



INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS

Memoria 2010•2014

90 AÑOS
AL SERVICIO
DE LOS COSTARRICENSES

GRUPO FINANCIERO



Contenido

4	Presentación
5	Nuestro equipo
16	Capítulo 1: Servicios
21	Capítulo 2: Fortalecimiento de la cultura interna para un mejor servicio
23	Capítulo 3: Más cerca de nuestros clientes
26	Capítulo 4: Productos
29	Capítulo 5: Administración en regla
34	Capítulo 6: Reaseguros
36	Capítulo 7: Ventas
38.....	Capítulo 8: Servicios de Salud
42	Capítulo 9: Somos una empresa socialmente responsable
45	Capítulo 10: Nuestro legado: Un Cuerpo de Bomberos robusto y fortalecido
47	Capítulo 11: Grupo Financiero INS
60	Capítulo 12: Grandes Proyectos

Presentación

Esta Memoria se centra en el periodo 2010-2014. Para poner en contexto muchos de los cambios y logros alcanzados en estos cuatro años, no podemos dejar de recordar que los cuatro años anteriores (2006-2010) fueron esenciales para esto, por cuanto fue el periodo durante el cual el Instituto Nacional de Seguros (INS) se preparó y sentó las bases para operar exitosamente en el mercado abierto, lo que finalmente se concretó a partir de agosto del 2008 con la firma y publicación de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros (Ley 8653).

Parte importante para ello fue el Plan Integrado de Competitividad PIC, el que giró sobre tres ejes fundamentales: modernización, reestructuración y fortalecimiento. Para el momento de la apertura, los grandes cambios ya se habían implementado y comenzábamos a percibir los resultados positivos.

El 12 de diciembre del 2011 se publicó en La Gaceta la Ley Reguladora del Contrato de Seguros, en la que se estableció un marco normativo general para la emisión de los diferentes productos de las aseguradoras que operan en el país.

A lo largo de estos cuatro años, han sido muchos los cambios positivos que hemos realizado, en torno a la calidad del servicio y la satisfacción de nuestros clientes, como elementos fundamentales para que el INS continúe siendo la empresa de seguros líder a nivel regional.

Esto se confirma en datos publicados por la Superintendencia General de Seguros (SUGESE), que señalan a febrero de 2014, al Instituto Nacional de Seguros (INS) con el 88.7% de la estructura del mercado de seguros costarricense, para ese entonces compitiendo con otras doce aseguradoras.

Nuestro Equipo



Junta Directiva

Dr. Guillermo Constenla Umaña, Presidente
Luis Casafont Flores, Vicepresidente
Eugenia Chaves Hidalgo, Secretaria
Édgar Brenes André, Director
Luis Alonso Gutiérrez Herrera, Director
Moisés Valitutti Chavarría, Director
Henry Ramírez Azofeifa, Director



Presidente Ejecutivo
Dr. Guillermo Constenla Umaña



Gerente
Guillermo Vargas Roldán



Subgerentes

Francisco Soto Soto, Subgerente
Andrés Viquez Lizano, Subgerente
Eduardo Zumbado Jiménez, Subgerente



Auditoría

Leonel Fernández Chaves, Auditor

María del Pilar Castro Quesada, Subauditora

Administración Superior

Gerencia

Yessenia Quirós Angulo, Asistente Ejecutivo
Leopoldo Peña Cubillo, Asistente Ejecutivo
Adriana Zamora Sanabria, Coordinador Asesor I
Laura Rodríguez Rodríguez, Coordinador
Administrativo II. (Responsable Proyecto
Museo de Jade)

Área de Mercadeo y Ventas

María Antonieta Solís Mata, Subgerente

Gerencia Departamento Inversiones y Tesorería

Eillen López Elizondo, Jefe

Gerencia Departamento de Control y Gestión de Compras

Adriana Elizondo León, Jefe

Unidad de Calidad

Alfredo Conejo Abarca, Encargado

Continuidad del Negocio

Gustavo Conejo Madrigal, Encargado

Proyecto Alfa

Efraín Marchena López, Director

Auditoría

Leonel Fernández Chaves, Auditor
María del Pilar Castro Quesada, Subauditora

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, Jefe

Departamento Normas, Planes y Proyectos

Lizbeth Muñoz Castro, Jefe
Manuel Alvarado Acosta, Subjefe

Departamento Presupuesto

Reinaldo Herra Montiel, Jefe

Departamento de Comunicaciones

Ileana Castro Fatjó, Jefe

Departamento de Proveduría

Francisco Cordero Fallas, Jefe

Carmen Lidia González Ramírez, Subjefe

Subdirección de Riesgos

Oscar Roldán Santamaría, Jefe

Dirección Jurídica

Nancy Arias Mora, Jefe

Rocío Quirós Cordero, Subjefe

Defensoría del Cliente

Maritza Sáenz Bolaños, Defensora del Cliente

Subdirección de Actuarial

Rodrigo Arias López, Jefe

Carlos Sánchez Arias, Subjefe

Subdirección de Informática

Jackeline Vega Naranjo, Jefe

Departamento de Ingeniería de Sistemas

Lilliana Masís Navarro, Jefe

Departamento Administración de Sistemas

Luis Ramírez Azofeifa, Jefe

Departamento de Producción de Tecnologías de Información

Lidieth Ramírez Chavarría, Jefe

Oficialía de Cumplimiento

Martín Rojas Villalta, Coordinador

Investigaciones

Federico Sánchez Selva, Jefe

Juan Rafael Navarro Guzmán, Subjefe

Dirección de Reaseguros

Nelson Mata Morales, Jefe

Eduardo Castro Páez, Subjefe

Subdirección de Servicios Generales

Jorge Navarro Cerdas, Jefe

Centro de Servicios Administrativos

Walter Douglas Castillo Rojas, Jefe

Departamento de Ingeniería y Mantenimiento

Mónica Martínez Gould, Subjefe

Subdirección de Recursos Humanos

Departamento de Capital Humano

Irene Castro Hernández, Jefe

Departamento de Desarrollo Humano

Alejandro Alpírez Acuña, Jefe

Centro de Procesamiento Financiero Contable**Departamento de Contabilidad**

Josúe Abarca Arce, Jefe

Departamento de Contraloría Financiera

Alejandra Salazar Díaz, Jefe

Departamento de Cobros

Gladys Barboza Arrieta, Jefe

Geovanna Obando Rojas, Subjefe

Dirección Cliente Corporativo

Sirelda Blanco Rojas, Jefe

Juan José Sánchez Corrales, Subjefe

Subdirección de Mercadeo y Ventas

Silvia Pardo Chaverri, Jefe

Departamento de Administración y Fiscalización de Intermediarios

Róger Arias Agüero, Jefe

Departamento de Comercialización

Gina Córdoba Gutiérrez, Jefe

Dixiana Solano Vega, Subjefe

Departamento de Investigación e Inteligencia de Mercados

Gabriela Chacón Fernández, Coordinador

Departamento de Desarrollo de Productos

Laura Castillo Calderón, Jefe

Dirección de Operaciones

Guiselle Hernández Campos, Jefe

Víctor Soto Ortiz, Subjefe

Grace Segura Molina, Subjefe

Gerardo Vargas Vargas, Subjefe

Centro de Servicios Complementarios

José Luis Laurito Fernández, Jefe

Manuel Serrano Pérez, Subjefe

Centro de Servicios Técnicos Profesionales

Alejandra Garreta Madrigal, Jefe

José Antonio Cooper Hernández, Subjefe

Centro de Gestión de Seguros Personales

Marlene Granados Gamboa, Jefe

Alexandra Symes Salas, Subjefe

Centro de Gestión de Reclamos de Automóviles

Ricardo León Jara, Jefe
Jorge Rivera Peña, Subjefe
Luis Fernando Murillo Barrios, Subjefe
Lidia González Montero, Subjefe

Subdirección de Indemnizaciones

Laura Montes Monge, Jefe
Ronald Granados Lobo, Subjefe

Subdirección de Suscripciones

Rainier Álvarez Murillo, Jefe
Yorleny Madríz Juárez, Subjefe

Sedes

Sede Central

Fernando López Lizano, Director Ejecutivo
Ana Marcela Quesada Rodríguez, Subdirectora Ejecutiva

Sede Alajuela

Marco Sánchez Aguilar, Director Ejecutivo
Kattia Campos Murillo, Subdirectora Ejecutiva

Sede Cartago

María Elena Villalobos Molina, 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 Curridabat

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

Sede Desamparados

Ingrid Quirós Araya, Directora Ejecutiva
Doris Benavides Morales, Subdirectora Ejecutiva

Sede Guadalupe

Surizadai Serrano Rodríguez, Directora Ejecutiva
Marlene Alfaro Ortíz, Subdirectora Ejecutiva
Guillermo Artavia Díaz, Subdirector Ejecutivo

Sede Guápiles

Wilberth Esquivel Cubero, Director Ejecutivo
Jonathan Calderón Castro, Subdirector Ejecutivo

Sede Heredia

Elizabeth Gutiérrez Torres, Director Ejecutivo
Ana Marcela Sánchez Houed, Subdirectora Ejecutiva

Sede La Merced

Manrique Saborío Dorado, Director Ejecutivo
Elaine Chaves Miranda, Subdirectora Ejecutiva

Sede Liberia

Nuria Quirós Rojas, Directora Ejecutiva
Javier Gallegos Páez, Subdirector Ejecutivo

Sede Limón

Mabel Muñoz Baeza, Director Ejecutivo
Xinia Sánchez Aguilar, Subdirectora Ejecutiva

Sede Nicoya

Xinia Aguilar Cásares, Directora Ejecutiva

Sede Pavas

Jorge Corrales Barrantes, Director Ejecutivo
José Luis Trejos Arce, Subdirector Ejecutivo
Karla Huevo Zúñiga, Subdirectora Ejecutiva

Sede Pérez Zeledón

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

Sede Puntarenas

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

Sede San Pedro

Ilse Cárdenas Rojas, Directora Ejecutiva
Johnny Zeledón Castro, Subdirector Ejecutivo

Sede San Ramón

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

Sede Tibás

Álvaro Padilla Jiménez, Director Ejecutivo
Raquel Cascante Ardón, Subdirectora Ejecutiva

Sede Turrialba

Mauricio Mata Salazar, Director Ejecutivo

Dirección de Seguros Solidarios

Eduardo Fernández Figueroa, Jefe
Patricia Mora Quirós, Subjefe

Departamento de Gestión Empresarial en Salud Ocupacional

Sandra Meléndez Sequeira, Jefe

Subdirección INS Salud

Daisy Rodríguez Angulo, Jefe

Departamento de Servicios Administrativos

Lizbeth Brenes Prado, Jefe
Javier Aguilar Obando, Subjefe

Departamento de Operaciones y Logística

Rogelio Valverde Venegas, Jefe
Jeaninna Aguilar Olivares, Subjefe

Departamento de Validación y Aceptación

Carmen Rodríguez Campos, Jefe

Departamento de Gestión Integral de la Red de Salud

Ronny Arias Blanco, Jefe

Departamento de Atención Psicosocial

Wilberth Torres Bacca, Subjefe

Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (SAFI)

Arnaldo Ortíz Álvarez, Gerente General
Alexánder Cartín Núñez, Gerente Financiero
Dixiana Brenes Aguilar, Gerente Administrativa y de Proveeduría

Insurance Servicios

Nelson Vega Jiménez, Gerente General
Francia Linares, Jefa de Operaciones
Mario Enrique Víquez Sánchez, Jefe de Repuestos
Dunia Zamora Solano, Jefe Administrativo Financiero
Franklin Corrales, Jefe Call Center
Deylin Zúñiga Mora, Jefe de Mejora Continua
Eduardo Varela, Jefe Tecnologías de Información
Allan Vásquez Salazar, Jefe Recursos Humanos

INS Valores Puesto de Bolsa

Luis Fernando Monge Salas, Gerente General
Franklin Cerdas García, Gerente Administrativo Financiero
José Luis Medrano Cerdas, Gerente Área de Tecnología de Información
Freddy Quesada Miranda, Gerente de Mercadeo
Óscar Jiménez Ugalde, Jefe Contabilidad
Carlos Cabezas Alvarado, Auditor Interno
Gisella Sequeira León, Jefe Recursos Humanos
Luis Pérez Madrigal, Jefe Departamento de Tesorería

Hospital del Trauma

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



SERVICIOS

Capítulo I: Servicios

La calidad en los servicios y la satisfacción de los clientes son ingredientes primordiales para el éxito y sostenibilidad de un negocio. En este sentido, destacan los siguientes cambios y mejoras realizados en los últimos cuatro años:

Mejores servicios a nivel de Sedes

Consolidación y fortalecimiento de la **Dirección de Operaciones** del INS, mediante la integración de los procesos Técnicos y Operativos, recogiendo toda la experiencia técnica de las anteriores Direcciones de Línea (Automóviles, Seguros Personales, Seguros Generales), con el conocimiento y bagaje operativo y de servicio de Sedes y Centros de Gestión.

Implementación del **Expediente Electrónico** en el proceso de carga de documentos. Esta herramienta permite la consulta de pólizas y siniestros por cliente por medio de un sistema único, que brinda un soporte operativo para el desarrollo e implementación de estrategias de servicio y el mantenimiento de los diferentes segmentos que conforman nuestra cartera de clientes.

Diseñamos e iniciamos la implementación del Modelo de Servicio al Cliente denominado **Plataforma Única de Servicio en Sedes**, que constituye la base para garantizar un servicio oportuno y de calidad a clientes y visitantes en general, disminuyendo sensiblemente los tiempos de espera y la organización de filas en las Sedes.

Implementamos una estricta **Política de Control de Gasto en Sedes**, logrando que el costo global de dichas unidades, se ubique hasta un 2.58% por debajo del IPC de Variación Interanual, optimizando la distribución de los recursos asignados en la mejora de la oferta de seguros y servicios.

Dicho aprovechamiento se materializa en el desarrollo de las actividades medulares del negocio, donde se registra un incremento global en las Primas Suscritas de hasta un 14% y el suministro oportuno de los servicios de gestión de reclamos para las Líneas de mayor movimiento bajo estándares de alta calidad, soportando el incremento del 13.61% en el número de Eventos Siniestrales abiertos para el Seguro de Automóviles y el 17% en los Seguros de Gastos Médicos.

Desarrollo de importantes mejoras en Infraestructura para el beneficio de nuestros clientes, como la construcción

del edificio para la Sede INS Limón, INS Liberia e INS Guadalupe.

Suministro y mantenimiento del Servicio de Certificado de Firma Digital para clientes estratégicos, en tres de las principales Sedes (San José, Cartago y Alajuela).

Garantizando a nuestros clientes la mejor oferta en productos, servicios indistintamente del segmento al cual pertenezca; así como la atención técnica oportuna requerida para la atención de Reclamaciones Complejas y/o Recursos Administrativos derivados de la resolución inicial de reclamos.

Mejores servicios para los clientes del Seguro Voluntario de Automóviles

Implementamos y fortalecimos el Sistema **INS-Repuestos Virtual**: Sistema Electrónico de Subasta a la Baja de Repuestos de Uso Automotriz. El Instituto Nacional de Seguros obtiene el mejor precio disponible entre sus más de 75 proveedores de repuestos requeridos para la reparación de los vehículos de nuestros clientes. Se utiliza un sistema de descuentos negociados con los comerciantes a partir de las compras por volumen, mismo que se traslada de forma íntegra al cliente, abaratando el costo de su reclamo y por lo tanto su participación en la pérdida (deducibles-siniestralidad). Para el período en análisis, este modelo alcanzó hasta un 83.13% del total pagado por el rubro de repuestos.

Mejores servicios en línea

En el 2013 pusimos en producción un nuevo Sitio Web, que ofrece novedosos servicios en línea que permiten a los clientes y usuarios contactarnos y realizar sus trámites con mayor facilidad y seguridad.

Ese mismo año y por tercera vez consecutiva, nuestro Sitio Web fue designado por el INCAE y el Gobierno Digital como el mejor, entre 160 evaluados. En el 2008 también ocupó el primer lugar, además en el 2009 empató en ese primer lugar con la Municipalidad de Belén y en el 2010 ganó el segundo lugar, solamente superado por el ICE.

El nuevo Sitio Web presentó novedades y cambios relevantes a nivel de forma, y principalmente en el contenido y habilitación de nuevos servicios, tales como:

- Cotización, compra y pago de pólizas.
- Incorporación de la sección ¿Qué seguro necesita? Con el propósito de ofrecer al usuario una guía que le permita ubicar con mayor facilidad un seguro o servicio.
- Habilitación de un link para que los pacientes y patronos puedan enviar la información y acelerar la apertura de reclamos en caso de accidente laboral
- Incorporación en la sección de la Defensoría del Cliente de un formulario que permite a los usuarios hacer denuncias, poner quejas o dejar sugerencias y comentarios.
- Incorporación de cotizadores para uso de los intermediarios para aquellos productos que tienen esquema tarifario definido. También para los clientes de algunos seguros.
- Mejoras en la plataforma SICSOA lo que agiliza y facilita las consultas del marchamo.
- Mejores tiempos de respuesta en los procesos informáticos, que generan mayor rendimiento del equipo, incrementándose la memoria y los procesadores activos de los servidores, beneficiando a los usuarios finales de los sistemas que residen en esta plataforma.

Servicios en línea para los patronos con pólizas de Riesgos del Trabajo

- Mejoras en el proceso de envío, recibo y procesamiento de las planillas.
- Mejoras en los procesos de presentación de avisos de accidente, inclusiones provisionales e información general de las pólizas de RT.
- Servicio de carga automática de las planillas lo que agiliza el proceso y genera ahorro de papel.
- Aplicación para que los patronos puedan consultar los casos de Riesgos del Trabajo presentados por los colaboradores. Esto les permite llevar control de los casos presentados.
- En caso de accidente laboral, el patrono puede presentar el aviso por medio de la página web.

INS Móvil: nuestra aplicación para dispositivos móviles

- INS Móvil es nuestra aplicación para dispositivos móviles, que permite a los clientes ingresar a nuestro sitio web desde cualquier dispositivo (teléfono inteligente o tableta) con acceso a internet.
- Los clientes pueden consultar información sobre productos, monto a pagar por el marchamo, información de contacto en caso de accidente de tránsito y emergencias en el hogar. Información de Sedes y Puntos de Servicio del INS e información de contacto de los Intermediarios de Seguros por provincia.

Servicios de la mano de la tecnología

- A partir de mayo de 2011 iniciamos con la entrega de los certificados de firma digital a 1.067 clientes que utilizan los servicios en línea del INS.
- Implementamos el proceso de digitalización de imágenes en los casos del Seguro Voluntario de Automóviles y Seguros Personales.
- Firmamos convenios de conectividad con instituciones bancarias como el Banco Nacional y el Banco de Costa Rica, lo que permite que nuestros asegurados paguen sus pólizas directamente en las páginas web de esos bancos.
- Conformamos el 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.

CULTURA INTERNA PARA
UN MEJOR SERVICIO



Capítulo 2: Fortalecimiento de la cultura interna para un mejor servicio

- Nos hemos preocupado por fortalecer entre nuestros colaboradores la importancia y sobre todo, la necesidad de brindar a los clientes un servicio de excelencia, atendiéndolos con buena actitud, rapidez, eficiencia y facilidad para resolver sus trámites.
- Por medio del Plan Integrado de Competitividad, iniciado en el año 2006, se promovió a nivel interno el Programa de Desarrollo Humano que ha fortalecido y mejorado la cultura de servicio. Para esto inicialmente se conformó un grupo de Facilitadores de Cambio o Gestores de Cambio, quienes fueron elementos estratégicos en el proceso de apertura y adaptación al nuevo modelo de servicio.
- Posterior a esto se ha desarrollado un Plan de Cultura, enfocado principalmente en líderes (jefaturas y mandos medios), para fortalecer sus competencias y lograr una mayor contribución a la estrategia de competitividad de la empresa.
- Fortalecimos los programas de capacitación, tanto virtuales como presenciales, en los que participan colaboradores e Intermediarios de Seguros. Esto nos permite facilitar la adquisición de conocimientos y destrezas que redundan en un mejor servicio a los clientes.
- Fortalecimos el CEVINS o centro de estudios virtuales, no solo integrando a más colaboradores sino facilitando y motivando su utilización.



MÁS CERCA DE
LOS CLIENTES

Capítulo 3: Más cerca de nuestros clientes

La opinión de nuestros clientes es sumamente valiosa y constituye un elemento de gran valor que nos permite identificar áreas de mejora y aquellas en las que se deben realizar ajustes. Por eso desde el 2010 y sin que en ese momento fuera obligatorio por ley, constituimos la Defensoría del Cliente.

También a cargo de la Defensoría del Cliente creamos las Estaciones de Opinión en todas las Sedes e instalaciones médicas. Se trata de espacios habilitados que cuentan con boletas de encuestas de opinión y con una computadora mediante las cuales los usuarios hacen llegar a la Defensoría del Cliente sus comentarios, quejas, dudas o incluso felicitaciones por la calidad del servicio recibido.

También se realizan encuestas telefónicas a los clientes con el objetivo de obtener mayor información e instauramos como un reconocimiento a la labor de las Sedes y del Sector Salud, la premiación por mayor grado de satisfacción en el servicio brindado y prontitud de atención de los clientes.

Desde su implementación hasta principios del 2014, la Defensoría del Cliente ha recibido 9428 quejas y/o comentarios.

También para mejorar la atención de los clientes y la comunicación interna implementamos mejoras en la telefonía mediante la Tecnología IP y conexiones en fibra óptica, lo que garantiza una mejor comunicación, menores costos de mantenimiento y menos averías.

Por medio de nuestra subsidiaria INSurance Servicios consolidamos un Call Center atendido por más de 100 personas, quienes no solo se encargan de recibir las llamadas de los clientes, sino de llamarlos para informarles sobre nuevos productos y recordarles las fechas de vencimiento de sus pólizas. Este Call Center corresponde a la línea gratuita 800-835-3467 (800-Teleins).

Atención diferenciada para Clientes Corporativos

Todos nuestros clientes son valiosos, sin embargo, algunos de ellos, en razón del volumen de transacciones y negocios que manejan requieren una atención más personalizada. Para esto en el 2010 creamos la Dirección del Cliente Corporativo, en donde por medio de Ejecutivos de Cuenta, esos clientes reciben la atención y el servicio que requieren.

Con una visión integral del cliente, desde la Dirección del Cliente Corporativo se gestionan propuestas, seguimiento al trámite oportuno de reclamos, así como atención de otras necesidades derivadas de los múltiples servicios que el INS ofrece; lo que se ha traducido, año tras año, en la renovación del 99% de los negocios de esta importante cartera.

Además, la confianza depositada por nuestros clientes nos permitió colocar más de 140 negocios a nivel de Centro y Sur América, que representaron alrededor de \$2.300.000,00 al cierre del año 2013.

También, se impulsó el Programa de Gestión y Administración de Riesgos, el cual contó con la participación de más de 463 empresas en: cursos virtuales a través de CEVINS, talleres presenciales con la Academia del Benemérito Cuerpo de Bomberos, y análisis integral de riesgos. Adicionalmente, se contó con la participación de 197 clientes estatales en el programa de capacitación y promoción dirigido a este segmento.



PRODUCTOS

Capítulo 4: Productos

Nuevos productos y mejoras en seguros existentes

En cuanto al tema de productos, destaca el incremento en la oferta de seguros autoexpedibles. Actualmente tenemos registrados ante la SUGESE 201 productos y 51 seguros autoexpedibles.

También registramos nuevos productos como: Vida Temporal Plus Colones y Dólares y logramos mejoras en las tarifas del Seguro Vida Global, tanto en colones como en dólares, el Seguro Canino, el Seguro Autoexpedible de Incendio, el Seguro de Incendio para Riesgos Altamente Protegidos, el de Telefonía Celular Colectivo, el seguro Hogar Seguro 2000 en colones y en dólares y los Autoexpedibles Más Protección y Autoexpedible de Protección Crediticia.

Respecto a seguros personales, registramos el Seguro INS Medical Obrero Patronal, Vida Universal Plus Colones y dólares, Vida Entera y Rentas. Implementamos mejoras en varios productos como INS Medical (en sus tres modalidades). Destaca el incremento en algunos sublímites e inclusión de nuevas coberturas, modificación de deducibles y coaseguros.

En el 2011 mejoramos las tarifas de algunos seguros como el de Cosechas e introducimos mejoras en productos como el Seguro de Aviación y el Seguro para el Sistema Nacional para la Vivienda.

El Seguro Voluntario de Automóviles es uno de los productos con más cambios y mejoras en beneficio de nuestros clientes. Entre estos cambios destacan los siguientes:

- Inclusión de nuevas coberturas y mejoras en la operativa. Por ejemplo la Cobertura de “Exención de deducible”, “Sustitución de Transporte Alternativo y la Cobertura de Servicios Médico Familiares y muerte de los ocupantes del vehículo asegurado”.
- Beneficio para flotillas
- Descuentos para clientes nuevos

- Creación de nuevos productos como Autos Protección Total (colones y dólares), Autoexpedible RC por daños a la propiedad de terceros, INS Calidad, Autoexpedible Asistencia en Carretera y Seguro Voluntario de Automóviles en dólares.
- Ajustes en las tarifas de las coberturas A y C, 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 brindamos a los asegurados la opción 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 de forma directa, según el índice de siniestralidad de la póliza.
- Diseñamos e iniciamos la comercialización exitosa de propuestas innovadoras para la protección de segmentos específicos, cual es el caso del Transporte Remunerado de Personas, dirigido a autobuses, taxis y taxis especiales, que se complementó con el Seguro de Caucción para constituirse en una Oferta Económica Competitiva, que en conjunto con la consolidación de los productos INS-Auto Alianza e INS-Calidad como una excelente opción de servicio, cobertura y precio para nuestros clientes individuales de la Línea de Automóviles, garantiza la permanencia del Instituto como primera opción para nuestros clientes en la Línea de Automóviles.

ADMINISTRACIÓN EN REGLA



Capítulo 5: Administración en regla

Nuevos lineamientos

De la mano con la apertura del mercado y la instauración del ente supervisor, realizamos ajustes en la estructura interna que nos permitieran cumplir con lo requerido y ajustarnos a nuevos lineamientos.

En el año 2010 consolidamos el Área Estadística con el objetivo de depurar, generar y suministrar la información estadística requerida por el INS.

Realizamos los ajustes necesarios a fin de cumplir con los nuevos plazos establecidos por la SUGESE para la presentación de estados financieros.

Administración de Riesgos

Respecto al tema de Políticas Corporativas para la Administración de Riesgos, continuamos con el proceso de administración de riesgos en el Grupo Financiero INS, 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 los objetivos o los resultados esperados, su valoración y su gestión. Esto incluye el manejo de Riesgo Financiero, Riesgos Técnicos de Seguros, Estratégicos y Riesgo Operativo.

En general, la valoración del riesgo institucional del INS durante el período 2010-2014 revela un control satisfactorio de los factores de riesgo inherentes a la entidad. Los modelos de medición y control utilizados pasan en buena forma las pruebas pertinentes y los indicadores manifiestan las tendencias del mercado y las circunstancias en las cuales se opera, todo en línea con los objetivos institucionales. En relación con el tema de Control Interno, el ambiente de control 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 esta materia, además, el proceso de Autoevaluación del Sistema de Control Interno arrojó resultados muy favorables para la institución.

Prevención y Control Interno

En materia de Prevención y control de la Oficialía de Cumplimiento.

- Establecimos diferentes medidas en materia de prevención y control contra el lavado de activos. Como parte

de esas acciones se actualizó el 100% de los expedientes de clientes, cumpliendo así con los compromisos adquiridos ante la Superintendencia.

- Se implementó un plan de apoyo a 23 sociedades Agencia de Seguros, en materia de cumplimiento de la Ley 8204, lo que les evitó un incremento en su estructura de costos y al mismo tiempo se fortaleció la relación con este grupo de intermediarios.
- Se desarrolló la plataforma informática para la aplicación de la política Conozca a su Empleado, que consiste en recabar información personal y patrimonial por medio de un formulario electrónico.
- En cumplimiento de lo que establece el artículo 3. “Evaluación del riesgo del sujeto fiscalizado” de la Normativa para el cumplimiento de la Ley 8204, se diseñó e implementó en las Sedes del INS una metodología para valorar el Riesgo de Legitimación de Capitales y del Financiamiento al Terrorismo en las operaciones, lo que nos permite establecer mecanismos de prevención y detección de actividades relacionadas con este tema y velar para que nuestros servicios no sean utilizados con fines ilícitos.
- Se valoró la política Conozca a su Cliente, mediante visitas de control a todas las Sedes del INS; emitiendo las recomendaciones correspondientes para la mejor aplicación y control de nuestros clientes.

Nuevas regulaciones

Durante estos cuatro años hemos implementado regulaciones que nos permitan la contención del gasto y realizar un uso más racional de los recursos.

A manera de ejemplo, del 2010 al 2014 rematamos 562 vehículos, lo que representó un ingreso por \$686.590.000.00. Éstos corresponden a los recuperados luego de ser indemnizados a los asegurados por concepto de robos y pérdidas totales.

A nivel de la Proveduría, implementamos el uso del instrumento autorizado por la Contraloría General de la República, denominado instructivos; que es el proceso que se utiliza para la compra de materiales de construcción, medicamentos, implementos e instrumental quirúrgico, por medio de subasta a la baja, lo que ha

permitido adquirir dichos suministros disminuyendo sensiblemente los tiempos de compra y reduciendo los costos de almacenamiento. Durante el período las adquisiciones por este mecanismo fueron de: 41 Instructivos médicos e instrumental quirúrgico y de 24 Instructivos de materiales.

Se realizaron procesos de precalificación de empresas para la construcción de obras y suministros, con lo cual se redujo los tiempos de contratación significativamente.

Se robusteció el procedimiento de contratación exceptuada (cuya vigencia rige a partir del 2008) autorizado por la Ley del INS y en el 2011 se centralizan en la Proveeduría tales adquisiciones.

En marzo del 2011 iniciamos un plan piloto de compras electrónicas por medio del Sistema Mer-link, el cual permitió la tramitación a la fecha de 190 procesos por esa vía.

El 31 de marzo de 2014 firmamos un convenio para la implementación oficial del Sistema Unificado de Compras Mer link, que garantiza mayor transparencia en los procesos de contratación administrativa y disminuye los plazos de atención en las diferentes etapas del proceso de compras.

A finales del 2013 arrancamos con la implementación de esquemas más corporativos para la gestión de compras del Grupo INS, como son los Convenios Marco, un ejemplo de ello es la Licitación de Vigilancia que se está desarrollando.

Se instauró dentro del proceso de contratación el mecanismo denominado "contradictorio", el cual permite un acercamiento con los potenciales oferentes para dilucidar aspectos tanto técnicos como formales plasmados en el cartel de un proceso determinado. Al momento de realizar el mismo, se cuenta con representantes de las empresas, además, de funcionarios de la Unidad Usuaria, de la Proveeduría y de la Dirección Jurídica, quienes según la naturaleza de sus funciones atienden las consultas que se presenten las cuales se resuelven en el acto, lo que permite procesos más depurados y transparentes y a su vez reduce los tiempos ya que disminuyen así las eventuales objeciones al cartel.

Cifras positivas

Durante el periodo de análisis, los resultados financieros han sido satisfactorios, si se toma en cuenta que al finalizar el 2013 estábamos en competencia con otras 12 aseguradoras y los cambios en la economía de nuestro país.

Del 2010 al 2013 los resultados financieros fueron satisfactorios, ya que los principales rubros (Activos, Ingresos por Primas y Prima Percapita), crecieron razonablemente. Esta información se detalla a partir de la página 51 en donde se muestran los resultados financieros.

Calificaciones de Riesgo:

Obtuvimos dos calificaciones de riesgo por parte de Fitch Ratings, ratificándose el máximo rating de AAA a nivel nacional. Además la prestigiosa firma A.M. Best de Nueva York otorgó una calificación A-, a nivel internacional, equivalente a la nota AA que otorgan otras calificadoras de riesgo de reconocimiento internacional como Standard & Poors y Fitch Ratings.

Inversión en infraestructura

Nos preocupamos por dotar a los clientes, pacientes y colaboradores de espacios más cómodos, modernos y adecuados a los requerimientos de ley, tal es el caso de la Ley 7600.

Entre estos cambios podemos citar los siguientes:

- Inversión de más de \$140 millones en la construcción y mejora de las instalaciones de INS Salud y Hospital del Trauma. Incluye mobiliario moderno y equipamiento de alta tecnología. Esta información se amplía en el apartado del Plan Maestro (plan de excelencia de los servicios de salud).
- Mejoras en las edificaciones de las Sedes y construcción de edificios nuevos para las Sedes de Liberia, Limón y Guadalupe.
- Cambio de mobiliario en todas las áreas de negocio, incluyendo Sedes y Puntos de Ventas, con el objetivo de dotar al personal y a los clientes de mejores espacios de trabajo.



REASEGUROS

Capítulo 6: Reaseguros

En materia de Reaseguros, a nivel administrativo destacan los siguientes logros:

- Iniciamos los procesos de implementación de los sistemas informáticos y actualizamos la normativa interna relacionada con el Reaseguro.
- Conformamos el Comité de Reaseguros y Retenciones del INS.
- Desarrollo administrativo del área de Reaseguro Tomado.
- Desarrollo de los manuales administrativos de la Dirección de Reaseguros.
- Creación del área de recuperación de siniestros de la Dirección. Esto ha permitido optimizar los tiempos de recuperación de siniestros y disminuir al mínimo las sumas por cobrar.
- Seguimiento estricto de las recomendaciones de los órganos de fiscalización en el INS.
- Contamos con la plataforma administrativa para el cumplimiento con la SUGESE de todos sus requerimientos de información del negocio.
- Creación del Área de Suscripción de Facultativos para no depender de los tiempos de respuesta del mercado.
- Las calificadoras de Riesgos del INS, han dado fe de la calidad de nuestro programa de Reaseguro, donde más de un 90% de nuestras cuentas son colocadas en Reaseguradores con calificaciones superiores a "A" de reconocidas empresas calificadoras internacionales.

A nivel comercial destacan los siguientes logros

- Los niveles de participación de mercado que mantiene el INS, dan fe de los logros que hemos tenido de cara a la obtención de condiciones muy competitivas para nuestros clientes en el Mercado Reasegurador, contando con un Reaseguro de primer orden y con la flexibilidad necesaria.
- Iniciamos al proceso de naturalización de negocios de clientes costarricenses con operaciones en el exterior mediante la figura del Fronting, este proceso ha incluido negocios del sur de América.
- Reapertura del negocio del reaseguro tomado en Centroamérica y el Caribe y prontamente en México.
- Estandarizamos los tiempos de cotización de negocios facultativos, que ahora son muy competitivos.
- Se ha mantenido una excelente relación con el mercado Reasegurador, hoy en día prevalece la claridad y el profesionalismo en nuestros negocios y la información de nuestras carteras es de mucha calidad, evitando la concentración en pocos participantes.



V E N T A S

Capítulo 7: Ventas

Fuerza de Ventas

La Fuerza de Ventas es nuestra aliada de negocios. Por eso les hemos brindado capacitaciones tanto en Oficinas Centrales como en Sedes y reclutamos, seleccionamos y acreditamos cerca de 110 nuevos agentes en los últimos cuatro años.

También desarrollamos el programa “Un día para tu vida” para incentivar a los agentes a vender seguros de vida.

En el 2011 renovamos el 100% de los contratos de los Agentes Independientes en forma exclusiva.

Habilitamos en nuestro sitio web, un acceso exclusivo para la Fuerza de Ventas en donde ellos pueden encontrar información, circulares, documentos póliza, etc

Incrementamos la cantidad de operadores de seguros autoexpedibles, pasando de 24 en el 2010 a 41 al cerrar el 2013.

Alianzas

Firmamos importantes alianzas con diversos grupos y organizaciones que les permiten a sus miembros o agremiados suscribir diversos seguros con mayores facilidades, beneficios y mejores precios.

Entre estas alianzas destacan la firma de pólizas con Coocique, el Movimiento Solidarista, el Colegio de Abogados, la Unión de Cooperativas de Servicios de Seguros RL, el Fondo de Mutualidad de la CCSS, la Cámara de Comercio y el Colegio de Médicos y Cirujanos.

Además la suscripción de pólizas con entidades como el Comité Cantonal de Deportes y Recreación para los 2.300 atletas que participaron en la I Edición de los Juegos por la Paz en el año 2010.

También firmamos un Convenio Marco de entendimiento con el Banco Centroamericano de Integración Económica y con el grupo argentino SANCOR, que nos permite desarrollar en forma conjunta productos solidarios y comerciales.

SERVICIOS DE SALUD



Capítulo 8: Servicios de Salud

Plan Maestro: excelencia en los servicios de salud

El Plan Maestro se implementó con el objetivo de transformar el Complejo Médico INS-SALUD en un centro autosuficiente de atención integral en salud, especializado en traumatología y tratamiento de enfermedades del trabajo y de las lesiones provocadas por accidentes laborales y de tránsito.

El Plan Maestro representa una inversión estimada de \$140 millones. Este plan contempla varias obras, la primera de ellas y más importante la construcción y puesta en marcha del Hospital del Trauma, así como otras obras de gran importancia entre las que podemos citar la Bodega de Materiales y Suministros, la Torre de Parqueo, la Torre de Consultorios, Sala de Acompañantes, el edificio de la Consulta Primera Vez, el Laboratorio, Farmacia y Central de Implementos, Rehabilitación, el Módulo II, la Plataforma de Servicios y Transportes; así como la remodelación de los Centros Médicos Regionales ubicados en Cartago, Alajuela, Heredia y Guápiles.

Hospital del Trauma: primero y único en su clase

La construcción del Hospital del Trauma inició en octubre del 2012 y fue inaugurado en diciembre del 2013, lo que representa todo un hito en nuestro país, ya que se logró construir y poner en operación en un plazo muy corto.

Características:

- Es el primero y único centro médico especializado en trauma a nivel regional.
- Se trata de una moderna estructura de 5 pisos , con un área de construcción de 22.700 m², capacidad para 220 camas, 8 Salas de Cirugía, Unidad de Cuidados Intensivos e Intermedios, y Unidad de Quemados, son algunas de las áreas especializadas con las que cuenta este centro de salud.
- Brinda servicios de Ortopedia, Medicina del Trabajo, Neurocirugía, Neurología y Vascular Periférica, entre otras.
- Está equipado con modernos equipos de Imagenología, Resonancia Magnética, TAC, Ultrasonido y tiene consultorios adicionales de Consulta Primera Vez.
- Cuenta con Infraestructura moderna y equipos con tecnología de punta, esto representa los mejores servicios y mayor seguridad y comodidad para los pacientes.

- Beneficia a los pacientes, ya que no tendrán que ser trasladados fuera de nuestras instalaciones médicas. En caso de requerir ser intervenidos quirúrgicamente, toda la atención se integra en un mismo lugar. Esto incide directamente en el proceso de recuperación, en el tiempo de internamiento y de incapacidad. Además, es importante la reducción en las listas de espera y mayor seguridad y control para los pacientes.

Gestión Preventiva

En el 2010 planteamos un Plan Estratégico para el desarrollo específico de la gestión preventiva de los riesgos laborales para las empresas adscritas al régimen de Riesgos del Trabajo. Como parte de este plan desarrollamos el programa “100% comprometidos con la Salud Ocupacional”, donde destaca:

- Firmamos en el año 2010 un convenio con el TEC con el objetivo de fortalecer los programas de prevención y promoción de la salud ocupacional e higiene del trabajo
- Del 2010 al 2013, en promedio por año: Llevamos nuestro programa de capacitación a 840 empresas a nivel nacional y capacitamos a más de 4.000 trabajadores.
- Desarrollamos el “Nuevo Software PreveINS®” para colaborar con las empresas del sector empresarial, en la administración del Seguro de Riesgos del Trabajo y la Gestión Preventiva en Salud y Seguridad Ocupacional.
- Desarrollamos un programa de capacitaciones, charlas, materiales de apoyo e información digital en nuestro Sitio Web. Instituímos el Premio Global Preventico que se entrega a las empresas como un reconocimiento a sus esfuerzos por implementar medidas para evitar o disminuir los accidentes laborales.
- Por medio del Beneficio de la Homologación de Riesgos del Trabajo, beneficiamos a 165 empresas con la devolución de ¢ 506,891.663.63. La homologación corresponde a un beneficio que permite devolver a los asegurados parte de las primas pagadas por concepto de Seguros de Riesgos del Trabajo, como un premio por la gestión preventiva realizada.

Beneficios para nuestros pacientes:

- Implementamos la firma y huella digital en la Sub Dirección de INS Salud, lo que significa un importante ahorro de papel ya que se minimiza el uso del expediente físico pues la información se almacena digitalmente. Esto genera beneficios tales como ahorro de papel e impresiones, minimiza el riesgo de pérdida o robo de claves, agilización del proceso de atención y optimización del tiempo del profesional o especialista médico.
- Iniciamos el servicio de recordatorios de citas a los pacientes por medio de mensajes de texto que les enviamos a sus teléfonos celulares. Se les recuerda la próxima cita, la fecha, hora y especialidad.
- En el 2010 recibimos dos certificaciones por parte del Ministerio de Salud. La primera conocida como Habilidad, siendo INS Salud uno de los primeros centros médicos en contar con este permiso. Esta certificación vence el 30 de octubre del 2014. Además, el 11 de octubre INS Salud fue certificado como “Centro Libre de Humo”, convirtiéndose en el segundo centro médico en recibirlo.
- Logramos una reducción importante en los tiempos de espera para las cirugías del año 2010 a la fecha: Urgente de 4.78 días a 1.67, electiva de 27.22 días a 8.58 días, artroscopia de rodilla de 32.67 días a 7.58 días. El promedio general para todas las cirugías, se disminuyó del 2010 al 2013 de 16.17 días a 7.31 días.
- Incluimos los servicios de enfermería de pre consulta y aumentamos la oferta en consulta de ortopedia de choque.
- Los avances en la atención a las personas afectadas por el Nemagón han sido evidentes, como muestran las estadísticas del año 2010 a 2013: Los casos pendientes de análisis (afectados directos) pasaron de 6.799 a 46. Gracias a los controles establecidos se declinaron un total de 7.270 casos en ese periodo. Asimismo, se indemnizaron 3,602 casos de trabajadores directos, correspondientes a un monto de ¢4.846.240.730,78.
- Digitalización de expedientes: como otro beneficio para nuestros pacientes se logró la digitalización de 3 millones de expedientes clínicos e inclusión de la firma digital, eliminación de la impresión de incapacidades, notas médicas y documentos que se generan en el SIMA lo que produce ahorros potenciales en tiempo, papel y seguridad de la información.



RESPONSABILIDAD SOCIAL

Capítulo 9: Somos una empresa socialmente responsable

En paralelo a nuestra gestión comercial, también desarrollamos un amplio programa de responsabilidad social, en donde se han beneficiado muchas personas e instituciones, por ejemplo:

Donaciones de pólizas

- Seguro de accidentes para estudiantes para un grupo de niños de la Escuela Chomico de Talamanca que visitó San José (2010).
- Póliza de Accidentes para el atleta nacional Nery Brenes (2010)
- Seguro para Viajero para los Cuerpos de Socorro que viajaron a Haití a colaborar con la emergencia suscitada en ese país. (2010)
- Por 11 años consecutivos donamos una póliza de Daño Directo a la Asociación Pro Hospital de Niños, administradora del Parque de Diversiones y principal sustento del Hospital Nacional de Niños.
- Póliza Básica de Accidentes a la Earth para cubrir las labores de recolección de desechos de la Eco Romería (2011)
- Donación por dos años consecutivos de una póliza de incendio al Hogar de Ancianos Carlos María Ulloa. (2012 y 2013)
- Patrocinio al atleta Warner Rojas. Se le dio una póliza Básica de Accidentes con cobertura por \$75.000 en caso de muerte accidental o incapacidad permanente y \$15.000 para gastos por accidente. (2012)

Donación de equipo de cómputo

- 124 notebooks, 271 monitores y 566 CPU para el Ministerio de Educación Pública (2010).
- 150 computadoras a escuelas del MEP y 40 computadoras a la Asociación Obras del Espíritu Santo.
- 190 equipos de cómputo al Ministerio de Educación Pública con lo cual se benefició a más de 3500 estudiantes de 22 centros educativos públicos y 43 impresoras, 35 scanner HP y 6 computadoras portátiles al Hospital Calderón Guardia.

Apoyo al arte y la cultura

- Aportamos \$59 mil al Museo Nacional, necesarios para financiar el traslado de las piezas arqueológicas pertenecientes a la colección Keith, devueltas a Costa Rica por parte del Museo de Brooklyn (2010).
- Donamos 100 millones de colones al Ministerio de Cultura para el programa “Enamórate de tu Ciudad” (2010).
- Por varios años consecutivos apoyamos la celebración de una feria en el frontispicio de nuestras Oficinas Centrales, en la que artesanos con capacidades diferentes muestran y venden sus trabajos.

Apoyo a la Teletón

- Del 2010 al 2013 donamos ¢24 millones a la Teletón

Apoyo al Teatro Nacional

- Financiamos el Sistema de Protección contra incendios del Teatro Nacional.

NUESTRO LEGADO



Capítulo 10: Nuestro legado: Un Cuerpo de Bomberos robusto y fortalecido

El 22 de setiembre del 2011 fue publicada en La Gaceta la Ley 8992, denominada “Ley de Fortalecimiento Económico del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica”, que garantiza los recursos económicos necesarios para cubrir el déficit que históricamente había presentado el Cuerpo de Bomberos, abrir nuevas Estaciones y adquirir equipo, lo que redundará en una mejor atención, y tiempos de respuesta.

En ese momento el Cuerpo de Bomberos inició un proceso que implicó transformaciones estratégicas en cuanto a su personería jurídica, estructura organizacional, marco estratégico, proyección de actividades y financiamiento; por lo que requirió fortalecerse para operar sin comprometer el cumplimiento de sus metas y servicio a los ciudadanos.

El Instituto Nacional de Seguros (INS) realizó un aporte extraordinario de \$6 millones, para que el Benemérito Cuerpo de Bomberos pudiera atender debidamente sus necesidades durante el período de transición desde su salida del INS en donde tenía la condición de Dirección de Bomberos, hasta su consolidación como órgano de máxima Desconcentración del INS hoy en día.

El Cuerpo de Bomberos recibe además un 4% de todas las primas de seguros que se vendan en Costa Rica, lo que representa un 64% de sus ingresos.

Del 64% correspondiente a los ingresos por concepto del tributo del 4% de las primas de seguros, un 90% lo entrega el INS y el 10% restante otras empresas de seguros.

Del 2010 al 2014 la inversión realizada por el Cuerpo de Bomberos ascendió a \$33.734.000, lo que significó:

Compra de Unidades especializadas en espuma, de Unidades Forestales, de Cabezales, vehículos de apoyo, unidades extintoras de doble cabina, así como la construcción y equipamiento de edificios y estaciones (por ejemplo edificios de Mantenimiento Vehicular y Aprovisionamiento, Oficinas Administrativas de la Academia de Bomberos, Estaciones de Pital, Acosta, Coronado, El Roble y Orotina, entre otros), estaciones provisionales como las de Los Chiles, Puerto Jiménez, Monteverde, Cariari, Nandayure), compra de una embarcación y la construcción del Centro de Operaciones de Bomberos F-5, ésta última en el 2014.



GRUPO
FINANCIERO
INS

INSTITUTO

Capítulo II: Grupo Financiero INS

El Grupo Financiero INS lo componen el Instituto Nacional de Seguros (INS), INS Valores, la Sociedad Administradora de Fondos de Inversiones (INS SAFI), INSurance Servicios y el Hospital del Trauma.

INS Inversiones: un puesto de bolsa exitoso y en constante crecimiento

- Nuestro Puesto de Bolsa ha ocupado importantes posiciones, en el mercado nacional y ha logrado un crecimiento sostenible.
- En el 2010 creamos un producto llamado “Contratos de Diferencia – CFD –para tipo de cambio”, el cual vino a llenar una necesidad para el sector importador y exportador, esencialmente, ya que permite asegurar un tipo de cambio para futuros compromisos. Este producto se consolidó en el 2011.
- En el 2011 lanzamos el servicio de Banca de Inversión mediante el cual estructuramos y colocamos emisiones de emisores institucionales, corporativos y privados, por ejemplo la estructuración y colocación de los bonos de la Municipalidad de San José por un monto de ₡10.000 millones.
- Además intensificamos la intermediación de monedas, compra y venta de dólares y junto con INS Inversiones, desarrollamos fondos cerrados, con el propósito de dar más opciones a los clientes.

Sociedad Administradora de Fondos de Inversión

- Durante el presente cuatrienio, nuestra Sociedad Administrativa de Fondos de Inversión se mantuvo en puestos de privilegio de la industria. Se dio un incremento en la oferta de productos, entre ellos el denominado 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 Financiero no Diversificado Cerrado de Renta Ajustado Colones e INS Fondo de Inversión Financiero no Diversificado Cerrado de Renta Ajustable Colones.
- 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 de dichos fondos.

INSurance Servicios

- A partir del 2010 iniciamos las gestiones para incorporar INSurance Servicios en el Grupo Financiero INS. Esta sociedad fue creada por la necesidad de enfrentar la competencia y lograr competitividad de los servicios y productos, tanto en el territorio nacional como en el extranjero. El objeto de esta subsidiaria es lograr las eficiencias necesarias en los procesos que se reflejen en disminución de los costos, manteniendo los estándares de calidad definidos por la casa matriz
- Por medio de INSurance Servicios asumimos la prestación en forma directa de servicios varios (como el de grúa, Multiasistencia Hogar y Multiasistencia en Carretera, inspección de accidentes, etc), que anteriormente se contrataban a proveedores externos. Esto ha significado un importante ahorro de recursos, que en estos cuatro años podría llegar a los superar los \$ 90 millones.
- Insurance Servicios pasó de tener 500 colaboradores en el 2010 a 1400 al finalizar el 2013.
- También por medio de esta sociedad creamos HuacaINS, en donde los clientes pueden adquirir repuestos usados pero en buen estado al precio más bajo del mercado. Solo en el 2013 se generaron ingresos por más de 62 millones de colones por la comercialización de estos repuestos. El impacto no es solamente financiero, sino que también en el medio ambiente puesto que en ese año rescatamos más de 35 mil kilos de materiales que hubieran ido a parar a los rellenos sanitarios.

INS Pensiones

- INS Pensiones dejó de pertenecer a finales 2012, cuando la sociedad fue vendida al Banco de Costa Rica, con lo que la cartera de clientes también se transfirió a ese banco.

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 2013 y 2012, y los estados consolidados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo para los años que terminaron en esas fechas, 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 Grupo 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 Grupo. 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 consolidada del Instituto Nacional de Seguros y Subsidiarias, al 31 de diciembre de 2013 y 2012, y su desempeño financiero consolidado y flujos de efectivo consolidados para los años que terminaron en esas fechas, 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.

Base Contable

El Grupo Financiero INS 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.

Énfasis en Asuntos

A partir del 12 de marzo de 2012, mediante el comunicado 565-DES-0-0524-2012, la Superintendencia General de Seguros (SUGESE) autorizó la incorporación del Hospital del Trauma, S.A. al Grupo Financiero INS. 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 2012 fueron reestructurados para mostrar las cifras comparativas con las del período 2013 (Nota 23).



Etc. Luis Guillermo Rodríguez Araya - C.P.A. No.1066

Póliza No.0116 FIG 7

Vence: 30 de setiembre de 2014

Cancelado Timbre de Ley No.6663, \$1.000



26 de marzo de 2014

Grupo Financiero INS

Balance General Consolidado

Al 31 de diciembre de los años 2006 al 2013

-en millones de colones y millones de US dólares-

Activos	2006		2007		2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	colones	dólares	colones	dólares	colones	dólares	colones	dólares	colones	dólares	colones	dólares	colones	dólares	colones	dólares
Disponibilidades	¢48,779	\$95	¢28,611	\$58	¢3,685	\$7	¢4,807	\$9	¢26,267	\$52	¢27,360	\$54	¢33,397	\$67	¢57,874	\$117
Inversiones en Instrumentos Financieros y Préstamos	¢366,072	\$710	¢499,490	\$1,009	¢631,721	\$1,148	¢753,971	\$1,350	¢850,674	\$1,675	¢950,968	\$1,882	¢1,066,268	\$2,124	¢1,120,682	\$2,264
Bienes realizables y Bienes muebles e inmuebles	¢33,098	\$64	¢45,156	\$91	¢47,931	\$87	¢79,319	\$142	¢72,173	\$142	¢73,718	\$146	¢70,125	\$140	¢95,625	\$193
Otros activos	¢140,630	\$273	¢137,853	\$278	¢196,952	\$358	¢195,242	\$349	¢263,865	\$520	¢270,724	\$536	¢296,426	\$590	¢295,823	\$598
Total Activos	¢588,579	\$1,141	¢711,110	\$1,436	¢880,290	\$1,600	¢1,033,340	\$1,850	¢1,212,980	\$2,388	¢1,322,770	\$2,618	¢1,466,216	\$2,920	¢1,570,005	\$3,172
Pasivo y Patrimonio																
Pasivo																
Provisiones Técnicas	¢303,529	\$588	¢347,700	\$702	¢424,496	\$772	¢480,200	\$860	¢543,304	\$1,070	¢596,239	\$1,180	¢651,998	\$1,299	¢683,763	\$1,381
Acreedores y Otros Obligaciones	¢109,788	\$213	¢126,347	\$255	¢165,739	\$301	¢169,230	\$303	¢217,113	\$428	¢236,629	\$468	¢265,100	\$528	¢252,159	\$509
Total Pasivo	¢413,317	\$801	¢474,047	\$957	¢590,235	\$1,073	¢649,431	\$1,162	¢760,417	\$1,497	¢832,868	\$1,648	¢917,098	\$1,827	¢935,923	\$1,891
Total Patrimonio	¢175,262	\$340	¢237,063	\$479	¢290,054	\$527	¢383,909	\$687	¢452,563	\$891	¢489,902	\$969	¢549,118	\$1,094	¢634,082	\$1,281
Total Pasivo más Patrimonio	¢588,579	\$1,141	¢711,110	\$1,436	¢880,290	\$1,600	¢1,033,340	\$1,850	¢1,212,980	\$2,388	¢1,322,770	\$2,618	¢1,466,216	\$2,920	¢1,570,005	\$3,172

Fuente: Estados Financieros Auditados Grupo Financiero INS, reestructurados para los años 2010 y 2011 según la recomendación de la Auditoría Externa.

Nota: Tipo de cambio compra del dólar al 31 diciembre 2006 ¢515,84
Tipo de cambio compra del dólar al 31 diciembre 2007 ¢495,23
Tipo de cambio compra del dólar al 31 diciembre 2008 ¢550,08
Tipo de cambio compra del dólar al 31 diciembre 2009 ¢558,67
Tipo de cambio compra del dólar al 31 diciembre 2010 ¢507,85
Tipo de cambio compra del dólar al 31 diciembre 2011 ¢505,35
Tipo de cambio compra del dólar al 31 diciembre 2012 ¢502,07
Tipo de cambio compra del dólar al 31 diciembre 2013 ¢495,01

Grupo Financiero INS

Estado Consolidado de Resultados

Por los años terminados al 31 de diciembre 2006 al 2013
-en millones de colones y millones de US dólares-

Activos	2006		2007		2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	colones	dólares	colones	dólares	colones	dólares	colones	dólares	colones	dólares	colones	dólares	colones	dólares	colones	dólares
Ingresos por Primas	¢207,100	\$401	¢253,674	\$512	¢336,365	\$611	¢353,121	\$632	¢373,025	\$735	¢377,469	\$747	¢429,401	\$855	¢462,076	\$933
Ingresos por Comisiones y Participaciones	¢10,181	\$20	¢13,667	\$28	¢10,157	\$18	¢12,763	\$23	¢16,867	\$33	¢14,277	\$28	¢12,655	\$25	¢14,023	\$28
Siniestros Incurridos menos la recuperación del reaseguro	¢84,698	\$164	¢93,939	\$190	¢126,137	\$229	¢116,677	\$209	¢138,493	\$273	¢156,675	\$310	¢179,415	\$357	¢208,961	\$422
Primas Cedidas	¢37,948	\$74	¢52,710	\$106	¢57,123	\$104	¢64,195	\$115	¢75,559	\$149	¢63,910	\$126	¢67,755	\$135	¢80,320	\$162
Resultado de Inversiones	¢26,490	\$51	¢21,563	\$44	¢28,198	\$51	¢40,094	\$72	¢36,581	\$72	¢48,450	\$96	¢57,698	\$115	¢56,639	\$114
Gastos de Administración	¢59,208	\$115	¢57,827	\$117	¢76,634	\$139	¢84,874	\$152	¢78,282	\$154	¢86,925	\$172	¢95,791	\$191	¢151,513	\$306
Ajustes Provisiones Técnicas	¢10,209	\$20	¢10,389	\$21	-¢14,402	-\$26	¢22,651	\$41	-¢50,176	-\$99	-¢58,996	-\$117	-¢53,505	-\$107	-¢41,209	-\$83
Otros Ingresos y Gastos	-¢35,934	-\$70	-¢36,660	-\$74	-¢39,641	-\$72	-¢77,871	-\$139	-¢8,662	\$159	-¢17,286	-\$34	-¢26,251	-\$52	¢4,338	\$9
Utilidad Neta antes de Impuestos y Participaciones	¢36,192	\$70	¢58,157	\$117	¢60,782	\$110	¢85,012	\$152	¢75,301	\$148	¢56,405	\$112	¢77,036	\$153	¢55,072	\$111
Donación de activos a Cuerpo de Bomberos	¢0	\$0	¢0	\$0	¢0	\$0	¢0	\$0	¢26,377	\$52 *	¢0	\$0	¢0	\$0	¢0	\$0
Impuesto sobre la Renta y Participaciones legales sobre la Utilidad	¢1,210	\$2	¢5,906	\$11	¢11,136	\$20	¢4,343	\$9	¢8,816	\$17	¢26,921	\$54	¢15,248	\$31	¢15,248	\$31
Utilidad Neta del Período.	¢34,982	\$68	¢58,157	\$117	¢54,876	\$100	¢73,877	\$132	¢44,580	\$88	¢47,589	\$94	¢50,115	\$100	¢39,823	\$80

Fuente: Estados Financieros Auditados Grupo Financiero INS, reestructurados para los años 2010 y 2011 según la recomendación de la Auditoría Externa.

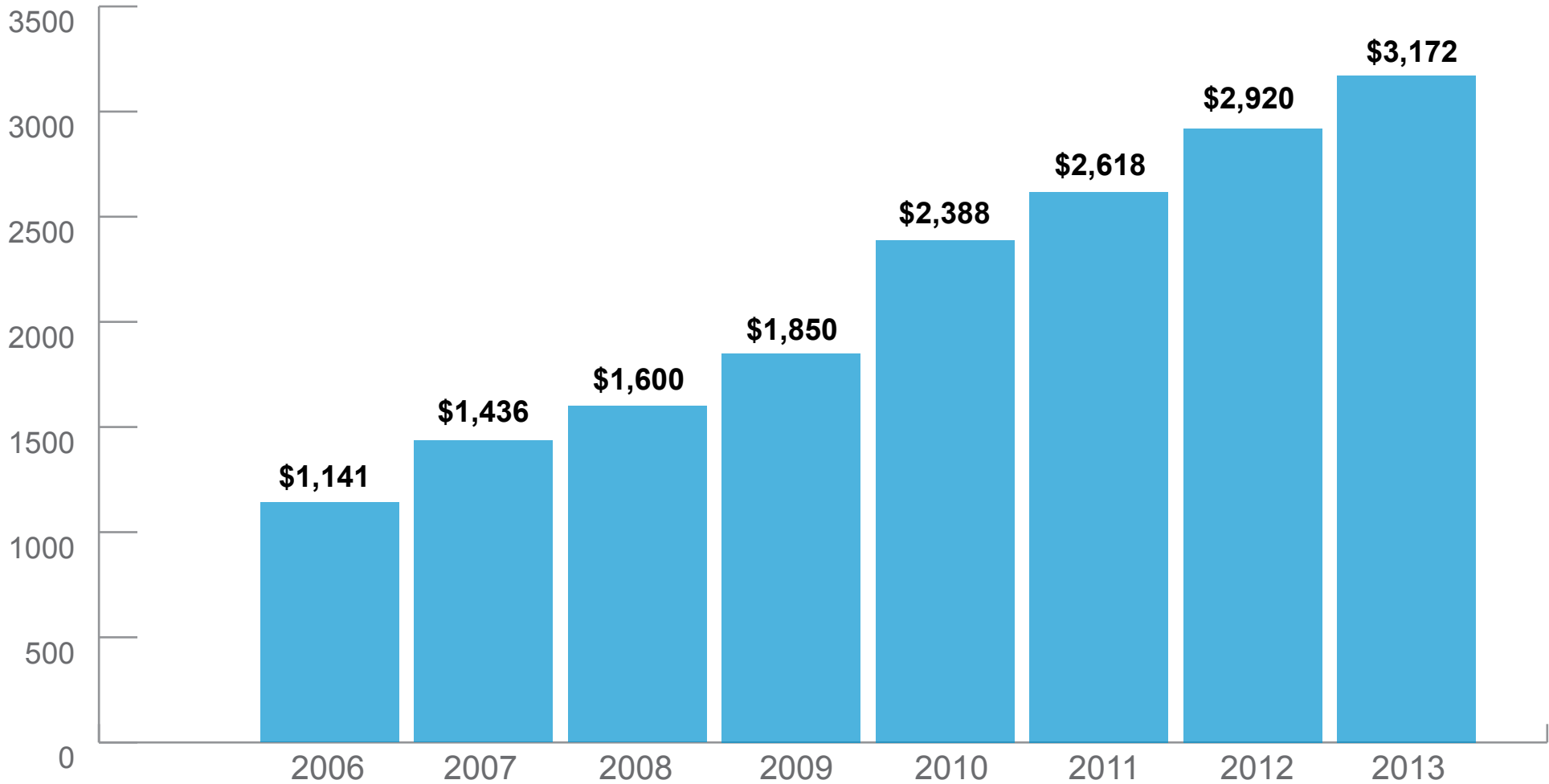
(*) El INS donó en el año 2010 al Cuerpo de Bomberos de Costa Rica US\$51 millones, que hasta esa fecha fueron activos del INS, por lo que la utilidad neta se afectó en esa suma, quedando en US\$86 millones, de tal forma que el resultado propio de la operación de seguros arrojó una utilidad neta de US\$137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

Nota: Tipo de cambio compra del dólar al 31 diciembre 2006 ¢515,84
Tipo de cambio compra del dólar al 31 diciembre 2007 ¢495,23
Tipo de cambio compra del dólar al 31 diciembre 2008 ¢550,08
Tipo de cambio compra del dólar al 31 diciembre 2009 ¢558,67
Tipo de cambio compra del dólar al 31 diciembre 2010 ¢507,85
Tipo de cambio compra del dólar al 31 diciembre 2011 ¢505,35
Tipo de cambio compra del dólar al 31 diciembre 2012 ¢502,07
Tipo de cambio compra del dólar al 31 diciembre 2013 ¢495,01

GRUPO FINANCIERO INS

ACTIVOS

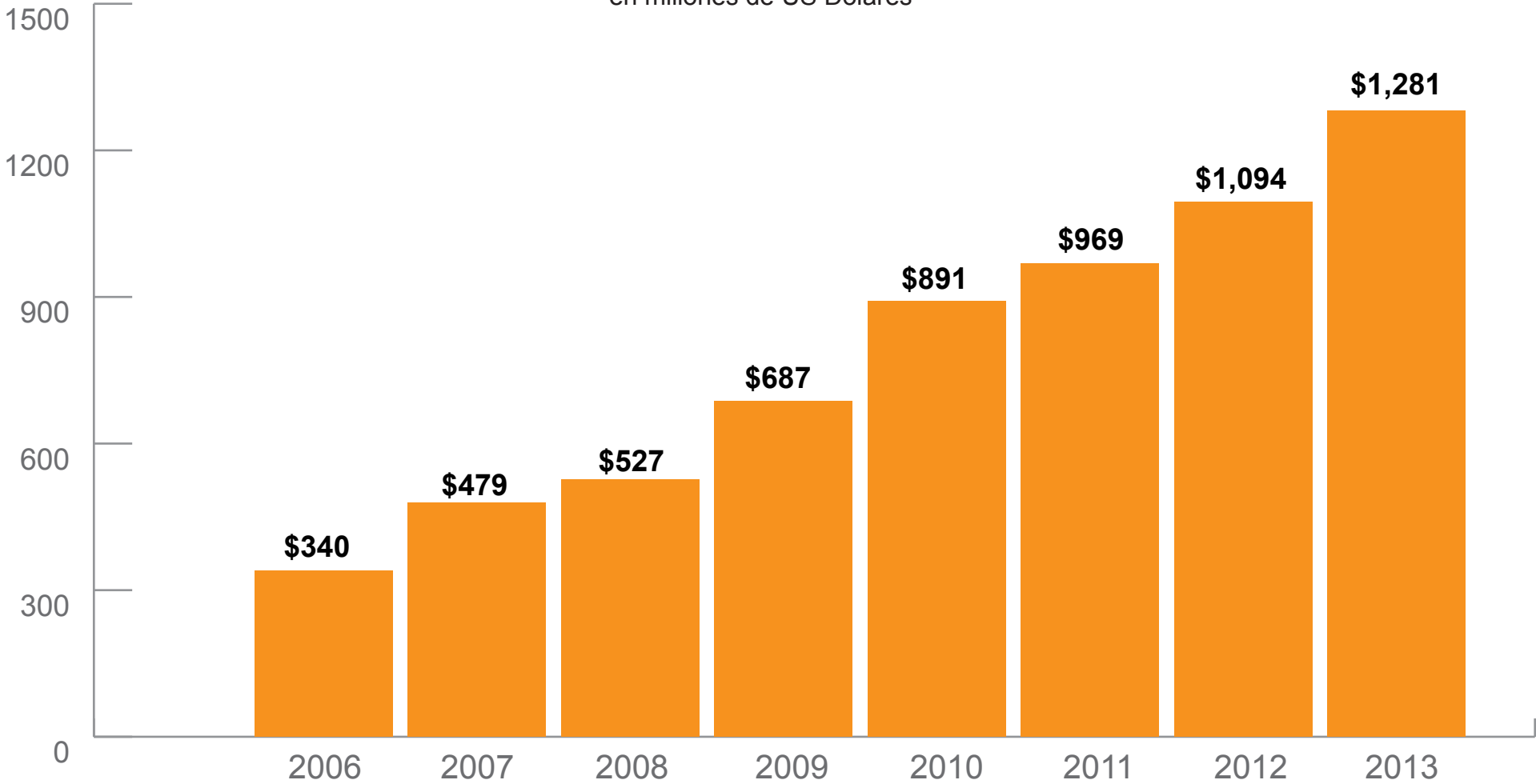
PARA LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2006 AL 2013
-en millones de US Dólares-



GRUPO FINANCIERO INS

PATRIMONIO

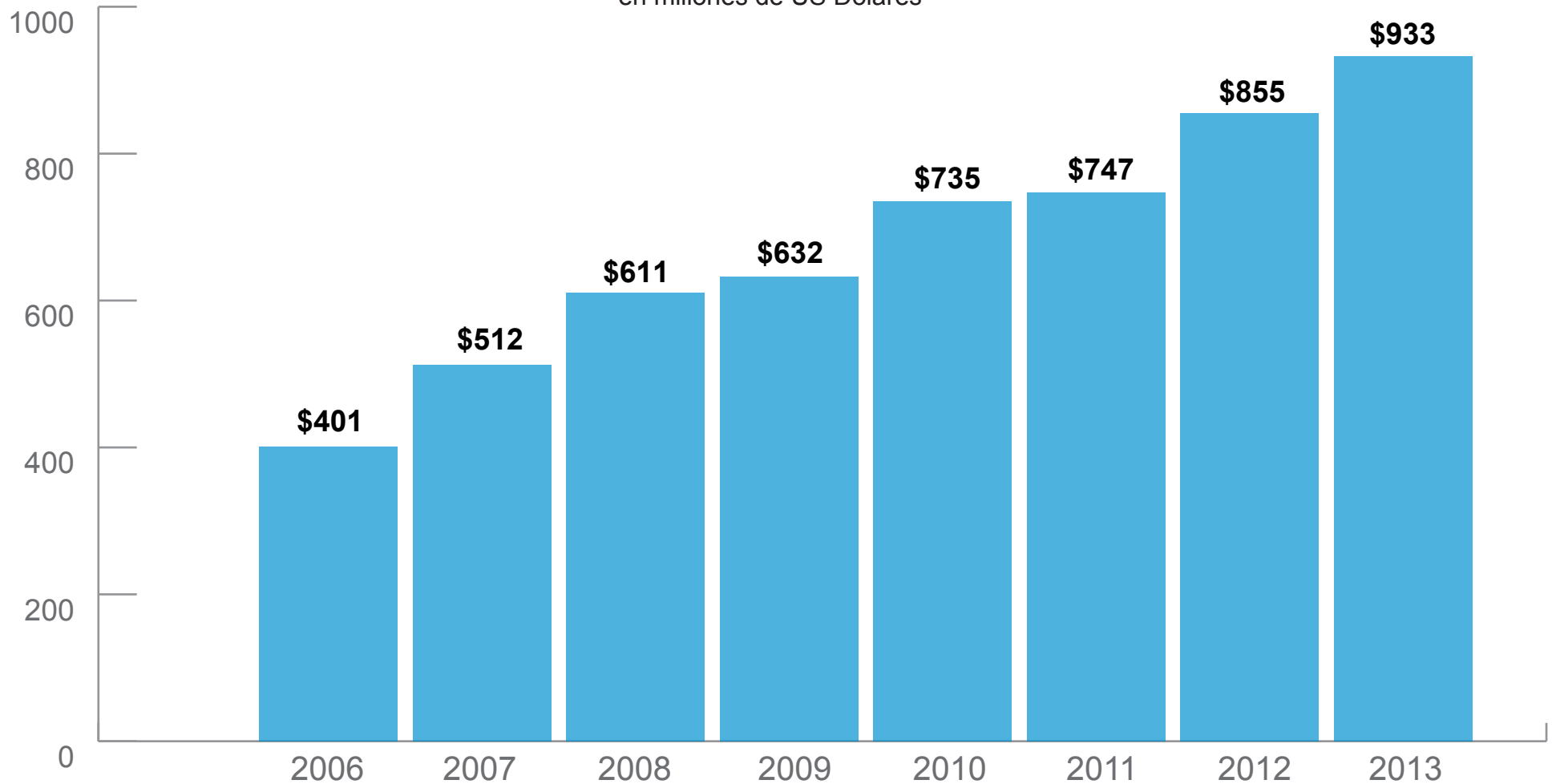
PARA LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2006 AL 2013
-en millones de US Dólares-



GRUPO FINANCIERO INS

INGRESOS POR PRIMAS

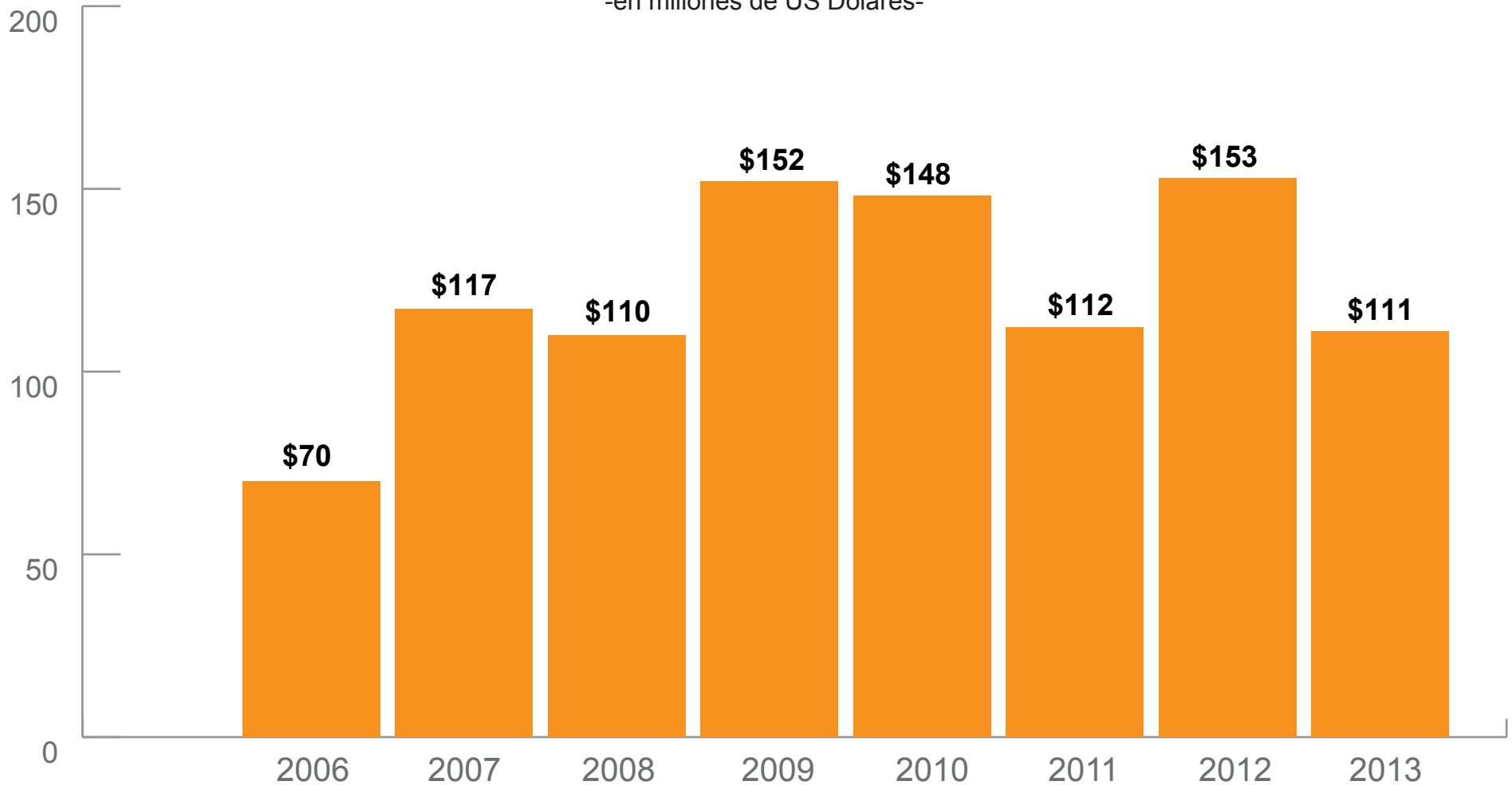
PARA LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2006 AL 2013
-en millones de US Dólares-



GRUPO FINANCIERO INS

UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES

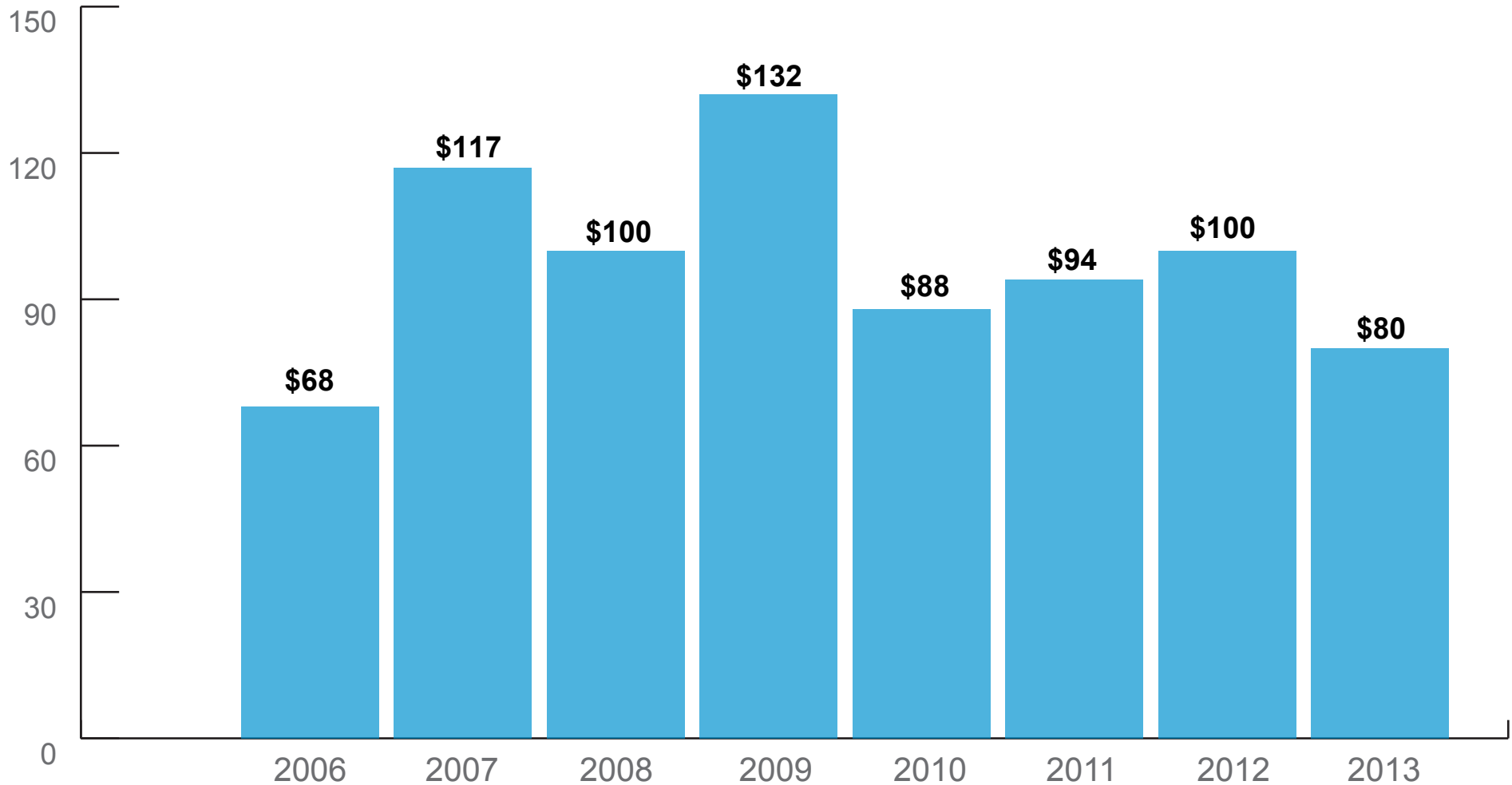
PARA LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2006 AL 2013
-en millones de US Dólares-



GRUPO FINANCIERO INS

UTILIDAD DEL PERIODO DESPUES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES LEGALES

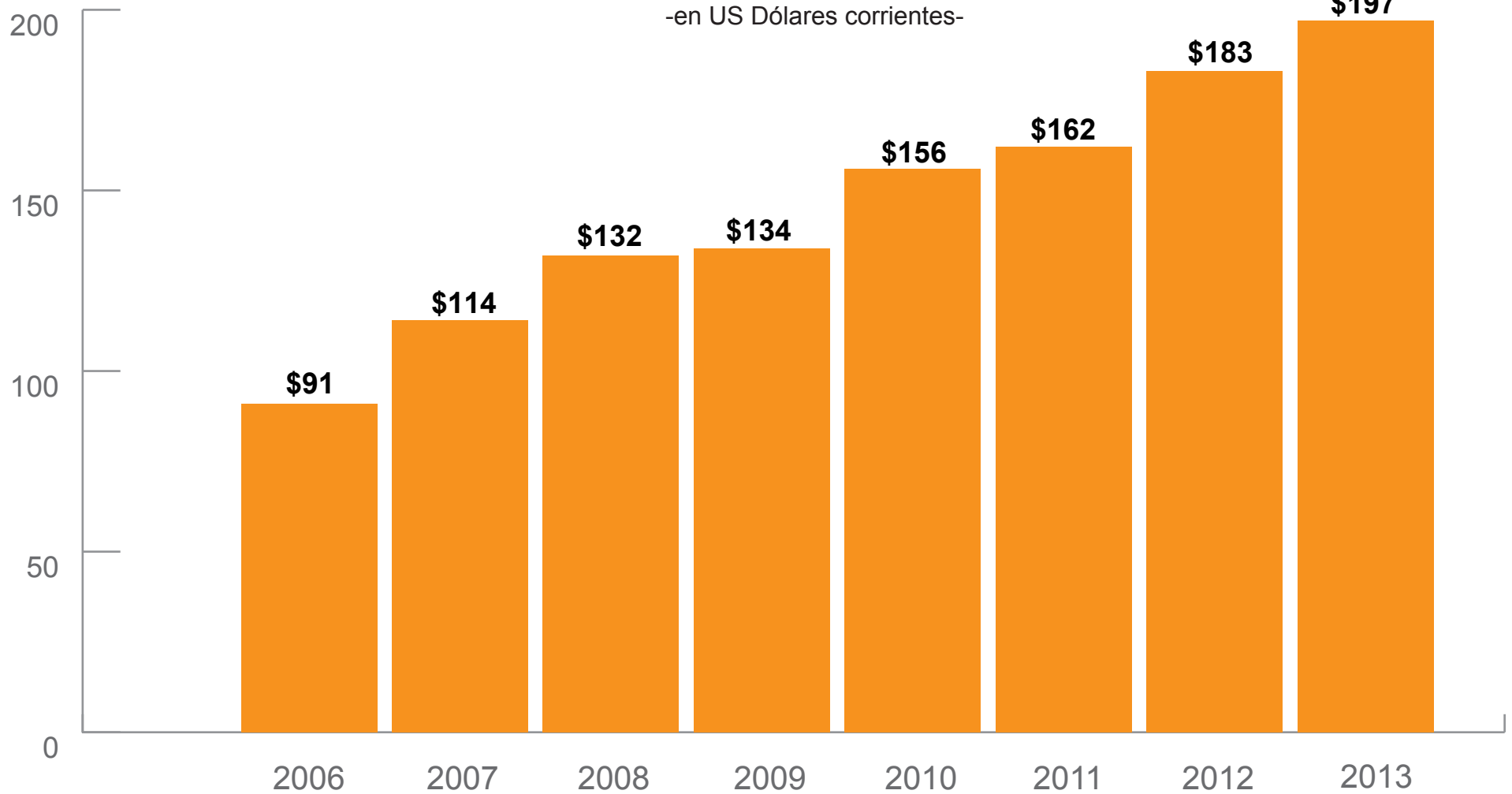
PARA LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2006 AL 2013
-en millones de US Dólares-



GRUPO FINANCIERO INS

INGRESOS PRIMA PERCAPITA

AL 31 DE DICIEMBRE DE LOS AÑOS 2006 AL 2013
-en US Dólares corrientes-





GRANDES PROYECTOS

Capítulo 12: Grandes Proyectos

Proyectos en marcha

Internacionalización:

Continuamos con los esfuerzos iniciados años atrás para lograr expandirnos fuera de las fronteras de Costa Rica. En este sentido registramos la marca y nombre comercial INSurance en Panamá y El Salvador e iniciamos los trámites para hacer lo mismo en Nicaragua, Guatemala y Honduras. Además seguimos gestionando ante la SUGESE la anuencia para que el INS por medio de sus subsidiarias venda seguros en el exterior. La inscripción de la subsidiaria en Nicaragua, queda a la espera del otorgamiento de permisos. Respecto a los trámites en Panamá iniciamos el desarrollo de la logística de la operativa funcional de la subsidiaria, tomando como base la figura de una Sede actual del INS, para operar en Panamá.

Alfa

Este proyecto inició en el 2006 y continúa en marcha. Constituye un proceso integral de modernización y fortalecimiento del negocio, que permitirá poner al INS a tono con los sistemas más avanzados a nivel mundial en tecnología de la información y comunicación.

Durante el 2011 finalizó la etapa de Diagnóstico y en el 2012 se adjudicó la segunda etapa denominada Implementación a Microsoft y BD Consultores.

Este proyecto se extenderá por hasta el año 2016.

Museo del Jade

El Museo del Jade alberga una colección cercana a las 7000 piezas, la mayoría de ellas de jade, cerámica, piedra, oro, concha, madera, resina, hueso y otros. Por falta de espacio nunca ha sido posible mostrar la

colección completa, lo que ha significado que miles de visitantes se priven de la oportunidad de conocer una importante parte de nuestra historia y riqueza cultural.

Por eso, durante la administración de don Guillermo Constenla, el INS se propuso construir un nuevo museo que permitiera exhibir la totalidad de la colección. Para esto se adquirió un terreno ubicado en las cercanías de la Plaza de la Democracia en San José y a finales del 2012 tras concluir con los trámites legales de expropiación, comenzamos a construir el nuevo Museo del Jade.

El Museo se inaugurará el próximo 5 de mayo de 2014.

