



MEMORIA 2008

Departamento de Comunicaciones

PRESENTACIÓN

El año 2008 marca un hito en la historia de Costa Rica y del Instituto Nacional de Seguros (INS) en particular, pues en el mes de agosto entró en vigencia la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, la cual permite la apertura de seguros en nuestro país, luego de 84 años de monopolio estatal.

El reto que impone la competencia ha implicado preparación y ajustes que moldean día a día al Instituto como una empresa más eficiente y moderna. El apoyo decidido de los colaboradores ha sido vital para el cambio, unido al desarrollo de planes y estrategias claramente definidos y celosamente cronometrados y ejecutados.

Los resultados hablan por sí mismos: ventas por \$600 millones en el año 2008, reservas técnicas por \$756.88 millones, activos de \$1.570 millones, mientras que el patrimonio sumó \$517.16 millones y las utilidades después de impuestos llegaron a \$97.84 millones (cifras en dólares U.S.A.).

Iniciamos el proyecto del Hospital de Trauma, lanzamos nuevos y populares seguros, firmamos importantes convenios, ordenamos las finanzas y ampliamos el horario de atención a clientes, entre otras muchas acciones ejecutadas. El detalle de estos y otros resultados relevantes se incluyen en la Memoria del Instituto Nacional de Seguros año 2008, que les presento.

Dr. Guillermo Constenla Umaña
Presidente Ejecutivo

JUNTA DIRECTIVA



Alberto Raven Odio, Director
Moisés Valitutti Chavarría, Director
Guillermo Constenla Umaña, Presidente
Eugenia Chaves Hidalgo, Directora
Luis Alberto Casafont Flores, Director
Freddy Coto Varela, Director
Henry Ramírez Azofeifa, Director

PRESIDENTE EJECUTIVO



Guillermo Constenla Umaña
Presidente de la Junta Directiva
y Presidente Ejecutivo

GERENTE Y SUBGERENTES



José Ángel Villalobos Villalobos,
Gerente General
Guillermo Vargas Roldán, Subgerente
Francisco Soto Soto, Subgerente

AUDITORES



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

NUESTRO EQUIPO



Estos son los líderes del equipo INS

Junta Directiva

Guillermo Constenla Umaña, Presidente
Alberto Raven Odio, Director
Eugenia Chaves Hidalgo, Directora
Freddy Coto Varela, Director
Luis Alberto Casafont Flores, Director
Moisés Valitutti Chavarría, Director
Henry Ramírez Azofeifa, Director

Gerente General

José Ángel Villalobos Villalobos

Subgerentes

Guillermo Vargas Roldán
Francisco Soto Soto

Asistente de Presidencia

William Corrales Harley

Asistentes de Gerencia

Gerardo Vargas Vargas
Nelson Mata Morales
Gustavo Céspedes Ruiz

Auditoría

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

Unidad Técnica

Damaris Díaz Aguilar, Jefe

Auditoría de Sistemas

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

Auditoría Financiero Contable

Guiselle Zúñiga Alvarado, Jefe

Auditoría 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

Desarrollo Institucional

Efraín Marchena López, Jefe
Manuel Alvarado Acosta, Subjefe

Planificación

Adriana Elizondo León, Jefe

Presupuesto

Reinaldo Herra Montiel, Jefe

Dirección de Internacionalización

Luis Mastroeni Villalobos, Jefe
Marco Pineda Hidalgo, Ejecutivo III

Dirección de Riesgos

Ronald Chaves Marín, Jefe

Investigaciones

Federico Sánchez Selva, Jefe

Oficialía de Cumplimiento

José Alberto Vargas Ramírez

Comunicaciones

Ileana Castro Fatjó, Jefe

Dirección de Asuntos Jurídicos

Nancy Arias Mora, Jefe

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

Dirección de Reaseguros

Guiselle Monge Sánchez, Subjefe

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
Josué Abarca Arce, 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, Coordinador asesor I

Capacitación y Desarrollo

Alejandro Alpérez Acuña, Coordinador asesor I

Proveduría

Yessenia Quirós Angulo, Jefe

Servicios Generales

Walter Douglas Castillo Rojas, Jefe
Carlos Quesada Hidalgo, Subjefe

Dirección de Mercadeo y Ventas

Álvaro Chaves Gómez, Jefe
Leopoldo Peña Cubillo, Subjefe

Comercialización

Róger Arias Agüero, Jefe
Dixiana Solano Vega, Coordinador Asesor I

Teleins

Felicia Angulo Víquez, Jefe

Investigación e Inteligencia de Mercados

Gabriela Valverde Chavarría, Jefe

Fiscalización y control

Marlen Alfaro Ortiz, Jefe

Canales no tradicionales

Gina Córdoba Gutiérrez, Jefe

Seguros del Estado

Ronald Montero Ortiz, Jefe

Dirección de Operaciones

Sirelda Blanco Rojas, Jefe
Víctor Soto Ortiz, Subjefe
Guiselle Hernández Campos, Subjefe
Rocío Hurtado Silverio, Jefe Sucursal

Centro de Servicios Complementarios

Alexander Calderón Quirós, Jefe

Centro de Servicios Técnicos Profesionales

Patricia Mora Quirós, Jefe
Ricardo León Jara, Subjefe
Juan Diego Araya Calvo, Subjefe

Indemnizaciones de Automóviles

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

Accidentes y Salud

Ilse Cárdenas Rojas, Subjefe
Ronald Granados Lobo, Subjefe

Selección de Riesgos

Elizabeth Gutiérrez Torres, Jefe

Sede Central

Surizadai Serrano Rodríguez, Directora Ejecutiva
Ligia Rees Blanco, Directora Ejecutiva a.i.
Fernando López Lizano, Subdirector Ejecutivo
Jorge Corrales Barrantes, Subdirector Ejecutivo

Sede Alajuela

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

Sede Cartago

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

Sede Ciudad Neilly

Rosa Estrada Zeledón, Directora Ejecutiva
Roblan González Montes, Subdirector Ejecutivo

Sede Ciudad Quesada

Álvaro Alfonso Brenes Fuentes, Director Ejecutivo
Marvin Rodríguez Chaves, Subdirector Ejecutivo

Sede Desamparados

Grethel 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 Zúñiga, Subdirectora Ejecutiva

Sede San Ramón

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

Sede Tibás

Jorge Camacho Smith, Director Ejecutivo
Kenneth Vásquez Blanco, 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
Grace Segura Molina, Subjefe

Dirección de Seguros Personales

Juan José Sánchez Corrales, Jefe
Silvia Pardo Chaverri, Jefe Departamento

INS-Salud

Eduardo Fernández Figueroa, Jefe

Servicios de Operación (Casa de Salud)

Daisy Rodríguez Angulo, Jefe

Servicios Administrativos

Lisbeth Brenes Prado, Jefe

Servicios Regionales

Alfredo Conejo Abarca, Jefe

Servicios en Salud

Ronny Arias Blanco, Jefe
Wilberth Eduardo Torres Bacca, Subjefe

Dirección de Seguros Solidarios:

Riesgos del Trabajo

Claudio López López, Jefe
Sidney Viales Fallas, Subjefe

Seguro Obligatorio Automotor

Horacio Ureña Romero, Jefe
Adriano Monge Fernández, Subjefe

Gestión Empresarial en Salud Ocupacional

Cecilia Montero Acuña, Jefe

Dirección General de Bomberos

Héctor Chaves León, Director General de Bomberos

Subdirección de Operaciones

Luis Fernando Salas Sánchez, Subdirector de Operaciones

Subdirección Administrativa

Juan Rafael Hidalgo Bolaños, Subdirector Administrativo

Servicios Técnicos de Bomberos

Esteban Ramos González, Jefe

Servicios Generales

José Manuel Hernández Vargas, Jefe

Operaciones de Bomberos

Melvin Calderón Navarro, Jefe de Zona
Javier Castro González, Jefe de Zona
René Monterrey López, Jefe de Zona

Subsidiarias

Gina Ampieé Castro, Gerente de INS Valores
Pedro Chaves Marín, Gerente de INS Inversiones
Antonieta Solís Mata, Gerente de INS Pensiones

ACCIONES REALIZADAS





INNOVANDO PARA SATISFACER A NUESTROS CLIENTES

En seguros para proteger bienes innovamos con el Seguro Popular de Incendio, el cual permite a un costo sumamente bajo (menos de ¢500.00 mensuales) asegurar viviendas de interés social, con valor desde 3 hasta 25 millones de colones.

Mejoramos el Seguro Voluntario de Automóviles con el propósito de ofrecer a los clientes un seguro más acorde con sus necesidades particulares, por ello diseñamos nuevas coberturas que se pueden adquirir por separado. Ejemplo es el auto sustituto que permite disponer de un vehículo equivalente mientras se repara el propio.

Mejoramos los procesos de recuperación de vehículos producto de las indemnizaciones realizadas por medio de la cobertura de robo y/o hurto del Seguro Voluntario de Automóviles.

El Centro de Servicios Técnicos Profesionales asumió por completo la administración del sistema de Inspección en Sitio del Seguro Voluntario de Automóviles e implementamos la denuncia electrónica para los reportes de robo total y daños menores.

Establecimos el sistema IRV (INS Repuestos Virtual) para la línea de Automóviles Voluntario, que suplirá repuestos a un menor costo, lo que redonda en un menor deducible para nuestros clientes. Además iniciamos con la Valoración Remota, que permite que los avalúos realizados en talleres adscritos sean supervisados desde Oficinas Centrales del INS. Con este sistema la confección de avalúos pasó de 4 días a 24 horas y el tiempo de pago de reclamos de 8 a 4 días hábiles.

Junto al Banco Mundial y al Banco Interamericano de Desarrollo (BID) se está diseñando una cobertura para ofrecer al Estado una nueva póliza que cubrirá sus activos contra riesgos catastróficos (inundación, deslizamiento, terremoto, etc.). Se cuenta con el cálculo de Pérdida Máxima Probable sobre edificios públicos.

De común acuerdo con el BID se está desarrollando el seguro paramétrico agrícola, proyecto que tendrá una duración de 4 años; paralelo a éste, se desarrolla el seguro agrícola tradicional.

En seguros para personas se relanzó el Seguro Colectivo de Vida y Protección Crediticia y se sacó al mercado el Seguro Vida Global en Dólares y el Bono Abierto de Garantía, con la novedosa modalidad de prescindir de fiadores en préstamos personales.

Con el pago del derecho de circulación 2009 se consolidó la venta del Seguro Su Vida, que alcanzó a diciembre 2008, 91.053 pólizas colocadas.

Pusimos a la venta una modalidad de la póliza Básica de Accidentes para Actividades Taurinas, dirigida en especial a los toreros improvisados, que los protege cuando participen en corridas de toros a la tica, contra accidentes provocados o sufridos por la acción directa o a consecuencia del toro.

Aprobamos 19 nuevos productos para personas, para ser comercializados a través de entidades financieras.

Desarrollamos los siguientes seguros autoexpedibles, dentro del concepto de Bancaseguros:

1. Seguro de Muerte Accidental con devolución de primas
2. Seguro de accidentes de tránsito
3. Seguro Comprensivo de Accidentes
4. Seguro de Remesas
5. Seguro de Renta Hospitalaria
6. Seguro de Renta Estudiantil
7. Seguro para Gastos Funerarios
8. Seguro de Vida con Beneficios Adicionales
9. Seguro Indemnizatorio Oncológico
10. Seguro de Protección Múltiple por Accidente
11. Seguro de Vida con Devolución de Primas
12. Seguro de Protección Familiar
13. Seguro de Vida Renta
14. Seguro Enfermedades Graves
15. Seguro de Protección para Compra de Alimentos
16. Seguro de Vida Temporal
17. Seguro de Vida para Renta Universitaria

A pesar de las duras condiciones del mercado internacional de reaseguros se lograron colocar, para el 2009, todos los contratos de seguros de la Institución. Algunos de ellos, como los seguros de Responsabilidad Civil, Riesgos del Trabajo y Aviación, en mejor condición que otros años. Asimismo la dispersión del riesgo fue mayor.

UN SERVICIO DE CALIDAD ES NUESTRA META

El Instituto Nacional de Seguros es una empresa con visión cliente céntrica y nuestros esfuerzos se enfocan en ofrecer a nuestros clientes más y mejores servicios y productos flexibles acordes con sus necesidades particulares.

Durante el 2008 continuamos con el programa de Desarrollo Humano “Gente INS”, principal herramienta para lograr un cambio radical en la cultura de servicio tradicional.

Para ampliar los conocimientos de los colaboradores y que a su vez coadyuven con un mejor servicio, se coordinaron siete charlas o seminarios, impartidas por varios reaseguradores. Dicha capacitación fue recibida por aproximadamente 700 funcionarios.

Mejoramos el servicio en las Sedes por medio de un nuevo Modelo de Servicio al Cliente, dotación de recurso humano, ampliación del horario de atención de 8 a.m. a 5 p.m., creación de ventanillas especiales para trámites rápidos, definición de estándares de atención de trámites, rotulación, pintura, uso de uniformes para el personal que atiende público y consolidación de la estructura organizativa de la Sede INS-San José.

Se instaló un Sistema Organizador de Filas en las dependencias ubicadas en las Oficinas Centrales del INS que se extenderá a las demás Sedes en el 2009. Permite que los clientes sean atendidos con más orden y mejor aprovechamiento del tiempo.

Iniciamos un Plan Comercial en las Sedes, para ampliar la cobertura de mercado de algunos productos, el mejoramiento en el servicio a los intermediarios y a los clientes, en especial los corporativos. Además se fortaleció el programa de capacitación en las Sedes, con el fin de reforzar los conocimientos en materia de Riesgos del Trabajo, Seguro Obligatorio de Automóviles, Aseguramiento de Responsabilidad y Selección de Riesgos.

Pusimos en marcha un Contact Center, importante herramienta para la recolección de datos de llamadas entrantes y salientes e información estadística que facilita la administración y creación de propuestas para mejorar el servicio al cliente.



Mejoramos los servicios brindados de manera gratuita a través de Multiasistencia Hogar y en Viaje, mediante la ampliación de la cantidad de veces que puede ser utilizado un servicio y la incorporación de nuevos servicios.

Se concluyó la primera fase del proyecto Base Unificada de Clientes (BUC), con lo cual el Instituto cuenta con un sistema unificado de clientes, que permite interrelacionar los principales sistemas transaccionales. También se contrataron 23 nuevas agencias comercializadoras.

Creamos el Modelo de las 300 Cuentas Estratégicas del INS, con el fin de dar atención prioritaria a nuestros grandes clientes.

Administramos sociedades anónimas para brindar servicios integrales y de calidad, a través de:

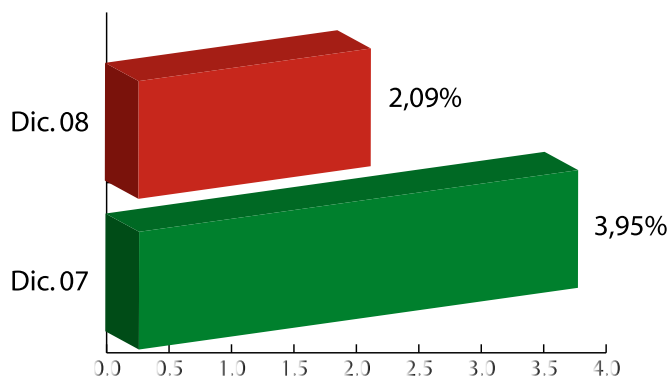
- INS Internacional
- INS Vida
- INSSURANCE Servicios
- INS Intermediario de Seguros
- INS Valores Puesto de Bolsa
- INS Pensiones Operadora de Pensiones Complementarias
- INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (SAFI)

FINANZAS EXITOSAS Y EN ORDEN

En el 2008 se logró una reducción sostenida del índice de morosidad. Este pasó de 3.95% en diciembre de 2007 a 2.09% en diciembre 2008, alcanzando de esta forma los parámetros establecidos por la SUGEF (menor a 3%).

Índice de morosidad

Diciembre 2007 • Diciembre 2008
- en porcentajes -



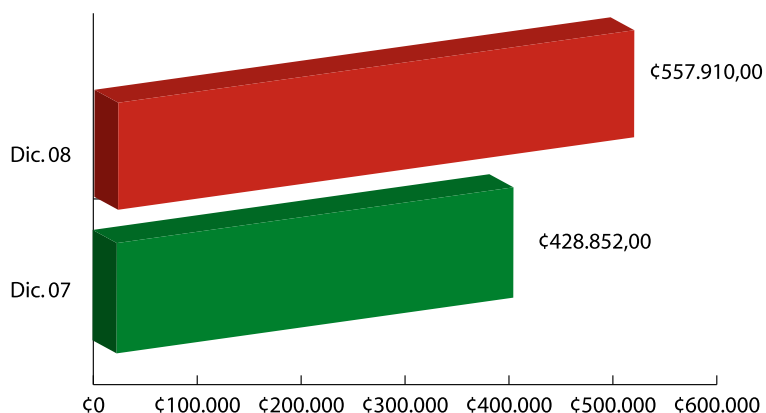
Gracias a la implementación de acciones concretas en la gestión del cobro administrativo y judicial, como la reasignación de procesos hipotecarios, modificaciones en el Reglamento actual de cobro, y las relacionadas al proceso de subrogación, se logró una recuperación promedio de 19.65% del total de carteras activas. Siendo la cartera hipotecaria la que presentó el mayor porcentaje de recuperación, al pasar de 44.86% al 30 de junio de 2008, a un 70.17% a diciembre de 2008.

Se puso en práctica el Modelo de Costos por primera vez en el INS, que ofrece como insumo la información de gastos directos, depreciaciones y amortizaciones de activos y el gasto por ajuste a la reserva de Prestaciones Legales por producto, así como el gasto asociado a los servicios de administración y apoyo que reciben los productos. A la par de este, se puso en práctica el Modelo de Rentabilidad que brinda información precisa sobre los productos que generan utilidad o pérdida para la Institución.

Al 31 de diciembre de 2008, la cartera de inversiones aumentó un 23.72%, pasando de ¢428.852 millones a ¢557.910 millones de diciembre 2007 a diciembre 2008.

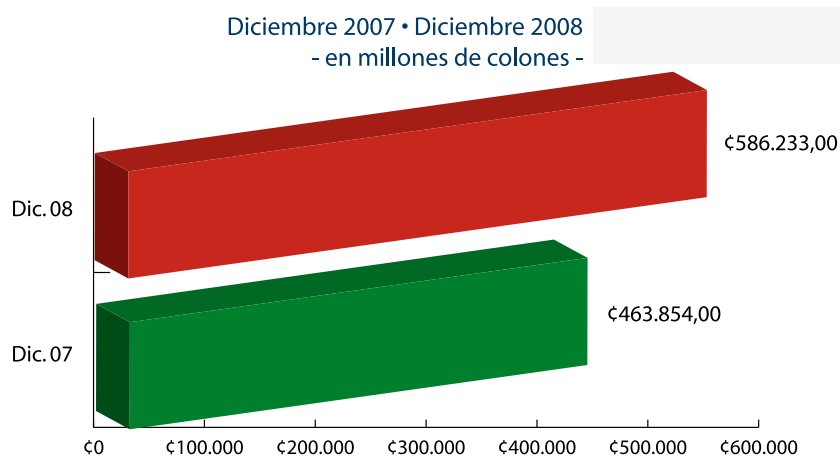
Cartera Inversiones

Diciembre 2007 • Diciembre 2008
- en millones de colones -



El total de las colocaciones en títulos valores y créditos hipotecarios tuvo un incremento de ¢122.379 millones (26.38%), pasando de ¢463.854 millones en el año 2007 a ¢586.233 millones a diciembre 2008.

Títulos Valores y Créditos Hipotecarios



A partir del mes de junio 2008, el rendimiento de la tasa media mostró un aumento significativo, esto como resultado de las negociaciones de instrumentos financieros, los cuales generaron ganancias de capital al 31 de diciembre del 2008 por un monto de ¢986,505,074.41.

Para el año 2008 se realizaron un 90.67% del total de los pagos por medio del sistema SINPE, disminuyendo la operativa que genera el pago por las vías de cheques, débitos, transferencias y otros.

Se completó el Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración Integral de Riesgos. Se trata de la herramienta fundamental para la gestión del riesgo institucional a nivel corporativo, y que cumple con todas las disposiciones estipuladas en las regulaciones establecidas.



AUMENTAMOS LAS VENTAS Y DIVERSIFICAMOS LOS CANALES DE ACERCAMIENTO CON LOS CLIENTES

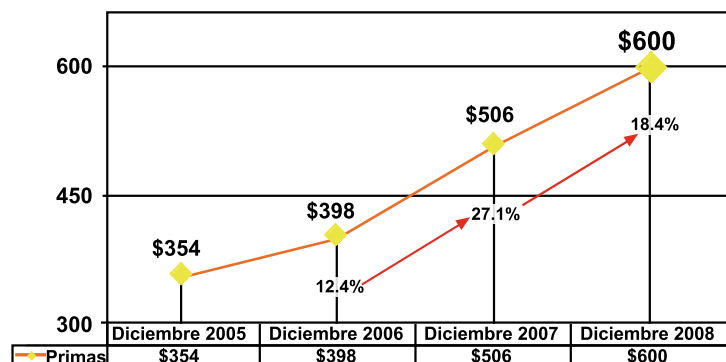
El logro más relevante durante el año 2008 fue obtener un cumplimiento del 101,52% en la meta de ventas.

Al cierre del año 2008, los Estados Financieros arrojan la suma de US\$506.365.420,62 (t.c. ¢500.97) de los ingresos por venta de seguros del año 2007, mientras que en el 2008 fueron de US\$599.741.804,86 (t.c. ¢560,85), que representó un crecimiento del 18,44%.

Prima Directa

Diciembre 2005 - Diciembre 2008
- en millones de U.S.Dólares

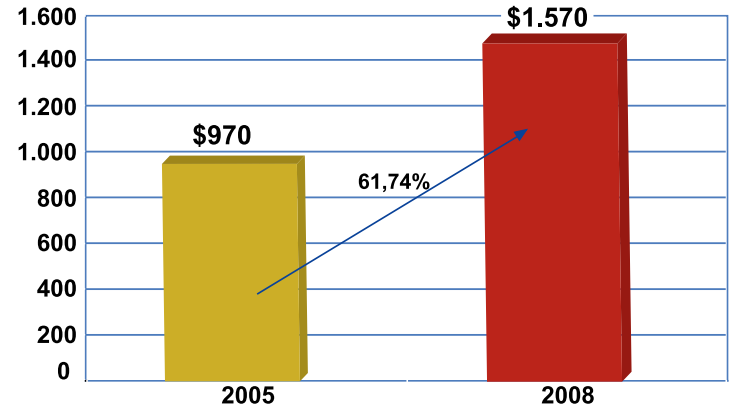
Las Primas Directas crecieron 69.27%



Como parte de las acciones realizadas, obtuvimos resultados financieros exitosos, por ejemplo, los activos crecieron en un 61,74% de diciembre 2005 a diciembre 2008, alcanzando los \$1.570 millones.

Total de Activos

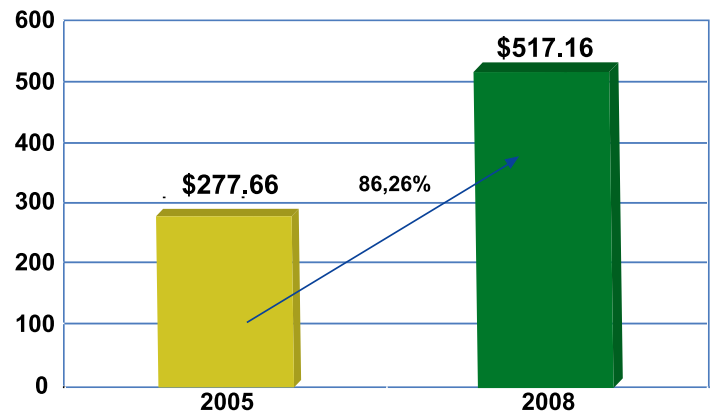
Diciembre 2005 - Diciembre 2008
- en millones de U.S.Dólares



El patrimonio presenta un crecimiento importante en el período diciembre 2005-diciembre 2008, al crecer 86,26%.

Patrimonio

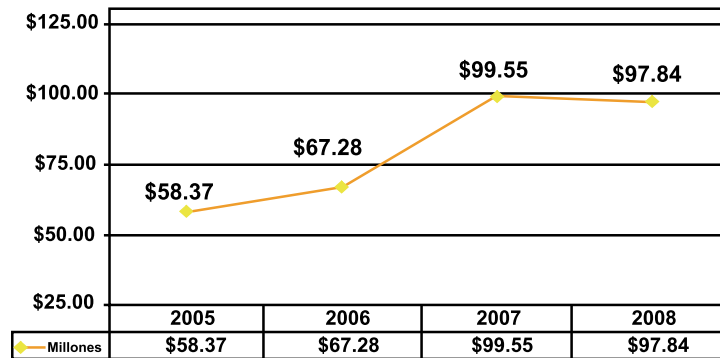
Diciembre 2005 - Diciembre 2008
- en millones de U.S.Dólares



Utilidad después de impuestos

Diciembre 2005 - Diciembre 2008
- en millones de U.S.Dólares

Creció un 67.64%



La utilidad después de impuestos a diciembre 2008 alcanzó los \$97,84 millones.

Se compitió con aseguradoras de renombre internacional con Programas Mundiales y se ganaron los negocios de Baxter y Multiplaza del Oeste en la línea de Daño Físico Directo, lo cual representa un primaje de US\$378.000 aproximadamente.

Se suscribieron seguros en Centroamérica a nombre de Improsa Servicios Internacionales S.A., en las siguientes líneas de seguro: Equipo Electrónico, Daño Físico, Equipo Contratista, Rotura de Maquinaria y Fidelidad.

ALIANZAS

Establecimos una estrategia para la colocación y venta de bonos. Emitimos bono de garantía a nombre de la Caja de Ahorro y Préstamo de la Asociación Nacional de Educadores, con la particularidad de que Caja de Ande prescindirá de la solicitud de fiadores en préstamos personales. También firmamos bono de garantía con la empresa constructora MECO, el cual cubrirá las fianzas solicitadas a MECO en todos los procesos de contratación administrativa y en proyectos privados en los que participe a nivel nacional.

Firmamos alianza con la empresa Willis (Perú) para la comercialización masiva de productos.

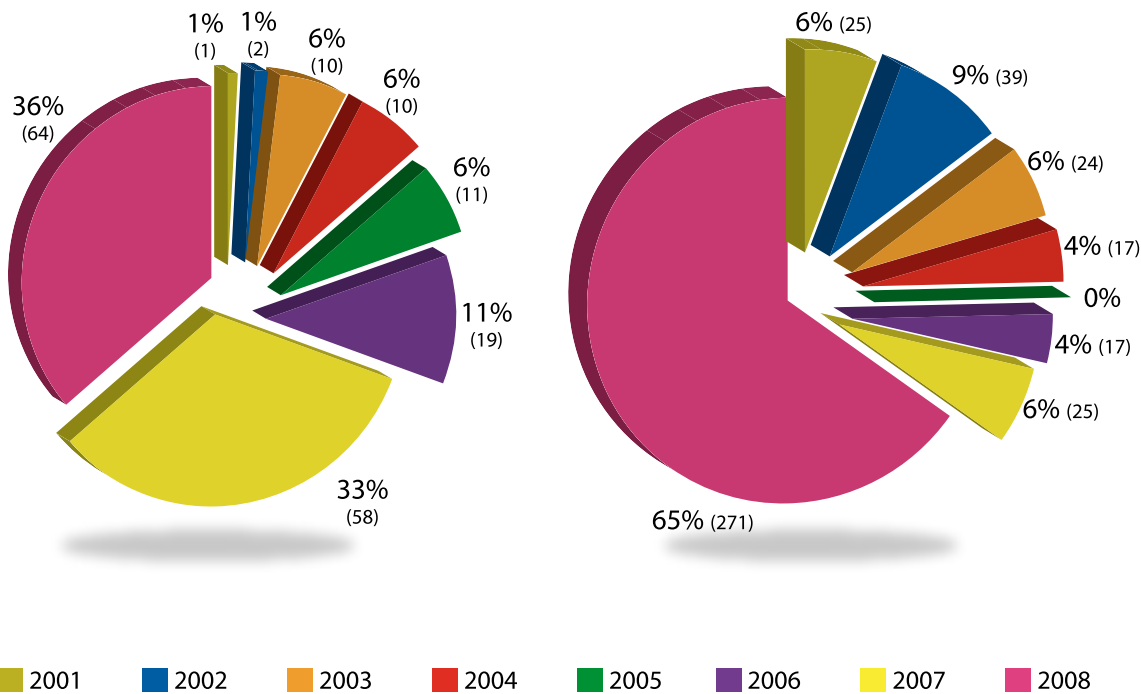
Además firmamos alianzas con nuevos socios, tal es el caso de:

- Coopelesca (Seguro Popular de Incendio)
- Caja de Ande (Seguro de Fianzas)
- Coocique (Póliza de Protección Crediticia)
- Asociación Costarricense de Expendedores de Combustible (ACEP) (Responsabilidad y Daño Físico Directo)
- Asociación Nacional de Empleados Públicos (ANEP). (Seguro Colectivo de Vida)

Luego de años de acumular vehículos y propiedades, ordenamos la venta de los mismos. Logramos en el 2008 la venta de 64 de las propiedades para un monto de ¢1.490 millones. Respecto al remate de vehículos, este año vendimos 271, lo que generó un ingreso por ¢97 millones.

Cantidad de propiedades vendidas por año

Cantidad de vehículos vendidos por año



Desarrollamos la Unidad Estadística Institucional, adscrita a la Subdirección Actuarial, con lo cual logramos centralizar labores que anteriormente eran ejecutadas en diferentes dependencias. Esto genera mayor control y exactitud en los datos estadísticos generados.

Como parte de las labores de auditoría realizamos evaluaciones de los procesos de Control Interno en varias dependencias y fueron revisados reclamos, contratos, procedimientos y licitaciones sin proceso concursal, así como la revisión de Estados Financieros y de pagos por servicios.

Consolidamos el Centro de Servicios Técnico Profesionales con el objetivo de concentrar dentro de una sola unidad todos los servicios auxiliares (inspección en el sitio, inspección para aseguramiento y pago de indemnizaciones de patrimoniales, diversos, marítimos, agrícolas, pecuarios, estudios y registros contables).

Se aprobó el Reglamento para la negociación de Contratos de Reaseguros, que establece los lineamientos a aplicar para cumplimentar los procedimientos de cotización y suscripción de coberturas de naturaleza contractual que se deben obtener del mercado internacional.



PROTEGIENDO LOS BIENES DE TODOS

El fraude en seguros es un delito que afecta a muchas compañías en todo el mundo y el Instituto Nacional de Seguros no es la excepción. En el 2008 incrementamos en casi un 49% la cantidad de reclamos investigados respecto al 2007.

Con la creación de la Unidad de Cumplimiento, y en virtud de que el tema de Lavado de Activos en Seguros no se conocía o al menos a diciembre del año 2007 no se aplicaba la regulación en esta materia, en primera instancia se puso en conocimiento de los colaboradores la Ley 8204 “Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso No Autorizado, Legitimación de Capitales y Actividades conexas”.

En el año 2008 se impartieron charlas a 1.700 funcionarios sobre el tema de lavado de activos, las implicaciones para la entidad, tanto de carácter legal, económico, de reputación, de imagen, así como las repercusiones a sus empleados en cuanto a sanciones administrativas y legales.

INTERNACIONALIZACIÓN

Elaboramos estudios de mercado en Panamá y Nicaragua, así como la contratación de firmas en el extranjero que desarrollen esta labor en Guatemala, El Salvador y Honduras. Asimismo se coordinó la contratación de firmas para que lleven a cabo la valoración de empresas para posibles compras de compañías de seguros en la región.

Se cuenta con los certificados de registro de marca en Panamá y Honduras y están próximos a emitirse en Nicaragua, Guatemala y el Salvador. Adicionalmente, se realizaron las gestiones contractuales y se ha coordinado lo necesario para la constitución y autorización de una sociedad anónima aseguradora en Nicaragua. Finalmente, a finales del año 2008 se tramitaron contratos administrativos con diferentes bufetes de abogados en Centroamérica y Panamá, con la finalidad de realizar también el registro de la marca y nombre comercial INSurance en dichos países.

En el Negocio de Reaseguro Tomado en Centroamérica y Panamá, se han colocado 13 contratos de seguros técnicos, incendio y automóviles que representan para el INS un primaje de US\$40.000.



TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE NUESTROS CLIENTES

Trabajamos en el diagnóstico y la propuesta para un nuevo sitio web que ofrezca a nuestros clientes la posibilidad no solo de consultar información general, sino específica respecto a sus pólizas, adquirir y pagar otros seguros, adicionales a los que nuestro sitio permite actualmente.

A partir del mes de febrero se puso a disposición de los clientes el pago por Internet del seguro de Vida Tradicional. En junio se habilitó el pago desde el portal del INS de los seguros de Vida Global en Dólares y Colones, Automóviles Voluntario, Incendio y Riesgos del Trabajo.

Recibimos un reconocimiento por parte del Gobierno Digital, entidad que nos otorgó el primer lugar en la categoría “Excelencia en el Gobierno Digital”. Nuestro sitio Web fue valorado por profesionales del Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE) junto con los de otras 32 instituciones públicas.

DIRECCIÓN DE SEGUROS SOLIDARIOS

Los seguros solidarios que administra el INS son Riesgos del Trabajo y Seguro Obligatorio Automotor. INS Salud, el complejo médico del Instituto, ubicado en La Uruca, crece para dar servicio a los accidentados cubiertos por esos seguros.

SEGURO DE RIESGOS DEL TRABAJO

Se aprobó un aumento de un 6 por ciento a los rentistas del régimen de Riesgos del Trabajo retroactivo a partir del 01 de enero del 2008. También se incrementaron las rentas mínimas en el orden de 6.3%

Se firmó un convenio con el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos para el cobro y trámite de pólizas de construcción. Se recaudaron en primas ₡39.007.321.00.

Se realizaron exámenes médicos a 6.707 personas supuestamente afectadas por el nemagón, de los cuales se rechazaron 2.786 y se pagaron 2.411 por un monto de ¢2.709.1 millones.

GESTIÓN EMPRESARIAL EN SALUD OCUPACIONAL

Se innovó y diversificó el programa de capacitación con más de 5 cursos nuevos en diferentes sedes del INS: Espacios Confinados, Factores de Riesgo Biológicos, Teletrabajo, Planes de Emergencias y Seguridad en Construcción.

El programa benefició a 3.546 trabajadores líderes en las empresas que funcionan como agentes de cambio, lo cual significa que la población laboral beneficiada fue de 162.168 trabajadores.

SEGURO OBLIGATORIO DE AUTOMÓVILES

Aumentamos la cobertura por lesionado y fallecido del Seguro Obligatorio de Automóviles (SOA), que pasó de ¢2 millones en el 2007, a ¢3 millones para el 2008, lo que representa un incremento del 50%. El incremento de cobertura para casos graves pasó de ¢5 millones a ¢6 millones, lo que significa un aumento del 20%.

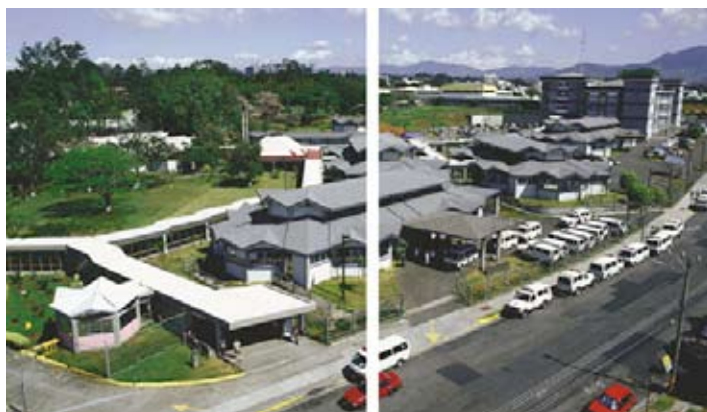
Para el cobro de los Derechos de Circulación se aumentó el número de cajas dispuestas al público – de 820 a 1.036 puntos de recaudación - lo que representa un incremento del 26%. También se amplió la capacidad de los servidores informáticos que dan soporte al sistema de cobro del Marchamo, lo que sin duda mejoró el tiempo de respuesta a los clientes.



COMPLEJO MÉDICO INS SALUD

Se construyó el nuevo Almacén de Medicamentos, que fue inaugurado el 25 de noviembre del año 2008 y abastece de medicamentos e implementos médicos al hospital y la farmacia del Complejo. De esta manera se ofrece una mejor atención a los pacientes, lo cual contribuye con su pronta recuperación e incorporación a sus labores.

Además se adquirió un moderno montacargas eléctrico valorado en ¢47 millones. De este tipo de montacargas, incluyendo el del INS, solamente hay tres en Costa Rica.



La División Médica tiene bajo su responsabilidad el desarrollo del Plan Maestro que convertirá al Complejo Médico INS-SALUD en un centro autosuficiente de atención integral en salud, especializado en traumatología y tratamiento de enfermedades del trabajo y de las lesiones provocadas por accidentes de tránsito.

En noviembre del año 2008 se adjudicó la licitación para la elaboración de planos, del Hospital de Trauma, a la empresa Consultécnica.

Durante el primer semestre del 2008 se brindaron 153 capacitaciones a médicos de empresa, lo cual favorece una mejor atención y cobertura de los casos de Riesgos del Trabajo en los Consultorios Médicos Laborales de Empresa.

Iniciamos con los servicios de farmacia en 15 zonas del país. Se repararon las instalaciones de los centros regionales de ciudad Quesada, San Ramón de Alajuela, San Isidro del General, Liberia, Ciudad Neilly, Puntarenas, Guápiles, Siquirres y Puerto Viejo en Limón.

Se compró equipo médico moderno, que no solo permite una mejor y más pronta atención de los pacientes, sino que genera un importante ahorro a la empresa. Entre los aparatos se encuentra un termógrafo con un costo de \$28.000. Este aparato mide con precisión los dolores agudos permite que el médico determine si amerita una incapacidad, tratamiento o medicamentos.

También se compró un Ortopantógrafo con una inversión de \$29.400, que se utiliza en casos de trauma facial o trastornos de la mordida y en pruebas diagnósticas a pacientes que han sufrido accidentes o se encuentran internados. Es el único Ortopantógrafo digital en los centros médicos públicos.

Se adquirió además un digitalizador de imágenes con un costo de \$98.000,00. Aparte del INS, solamente dos hospitales y un médico privado disponen de aparatos similares.

Se adquirió equipo para magnetoterapia con un costo de \$17.600. Es el primero de cuerpo entero que se trae a Costa Rica, ya que en la seguridad social existen centros que tienen únicamente para miembros superiores o inferiores.

Con la contratación de salas de cirugía en la Clínica Católica se mejoró el servicio brindado a los pacientes.

Asimismo, se incrementó el número de salas para cirugía lo cual permite acortar la lista de espera y los periodos de incapacidad. Abrimos la Clínica de Secuencia de Casos, a cargo de un médico especialista en Medicina del Trabajo para la atención de personas con dolores y patologías crónicas.

Durante el 2008 se logró abrir en forma permanente el servicio de atención máxilofacial, tanto para consulta externa como para cirugía.

Se aprobó Reglamento de incapacidades temporales, que pretende regular el otorgamiento de las mismas por parte de los profesionales del INS, estableciendo plazos máximos por tipo de patología.

Durante el año 2008 se realizaron un total de 10.372 cirugías, de las cuales 8.207 se llevaron a cabo en las clínicas contratadas, 2.383 en consulta externa y 142 en la clínica Oftalmejía.



PROYECCIÓN SOCIAL

Realizamos una donación de computadoras al Ministerio de Educación Pública, las cuales son utilizadas por estudiantes de varios centros educativos.

Donamos al Consejo de Seguridad Vial (COSEVI) recursos económicos para la compra de alcohosensores y chalecos reflectivos, que sirven para apoyar la lucha contra los accidentes de tránsito.

Donamos una Póliza al Parque de Diversiones, que protege por daño físico directo las instalaciones de este centro de entretenimiento.

A través de las Sedes del INS ubicadas en varias partes del país, participamos en ferias, festivales y actividades organizadas por sus círculos de acción. Esto nos permite acercarnos y apoyar las iniciativas de las comunidades donde tenemos presencia directa.

Dimos apoyo al Teatro Nacional en sus eventos.



CUERPO DE BOMBEROS

La Ley No.8228 del Benemérito Cuerpo de Bomberos se reformó por el artículo 53 de la Ley No.8653 Reguladora del Mercado de Seguros, por lo que desde el mes de agosto se constituyó a Bomberos como un órgano de desconcentración máxima adscrito al INS.

En el año 2008 los bomberos atendieron 34 mil emergencias, mientras que en el año 2007 atendieron 32 mil, lo que representa un aumento de aproximadamente un 10 por ciento.

Se invirtió más de 1.500 millones de colones en unidades extintoras, construcción de edificios y equipo de apoyo. Se adquirieron cuatro unidades extintoras con un costo de ¢120 millones cada una. Además se estrenó una plataforma para la atención de emergencias e incendios en edificios altos que se eleva hasta 14 pisos, con un costo de ¢380 millones de colones.

Se inició la construcción de nuevos edificios para las estaciones de Tilarán y Paquera. También se invirtieron ¢213 millones en equipo de apoyo en la atención de incendios y otras emergencias.

Bomberos lanzó su Sitio Web www.bomberos.go.cr que busca brindar a los ciudadanos un servicio informativo sobre su quehacer diario y sus servicios.

El Cuerpo de Bomberos de Costa Rica cuenta en la actualidad con 63 estaciones. Estas estaciones son atendidas por 1.000 Bomberos Voluntarios y 500 Bomberos Permanentes.

GRUPO INS

Consolidamos el Grupo INS a través del trabajo conjunto entre Seguros y Sociedades Anónimas, lo que nos permitió diversificar los servicios brindados a nuestros clientes.

INS PENSIONES

INS Pensiones OPC S.A. inició la transformación estratégica con una nueva y especializada estructura organizacional. Se reforzaron áreas de liderazgo gerencial dando paso a la nueva Gerencia General y las Gerencias de Operaciones, Comercialización y Tecnología Informática, con el respaldo de un estilo gerencial de trabajo en equipo. Se pusieron en marcha nuevos procesos y procedimientos orientados al mantenimiento de la cartera de clientes e incremento en ventas, así como el envío de información adecuada enfocado a mejorar el servicio.

INS INVERSIONES SAFI

SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE FONDOS DE INVERSIÓN

INS INVERSIONES SAFI superó todas las metas propuestas y se ubicó en los primeros lugares del mercado, lo que la situó en el primer lugar en las categorías de fondos financieros y de fondos a la vista.

Los datos con corte a diciembre revelan que tuvo un crecimiento acumulado por un total de ¢63.497.11 millones, lo que representa un 86.4 por ciento.

Asimismo, se ubicó en el puesto número dos de la industria, sumando la totalidad de los fondos del mercado con una participación del 12 por ciento.

La utilidad neta acumulada en el año 2008 fue de 404.21 millones de colones, lo que la ubicó como la segunda empresa de mayor generación en la industria.

INS VALORES PUESTO DE BOLSA

INS Valores Puesto de Bolsa S.A. se ubica en el tercer lugar a nivel de los Puestos de Bolsa por las utilidades alcanzadas de enero a diciembre del año 2008, que ascendieron a ¢868 millones de colones.

En ese mismo ranking de mercado se obtuvo en el indicador del margen de utilidad el cuarto lugar, el cual cerró al 31 de diciembre en un 15.1% con un promedio de mercado del 6.9%

Los ingresos reales netos acumulados al 31 de diciembre ascendieron a ¢2.444,7 millones de colones, alcanzando un 94.06% del total de ingresos presupuestados para el período recién finalizado.

La rentabilidad sobre patrimonio alcanzada por INS Valores al cierre del período 2008 fue de un 9.7% con un promedio de mercado del 6.96%.

Es importante resaltar que durante este año 2008, se fortaleció el control interno, mediante la actualización de reglamentos, políticas y procedimientos en todas las áreas de empresas, a los cuales se está dando un seguimiento continuo.

Se ha estrechado el intercambio de servicios comunes corporativos que ha permitido una reducción de gastos al aprovechar las economías de escala.

El Instituto Nacional de Seguros está desarrollando una serie de proyectos, actividades y acciones estratégicas que buscan la modernización, el fortalecimiento y la reestructuración de la empresa, los cuáles se citan a continuación.



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 2008 y 2007 de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Costa Rica. En nuestro informe de fecha 9 de febrero del 2009, 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 por el efecto, si hubiere alguno, que pueda derivarse de la revisión del cálculo de las primas cedidas y saldos con reaseguradores y de la conciliación de las primas por cobrar de los Seguros de Riesgos del Trabajo y Vida Colectivo y cuentas relacionadas.

A partir de dichos estados financieros se han derivado los estados financieros resumidos que se presentan en las dos páginas siguientes.

En nuestra opinión, la información que se incluye en los estados financieros resumidos que se acompañan, es consistente con los estados financieros consolidados de los que se derivan, donde en el rubro de las inversiones se han combinado aquellas de corto y largo plazo y en el rubro de otros activos se han considerado los deudores y pagos anticipados. Asimismo, en el rubro de acreedores se presentan las provisiones para beneficios de empleados.

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 2008 y 2007 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 2009

Pólizas de fidelidad vigentes al
30 de setiembre del 2009

Timbre de Ley No. 6663
cancelado en el original



Balance General Consolidado

Al 31 diciembre 2008 y 2007
(en miles de Colones y miles de US Dólares)

| | 2008 | | 2007 | |
|------------------------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|
| | Colones | Dólares | Colones | Dólares |
| Activos | | | | |
| Disponible | ¢3,685,220 | \$6,571 | ¢28,610,932 | \$57,111 |
| Inversiones Financieras | ¢631,720,791 | \$1,126,363 | ¢499,490,062 | \$997,046 |
| Activos Tangibles e Intangibles | ¢47,931,487 | \$85,462 | ¢45,155,902 | \$90,137 |
| Otros Activos | ¢196,952,045 | \$351,167 | ¢137,852,827 | \$275,172 |
| Total Activos | ¢880,289,543 | \$1,569,563 | ¢711,109,723 | \$1,419,466 |
| Pasivos | | | | |
| Reservas Técnicas | ¢424,496,270 | \$756,880 | ¢347,700,300 | \$694,054 |
| Acreeedores | ¢165,738,873 | \$295,514 | ¢126,346,528 | \$252,204 |
| Total Pasivos | ¢590,235,142 | \$1,052,394 | ¢474,046,828 | \$946,258 |
| Total Patrimonio | ¢290,054,401 | \$517,169 | ¢237,062,895 | \$473,208 |
| Total Pasivo más Patrimonio | ¢880,289,543 | \$1,569,563 | ¢711,109,723 | \$1,419,466 |

Fuente: Estados Financieros Consolidados Grupo INS

Nota: Tipo de cambio del dólar al 31 diciembre 2007 ¢500,97
Tipo de cambio del dólar al 31 diciembre 2008 ¢560,85

Estados Consolidados de Resultados

Estados de Resultados técnicos y no técnicos
Por los años terminados al 31 de diciembre 2008 y 2007
(en miles de Colones y miles de US Dólares)

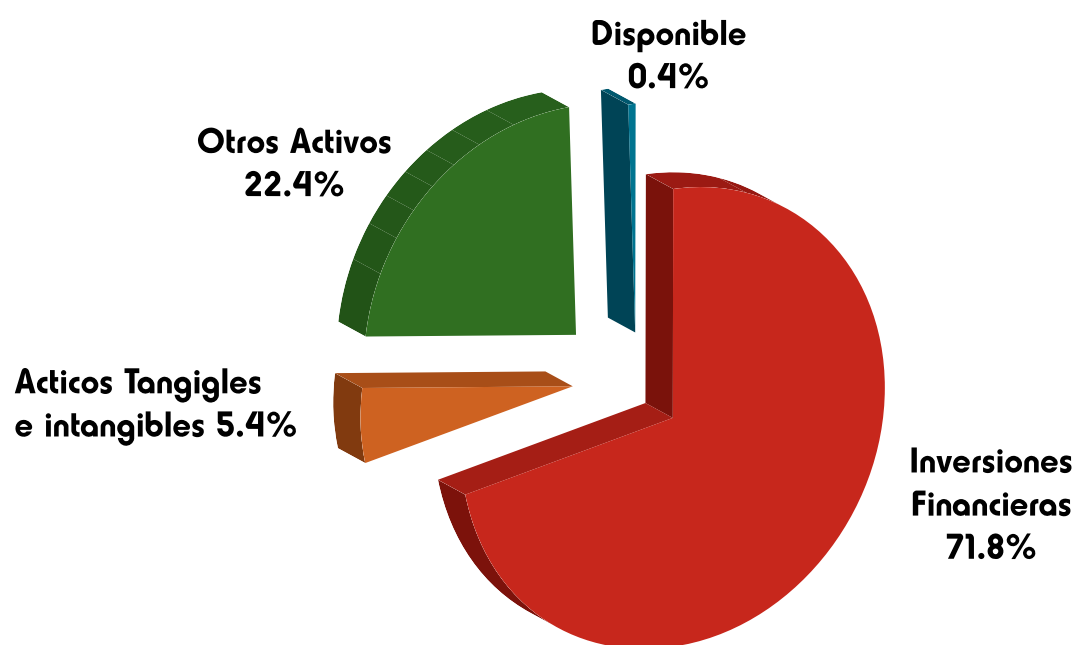
| | 2008 | | 2007 | |
|--|--------------------|------------------|--------------------|------------------|
| | Colones | Dólares | Colones | Dólares |
| Resultado de aseguramiento antes del Impuesto de Renta | ¢33,587,094 | \$59,886 | ¢34,943,644 | \$69,752 |
| Resultado de Inversiones | ¢28,197,533 | \$50,276 | ¢21,563,207 | \$43,043 |
| Otros | <u>¢2,481,655</u> | <u>\$4,425</u> | <u>¢2,977,012</u> | <u>\$5,942</u> |
| Utilidad antes de partidas ordinarias no operativas | ¢64,266,282 | \$114,587 | ¢59,483,863 | \$118,737 |
| Utilidad o déficit del Cuerpo de Bomberos | <u>-¢3,484,175</u> | <u>-\$6,212</u> | <u>-¢1,326,674</u> | <u>-\$2,648</u> |
| Utilidad antes del Impuesto sobre la Renta | ¢60,782,107 | \$108,375 | ¢58,157,189 | \$116,089 |
| Impuesto sobre la Renta | -¢5,906,121 | -\$10,531 | -¢8,286,831 | -\$16,542 |
| Utilidad del Período a Liquidar | ¢54,875,986 | \$97,844 | ¢49,870,358 | \$99,548 |

Fuente: Estados Financieros Consolidados Grupo INS

Nota: Tipo de cambio del dólar al 31 diciembre 2007 ¢500,97
Tipo de cambio del dólar al 31 diciembre 2008 ¢560,85

Activos INS: US\$1.569 millones

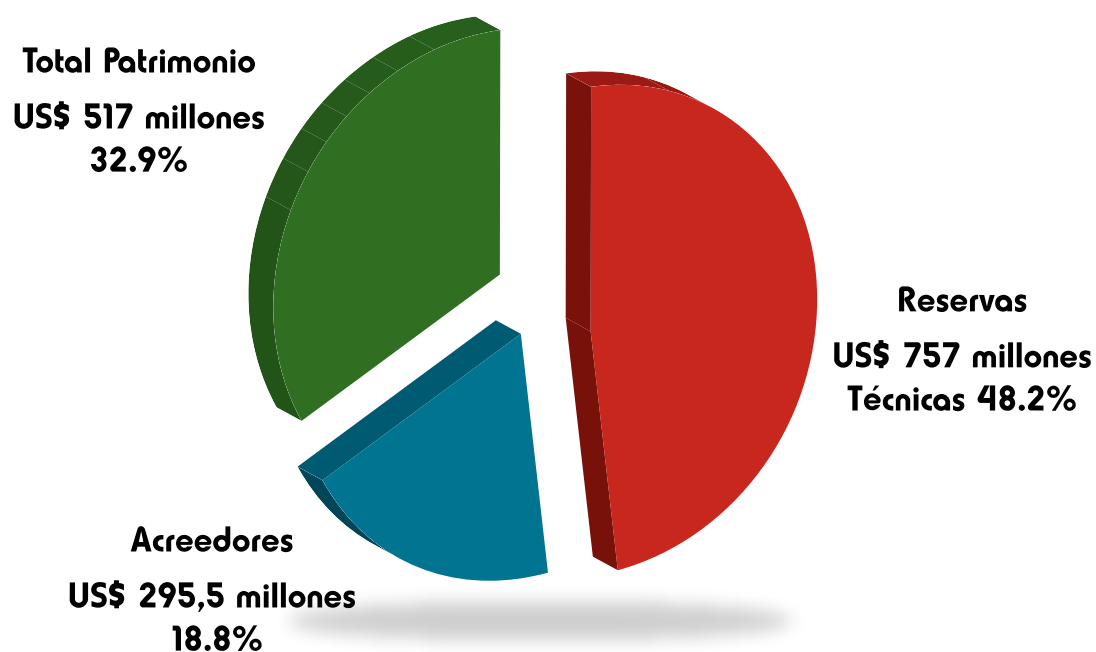
Consolidado
Participación Porcentual
Año 2008



Fuente: Estados Financieros Consolidados Grupo INS

Pasivo y Patrimonio INS

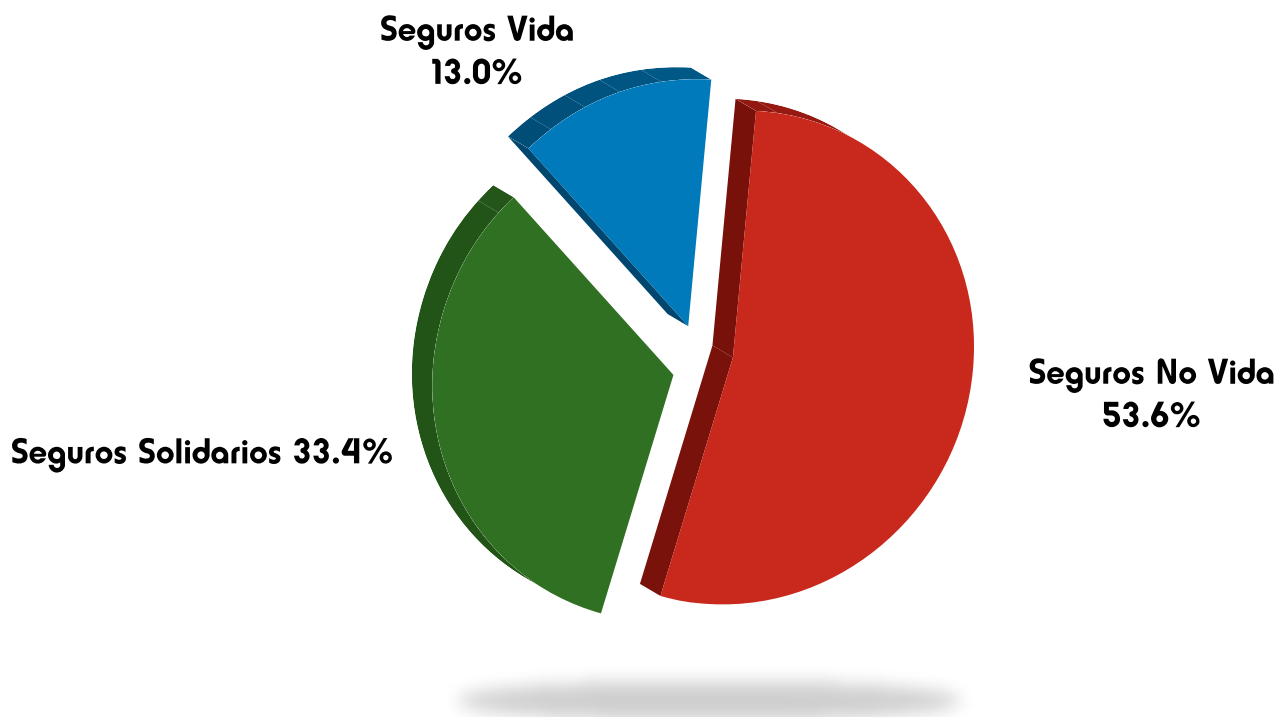
Consolidado
Participación porcentual
Año 2008



Fuente: Estados Financieros Consolidados Grupo INS

Participación porcentual de las Primas Directas

Por Grupo de Seguros
Año 2008



Fuente: Estados Financieros Consolidados Grupo INS

EL TRABAJO CONTINÚA

Proyectos INS 2009



Proyectos

1. Proyecto ALFA: Plataforma Tecnológica -Integral

El INS requiere contar con una infraestructura tecnológica y las comunicaciones necesarias para dicha plataforma, la cual debe estar preparada para un mercado en competencia.

En dicha plataforma se resumen las necesidades o productos tecnológicos que resulten en los programas del Proceso de Transformación Institucional. Por lo tanto, debe estar integrado el sector administrativo financiero, los seguros y reaseguros, la conectividad, la base unificada de clientes, el sistema de información gerencial, así como los requerimientos externos de información. Este Proyecto de Plataforma Tecnológica es denominado Proyecto Alfa.

2. Proyecto de Construcción y puesta en operación del Hospital de Trauma-INS

Este proyecto tiene por objetivo construir un Centro Integral de Salud con el fin de que se convierta en un centro autosuficiente de atención integral, especializado en traumatología y tratamiento de enfermedades del trabajo, con capacidad óptima de atención y proyección para atender una demanda de crecimiento. Además, proveer los servicios requeridos, tanto por los seguros que maneje el Instituto Nacional de Seguros, como otras necesidades que surjan de otros entes o personas que a futuro pudieran requerir de estos servicios.

Actividades Estratégicas

1. Actualización del Sistema Integrado Financiero Administrativo - SIFA –

Proveer al Instituto Nacional de Seguros de una herramienta de Gestión Administrativa – Financiera actualizada, eficiente y adaptada a las necesidades institucionales actuales que por su flexibilidad y adaptabilidad, procure ventaja competitiva en el entorno de apertura del monopolio.

2. Base Unificada de Clientes

Consiste en crear una base de datos unificada para todos los sistemas que manejen la información relacionada con los clientes, en forma estandarizada.

3. Clasificador Presupuestario

Es una herramienta de gestión financiera, utilizada en las diversas etapas del proceso presupuestario de las instituciones del sector público. Consiste en un conjunto de cuentas de gastos, ordenadas y agrupadas de acuerdo con la naturaleza del bien o servicio que se esté adquiriendo o la operación financiera que se esté efectuando.

4. Centro Contingente Informático

El objetivo final es brindar continuidad al servicio de Tecnologías de Información (T.I.) ante la ocurrencia de alguna falla que interrumpa los sistemas críticos de información para el negocio.



5. Cobranza Centralizada

Diseñar, desarrollar e implantar interfases entre el Sistema SIFA y los Sistemas Institucionales para que toda la facturación se cargue mediante un sistema de recaudación institucional integrado, que apoye la recaudación global, el cobro y la contabilización en línea.

6. Expediente Electrónico

Administrar los datos de las pólizas y reclamos de todos los clientes de la Institución, a través de un expediente digital, utilizando la tecnología de administración de imágenes que permita un acceso y actualización inmediata tanto en Oficinas Centrales como en las diferentes Sedes del INS.

7. Módulo de Reaseguros

Adquirir e implementar un Módulo de Reaseguros que permita automatizar las operaciones contables, administrativas y técnicas generadas por la negociación de los contratos automáticos y facultativos del Reaseguro.

8. Normas Técnicas Gestión y Control de Tecnologías de Información -INTIC-

Mejorar y fortalecer la administración de los recursos destinados a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el Instituto Nacional de Seguros, a fin de lograr mayor eficacia y eficiencia en las labores de apoyo brindadas al negocio para el logro de sus objetivos, coadyuvando a una prestación de mayor calidad de los servicios públicos ofrecidos por la Institución. Ello a través de la adopción de sanas prácticas en la gestión y el control de las TIC como las contenidas en la Norma promulgada por la

Contraloría General de la República (Resolución No. R-CO-26-2007 del 07-06-07), que son de acatamiento obligatorio.

9. Plan Estratégico de Continuidad Operativo (PECO)

Dotar al Instituto Nacional de Seguros de un Plan Estratégico de Continuidad Operativa, que le permita brindar en el menor tiempo posible servicio al cliente y mantener su presencia en el mercado nacional, en caso de que una falla interna, siniestro y/o desastre nacional afecten su accionar.

10. Portal WEB-INS

Adquirir los servicios profesionales para realizar un diagnóstico del Sitio WEB institucional (Internet, extranet, intranet), así como a partir de ese análisis y en conjunto con los diferentes requerimientos de todas las áreas, generar una propuesta de diseño bajo una arquitectura orientada a servicios del nuevo Sitio WEB.

11. Rentabilidad

Determinar la rentabilidad de los productos que operan en el INS mediante la emisión de estados de resultados bajo esa modalidad de tal forma que permitan conocer si éstos tienen utilidades o pérdidas.

Otras actividades o acciones

1. Bancaseguros

Diseñar e implementar nuevas herramientas y esquemas de comercialización de productos y servicios de seguros en condiciones que aseguren la solidez, liderazgo y permanencia en el mercado nacional e internacional.

2. Control y Racionalización del Gasto y Control Presupuestario

Promover reuniones con los responsables de los diferentes programas y subprogramas del presupuesto institucional, con el fin de concientizarlos en la necesidad de aplicar criterios de economía, frugalidad y racionalización en la ejecución del presupuesto.

3. Desarrollo de Productos

Adecuar la cartera actual de productos a las nuevas condiciones de un mercado abierto a la competencia y a las necesidades de los consumidores, accediendo a nuevos mercados y aumentar el nivel de penetración de nuevos productos, mediante el ofrecimiento de alternativas de protección a los sectores de bajos ingresos que representan la mayor proporción de población en Costa Rica, por ejemplo microseguros, seguro popular de incendio y otros.

4. Expropiaciones para traslado del Museo de Jade

Adquirir los terrenos necesarios para construir el nuevo edificio que albergará el Museo de Jade.

5. Imagen Corporativa y Arquitectura de marca

Lograr consolidar esfuerzos para proyectar un Instituto Nacional de Seguros competitivo, líder y ágil en el mercado de seguros regional.

6. INS Repuestos Virtual

Adoptar una opción de indemnización utilizando una base de datos que facilite la cotización de los valores de repuestos en forma electrónica permitiendo la toma de decisión sobre la óptima alternativa económica, tanto para el cliente como para la compañía aseguradora, el tipo de pérdida - parcial o total – del evento siniestral y la estimación del monto de la pérdida para determinar la reserva de siniestros pendientes.

7. Internacionalización

Coordinar las actividades necesarias con INS Internacional S. A. para mantener e incrementar la presencia de los productos y servicios del Instituto Nacional de Seguros en Centroamérica y Panamá.

8. Mejora en la Administración de Reservas

Obtener la máxima rentabilidad considerando niveles óptimos de seguridad y diversificación, para garantizar una administración eficiente de las reservas que respaldan los recursos generados por la actividad aseguradora.

9. Procesos de Proveeduría

Rediseñar los procesos de Proveeduría para obtener mejoras a largo plazo en la cadena de abastecimiento institucional y así agilizar el proceso de compras.

10. Seguimiento a la Unidad de Inspecciones – Aseguramiento y Reclamos-

Atender las necesidades de inspección de riesgos para el proceso de suscripción y la atención de reclamos en las diferentes líneas de seguros que administra el Instituto Nacional de Seguros.

11. Simplificación de Normativa

Evaluar y depurar toda la normativa existente en la institución, a fin de contar con un marco legal integrado y renovado.

12. Sistema de Administración de Seguros en Dólares

Desarrollar los productos en dólares en los sistemas de producción de forma tal que permita emitir y contabilizar contratos en moneda extranjera, así como migrar la información existente en los sistemas transaccionales.