

GRUPO



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

MEMORIA 2016



Por más de 92 años hemos
sido mucho más que una
empresa de seguros...

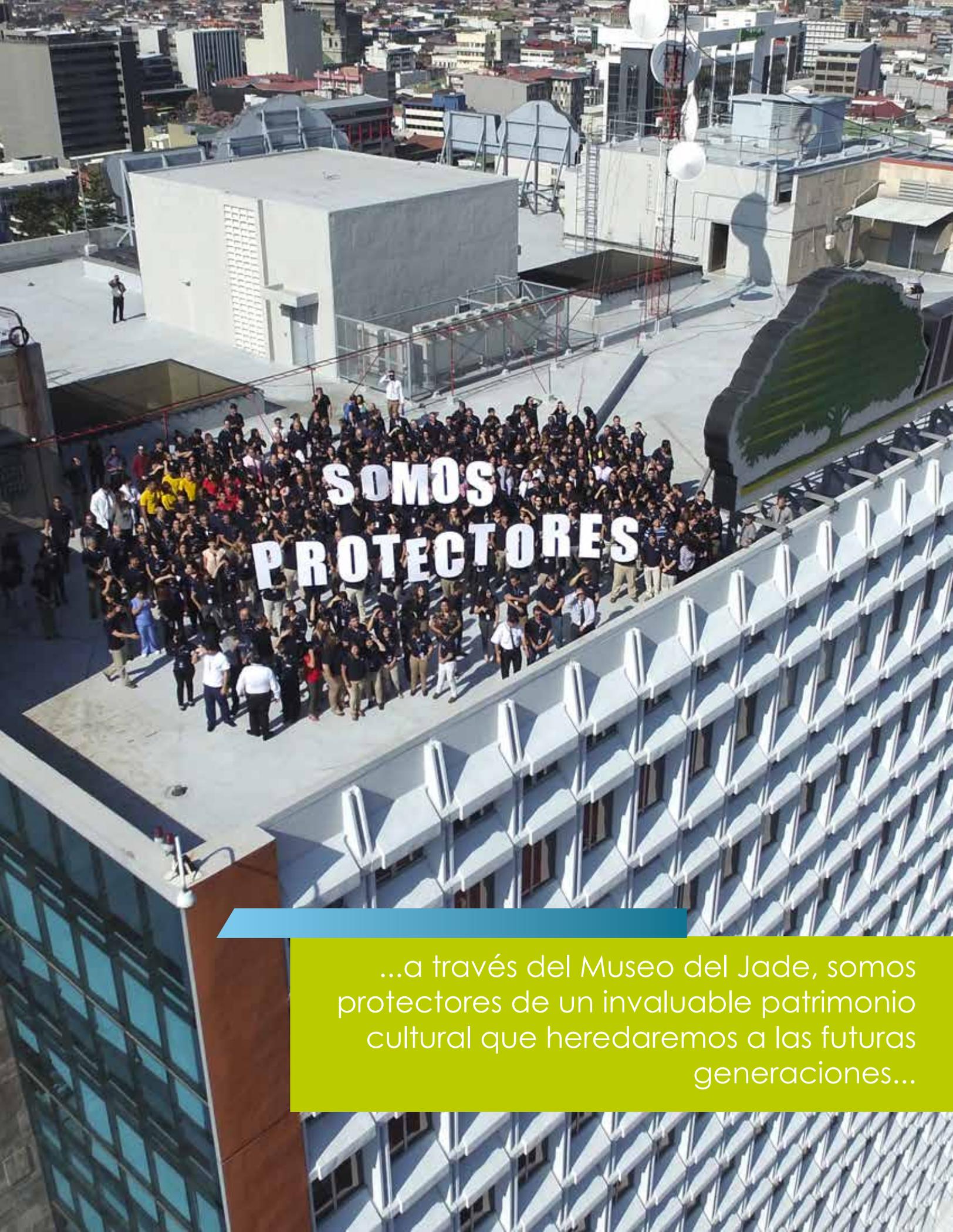
¡SOMOS PROTECTORES,
SOMOS INS!



SOMOS
PROTECTORES

INS

Protegemos la vida, el patrimonio, la salud y los sueños de los costarricenses...

An aerial photograph of a large crowd of people gathered on a rooftop. The crowd is dense and diverse, with many individuals wearing dark clothing. The rooftop is surrounded by various structures, including a large white rectangular building, a glass-enclosed area, and several satellite dishes. In the foreground, a modern building with a white, geometric, faceted facade is visible. The text 'SOMOS PROTECTORES' is overlaid in large, white, bold, sans-serif capital letters across the center of the crowd. The background shows a cityscape with various buildings and a clear sky.

SOMOS PROTECTORES

...a través del Museo del Jade, somos protectores de un invaluable patrimonio cultural que heredaremos a las futuras generaciones...



SOMOS PROTECTORES

...la prevención constituye un importante pilar de nuestra gestión. Somos protectores y procuramos el bienestar de miles de personas.

Nuestro equipo



JUNTA DIRECTIVA

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



Elian Villegas Valverde
Presidente Ejecutivo

A woman with dark hair, wearing a bright pink blazer, is seated at a dark wooden desk. She is looking down at a document in her hands, with a pen in her right hand. On the desk are various papers, a laptop, and a pair of glasses. In the background, there is a television, a potted plant, and flags of Paraguay and another organization.

GERENCIA

Sirelda Blanco Rojas

Se desempeñó como Gerente General hasta enero de 2017, al acogerse a su jubilación.

A woman with dark hair, wearing a grey blazer over a black top, is seated in a black office chair at a dark wooden desk. She is smiling slightly and looking towards the camera. Her hands are clasped in her lap. On the desk in front of her is a silver laptop and a mouse. To her left is a small green potted plant. The background consists of vertical wood paneling.

Lucía Fernández Sáenz
inició sus labores como Gerente General el 1° de febrero de 2017

SUBGERENTES



Eduardo Zumbado Jiménez

Luis Fernando Monge Salas

Luis Fernando Campos Montes

GERENTES SUBSIDIARIAS

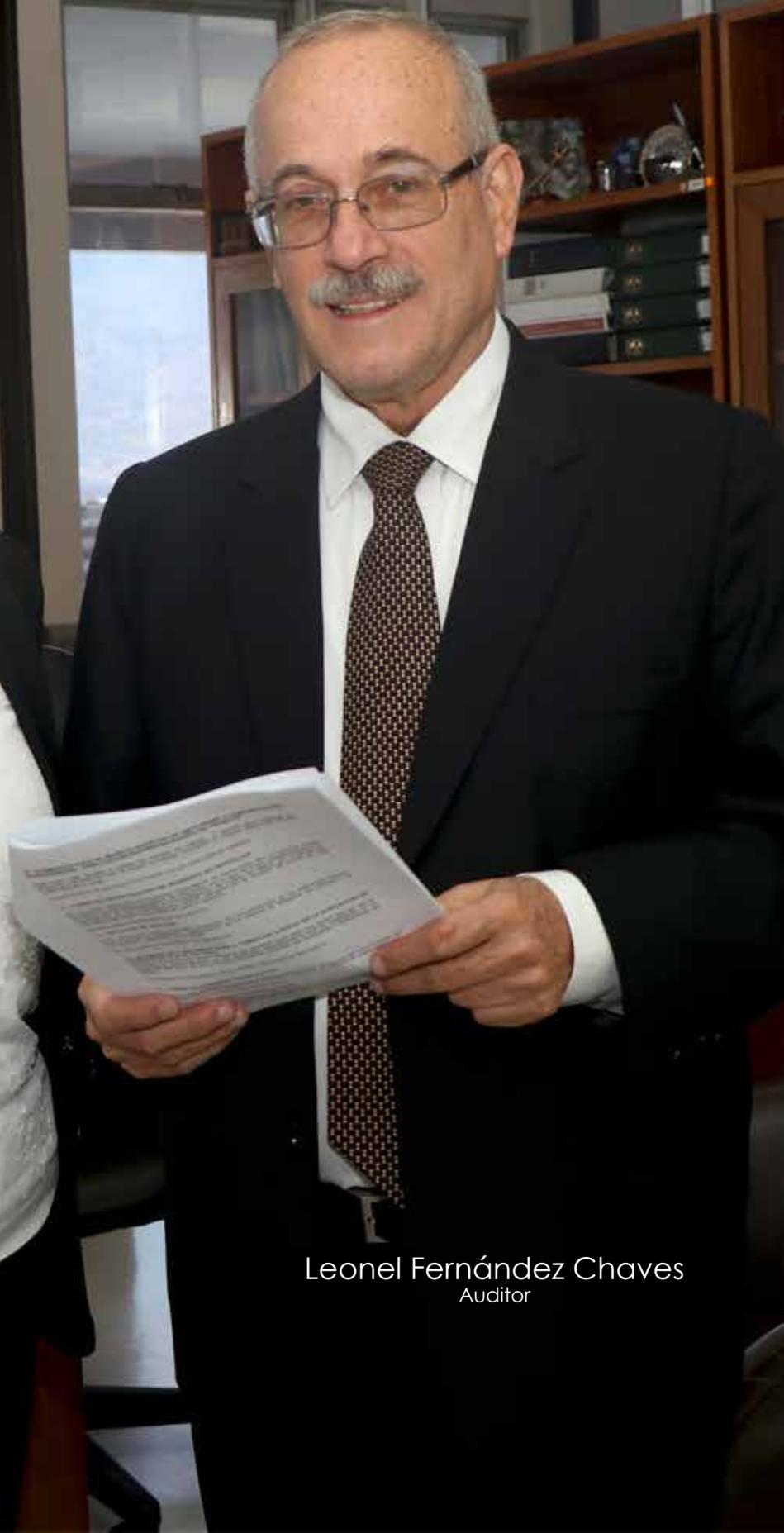


Freddy Quesada Miranda, Gerente INS Valores Puesto de Bolsa, Carlos Gamboa Chaves, Gerente Sociedad Administradora de Fondos de Inversión SAFI, Yanory Vega Arias, Gerente INS Servicios S. A., Héctor Chaves León, Director Cuerpo de Bomberos, Víctor Pérez Ayala, Gerente Red de Servicios de Salud

AUDITORÍA



María del Pilar Castro Quesada
Subauditora



Leonel Fernández Chaves
Auditor

Presidencia Ejecutiva

Elian Villegas Valverde, Presidente Ejecutivo

Kattia Castro Cruz, Asistente

Gina Carvajal Vega, Asistente

Cristina Ramírez Chavarría, Asistente

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, Jefe Departamento

Guiselle Zúñiga Alvarado, Jefe Departamento

Sergio Conejo Díaz, Jefe Departamento

Museo del Jade

Laura Rodríguez Rodríguez, Directora

Gerencia General

Sirelda Blanco Rojas, Gerente General

Adriana Zamora Sanabria, Asistente

Yessenia Quirós Angulo, Asistente

Leopoldo Peña Cubillo, Asistente

Susan Jara Ramírez, Encargada Continuidad del Negocio

Roy Campos Badilla, Oficial de Cumplimiento

Planificación

Manuel Alvarado Acosta, Jefe

Eduardo Fernández Figueroa, Jefe Departamento

Marjorie Monge Hernández, Coordinadora Departamento

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

Investigaciones

Federico Sánchez Selva, Jefe
Juan Rafael Navarro Guzmán, Subjefe

Contraloría de Servicios

Cristina Ujueta Valverde Jefe
Maritza Sáenz Bolaños, Subjefe

Subdirección Recursos Humanos

Alejandra Garreta Madrigal, Jefe
Alejandro Alpírez Acuña, Jefe
Irene Castro Hernández, Jefe

Dirección Técnica de Indemnizaciones

Laura Montes Monge, Jefe
Rónald Granados Lobo, Subjefe
Patricia Mora Quirós, Subjefe
Ricardo León Jara, Jefe Departamento

Centro de Gestión de Reclamos de Automóviles

Grettel Mora Díaz., Jefe
José Luis Trejos Arce, Subjefe
Juan Diego Araya Calvo, Subjefe
Lourdes Muñoz Pérez, Subjefe

Centro de Gestión de Seguros Personales

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

Dirección de Operaciones

Gerardo Vargas Vargas, Jefe
Yorleny Madriz Juárez, Subjefe

Centro de Servicios Complementarios

José Luis Laurito Fernández, Jefe
Lidia González Montero, Subjefe

Centro de Gestión Virtual

Johnny Zeledón Castro, Jefe

Centro Servicios Técnicos Profesionales

Karla Huevo Zúñiga, Jefe
José Antonio Cooper Hernández, Subjefe

Sedes

Sede San José

Surizadai Serrano Rodríguez, Directora Ejecutiva
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

Raquel Cascante Ardón, Directora Ejecutiva
Jeannette Navarro Obando, Subdirectora Ejecutiva

Sede Ciudad Neilly

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

Sede Ciudad Quesada

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

Sede Desamparados

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

Sede Guadalupe

María Elena Villalobos Molina, Directora Ejecutiva
Elaine Chaves Miranda, 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 La Merced

Marco Sánchez Aguilar, Director Ejecutivo
Fanny Chinchilla Valverde, Subdirectora Ejecutiva
Marcela Solano 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 Cásares, Directora Ejecutiva

Sede Pavas

Fernando López Lizano, Director Ejecutivo
Óscar Castro Abarca, Subdirector Ejecutivo

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
Rándall Camacho Solano, Subdirector Ejecutivo

Sede San Ramón

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

Sede Tibás

Jorge Corrales Barrantes, Director Ejecutivo
Marlene Alfaro Ortíz, Subdirectora Ejecutiva

Sede Turrialba

Mauricio Mata Salazar, Director Ejecutivo

Subgerencia Comercial

Subdirección Mercadeo y Ventas

Silvia Pardo Chaverri, Jefe
Laura Castillo Calderón, Subjefe
Dixiana Solano Vega, Jefe Departamento
Gabriela Chacón Fernández, Jefe Departamento

Isabel Ortega Sánchez, Subjefe Departamento
Ileana Castro Fatjó, Jefe Departamento
Marjorie Rivera Rodríguez, Jefe Departamento
Pilar Sáenz Jiménez, Subjefe Departamento

Líderes de Segmento

Gina Córdoba Gutiérrez Segmento Clientes Individuales
Eduilia Montero Mena, Segmento Empresarial
Daisy Rodríguez Angulo, Segmento PYME
Juan José Sánchez Corrales, Segmento Corporativo e Institucional

Subgerencia Área Administrativa

Antonieta Solís Mata, Subgerente

Departamento de Proveduría

Francisco Cordero Fallas, Jefe
Carmen Lidia González Ramírez , Subjefe Departamento

Subdirección de Servicios Generales

Jorge Navarro Cerdas, Jefe
Walter Douglas Castillo Rojas, Jefe Departamento
Jorge Rivera Peña, Subjefe Departamento
Mónica Martínez Gould, Jefe Departamento
Xinia Castro Sanabria, Subjefe
José Arévalo Ascencio, Jefe
Alexandra Chinchilla Araya, Coordinadora

Centro de Gestión Técnica de Aprovisionamiento

Lizbeth Muñoz Castro, Jefe Departamento

Departamento de Control y Gestión de Compras

Adriana Elizondo León, Jefe Departamento

Subgerencia Médica

Luis Fernando Campos Montes, Subgerente

Dirección Seguros Solidarios

Francisco Soto Soto, Jefe
Róger Arias Agüero, Subjefe

Departamento Gestión Empresarial Salud Ocupacional

Sandra Meléndez Sequeira, Jefe
Javier Aguilar Obando, Subjefe

Cecilia Montero Acuña, Jefe Departamento
Jeanneth Martínez Cantillo, Subjefe Departamento
Lizbeth Brenes Prado, Jefe Departamento

Subgerencia Financiera

Luis Fernando Monge Salas, Subgerente General

Departamento Inversiones y Tesorería

Eillen López Elizondo, Jefe

Subdirección de Riesgos

Óscar Roldán Santamaría, Jefe

Subdirección de Crédito y Cobro

Gladys Barboza Arrieta, Jefe

Geovanna Obando Rojas, Jefe Departamento

Wilberth Villalta Solano, Jefe Departamento

Centro de Procesamiento Financiero Contable

Josúe Abarca Arce, Jefe Departamento

Alejandra Salazar Díaz, Jefe Departamento

Subgerencia Técnica

Eduardo Zumbado Jiménez, Subgerente General

Álvaro Padilla Jiménez, Encargado Proyecto Axis

Gustavo Conejo Madrigal, Encargado Proyecto Cliente Total

Subdirección de Actuarial

Carlos Sánchez Arias, Jefe

Juliana Jiménez Borrás, Subjefe

Dirección de Reaseguros

Nelson Mata Morales, Jefe

Eduardo Castro Páez, Subjefe

Subdirección de Informática

Jacqueline Vega Naranjo, Jefe

Lilliana Masís 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



2016

un año de grandes
cambios, consolidación
y modernización.

El Grupo INS es una de las empresas más grandes de nuestro país y de la región.

Está integrado por casi seis mil colaboradores, distribuidos en casa matriz (la aseguradora) y sus subsidiarias Red de Servicios de Salud, INS Servicios, INS Inversiones Puesto de Bolsa, Sociedad Administradora de Fondos de Inversión INS SAFI y el Benemérito Cuerpo de Bomberos.

A diciembre 2016...

...los resultados financieros registrados fueron más que satisfactorios, aún más si se toma en cuenta que compartimos el mercado de seguros costarricense con otras doce aseguradoras.

Este éxito tiene raíz en diversos aspectos, entre los que destacan, una amplia oferta de seguros, la mayor fuerza de ventas del país,

presencia en todo el territorio nacional, personal ampliamente capacitado, una Red de Servicios de Salud con profesionales de primera línea y tecnología de punta, y sobre todo la confianza de nuestros asegurados, a quienes nos debemos.

Por eso, durante el 2016 se realizaron cambios orientados a satisfacer cada vez mejor las necesidades de nuestros clientes.

La presente memoria, resume esas acciones y los principales logros alcanzados por cada una de las empresas que conforman el Grupo INS.



Modelo de Negocios por Segmentos

No todos nuestros clientes son iguales ni requieren lo mismo

Se llevó a cabo un cambio del modelo de negocios, pasando de un enfoque en productos a un Modelo de Negocios por Segmentos y clientes claves. Con este nuevo enfoque se busca brindar al cliente una atención diferenciada y acorde a sus necesidades.

El modelo está constituido por 4 segmentos:

- . Corporativo e Institucional
- . Empresarial
- . PYME
- . Clientes Individuales

Esta nueva orientación, demanda que se realicen acciones para conocer mejor la forma de satisfacer a cada uno de los asegurados que conforman los segmentos, por lo que se han realizado estudios

de mercado enfocados a determinar los gustos y preferencias de las pequeñas, medianas y grandes empresas, los clientes incluidos en el segmento individual y el segmento empresarial.

Estos estudios permitirán brindar servicios y productos personalizados para estar más cerca de nuestros clientes.

Aunado a lo anterior, se realizó el programa de capacitación sobre el nuevo modelo de negocios tanto a lo interno del INS, como en las diferentes subsidiarias.

En el Segmento de PYMES, realizamos un acercamiento con los clientes a través de una alianza con el BAC, en el sector exportador con PROCOMER, en el sector turístico con ACROPOT y participamos en eventos como Tour Pymes (Liberia, San Carlos y Pérez Zeledón), Charla BAC-Pymes, Seminario BAC-Pymes, Expo Pyme, Mujer Acelera Pymes, “Soy el rostro oscuro del desarrollo” con ACORDE, IV Torneo de Pesca, Festival Náutico y Feria Pymes, Seguridad en las Importaciones , Primer Foro Acorde 2016 y CONPYMES 2016.

Clientes Corporativos e Institucionales: el segmento de mayor madurez

De los cuatro segmentos, el de Clientes Corporativos e Institucionales, es sin duda el de mayor madurez, ya que se conformó como un gran acierto, años atrás.

Debido a la importancia de este segmento para el Instituto, la Dirección de Cliente Corporativo a través de sus colaboradores, brinda un servicio especializado y personalizado a cada cliente.

Para el año 2016, se logró un porcentaje de retención de primas

superior al 98% del total de ingresos de la cartera de clientes corporativos e institucionales, la cual supera el 50% de las primas comerciales del Instituto.

Este alto nivel de retención de negocios, se logró mediante el fortalecimiento del Programa de Gestión y Administración de Riesgos, la atención personalizada a los clientes por parte de los Ejecutivos de Cuenta, la generación de propuestas competitivas, así como la coordinación efectiva entre los clientes e intermediarios de seguros.

Al finalizar el período 2016, se cuenta con 86 negocios colocados en el Continente Americano, con un ingreso por primas que ronda los ¢700 millones anuales.

También, a través de la Dirección Técnica de Indemnizaciones se logró una significativa reducción en los tiempos de resolución de apelaciones y casos de alta significancia por pérdidas incurridas en casos facultativos, fronting, programas mundiales y regionales, impulsando la fidelización de la cartera de clientes corporativos.

Iniciamos el Programa de Atención Médica Primaria en los seguros médicos colectivos con red preferente, logrando satisfacción en clientes de la cartera corporativa por reducción de gastos y servicio integrado en un solo lugar.



Mejoras | en beneficio de nuestros clientes

Con la implementación del Proyecto Estratégico "Calidad en el Trámite de Reclamos del Seguro Voluntario de Automóviles", logramos los siguientes resultados:

La Etapa I concluyó satisfactoriamente su fase de implementación, logrando disminuir los tiempos de respuesta de atención en la gestión del reclamo de automóviles de 16 a 8 días hábiles.

Implementamos al 100% la herramienta tecnológica para la solicitud de análisis inicial de los reclamos, la cual permitió una mejor distribución en las cargas de trabajo y niveles de control. Con esto el plazo de atención pasó de 8 a 3 días hábiles.

Disminución de la cantidad de valoraciones de daños supervisadas, pasando de 7000 a 4000 mensuales.

Gestión de reclamos de automóviles

Durante el año 2016 se implementó el proceso de conciliaciones derivadas de accidentes de tránsito como una nueva modalidad de atención de las solicitudes de los asegurados, lo que no solo generó agilidad y efectividad, sino que propició un acercamiento directo con las dependencias del Poder Judicial involucradas en estos procesos lo que conlleva a un mejoramiento en la atención y manejo de los expedientes y una coordinación interinstitucional en beneficio de las partes intervinientes.

También se dieron mejoras en los trámites para reclamos de seguros personales

Implementamos los protocolos de auditoraje rápido para los casos mayores de ₡200.000 y Plan 16 de Gastos médicos, con lo que obtuvimos mejoras en los tiempos de resolución de los casos.

Ampliación de la Red de Proveedores nacional en la provincia de Limón para satisfacer las necesidades de empresas como APM Terminals y Agencia Naviera Centro Americana. Negociación y afiliación de farmacias con precios bajos: Farma Value, Farmacia La Bomba y Farmacia Santa Lucía.



Apoyo | a la gestión de ventas

Durante el 2016 fortalecimos la gestión de ventas mediante las siguientes acciones:

- Se llevó cabo el proceso de actualización de normativa relacionada con la regulación de la relación comercial entre el INS y los intermediarios de seguros.
- En coordinación, la Subdirección de Mercadeo y Ventas y la Dirección Jurídica realizaron modificaciones importantes a los contratos de los diferentes canales de intermediación con el fin de promover mejoras para ambas partes.
- Se realizó el remozamiento del Proceso de Reclutamiento y Selección de Intermediarios, incluyendo un nuevo perfil de agentes que se ajusta a las nuevas tendencias del mercado.

- Se planteó y puso en ejecución un nuevo del Plan de Capacitación para la Fuerza de Ventas.
- Se redefinió el modelo de rentabilidad de intermediarios, que permite establecer una adecuada selección de canales.
- Se incorporaron 11 nuevos operadores, fortaleciendo así, el canal para venta de seguros autoexpedibles.
- Se logró la integración para la emisión de los seguros autoexpedibles en una sola plataforma del INS.
- Junto con el cobro de los derechos de circulación, promovimos la colocación de Seguros Autoexpedibles. El total recaudado al 31 de diciembre 2016, refleja un aumento de un 6.11%, al comparar la recaudación de estos seguros con el año anterior. Sin embargo, a nivel de tipo de seguro, se da un crecimiento importante en Más Protección, pero una disminución en Responsabilidad Civil. Se registró un incremento en la cantidad de recaudadores, pasando de 28 a un total de 52.



Fortalecimiento

de los servicios
en Sedes

Sede Corporativa Financiera (Sede La Merced): A partir del 01 de julio se estableció la Sede Corporativa, con el fin de dar atención preferencial a los clientes corporativos financieros.

Actualmente se atiende en dicha Sede al Banco Popular y Desarrollo Comunal, el Banco de Costa Rica, el Banco Nacional de Costa Rica y Mutual Seguros. Se está en proceso de traslado de otras entidades como Scotiabank, Banco Improsa, Banco Promérica, BCT, Banco Lafise, BAC, Bancrédito, Davivienda, Banco Cathay, Privial Bank y Banco General.

También en la Sede la Merced, opera el Centro de Procesamiento de Seguros (CPS), cuya función principal es la emisión de seguros de alto volumen y baja complejidad operativa, principalmente aquellos que se generan en las Sedes del Área Metropolitana entre los que se encuentran: Automóviles, Estudiantil,

Seguro Viajero, póliza Básica de Accidentes, Equipo Contratista y Equipo Electrónico.

Se creó el **Centro de Gestión Virtual** que centraliza el proceso de cobranza automática para los operadores de seguros autoexpedibles, se encarga además, del proceso de cancelación y contracargos de los operadores, atiende incidencias y brinda seguimiento a la suscripción vía web.

Implementación del Sistema Inspecciones de Reclamos y Aseguramiento (IREA): Es un sistema de control de inspecciones el cual permite el acceso a los inspectores internos y externos, tiene enlace con CRM y permite un mejor servicio al cliente.

Apertura de nuevos Puntos de Servicio y Puntos de Venta: Abrimos cuatro nuevos Puntos de Servicio, ubicados en Coronado, Uvita, Santo Domingo de Heredia y Paraíso de Cartago. Además de un nuevo Punto de Venta en San Sebastián. Estos puntos ofrecen a nuestros clientes la facilidad de realizar varios trámites sin tener que desplazarse a las sedes u oficinas centrales.



Evolucionamos

hacia un INS
más moderno

La tecnología no solo nos provee mejores y más modernas herramientas para hacer nuestro trabajo con mayor precisión y calidad, sino que además, nos permite mayor cercanía con nuestros clientes.

En este sentido destacan los siguientes proyectos:

Proyecto Cliente Total

Este proyecto nació para dotar al INS de soluciones tecnológicas para la depuración de la data, además de un CRM (Customer Relationship Management), como una nueva y moderna estrategia de establecer relaciones y negocios con nuestros clientes.

Durante el 2016 se trabajó en el diseño e implementación de las diferentes iniciativas, así como en la etapa de pruebas de las soluciones tecnológicas Microsoft Dynamics CRM, con la

colaboración de diferentes dependencias y fundamentalmente con el apoyo de la Administración Superior.

Proyecto Axis

A partir de enero 2016 iniciamos con el proceso de planificación y definición de este proyecto, el cual nos permitirá adquirir e implementar una solución para administrar todos los seguros Comerciales del INS y con posibilidad de ampliación a los Seguros Solidarios.

Dentro de las acciones desarrolladas se encuentran la definición del Perfil del Proyecto, la elaboración del Plan del Proyecto y otros documentos relacionados. También se elaboró el cartel para la contratación de la empresa que nos brinde la solución y estamos en el proceso de selección de la mejor opción, el cual finaliza en junio del 2017.

INS 3.0

Este proyecto inició su planteamiento en 2016 con el objetivo de integrar y alinear todos los esfuerzos que realiza el INS en el ambiente digital; en procura de brindar, mediante la digitalización y uso de la tecnología, experiencias memorables para los diferentes segmentos de clientes, sin importar el canal por el cual el cliente tenga ese punto de contacto (web, redes sociales, centro de contacto, Sedes, Puntos de Venta, Puntos de Servicio, entre otros).



Respaldados

por un robusto
programa de
Reaseguros

Gracias a la labor de la Dirección de Reaseguros, se logró la colocación de grandes negocios, lo que permitió al INS mantener su participación de mercado, mediante la suscripción exitosa de negocios facultativos y el mejoramiento constante de los contratos de reaseguro automático.

Durante el año anterior, se lograron grandes ahorros y mejoras cuantitativas en casi la totalidad de los contratos de reaseguro automático del INS, principalmente en sus tratados de propiedad. Se ha logrado reducir en un 10% la tarifa ponderada de los contratos catastróficos del INS.

Además:

- Se desarrolló en su totalidad el plan de capacitación para el INS con la participación de Reaseguradores.

- Se finalizó la negociación del primer contrato de Reaseguro de Cosechas en la región centroamericana.
- Dio inicio la actividad comercial de Reaseguro Tomado en América del Sur.
- Se realizaron los ajustes necesarios en el contrato de Reaseguros de Construcción para que el INS pueda enfrentar la competencia.



Fuerte compromiso

con la
Sostenibilidad

El 18 de enero del 2016, la Junta Directiva aprobó la "Política de Sostenibilidad del Grupo INS", la cual establece los lineamientos generales para la gestión responsable del negocio y funcionamiento del Grupo INS en las dimensiones económica, social y ambiental, con el fin de adquirir mayor competitividad y contribuir con el desarrollo sostenible del país.

Lo anterior implica un replanteamiento de las actividades que había venido realizando el Grupo INS; en primera instancia porque implica la evolución del concepto de "Responsabilidad Social" hacia uno más amplio y estratégico como lo es la "Sostenibilidad", pero adicionalmente porque amplía su alcance a nivel corporativo, incluyendo la cadena de valor, lo cual incluye relaciones políticas, contractuales, económicas o de otra índole, a través de la cual el Grupo INS tiene la capacidad de afectar las decisiones o actividades de individuos u organizaciones.

El nuevo concepto de Sostenibilidad, adiciona una dimensión transversal, llamada Gestión Integral para la Sostenibilidad, la cual contiene el marco referencial sobre el cual se desarrollan todas las actividades.

También se definieron ocho temas que se consideran estratégicos y que deberán ser abordados desde cada una de las dimensiones antes mencionadas, estos temas son: prevención, derechos humanos, gestión ambiental, compras sustentables, prácticas laborales, cultura en sostenibilidad, gobernanza y transparencia.

Grandes logros en materia de Sostenibilidad

- **Galardón Bandera Azul Ecológica (Oficinas Centrales):** El INS en su edificio central recibió nuevamente el galardón de Bandera Azul Ecológica, en la categoría de Cambio Climático, avanzando en la gradación de estrellas, al obtener la segunda de un total de cinco.
- Gracias al **Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI)** llevamos un mejor control sobre los recursos consumidos, y la determinación de las acciones necesarias para la disminución o aprovechamiento eficiente de los mismos. Un ejemplo muy claro, se da en el consumo de papel, ya que gracias al impulso de buenas prácticas para la disminución de consumo de papel, se logró una reducción importante, pasando en el 2012 de consumir 584 hojas/funcionario*mes, a 303 hojas/funcionario*mes en el primer semestre del 2016.
- Durante el año anterior se cumplió en tiempo y forma con la presentación de los avances correspondientes pasando de un

77.98 a un 93.40 en la puntuación obtenida, lo cual nos cataloga como una institución con “excelente gestión ambiental”.

- Se logró la presentación del primer avance del PGAI de Sedes y Puntos de Venta, así como de los protocolos de evaluación ambiental de los puntos de venta de Tres Ríos y Grecia.
- Con el respaldo de la Administración Superior, se invitó a las 19 Sedes del INS a participar en el Programa de Bandera Azul Ecológica para tratar de disminuir integralmente el impacto negativo de nuestras operaciones en el ambiente.
- Se iniciaron las gestiones para el proceso de certificación de **Marca País para el INS**.
- Gracias al apoyo de los funcionarios del Grupo INS, se colaboró con la donación de libros por medio de la campaña de la Asociación Libros para Todos, beneficiando a 5 escuelas (Escuela El Torito en Guanacaste, Llano Verde en Alajuela, La Fuente en Puntarenas, y Rafael Francisco Osejo y República de Nicaragua de San José).
- Se creó la Comisión Institucional para la Igualdad de Género y No Discriminación de la Población Sexualmente Diversa.



La Prevención

es nuestro
estandarte

Los accidentes de trabajo y de tránsito, dejan más que lesiones y muerte. Generan grandes problemas en el seno de las familias, desintegración y problemas económicos.

Por eso a través de nuestro Departamento de Gestión Empresarial en Salud Ocupacional (GESO), desarrollamos una ardua tarea en aras de la prevención:

Eje de Seguridad Vial

- Organización del lanzamiento de la Norma Inte/ISO 39001:2015 en conjunto con INTECO, además se ha incorporado los elementos de la norma dentro de nuestros módulos de seguridad vial.
- Capacitaciones en 3 líneas: Seguridad Vial en Motociclismo, Seguridad Vial para Flotillas de Automóviles y Seguridad Vial para conductores de Vehículos en General.

Capacitación en seguridad vial a más de 800 colaboradores de diferentes organizaciones.

Eje de Promoción

- Se logró la atención de 97 empresas; brindando asesoría, capacitaciones y visitas en diferentes proyectos, donde se emitieron 34 medidas preventivas a los patronos y una cobertura de aproximadamente 7.650 trabajadores. (Sector Construcción)
- Se realizaron actividades con representantes de 37 empresas de Liberia, Pococí y Limón (Sector Servicios)
- Talleres de Comisiones, en los que participaron 72 personas, representantes de 38 empresas (Sector Comercio).

Sector Agropecuario

Subsector Pesca

Se desarrollaron alianzas con el Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura (INCOPESCA), la Federación Costarricense de Pesca (FECOP) y el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), con el fin de ejecutar actividades de capacitación conjuntas dirigidas a pescadores artesanales, asociaciones de pescadores y pescadores comerciales de mediana escala (palangre).

Subsector Agricultura:

Los esfuerzos se concentraron en la promoción y prevención de las posibles patologías causadas por el estrés térmico, dado el impacto que genera en los trabajadores que pueden estar expuestos a sobrecarga térmica por calor y específicamente por exposición al sol.

Dentro de las actividades llevadas a cabo se destacan:

- En coordinación con la Cámara Nacional de Productores y Exportadores de Piña (CANAPEP) se realizaron capacitaciones en la zona de Pococí y San Carlos.
- Capacitación en el cantón de Pococí abarcando los temas generales sobre el Reglamento, patologías y prevención por exposición a calor. Esto a solicitud de CORBANA.
- Taller sobre estrés térmico para empresas del sector construcción asociada a la Comisión Nacional de Salud Ocupacional en Construcción CONASOP, donde participaron 18 empresas y 40 colaboradores.
- En diciembre 2016, se desarrolló el taller de capacitación con empresas meloneras de la zona de Guanacaste, donde brindamos asesoría y orientamos sobre las medidas de prevención y control de riesgos por exposición a estrés térmico por calor.

- Programa de prevención sobre estrés térmico por calor:
- Atención de 92 empresas, en las cuales se brindó asesoría, capacitaciones, evaluaciones de temperatura y entrega de materiales.
- 54 medidas preventivas a los patronos y una cobertura de aproximadamente 3.790 trabajadores.

Programa de Homologación de empresas

- Participaron 73 empresas, un 12.3% más que en el año 2015.
- Devolvimos a las empresas ¢465.44 millones (41.1 millones más que el año 2015), las ganadoras fueron 54 empresas poseedoras de 78 pólizas, con una población asegurada de 15.358 trabajadores.

Premio Global Preventico

- El 30 de setiembre 2016 se llevó a cabo la **XI EDICIÓN PREMIO PREVENTICO**.
- Se contó con la participación de importantes clientes de la institución, lo que permitió el fortalecimiento de los lazos comerciales, resultando ganadoras un total de 50 empresas en las 4 categorías de premiación.

Capacitaciones

- Se realizaron 185 capacitaciones en empresas.
- En las capacitaciones desarrolladas en Sede, participaron 1,200 trabajadores representantes de 262 empresas.
- En el caso de capacitaciones regionales, participaron 422 trabajadores de 113 empresas registradas.

Cursos virtuales 2016

A través de la plataforma CEVINS, pusimos a disposición de empresas y trabajadores, una importante cantidad de cursos virtuales, entre estos Salud y Seguridad Ocupacional para hotelería y restaurantes, Identificación de peligros y evaluación de riesgos y curso defensivo de motociclistas.

Eje de Prevención

- **Programa de facilitadores:** En este programa atendimos 151 empresas.
- **Convenio con TEC:** Durante el año 2016 y al amparo del Convenio con el TEC relativo a Agentes Químicos, se atendieron 12 solicitudes y se abarcó una población de 2,181 trabajadores.

Eje de Inspección

- Realizamos 20 estudios de puestos de trabajo y emitimos 11 medidas de prevención.
- Investigamos 20 accidentes laborales y generamos 14 medidas preventivas a los patronos.
Atendimos 9 denuncias por condiciones y medio ambiente de trabajo, emitiendo 04 medidas preventivas a los patronos.

Gestión de los afectados por el Nemagón:

- Para el periodo 2016, la Oficina Operativa del Nemagón atendió a 3.606 personas, para un promedio de 300.5 reclamantes por mes, las cuales se apersonaron a ventanilla para realizar diversos trámites.
- Indemnizamos 367 casos para un monto de ¢114.054.804,09. El monto total acumulado por este concepto de ¢275.889.788,64.
- Para el periodo 2016 se canceló un total de 27 sentencias para un monto pagado de ¢56.850.184,71. Del año 2010 al 31 de diciembre de 2016 se han presentado 360 sentencias para trámite, de las cuales 150 se han resuelto para pago, por un monto de ¢310.640.758,38.



La seguridad | es uno de nuestros pilares

La seguridad y la prevención van de la mano. Por eso, nos preparamos a lo interno para atender tanto a nuestros colaboradores como nuestros clientes en caso de una emergencia.

Al igual que otras empresas del país, nosotros también contamos con una Brigada Corporativa, integrada por colaboradores de todo el Grupo INS.

Durante el año 2016, la Brigada Corporativa contó con la participación de 225 colaboradores, brigadistas, en la gran mayoría de los puntos de trabajo del Grupo INS, alcanzando los siguientes logros:

- 35 brigadistas capacitados en RCP
- 42 brigadistas capacitados en combate de incendios
- 27 brigadistas capacitados en primeros auxilios básicos
- 13 brigadistas capacitados en manejo de materiales peligrosos

- En total se certificaron 117 brigadistas durante el año 2016
- Se realizaron simulacros en varias Sedes, Centros Médicos, Red de Salud en La Uruca y edificio central
- Se reactivó la brigada de la Red de Servicios Salud en la Uruca.
- Se adquirió equipo necesario para prácticas y capacitación
- Se realizó el I Torneo Interno de Brigadas del Grupo INS

Seguridad Institucional

Se renovaron 31 permisos de portación de armas, ante el departamento de Control de Armas y Explosivos de Ministerio de Seguridad Pública. El entrenamiento realizado en el 2016, consta de 501 horas de práctica de tiro en el Simulador de Tiro. Participación en la Comisión de Seguridad Bancaria, en proyectos para mejorar la gestión de la seguridad en las entidades financieras de todo el país, por lo que tiene un gran peso también de Responsabilidad Social.



Garantizamos

la continuidad
de nuestros negocios

Contamos con una Unidad de Continuidad de Negocio, cuyo objetivo es gestionar, atender, proveer y disminuir el impacto de los incidentes que puedan llevar a una interrupción parcial o total de las operaciones del Grupo INS.

Estas son algunas de las acciones desarrolladas durante el año 2016 por la Unidad de Continuidad de Negocios:

- Generación y actualización de Planes de Continuidad y Protocolos para el Grupo INS.
- Actualización de planes para diferentes casos, tales como eventos catastróficos, reclamos de automóviles y gestión de incidentes.
- Evaluación y control de Riesgos de interrupción
- Culturización en gestión de continuidad y prevención.
- Charlas a clientes corporativos.

Como parte de las acciones desarrolladas para garantizar la continuidad del negocio, construimos e inauguramos dos modernos Data Center o Centro de Datos.

Estos garantizan que en caso de un evento la información necesaria para la operativa diaria y el servicio al cliente, se mantiene respalda y a salvo. La migración del antiguo data center ubicado en el piso 10 de oficinas centrales al nuevo centro de datos ubicado en el costo norte del edificio central, la realizaron colaboradores de la Dirección de Informática.



Contraloría | de Servicios

En abril del 2016 se unificaron la Contraloría de Servicios y la Defensoría del Cliente, creando un solo Departamento llamado Contraloría de Servicios, con una nueva estructura, a fin de facilitar al cliente el acceso a nuestros servicios.

Durante el 2016 se recibieron en total 1900 solicitudes, de las cuales un 49% se resolvió favorablemente, el 32% resultó desfavorable, mientras que el 19% restante fueron inadmisibles o retiradas por los clientes. Éstas corresponden a denuncias interpuestas ante esta oficina por parte de los consumidores de seguros, y versa sobre situaciones donde se considera que existió alguna transgresión a derechos del consumidor de seguros o alguna situación derivada de aspectos sustanciales del contrato.



Más allá | de nuestra gestión

Lanzamiento del Programa Líderes de la Prevención

Pensando en la necesidad de educar en materia de seguros, se puso en funcionamiento el Programa Líderes de la Prevención, este viene a sustituir el programa Cruz Verde, actualizándolo según las necesidades de las nuevas generaciones, sus ejes principales giran en torno a la identificación y mitigación de riesgos, prevención y cultura de seguros.

Se elaboró el concepto y se coordinó la producción de todos los materiales requeridos. El proyecto inició como un plan piloto de visitas en 14 escuelas, 2 por provincia (1 cabecera y 1 rural) el cual tuvo un alcance de un aproximado de 350 estudiantes.

Fomentamos la cultura en seguros

Por primera vez en 90 años, el INS ofreció un curso libre en la Universidad de Costa Rica, sobre temas básicos de seguros, denominado el “ABC de los seguros”, lo cual marca un hito en la generación de cultura en una población totalmente nueva.

Participamos en el Festival de la Luz 2016

- Se conformó un comité a nivel del Grupo INS para coordinar las diferentes actividades para el Festival de la Luz, el tema y diseño estuvo a cargo de los compañeros voluntarios de la familia INS.
- Se obtuvo el primer lugar como la Carroza que más brilló y se empató en el primer lugar con el elenco infantil.
- A la vez, se logró obtener el reconocimiento como la carroza más original del Festival.

Desarrollo de diversas campañas publicitarias, entre ellas:

- Campaña Prevención de Accidentes de Tránsito motociclistas.
- Campaña Seguro de Automóviles.
- Campaña Seguro Estudiantil.
- Campaña Seguro Viajero.
- Campaña del Día de la Mujer.
- Campaña Seguro contra Incendio.
- Campaña Seguros Autoexpedibles.

Somos Protectores de nuestra cultura

El Museo del Jade ha sido parte de la proyección social del Grupo INS, dispone de espacios para la exposición permanente de la colección

arqueológica, espacios para exposiciones temporales donde se presentan propuestas artísticas diversas, aulas para realizar talleres y llevar a cabo programas de proyección educativa, seminarios, conferencias; un auditorio para eventos y actividades de mayor envergadura a nivel nacional e internacional.

Estos espacios han permitido que las diferentes manifestaciones culturales puedan ocupar un lugar en la ciudad capital y sirva como puente de unión para una serie de esfuerzos gestionados por otros colectivos culturales.

Proyectos interinstitucionales:

Se llevaron a cabo los siguientes proyectos conjuntos de enfoque cultural:

- **Paseo de los Museos:** donde el museo adaptó la exhibición permanente de la sala El Día, desarrollando el tema ***“La Génesis de la ocupación del espacio habitable: Desafíos, cosmogonía y realidades”***, ubicada en el tercer piso del Museo, para compartir con los visitantes los orígenes de las ciudades prehispánicas.
- **El Prado en Chepe:** con la presentación de la Conferencia Los fantasmas de Goya.
- **Art City Tour:** programa nocturno que se realiza cada dos meses donde se abren los espacios culturales de manera gratuita hasta las 9:00 p.m. a todo público, y se contó con la visita de más de 7000 personas.
- **Bienal Iberoamericana de interiorismo, diseño y paisajismo** que congregó diferentes profesionales en sus áreas de especialización durante varios días en el auditorio del museo.

- **Congreso Ibero museos** con el tema “Tejiendo la cooperación entre museos”, Costa Rica recibió a representantes de instituciones de 22 países de la región Iberoamericana que participaron en el IX
- **Encuentro Iberoamericano de Museos.** El evento se realizó en el Museo del Jade y la Cultura Precolombina, del 24 al 26 de noviembre de 2016.

Apoyo interinstitucional:

Durante el 2016 el INS dio apoyo a diferentes entidades gubernamentales mediante el préstamo de los espacios del museo, generando un ahorro significativo de recursos para la institución y para el gobierno. En total se facilitaron las instalaciones para la realización de 11.446 actividades, 22 del Gobierno, 19 de carácter privado y el resto institucionales.



Cuidamos | de nuestro Patrimonio

Los números nos ubican como una de las empresas con mayor fortaleza financiera, lo que es el fruto de un adecuado manejo de nuestros recursos, inversiones y políticas financieras.

Por ejemplo, el cobro de los Derechos de Circulación inició el 01 de noviembre 2016 y al 31 de diciembre la recaudación era de ¢188.982.854.444,00, lo que significa un crecimiento en la recaudación de un 7.63% con relación al año anterior.

En relación con el Seguro de Riesgos del Trabajo, en el 2016 cancelamos a la Caja del Seguro Social, un total de ¢17.040.951.443,54, por concepto de atenciones brindadas a pacientes amparados por los seguros de riesgos del trabajo y del seguro obligatorio de automóviles

Rentabilidad de la Cartera de Inversiones

Al cierre del año 2016, la rentabilidad interanual de la cartera de inversiones fue de 6.70%, 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, para finalmente lograr una rentabilidad real de 5.93%.

La cartera de Inversiones representa el activo más importante de la entidad y una buena parte de la utilidad generada por la cartera de inversiones, se traslada a las diferentes líneas de aseguramiento.

Dentro de las innovaciones realizadas para obtener esos resultados tan sobresalientes, destacan principalmente durante este año los siguientes dos puntos:

Nuevo modelo de gestión estratégica del portafolio de inversiones

Se implementó una nueva política para la administración de las inversiones, con la que se ha logrado una mayor flexibilidad, se ha mejorado la rentabilidad y una gestión diferenciada de los portafolios, más acordes con las distintas obligaciones que se deben respaldar, y todo lo anterior en consonancia con el perfil de riesgo institucional.

El efecto más notorio del cambio implementado lo refleja la materialización de ganancias de capital por aproximadamente ¢31.369 millones, durante el 2015 y 2016, de los cuales ¢10.632 millones corresponden a este 2016.

Fideicomiso para emisión de bonos

También como parte de la nueva filosofía de una gestión más activa de la cartera, se empezaron a valorar proyectos innovadores. Como parte de esto nace el fideicomiso para emisión de bonos FEINS. Mediante esta figura se logra sacar mayor provecho a los títulos expresados en unidades de desarrollo (TUDES), los cuales representaban el 20% del total del portafolio.

Una parte de dichos TUDES se titularizó mediante un fideicomiso, el cual emitió un instrumento de renta fija, cuyo principal mercado meta son los grandes inversionistas institucionales del país. Algunos logros relevantes de este proyecto son:

- La innovación que representó para el mercado de valores en general.
- Haber creado un instrumento ideal para los inversionistas institucionales del país.
- El ingreso generado para el INS en términos de la ganancia de capital que implicó la venta de parte de la cartera de TUDES.
- Los ingresos generados para la Unidad de Banca de Inversión y para el Puesto de Bolsa por el proceso de estructuración y colocación respectivamente.
- El efecto positivo en términos de imagen que representa un proyecto de esta naturaleza.

Una nota aparte merece el tema del monto captado por el Fideicomiso, el cual ascendió a la suma de \$50.503 millones, siendo una de las cifras más significativas captadas a través de un instrumento privado en el país.

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.

Evolución de la cartera de crédito

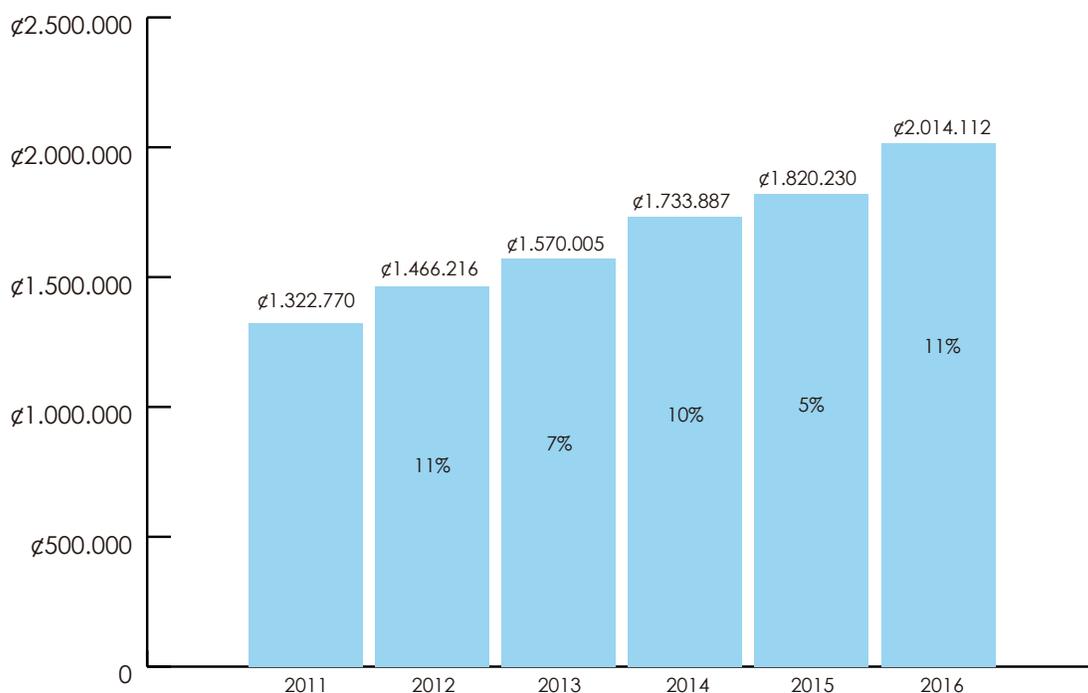
A diciembre del 2016, se mantiene la tendencia hacia el alza de la cartera de créditos, que pasó de ¢22.411 millones en diciembre del 2015 a ¢32.806 millones, en diciembre del 2016, lo que significó un aumento de 46%.

La gestión de créditos cerró a diciembre del 2016 con una utilidad de ¢2.358 millones. Importante indicar que se obtuvieron ingresos financieros por la suma de ¢3.001 millones e ingresos no técnicos por la suma de ¢534 millones, mientras los gastos del período están representados por los gastos financieros por la suma de ¢333 millones y los gastos no técnicos por ¢844 millones. Mientras que el ingreso neto de los intereses de la cartera es de ¢2.716.00 millones.

Resultados financieros

Total de Activos Grupo INS

diciembre 2011 a diciembre 2016
- en millones de colones -



Total Pasivo Grupo INS

diciembre 2011 a diciembre 2016

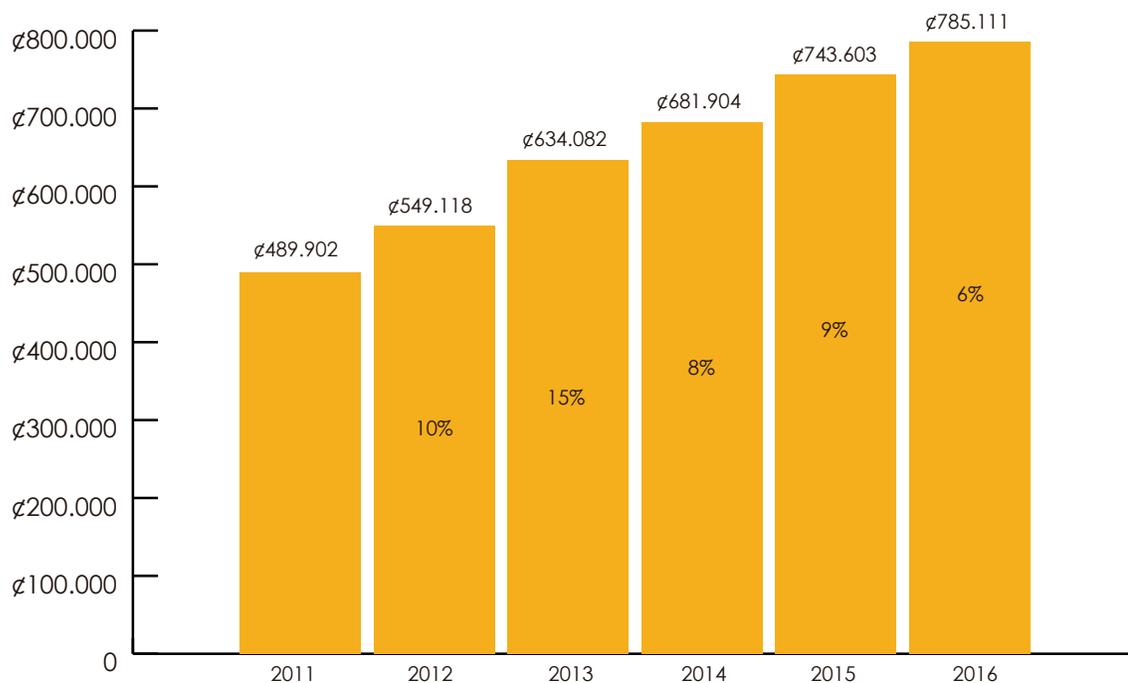
- en millones de colones -



Total Patrimonio Grupo INS

diciembre 2011 a diciembre 2016

- en millones de colones -



Utilidad después de Impuestos y antes de Participaciones Grupo INS

diciembre 2011 a diciembre 2016

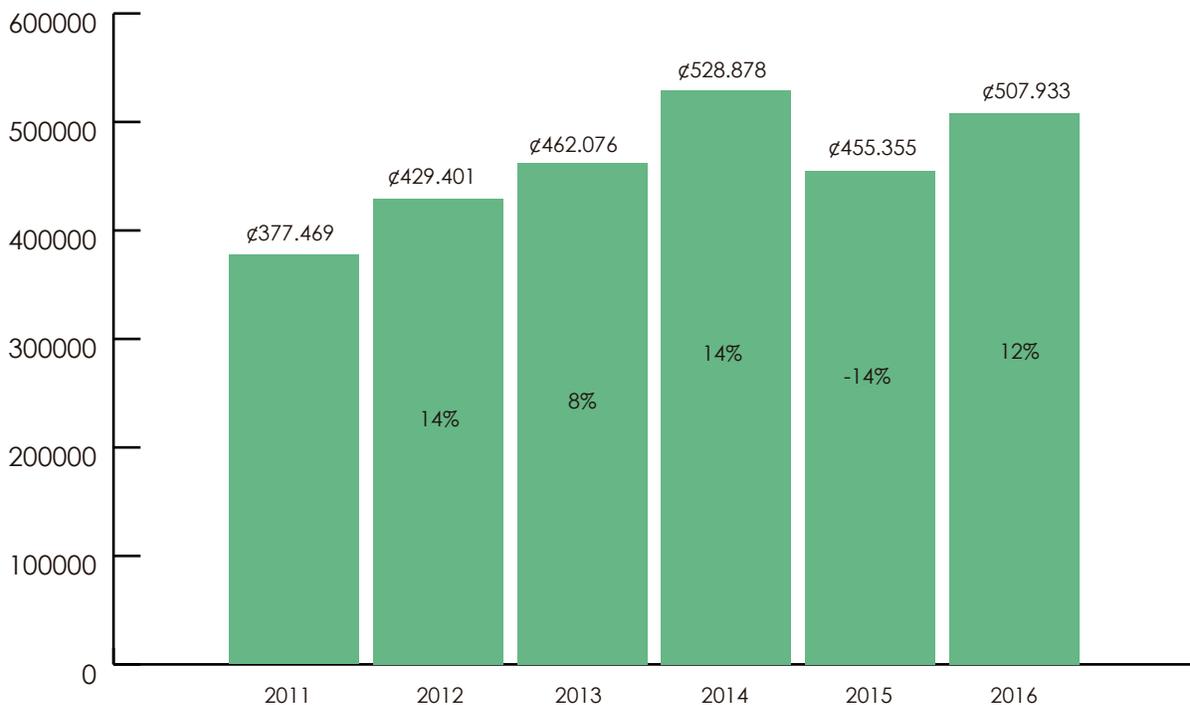
- en millones de colones -



Total Patrimonio Grupo INS

diciembre 2011 a diciembre 2016

- en millones de colones -





Gestión

en materia
de Riesgos

Base de datos de eventos de riesgo materializados: Se implementó la base de datos de eventos de riesgo materializados o incidencias. Esta base de datos permitirá a la Administración Superior del INS, acceder a información importante de manera más oportuna, con el fin de tomar las medidas preventivas para que un riesgo de esa naturaleza no se vuelva a repetir, o para minimizar el impacto económico del mismo a la institución.

Índice de Suficiencia de Capital: Se ubicó durante todo el año en el mejor nivel de cumplimiento (categoría fuerte), según lo reglamentado; a nivel consolidado, el Grupo INS también cumple en forma holgada con el requerimiento de capital de solvencia.

Riesgo financiero: Se mantiene bajo control, sin mostrar síntomas de vulnerabilidad.

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 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.

Riesgos Técnicos: Por medio de los cálculos y análisis de los indicadores técnicos y financieros, en particular por sus niveles de apalancamiento financiero y operativo, razones de pérdida y gastos, el INS ha logrado mantener durante este año una gran solidez financiera. Lo anterior es de especial importancia para nuestros clientes, tanto locales como en el extranjero.

Autoevaluación del Sistema de Control Interno institucional: Se concluyó el proceso de autoevaluación del Sistema de Control Interno institucional del cual se obtuvo resultados muy satisfactorios.



Resultados

de interés

- El Departamento de Investigaciones atendió un total de 610 solicitudes, de las cuales el 55% se determinó que correspondían a reclamos fraudulentos.
- La Dirección de Recursos Humanos asumió de forma completa la capacitación del Proyecto Cliente Total, a través de 25 mentores entrenados para uso de Microsoft Dynamics CRM y habilidades blandas para asumir procesos de cambio interno y uso de herramientas tecnológicas, esto significó un ahorro de ¢600 millones.
- La gestión de cambio del proyecto también se realizó con recursos internos, lo cual significó un importante ahorro para la institución.

- Efectuamos remates de vehículos y salvamentos, que significaron ingresos por casi ¢188 millones. Estos vehículos y salvamentos pasaron a ser propiedad de la institución luego de haber sido pagadas a los asegurados, las pólizas que los protegían.

También a través de nuestros procesos de compras y

- contrataciones, se hizo un uso adecuado de los recursos, ya que el 75% de los procesos realizados por la Proveduría se tramitaron mediante el Sistema Electrónico de Compras Públicas Mer-link, excluyéndose de dicha posibilidad aquellos casos, en los cuales fue técnicamente imposible tramitarlos en dicha plataforma. Esto en apego al principio de transparencia.

Registramos un total de 283 procesos de contratación, con un

- monto total adjudicado de ¢16.507.420.483,47.



Reconocimientos

que nos
destacan

Premio a la Excelencia 2016

INS Servicios ganó el Premio a la Excelencia 2016 en la categoría Liderazgo y Planificación Estratégica, otorgado por la Cámara de Industrias de Costa Rica, el cual es un reconocimiento al enfoque en la excelencia, que demuestra capacidad y fortalecimiento en la competitividad.

Great Place to Work

Uno de los principales logros del 2016 es haber alcanzado la certificación del INS como Un Gran Lugar para Trabajar, con la firma Great Place to Work. Esta medición se coordina desde

Recursos Humanos, tanto la gestión con los líderes de todas las dependencias, como la comunicación corporativa para motivar a la participación.

Certificación ISO 9001 2008

Gestión Empresarial en Salud Ocupacional: Se logró mantener la certificación de calidad de GESO ISO 9001:2008.



¡Unidos | Somos
Protectores!

Damos la mano a los habitantes de nuestro país

Nuestro eje central es la colocación de seguros, pero de la mano con esto, desarrollamos otras acciones en beneficio de los habitantes de nuestro país:

Donaciones:

- Teatro Nacional: consultoría de ingenieros certificados en sistemas de protección contra incendios para la elaboración de planos constructivos del sistema de protección pasiva.
- Donación de póliza de Incendio Todo Riesgo en dólares a la Asociación Pro-Hospital Nacional de Niños (Parque de Diversiones).

- Donación de propiedad en Granadilla a la Municipalidad de Curridabat.
- Renovación de póliza e inclusión de estudiantes de la Fundación Crusa.
- Renovación de póliza de estudiantes a la Asociación Centro Cultural.

Patrocinios

Se otorgaron gran cantidad de patrocinios entre los que destacan: El torneo de Campeonas y Subcampeonas de la Federación de Fútbol, el Mundial de Surf Costa Rica 2016 (ISA WORD SURFING GAMES 2016), el Torneo Internacional Paralímpico Costa Rica 2016, la Vuelta Ciclística Costa Rica y el patrocinio a la Federación Costarricense de Fútbol que contempla a las 14 selecciones que la conforman.

Además, se patrocinaron actividades como el Festival Internacional de las Artes, Expo Escuelas y Colegios Privados y la Teletón 2016.

Y al igual que en años anteriores, se otorgó el patrocinio a la Asociación Hogar Carlos María Ulloa.

Huracán Otto

Con motivo de la llegada del Huracán Otto a Costa Rica el Gobierno de la República declaró emergencia nacional y asueto los días 24 y 25 de noviembre 2016.

Debido a esta emergencia, activamos los distintos comités, para atender a los clientes ubicados en las zonas donde se previó el mayor impacto.

La Junta Directiva autorizó la compra de víveres por un monto de ¢50 millones. Se compraron víveres, suministros y artículos de higiene personal.

Con trabajo voluntario de nuestros colaboradores se empacaron los productos adquiridos y el sábado 26 de noviembre se trasladaron a Limón y a Batán 7 camiones con toda la mercadería. Los paquetes de diarios se entregaron en el aeropuerto de Limón, el resto de tarimas y bultos fue entregada y almacenada en la estación de Bomberos de Bataán para su custodia y distribución por parte de la Comisión Nacional de Emergencia.

En esta emergencia se contó con la participación activa del Benemérito Cuerpo de Bomberos, cuya actuación marcó una gran diferencia. Para esto, se pusieron a disposición 160 bomberos, 20 vehículos de apoyo, 7 unidades extintoras y 3 contenedores de la Unidad de Campamento Móvil.



El aporte | de nuestras subsidiarias

Red de Servicios de Salud

Nuestra Red de Servicios de Salud, es quizás uno de los aspectos que más nos diferencian de otras aseguradoras. En nuestras instalaciones médicas atendemos a las personas que sufren accidentes de trabajo y de tránsito amparados por las pólizas de Riesgos del Trabajo y del Seguro Obligatorio de Automóviles, principalmente, pero además otras pólizas como el Seguro de Accidentes para Estudiantes.

Una Red de Servicios de Salud fortalecida

Durante el 2016, la prestación de los servicios de salud sufrió cambios importantes, de manera que los servicios ambulatorios que antiguamente brindaba directamente el INS a través de INS Salud y los servicios hospitalarios que se brindaban a través del Hospital del Trauma S.A., se integraron en una sola sociedad denominada **INS Red de Servicios de Salud S.A.** Esto se trató no solo de una reestructuración administrativa sino de una modificación del modelo de atención de salud.

A nivel administrativo se organizó la Red por procesos, dividiéndose en procesos Estratégicos, Sustantivos –que son la razón de ser del negocio- y de Apoyo; éstos últimos serían brindados por la casa matriz (INS) a efectos por un lado de aprovechar economías de escala y por otro que la nueva sociedad enfocara sus esfuerzos en la mejora de los servicios de atención de pacientes.

En el ámbito de prestación de servicios de salud, se definieron tres niveles de acuerdo al grado de complejidad, estableciendo un primer nivel para la atención básica de medicina general, un segundo nivel con servicios especializados en las áreas de mayor demanda, así como servicios de apoyo clínico y diagnóstico en algunos centros y un tercer nivel que atiende todas las especialidades médicas requeridas y los servicios hospitalarios y quirúrgicos.

Con este modelo se pretende que los primeros niveles atiendan la mayor cantidad de pacientes y que los casos complejos sean atendidos en el tercer nivel.

Un aspecto relevante en el modelo de atención de la salud es la visión integral del paciente, iniciando con la promoción y prevención, luego la curación y finalizar con la rehabilitación.

Es importante señalar que para el año 2016 el incremento en la cobertura del Seguro Obligatorio de Automóviles pasó de ¢3 millones a ¢6 millones, lo cual implica un 100% de aumento, lo que incidió directamente en el aumento de la demanda de servicios; las motocicletas son las que presentan la mayor cantidad de accidentes, y por las características propias del vehículo, sus lesionados presentan graves consecuencias, aumentando la demanda de servicios de mayor complejidad, específicamente hospitalización y cirugía.

Servicios hospitalarios

El Hospital cuenta con una capacidad, a diciembre 2016, de 180 camas habilitadas, con una capacidad de 6 quirófanos y dos más que están en proceso de equipamiento; mensualmente recibe un promedio de 689 pacientes y realiza alrededor 976 cirugías.

Calidad hospitalaria

El Hospital se caracteriza por la mejora continua en la atención de sus pacientes, en ese sentido se ha implementado un programa de Seguridad y Cuidado en manejo del paciente hospitalizado, entre ellas la colocación de pizarras con los cuidados y que debe tener cada paciente y la visita médica dos veces al día, control de caídas.

Hospital libre de dolor

Se estableció un protocolo para la atención de pacientes hospitalizados de manera que diariamente se realiza visita a los pacientes con dolor agudo, para que sean valorados de manera integral e interdisciplinaria por el farmacéutico, enfermero, anestesista y especialista en cuidado paliativo, para que en conjunto establezcan el tratamiento idóneo de acuerdo a las condiciones de cada paciente y evitar que tengan dolor durante su estancia.

Unidad de infecciones intrahospitalarias

En este ámbito se ha implementado un control en el uso de los antibióticos de acuerdo a los gérmenes y la sensibilidad que éstos presentan ya determinado medicamento, de manera que se ha logrado reducir no solo el consumo de antibióticos sino la cantidad de infecciones intrahospitalarias a base de un monitoreo permanente sobre ambos aspectos, lo que permite disminuir la resistencia de las bacterias y la generación de infecciones.

Dotación de Recursos

La escasez de personal médico especializado es una problemática a nivel nacional, no obstante, dentro de esas limitaciones, se ha logrado reclutar especialistas para fortalecer los servicios de anestesia, ortopedia y fisioterapia. Asimismo, en los principales Centros de Salud Referenciales como lo son Alajuela y Heredia, logró implementarse la atención de consulta ambulatoria en la especialidad de ortopedia, con lo cual se pretende minimizar el riesgo por el traslado de los pacientes.

En cuanto a recursos materiales, se amplió la disponibilidad de camas, así como la compra de una máquina para soporte renal en la Unidad de Cuidados Intensivos.

Gestión integral de la lista de espera quirúrgica y aumento en eficiencia uso salas y número de procedimientos quirúrgicos

El aumento de casos de seguro obligatorio de automóviles aumentó no solo la demanda de cirugías sino la complejidad de las mismas, por lo que se llegaron a generar por primera vez, listas de espera en ese servicio; por tal razón se realizó un análisis del proceso quirúrgico desde su programación hasta la salida, lo que permitió que se incrementara no solo el número de cirugías sino la eficiencia

de las salas, así como otras medidas paliativas a fin de reducir las listas.

Centros de Salud Regionales y Referenciales

La Red cuenta con 15 Centros de Salud Regionales que atienden el primer nivel y 7 Centros Referenciales que atienden el segundo nivel, durante el año 2016 abrimos dos centros regionales el de Cañas en Guanacaste y el de Puerto Viejo en Limón.

Equipo

En el 2016 se compró equipo médico por la suma de ₡200.000.000.00 para distribuir en los diferentes centros, ya fuera como reposición o por ampliación de servicios y equipo para Terapia Física por la suma de ₡163.000.000.00.

Servicios

En el campo de servicios brindados se ha venido ampliando la gama de servicios en los diferentes Centros, con el propósito de brindarles mayor capacidad resolutive y evitar desplazamientos innecesarios al paciente, estos fueron en Consulta de Ortopedia, de Daño Corporal, Servicios de Rayos X, Servicios de Farmacia, Asignación de Terapia Física, entre otros.

Convenio Red de Servicios de Salud-Hospital México

Logramos establecer un convenio interinstitucional con el Hospital México, mediante el cual se le facilitó una sala de cirugías que ellos acondicionaron, para que solventaran el problema que se presentaba en ese centro hospitalario, cuyas salas están en proceso de remodelación.

Algunos datos estadísticos relevantes del 2016 son los siguientes:

- Consultas: 541.897
- Días de hospedaje en el Albergue: 20.857
- Sesiones de Terapia Física: 323.915
- Sesiones de Terapia Ocupacional: 62.022
- Radiografías: 75.339
- Resonancias: 6.918
- Ultrasonidos: 19.231
- Tomografías: 15.425
- Cirugías: 11.719
- Pacientes atendidos: 173.719
- Atención Psicosocial: 56 consultas en promedio por mes.
- En medicina laboral se atendieron un promedio mensual de 466 consultas

INS Servicios: Apoyo vital para nuestra gestión

Algunos de los logros reportados por esta subsidiaria, son los siguientes:

Más de 150.000 asegurados recibieron atención con el servicio de Multiasistencia vehicular y hogar.

El indicador del servicio al cierre del 2016 estuvo por encima del 90% de satisfacción en promedio, lo que impactó de forma muy positiva en la experiencia del cliente específicamente en cuanto al indicador de tiempo de respuesta en la asistencia de momentos críticos.

La percepción del nivel de satisfacción tanto del INS como de los asegurados fue de un 92% en promedio. Este promedio se obtiene de la valoración de la cadena de valor percibida por los asegurados, a través de más de 35 mil encuestas telefónicas, presenciales y electrónicas donde se evaluó la experiencia del servicio brindado desde que inició la solicitud del servicio hasta que finalizó.

Logramos un cumplimiento satisfactorio según el marco regulatorio, en temas de Riesgo y Control Interno.

Mediante la ejecución de acciones, evaluaciones y mediciones para mantener el debido control del riesgo y eficiencia de la prestación del portafolio de servicios que brinda esta subsidiaria en su totalidad. La Subsidiaria desplegó en el 2016 procesos de valoración de riesgo en cumplimiento de sus marcos regulatorios, se dio seguimiento y atendieron un alto porcentaje de las recomendaciones y ejecutó procesos de medición de eficiencia de los servicios.

Los resultados generan riesgos controlados, planes de contingencia para asegurar la continuidad del negocio, niveles de madurez diestros y dictámenes de nuestras evaluaciones satisfactorias.

A nivel de empresa, se tuvo un desempeño Financiero satisfactorio. El objetivo primordial de INS Servicios es la garantizar la satisfacción de nuestro cliente, a través de una oferta de valor que garantice ser el instrumento más conveniente por eficiencia, calidad y costo para el INS en la prestación de servicios auxiliares. Esto conlleva tarifas competitivas en términos de costos, además de una adecuada gestión de la administración eficiente de los recursos en términos de sostenibilidad y equilibrio financiero de las líneas de servicios y de la empresa.

Desempeño Fondo de Inversión INS Inmobiliario No Diversificado:

Durante el período comprendido entre enero del 2016 y diciembre del 2016, el **Fondo de Inversión INS Inmobiliario No Diversificado incrementó el volumen de activos administrados en un 194%**, pasando de USD\$14,16 millones en enero del 2016, a USD\$41,74 millones al cierre de diciembre de ese mismo año, todo lo anterior explicado principalmente por la adquisición del Edificio Mira en julio del 2016 por un valor de USD\$27,55 millones.

El indicador de ocupación experimentó una mejora significativa tras ajustarse positivamente en 15 puntos porcentuales, pasando de un 76% al principio de año a un 91% a diciembre del 2016. En este período, la mejora del indicador obedeció a dos factores primordiales; primero la adquisición del Edificio Mira con un nivel de ocupación del 100%, y en segundo término, la ocupación del espacio que se encontraba disponible en el segundo piso de la Torre en el Centro Ejecutivo La Sabana.

Otro indicador que mostró un desempeño muy favorable para el fondo durante este período, fue el rendimiento líquido que mostró una evolución positiva y sostenida a lo largo del año, pasando de un 6.17% en enero del 2016 a un 8.81% en diciembre del mismo año, para un rendimiento líquido promedio mensual del 7.53%.

Ámbito Financiero:

Al cierre del año 2016, INS Inversiones alcanzó una **generación de utilidades de ₡1.375 millones como utilidad total y una utilidad neta de ₡1.146 millones.**

Dentro del total de 14 empresas que conforman el mercado de fondos de nuestro país, INS Inversiones se colocó al cierre del año 2016, en el segundo lugar del indicador de margen de utilidad acumulada con 36%. Además, se mantuvo en promedio entre los primeros cinco 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 2016 un 12% y se logró un incremento en el patrimonio total de la sociedad de un 12% con respecto al año 2015.

Ámbito Comercial:

La Sociedad obtuvo un **crecimiento promedio en su saldo administrado de 2% anual**, con relación al período 2015, pasando de ¢247.184 a ¢251.743 millones a diciembre 2016, lo que le ha permitido mantenerse dentro de las primeras posiciones del mercado en generación de utilidades. Asimismo, durante el año 2016, reporta la apertura de 321 cuentas a nuevos clientes.

Ámbito Tecnológico:

Se consolidó el sitio web con nuevas facilidades que le permiten al cliente realizar solicitudes utilizando un segundo método de validación, así INS Inversiones ha colocado al alcance de todos los clientes la plataforma transaccional que se ha creado para ellos.

Como parte del compromiso hacia el ambiente y hacia los ejecutivos se desarrollaron opciones en la página web para permitir un proceso de apertura de cuentas automatizado y eliminar las solicitudes en papel, con este desarrollo los datos pueden ser digitados directamente en el sistema sin importar la localidad donde se ubique el cliente.

Logros más relevantes de INS Valores Puesto de Bolsa S.A. durante el año 2016:

- Durante este período se obtuvo el **primer lugar en utilidades**, logrando con ello encabezar este ranking por séptimo año consecutivo en el mercado de valores costarricense.
- Se ostenta el mayor patrimonio en la industria con **¢27,444 millones**.
- Banca de Inversión logró estructurar por segundo año consecutivo un fideicomiso emisor de valores de oferta pública, denominado “Fideicomiso para la emisión de bonos INS-Bancrédito 2016”, cuyo objeto fue transformar valores que tiene el INS en recursos disponibles para nuevas inversiones. De esta emisión se logró la colocación de **¢50,000 millones** entre diversos grupos de inversionistas principalmente clientes institucionales, asociaciones solidaristas y clientes patrimoniales.
- Mejoramos la calificación de la evaluación de GREAT PLACE TO WORK, pasando de un 77% obtenido en el 2015, a un 84% en la evaluación del 2016.
- Concluimos el Proyecto de Mejora Documental, el cual se desarrolló con recurso interno. Con este Proyecto se reestructuró la normativa interna, dando el enfoque por procesos basado en la norma ISO900, dando valor agregado en la revisión de los flujos de los procesos y sus controles, además permitió implementar la nueva metodología de evaluación de riesgos operativos.
- Registramos un avance significativo en la cuantificación de riesgo operativo en las distintas áreas de INS Valores. **Logramos mejorar la nota del Índice de Gestión Institucional obteniendo un 86.7% en la evaluación del 2016 (nota 78.8% en el 2015).**

- Finalizamos con gran éxito la implementación del Proyecto de Expediente Electrónico, lo que representa un impacto positivo principalmente en servicio al cliente, innovación y optimización de recursos.
- Automatizamos procesos y controles 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.
- Instalamos la plataforma Clearstream Banking (Custodio Internacional) de manera que ahora no se depende de Interclear para pago de ventas y redenciones internacionales, además que se tiene la propia cuenta de efectivo y el Puesto de Bolsa es el responsable de pagar las cuentas e incluir las instrucciones de compra o venta internacional.
- Logramos conjuntamente con INS Inversiones, crear a dicha Subsidiaria como entidad del SINPE, esto permitió la posibilidad de ejecutar las pruebas para realizar los depósitos a los clientes desde la cuenta de INS Inversiones del BCCR.
- Obtuvimos un avance significativo en el proyecto para contar con la página web adaptativa y renovada, lo que se traduce en una herramienta con una mejor imagen, amigable, ágil y además que se pueda acceder de cualquier dispositivo, donde el inversionista y los que llegan a consultar, puedan hacer uso de las facilidades que se les brinda a través de esta herramienta y los servicios que les puede ofrecer INS Valores.
- Implementación de la firma digital en procesos críticos de negocio.
- 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 62% del total generado.

b) El margen financiero creció en un 3%.

c) Respecto del ROE (rendimiento del patrimonio) al cierre del 2016 fue de un 15.2%.

d) El Puesto de Bolsa contribuye de manera importante a los ingresos de INS Inversiones Sociedad de Fondos de Inversión. Al cierre del 2016, el 46% del activo administrado por INS Inversiones pertenece a clientes gestionados por corredores de bolsa de INS VALORES.

e) Posición balanceada de apalancamiento. A pesar del tamaño de nuestro patrimonio y suficiencia patrimonial, INS Valores ocupa el octavo lugar a nivel de apalancamiento dentro de la industria bursátil.

f) A nivel de volumen transado en la Bolsa Nacional de Valores abarcamos un del 10% del total negociado.

Benemérito Cuerpo de Bomberos, una labor encomiable

La labor del Cuerpo de Bomberos, va más allá de la atención de incendios y emergencias:

Campaña Apaguemos Tristezas: Encendamos Sonrisas: Durante veinte años, la campaña “Apaguemos Tristezas, Encendamos Sonrisas” ha cumplido con su objetivo. Gracias a la solidaridad que caracteriza a los miembros de esta Organización, treientos niños de la comunidad de El Ceibo en Cariari, Limón, pasaron una navidad cargada de alegría.

Caravana de la Prevención: El tema de la prevención es fundamental en todas las empresas del grupo. Por tal motivo, durante el año 2016 el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa

Rica, junto con el INS y el Museo del Jade, instruyó a más de cinco mil menores de comunidades marginales.

Mediante diferentes dinámicas como charlas, juegos y actividades recreativas; los niños de primer y segundo ciclo de escuela aprendieron cómo evitar emergencias, cómo reaccionar en caso de que se presente una y a identificar algunos riesgos que podemos encontrar en el hogar.

Revisión de planos constructivos: Durante el año 2016, la Unidad de Prevención e Investigación de Incendios del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, **tramitó la revisión de 5.864 nuevos proyectos constructivos y 8 187 revisiones de proyectos** en el sistema APC-CFIA.

Es decir, se ejecutó la revisión del 99,5% de los proyectos constructivos. Esto como parte de la responsabilidad de la institución y en cumplimiento del Capítulo III, artículo 10 y Capítulo IV, artículo 14 del Decreto Número 36550-MIVAH-MEIC, con base en el Manual de Disposiciones Técnicas.

Pruebas de sistemas contra incendios: Una de las herramientas más importantes con las que puede contar una empresa, son los sistemas fijos de protección contra incendios. Estos son fundamentales para que un incendio pueda ser controlado, reduciendo de esta manera la probabilidad de que una empresa sufra pérdidas millonarias.

Durante el 2016, gracias a las visitas programadas por la Unidad de Prevención e Investigación de Incendios, se revisaron 105 Sistemas Fijos de Protección Contra Incendios.

Graduación 2016: El jueves 15 de diciembre del año 2016, el Centro de Operaciones de Bomberos F-5, se llenó de gala, al celebrar la graduación de 113 nuevos bomberos; quienes con

mucho entusiasmo se unieron a la lista de bomberos que le brindan protección a Costa Rica.

Proyecto fideicomiso de titularización de flujos futuros “redefinición de estrategia para la atención de emergencias en el área metropolitana”: En concordancia con los requerimientos para la atención de emergencias de la zona metropolitana, el Cuerpo de Bomberos realizó un estudio de los servicios brindados por las Estaciones de Bomberos Central, Barrio México y Barrio Luján; para lo cual se determinan los criterios mínimos de evaluación a considerar para generar la estrategia de atención de incidentes.

Para la consolidación del proyecto se definió la estructuración de un Fideicomiso de Titularización de Flujos Futuros, a través del cual se tiene la posibilidad real de generar los recursos financieros que requiere el despliegue de dicha estructura contractual, constituido al efecto en vehículo de propósito especial de adquisición, remodelación y adecuación de las necesidades en infraestructura y equipamiento de la Organización.

El objetivo principal de este fideicomiso es contar con los recursos financieros necesarios para gestionar la adquisición de dos inmuebles que permitan una atención más oportuna de las emergencias en el Gran Área Metropolitana.

Atención de emergencias

Durante el año 2016, el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica **registró un total de 64 272 emergencias atendidas** en todo el país; es decir, se dio un incremento del 13% en comparación a las incidencias que se atendieron durante el año 2015.

Según las cifras finales, los cortocircuitos, incendios en charrales, accidentes de tránsito, emergencias por gas licuado de petróleo y enjambres de abejas, fueron las mayores incidencias atendidas durante el 2016.

Bomberos Voluntarios

Un total de 253 bomberos voluntarios se capacitaron en el 2016 a través de 13 cursos, tales como:

- Incendios Navales.
- Primera Respuesta a Incidentes con Materiales Peligrosos.
- Soporte Básico de Vida.
- Sistema de Comando de Incidentes.

Remodelación de la Estación de Paraíso

La infraestructura de la estación de Bomberos de Paraíso de Cartago fue remodelada completamente en el 2016. La estación fue fundada el 13 de febrero de 1987.

Hoy, sus instalaciones lucen diferente: se cuenta con más espacio; la sala de máquinas es más alta; y tiene más cuartos, más servicios sanitarios y sistemas amigables con el ambiente.

Donativos Hospital Nacional de Niños

Gracias al dinero recaudado por la venta del Calendario de Bomberos 2016, el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica donó un total de ₡15 millones al Hospital Nacional de Niños. Con el dinero recaudado, se logró comprar equipo médico, material educativo y equipo electrónico y lúdico. También se realizaron remodelaciones a lo interno del centro médico.

GRUPO



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



www.ins-cr.com