

GRUPO |



INS

MEMORIA INSTITUCIONAL
2019

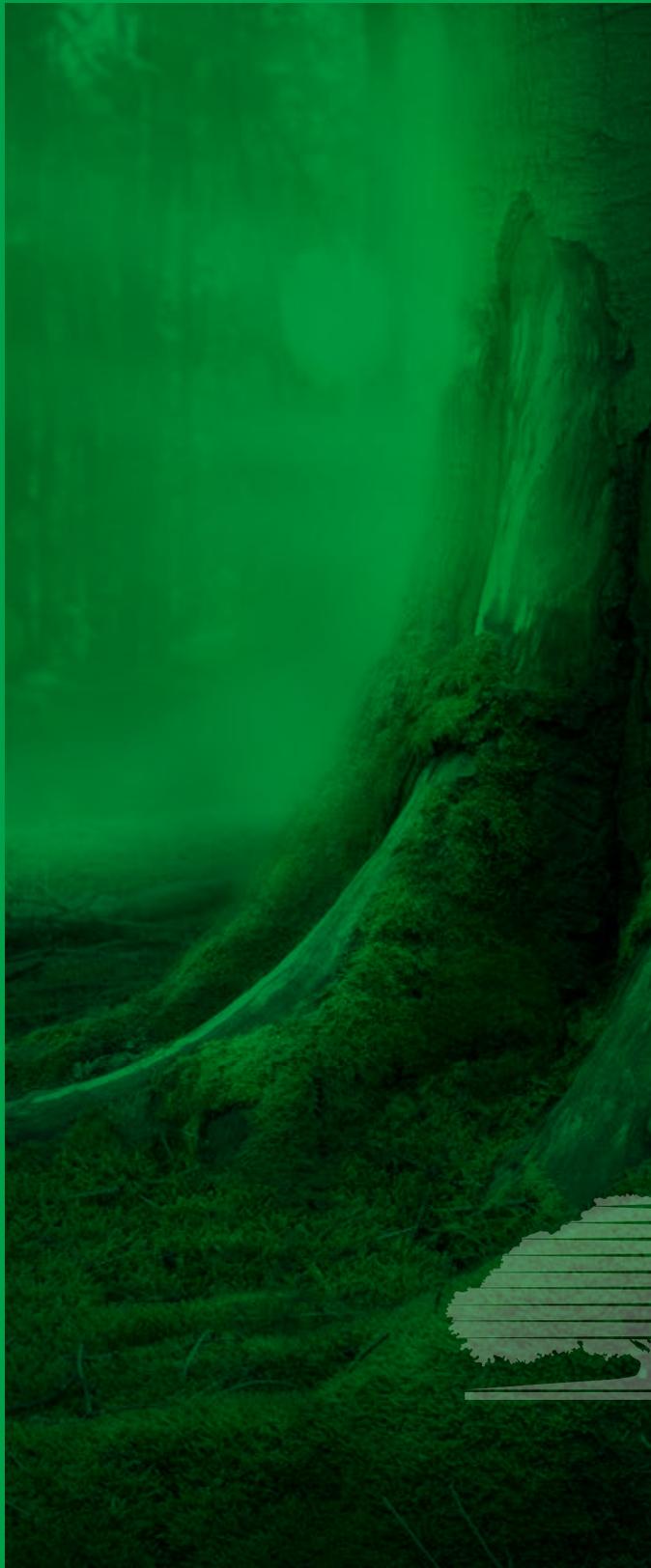
Desde nuestras raíces, la solidaridad y el sentido social han sido elementos vitales en el accionar del Grupo INS. Gracias a un eficiente manejo, tanto del negocio de seguros como de nuestro programa de inversiones, cerramos el año 2019 con excelentes resultados financieros; lo que nos permitió una vez más, no solo cumplir los compromisos con los clientes, sino también generar valor a la sociedad y devolver importantes sumas a las y los costarricenses a través de transferencias al Gobierno Central y a diversas instituciones, así como otras contribuciones establecidas por Ley.

Trabajamos en procura de la excelencia para nuestros clientes y pacientes, ofreciéndoles productos y servicios con valor agregado, accesibles y de utilidad.

Esta memoria recoge los principales hechos vinculados a nuestra gestión y, sobre todo, al aporte que como empresa pública responsable, comprometida y solidaria brindamos a la sociedad costarricense.

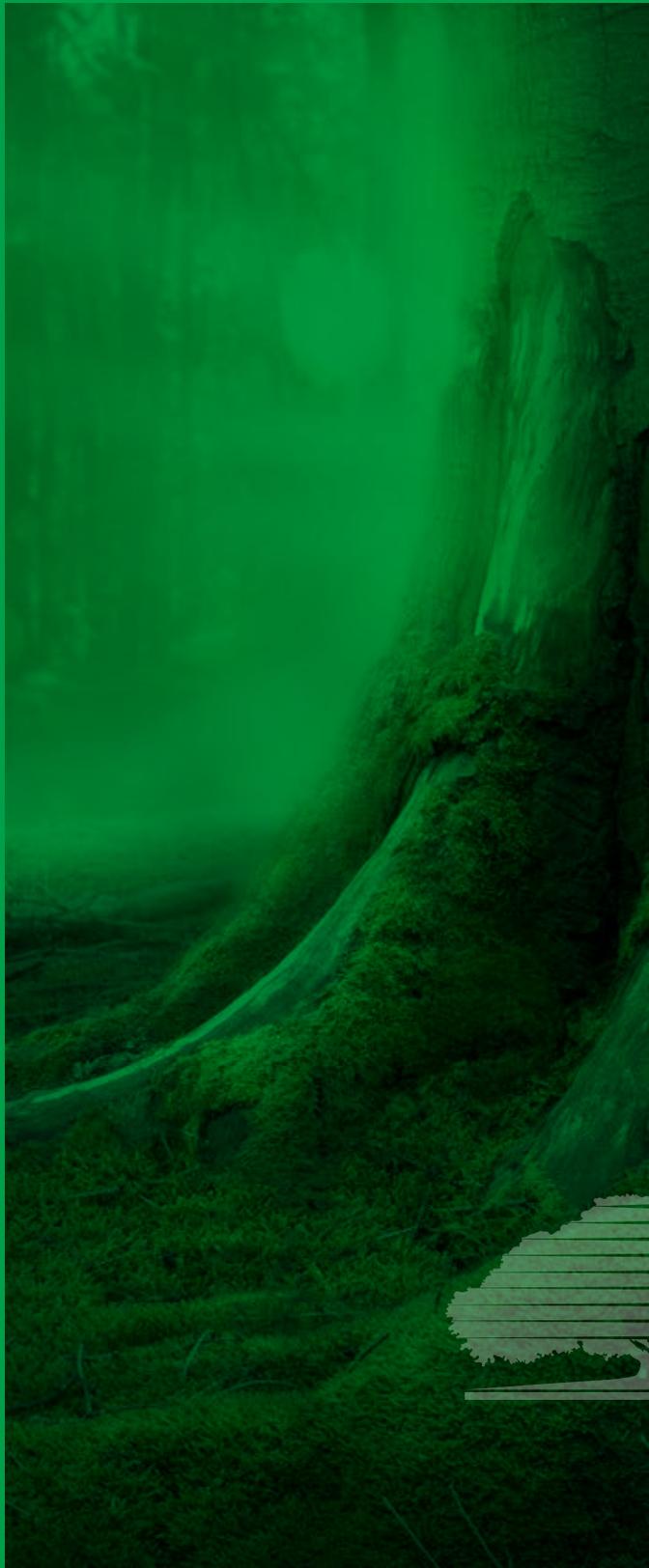


Nuestro equipo	4
Fortaleza Financiera	11
Más que seguros	20
Función social	23
Más y mejores servicios para nuestros clientes	25
Nuestro negocio	29
Inversión en infraestructura	32
Museo del Jade	34
Grupo INS	37
Sostenibilidad transversal a nuestro negocio	43



Junta Directiva

Elian Villegas Valverde, Presidente
Marcela Sancho Vargas, Vicepresidente
Laura Mora Camacho, Secretaria
Luis Alberto Chaves González, Director
Juan Ignacio Mata Centeno, Director
Laura Guevara Gutiérrez, Directora
Mercedes Campos Alpizar, Directora



Presidencia Ejecutiva

Elian Villegas Valverde, Presidente Ejecutivo

Yirlane González Calderón, SI Director de Cumplimiento Normativo

Carlos Sánchez Arias, Subjefe Dirección Contraloría Normativa y Actuarial

Juan Gabriel Pérez Salguera, SI Asistente Ejecutivo

Laura Rodríguez Rodríguez, Jefe Museo del Jade

Secretaría de Actas Corporativa

Alex Díaz Morera, Secretario de Actas

Cecilia Soto Solano, Subsecretaria de Actas

Auditoría

Gustavo Retana Calvo, Auditor

Guiselle Zúñiga Alvarado, Subauditora

Unidad Técnica

Rodrigo Muñoz Solera, Subjefe Departamento

Auditoría Informática

Ricardo Arce Sandí, Jefe Departamento

Auditoría Operativa

Damaris Díaz Aguilar, Jefe Departamento

Auditoría Financiero Contable

Éricka Mora Díaz, Jefe Departamento

Auditoría Estudios Especiales

Sergio Conejo Díaz, Jefe Departamento

Auditoría en Fraudes

Mauricio Segura Giró, Subjefe Departamento

Subdirección de Planificación

Manuel Alvarado Acosta, Jefe Subdirección
Dayana Esquivel Arce, Coordinador Asesor I

Departamento de Planes y Proyectos

Gustavo Conejo Madrigal, Jefe Departamento

Departamento de Presupuesto

Marjorie Monge Hernández, Jefe Departamento

Gerencia

Luis Fernando Campos Montes, Gerente
General

Kattia Castro Cruz, Asistente Ejecutivo
Lilliana Orozco Chinchilla, Asistente Ejecutivo
Andrea Acosta Gamboa, Asistente Ejecutivo
Rodrigo Arce Alvarado, Asistente Ejecutivo
Leopoldo Peña Cubillo, Asistente Ejecutivo
Fabricio Rojas Chaves, Asistente Ejecutivo
Nelson Mata Morales, Líder de Negocio

Oficialía de Cumplimiento

Roy Campos Badilla, Oficial de Cumplimiento
Carlos Alberto Calvo Zúñiga, Oficial Adjunto de
Cumplimiento

Gobernanza de Datos

Álvaro Padilla Jiménez, Subjefe de Dirección

Calidad

Jeanette Jiménez Chaves, Jefe

Líder de Negocio

Nelson Mata Morales

Dirección de Asuntos Jurídicos

William Emilio Fernández Hernández, Jefe
Roxana Maroto Araya, Subjefe
Osvaldo Vega Madriz, Subjefe

Contraloría de Servicios

Maritza Sáenz Bolaños, Jefe

Subdirección de Talento Humano

Alejandro Alpírez Acuña, Jefe
Gabriela Chacón Fernández, Jefe
Departamento
Irene Castro Hernández, Jefe Departamento

Dirección de Riesgos

Álvaro Vega Vega, SI Director de Riesgos
Vivian Lacayo Fernández, Subjefe
Yorleny Madriz Juárez, Subjefe

Dirección de Tecnologías de Información

Isabel Ortega Sánchez, SI Jefe
Alejandro Ulloa Pérez, Subjefe
Luis Ramírez Azofeifa, Jefe Dpto Administración
de Sistemas.
Erick Córdoba Rodríguez, Jefe Dpto de
Producción

Dirección de Indemnizaciones

Laura Montes Monge, Jefe
Rónald Granados Lobo, Subjefe
Patricia Mora Quirós, Subjefe
Alexander Calderón Quirós, Coordinador
Asesor II

Centro de Gestión de Seguros Personales

Alexandra Symes Salas, Jefe Dpto en Operaciones
Jonathan Calderón Castro, Subjefe Dpto Operaciones
Annette Díaz Camacho, Subjefe Dpto Operaciones

Investigaciones

Federico Sánchez Selva, Jefe
Juan Rafael Navarro Guzmán, Subjefe

Dirección de Operaciones

Adriana Zamora Sanabria, Jefe
Gina Córdoba Gutiérrez, Subjefe
Ricardo León Jara, Subjefe

Centro de Servicios Complementarios

Lidia González Montero, Jefe

Centro de Gestión Virtual

Jhonny Zeledón Castro, Subdirector Ejecutivo

Centro de Servicios Técnicos Profesionales

Alejandra Garreta Madrigal, Jefe
Leonardo Madrigal Morales, Subjefe

Sede San José

Jorge Corrales Barrantes, Director Ejecutivo
Efraín Marchena López, Subdirector Ejecutivo
Ana Marcela Sánchez Houed, Subdirectora Ejecutiva

Sede Alajuela

Óscar Castro Abarca, Director Ejecutivo
José Daniel Salas Chacón, Subdirector Ejecutivo

Sede Cartago

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

Sede Ciudad Neily

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

Sede Ciudad Quesada

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

Sede Desamparados

María Elena Villalobos Molina, Directora Ejecutiva
Elaine Chaves Miranda, Subdirectora Ejecutiva

Sede Guadalupe

Marco Sánchez Aguilar, Director Ejecutivo
Wendy Piedra Coronado, Subdirectora Ejecutiva

Sede Guápiles

Wilberth Pérez Quesada, Director Ejecutivo
Isela Molina Sánchez, Subdirectora Ejecutiva

Sede Heredia

Surizadai Serrano Rodríguez, Directora Ejecutiva
Geovanny Miranda Rodríguez, Subdirector Ejecutivo

Sede Corporativa La Merced

Raúl Álvarez Garro, Director Ejecutivo
Ana Marcela Carvajal Ávila, Subdirectora
Ejecutiva
Pamela Molina Ulloa, Subdirectora Ejecutiva

Sede Liberia

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

Sede Limón

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

Sede Nicoya

Xinia Aguilar Cásares, Directora Ejecutiva

Sede Escazú

Marlene Alfaro Ortiz, Directora Ejecutiva
Silvia Lindo Sánchez, Subdirectora Ejecutiva

Sede Pérez Zeledón

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

Sede Puntarenas

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

Sede San Pedro

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

Sede San Ramón

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

Sede Tibás

Kattia Campos Murillo, Directora Ejecutiva
Ileana Rojas Soto, Subdirectora Ejecutiva

Sede Turrialba

Mauricio Mata Salazar, Director Ejecutivo

Servicios Generales

Francisco Cordero Fallas, Jefe
Jacqueline Vega Naranjo, Subjefe

Centro de Servicios Administrativos

Walter Douglas Castillo Rojas, Jefe
Lizbeth Muñoz Castro, Jefe
Jorge Rivera Peña, Subjefe

Ingeniería y Mantenimiento

Mónica Martínez Gould, Jefe
Fabiola Macías Alvarenga, Subjefe

Centro de Monitoreo y Seguridad

Llunir Sánchez Ortega, Coordinador

Proveeduría

Carmen Lidia González Ramírez, Jefe
Katherine Phillips Quesada, Subjefe
Keiryn Leiva Gamboa, Coordinador Asesor

Control y Gestión de Compras

Irene Rodríguez Espinoza, Jefe

CEDINS

José Arévalo Ascencio, Jefe
Flor Chacón Delgado, Subjefe

Dirección de Seguros Obligatorios y Salud

Sidney Viales Fallas, Jefe Dirección
Alfredo Conejo Abarca, Subjefe Dirección
Adriana Elizondo León, Jefe Departamento

Gestión de Prevención

D'Angela Esquivel Pereira, Jefe
Ileana Castro Fatjó, Subjefe

Departamento de Riesgos del Trabajo

Ana María Angulo Jaubert, Jefe

Departamento de Gestiones Obligatorias

Económicas
Dixiana Solano Vega, Jefa

Departamento Gestión Operativa y SOA

Jeanneth Martínez Cantillo, Jefe

Departamento de Gestión de Procesos Masivos de Seguros Obligatorios

Cristina Ramírez Chavarría, Jefe
María Rosa Vega Molina, Subjefe

Subgerencia General

Luis Fernando Monge Salas, Subgerente General

Departamento de Inversiones y Tesorería

Eillen López Elizondo, Jefe

Subdirección de Crédito y Cobro

Gladys Barboza Arrieta, Jefe
Geovanna Obando Rojas, Jefe
Wilberth Villalta Solano, Jefe

Departamento de Contabilidad

Josué Abarca Arce, Jefe

Departamento de Control y Análisis Financiero

Alejandra Salazar Díaz

Subgerencia General

Eduardo Zumbado Jiménez, Subgerente General

Subdirección Actuarial

Juliana Jiménez Borrás, Subjefe

Subgerencia General

Yanory Vega Arias, Subgerente General
Deilyn María Zúñiga Mora, Asistente Ejecutivo
Marlene Granados Gamboa, Jefe Subdirección

Dirección de Reaseguros

Winnie Martínez Alvarado, Jefe
Ana Marcela Quesada Rodríguez, Subjefe

Dirección de Suscripción

Grace Segura Molina, Jefe
Karla Huevo Zúñiga, Subjefe
Víctor Soto Ortiz, Subjefe



Centro de Gestión de Reclamos de Automóviles

Doris Benavides Morales, Jefe
Yessenia Quirós Angulo, Asistente Ejecutivo
José Luis Trejos Arce, Subjefe
Marjorie Rivera Rodríguez, Subjefe
Juan Diego Araya Calvo, Subjefe

Dirección de Mercadeo y Ventas

Gerardo Vargas Vargas, Jefe
Randall Camacho Solano, Subjefe

Departamento de Investigación de Mercados

José Luis Soto Rodríguez

Departamento de Desarrollo de Productos

Grettel Solano Mora, Jefe
Carlos Guido Rojas, Subjefe

Departamento de Administración y Fiscalización

Fanny Chinchilla Valverde, Jefe

Departamento de Comunicaciones

Joselyn Alfaro Porras, Jefe

Dirección de Relaciones con Clientes

Eduardo Castro Páez, Jefe
Rainer González Molina, Subjefe
Xinia Castro Sanabria, Subjefe
Jairo Jiménez Jiménez, Jefe Departamento de Seguros

Capítulo 1

Nuestra fortaleza financiera respalda a los costarricenses



En el 2019 el **Grupo INS** se convirtió en la primera empresa financiera costarricense en alcanzar un Patrimonio de $\text{¢}1$ billón. Sumado a esto, en los últimos años se logró un incremento sostenido en las utilidades, lo anterior como resultado de una serie de acciones que buscan la sostenibilidad financiera del negocio y especialmente, mejorar el servicio que se ofrece a los clientes.

Para ello se han emprendido una serie de esfuerzos que han contemplado desde el rediseño de productos, hasta nuevas estrategias; por ejemplo, en la cartera de inversiones de la empresa, que es un componente fundamental de la gestión.

Esta fortaleza financiera, le permite a la institución realizar sus funciones y cumplir los compromisos con sus clientes, ejecutar las tareas que por ley le corresponden y beneficiar a través de diversas acciones a los habitantes de nuestro país.

En el presente periodo destacan los siguientes datos:

- **Cifras como:** primas por $\text{¢}40.603$ MM, lo que representa un crecimiento del 7% respecto al 2018, un crecimiento del 4% en las primas de automóviles, alcanzado los $\text{¢}6.116$ MM, $\text{¢}728$ millones en primas nuevas del sector estatal y un crecimiento del 1% en la

cantidad de riesgos asegurados, lo que se traduce en 54.219 riesgos.

- **Calificaciones internacionales:** Fitch Ratings: AAA (cri) (máxima calificación local) y A.M. Best, A-, equivalente a AA, de acuerdo con las calificaciones utilizadas por la agencia Standard & Poors's.
- **Certificación Great Place To Work:** Cinco de nuestras subsidiarias recibieron el reconocimiento de un "Gran Lugar para Trabajar", otorgado por la organización homónima. Se trata del Instituto Nacional de Seguros (casa matriz), el Benemérito Cuerpo de Bomberos, INS Servicios, INS Valores Puesto de Bolsa e INS Inversiones SAFI.
- **Presencia en todo el país** por medio de 19 Sedes, 30 Puntos de Servicio y una Red de Servicios de Salud integrada por 7 Centros de Salud Referenciales, 7 Centros de Salud Regionales y el Complejo de Salud de La Uruca, en el cual se ubica el Hospital del Trauma.
- **Galardón Plata** otorgado por la Promotora de Comercio Exterior gracias al proyecto **Ventanilla Única de Inversión VUI**, el cual se trabaja el Departamento de Riesgos del Trabajo del INS de manera conjunta con PROCOMER.

Esta fortaleza nos permitió realizar importantes aportes a los habitantes de Costa Rica:

Devolvimos casi ₡100 mil millones a los costarricenses

Realizamos las siguientes transferencias al Gobierno Central y a diversas instituciones, así como otras contribuciones establecidas por Ley:

- ₡12.338 millones al Gobierno.
- ₡23.218 millones al Benemérito Cuerpo de Bomberos.
- ₡9.953 millones: reserva de Reparto Riesgos del Trabajo.
- ₡6.019 millones: aporte del INS a la Reserva de Riesgos del Trabajo.
- ₡9.953 millones: aporte al Consejo de Salud Ocupacional:
- ₡3.343 millones aporte a la reserva de excedentes del Seguro Obligatorio Automotor.
- ₡3.009 millones: aporte al IVM:
- ₡1.806 millones: Comisión Nacional de Emergencias:
- ₡1.605 millones: Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC):
- ₡8.052 millones Impuesto Renta (intereses):

Estos resultados se fundamentan en aspectos tales como:

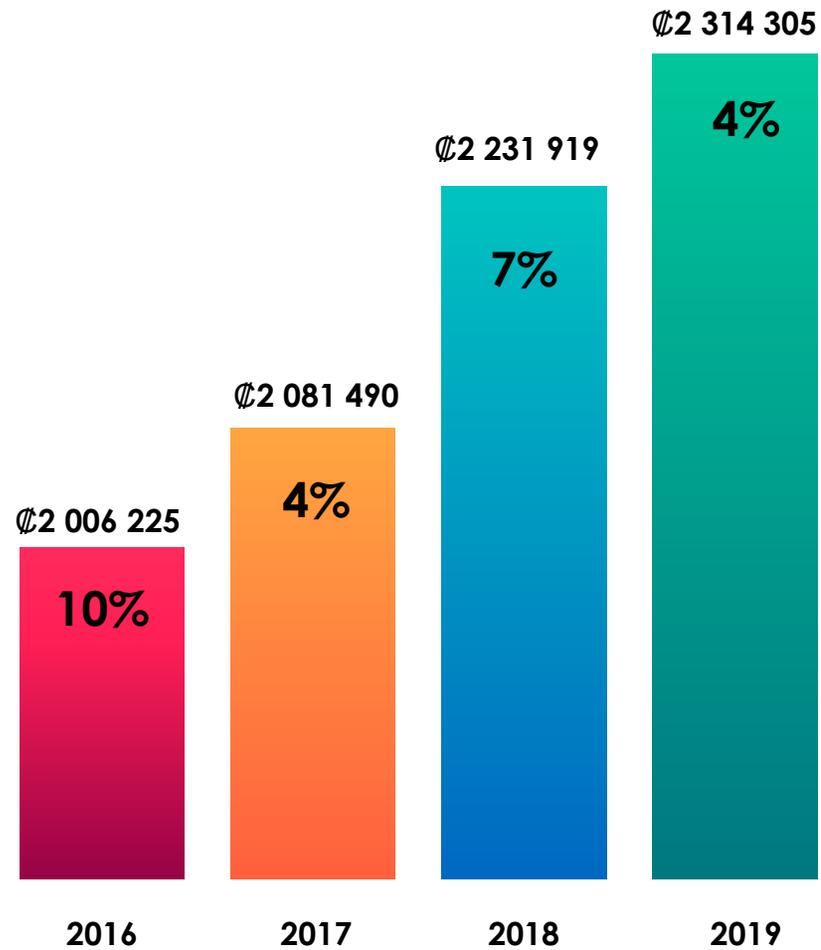
- **Rentabilidad de la cartera de inversiones:** se cubrió la inflación holgadamente, cerrando el 2019 con una

rentabilidad real de 520 puntos base, lo cual contribuyó a que la utilidad de inversiones representara la parte más importante de las utilidades totales del INS.

- **Estrategia de Inversiones basada en el análisis del entorno económico y financiero local e internacional,** con un enfoque conservador en materia de riesgos; y revisada continuamente a través del seguimiento de variables macroeconómicas, precios de los activos, rentabilidades y análisis financiero periódico de los emisores en cartera.
- **Inversiones de alta calidad crediticia y reposicionamientos en mejores rentabilidades:** generación de ganancias de capital por más de ₡20.000 millones en el 2019.
- **Diversos análisis financieros en torno a nuevas oportunidades con emisores locales e internacionales,** con el fin de contar con opciones para las inversiones; mientras se mantuvo el perfil de riesgo conservador y se negociaron tasas de interés que compensaron tanto el riesgo, como el plazo de las inversiones.
- **Resultado sobresaliente en auditorías en materia de inversiones:** No hubo hallazgos ni eventos críticos en el resultado de estudios de la Auditoría Interna.
- **Manejo del flujo de caja institucional y de la liquidez:** esto permitió un calce óptimo entre las obligaciones de la empresa y sus activos líquidos. Mientras el mercado experimentaba episodios de iliquidez, la Tesorería del INS se mantuvo sólida, cumpliendo de manera oportuna con sus compromisos.

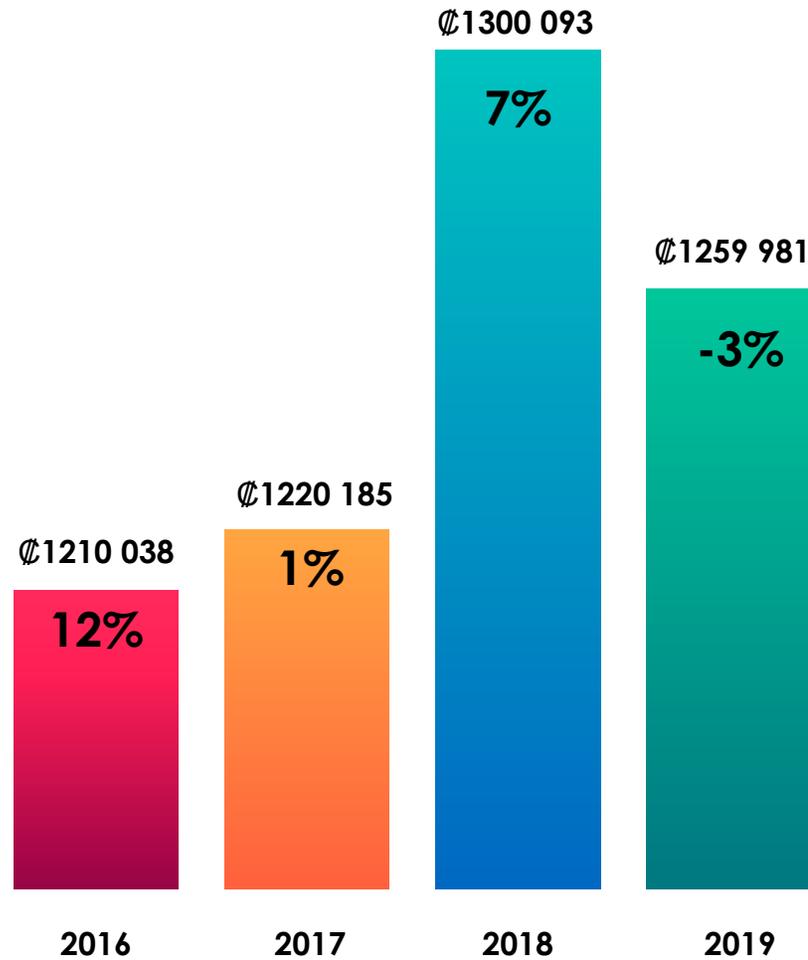
TOTAL DE ACTIVOS Grupo INS

diciembre 2016 a diciembre 2019
- en millones de colones -



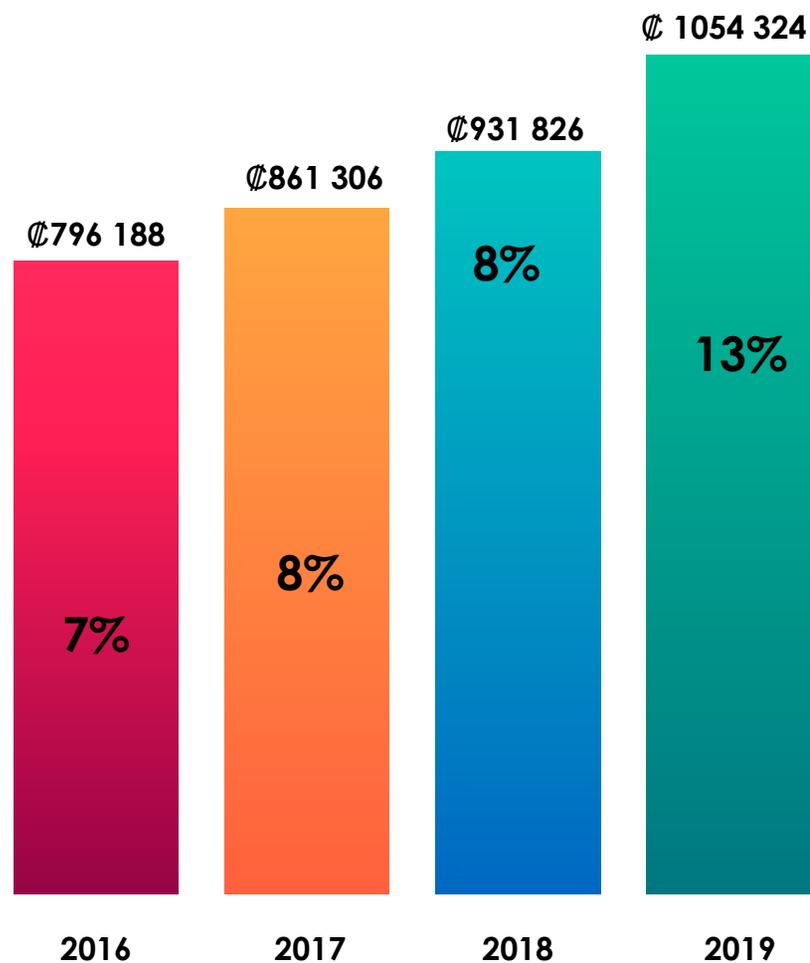
TOTAL PASIVO Grupo INS

diciembre 2016 a diciembre 2019
- en millones de colones -



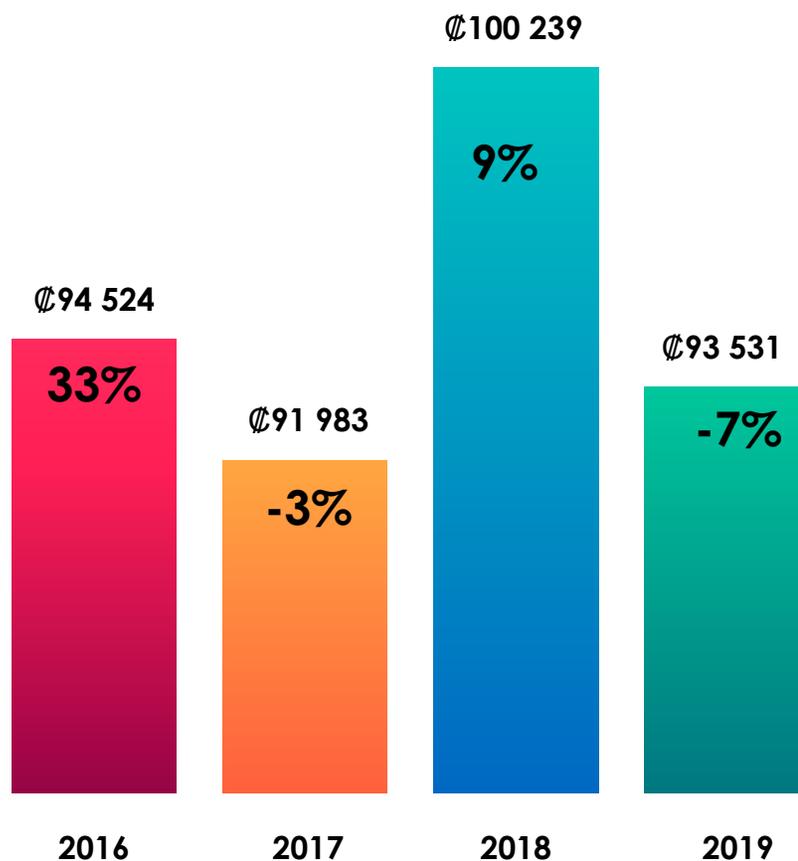
Total Patrimonio Grupo INS

diciembre 2016 a diciembre 2019
- en millones de colones -



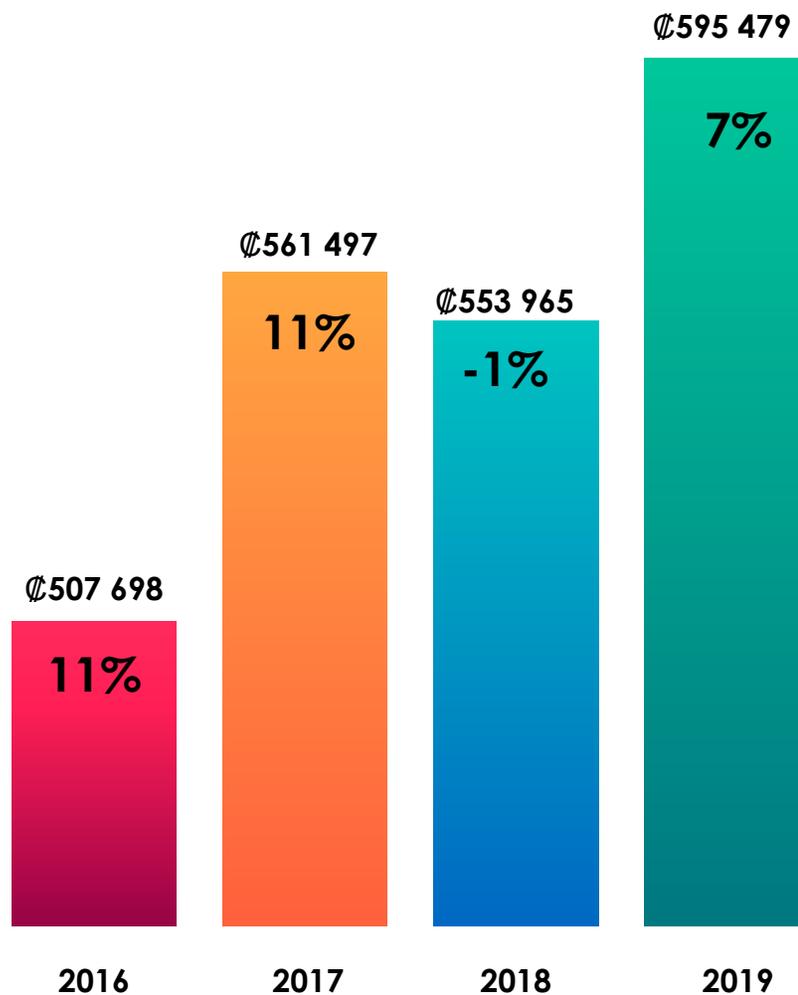
Utilidad despues de Impuestos y Antes de Participaciones Grupo INS

diciembre 2016 a diciembre 2019
- en millones de colones -



Ingreso por Primas Grupo INS

diciembre 2016 a diciembre 2019
- en millones de colones





Procesos ordenados y transparentes

En el tema de compras, el 95,48% de los procesos se tramitaron mediante el Sistema Electrónico de Compras Públicas SICOP.

Se implementó en la Zona del Caribe el Proyecto de Regionalización, lo que representa una disminución sustancial de: ¢285.069,00 mensuales en los costos operativos por concepto de viáticos

Recuperación de sumas por medio del proceso de remate de vehículos de flotilla, salvamentos y de propiedades adjudicadas, por un monto de: ¢101.320.000,00.

A hand is shown watering a small green plant in soil. The background is bright and sunlit, suggesting a natural, outdoor setting. The text is overlaid on a dark horizontal band across the middle of the image.

Capítulo 2

Nuestra gestión va más allá
de la venta de seguros

Como parte de nuestra razón de ser y del espíritu de solidaridad que nos caracteriza, continuamos apoyando a sectores vulnerables de la economía nacional e implementando acciones de prevención en aras de disminuir la accidentalidad y la gravedad de los accidentes de tránsito y de trabajo.

Apoyo al sector agrícola:

- Negociación con el sector bancario para el desarrollo de un mecanismo de inclusión financiera para el sector Agrícola. Este proceso se lleva a cabo a través de la colocación de un seguro que protege a los agricultores, en casos donde muchos de ellos no tienen opciones de respaldo financiero.
- Simplificación de trámites en las líneas Agropecuarias, lo que permitió una disminución en los plazos de atención para nuestros clientes.
- Remozamiento y salida al mercado de los seguros Agrícola, Pecuario, Avícola y Acuícola. No solo se mejoraron las condiciones de esta familia de seguros, sino que logró ajustar los precios, haciéndolos más accesibles.

Programas de Prevención

Por medio del Departamento de Promoción y Prevención, realizamos diversas acciones en beneficio de la población costarricense:

Programa para Empresas Prioritarias:

- Beneficiamos a más de 17 mil trabajadores de 145 empresas de sectores como agricultura, comercio, construcción e industria.
- 23% menos de costos asociados, que representan aproximadamente ₡223.948.017 y alrededor de 974 lesionados menos comparado con el periodo anterior.

Programa Estrés Térmico por Calor:

- Se implementó en 56 empresas de distintos sectores económicos.
- 24.000 trabajadores beneficiados, principalmente de los sectores agrícola y construcción.

Programa de Seguridad Vial Empresarial:

- Se implementó en 100 empresas de los sectores de transporte, comercio e industria
- Beneficiados 10.200 colaboradores.
- 34 actividades de capacitación a empresas beneficiando aproximadamente a 1.418 personas trabajadoras y expuestas al riesgo de accidente de tránsito.

Programa de Promoción y prevención de la seguridad vial:

- 51 actividades y 9.556 personas beneficiadas.
- Objetivo: contribuir con la disminución de accidentes de tránsito en las zonas prioritarias: Puntarenas, Nicoya, Pérez Zeledón, Desamparados, Alajuela, San Carlos, Pococí y San José.
- Resultado: 433 lesionados menos que en el 2018, lo que representa un ahorro estimado de ₡1.416.386.632 por la no atención de estas personas.

Programa de prevención municipal:

- Plan piloto en el que participaron 17 municipalidades con la mayor cantidad de personas accidentadas en motocicleta y además se sumaron las identificadas con mayor accidentabilidad y muertes en carretera. Las municipalidades que participaron de este programa son: Puntarenas, Nicoya, San José, Alajuela, Pérez Zeledón, Pococí, San Carlos, Desamparados, Heredia, San Isidro de Heredia, Turubares, Dota, Cañas, Esparza, Montes de Oro, Orotina y Bagaces.

Congreso de Seguridad Vial:

- Se realizó el I Congreso Nacional de Seguridad Vial y Movilidad Segura bajo el tema “Retos de la Seguridad Vial para la Costa Rica del Bicentenario”
- Participaron 150 personas representantes de 85 empresas e instituciones.

Otros programas: más de 10 mil personas beneficiadas

- **Líderes de la prevención:** 241 escuelas y 6.657 niños beneficiados
- **Jóvenes:** 30 colegios y 965 adolescentes beneficiados.
- **Adultos mayores:** 5 actividades y 479 adultos mayores beneficiados
- **Pollitos en Gira:** 11 escuelas y 274 estudiantes beneficiados
- **11 actividades de prevención dirigidas a niños** entre ellas el campamento de bomberos, día del Niño del Hospital San Rafael de Alajuela, Maratón Pura Vida y la inauguración de Centros de Salud de la RSS, entre otras.
- **Ferias de Salud:** Se realizaron 18 ferias de salud, 2.391 tamizajes y se entregaron un total de 1.722 chequeos médicos en las zonas de mayor prioridad por las patologías de cáncer de mama, cáncer de próstata y enfermedad cardiovascular. Adicionalmente se realizaron 35 actividades como ferias de salud y charlas de salud que beneficiaron a más de 800 personas.

Patrocinios

- Realizamos 20 patrocinios a instituciones y actividades deportivas, culturales, de innovación y de sostenibilidad; entre estas a la Asociación de Desarrollo Integral de San Gerardo de Rivas de Pérez Zeledón (Carrera Internacional de Montaña “Cerro Chirripó” y Carrera de Montaña “Chirripó al Límite”, Fundación Amigos Pro Mejoras del Teatro Nacional, Fundación Parques Nacionales, Deportivo Saprissa, Saprissa de Corazón, Fundación Mujer, Fundación Bomberos por Siempre, Municipalidad de San José, Grupo Q y



Capítulo 3

Función social

Seguro de Riesgos del Trabajo

- Giramos ₡165.830.000,00 a 7185 rentistas, como resultado de la revisión del aumento de rentas del periodo 2010. Esto se hizo efectivo con el pago de renta de setiembre.

- Pagamos el aguinaldo a 4.273 rentistas con declaración de incapacidad total permanente, gran invalidez, beneficiarios y algunos con incapacidad parcial, lo que representó un monto adicional a la renta mensual de ₡747.443.308,00, **₡20.206.386.174,00** a trabajadores y beneficiarios por Riesgos del Trabajo, ₡14.723.716,15 a 96 rentistas total permanente y grandes inválidos y ₡15.605 millones por subsidios, pasajes y viáticos

- En mayo 2019 dimos inicio al plan piloto de factura digital de la Caja Costarricense del Seguro Social, que permite la consulta directa de los documentos en el sistema de dicha Institución, generando ahorro en espacio físico (dejamos de recibir 9.000 documentos por mes).

- Mantenemos al día los pagos a la Caja Costarricense de Seguro Social por concepto de atenciones médicas a lesionados de los regímenes de Riesgos del Trabajo y del Seguro Obligatorio Automotor.

Proceso de pago a afectados por el Nemagón

- Del año 2001 hasta diciembre del 2019, la Oficina Operativa de Afectados por el Nemagón (OON) y la Unidad Ejecutora Técnica han recibido y resuelto 25.662 solicitudes de posibles afectados directos de Nemagón,

- De esos casos, se han indemnizado 13.982 casos para un monto de ₡16.040.288.425,16 o lo que es lo mismo, un promedio de ₡1.147.209,87 por reclamante.

Seguro Obligatorio Automotor (SOA)

- El proceso de cobro del marchamo 2020, inició el 01 de noviembre de 2019.

- Pusimos a cobro 1.560.343 recibos para un monto de ₡268.518.901.646.00.

- Al 31 de diciembre habíamos recaudado **₡232.560.551.720.00**. Esto refleja un crecimiento en la recaudación de un 3.19% con relación al dado anterior.

- Contamos con 63 recaudadores y 2.327 cajas de recaudación.

- Con ayuda de la Dirección de Informática se coordinaron los requerimientos que permiten agilizar el cobro de los derechos de circulación con factura electrónica y el IVA, lo que permitió la remisión de factura electrónica a los propietarios de vehículos.

- Con motivo de la Jornada Mundial de la Juventud realizada en Panamá (enero 2019), se agilizaron los trámites cobratorios (vía web) de pólizas turistas en los puestos fronterizos.

- Implementamos el pago del Derecho de Circulación sin RTV por medio de la página web del INS.

Capítulo 4

Más y mejores servicios para nuestros clientes



Servicio al cliente

- Desarrollamos una herramienta que nos permite la visualización geoespacial de las necesidades de servicio del consumidor de seguros (lugar de residencia y lugar de trabajo), así como la ubicación de la Red Médica de Seguros Personales (segmentada por tipo de servicio), con el fin de identificar las necesidades de ciertas especialidades médicas según la demanda de asegurados por zona. Esta herramienta estará disponible en el año 2020.
- Implementamos una nueva metodología de siniestralidad en el seguro de Gastos Médicos, basada en el desarrollo del área de inteligencia de negocios, mediante la cual el consumidor de seguros podrá visualizar su siniestralidad y otros aspectos relacionados con el seguro desde cualquier dispositivo móvil.
- Logramos menores tiempos de respuesta en el trámite de la resolución de las solicitudes de indemnización para Seguros Personales, por medio de la automatización de la gestión de siniestros a través de la herramienta CRM o Customer Relationship Management
- Nuevo modelo de gestión especializada de siniestros de Seguros Generales, iniciando en una primera etapa con la atención de los siniestros del Seguro de Carga, gestionando una atención oportuna de la solicitud de

indemnización y por ende la satisfacción del consumidor de seguros.

- Certificación en Servicio al Cliente a 1084 colaboradores de todas las Sedes, Puntos de Servicio y Centros de Gestión y a 65 Oficiales de Seguridad.
- Alcanzamos un crecimiento de seis puntos porcentuales en la aplicación de la evaluación del Mystery Shopper en las Sedes, comparando dicha medición con la efectuada en noviembre de 2018.

En función de la innovación tecnológica para brindar un servicio más ágil y eficiente a los clientes e intermediarios desarrollamos las siguientes iniciativas:

Web Comercial: Se realizaron las acciones para la incorporación de nuevos productos en la página Web, a saber:

- Seguro Autoexpedible Vida Plus
- Seguro Autoexpedible Oncológico
- Seguro Autoexpedible Funerario Plus
- Seguro Autoexpedible Enfermedades Graves
- Seguro Autoexpedible de Permiso de Conducir

Blog's: En forma complementaria y como soporte a la comercialización de los productos desarrollamos dos blogs: uno dirigido al público en general y otro exclusivo para Intermediarios.

Cotins: Realizamos diferentes acciones en función de

la mejora y posicionamiento de la herramienta entre los intermediarios: incorporando nuevos productos y opciones de aseguramiento, aseguramiento dependientes y nuevas opciones de pago.

Proyecto Kiosko: Se desarrolla la iniciativa de la comercialización de los Seguros Autoexpedible en las Sedes mediante terminales de servicio autogestionable por el cliente. Se genera la implementación mediante la alianza con la empresa CHUBB.

Social Wifi: Se desarrolla la herramienta que permite proveer de internet gratis a los usuarios que visitan las Sedes y el Hospital del Trauma, y a la vez sirve como un nuevo canal de comunicación.

Centro de Gestión Virtual (CGV):

- Se amplió la atención de trámites por esta vía, aproximadamente 800 mensuales de clientes externos e internos.
- Participación en campañas de retención y crecimiento en primas, pólizas canceladas.
- Se amplió la atención de gestiones para Intermediarios a aproximadamente 500 trámites mensuales.
- Se brindó apoyo al proyecto de ventas de pólizas Estudiantiles.
- Se brindó la atención de incidencias, seguimiento estadístico y operativo de la gestión por medio de la página www.ins-cr.com

Contraloría de Servicios Corporativa

En cuanto a la atención de denuncias (quejas y reclamaciones), la Contraloría de Servicios Corporativa, logró establecer en promedio en 12 días hábiles la atención de casos, siendo que el periodo establecido por ley es de 20 días hábiles.

A continuación, se detalla la información sobre las denuncias del año 2019:

Cantidad de denuncias: 197

- 110 (56%) resueltas favorablemente al cliente
- 57 (29%) resueltas desfavorablemente al cliente
- 30 (15%) desistidas o rechazadas

Con respecto al grado de satisfacción valorado por el consumidor en sitio (Sedes y Puntos de Venta), mediante las encuestas realizada para el año 2019 se obtuvo un 97% de calificación.

Se colocaron habladores en las ventanillas de atención de público, mismos que contienen un código QR, el cual al ser escaneado por los consumidores permite remitir sus observaciones de manera directa al departamento. Asimismo, se instalaron teléfonos con líneas directas en las Sedes de Puntarenas, Heredia, Alajuela, Guadalupe, Tibás, San Pedro, Cartago, Limón y Desamparados, para facilitar la comunicación con la Contraloría de Servicio.

Centro de Contacto

- Atendimos más de 801.264 llamadas a través de todas las líneas telefónicas. El nivel de satisfacción fue de un 95,8%.

• **Más de 103.886 interacciones por medio de canales no tradicionales tales como:** chat, WhatsApp, correo electrónico, HTML, redes sociales entre otros.

• Durante el 2019 los asegurados gestionaron más de $\text{¢}5.222.409.664$ en primas por medio de las cajas de TELEINS, definiendo este canal como uno de los preferidos para realizar el pago de sus pólizas.

• La atención de llamadas personalizadas aumentó en un 22% en relación con el 2018, en donde se tuvo la oportunidad de solventar más de 2.346 consultas en relación con el **año anterior**.

• Se potencializa el uso del buzón Contáctenos, siendo el canal con mayor crecimiento con un 104% y la gestión de más de 22.206 mensajes, consultas, cotizaciones, atención de procesos de reclamos e información general son los principales tópicos de consulta de nuestros asegurados.

• Para todos estos servicios se trabajó en la automatización de procesos, mejoras con el Departamento de Informática, no sólo para el cliente, si no para los operadores y para la mejora en tiempos de respuesta y calidad de información al cliente.

• Todo el equipo de nuestro Centro de Contactos fue capacitado por expertos del INS con el propósito de mejorar la calidad de la información, la captación de nuevos clientes por medio de la venta de seguros viajero y estudiantil por un equipo que no tiene designadas las ventas.

• Se gestionó la incorporación de la atención de los seguros estudiantiles a través de la Alianza con Chubb, lo cual generó alta demanda.

• Se logró una colocación de más de 6.156 productos en relación con el 2018, pasando de 24.953 a 31.109.

Generando un incremento de un 25% en penetración de la cartera del Centro de Contacto.

• Se incursionó en campañas asociadas a seguros tradicionales tales como la venta de RT Hogar, RT Ocasional, Recuperación de Pólizas de Incendio y Automóviles, y la divulgación de otros productos asociados al paquete pymes.

• Como parte de los resultados de la Campaña de Avisos de Vencimiento se logró una recuperación temprana creciendo en comparación con el año anterior en un 56% y en más de $\text{¢}551.0$ millones, pasando de 985.016.912 a 1.536.466.255.

• Se brindó mayor seguimiento al tema de cobranza manual, lo cual generó un incremento de un 47% en pólizas recuperadas, a través de mejoras en las estrategias de retención.

Nos acercamos a nuestros clientes

• Participamos en más de 20 ferias, gestionando presencia de marca y venta posterior de nuestros productos autoexpedibles, a través de estrategias de crosseling.

• Continuidad y desarrollo de estrategias para los segmentos pymes e individual.

• Se iniciaron campañas de apoyo a la comercialización con socios comerciales como Scotiabank, Banco Nacional, Banco de Costa Rica, Cooperativas y demás, gestionando un trato personalizado y reduciendo los tiempos de suscripción de productos de clientes que aportan al Instituto primas considerables.

• Se realizó un mapeo general de todas las necesidades de la web, así como se trabajó en el mejoramiento del sitio institucional.

A large, spreading tree with a thick trunk and dense green foliage stands in a dry, yellowish-brown field. In the background, there are blue mountains under a clear sky. The text 'Capítulo 5' is overlaid on the left side of the tree.

Capítulo 5

Nuestro negocio

Nuestra visión del negocio

- Puesta en producción de 35 productos, entre ellos el Autoexpedible Licencia Temporal, los Seguros Avícola y Acuícola y el Seguro Vida Universal Plus Contrato Tipo. Además, el remozamiento de otros seguros tales como el Seguro Estudiantil con Asistencias, el Seguro Voluntario de Automóviles (incorporación del modelo Modelo Cliente Decide).
- Firma de un contrato con el reasegurador CHUBB y puesta en producción del Seguro Estudiantil.
- Suscripción de ¢376.407 MM en primas comerciales. La retención de negocios iguales o superiores a ¢50 M en primas fue del 97%. Se generaron negocios nuevos por un monto en primas de ¢2.264 M y se recuperaron negocios por un monto en primas de ¢ 541 M. Para el Segmento Estatal se creció en primas nuevas un monto de ¢ 728 M., en negocios comerciales se alcanzó un total de 1.471.304 pólizas y 3.726.748 riesgos asegurados.
- Estrategia de crecimiento y venta cruzada con el Segmento Estatal, logrando 24 nuevos negocios, en lo que denominamos “Programa de Seguros Ideal” para este sector, que incluye las líneas de Automóviles, Incendio, Responsabilidad Civil, Equipo Contratista y Equipo Electrónico. Adicionalmente, se colocaron 21 negocios nuevos de Responsabilidad Civil.
- Un total de 132 clientes Pyme pasaron al Segmento Empresarial y 57 clientes del Segmento Empresarial logran ascender por crecimiento de primas al Segmento Corporativo.
- Programa de Gestión y Administración de Riesgos para Clientes Corporativos y actividades de acercamiento para Clientes Empresariales y Pymes: 41 actividades de capacitación.
- En la línea del Seguro Voluntario de Automóviles, realizamos gestiones que permitieron la recuperación de diez mil riesgos de la competencia. La participación de mercado en esta línea tuvo un aumento de un 10% con respecto al 2018. En esta misma línea de seguros, desarrollamos una medida de contención del gasto en siniestros, específicamente en materia de repuestos de vehículos, creando una herramienta para la adquisición de piezas a través de la creación de un Reglamento el cual fue publicado en La Gaceta en el mes de diciembre 2019
- En cuanto a Seguros Personales, se trabajó en el entrenamiento de un equipo de funcionarios para eficientizar los procesos de emisión y renovaciones. Con esto se logró una disminución de los plazos de atención de cotizaciones y renovaciones, una mejora sustancial en el servicio al cliente, aumento en el nivel



de conocimiento de los colaboradores y una disminución de los plazos en el proceso de Suscripción. Este equipo se mantiene desarrollando el proceso con doce funcionarios de la Dirección de Suscripción y ocho funcionarios de las Sedes en Ciudad Neily, Guápiles, Turrialba, Liberia, Nicoya, Puntarenas, San Isidro y Ciudad Quesada.

- Contar con datos de calidad es sumamente importante para nuestro negocio, por eso desde el Departamento de Gobernanza de datos, se desarrollaron campañas informativas a nivel INS con alcance a los clientes y socios comerciales, con el fin de sensibilizar y hacer conciencia sobre la importancia del dato y se brindó mayor atención al proceso de calidad de datos.
- Durante el año 2019 en el Departamento de Investigaciones se atendieron 502 casos. Como resultado de esta gestión, se recomendó no amparar los casos donde se detectó un fraude; lo que significó un ahorro aproximado de ¢1.361 millones para la institución.

Capítulo 6

Inversión en infraestructura
superó los \$34.834.015



Centro de Distribución y Logística (CEDINS)

- Se inauguró el 7 de mayo de 2019. Se trata de una moderna construcción de 8060 m² y 636 m² de mezzanine o entresuelo, que integra en un edificio los servicios que anteriormente se prestaban en los almacenes de Existencias, Medicamentos e Implementos Médicos. Además, dispone de un área destinada a la custodia de documentos y materiales del Archivo Pasivo, tanto del INS, como del Puesto de Bolsa, INS SAFI e INS Servicios.
- La construcción y equipamiento de este edificio representa una **inversión** de **\$14.834.015**; \$13.993.950 correspondientes a la adquisición de la nave y \$840.065 a la inversión en equipo de manejo de material y otros activos. El tiempo de construcción fue de 10 meses. **Edificio forma parte del Fondo de Inversión INS Inmobiliario No Diversificado.**
- El CEDI cuenta con una Droguería Climatizada, única en el país. En el 2019 en la Droguería: se despacharon 36.557 líneas de pedido al año que movilizaron ¢7.348.799.335,24 e ingresaron 2.221 líneas de producto con valores superiores a ¢4.000 millones. En

cuanto a Bienes Generales se despacharon 18.750 líneas de pedido al año que movilizaron ¢839.782.636,57 e ingresaron 990 líneas de producto con valor de ¢929.127.711,64. Adicionalmente, se movilizaron más de 6 000 activos, se tramitaron más de 25 salvamentos y 80 toneladas de procesamiento de producto.

Centros de Salud de Pérez Zeledón y Ciudad Neily

- Se inauguraron en agosto del 2019 y la inversión en construcción y equipamiento de ambos centros fue de ¢5.000 millones (\$10 millones). Estos centros de salud benefician a 168 mil personas e incorporan nuevos servicios tales como Terapia física, Terapia Ocupacional, Sala de observación de pacientes, Vacunatorio, Valoración antropométrica, Farmacia, Sala de inmovilizaciones, Rayos Equis y Telemedicina

Apertura de Puntos de Servicio

- En el 2019 habilitamos nuevos puntos de servicio en Santa Ana, Pacayas, Upala, Hone Creek y Puerto Jiménez, con una inversión de **¢500 millones**.

Capítulo 7

Museo del Jade



Museo del Jade: nuestro legado para las generaciones futuras

El Instituto Nacional de Seguros (INS), tiene bajo su custodia el Museo del Jade y de la Cultura Precolombina, el cual alberga 7000 piezas de incalculable valor histórico y de acuerdo con la página Trip Advisor se ubica como la tercera atracción en San José. Google lo ubicad como el museo #2 de San José.

En el 2019 el Museo del Jade recibió 87.024 visitas. También desarrolló 195 Programas Educativos y Visitas Guiadas. A esto se suma:

Congresos

- Participación en el 7mo Simposio en Kufs sobre “Museos y Comunicad en Centroamérica” Universidad de Estudios Extranjeros de Kyoto, Japón.
- Congreso Museos Inclusivos, Argentina.
- Museo Re-imaginado, México.
- Seminario Administración Pública para Latinoamérica, Beijing-China

Exposiciones:

- La Isla del Coco la última frontera natural de Costa Rica.

- Esculturas Jorge Jiménez Deredia / Talleres *Itinerante*:
- Vestido y Adorno (Sede INS-Pérez Zeledón)
- Naturaleza y Ritualidad: Paseo de los Museos
- Ser/Humano/ Semana LGTBIQ+
- Grabados Rusos, Colección INS / Embajada Rusia
- Cuerpos Geométricos/ Ingrid Rudelman
- Pintura-Escultura/Isidro Con Wong
- Vestido y Adorno (Sede INS-Ciudad Quesada)
- Perspectivas Femeninas/ Sandra Rubinstein
- Migraciones/Colectivo ¿Por qué no?
- Pinturas chinas “La ópera de Pekín” /Embajada China
- Palabras Atadas/ Eugenio Murillo
- Encuentro de Afrocostarricense de Artes Visuales
- III Edición Traffic Museum
- Vestido y Adorno (Sede INS-Desamparados)



Talleres

- Taller El Arte nos pone de cabeza
- Taller con el grupo de personas con discapacidad múltiple de la escuela Fernando Centeno Guell
- Taller para personas sordas y oyentes: Descifrando el pasado: cuerpo y expresiones
- Actividad de cierre de la campaña Descubrí Chepe (con el apoyo de Chepequetas)
- Talleres con Mujeres Refugiadas. Estudiantes UNA. Organización de Migración RET.
- Actividades: Pollitos en Gira, Ruta de Museos (MEP, MCJ, MBBCR-MN)
- Programas educativos: Mañanas Culturales y capacitaciones para docentes.

Alianzas

- Conferencia Pueblos Indígenas y Biodiversidad en Centroamérica.
- Acuáticas: Guardiana del Mar
- Taller de Gobernanza Climática: Participar es un derecho

Se recibieron casi 15 mil personas en actividades como Noches de Jade, Art City Tour, Conferencias/Obras de teatro/Conciertos/Cine) y 9504 en actividades del INS, del Gobierno y del sector privado.



Capítulo 8

Grupo INS

El **Grupo INS** está integrado por el Instituto Nacional de Seguros o casa matriz, el Benemérito Cuerpo de Bomberos, INS Valores, INS SAFI e INS Servicios. De seguido detallamos los principales logros de nuestras subsidiarias

Red de Servicios de Salud

Fortalecimiento de los servicios de salud

Para la atención médica, quirúrgica, hospitalaria y de rehabilitación de los asegurados, tanto de los seguros comerciales como de los seguros obligatorios de Riesgos del Trabajo y Vehículos Automotores (SOA), el Grupo INS cuenta con una Red de Servicios de Salud con cobertura nacional y alineada con las políticas de responsabilidad social y sostenibilidad del Grupo, que le han permitido obtener una excelente calificación en su gestión ambiental ante el MINAE (95.60%) e incorporarse a la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables, en dos de los objetivos de la Agenda Global relacionados con la gestión de residuos y el uso racional de la electricidad.

Con el propósito de contar con un modelo de salud

moderno y visionario, la Red de Servicios de Salud funciona bajo un enfoque de gestión por procesos, estratificada en 3 niveles de atención de acuerdo con la complejidad de los casos atendidos, brindando independencia a los procesos sustantivos y promoviendo la integración de los procesos estratégicos y de apoyo.

En términos generales, presenta tres grupos de macroprocesos: los servicios de prestaciones sanitarias, clasificados en ambulatorios (niveles I y II) y hospitalarios (nivel III) y, la gestión administrativa-financiera.

Los servicios ambulatorios se orientan a los pacientes de estancia temporal, con menor nivel de complejidad inicialmente y con servicios más homogéneos, mientras que, en los servicios hospitalarios o de tercer nivel, se atienden pacientes de mayor complejidad y duración en la estancia en el centro de atención.

Durante el período 2019 se implementaron importantes mejoras en la infraestructura y servicios de los centros de salud en diferentes regiones del país, facilitando el acceso de los asegurados a las prestaciones sanitarias en su zona de atracción. Así, se inauguraron nuevas

instalaciones en San Isidro del General y Ciudad Neilly, y se implementó el servicio de Telemedicina para consultas de ortopedia, dermatología y otorrinolaringología, en Ciudad Quesada, Guápiles y Liberia, además, se incluyeron nuevos procedimientos quirúrgicos, médicos y de rehabilitación, que favorecen los procesos de recuperación de los lesionados.

Se detalla de seguido, información sobre las consultas y sesiones de rehabilitación brindadas por la Red de Servicios de Salud durante los años 2018 y 2019.

Consultas	2018	2019
Centros de Salud	322.073	330.983
Consulta Externa	242.482	262.515
Valoración Inicial	34.337	34.810
Clínicas Interdisciplinarias	16.179	15.519
Sesiones	2018	2019
Terapia Física	313.096	369.899
Terapia Ocupacional	59.514	69.042

En cuanto a las cirugías, se presentó un incremento del 11% respecto al año anterior, al pasar de 15.424 en el 2018 a 17.137 en el 2019.

Finalmente, en lo relativo a los resultados financieros, en el período 2019 se alcanzaron utilidades acumuladas después de impuestos de ¢699,3 millones, que contribuyen al restablecimiento del equilibrio financiero de la subsidiaria. Este resultado se encuentra directamente asociado a la actualización de las tarifas y la implementación de una serie de

esfuerzos de optimización y contención del gasto

Benemérito Cuerpo de Bomberos

- La atención oportuna, eficiente y cordial de más de 67.000 emergencias en todo el territorio Nacional.
- Adquisición de 5 unidades extintoras, 6 pangas, 1 unidad naval, 8 vehículos híbridos, 2 camiones de carga y 1 mula extintora.
- Construcción de nuevos edificios para los bomberos de Pérez Zeledón y Sarapiquí; así como el Complejo Académico de la Academia Nacional de Bomberos.
- Inicio de las construcciones de las estaciones Metropolitana Norte y Sur.
- Remodelación de las estaciones de bomberos de Los Chiles y La Fortuna.
- Compra de lotes para los nuevos edificios de Upala, Limón y Siquirres.
- Graduación 48 nuevos bomberos.
- Taller de fortalecimiento de la cultura organizacional para el 100% del personal asalariado y voluntario.
- Reconocimientos institucionales:
 - ✓ Índice Gestión Institucional (CGR) - primer lugar
 - ✓ Índice Institucional de Cumplimiento de Disposiciones y Recomendaciones (CGR) – primer lugar

- ✓ Índice de Transparencia Institucional (Defensoría de los Habitantes) – tercer lugar
- ✓ Premio “Organización Pública ejemplar 2019” (Cámara de Industrias de Costa Rica).
- ✓ Certificación GPTW
- ✓ Auditoría Externa – Opinión Limpia
- Eventos masivos de involucramiento con la comunidad: Campamento Infantil, Congreso Medicina Extra Hospitalaria, Simposio de Prevención de Incendios, Trash Challenge, Carrera de Atletismo, Ruta de Ciclismo de Montaña, Desafío de Bomberos, charlas educativas en escuelas.

INS Valores Puesto de Bolsa

- Reconocimiento Great Place to Work por quinto año consecutivo.
- Lanzamiento del Servicio Gestión de Portafolios Individuales
- Primer lugar en utilidades y patrimonio de la industria bursátil costarricense

INS Inversiones SAFI S.A.

- Margen de utilidad neta más alto de la industria de Fondos de Inversión (46.75%). El promedio de la industria de Fondos fue de un 22.18%
- Las utilidades netas ascendieron a ₡1,492.65 millones al INS, lo cual representó 268 millones más que en el año anterior y a nivel porcentual significó un incremento del 32%.
- La Contraloría General de la República otorgó la

calificación de 94 sobre el Índice Institucional de Cumplimiento de Disposiciones y Recomendaciones.

- En materia de Sostenibilidad Ambiental se logró disminuir un 4.35% el consumo eléctrico, y una disminución del 37% en el consumo de papel en comparación con el año anterior.
- El Fondo de Inversión INS Inmobiliario No Diversificado aumentó sus activos en un 30.78% con la compra del Centro de Distribución del INS ubicado en El Coyol de Alajuela
- INS Inversiones puso en operación el Fondo de Inversión de Desarrollo de Proyectos Centros de Salud – INS, el mismo fue aprobado por la Superintendencia General de Valores mediante la resolución SGV-R-3479 en el mes de octubre del 2019.
- INS Inversiones obtuvo la Certificación del Great Place to Work en el Top 10 de las empresas que tienen entre 20 y 100 trabajadores en Centroamérica y el Caribe, la nota obtenida fue 92.
- Mayor facilidad de acceso a sus clientes a su portafolio de inversión por medio de la implementación de una Aplicación Móvil Transaccional y remozamiento de la Página Web.
- La Unidad de Riesgos implementó con éxito para el IV Trimestre del año, el Modelo de Gestión de la Liquidez de los fondos de Mercado de Dinero, permitiendo un adecuado manejo de la liquidez de los fondos de inversión administrados.

- A nivel de Continuidad del Negocio, se actualizó bajo los estándares de COBIT5, el Plan de Continuidad del Negocio de INS Inversiones SAFI, para lo cual se cuenta con la matriz “Business Impact Analysis (BIA)” o “Análisis de Impacto del Negocio”; en donde se definen los procesos críticos de la entidad y los pasos a seguir una vez que se activen los protocolos ante incidentes con el fin de disminuir los efectos negativos en la organización.

INS SERVICIOS

Premio a la Excelencia otorgado por la Cámara de Industrias de Costa Rica, obteniendo la distinción en 5 categorías y convirtiéndose por segundo año consecutivo en la empresa con mayor puntaje, quedando ubicada en su nivel de excelencia “Maduro – Alto”.

ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad certificado: este año INS Servicios pasó de tener 17 a 32 líneas de servicio en procesos certificados según la Norma Internacional ISO 9001: 2015.

Desarrollo de herramientas de innovación y digitalización:

- **App Inspectores:** Permite coordinar la atención de accidentes de tránsito y solicitud de inspectores en sitio, coordinando en tiempo real con los proveedores de servicio.
- **SISED 2.0:** El Sistema de Estimación de Daños permite conocer el estado de los casos que son ingresados en los talleres que ejecutan los procesos de avalúo por accidentes de tránsito. Al digitalizar el proceso se genera un mejor flujo de la operativa de

validación de los casos, atención de los mismos y por último el pago a los talleres por el servicio brindado.

• **ISOtools, Sistema de Gestión de Calidad automatizado:** El Sistema de Calidad se ha fortalecido con la implementación de la herramienta ISOtools misma que ha facilitado la automatización de procesos, facilitando la trazabilidad, la integración de todo el sistema y el empoderamiento de las diferentes áreas.

Principales indicadores de prestación de servicios:

- Indicadores generales de la empresa: Satisfacción: 91,4% y Nivel de Servicio: 93%.
- Más de 5 millones de interacciones con clientes del INS desde el Centro de Contactos.
- Se atendieron 68.697 eventos siniestros con un nivel de satisfacción de 93,2% (Nivel Meta: 90%).
- Atención promedio mensual de 2.537 casos en la Red de Estimación de Daños (Seguro Voluntario Vehicular), con un promedio del nivel de servicio anual de 91% (Nivel Meta 80%).
- Colocación de primas y recuperación en divulgación de productos y recuperación de RT de ₡4.120,9 millones.
- Coordinación de más de 169.309 servicios de Multiasistencia.
- Más de 9 millones de interacciones considerando los servicios ofrecidos en los procesos de Centro de Contacto, Operaciones, Centro de Soporte de Seguros de Automóviles y Tecnologías de Información.

- Promedio mensual de 2.663 de casos de la Red de Estimación de Daños, con promedio de servicio del 94% (Meta 80%).
- 116.580 casos atendidos por Tecnologías de la Información con una inversión en horas de 134.465 y un nivel de servicio de 99.7%.

Compromiso con la Sostenibilidad: 95% de los procesos internos y el 100% de los procesos de contratación administrativa alineados a criterios de sostenibilidad. Reconocimiento de Excelencia en el Desempeño Ambiental del Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) y Bandera Azul Ecológica con tres estrellas blancas. Con el traslado de las instalaciones al Mall San Pedro y la implementación de proyectos tecnológicos se logra la reducción respecto al año anterior de 65% de las emisiones de gases de efecto invernadero, 32% del consumo de papel, 30% del consumo de energía y 22% del consumo

de agua. Se impactó a la sociedad con más de 2000 horas de voluntariado con enfoque ambiental contra el cambio climático en corredores biológicos interurbanos y con enfoque social en prevención.

Somos protección, somos prevención: INS Servicios es una organización que promueve la prevención alineados con las directrices del Grupo, aportando talento humano en voluntariados relacionados a los ejes de Salud, Seguridad Vial, y Seguridad Humana y Patrimonial, así como en la brigada a la cual pertenece 13% del personal de INS Servicios. Como parte de los beneficios a los colaboradores se promueve el bienestar integral por medio de ferias de salud vinculadas a la prevención.

Capítulo 9

Sostenibilidad transversal a nuestro negocio



La Sostenibilidad es transversal a nuestro negocio y como tal, involucra a todas nuestras empresas. En el 2019 destacamos las siguientes acciones:

- **Programa País de Carbono Neutralidad:** Se alcanzó el certificado de Declaración de Carbono Neutralidad bajo el Programa País Carbono Neutralidad 2.0, en la máxima categoría: “Carbono Neutralidad Plus”, esta certificación fue para el edificio del INS Oficinas Centrales, las 19 Sedes y el Museo del Jade y Cultura Precolombina.

- **Programa Bandera Azul Ecológica:** Se recibió el galardón con 4 estrellas blancas (de 6 máximas) para Oficinas Centrales del INS y 1 estrella verde por promover la participación de familias de colaboradores en la categoría “Hogares Sostenibles” y las 19 Sedes y el Punto de Ventas de Golfito.

- **Programa de Gestión Ambiental Institucional:** La Dirección General de Cambio Climático del MINAE, otorga la nota máxima posible con “*Excelente Gestión Ambiental*” en la categoría “*Sector Público Descentralizado Institucional*”.

- **I Semana de la Gestión de Riesgos de Desastres:** Se realizó en conjunto con la Dirección de Riesgos la “*I Semana de Gestión de Riesgos*” como eje el “*Día Mun-*

dial de la Gestión de Riesgos y Desastres”. Con una asistencia 98 personas externas a la Institución, y se contó con la participación de diversos expositores externos.

- **Política de Derechos Humanos del Grupo INS:** Se realizó la propuesta de actualización de la Política de Derechos Humanos del Grupo INS, según la Norma G38:2015- Sistema de gestión para la igualdad de género en el ámbito laboral (INTECO) en concordancia con las normativas nacionales e internacionales más recientes.

- **Relacionamiento con las Partes Interesadas:** Se inicia el proceso de consulta a partes interesadas con la organización Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED).

- **Código de Proveedor Responsable:** Se elaboró este código para generar el compromiso formal parte de los proveedores del Grupo INS, con la implementación de las prácticas sostenibles que minimizan el impacto negativo de sus operaciones a nivel ambiental y social.

- **Patrocinios efectuados:** Se invirtieron aproximadamente \$87.500.000 para la generación de valor compartido mediante la figura de patrocinio.

- **Campañas de ayuda social:** Desarrollamos una campaña interna para la recolección de alimentos (según recomendación de la CNE), para ayudar a las familias afectadas por el incendio ocurrido en El Pocho-te, en Barrio Cuba, donde cerca de 300 familias resulta-ron afectadas.

- **Actividades de ayuda social:** realizamos en coordi-nación con la organización “Chepe se Baña”, la activi-dad “Que la calle... No calle”, en la cual UN total de 56 personas habitantes de la calle (39 mujeres y 17 hom-bres) fueron atendidas el martes 17 de setiembre en nuestras instalaciones.

- **Programa Libros para Todos:** en el 2019 beneficia-mos a 4.660 estudiantes de 46 escuelas, por medio de la donación de 18.641 libros con un valor superior a los ¢30 millones.

- **Tarima Mágica y Festival de la Luz:** por primera vez contamos con una tarima a la cual llamamos “La Tarima Mágica”, la cual permitió a 20 familias de diversas zonas, tales como Talamanca, Ciudad Neily y Liberia, disfrutar por primera vez en su vida del Festival de la Luz. Se trató de un espacio exclusivo en el que 48 niños y niñas y sus familias disfrutaron de una noche de magia. Las familias se seleccionaron en coordinación con los jefes de las diversas Sedes del INS y el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS). En el 2019 la carroza del Grupo INS, cuyo nombre fue “Nuestro Turno Mágico”, obtuvo el primer lugar. Su diseño se inspiró en costarri-censes como Sandra Cauffman, Franklin Chang, Clodo-miro Picado, Keylor Navas y Christiana Figueres, quie-nes han trascendido las fronteras y nos han enseñado el valor de perseguir nuestros sueños.

- **Actividades de voluntariado:** Participamos en conjunto con el Área de Cuencas Hidrográficas de la Municipalidad de San José en la jornada para la restau-ración del Corredor Biológico Interurbano -Reserva de la Biósfera- del Rio Torres”, participaron 21 voluntarios del Grupo INS y se sembraron 180 árboles de especies nativas.

- **Acciones enfocadas en el Cambio Climático:** Se realizó el evento “¿Quién dice que es imposible? Avances de Nuestra Agenda Climática y Expectati-vas de la PreCOP”, en el Museo del Jade, enfocado en adaptación, descarbonización y rol de usuarios y empresas en la adopción de estos temas.

- **Taller Acoso laboral:** En conjunto con el Área de Condición Jurídica del INAMU. Realizamos un taller para personas funcionarias claves del Grupo INS, con el objetivo de ampliar conocimientos, destruir mitos que existen sobre el tema y clarificar dudas al respecto.

- **Acciones sobre Riesgos y Oportunidades del Negocio ante el Cambio Climático:** realizamos ocho charlas magistrales con expertos y un taller bajo la metodología de innovación social, con la intención de identificar insumos para la generación de un “*Plan Inte-gral de Gestión de Riesgos y Oportunidades de Nego-cios ante el Cambio Climático*”, liderado desde la Gerencia General.

- **Actividades culturales y deporte:** Dirigidas bajo la metodología de proyectos como la “Media Maratón del INS” y la participación en el Comité de Logística del Festival de la Luz.

GRUPO |  **INS**