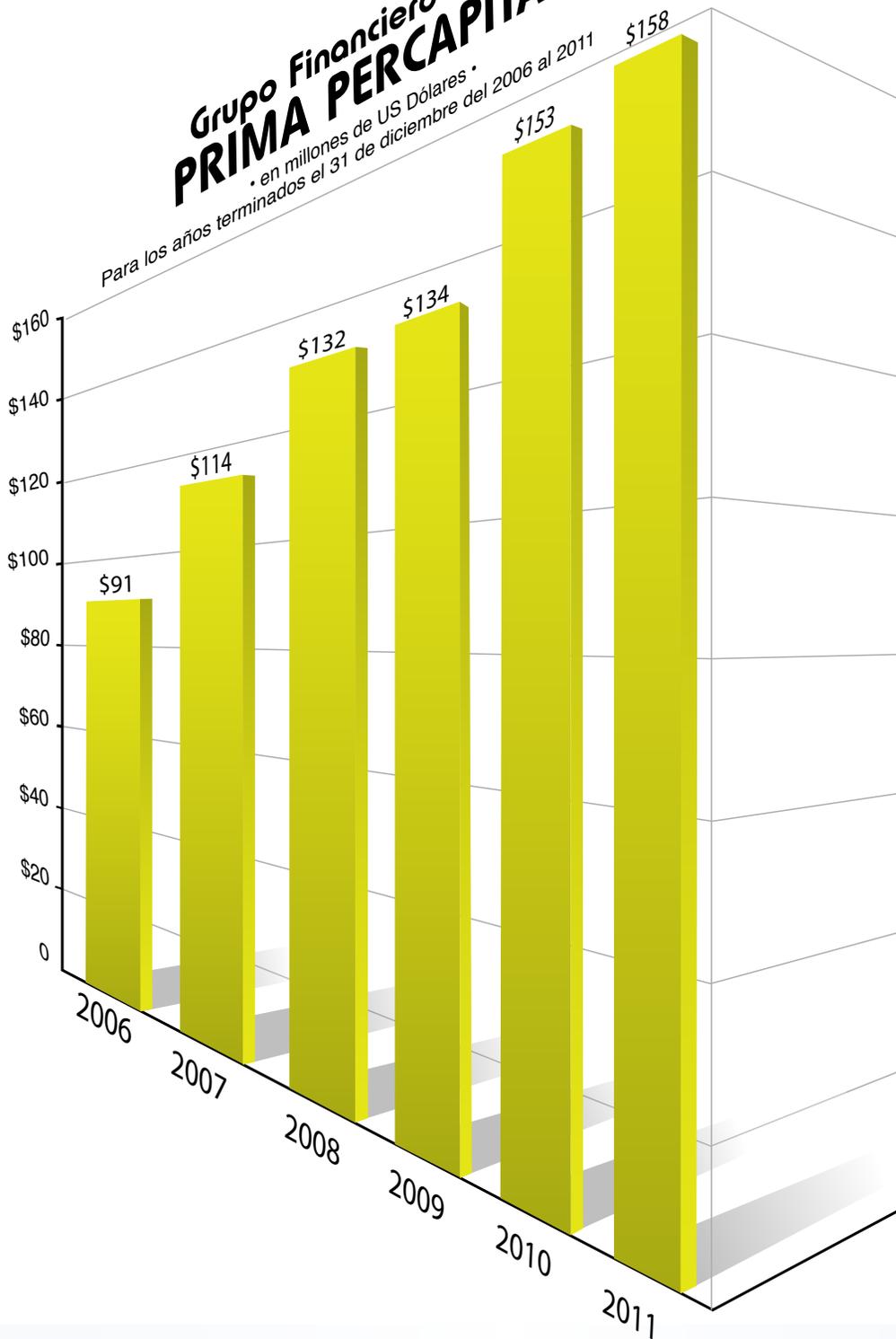
Grupo Financiero INS UTILIDAD NETA DEL PERIODO

• en millones de US Dólares •
Para los años terminados el 31 de diciembre del 2006 al 2011



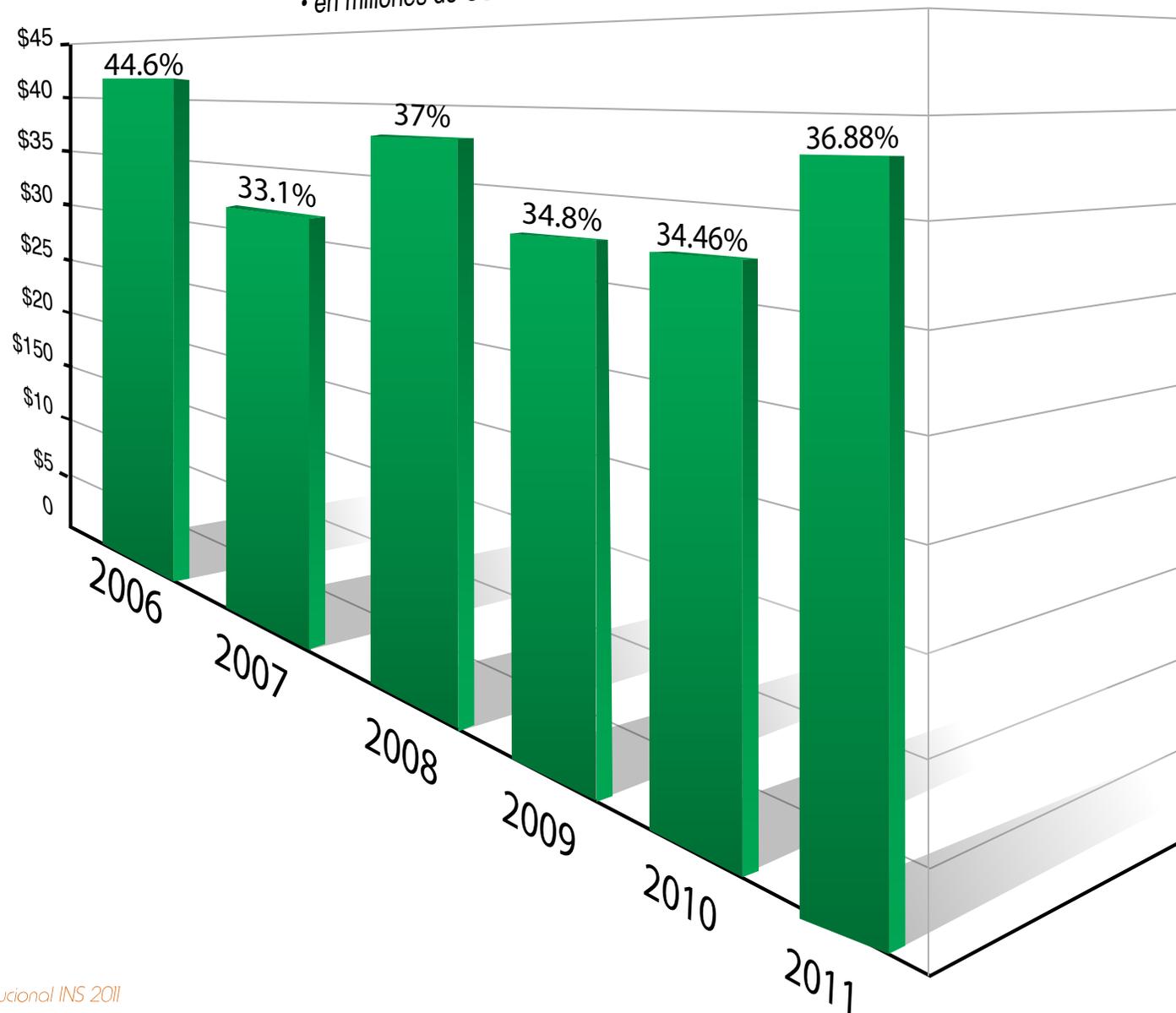
Grupo Financiero INS PRIMA PERCAPITA

• en millones de US Dólares •
Para los años terminados el 31 de diciembre del 2006 al 2011



Grupo Financiero INS RAZÓN DE GASTO

Para los años terminados el 31 de diciembre del 2006 al 2011
• en millones de US Dólares •





Sólo los seguros del INS tienen la garantía del Estado.