



Memoria Institucional 2007

Departamento de Comunicaciones

Índice

I. Presentación	4
II. Junta Directiva y Administración Superior.....	5
III. Nuestro Equipo.....	9
IV. Acciones Realizadas	16
V. Estados Auditados	26
VI. El Trabajo Continúa	33

Misión

Ofrecer a nuestros clientes diferentes tipos de seguros y brindar servicios de excelencia con sentido social.



Visión

Ser una empresa líder, eficiente y competitiva en el mercado de seguros regional, prestando servicios que satisfagan plenamente las necesidades de los clientes.

Presentación

El 2007 fue un año de intensa preparación para el cambio. Implementamos mejoras en el servicio al cliente, en infraestructura, en la manera de administrar esta empresa y en los productos que ofrecemos.

La competencia es sana y lejos de asumirla como una amenaza, ha sido un verdadero reto para buscar la excelencia y demostrar la capacidad que tenemos.

Independientemente de la apertura del mercado de seguros, el cambio era necesario. Obtuvimos excelentes resultados, logramos un incremento en las primas directas que pasaron de ¢207,100.1 millones (\$398,3 millones) en el 2006 a ¢253,673.9 (\$506,4 millones) en el 2007. Además logramos incrementos de gran importancia en otros rubros tales como reservas, activos y patrimonio. Las utilidades después de impuestos alcanzaron la cifra récord de ¢49.870,00 millones (\$99.547 millones).

Les presento la Memoria del Instituto Nacional de Seguros, la cual contiene un detalle de las principales acciones y logros alcanzados durante ese año, que no hubieran sido posibles sin el apoyo y el compromiso de todos los colaboradores de esta empresa.

Dr. Guillermo Constenla Umaña
Presidente Ejecutivo

Junta Directiva

Junta Directiva



Sr. Henry Ramírez Azofeifa, Secretario

Dra. Eugenia Chaves Hidalgo, Directora

Dr. Guillermo Constenla Umaña, Presidente Ejecutivo

Lic. Freddy Coto Varela, Director

Lic. Alberto Raven Odio, Director

Ausentes

Lic. Moisés Valitutti Chavarría, Director

Lic. Fernando Apuy Sirias, Director

Presidente Ejecutivo



Dr. Guillermo Constenla Umaña
Presidente Ejecutivo

Gerente



MsC. Luis Ramírez Ramírez
Gerente

Audidores



Lic. Leonel Fernández Chaves
Auditor

Licda. Pilar Castro Quesada
Sub-Auditora

Nuestro Equipo



Jefe División Técnico
Comercial



Jefe División Médica



Dirección de
Internacionalización
y Asistente de Presidencia



Asistentes de Gerencia



Secretaría de Actas



Dirección de Planificación



Dirección de Asuntos Jurídicos



Auditoría

Dirección de Operaciones



Dirección de
Mercadeo y Ventas



División Médica



Dirección de Seguros
Solidarios



Dirección de Seguros
Generales y
Dirección de Automóviles



Dirección de Finanzas



Dirección de Riesgos y
Centro de Negocio
Corporativo



Dirección de Seguros
Personales



Dirección de Bomberos



Subsidiarias

Jefaturas y Subjefaturas

Junta Directiva
Guillermo Constenla Umaña, Presidente Ejecutivo
Alberto Raven Odio, Director
Eugenia Chaves Hidalgo, Directora
Freddy Coto Varela, Director
Fernando Apuy Sirias, Director
Moisés Valitutti Chavarría, Director
Henry Ramírez Azofoira, Director

Gerencia
Luis Ramírez Ramírez, Gerente

Asistente de Presidencia
William Corrales Harley

Asistentes de Gerencia
Gerardo Vargas Vargas
Alejandra Castro Bonilla
Nelson Mata Morales

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

Auditoría Unidad Técnica
Damaris Díaz Aguilar, Subjefe

Auditoría de Sistemas
Alberto Ayón Chan, Jefe
Rodrigo Muñoz Solera, Subjefe
Ricardo Arce Sandí, Subjefe

Financiero Contable
Guiselle Zuñiga Alvarado, Jefe

Estudios Especiales
Sergio Conejo Díaz, Jefe

Secretaría de Actas
Carlos Yznardo Figuerola, Secretario de Actas
Cecilia Soto Solano, Subsecretaria de Actas

Dirección de Planificación
Rocío Ramírez Quinteros, Subjefe de Dirección

Desarrollo Institucional
Efraín Marchena López, Jefe
Manuel Alvarado Acosta, Subjefe

Departamento de Planificación
Adriana Elizondo León, Jefe

Departamento de Presupuesto
Reinaldo Herra Montiel, Jefe

Dirección de Internacionalización
Luis Mastroeni Villalobos, Jefe

Dirección de Riesgos
Ronald Chaves Marín, Jefe

Departamento de Comunicaciones
Ileana Castro Fatjó, Jefe
Dirección de Asuntos Jurídicos
German Rodríguez Aguilar, Jefe
Nancy Arias Mora, Subjefe

Centro de Negocio Corporativo
José Luis Soto Rodríguez, Jefe

Contraloría de Servicios
Cristina Ujueta Valverde, Jefe

Dirección de Modernización e Informática
Álvaro Padilla Jiménez, Jefe
Guillermo Artavia Díaz, Subjefe

Mantenimiento Sistemas de Información
Isabel Ortega Sánchez, Jefe

Desarrollo de Sistemas
María Eugenia Céspedes Segura, Jefe

Gestión de Servicios Tecnológicos y Telecomunicaciones
Alexandra Chinchilla Araya, Jefe

Control de Gestión de Tecnologías de Información
Jackeline Vega Naranjo, Jefe

Administración de Sistemas de Información
Lidieth Ramírez Chavarría, Jefe

Departamento de Investigaciones
Federico Sánchez Selva, Jefe

Dirección de Reaseguros
José Ángel Villalobos Villalobos, Jefe

Subdirección de Actuarial
Rodrigo Arias López, Jefe

Dirección de Finanzas
Bernal Alvarado Delgado, Jefe
Óscar Roldán Santamaría, Subjefe

Inversiones
Jimmy Castillo López, Jefe
Eillen López Elizondo, Subjefe

Contabilidad
Alejandra Salazar Díaz, Jefe
Lisbeth Brenes Prado, Subjefe

Cobro Administrativo y Judicial
Gladys Barboza Arrieta, Jefe
Marcela Céspedes Rodríguez, Subjefe

Dirección Administrativa
Jorge Navarro Cerdas, Jefe

Subdirección de Recursos Humanos
Alejandra Garreta Madrigal, Jefe
Gestión Capital Humano
Lisbeth Muñoz Castro, Subjefe

Capacitación y Desarrollo
Alejandro Alpérez Acuña, Subjefe
Proveeduría
Elizabeth Castro Fallas, Jefe
Yessenia Quirós Angulo, Subjefe

Servicios Generales
Walter Douglas Castillo Rojas, Jefe
Carlos Quesada Hidalgo, Subjefe

División Técnico Comercial
Guillermo Vargas Roldán, Jefe
Rocío Hurtado Siverio, Jefe de Sucursal

Dirección de Mercadeo y Ventas
Álvaro Chaves Gómez, Jefe

Subdirección de Mercadeo
Leopoldo Peña Cubillo, Jefe

Planes y Estrategias
Dixiana Solano Vega, Subjefe

Comercialización
Róger Arias Agüero, Jefe

Promoción y Publicidad
Gabriela Valverde Chavarría, Subjefe

Teleins
Felicia Angulo Víquez, Jefe

Investigación e Inteligencia de Mercados
Marco Pineda Hidalgo, Jefe

Control y Seguimiento
Marlen Alfaro Ortiz, Jefe

Dirección de Operaciones
Sirelda Blanco Rojas, Jefe
Víctor Soto Ortíz, Subjefe
Guiselle Hernández Campos, Subjefe

Centro de Servicios Complementarios
Alexander Calderón Quirós, Subjefe

Servicios Técnicos Profesionales
Patricia Mora Quirós, Subjefe

Indemnizaciones
Juan Rafael Navarro Guzmán, Jefe
Manrique Saborío Dorado, Subjefe
José Luis Trejos Arce, Subjefe

Sede Central
Surizadai Serrano Rodríguez, Directora Ejecutiva
Ligia Rees Blanco, Subdirectora Ejecutiva
Fernando López Lizano, Subdirector Ejecutivo

Sede Alajuela
José Cooper Hernández, Director Ejecutivo
Kattia Campos Murillo, Subdirectora Ejecutiva

Jefaturas y Subjefaturas

Sede Cartago
María Elena Villalobos Molina, Directora Ejecutiva
Jeannette Navarro Obando, Subdirectora Ejecutiva

Sede Ciudad Neilly
Rosa Estrada Zeledón, Directora Ejecutiva
Roland González Montes, Subdirector Ejecutivo

Sede Ciudad Quesada
Álvaro Alfonso Brenes Fuentes, Director Ejecutivo
Marvin Rodríguez Chaves, Subdirector Ejecutivo

Sede Desamparados
Gretzel Mora Díaz, Directora Ejecutiva
Elaine Chaves Miranda, Subdirectora Ejecutiva

Sede Guadalupe
Ingrid Quirós Araya, Directora Ejecutiva
Manuel Serrano Pérez, Subdirector Ejecutivo

Sede Guápiles
Jenny Barrantes González, Directora Ejecutiva
Sonia Fonseca González, Subdirectora Ejecutiva

Sede Heredia
Marco Sánchez Aguilar, Director Ejecutivo
Juan Carlos Castro Rojas, Subdirector Ejecutivo

Sede La Merced
Roland Carrillo Solano, Director Ejecutivo
Víctor Hugo Rodríguez Ocampo, Subdirector Ejecutivo

Sede Liberia
Alfredo Guillén Bustos, Director Ejecutivo
Javier Gallegos Páez, Subdirector Ejecutivo

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

Sede Nicoya
Geovanny Torres Mendoza, Director Ejecutivo

Sede Pavas
Yorleny Madriz Zúñiga, Directora Ejecutiva
Rainier Álvarez Murillo, Subdirector Ejecutivo

Sede Pérez Zeledón
Wilberth Esquivel Cubero, Director Ejecutivo
Soraya Fallas Ureña, Subdirectora Ejecutiva

Sede Puntarenas
Edith Campos Morales, Directora Ejecutiva
Marco Pérez Porras, Subdirector Ejecutivo

Sede San Pedro
Carmen Rodríguez Campos, Directora Ejecutiva
Karla Huevo Zuñiga, Subdirectora Ejecutiva

Sede San Ramón
Laura Barillas Acosta, Directora Ejecutiva
Juan Diego Araya Calvo, Subdirector Ejecutivo

Sede Tibás
Jorge Camacho Smith, Director Ejecutivo
Jorge Corrales Barrantes, Subdirector Ejecutivo

Sede Turrialba
Mauricio Mata Salazar, Director Ejecutivo

Dirección de Seguros Generales
Eduardo Castro Páez, Jefe
Laura Montes Monge, Subjefe

Dirección de Automóviles
Francisco Gómez Colomer, Jefe

Dirección de Seguros Personales
Juan José Sánchez Corrales, Jefe
Silvia Pardo Chaverri, Jefe de Departamento

Accidentes y Salud
Ilse Cárdenas Rojas, Subjefe

Selección de Riesgos
Elizabeth Gutiérrez Torres, Jefe
Ronald Granados Lobo, Subjefe

División Médica
Francisco Soto Soto, Jefe
Juan Carlos Acuña Villalobos, Asistente de Jefatura

INS-Salud
Eduardo Fernández Figueroa, Subjefe

Servicios de Operación
Daisy Rodríguez Angulo, Jefe

Servicios Administrativos
Claudio López López, Jefe

Servicios Regionales
Rogelio Valverde Venegas, Jefe

Servicios en Salud
Ronny Arias Blanco, Jefe
Wilberth Eduardo Torres Bacca, Subjefe

Dirección de Seguros Solidarios:

Riesgos del Trabajo
Cecilia Montero Acuña, Jefe
Adriano Monge Fernández, Subjefe

Seguro Obligatorio Automotor
Horacio Ureña Romero, Jefe
Olman Madrigal Solórzano, Subjefe

Gestión Empresarial en Salud Ocupacional
Alfredo Conejo Abarca, Jefe

Dirección de Bomberos
Héctor Chaves León, Jefe

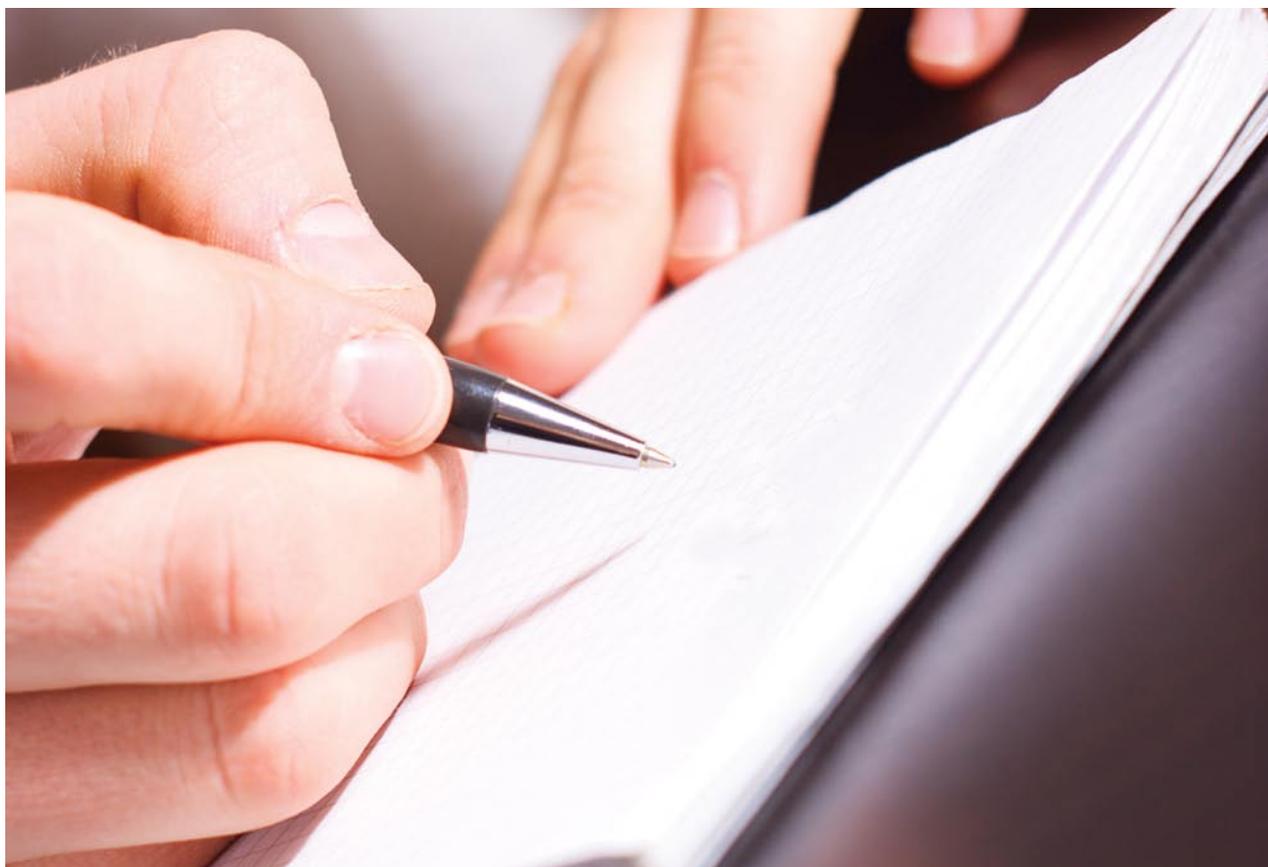
Servicios Administrativos
Juan Rafael Hidalgo Bolaños, Jefe

Ingeniería de Bomberos
Esteban Ramos González, Jefe
José Manuel Hernández Vargas, Subjefe

Operaciones
Luis Fernando Salas Sánchez, Jefe
Manuel Ramos Esquivel, Jefe de Zona
Javier Castro González, Jefe de Zona
Jorge Ramírez Rímolo, Jefe de Zona
Jorge Marrero Salas, Jefe de Zona

Subsidiarias
Gina Ampieé Castro, Gerente de INS Valores
Pedro Chaves Marín, Gerente de INS Inversiones
Róger Herrera Hidalgo, Gerente de INS Pensiones

Acciones Realizadas





Fortalecimiento y expansión

El cambio que se avecina no nos toma desprevenidos. Desde el año 2006 presentamos a la Asamblea Legislativa los Proyectos de Ley Reguladora del Mercado de Seguros y Ley Reguladora del Contrato de Seguros, los cuales establecen la creación de la Superintendencia de Seguros, el fortalecimiento del INS y actualizan la legislación que regula la relación contractual entre aseguradores y asegurados.

Durante el año 2007 dimos constante seguimiento a estos proyectos, tanto a nivel de la Asamblea Legislativa como del Poder Ejecutivo y grupos de interés. Logramos que muchas propuestas e iniciativas contrarias a los intereses del INS y del país fueran descartadas y obtuvimos el apoyo y aprobación para diversas mociones favorables al proceso de apertura.

Como parte de este proceso previo a la apertura del mercado de seguros, planteamos la posibilidad de llevar nuestros productos y servicios a Centroamérica y Panamá, condición indispensable para competir en igualdad de condiciones con las aseguradoras que incursionarán en nuestro país en los próximos meses.

Marca INS como sinónimo de calidad

Queremos fortalecer nuestra imagen como una empresa competitiva que tiene como eje el servicio a sus clientes. Nuestro interés es que los clientes nos vean como una empresa seria, esa debe ser la imagen que proyectemos. Por eso establecimos lineamientos para el uso del logo institucional, y su correcta aplicación en todos los materiales de la empresa.

Realizamos las gestiones para rotular de manera uniforme los vehículos de la empresa y todas las Estaciones de Bomberos. Remozamos las Sedes, pintándolas y haciendo los cambios necesarios en infraestructura. También instalamos nuevas y modernas precintas en las 19 Sedes.

Para el año 2008 tenemos programado dotar de uniformes a todos los colaboradores que atienden público con el fin de proyectar mayor sobriedad en la presentación.

Plan Comercial

El Plan Comercial Institucional constituye la guía para la toma de decisiones comerciales. Comprende dos etapas: una de transición para la apertura y la segunda para el momento de competir en el mercado abierto.

Objetivos:

1. Transformar la plataforma comercial de la organización, pasando de una centrada en el producto a una orientada a la maximización de la gestión comercial.
2. Preparar al INS para la incursión en Centroamérica y el Caribe
3. Mantener el crecimiento de los ingresos por venta de seguros en un 20% anual.
4. Incrementar la participación de los seguros personales dentro del primaje total del INS.
5. Impulsar nuevos productos



Para lograr estos objetivos, determinamos la urgencia de realizar cambios radicales en la Gestión Comercial, la Oferta de Productos y el Modelo de Servicio.

Fortalecimiento de la Fuerza de Ventas

Firmamos un convenio con las Agencias Comercializadoras para empoderarlas y mejorar la venta y comercialización de todos los productos y servicios del INS.

Para un mejor desarrollo de su labor y del servicio que brindan a los clientes pusimos a disposición de la Fuerza de Ventas un cotizador del Seguro Voluntario de Automóviles por medio de nuestro Portal Institucional en la red.

Establecimos convenios con los Bancos de Costa Rica, Banco Nacional y Banco Popular, por medio de los cuales se otorga a estas entidades el rango de Agencias Comercializadoras, pudiendo ofrecer, promocionar y vender los distintos seguros del INS.

Firmamos un convenio de Bancaseguros que le otorga a Scotiabank facultades para la comercialización, venta de seguros y cobro de primas.

Concretamos una alianza con el Sector Cooperativo, por medio de la cual cerca de 300.000 agremiados se verán beneficiados al poder adquirir seguros adaptados a sus necesidades particulares y a un mejor costo.

Productos modernos y flexibles

Realizamos un análisis del portafolio total de productos para unificar la oferta y eliminar los productos no rentables, dando como resultado una objetiva depuración de la cartera de productos.

Desarrollamos nuevos productos tales como el Seguro de Vida Temporal para Microcréditos, el Seguro INS Viajero con Asistencia Modalidad Estudiantil y el Microseguro Su-Vida para ocupantes de vehículos, el cual comenzó a venderse con la puesta al cobro de los derechos de circulación.

Nuevo Modelo de Servicio

El INS ha cambiado. Durante los últimos meses nos hemos dado a la tarea de mejorar, modernizar y poner en orden aspectos varios relacionados con servicio, productos e infraestructura. El servicio al cliente y su satisfacción son nuestra prioridad. Por eso Implementamos un Modelo de Servicio, con el propósito de brindar una mejor atención, comodidad y rapidez en los trámites.



Queremos que todos nuestros colaboradores estén convencidos de la necesidad de brindar un servicio de calidad. Pusimos en marcha un programa para fortalecer la cultura "Cliente céntrica". Inicialmente se capacitaron 200 colaboradores conocidos como "facilitadores de cambio", quienes han sido los encargados de organizar talleres en sus propias dependencias para difundir entre sus compañeros los conocimientos adquiridos.

Como parte de este Modelo de Servicio:

- Creamos la Sede INS San José, ubicada en las Oficinas Centrales, en donde los clientes pueden realizar todos sus trámites de seguros, sin necesidad de movilizarse por distintos departamentos y pisos.
- Ampliamos el horario de atención al público en el Departamento de Indemnizaciones de Automóviles, en Teleins (línea gratuita de atención de consultas) y en las 20 Sedes, ubicadas en todo el territorio nacional.
- En el Seguro Voluntario de Automóviles creamos el Centro de Inspección de Eventos Siniestros (CIES), con lo cual retomamos la administración del servicio de Inspección de Accidentes y centralizamos el reporte de los accidentes, el despacho de inspectores, la asignación del número de expediente y la cita para valoración de daños.
- Bajo el concepto de plan piloto, iniciamos el Modelo Alternativo de Costeo para la valoración de vehículos, mediante el cual algunos talleres pueden realizar el avalúo directamente, evitando al cliente el tener que sacar cita y desplazarse hasta las rampas del INS.
- A través del Centro de Negocio Corporativo logramos disminuir los tiempos en la atención de reclamos y en la facturación de algunas pólizas de los Clientes Corporativos o Cuentas Estratégicas, ofreciendo atención personalizada y de mayor calidad a este importante segmento de nuestros asegurados. Además en el Seguro Voluntario de Automóviles creamos una Tabla de Recargos y Bonificaciones diferenciada para este grupo.

Con un rumbo claro

Concretamos el Plan Estratégico Institucional 2007-2011, que constituye el marco orientador que permitirá fortalecer y alinear las acciones de nuestra empresa en los próximos años.

Contamos con un nuevo organigrama institucional, que forma parte del Plan Integrado de Competitividad y del Plan Estratégico de la empresa.

Logramos iniciar una depuración de la normativa institucional. La primera etapa finalizó en el 2007 con la derogatoria de un total de 164 disposiciones y reglamentos. La segunda etapa se desarrollará en el 2008.

Elaboramos el Plan Presupuesto de la mano con la nueva estrategia institucional de servicio al cliente, productos, servicios, eficiencia y racionalización, mercadotecnia, recurso humano y estructura organizacional.



Concretamos el Plan Anual Operativo, en el cual destaca la implementación de la nueva estructura organizativa, la cual fue formulada tomando en cuenta la definición de nuevas clases de puestos y la reagrupación de las ya existentes.

Tecnología para un mejor servicio

Habilitamos por medio de nuestro Portal en la red una opción para el pago de pólizas cedidas, créditos hipotecarios y abonos extraordinarios.

Desde enero del año 2008 los clientes pueden cotizar, consultar y adquirir Pólizas de Riesgos del Trabajo por medio del sitio web del INS y pagar las emisiones por medio de sus tarjetas de crédito o débito

Trabajamos en el Proyecto Alfa, el cual pretende dotar al INS con soluciones tecnológicas más modernas, que permitan desarrollar y disponer de una plataforma uniforme y multilínea.

Creamos la Base Unificada de Clientes (BUC), la cual permitirá integrar la información básica de cada uno de ellos, así como el detalle de los productos y servicios que hayan adquirido.

Optimización de recursos

Trasladamos la sede de las tres subsidiarias (INS Pensiones, INS Valores e INS Inversiones) del edificio que se alquilaba en el Club Unión a las Oficinas Centrales del INS, con lo cual obtuvimos un ahorro anual de \$148 millones.

En el 2007 el Departamento de Investigaciones desarrolló un estudio especial sobre emisores de facturas de repuestos, mediante el cual logramos identificar al menos 47 "comercios fantasmas" con múltiples facturaciones al Seguro Voluntario de Automóviles.

Números en orden

Logramos un ahorro de US\$10 millones en la negociación de Reaseguros.

Además logramos estandarizar, integrar y automatizar el trámite de las pólizas que requieren colocación facultativa.

En Enero del 2007 entró en funciones la Sub-Dirección Actuarial. Se realizó cerca de 118 trabajos especiales y más de 125 trabajos de rutina. La creación de esta unidad, resulta de gran impacto debido al momento histórico en el cual nos encontramos, por cuanto realizan análisis y estrategias de gran relevancia para enfrentar la competencia que se avecina.



Modernizamos el proceso contable al implementar el “Proyecto de Costeo Basado en Actividades” y “Rentabilidad”, que permitirán conocer con detalle el costo y la rentabilidad por producto y servicio.

Seguros Solidarios

Realizamos el pago a los rentistas del régimen de Riesgos de Trabajo y aumentamos todas aquellas rentas fijadas durante el primer semestre de 2006 y anteriores. El incremento fue de un 4,12%.

Firmamos un convenio con el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos para el cobro y trámite de pólizas relacionadas con la actividad de la construcción.

Mediante el proceso de homologación del Seguro de Riesgos del Trabajo, devolvimos más de ₡35 millones a 12 empresas que lograron demostrar sus esfuerzos por minimizar las posibilidades de ocurrencia de accidentes y enfermedades laborales.

En el Seguro Obligatorio Automotor, incrementamos la cobertura por lesionado, de 2 millones de colones en el 2007 a 3 millones para el 2008.

El Departamento de Gestión Empresarial en Salud Ocupacional capacitó a 2.800 trabajadores en el tema de prevención de accidentes laborales, quienes transmiten los conocimientos adquiridos a sus compañeros, beneficiando a una población potencial de 200 mil trabajadores.

Identificamos un grupo de 375 empresas que presentan índices de siniestralidad significativos, y vamos a contratar facilitadores profesionales en Salud Ocupacional para que atiendan a dichas empresas. Iniciamos un plan piloto con el Ministerio de Trabajo, la Caja Costarricense del Seguro Social y el Consejo de Salud Ocupacional para mejorar la tarea de inspección laboral en las construcciones.

En el área de prevención, el Departamento de Gestión Empresarial en Salud Ocupacional alcanzó la certificación de calidad bajo la norma ISO 9001-2000.

Servicios de salud modernos

Por muchos años el INS contrató ciertos servicios médicos a proveedores privados, lo cual generó pagos por sumas desproporcionadamente elevadas. Bajo un nuevo esquema en los servicios de salud, queremos ofrecer servicios médicos integrales, de primera calidad y autosuficientes.

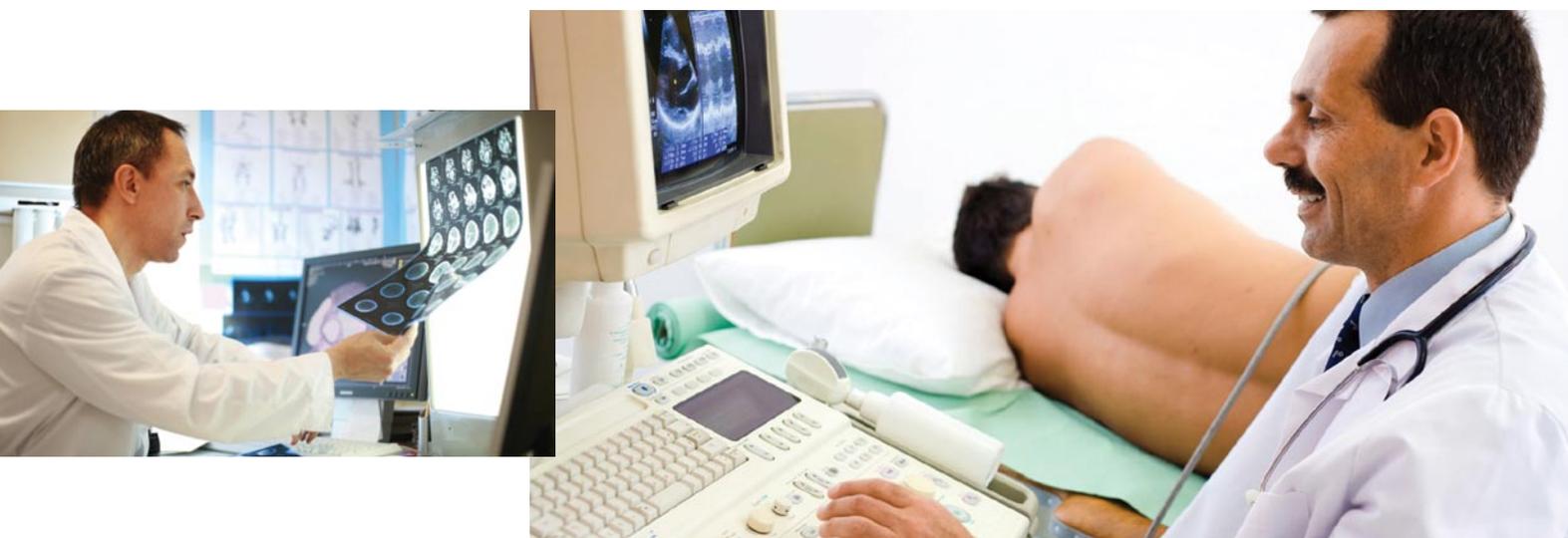
De esta idea nace el “Plan Maestro”, que constituye la guía para la transformación. Éste establece un modelo de servicio integral para la operación autónoma, al pasar de un esquema dependiente de servicios externos con las consecuentes amenazas para la continuidad operativa, a uno en

donde se propicia la autonomía dejando de contratar servicios y asumiéndolos de manera interna.

El Plan Maestro consta de cinco grandes etapas para la construcción y acondicionamiento de las edificaciones necesarias para la prestación de los servicios que se pretende. En noviembre del 2007 se aprobó el proyecto para la primera etapa de construcción del Hospital de Trauma, que consta de: hospitalización (220 camas), nutrición, salas de cirugía, salas de acompañantes, cuidados intensivos, morgue, cirugía electiva, plaza externa cubierta, oficina de transporte de pacientes, centro de equipos, farmacia y vestíbulo.

Estamos construyendo y equipando el Almacén de Medicamentos de INS-Salud, el cual tendrá un área efectiva de 600 m². Esta obra permitirá ahorros anuales superiores a los 33 millones de colones.

Consolidamos un servicio de imágenes médicas acorde a las necesidades del INS y bajo el concepto de autonomía pretendido, lo que permite ahorros anuales cercanos a los 332 millones de colones.



Contamos con un servicio de ultrasonido con el cual se espera alcanzar ahorros anuales de 174 millones de colones. También con servicio de Ortopantografía, método de diagnóstico utilizado por los médicos odontólogos, principalmente en la especialidad maxilofacial. Al contar con este equipo y con especialistas, nos evitamos enviar pacientes a proveedores externos, generando ahorros anuales por aproximadamente 14 millones de colones. El asumir el servicio de imágenes médicas generará anualmente un ahorro potencial de 520 millones de colones.

Gracias a un convenio con la Universidad de Costa Rica, logramos instalar en INS-Salud el servicio de laboratorio, el cual entre muchos otros beneficios evita que los pacientes deban ser trasladados fuera del complejo médico y un ahorro mensual promedio de 15 millones de colones.

Logramos disminuir el rezago en cirugías ejerciendo un control de gestión médico más preciso y la contratación de un paquete de cirugías con un centro médico privado. Para noviembre del 2007 el 100% de las cirugías se resuelve en tres meses o menos.

Gestión de riesgo como ventaja competitiva

Creamos la Dirección de Riesgos, partiendo de la premisa de que la gestión de riesgos constituye una ventaja competitiva y como tal parte fundamental de la estrategia del INS para la apertura del mercado de seguros.

Bajo la dirección de esta nueva dependencia se lograron, entre otros; definir las políticas generales y específicas en materia de administración integral de riesgos y la incorporación de la gestión de riesgos como parte del proceso de toma de decisiones relacionadas con la estrategia comercial. Creamos la Oficialía de Cumplimiento como órgano responsable de recomendar, dirigir, proponer, y vigilar las reglas, políticas y procedimientos necesarios en materia de Legitimación de Capitales con el propósito fundamental de que los servicios que presta el INS no sean utilizados para el Lavado de Activos.

Recurso Humano profesional

Mil doscientos cuarenta funcionarios recibieron capacitación en materia de seguros. Doscientos catorce funcionarios participaron en los cursos del Programa Mapfre y 67 en los cursos de LOMA.

La Subdirección de Recursos Humanos en conjunto con la Administración Superior, promovió la participación de 47 funcionarios en eventos de capacitación en el exterior en el ámbito de los seguros.

Responsabilidad social

El INS es una empresa de seguros con un alto sentido social, por eso durante el 2007:

Contribuimos con €600 millones a la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y atención de Emergencias.

Patrocinamos una Póliza de Viajero para los atletas que representaron a nuestro país en las Olimpiadas Especiales en Shanghai, China. La póliza otorgada cubría hasta por \$250.000 en caso de accidente a nivel individual.

Por medio de un convenio con la Federación Costarricense de Fútbol, donamos una Póliza Básica de Accidentes para las selecciones de fútbol por un monto asegurado de €20.000.000,00.

También los 981 Bomberos Forestales Voluntarios recibieron una póliza Básica de Accidentes por un monto asegurado superior a los €7 millones.

Otorgamos un importante aporte a la Teletón 2007 y contribuimos al enriquecimiento de la cultura nacional al constituirnos como parte del grupo de patrocinadores del Ballet del Cascanueces.

Por sétimo año consecutivo otorgamos de manera gratuita una Póliza de Daño Físico Directo al Parque Nacional de Diversiones por un monto de €19.728.169,26.

Patrocinamos una Póliza Básica de Accidentes por un monto de €1 millón de colones para gastos médicos por accidente, a los niños que participaron en la "Copa Óscar Arias Sánchez".





Bomberos

El presupuesto otorgado por el INS en el 2007 al Cuerpo de Bomberos fue de ₡12.579.539.000,00.

Se inauguró la Estación de Bomberos de Sarapiquí y logramos la reapertura de la Estación de Santa Ana.

Capacitamos a 120 pisteros de las estaciones expendedoras de combustible y brindamos a 99 empresas capacitación en prevención de incendios, manejo de extintores y soporte vital básico.



SOCIEDADES ANÓNIMAS

INS Inversiones

Adquirimos la totalidad de las acciones de la Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, la cual pertenecía al Banco Crédito Agrícola. Destaca un crecimiento porcentual acumulado a diciembre en los activos administrados de un 627.1%.

Para el 2008 INS Inversiones pretende crear un fondo inmobiliario de \$50 millones de dólares, planes de inversión complementarios a productos de seguros tales como un Plan de cobertura de garantías y un Plan Pago de Marchamos y deducibles, la creación de fondos de inversión como componente de pólizas de vida y fondos financieros de capital garantizado.

INS Valores (Puesto de Bolsa)

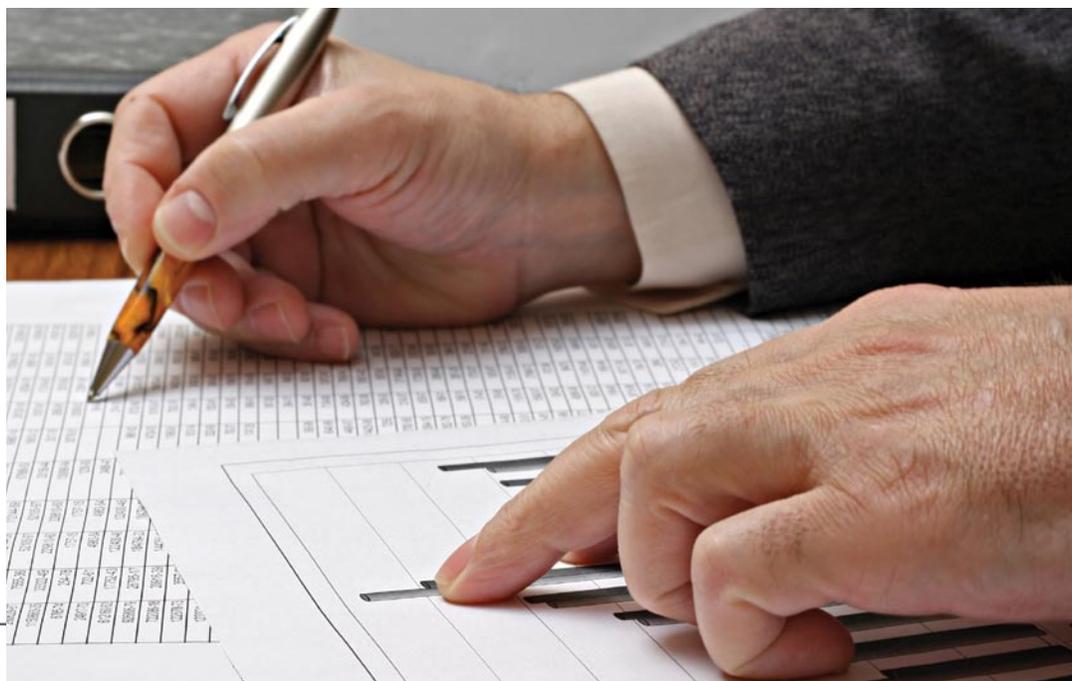
INS Valores Puesto de Bolsa se ubicó entre los primeros cinco puestos de bolsa por volumen transado, alcanzando una participación de mercado del 9,60%. En el 2007 se alcanzaron ingresos por ₡5.021.6 millones, cifra bastante superior a los ₡4.394.4 millones presupuestados para dicho periodo.

Para el 2008 INS Valores pretende desarrollar negocios a nivel internacional, establecer agencias e nivel nacional e incursionar en el mercado centroamericano; entre otros.

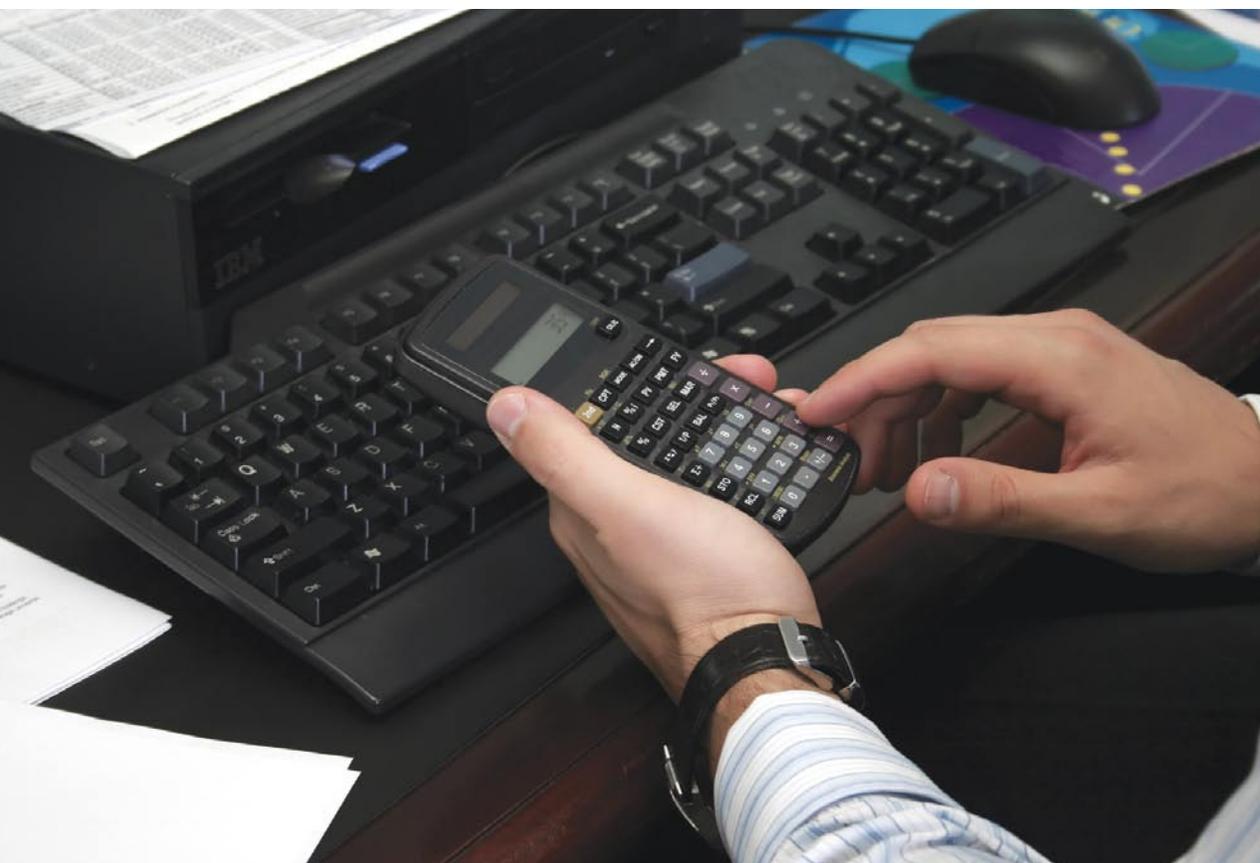
INS OPC (Operadora de Pensiones Complementarias)

Pese al alto volumen transaccional y operativo que tuvimos durante el año 2007, logramos controlar de manera eficiente los gastos personales y generales con respecto al año 2006.

Incrementamos hasta en un 95% el uso del SINPE (Sistema de Pago Interbancario de Negociación y Pagos Electrónicos) como medio de pago a nuestros afiliados y proveedores, disminuyendo significativamente el riesgo inherente al pago por medio de cheques.



Estados Auditados



Apartado 863-1150
San José, Costa Rica
(506) 232-31-85
(506) 290-53-60 Fax
gutmar@racsa.co.cr

INFORME RESUMIDO DE LOS CONTADORES PÚBLICOS INDEPENDIENTES

A la Junta Directiva del
Instituto Nacional de Seguros

Hemos auditado los estados financieros consolidados del Instituto Nacional de Seguros al 31 de diciembre del 2007 y 2006 de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Costa Rica. En nuestro informe de fecha 7 de febrero del 2007, expresamos que, en nuestra opinión, los estados financieros presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, los resultados y situación financiera del Instituto Nacional de Seguros de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera, excepto por la contabilización de las reservas de contingencias, que se presentan como pasivos según lo establecido en el Decreto No 1842 – H y la implementación de la reserva de gastos en el periodo 2006, que se debió contabilizar retroactivamente y por el efecto, si hubiere alguno, que pueda derivarse de la revisión del cálculo de las primas cedidas, reserva matemática de vida universal y global y de la conciliación de las primas por cobrar de Riesgos del Trabajo y cuentas relacionadas.

A partir de dichos estados financieros se han derivado los estados financieros resumidos que se presentan en las páginas 28 a 30.

En nuestra opinión, la información que se incluye en los estados financieros resumidos que se acompañan, son en todos los aspectos significativos, consistentes con los estados financieros consolidados de los que se derivan.

Para una mejor comprensión de la posición financiera consolidada del Instituto y de los resultados de sus operaciones para los años terminados al 31 de diciembre del 2007 y 2006 y del alcance de nuestra auditoría, los estados financieros resumidos deben leerse en conjunto con nuestro informe auditado sobre los estados financieros consolidados de los cuales se derivaron.


Lic. Mario Gutiérrez Herrera
Contador Público Autorizado No. 1087

28 de febrero del 2008

Pólizas de fidelidad vigentes al
30 de setiembre del 2008

Exento de timbre de Ley No.6663
por disposición de su artículo 8



Balance General Consolidado

Al 31 diciembre 2007 y 2006 (en miles de Colones y US Dólares)

	2007		2006	
	Colones	Dólares	Colones	Dólares
Activos				
Disponible	¢28.610.932,00	\$57.111,07	¢48.778.999,00	\$93.814,79
Inversiones Financieras	¢499.490.062,00	\$997.045,86	¢366.072.313,00	\$704.052,91
Activos Tangibles e Intangibles	¢45.155.902,00	\$90.136,94	¢33.097.818,00	\$63.655,77
Otros Activos	¢137.852.827,00	\$275.171,82	¢140.630.005,00	\$270.468,32
Total Activos	¢711.109.723,00	\$1.419.465,68	¢588.579.135,00	\$1.131.991,80
Pasivos				
Reservas Técnicas	¢347.700.300,00	\$694.054,13	¢303.529.440,00	\$583.766,59
Acreedores	¢126.346.528,00	\$252.203,78	¢109.787.833,00	\$211.150,75
Total Pasivos	¢474.046.828,00	\$946.257,92	¢413.317.273,00	\$794.917,34
Total Patrimonio	¢237.062.895,00	\$473.207,77	¢175.261.862,00	\$337.074,45
Total Pasivo más Patrimonio	¢711.109.723,00	\$1.419.465,68	¢588.579.135,00	\$1.131.991,80

Fuente: Estados Financieros INS
 Nota: Tipo de cambio del dólar al 31 diciembre 2006 ¢519,95
 Tipo de cambio del dólar al 31 diciembre 2007 ¢500,97

Estados Consolidados de Resultados
Resultados de Aseguramiento
 Por los años terminados al 31 de diciembre 2007 y 2006
 (en miles de Colones y US Dólares)

	2007		2006	
	Colones	Dólares	Colones	Dólares
Primas ganadas, netas de reaseguro:				
Primas Directas	¢253.673.885,00	\$506.365,42	¢207.100.094,00	\$398.307,71
Primas Ganadas	¢190.940.659,00	\$381.141,90	¢161.005.364,00	\$309.655,47
Ajuste de Reservas de Prima no Devengadas y Matemática	-¢12.260.078,00	-\$24.472,68	-¢12.242.453,00	-\$23.545,44
Primas ganadas netas	¢182.520.450,00	\$364.334,09	¢149.967.092,00	\$288.425,99
Ingresos sobre Inversiones transferido de los resultados no técnicos	¢16.299.254,00	\$32.535,39	¢20.275.428,00	\$38.994,96
Otros Ingresos Técnicos	-¢717.253,00	-\$1.431,73	-¢409.084,00	-\$786,78
	¢198.102.451,00	\$395.437,75	¢169.833.436,00	\$326.634,17
Reclamos Incurridos, netos de reaseguro:				
Reclamos pagados	¢93.938.692,00	\$187.513,61	¢84.697.997,00	\$162.896,43
Cambio en la provisión para reclamos	¢18.808.725,00	\$37.544,61	¢21.247.119,00	\$40.863,77
Reclamos Incurridos	¢112.747.417,00	\$225.058,22	¢105.945.116,00	\$203.760,20
Cambios en otras provisiones técnicas y reservas	¢7.357.397,00	\$14.686,30	¢6.427.442,00	\$12.361,65
Gastos de Operación	¢57.826.929,00	\$115.429,92	¢59.208.004,00	\$113.872,50
Comisiones sobre actividades de reaseguro	-¢13.667.123,00	-\$27.281,32	-¢10.180.521,00	-\$19.579,81
Otros ingresos	-¢1.105.813,00	-\$2.207,34	-¢1.949.146,00	-\$3.748,72
	¢43.053.993,00	\$85.941,26	¢47.078.337,00	\$90.543,97
Gasto Impuesto sobre la Renta	¢1.344.418,00	\$2.683,63	¢667.927,00	\$1.284,60
Total resultado de Aseguramiento	¢33.599.226,00	\$67.068,34	¢9.714.613,00	\$18.683,74

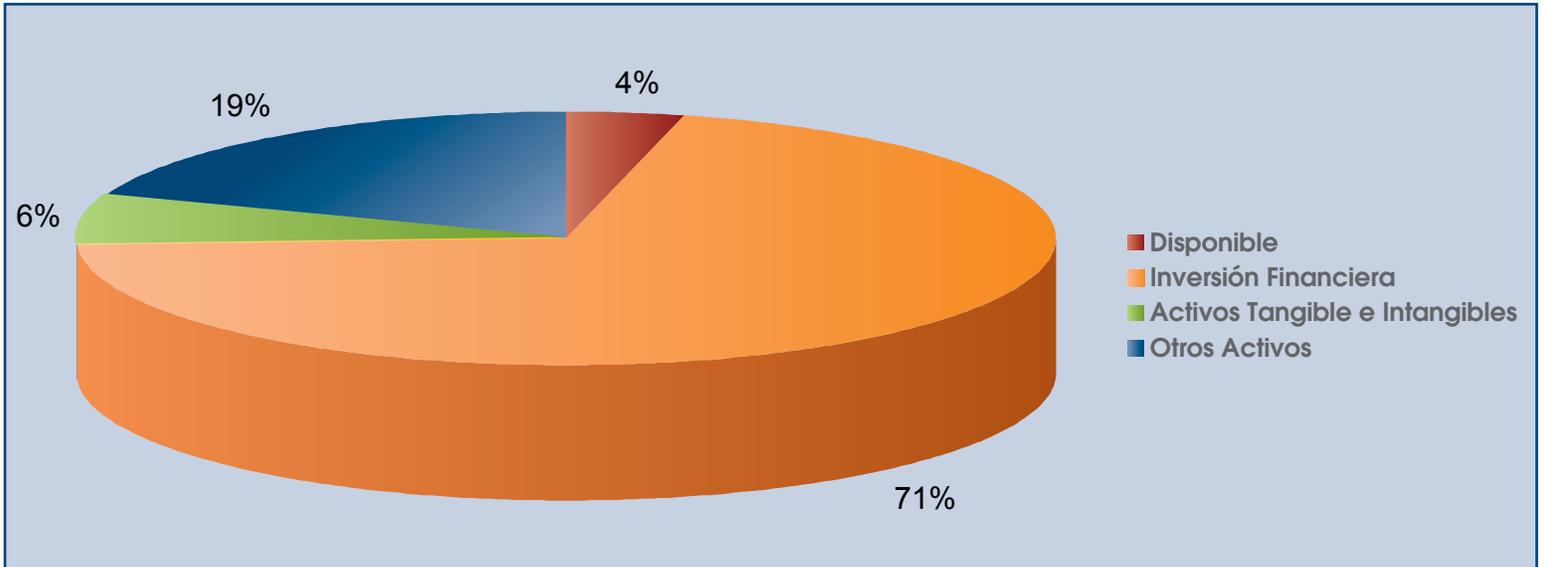
Fuente: Estados Financieros INS
 Nota: Tipo de cambio del dólar al 31 diciembre 2006 ¢519,95
 Tipo de cambio del dólar al 31 diciembre 2007 ¢500,97

Estados Consolidados de Resultados
Estados de Resultados técnicos y no técnicos
 Por los años terminados al 31 de diciembre 2007 y 2006
 (en miles de Colones y US Dólares)

	2007		2006	
	Colones	Dólares	Colones	Dólares
Resultado de aseguramiento despues de impuesto	¢33.599.226,00	\$67.068,34	¢9.714.613,00	\$18.683,74
Resultado de Inversiones	¢21.563.207,00	\$43.042,91	¢26.490.158,00	\$50.947,51
Resultado neto Reaseguro Tomado	¢48.433,00	\$96,68	¢7.791,00	\$14,98
Otros Ingresos	¢3.179.109,00	\$6.345,91	¢10.110.924,00	\$19.445,95
Otros Gastos	-¢250.530,00	-\$500,09	-¢8.511.319,00	-\$16.369,50
	¢2.977.012,00	\$5.942,50	¢1.607.396,00	\$3.091,44
Utilidad antes de partidas ordinarias no operativas	¢59.483.863,00	\$118.737,38	¢38.480.093,00	\$74.007,29
Costo Cuerpo de Bomberos	¢1.326.674,00	\$2.648,21	¢2.288.129,00	\$4.400,67
Utilidad antes del Impuesto sobre la Renta	¢58.157.189,00	\$116.089,17	¢36.191.964,00	\$69.606,62
Impuesto sobre la Renta	-¢8.286.831,00	-\$16.541,57	-¢1.210.408,00	-\$2.327,93
Utilidad del Período a Liquidar	¢49.870.358,00	\$99.547,59	¢34.981.556,00	\$67.278,69

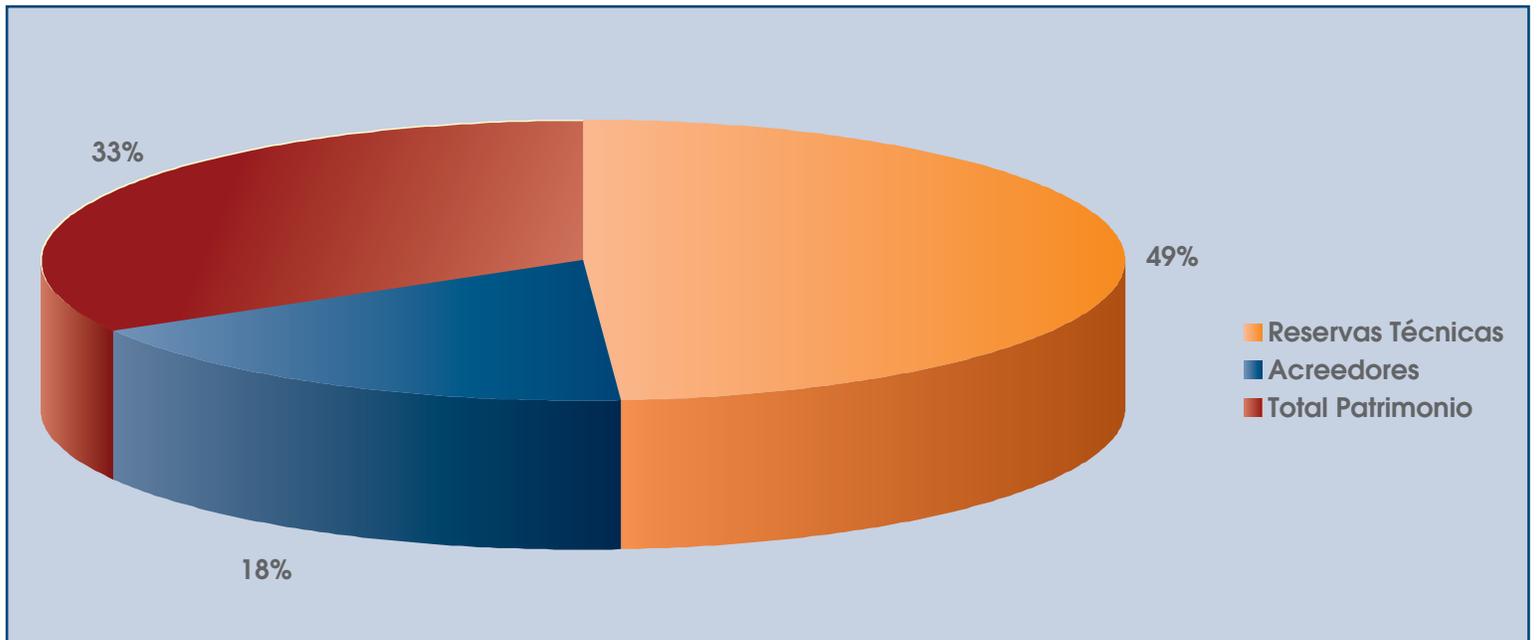
Fuente: Estados Financieros INS
 Nota: Tipo de cambio del dólar al 31 diciembre 2006 ¢519,95
 Tipo de cambio del dólar al 31 diciembre 2007 ¢500,97

Gráfico N°1
Activos -Participación Porcentual-
año 2007



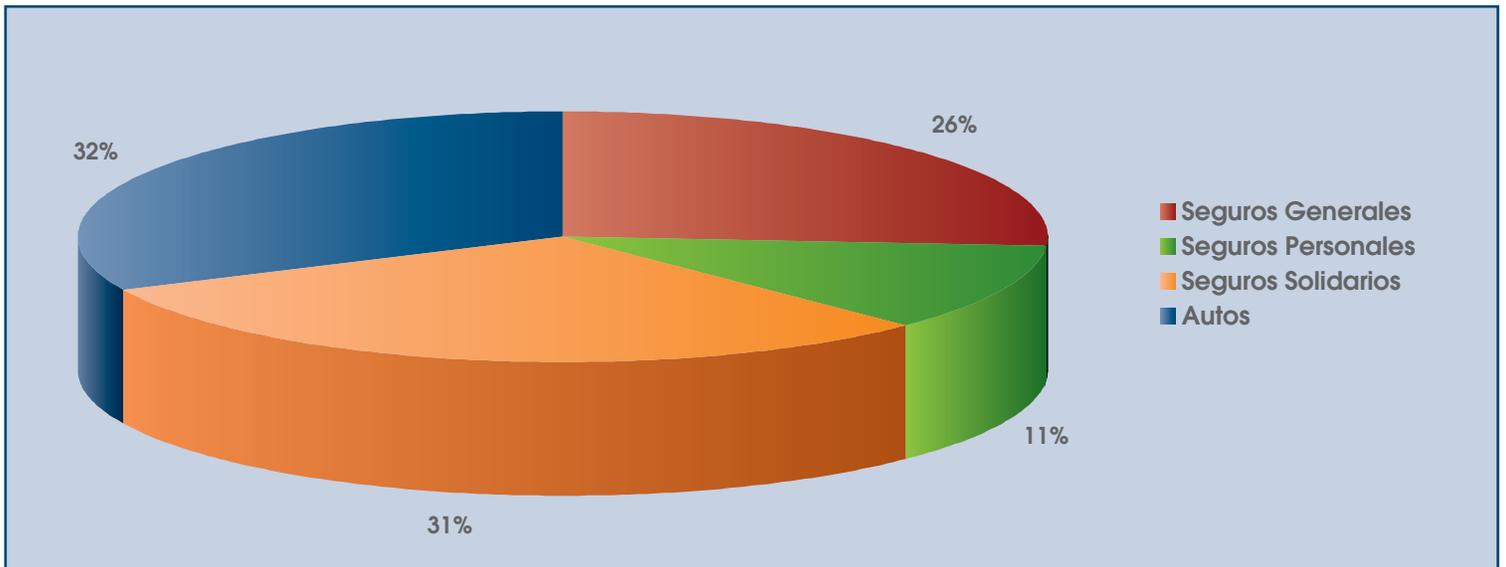
Fuente: Estados Financieros INS

Gráfico N°2
Pasivo y Patrimonio -Participación porcentual-
año 2007



Fuente: Estados Financieros INS

Gráfico N°3
Participación Primas Directas
Por Unidad de Negocio Año 2007



Fuente: Estados Financieros INS

El Trabajo Continúa



Como parte de la transformación que pretende la modernización, el fortalecimiento y la reestructuración de la empresa se están desarrollando una serie de proyectos estratégicos, que citamos a continuación:

Proyecto Alfa

Este proyecto tiene alta prioridad para la empresa y comprende varias etapas. Una de ellas es la reingeniería de procesos, con lo cual se pretende simplificar los trámites, requisitos, procesos y procedimientos; tanto en el área comercial como en las áreas administrativas. Otra etapa es la de diagnóstico, la cual busca dotar al INS con las soluciones más modernas en tecnologías de información y las comunicaciones que permitan desarrollar y disponer de una plataforma uniforme y multilínea.

Cultura Cliente-céntrica

Para el INS lo más importante son sus clientes. Por eso se está desarrollando un programa de cambio de cultura institucional, con el propósito de lograr que la atención al cliente esté enfocada en la satisfacción de sus necesidades y en la calidad del servicio recibido.

Modelo Autónomo en Servicios de Salud

Establecimiento de un modelo de servicio integral para la operación autónoma de los servicios de salud. El Plan Maestro consta de cinco etapas para la construcción y acondicionamiento de las edificaciones para la prestación de servicios.

En noviembre del 2007 se aprobó el proyecto para la primera etapa de construcción del Hospital de Trauma, la cual consta de: hospitalización, nutrición, salas de cirugía, salas de acompañantes, cuidados intensivos, morgue, cirugía electiva, plaza externa cubierta, oficina de transporte de pacientes, centro de equipos, farmacia y vestíbulo.

Conectividad total en el negocio de la Web

Aprovechamiento de la plataforma tecnológica, para la colocación de productos y servicios, con el fin de que los clientes puedan realizar trámites directos a través de la WEB. De esta manera, todas las transacciones comerciales y las diferentes funcionalidades del negocio, podrán ser totalmente gestionadas en línea.

Plan de Comercialización

Transformación de la plataforma comercial del INS para enfrentar la apertura de mercado, pasando de una plataforma centrada en el producto a una orientada a la maximización de la gestión comercial. Procurando el crecimiento de los ingresos por venta de seguros.

Plan de Vida

Promoción de los seguros de vida, con lo cual se busca mantener e incrementar la cantidad de clientes, ofreciendo productos de gran importancia, amplios beneficios y sin limitación de edad para la suscripción.

Lanzamiento nuevos productos

En el INS se están creando nuevos seguros que se adaptan mejor a las necesidades de nuestros clientes. Manteniendo una constante investigación de mercados para desarrollar mejores productos.

Plan Estratégico de Continuidad Operativa

Restablecer de forma expedita la operación y buena marcha del negocio ante la ocurrencia de cualquier evento inesperado, lo cual se hará posible usando, al menor costo, los procedimientos que garanticen la integridad y seguridad de las relaciones y transacciones con los trabajadores, clientes y proveedores.

Reestructuración de las Sedes

Empoderamiento de las Sedes para que puedan tomar decisiones de manera directa e inmediata que les permita satisfacer las necesidades del cliente.

Repuestos Virtual Automóviles

Sistema automatizado de cotización, comparación de precios y características, selección y emisión de las orden de entrega de repuestos. Con este sistema el cliente podrá tener garantía sobre la calidad y los precios de los repuestos.

Remozamiento del sitio Web

Desarrollo de un nuevo portal institucional más amigable y moderno para potenciar el negocio electrónico.

Nuevas Estaciones de Bomberos

Construcción de nuevas estaciones de bomberos en Tilarán, Paquera y Bataán, que operan en instalaciones provisionales. Para el año 2009 se proyecta la construcción de los edificios de las estaciones de Curridabat, Coronado, el Roble de Puntarenas, Orotina y la Cruz de Guanacaste.

Internacionalización

Se están desarrollaron actividades para mantener e incrementar la presencia de los productos y servicios del INS en Centroamérica y el Caribe. Durante el año se llevaron a cabo algunas gestiones con el fin de incursionar en el mercado de la región . Se desarrolló un estudio de factibilidad económico y financiero de la República de Nicaragua con la intención de constituir una sociedad aseguradora. De igual forma se han tenido conversaciones con algunas compañías aseguradoras de la región, con el fin de negociar nuestra presencia en cada país.

