

# REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2022



**PROTEGIENDO A  
COSTA RICA DESDE  
1924**

**GRUPO**



**INIS**

# CONTENIDO



Perfil del Reporte **4**



Perfil de nuestro Grupo **13**



Gobernanza en el Grupo INS **34**



Resultados Económicos **54**



Resultados Ambientales **67**



Resultados Sociales **78**



# PERFIL DEL REPORTE

Rindiendo cuentas a nuestras partes interesadas





## PERFIL DEL REPORTE

Rindiendo cuentas a nuestras partes interesadas  
2-1, 2-2, 2-26



### INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS)

- Dirección oficinas centrales:** San José, frente al Parque España, Avenidas 7 y 9, Calle 9 y 9 bis.
- Horario de atención:** lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua. Puntos de Servicio: Los Puntos de Servicio en Jacó y Golfito cierran de 12:00 m.d. a 1:00 p.m
- Teléfono:** (506) 2287-6000 Apartado Postal: 10061-1000, San José.
- Correo electrónico:** contactenos@ins-cr.com



### INS SERVICIOS

- Dirección:** 2do y 5to piso Edificio Central del INS, frente al Parque España, Avenidas 7 y 9, Calle 9 y 9 bis.
- Horario de atención:** lunes a domingo 7:45 a.m. a 5:21 p.m. jornada continua.
- Teléfono:** (506) 2284-8500
- Correo electrónico:** comunicaciones@insservicios.com



### INS INVERSIONES SAFI

- Dirección:** San José, Avenidas 9 y 11, Calle 9 y 9 bis.
- Horario de atención:** lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua.
- Teléfono:** (506) 2284-8159 / (506) 2284-8100 / (506) 2284-8166
- Correo electrónico:** inssafi@insinversiones.com



### RED DE SERVICIOS DE SALUD

- Dirección:** Complejo de Salud La Uruca, 600 metros sur de Repretel, San José.
- Horario:** Hospital del Trauma y Unidad de Valoración Inicial 24/7. Centros de Salud de lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua.
- Teléfono:** (506) 2296-9599
- Correo electrónico:** comunicacionesred@grupoins.com



### INS VALORES PUESTO DE BOLSA

- Dirección:** San José, frente al Parque España, Avenidas 7 y 9, Calle 9 y 9 bis.
- Horario de atención:** lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua.
- Teléfono:** (506) 2284-8000 Fax: (506) 2257-2398 / (506) 2256-0574
- Correo electrónico:** contactenos@insvalores.com



### BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE COSTA RICA

- Dirección:** Oficinas Centrales San José, Avenida 3, Calle 18.
- Horario de atención:** lunes a domingo 7:45 a.m. a 4:30 p.m. Emergencias 24/7.
- Teléfono:** (506) 2547-3700
- Correo electrónico:** info@bomberos.go.cr



### MUSEO DEL JADE

- Dirección:** Avenida Central, Calle 13 y 13 bis, San José, Costa Rica.
- Horario de atención:** lunes a domingo de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Teléfono:** (506) 2521-6610
- Correo electrónico:** museodeljade@ins-cr.com

# Acerca del reporte

Con gran orgullo presentamos a nuestras partes interesadas el segundo Reporte de Sostenibilidad del Grupo INS. En este documento compartimos nuestro desempeño en materia social, ambiental y económica durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022.

La información presentada incluye el desempeño del Instituto Nacional de Seguros (INS) y de todas nuestras subsidiarias: INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (SAFI), INS Valores Puesto de Bolsa, INS Servicios, Red de Servicios de Salud y el Benemérito Cuerpo de Bomberos, que conforman el Grupo INS. Además de información sobre las acciones del Museo del Jade y Cultura Precolombina durante el periodo.

El Reporte de Sostenibilidad 2022 del Grupo INS fue elaborado de conformidad a los Están-

dares de *Global Reporting Initiative* (GRI). En esta ocasión, agrupa además una serie de elementos normativos de cumplimiento, procurando facilitar la unificación de procesos, a saber: Ley para perfeccionar la rendición de cuentas N°9398, Decreto Transparencia y Acceso a la Información Pública N°40200-MP-MEIC-MC, Reglamento sobre Gobierno Corporativo, la Política general sobre transparencia y divulgación de información financiera y no financiera para empresas propiedad del Estado sus subsidiarias e instituciones autónomas Directriz N°102-MP, Decreto Ejecutivo Requisitos sobre la forma y contenido de las Memorias Anuales Institucionales N°34418-MP-PLAN y la Política de Gestión Integral de Riesgos.

Para más información sobre este reporte, puede contactar al Equipo de Sostenibilidad, al correo electrónico [buzonsostenibilidad@grupoins.com](mailto:buzonsostenibilidad@grupoins.com).



# Con paso firme al centenario

## Mónica Araya Esquivel, Presidente Ejecutiva del Grupo INS

La cuenta regresiva para celebrar los 100 años de creación del INS ya inició. A lo largo de estas décadas, esta empresa pública se ha ido transformando, adaptándose a las nuevas necesidades y sus raíces se han extendido por todo el país.

Como aseguradora seguimos destacando en toda la región; nuestros seguros son sinónimo de respaldo y protección.

Con abnegación, honor y disciplina protegemos la vida de las personas a través del Benemérito Cuerpo de Bomberos, desarrollamos programas de prevención y, de manera paralela, llevamos seguros con propósito, brindando protección a miles de personas y empresas, con el respaldo y la garantía de una empresa 100% costarricense.

Contamos con el único Hospital de Trauma del país y con una Red de Servicios de Salud que tiene la capacidad de brindar atención médica en todos los rincones de Costa Rica; con personal altamente capacitado, instalaciones y equipo moderno que nos permiten garantizar una atención de calidad y con calidez.

En este segundo Reporte de Sostenibilidad detallaremos cada una de las acciones que como Grupo hemos realizado a lo largo del 2022 y cómo, desde nuestras subsidiarias, igualmente aportamos, no solo al bienestar de las personas, sino también al medio ambiente y a la economía del país.



# Nuestra solvencia es bienestar para Costa Rica

## Luis Fernando Monge Salas, Gerente General del INS

Hasta hace algunos años, una empresa exitosa era aquella que tenía muchas ganancias. Hoy entendemos que las empresas tienen la responsabilidad de lograr mucho más que eso.

El modelo de triple utilidad debe convertirse en una decisión del negocio que permita establecer un equilibrio en tres dimensiones clave: financiera, ambiental y social.

Nuestra gestión incorpora ya un enfoque moderno de rentabilidad que nos permite generar importantes ganancias, pero a la vez nos centramos en el bienestar de cada una de nuestras partes interesadas.

Afortunadamente, la naturaleza de las empresas que conforman el Grupo INS nos permite aportar de muy diversas maneras a la sociedad, ya sea bajo el concepto de prevención, preservación, inversiones, salud, seguridad o cultura.

Nos sentimos sumamente orgullosos del trabajo que realizamos durante el último año y de nuestro impacto en el bienestar de las personas, sus familias y el fortalecimiento de nuestro país.





## ➤ **INS SAFI**

### **Armando Maroto Barrios, Gerente General**

Nuestra misión es proteger el patrimonio financiero de inversionistas, sin embargo, como parte de nuestra convicción de que una empresa pública contribuya activamente en temas ambientales, sociales y económicos, nos hemos dado a la tarea de sensibilizar a nuestros colaboradores y clientes en el uso de las herramientas tecnológicas y digitales en las transacciones realizadas, con el fin de alcanzar la disminución de uso de papel.

Desde nuestro modelo de negocio seguiremos desarrollando acciones con la colaboración activa de todo nuestro capital humano, que aporten valor a la gestión de sostenibilidad que realizamos en el Grupo INS.

## ➤ **INS Valores Puesto de Bolsa**

### **Freddy Quesada Miranda, Gerente General**

Desde INS Valores Puesto de Bolsa contribuimos a la sostenibilidad incorporando, dentro del proceso de asesoría a clientes, productos que cumplen criterios ambientales, sociales y de Gobierno (ESG). Obtuvimos la certificación del Programa de Sostenibilidad de la Bolsa Nacional de Valores en reconocimiento a INS Valores por la Suscripción de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de la ONU y hemos desarrollado actividades de voluntariado en zonas protegidas, charlas sobre temas económicos, ahorro e inversión a PYMES y finalmente la obtención del certificado de Carbono Neutralidad.

Continuamos con un compromiso firme de cara a aportar al desarrollo sostenible del país, desde las mejores prácticas en sostenibilidad que podamos incorporar y promover en el sector bursátil.

## ➤ **INS Servicios**

### **Éric Herrera Rodríguez, Gerente General**

Desde INS Servicios nos sentimos sumamente orgullosos de nuestro aporte al Grupo INS, basados en los tres pilares fundamentales, como lo son el talento humano, la excelencia operativa y la innovación y transformación digital. Asimismo, procuramos la maximización del ahorro y eficiencia mediante el desarrollo de proyectos de mejora de procesos.

Nuestro aporte se enfoca en lograr que la Sostenibilidad sea un eje transversal en el modelo de negocio como un factor diferenciador, a través de acciones relacionadas al Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Responsabilidad Social, la verificación de Sistema de Gestión de Carbono Neutralidad, el galardón Bandera Azul Ecológica y el reconocimiento de Excelencia Ambiental.

Estamos comprometidos con la mejora continua y trabajamos por un Grupo INS más justo, inclusivo, responsable y amigable con el ambiente.

## ➤ **Red de Servicios de Salud**

### **Luis Antonio Monge Cordero, Gerente General**

Nuestro impacto se materializa a través de la prestación de servicios de salud con altos estándares de calidad y calidez a más de 177 mil pacientes.

En el 2022 recibimos distintos reconocimientos por parte de la Organización Panamericana de la Salud, los cuales nos acreditan como un Hospital Modelo en América Latina, resaltando la seguridad, la gestión del riesgo, la mitigación de emergencias y el impacto ambiental.

A esto se suma el fortalecimiento en la atención de nuestros pacientes mediante los programas de humanización, atención domiciliar y reinserción laboral. La Red de Servicios de Salud reafirma su compromiso con la inclusión de grupos vulnerables y el aporte al bienestar de la sociedad costarricense.

## ➤ **Benemérito Cuerpo de Bomberos**

### **Héctor Chaves León, Director General**

Desde el Benemérito Cuerpo de Bomberos, generamos valor público a través de los servicios de prevención y protección, salvaguardando la vida de todas las personas, protegiendo los bienes y el patrimonio nacional y cuidando el medio ambiente.

En nuestra institución trabajamos para ser responsables, haciéndonos cargo de los impactos que nuestras acciones generan, siempre buscando dejar una huella positiva y un mundo mejor para las futuras generaciones.

Amamos lo que hacemos, para cuidar lo que usted ama.



## ALAJUELA

**Sedes:**

Alajuela  
Ciudad Quesada  
San Ramón

**Puntos de Servicio:**

La Fortuna  
Pital  
Muelle  
Grecia  
Palmares  
Sarchí  
Orotina  
Upala

## GUANACASTE

**Sedes:**

Liberia  
Nicoya

**Puntos de Servicio:**

Cañas  
Filadelfia  
Santa Cruz  
Villa Real

## PUNTARENAS

**Sedes:**

Puntarenas  
Ciudad Neily

**Puntos de Servicio:**

Jacó  
Quepos  
Golfito  
Puerto Jiménez  
Esparza

## SAN JOSÉ

**Sedes:**

San José  
Desamparados  
Guadalupe  
Escazú  
La Merced  
Pérez Zeledón  
Del Este  
Corporativa Financiera SJ  
Sede Virtual

**Puntos de Servicio:**

Coronado  
Pavas  
San Marcos de Tarrazú  
HDT

## HEREDIA

**Sede:**

Heredia

**Punto de Servicio:**

San Antonio de Belén

## LIMÓN

**Sedes:**

Limón  
Guápiles

**Puntos de Servicio:**

Hone Creek  
Siquirres  
Cariari

## CARTAGO

**Sedes:**

Cartago  
Turrialba

**Puntos de Servicio:**

Tres Ríos  
Paraíso  
Pacayas

● Sedes

● Puntos de Servicio

Estamos conformados por 21 Sedes y 27 Puntos de Servicio del INS, 76 Estaciones de Bomberos, el Hospital del Trauma, 24 Centros de Salud segregados en centros regionales y referenciales con 3 niveles de atención, el Museo del Jade y de la Cultura Precolombina y un emblemático edificio central que alberga a nuestra Casa Matriz y tres de nuestras sociedades anónimas.

# Trayectoria de cara a nuestro centenario



Empresa	Actividad	Principales servicios
<b>Instituto Nacional de Seguros</b> Fundada en 1924	Comercialización de seguros de diferente naturaleza para personas y empresas a escala nacional e internacional.	Seguros Generales, Seguros Personales, Seguros para Automóviles y Seguros Solidarios. Seguro de Riesgos del Trabajo, Seguro Obligatorio de Automóviles y Seguros Autoexpedibles.
<b>INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (SAFI)</b> Fundada en 1999 y adquirida por el INS en 2007	Administración de fondos de inversión y brinda acompañamiento personalizado a personas inversoras.	Fondos de inversión.
<b>INS Valores Puesto de Bolsa</b> Fundada en 1993	Prestación de asesoría profesional y bursátil, compra y venta de valores personalizada en el mercado bursátil a mercados nacionales e internacionales, inversionistas.	Fondos de inversión. Realiza intermediación bursátil, compra y venta de valores en mercados nacionales e internacionales, custodia, gestión Individual de portafolios y banca de inversión.
<b>INS Servicios</b> Fundada en 2008	Presta servicios auxiliares y de valor que suman a los objetivos de calidad, eficiencia y competitividad.	Servicios auxiliares de seguros.
<b>Red de Servicios de Salud</b> Fundada en 2009	Prestación de servicios de salud en apoyo a la cobertura del Seguro Obligatorio Automotor, Riesgos de Trabajo, Póliza Estudiantil, Seguros Personales y otros seguros comerciales.	Servicios de salud, hospitalización, cirugías, medicamentos, pago de rentas, prótesis, terapias, trabajo social, incapacidades.
<b>Benemérito Cuerpo de Bomberos</b> Opera desde 1865	Atención de emergencias y prevención de incidentes mediante bomberos y bomberas profesionales, personas voluntarias, reservistas y equipo administrativo.	Protección, capacitación, atención de emergencias, servicios de prevención, inspecciones y visado de planos.



# Hitos del 2022



**129.523 personas víctimas** de accidentes laborales recibieron atención médico-asistencial bajo la cobertura del Seguro de Riesgos del Trabajo, por un total de ₡172.931 millones, entre servicios médicos y pago de incapacidades.

Por día, atendimos en promedio a **41 estudiantes**, al amparo del seguro estudiantil, con cobertura de accidentes dentro o fuera del centro educativo, las 24 horas del día, los 365 días del año.

**Apoyamos la brillante carrera deportiva** de atletas costarricenses de alto nivel: Andrea Vargas, Noelia Vargas, Kenneth Tencio y José Pablo Gil.

Con el programa **Pasillos Interactivos** contribuimos con la educación de 1.500 estudiantes de primaria y secundaria en temas de seguridad vial, alimentación saludable, sostenibilidad y uso seguro de redes sociales.

**Apoyamos al sector agropecuario** a través del programa de capacitación Agro INSfórmese en alianza con el Instituto Nacional de Aprendizaje.

**Beneficiamos a 10 mujeres Malecus**, con nuestra primera Jornada de Salud para Mujeres Indígenas, enfocada en la prevención y detección temprana del cáncer de mama.

**Por primera vez en la historia de Costa Rica**, el Instituto Nacional de Seguros y el Consejo Directivo del Benemérito Cuerpo de Bomberos, es presidido por una mujer.

**Suscribimos al más alto nivel jerárquico** el Compromiso Ético y la Política para la Prevención del Hostigamiento Sexual.

**Ocupamos la posición No. 17** dentro del ranking de las empresas más responsables en Costa Rica, según Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOR); desde las perspectivas de evaluación de medioambiente, clientes y sociedad, y ética y gobernanza.

**Suscribimos el Protocolo de Conducta Empresarial Responsable** para el sector asegurador en Costa Rica, donde participamos activamente de mesas de trabajo.

**El Hospital del Trauma** recibió reconocimientos de la Organización Panamericana de la Salud: Preparativos Hospitalarios ante Violencia e Inclusión para la Gestión del Riesgo de Desastres Hospitalarios y Hospital Verde.

**Recibimos el galardón Bandera Azul Ecológica** para 65 edificaciones, de las cuales 10 alcanzaron 6 estrellas blancas, equivalente al máximo puntaje posible en la categoría de Cambio Climático y 28 familias de nuestros colaboradores recibieron el reconocimiento en la categoría Hogares Sostenibles en conjunto con sus familias.

Gracias a la implementación del Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAII), fuimos reconocidos por el MINAE con **Excelencia Ambiental**, con una nota promedio de 105,2.

Recibimos la **certificación de Carbono Neutralidad Plus**, por cumplir con las normas estipuladas en el Programa País de Carbono Neutralidad 2.0, de la Dirección de Cambio Climático del MINAE.

**Construimos proyectos de infraestructura** apegados a la Norma 50 del MINAE y certificadas bajo la Norma RESET (Requisitos para Edificaciones Sostenibles en el Trópico) en construcción sostenible.

**Como parte del proceso de transformación digital** al que se dirige el Grupo INS, avanzamos con las gestiones administrativas para la contratación de manera integral de tres proyectos asociados a actualizar y robustecer los sistemas informáticos de salud, seguros y financiero-administrativos, una inversión cercana a los ₡27.691 (unos \$46 millones).

**Invertimos ₡647 millones en ciberseguridad**, manteniéndonos como una empresa libre de jaqueo, dando seguridad a nuestra clientela sobre la protección de sus datos.

**Aseguramos a 1.523.135 personas** trabajadoras por medio del Seguro de Riesgos del Trabajo.

**Indemnizamos bajo la póliza de equipo electrónico**, un total de 447 casos por ₡300 millones, bajo las coberturas de robo, daños por filtraciones y descargas eléctricas o rayería.

**Atendimos 1.756 reclamos de indemnización** por pólizas de vivienda, para un total de ₡3.111 millones, bajo las coberturas de incendio, deslizamientos, inundaciones, temblores, rayos y robos.



## PERFIL DE NUESTRO GRUPO

Grupo INS: nuestra reputación nos precede



# Un grupo sólido

Somos la institución autónoma aseguradora del Estado, única que cuenta con su garantía. Fuimos creados mediante Ley N°12 del 30 de octubre de 1924, reformada en la Ley N°8653, Ley Reguladora del Mercado de Seguros, artículo 52, con personalidad jurídica y patrimonio propio.

En sus inicios se llamó Banco Nacional de Seguros, el Decreto del 21 de mayo de 1948 cambió su nombre a Instituto Nacional de Seguros (**INS**). El INS tuvo a su cargo la administración del monopolio de los seguros desde su creación hasta el 7 de agosto del 2008, fecha en que entró en vigencia la Ley N° 8653, Ley Reguladora del Mercado de Seguros, la cual abrió el mercado a la competencia.

Somos una de las empresas de mayor solidez a nivel regional, no solo desarrollamos exitosamente el negocio de los seguros, sino que administramos eficientemente los regímenes de Riesgos del Trabajo (RT) determinado por la Ley N° 6727 Ley de Riesgos del Trabajo y el Seguro Obligatorio Automotor (SOA), según la Ley N° 9078 Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial. Además, estamos facultados legalmente para crear Sociedades Anónimas, las empresas que conforman nuestro grupo poseen diversos objetivos que contribuyen y se vinculan corporativamente; procurando la rentabilidad, competitividad y sobre todo, la creación de valor público.

Compromiso, respeto, honestidad y solidaridad son valores que han dejado huella y con los que hemos marcado la sociedad costarricense tras casi cien años de proteger a Costa Rica, desde las diversas empresas que conforman nuestro corporativo, y con una oferta de productos y servicios brindamos protección y prevención.





El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (**BCBCR**), opera desde el año 1865, y desde 1924 adscrito al entonces Banco Nacional de Seguros. En el año 2008 se conforma como un órgano de desconcentración máxima del INS. Atiende emergencias y brinda servicios de prevención y protección para salvaguardar la vida, los bienes y el medio ambiente con acciones de prevención, atención, coordinación, evaluación y mitigación.

INS Valores Puesto de Bolsa S.A., es una subsidiaria del Grupo INS fundada en 1993 al amparo de la Ley N°7732. Desde **INS Valores** ofrecemos asesoría profesional y bursátil para la compra y venta de valores en el mercado bursátil nacional e internacional. Nuestros principales servicios son fondos de inversión, intermediación bursátil, compra y venta de valores en mercados nacionales e internacionales, custodia, gestión individual de portafolios y banca de inversión.

INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (SAFI), fue fundada en 1999 y adquirida por el INS en 2007, con fundamento en la Ley N°7732. Mediante **INS SAFI**, facilitamos servicios de custodia y administración de recursos financieros de fondos de inversión e impulsamos el desarrollo de productos conjuntos en el marco del corporativo y otros productos innovadores en el mercado.

INS Servicios S.A., fundada en el 2008 al amparo de la Ley N°8653. Mediante **INS Servicios** prestamos servicios auxiliares de seguros y de alto valor que suma a los objetivos de calidad, eficiencia y competitividad. Mediante esta sociedad anónima inyectamos eficiencia operativa y mejoramos los servicios de cara a las diferentes partes inversadas.

La Red de Servicios de Salud S.A. (**RSS**), fue establecida en 2009 al amparo de la Ley N°12. Y nos permite prestar servicios de atención en salud para el apoyo a la cobertura de los seguros, con particular énfasis en atención hospitalaria especializada en traumatología de alto nivel. Respondiendo a los requerimientos de las pólizas: Seguro Obligatorio de Automóviles (SOA), Seguro Obligatorio de Riesgos del Trabajo (RT) y pólizas de alta colocación como el Seguro Estudiantil.

# Nuestro trabajo deja huella

En concordancia con las mejores prácticas de planificación estratégica, definimos una metodología que establece las líneas de acción corporativas que direccionan las estrategias a desarrollar para cada una de nuestras empresas.

Como parte del alineamiento de la estrategia, generamos directrices para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos

aprobados por nuestra Junta Directiva, tomando como línea base las metas estratégicas establecidas en forma anual para el cuatrienio vigente 2021-2024.

## Objetivos Corporativos



Este alineamiento estratégico es vital para el desarrollo de la función pública y para el logro de las metas sustantivas del negocio. Guiados siempre por la alta dirección, desde un liderazgo de visión a largo plazo. Lo realizamos mediante diferentes instrumentos y herramientas de apoyo estratégico y operativo.

Nos hemos comprometido con la mejora continua, por ello, durante el año de reporte, nuestro grupo continuó con la incorporación de las mejores prácticas. Producto de ello iniciamos, durante el 2022, el levantamiento de los procesos sustantivos de nuestro mapa de procesos. Logramos abarcar 78 de los 129 propuestos en la fase inicial, para un 60% de avance, que será completado durante el 2023.



Como queda en evidencia, la gestión ética, la gestión de riesgos, la rendición de cuentas y la sostenibilidad son elementos esenciales dentro de los procesos, y transversales a la generación de valor público.



# Reconocimientos y alianzas

## INS

- Somos firmantes y miembros activos del Protocolo de Conducta Empresarial Responsable del Sector Asegurador en Costa Rica: Sector Asegurador Sostenible.
- Reconocimiento por el primer Reporte de Sostenibilidad, mediante el Programa de Negocios Competitivos, por parte de *Global Reporting Initiative* (GRI).
- *Sustainability Awards*, por el Reporte de Sostenibilidad del Grupo INS 2022, otorgado por la Bolsa Nacional de Valores.
- Posición 17° del Ranking general de empresas más responsables (ESG), de Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOR).
- Índice de Transformación Digital en el sector público, con un nivel avanzado, otorgado por la Contraloría General de la República (CGR).
- Premios a la Excelencia 2022 en Seguros Personales, Seguros Generales y Automóviles, por parte de la Cámara de Intermediarios de Seguros (CIS).

## INS SAFI

- Índice de Transformación Digital en el sector público con un nivel óptimo en todos los factores evaluados, otorgado por la CGR.

## INS Valores

- Firma de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres de ONU Mujer.
- *Sustainability Awards*, por equidad de género de la Bolsa Nacional de Valores.

## INS Servicios

- Certificación del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Responsabilidad Social, INTE 35.
- Reconocimiento con cinco estrellas sobre buenas prácticas a nivel internacional, Nueva Zelanda.
- Certificación Nivel Sigma de Performance Excellence Solutions (PES).
- Compromiso con la Excelencia de la Cámara de Industrias de Costa Rica, para tres proyectos internos.

## RSS

- Red Global de Hospitales Verdes y Saludables.
- Galardón Sello de Calidad Sanitaria por Acueductos y Alcantarillados.
- Inclusión en la Gestión de Riesgos Hospitalarios (INGRID-H).



## Somos líderes en la gestión ambiental:

Los reconocimientos ambientales están detallados en el apartado respectivo, referentes al Programa de Gestión Ambiental (PGA), los galardones de Bandera Azul Ecológica y la Certificación de Carbono Neutralidad.



## PERFIL DE NUESTRO GRUPO

Grupo INS: nuestra reputación nos precede  
2-25, 2-28

En **Grupo INS** contamos con distintas alianzas para el trabajo en temas estratégicos con organizaciones con las que coincidimos en valores e intereses.

- Alianza del Seguro 2030, las Cumbres Iberoamericanas del Seguro
- Banco Popular y de Desarrollo Comunal
- Cámara de Industrias de Costa Rica
- Cámara de Intermediarios de Seguros, CIS
- Cámara de Servicios Corporativos, CamSCAT
- Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación, CAMTIC.
- Cámara Nacional de Sociedades de Fondos de Inversión
- Cámara Nacional de Talleres de Enderezado y Pintura Automotriz, CANATEPA

- Comisión Nacional Forestal, CONAFOR
- Comisión Nacional para el Conocimiento y Uso de la Biodiversidad, CONABIO
- Confederación Panamericana de Productores de Seguros, Copaprose
- Coopealianza
- Coopenae
- Coopeservidores
- Fuerza Pública de Costa Rica
- *Great Place to Work*
- Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica, INTECO

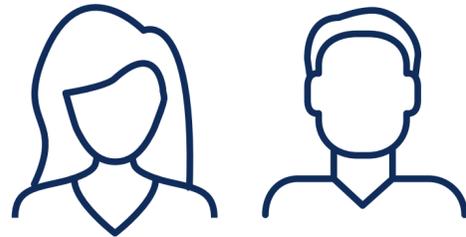
- Municipalidad de Curridabat
- Municipalidad de Montes de Oca
- Organización Panamericana de la Salud, OPS
- Universidad de Costa Rica, UCR
- Universidad Ciencias Médicas, UCIMED
- Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT
- Universidad Santa Paula
- Suscripción a la Declaración de San José, BCBCR

## Pacto amistoso:



Desde el reconocimiento del trabajo conjunto como sector asegurador, nos unimos al mecanismo **Pacto Amistoso** para la atención de siniestros de vehículos con Seguro Voluntario de Automóviles. Esto con el fin de facilitar la gestión de los trámites, tiempos, atención y resultados finales a la clientela. Implicó conformar una cámara de compensación entre las partes, ante la necesidad de establecer acciones para la indemnización por motivo de atención de siniestros viales. Beneficia a la persona usuaria mediante la eficacia y eficiencia en los servicios brindados.

# Perfil de las personas colaboradoras



## Distribución de personal por sexo, 2021 y 2022

Colaboradores	2021	2022	Variación
Mujeres	3.252	3.436	6%
Hombres	3.403	3.474	2%
Total	6.644	6.910	4%





## Personal por empresa y sexo

	INS	INS SAFI	INS Valores	INS Servicios	RSS	BCBCR	Total
Mujeres	1.399	12	28	777	1.071	149	3.436
Hombres	1.182	7	35	692	604	954	3.474
<b>Total</b>	<b>2.581</b>	<b>19</b>	<b>63</b>	<b>1.469</b>	<b>1.675</b>	<b>1.103</b>	<b>6.910</b>

## Personal por nivel ocupacional

Nivel ocupacional	INS	INS SAFI	INS Valores	INS Servicios	RSS	BCBCR
Ejecutivo	195	2	12	10	8	4
Operativo	734	4	8	529	223	65
Profesional	1.057	7	32	203	677	80
Técnico	595	6	11	727	767	954
<b>Total</b>	<b>2.581</b>	<b>19</b>	<b>63</b>	<b>1.469</b>	<b>1.675</b>	<b>1.103</b>



Nos enorgullece que en el INS, INS SAFI, INS Servicios y la RSS, 4 de nuestras 6 empresas del Grupo INS, están conformadas por más del **50% de mujeres.**



# Atracción del talento

Contamos con un proceso robusto para la atracción del mejor talento a nuestras filas:

- Los puestos vacantes fueron ofrecidos en concurso interno, en primera instancia, de no cubrirse o tener disponibilidad de perfiles, pasan a un concurso externo.
- Participamos en ferias de reclutamiento para atraer nuevos talentos y, a su vez, brindar una guía a las personas que buscan una oportunidad laboral y desean formar parte de nuestro equipo.
- Divulgamos puestos vacantes mediante plataformas de atracción como página web laboral, redes profesionales, en los Colegios Técnicos Profesionales según perfil del puesto.
- Anunciamos los puestos vacantes en redes sociales corporativas y de la subsidiaria interesada.
- Se cuenta con una base de datos y un banco de oferentes, a partir de un buzón oficial de reclutamiento.
- Verificamos los requisitos establecidos en el perfil del puesto.
- Realizamos una preselección de personas candidatas.

- Aplicamos *Assessment Center* como parte de las técnicas de selección, que permite observar y medir comportamientos.
- Presentación de candidatos a las unidades usuarias para la selección final.
- Realizamos procesos de entrevista y verificación de requisitos de ingreso.
- Todo el personal de nuevo ingreso recibe una inducción corporativa y también la que es propia al puesto.
- Transcurridos los tres meses, realizamos una evaluación del personal de primer ingreso.

## INS Servicios implementa buenas prácticas

De los ingresos del 2022, 10% de las contrataciones se hicieron con criterios de inclusividad. 98 colaboradores ascendieron, de los cuales 7 fueron por cumplimiento del plan de sucesión.

## Nuevas contrataciones por sexo

Empresa	INS	INS SAFI	INS Valores	INS Servicios	RSS	BCBCR
	63	1	0	232	515	17
	69	1	2	129	194	95
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>523</b>	<b>709</b>	<b>112</b>

## Nuevas contrataciones por grupo etario

Empresa	INS	INS SAFI	INS Valores	INS Servicios	RSS	BCBCR
Menores de 30 años	73	2	0	264	434	61
Entre 30 y 50 años	58	0	2	249	261	48
Mayores de 50 años	1	0	0	10	14	3
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>523</b>	<b>709</b>	<b>112</b>

Tasa de rotación de cada una de nuestras empresas:

## Rotación de personal por empresa

Empresa	2021	2022
INS	4,37%	0,23%
INS SAFI	5%	9,52%
INS Valores	0,07%	9,52%
INS Servicios	1,45%	15,24%
RSS	2,77%	0,38%
BCBCR	7,17%	3,63%

# Capacitación y desarrollo profesional

Abordamos el proceso de capacitación desde las necesidades particulares de cada giro de negocio y según su objetivo, con el propósito de mejorar el desempeño individual y de los equipos de trabajo. Resaltamos que los esfuerzos de capacitación son desarrollados con una visión integral, abordando temas no solo vinculados a seguros o servicios financieros, gobierno corporativo e innovación, sino también los que refuerzan la gobernanza y los derechos humanos. Algunos de los temas abordados en capacitación durante el 2022 fueron:

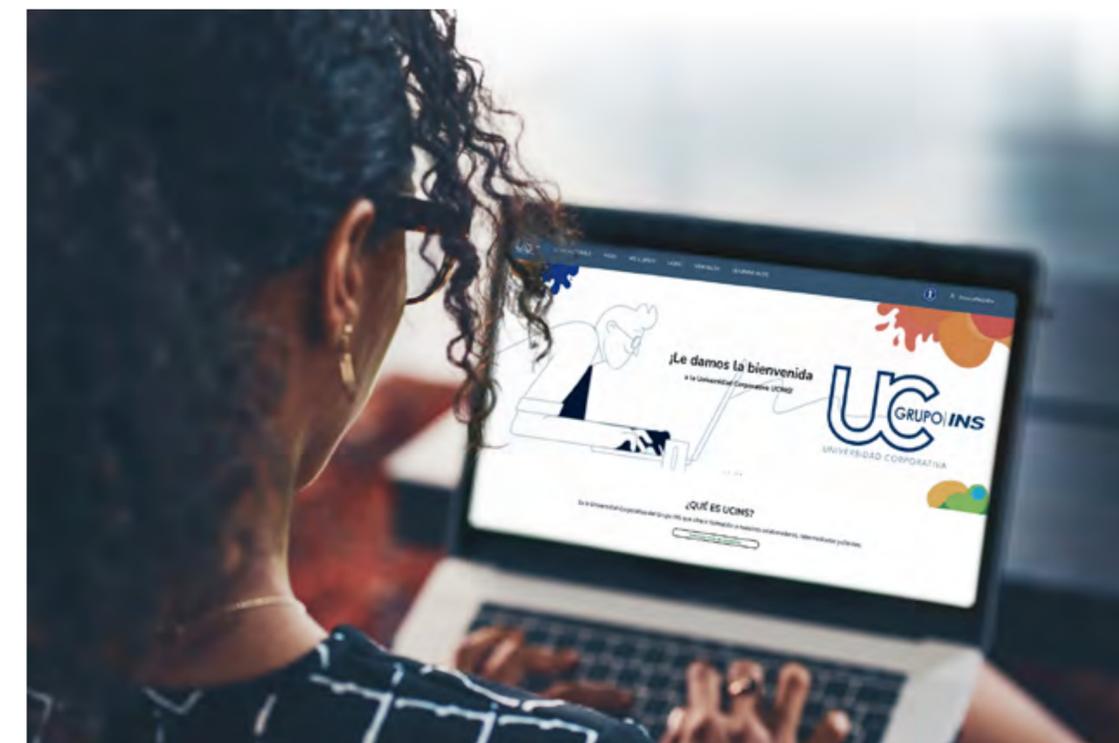
- Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO)
- Actualización del CRM a Dynamics 365
- Ciberseguridad y planes de contingencia
- Taller de estrategia de transformación digital
- Búsqueda y rescate en incendios de estructuras colapsadas
- Asistente en primeros auxilios avanzados
- Compras públicas sostenibles
- Masculinidades y factores psicosociales en el trabajo
- Conflictos de interés
- Actualización tributaria en normas aplicables al sector financiero
- Sesiones de *mentoring* para sucesores
- Programa "Yo soy líder" para todos los colaboradores en posiciones de liderazgo
- Formación en *yellow* y *green belt*, gestión de cambio, metodologías ágiles - SCRUM
- *Compliance* e Innovación en seguros personales

## Formación de nuestro personal por sexo

Indicador	Total		
<b>Horas de capacitación</b>	91.454	39.513	51.939
<b>Cantidad personas capacitadas</b>	6.648	4.286	2.362

Algunas acciones del proceso de formación y capacitación que destacan en el 2022:

- Impactamos desde el Plan de Capacitación y los Planes de Desarrollo a 1.736 personas, para un total de 35.624 horas de capacitación.
- Desarrollamos el programa Técnico Asesor en Seguros, para un total de 156 personas graduadas.
- Llevamos a cabo capacitaciones que contribuyeron a la estrategia de la organización y facilitaron el cumplimiento normativo.
- Implementamos con éxito el Programa de Fortalecimiento de la Administración Superior.
- Gestionamos 14 eventos de capacitación en el exterior y 1 pasantía, a fin de reforzar conocimientos.
- Desarrollamos el Primer Simposio de Universidades Corporativas.



### Universidad Corporativa (UCINS) facilita la formación:

Mediante esta plataforma interna brindamos las herramientas de capacitación y competencias, tanto para el desarrollo personal como profesional. Durante el año de reporte se implementó, desde la plataforma el plan individual de carrera con evaluaciones de conocimiento, contemplando opciones abiertas de cursos sobre agilidad como *Kanban Escencial* y *Design Thinking*.

# Cultura organizacional

Nuestra cultura se ha caracterizado por un alto sentido de pertenencia, compromiso con los objetivos de la organización, espíritu de colaboración y compañerismo. Durante el periodo transitamos entre un modelo de evaluación contratado y otras alternativas de medición.

Actividades que promueven la cultura organizacional:

- Durante el año replanteamos el modelo de cultura, alineándolo a la estrategia, empoderando a los líderes en su implementación.
- Divulgamos la Política de Derechos Humanos, la cual regula la protección de los derechos humanos y laborales de las personas trabajadoras.
- Implementamos la estrategia Talento sin Etiquetas, que integra acciones en materia de Derechos Humanos para contribuir a la sensibilización y vivencia plena de los derechos.
- Implementamos campañas de sensibilización y capacitación sobre discapacidad, género, lactancia materna, diversidad sexual, salud mental y hostigamiento sexual y laboral.
- Práctica de puertas abiertas con el fin de que los colaboradores puedan tener una comunicación directa con su jefatura o bien con la gerencia.
- Desarrollamos acciones de comunicación, mediante boletines semanales con temas de interés, logros o información institucional.
- Implementamos *team building* para reforzar la cultura a través del aprendizaje lúdico.
- Conformamos una metodología de gestión de cambio, bajo el modelo ADKAR para manejar procesos de cambio de forma efectiva.



## Denuncias por discriminación en el lugar de trabajo

Durante el periodo no se reportaron casos de discriminación en ninguna de las empresas. Reportamos 201 casos por diversos temas de índole laboral en trámite durante el periodo, no relacionados con discriminación.

Los casos de procesos judicializados a nivel laboral se desglosan por empresa con 7 para el INS, 19 para INS Servicios, 24 para la Red de Servicios de Salud, 3 para INS SAFI, 2 para INS Valores y 149 para el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

# Creemos en el talento joven

Apoyamos a estudiantes de colegios técnicos y de universidades que requieren realizar su práctica profesional. Para ello se les brinda apoyo económico, constancia de ejecución de la práctica, carné de identificación institucional, acceso a los servicios ofimáticos empresariales y participación en el proceso de reclutamiento de la empresa, con el fin de que se les considere para futuros procesos de reclutamiento. De manera que pasan a ser parte de la base de datos.

La incorporación de practicantes como de talento joven se da desde hace más de 30 años, con un procedimiento interno que justo está en revisión para el año del reporte. También se da cumplimiento a los lineamientos del MEP y de las universidades de las que se reciben estudiantes. Destacamos que dentro de los requisitos del proceso y congruentes con nuestro negocio, se solicita contar con una póliza estudiantil y las personas en práctica pasan a ser reportadas en nuestra póliza de riesgos del trabajo como pasantes.

Este proceso de apoyo se vio afectado durante las restricciones sanitarias por COVID-19, que obligaron al cierre de espacios de práctica, sin embargo, esto se está retomando gradualmente y se nota en los números. En **el año 2021 recibimos 39 estudiantes y para el 2022 fueron 96 estudiantes.**





# Beneficios para el personal

- Licencia con goce de salario por motivos de matrimonio, fallecimientos, enfermedades, maternidad y paternidad, esto último sin distinciones de sexo, siendo pioneros en el sector público con esta equiparación.
- Otorgamiento de uniformes, implementos de trabajo y protección personal.
- Servicio de consultorio médico de empresa.
- Centro de documentación, el cual brinda soporte en materia de información a toda la comunidad institucional.
- Atención psicológica para el abordaje de situaciones emergentes, conflictos laborales, entre otros.
- Oportunidades de formación y actualización interna, como el acceso al curso Técnico en Asesoría en Seguros y la UCINS.
- Teletrabajo y modalidad híbrida para los puestos con contrato firmado.

Contamos con licencias de maternidad y paternidad, facilitando un total de 58 licencias de maternidad y 128 licencias de paternidad, apoyados en la entrada en rigor de la Reforma Procesal Laboral que lo regula.



Nuestra subsidiaria INS Servicios fue la empresa que facilitó más licencias de maternidad y paternidad con 19 y 53 permisos respectivamente, para un **total de 72 durante el año 2022.**



El **100% de nuestro personal** está cubierto por convenios de negociación colectiva. Todos los beneficios y prestaciones se brindan a nuestro personal, sin importar su jornada laboral o que su puesto sea temporal.

Promovemos el derecho fundamental de asociación en los espacios de trabajo, estas son organizaciones laborales que existen y están conformadas por personal del Grupo INS:

- Asociación de Profesionales del INS, APINS
- Asociación Solidarista de Empleados de INS VALORES
- Asociación Solidarista de INS Servicios, AsoINSS
- Asociación Solidarista de SAFI, ASOSAFI
- Asociación Solidarista Hospital de Trauma, ASOHTRAUMA
- Cooperativa de Ahorro y Préstamo de los Empleados del Instituto Nacional de Seguros, CAPEINS
- Fondo de Pensiones y Jubilaciones del Cuerpo de Bomberos
- Sindicato Costarricense de Bomberos y Afines, SICOBO
- Unión de Personal del Instituto Nacional de Seguros, UPINS

# Evaluación de desempeño

Cada año realizamos una evaluación de desempeño para promover el crecimiento de las personas que integran la organización e identificar las oportunidades de mejora en el personal y los equipos de trabajo. Dicha evaluación se realiza a través del Sistema Gestión Virtual del Talento (GVT). Los criterios de medición contemplan:

- Metas y competencias
- Conocimiento transversal
- Destrezas y capacidades
- Procesos de retroalimentación y seguimiento
- Valoración conductual
- Comportamientos basados en las competencias asignadas al perfil
- Autoevaluación

Basado en los resultados de cada evaluación, se continúa el proceso en función de:

- Definición de oportunidades de mejora, mediante charlas, capacitaciones o comunicados
- Calificación de resultados
- Planes individuales de desarrollo
- Plan de seguimiento y mejora de desempeño
- Análisis de las necesidades del personal
- Promoción y ascensos
- Actividades de formación, capacitación y desarrollo
- Otorgamiento del incentivo por concepto de anualidad
- Realimentación al personal

En el año 2022 realizamos 6.336 evaluaciones de desempeño, de las cuales 3.254 fueron realizadas a hombres y 3.082 a mujeres, lo cual representa un 92% del total del personal.



# Salud y seguridad ocupacional

La Seguridad y Salud Ocupacional se gestionan a través del cumplimiento de requisitos legales, **tomamos en consideración la norma INTE/ISO45001**. Nuestro personal está cubierto a nivel de salud por todas las garantías laborales aplicables, en pleno goce de sus derechos a nivel de acceso a servicios de salud. Contamos con comisiones de salud ocupacional en cada centro de trabajo con más de 10 personas, según el Decreto Ejecutivo N° 39408-MTSS.

Fieles a nuestra filosofía de trabajo en la prevención, estos son algunos elementos destacados en seguridad ocupacional y promoción de la salud en el lugar de trabajo durante el 2022:

- Creación y divulgación del lineamiento corporativo de materiales peligrosos y otros productos químicos, con el fin de disminuir el riesgo de accidentes relacionados a la gestión de productos químicos.
- Creación de lineamiento corporativo para la gestión de equipo de protección personal, que busca mantener la dotación del equipo en tiempo y forma, reduciendo los accidentes laborales.
- Celebración de la Semana de Salud Ocupacional, incentivando la importancia de la cultura preventiva y el liderazgo en prevención a nivel corporativo, abordando:
  - Liderazgo en prevención y creación de una cultura preventiva.
  - Trabajos en alturas, donde se facilitaron herramientas al personal para realizar este tipo de trabajos de forma segura.
  - Higiene postural, con el fin de evitar lesiones.
  - Promoción de realización de pausas activas durante las labores de corte administrativo.



- Seguimiento y asesoramiento a personas con discapacidad, con el fin de adecuar el puesto de trabajo en los casos que así se requiera.
- Creación de herramienta estandarizada para la evaluación de riesgos laborales.
- Visitas de inspección en salud y seguridad laboral a los distintos centros de trabajo.

- Programas preventivos para mitigar el contagio por COVID-19.
- Campaña de vacunación contra la influenza.
- Disminución sostenida de acuerdo con los indicadores de accidentabilidad e incapacidad con respecto al año de referencia pre-pandemia 2019.



## PERFIL DE NUESTRO GRUPO

Grupo INS: nuestra reputación nos precede  
2-27, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4,  
403-5, 403-6, 403-8



## PERFIL DE NUESTRO GRUPO

Grupo INS: nuestra reputación nos precede  
403-2, 403-3, 403-4, 403-6, 403-8

- Fortalecimiento en el beneficio de los perfiles de puesto aplicables para elegir el horario más conveniente de entrada y salida para la salud ocupacional y prevención de riesgos psicosociales.
- Evaluación ergonómica de puestos en teletrabajo y establecimiento de planes de acción.
- Visitas de inspección a proyectos constructivos, para dar seguimiento a requerimientos técnicos del contrato y garantizar la implementación de medidas.

A nivel de atención en salud y promoción de estilos de vida saludable, desarrollamos múltiples acciones para el cuidado de la salud integral de nuestro personal, desde los consultorios médicos de empresa, donde destacamos:

- Programas de salud femenina y masculina, con prioridad en detección temprana de cáncer de útero y próstata, mediante tamizajes, con un alcance de 232 tamizajes en mujeres y 112 tamizajes en hombres.
- Programas de cesación del fumado.
- Movilizarnos por su salud, es un esquema que lleva puertas a la atención, que para el 2022 tuvo una ampliación del alcance de cobertura.
- Somos parte activa de la Red de Hombres por la Igualdad de Género del Sector Público, conformada por 30 instituciones públicas, desde donde hemos tomado acciones en la Comisión de Políticas de Salud Masculina.
- Continuamos una vigilancia activa de casos sospechosos de COVID-19, en conjunto con promoción de vacunación.
- Programa de control farmacológico de enfermedades crónicas de nuestro personal, con una cobertura nacional del traslado de medicamentos.
- Concursos asociados a estilos de vida saludables.
- Participación dentro del Programa Vive Bien de la CCSS.
- Chequeo anual según lo establecido por el estándar NFPA 1582, en el caso del personal operativo del BCBCR.





## Predicamos la prevención y promoción de la salud con el ejemplo

La implementación de acciones preventivas y la gestión de la salud ocupacional no nos eximen de experimentar lesiones laborales, desde la exposición a peligros. Detallamos los incidentes para el periodo de reporte.

### Distribución de incidentes por empresa

Empresa	Incidentes laborales	Distribución
INS	72	12%
INS SAFI	11	2%
INS Valores	0	0%
INS Servicios	47	8%
RSS	139	22%
BCBCR	350	57%
<b>Total</b>	<b>619</b>	<b>100%</b>





## Incidentes laboral por tipo

Tipo	Hombres	Mujeres	Total
COVID-19	89	35	124
Exposición A, Contacto con animales	75	4	79
Sobreesfuerzo	55	9	64
Caída a un mismo nivel	22	29	51
Accidente fuera de las instalaciones	19	28	47
Golpes	36	3	39
Exposición a riesgo biológico	9	29	38
Golpe contra objeto (s)	10	13	23
Caída a diferente nivel	16	6	22
Otras tipologías	5	14	19
Golpeado contra	15	1	16
Manejo Manual de Cargas	8	5	13
Manejo /Movilización de paciente	1	10	11
Caídas de personas que ocurren al mismo nivel	4	7	11
Otros incidentes laborales	7	2	9
COVID-19 (laboral)	7	2	9
Otras formas de accidente, no clasificados	4	4	8
Rozadura, rasguño, cortadura o punzada	7	0	7
Pisadas sobre objetos	2	5	7
Caída de objetos en manipulación	2	4	6
Caída al mismo nivel (trayecto)	2	2	4
Exposición A, contacto con temperaturas extremas	2	1	3
Teletrabajo	1	2	3
Caída en motocicleta	2	0	2
Exposición A, contacto con agentes químicos	2	0	2
<b>Total</b>	<b>403</b>	<b>216</b>	<b>619</b>

Durante el periodo se da una reducción del 30% respecto a los incidentes laborales reportados en el 2021, pasando de 888 en el 2021 a 619 incidentes en el 2022. Destacamos que, afortunadamente, durante el periodo no se reportan accidentes laborales con decesos fatales.

Somos conscientes de la gama de peligros laborales que se presentan a nivel organizacional, su variación según las diferentes empresas y los perfiles de puesto, por eso, de forma proactiva hemos tomado medidas de manera diferenciada y según la exposición. Como organización que lleva en su ADN la prevención, implementamos múltiples acciones para el resguardo de la salud e integridad, desde los procesos de capacitación, de traslado de equipo de protección y otras medidas, según las mejores prácticas en salud ocupacional.

Fieles a esa filosofía, contamos con un robusto equipo de Brigada de Emergencia, preparado a nivel de primera respuesta ante incidentes institucionales, además desde un enfoque integral en el abordaje de la salud, contamos también con un equipo de Brigadistas de Primeros Auxilios Emocionales, para un total de 467 funcionarios entre ambas brigadas.



## Conformación de Brigadas

Empresa	Emergencias		Primeros Auxilios Emocionales		Total
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
INS	95	72	8	37	212
INS SAFI	-	1	-	-	1
INS Valores	2	1	1	1	5
INS Servicios	34	35	4	9	82
RSS	72	48	4	4	128
BCBCR	24	15	-	-	39
<b>Total</b>	<b>227</b>	<b>172</b>	<b>17</b>	<b>51</b>	<b>467</b>



# Voluntariado

En cuanto a nuestras iniciativas de voluntariado, es preciso destacar el aporte y articulación de la Política de Voluntariado Corporativo, que vino a estructurar las acciones desarrolladas desde años atrás. Creemos en la contribución del voluntariado al desarrollo económico, social, ambiental y cultural del entorno. Durante el 2022 reportamos un total de 609.599 horas de trabajo voluntario.

Destacan en las acciones de voluntariado estas actividades y proyectos:

- Reforestación en los márgenes del Río Guápiles.
- Recolección de residuos durante Novena de la Virgen de los Ángeles.
- Recolección de basura en la actividad de MTB Reventazón.
- Eventos de siembra de árboles.
- Limpieza y recolección de residuos sólidos.
- Se realizaron labores de labranza en la huerta y siembra de hortalizas en el parque Río Loro y se pintaron espacios como la malla de seguridad.
- Participación en Programa Bandera Azul, en categoría de Hogares sostenibles.

- Personal de apoyo en iluminación de fachada del Hospital Nacional de Niños.
- Donación de cabello para elaboración de pelucas para pacientes con cáncer.
- Donación de sangre.
- Apoyo en feria virtual de empleo.
- Grupos de baile con participación corporativa, denominados INSpiración Folclórica Tesoros del Jade y Fusión INS.



## Apoyo de voluntariado al cuerpo de Bomberos es invaluable:

El voluntariado en el Benemérito Cuerpo de Bomberos aportó invaluable **605.270 horas de trabajo** durante el año 2022, en las diferentes estaciones a lo largo y ancho del país.



# Teletrabajo

En esta materia seguimos lo dispuesto a nivel de Ley No. 9738, Ley para regular el Teletrabajo y, a nivel interno, del Manual de Administración del Teletrabajo, el cual orienta al cumplimiento, por parte de la persona trabajadora que se acoge a la modalidad híbrida disfrutando días de teletrabajo, de una serie de recomendaciones ergonómicas para sus labores en el domicilio, de higiene, de ventilación, iluminación y seguridad adecuadas para salvaguardar la salud ocupacional.

Estamos convencidos del aporte que realizamos, el fomentar la modalidad del teletrabajo tiene impacto directo en el bienestar de nuestro personal, al facilitarles un mayor equilibrio entre su vida personal y laboral. Además reconocemos y apoyamos su

aporte a la reducción de emisiones de CO2, desde la reducción del transporte, uno de los principales emisores de gases de efecto invernadero a nivel país.

Gestionamos el tema desde la Guía Técnica para la Implementación del Teletrabajo en las Empresas del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y la Guía de salud ocupacional y prevención de los riesgos en el Teletrabajo del Consejo de Salud Ocupacional. Importante destacar que durante el 2022 se dio un regreso gradual del personal a la presencialidad, que corresponde a 3.106 personas colaboradoras, un 45% del total del personal del grupo, que acumularon, para el 2022, un total documentado de 2.848.176 horas de teletrabajo.

## Teletrabajo por empresa, cantidad de funcionarios y horas acumuladas

Empresa	Personal con contrato de teletrabajo	% de personal	Horas de teletrabajo
INS	1.453	56%	1.995.425
INS SAFI	19	100%	43.776
INS Valores	63	100%	2.560
INS Servicios	987	67%	1.960.640
RSS	272	16%	292.080
BCBCR	278	25%	549.120
Grupo INS	3.105	45%	2.848.176





# GOBERNANZA EN EL GRUPO INS

Gobierno corporativo con visión sostenible

# Nuestra gobernanza

La gobernanza se convierte en nuestro pilar fundamental, en la estrategia del Grupo es el sustento sobre el cual se define cómo operamos. Es responsable de avalar procesos y políticas corporativas, garantizando cumplimiento normativo, nuestra solidez, cumplimiento ético y, desde luego, transparencia y rendición de cuentas. Un gobierno corporativo sólido respalda nuestro actuar y propicia la continuidad del negocio.

## Estructura de nuestro gobierno corporativo

La Junta Directiva es quien preside el Grupo INS, es el mayor órgano de decisión estratégica en toda la corporación y vela de forma directa, entre otras acciones claves, por la buena marcha de las subsidiarias, los comités corporativos, la gestión de riesgos, el cumplimiento normativo, la Oficialía de Cumplimiento, la gestión financiera y el control actuarial, entre otras de alto nivel.

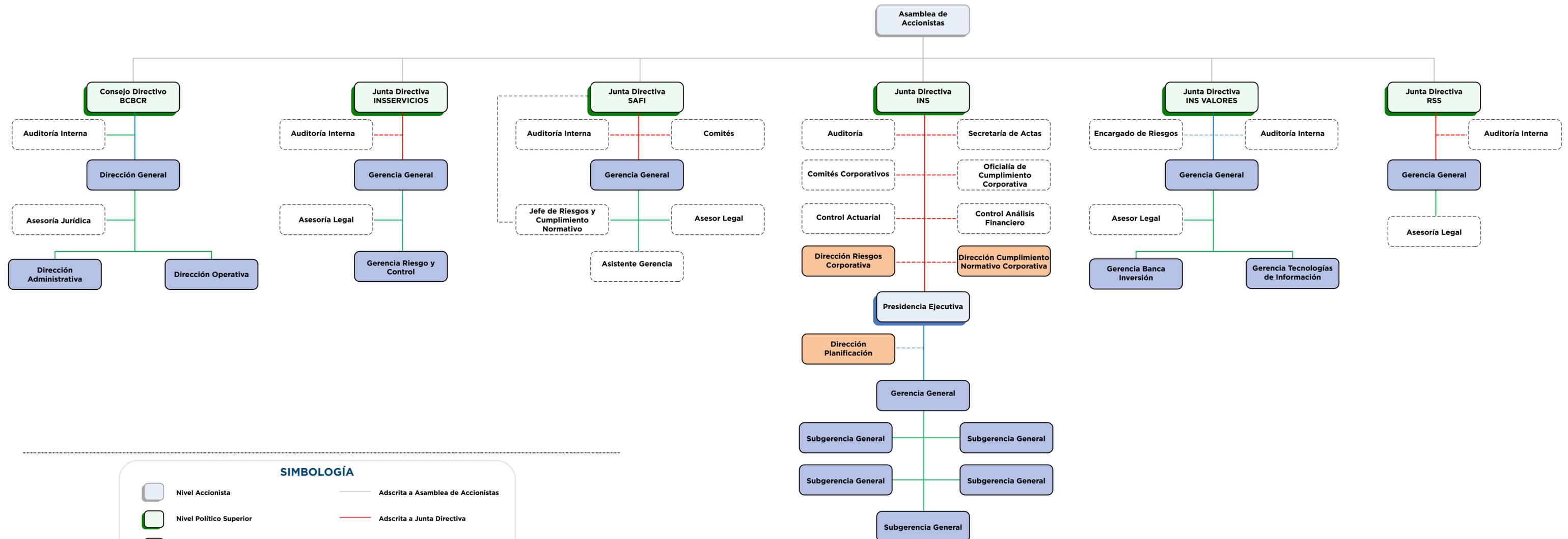
## Conformación de Juntas Directivas de empresas del Grupo INS

Miembro	INS	INS SAFI	INS Valores	INS Servicios	RSS	BCBCR
Mónica Araya Esquivel	●			●		●
Laura Guevara Gutiérrez	●			●	●	●
Mercedes Campos Alpízar	●			●		
Juan Ignacio Mata Centeno	●			●	●	●
Willy Carvajal Carvajal	●					
Alejandro Elizondo Castillo	●					
Laura Mora Camacho	●	●	●			
Javier Sancho Guevara		●	●			
Annette Arguedas Fallas		●	●		●	
Freddy Jiménez Varela		●	●			
Allan Marín Roldán		●	●			
Arnaldo Ortiz Álvarez		●	●			
Jorge Navarro Cerdas				●	●	
María Lorena Quirós Luque					●	
Omar Enrique Quesada Muñoz					●	
Warner Rodríguez González						●
Ronald Carballo Cascante						●

● Presidencia de Junta Directiva      ● Miembro de Junta Directiva



# NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO



**SIMBOLOGÍA**

	Nivel Accionista		Adscrita a Asamblea de Accionistas
	Nivel Político Superior		Adscrita a Junta Directiva
	Nivel Presidencia Ejecutiva		Adscrita a Presidencia Ejecutiva
	Nivel Gerencial		Adscrita a Gerencia General
	Nivel Asesor		Línea Instancia Asesora
	Nivel Dirección		Línea desconcentración máxima



Destacamos que la Junta Directiva del INS está conformada por 4 mujeres y 3 hombres, y es presidida por una mujer. A nivel de Grupo las Juntas Directivas están conformadas por 6 mujeres y por 11 hombres, lo cual representa un 35% y 64% respectivamente. Por su parte, en cuanto a la presidencia de cada Junta Directiva durante el 2022, en 4 de nuestras empresas estas posiciones fueron ejercidas por mujeres para un 66% y por hombres en 2 empresas, para un 33%.

Contamos con 9 comités de apoyo,

- Comité Corporativo de Ética, Conducta y Derechos Humanos
- Comité de Apoyo al Comité de Auditoría Corporativo
- Comité de Auditoría Corporativo
- Comité de Cumplimiento Corporativo
- Comité de Gobernanza en Tecnología, Innovación y Transformación Digital
- Comité de Nominaciones y Remuneraciones
- Comité de Riesgos Corporativo
- Comité de Talento Humano Corporativo
- Comité Ejecutivo Corporativo

Durante el periodo de reporte, nuestros comités de apoyo estuvieron conformados por 20 mujeres y 37 hombres, lo cual representa un 35% y 65% respectivamente. En cuanto al ejercicio de la presidencia de los 9 comités, 5 fueron presididos por mujeres para un 56% y 4 por hombres para un 44%. Asimismo, en los puestos de jefatura, las mujeres sobrepasan el 50% en relación con los hombres.

Promovemos la equidad de género a través de la participación y representación de mujeres en puestos directivos del más alto nivel y de toma de decisiones.

De acuerdo con los datos del sector en donde se ubica nuestro giro de negocio prioritario, la paridad entre

mujeres y hombres se ubica en un 43% y un 57% a nivel de juntas directivas, siendo los hombres quienes tienen el mayor número de puestos de toma de decisiones de esa revisión sectorial de 6 entidades.\*



\* Datos sobre Juntas Directivas de en referencia a sector financiero público, Banco Nacional, Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Banco de Costa Rica, Bolsa Nacional de Valores, Banco Internacional de Costa Rica, S.A. y Banco Central de Costa Rica.

# Ética y conducta

Fomentar un comportamiento ético y una conducta responsable y respetuosa de los derechos humanos, así como socializar entre las personas que laboran para el Grupo INS y demás partes interesadas, es el núcleo de lo que nosotros llamamos Cultura Institucional.

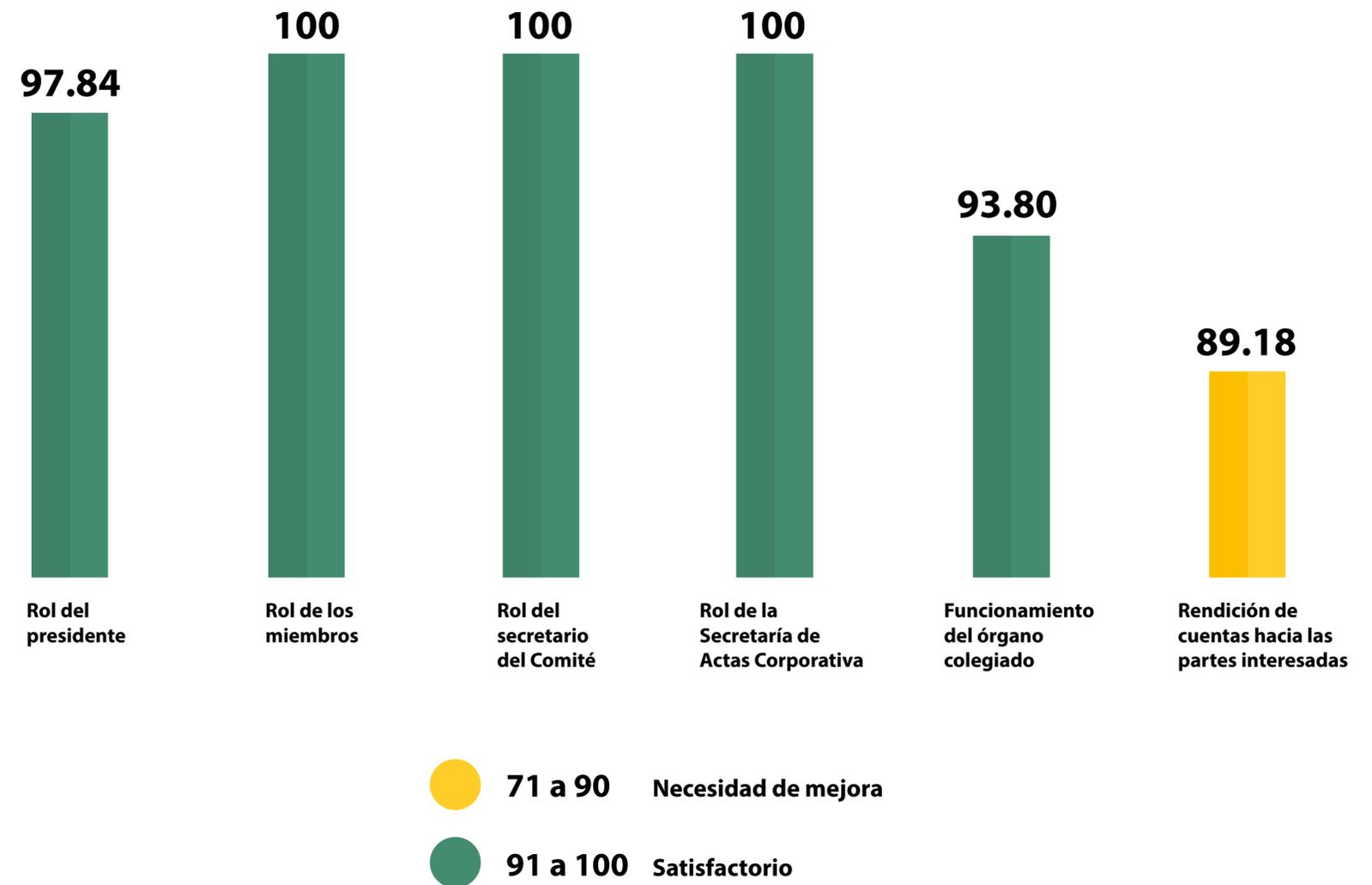
Para darle vida contamos con dos instrumentos: el Código de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS y la Política de Derechos Humanos del Grupo INS, cuyo alcance incluye la alta dirección, titulares subordinados, órganos colegiados y todas las personas colaboradoras del Grupo, tanto en sus relaciones internas como externas.

Complementariamente, nuestras empresas implementan sus propios planes de acción para el abordaje de la ética y los Derechos Humanos conforme a las mejores prácticas, así como normativas propias del sector al que pertenecen, políticas y canales de atención de quejas, denuncias o inconformidades, en estricto apego a la legislación vigente.

Lo anterior, liderado por el Comité Corporativo de Ética, Conducta y Derechos Humanos que monitorea constantemente los avances y oportunidades de mejora, en procura del fortalecimiento de la gestión ética y los Derechos Humanos. También busca promover que todas las personas vinculadas, se guíen por pautas de comportamiento con el más alto nivel de exigencia en el cumplimiento de leyes, normativas, contratos, procedimientos, valores y principios éticos, y que existe respeto hacia los derechos humanos de todas las personas.

Como parte de las acciones para fortalecer el buen gobierno corporativo y, de conformidad con lo establecido en el Reglamento sobre Gobierno Corporativo en su artículo 21, que indica: El Órgano de Dirección debe establecer los mecanismos para llevar a cabo evaluaciones anuales sobre su gestión, la de sus comités y de sus miembros, así como las acciones a tomar en caso de que existan reservas o dudas sobre el desempeño de alguno de sus miembros; nos aplicamos un instrumento de autoevaluación para la gestión del año 2022, cuyos resultados se detallan a continuación:

## Comité de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS



Capacitaciones para fomentar la vivencia ética:

- Conflictos de interés.
- La integridad corporativa como un activo más de la empresa.
- Gestión ética de los conflictos de interés.
- Código de Ética ¡Somos responsables, transparentes y rendimos cuentas!
- Ética corporativa en la plataforma de la UCINS.
- Programa Líderes Promotores de la Ética.
- Programa Héroe de la Ética.
- Programa Corporativo de Ética.
- Ley N° 8422 Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.

Como parte de las acciones de mejora continua. Desde el Comité Corporativo, se estableció un plan de trabajo de cara al 2023, con el fin de implementar las acciones correspondientes para el cumplimiento de los objetivos propuestos y mejorar el resultado de la autoevaluación en lo que respecta al punto Rendición de cuentas a partes interesadas.

Nos comprometemos y esto se evidencia durante el periodo de reporte, con la gestión ética por ello se firmó el Compromiso Ético por parte de la Junta Directiva del INS, Juntas Directivas de la Subsidiarias, Consejo Directivo de Bomberos, Alta Gerencia y personal de todas

las empresas del Grupo INS; dimos seguimiento a riesgos que atentan contra la ética y se desarrollaron campañas informativas mediante varios canales y mecanismos de divulgación del sistema de gestión de la ética en diferentes medios internos.

Contamos con distintos mecanismos y canales para que las partes interesadas interpongan denuncias las cuales son tratadas con alto grado de confidencialidad, llevando a cabo el debido proceso y tomando las acciones necesarias. En el 2022 se actualiza el Código de Ética Corporativo, el Programa Institucional de Ética, Valores y Conducta del Grupo INS y se habilita la Defensoría de Clientes Corporativa, donde se confeccionan nuevos procedimientos para denuncias, quejas y sugerencias con un alcance de Grupo.

Reconocemos que para generar valor debemos procurar espacios seguros y no permitir conductas no deseadas en el lugar de trabajo. Por ello, nuestro compromiso es someter estos casos a un efectivo control y a un debido proceso, mediante el establecimiento de un canal confidencial de denuncias sobre actos que se consideren irregulares. Fortalecimos la política para prevenir el hostigamiento sexual y desarrollamos acciones que buscan garantizar cada vez más la protección de las víctimas y el debido proceso.



# Gestión de quejas y manejo de información

Hemos definido procesos corporativos para el manejo de quejas, denuncias y afines, manejados por la Defensoría del Cliente Corporativa, la cual cuenta con un promedio de 10 días para resolución de trámites interpuestos.

Detalle de acciones desarrolladas en 2022 orientadas a la mejora y la gestión de satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestra clientela:

- Monitoreo de las Sedes y Puntos de Servicio a nivel nacional, a fin de evaluar la infraestructura, ornato y aseo de estos.
- Confección de informes con el resumen de los hallazgos y recomendaciones, a fin de apoyar la toma de decisiones en pro de la mejora de los servicios y gestión de riesgos.
- Emisión de recomendaciones que resultaron en la mejora o cambio de procesos internos, a fin de mejorar la experiencia de las personas clientes y disminuir el riesgo de incurrir en incumplimientos normativos.

- Seguimiento a los planes de acción propuestos producto del análisis casuístico de los trámites atendidos.
- Campaña interna de sensibilización promoviendo la empatía en el servicio.
- Promoción para la premiación de clientes que completaron las encuestas, buscando incentivar la participación.
- Curso para el personal sobre servicio al cliente.
- Divulgación de las funciones de la Defensoría, detalle de incidencias más frecuentes, mecanismos alternativos de resolución de conflictos.



En el periodo 2022 no hubo demandas relacionadas con competencia desleal, prácticas monopólicas, ni contra la libre competencia.



GOBERNANZA EN EL GRUPO INS

Gobierno corporativo con visión sostenible

2-15, 2-25, 2-26, 2-27, 102-16, 207-3



## Cumplimiento normativo

Para el cumplimiento normativo aseguramos un fiel acatamiento de todo el cuerpo jurídico que le rodea, esto contempla leyes nacionales, normativas internas, códigos, políticas y cualquier otro mecanismo de control que se vincule con la naturaleza de nuestras operaciones. Según la clasificación, el Marco de Gestión de Cumplimiento Normativo puede provenir de fuentes externas, internas, requisitos de las partes interesadas o tipos de obligaciones: obligatorias o voluntarias.

Dentro de la estructura organizacional de la institución, le compete a la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativo, que cuenta desde el 2022 con un alcance para el Grupo; la promoción y vigilancia de todo ese conjunto de normas internas y externas, regulando, por medio del Marco de Gestión, toda la instrumentalización legal y técnica necesaria para asegurar que el acatamiento normativo sea manejado en forma integral y efectivo en toda la organización.

Durante el 2022 no se reportó ningún incumplimiento o inobservancia en aspectos relacionados con normativas sociales, económicas o ambientales.

## Transparencia y acceso a la información

Consolidamos día a día la estructura de rendición de cuentas que deviene directrices internas, además de ser uno de nuestros pilares de gestión institucional y de gobierno corporativo más arraigados. Ejemplo de ello es el apego a la Directriz N°102-MP Política general sobre transparencia y divulgación de información financiera y no financiera para empresas propiedad del Estado, sus subsidiarias e instituciones autónomas.

Paralelo a este informe de transparencia estatal, contamos con la Política sobre Transparencia, Confidencialidad, Acceso, Clasificación y Manejo de la Información que promueve las mejores prácticas del buen gobierno corporativo y una vivencia diaria del negocio de claridad y rendición de cuentas. Cumplimos con la directriz N°073-MP-MEIC-MC Sobre la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, la cual regula y define lineamientos para instituciones descentralizadas del país.

El principio de transparencia favorece la comunicación de acciones de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa. Hacemos operativo el Modelo de Gobierno Corporativo del Grupo INS y la rendición de cuentas, donde reforzamos algunas acciones del 2022.

- Actualización constante en la página web sobre temas relacionados con Gobierno Corporativo, misión, visión, valores, conformación de Junta Directiva, Alta Gerencia y Comités, informes anuales, estructura organizativa, normativa, entre otros de interés.
- Publicaciones en Diario Oficial La Gaceta de la normativa que corresponde a afectación a otras partes interesadas.
- Estudio reputacional, el cual para el año de reporte generó una nota de 8,7 sobre 10, identificando oportunidades de mejora que implican planes de acción.

## Vinculación a la Red de Transparencia

Como entidades públicas, cumplimos fielmente con los mandatos de la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica, al ser parte de la Red de Transparencia, cuyo objetivo es dar acceso a la ciudadanía a la información relacionada con la administración de los recursos públicos.

El acceso es mediante sitios web que contengan datos de interés público, según los aspectos evaluados en el Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense: acceso a la información, rendición de cuentas, participación ciudadana y datos abiertos de gobierno (estados financieros, informe anual de labores, estructura organizacional, índice salarial, entre otros puntos).

El INS y el Benemérito Cuerpo de Bomberos participamos dentro de las instituciones evaluadas en este Índice, por su parte el resto de las empresas que no son calificadas, mantienen un alto nivel de compromiso y ejecutan acciones para la mejora continua. Destacamos que, durante el año de reporte, no se trasladaron de parte de este órgano implementador del índice, resultados sobre la aplicación.

En cumplimiento de la Norma Transparencia y Acceso a la Información Pública, para la puesta en marcha de la debida diligencia se cuenta con el rol de Oficial de Acceso a la Información, que tiene el papel de dar garantía del derecho de acceso a la información pública. Este oficial cuenta con el apoyo al más alto nivel para garantizar dicho acceso en condiciones idóneas. Para promover la transparencia, publicamos el Informe de Rendición de Cuentas de forma anual para cumplir con el llamado y la obligación ante las diferentes partes interesadas.

Algunas acciones concretas implementadas en la promoción de DDHH:

- Boletines internos con versión audible.
- Cintillos en pantallas de servicio para personas con discapacidad auditiva.
- Se mantiene actualizado el Reglamento de Bioética para atención de pacientes.
- Capacitaciones al personal sobre respeto a la vida, dignidad, libertad, autonomía y justicia.
- Voz del paciente en centros de salud, un área para dar apoyo a personas pacientes y familiares sobre temas de salud o inconformidades.



- Medición de la satisfacción de la clientela por medio de encuestas, procurando el cumplimiento de derechos y la escucha activa de expectativas.
- 2 capacitaciones sobre el tema de prevención de incendios, alcanzando 30 personas de la comunidad sorda, por parte del Benemérito Cuerpo de Bomberos.

A continuación, detallamos algunos de los canales disponibles para velar por el cumplimiento y respeto de los DDHH, mediante los cuales se reciben denuncias, quejas y otros que son recibidos corporativamente por nuestra Defensoría del Cliente:

- De manera presencial o escrita, en el piso 2 de oficinas centrales, en las sedes o puntos de servicio.
- Línea gratuita: 800-Defensoría (800-3333676742)
- Teléfono directo: 2287-6161
- Correo electrónico: [defensoria@grupoins.com](mailto:defensoria@grupoins.com)
- Formulario Web: <https://www.ins-cr.com/defensor%C3%ADa-del-cliente-corporativa/>
- Encuestas de satisfacción de servicio mediante Códigos QR, ubicados en los escritorios de atención al público.
- Uso de los teléfonos directos, ubicados en nuestras sedes y centros médicos.
- Comentarios en Redes sociales.

# Gestión integral de riesgos

Contamos con un Marco de Gestión Integral de Riesgos Corporativo, con el objetivo de adoptar permanentemente las mejores y más sanas prácticas y estándares internacionales de gestión de riesgos. Proceso de fortalecimiento fundamentado en cinco elementos clave alrededor del riesgo: gobernanza, apetito, herramientas para la gestión integral, gestión integral y cultura.

Sobre la gobernanza del riesgo contamos con distintos comités de apoyo para diluir las responsabilidades y especializarlas en cuanto al apoyo de las Juntas Directivas. Son los responsables de elevar propuestas, dar seguimiento a las políticas, límites de exposición, sistemas y metodologías. Sobre nuestro apetito, estamos dispuestos a asumir un nivel de riesgo bajo en INS y bajo-moderado en SAFI e INS Valores, en el cumplimiento estratégico. Adoptamos todas aquellas acciones necesarias e implementamos los controles y planes de acción requeridos para mantener los riesgos a los que estamos expuestos.

Nuestras herramientas para la gestión las mantenemos en constante desarrollo e implementación para dar seguimiento a los riesgos relevantes que enfrentamos. Las

etapas del proceso de gestión de riesgos consideran los requerimientos del Sistema de Valoración de Riesgos Institucional (SEVRI), como esquema básico establecido por la Contraloría General de la República en la gestión.

Durante el periodo de reporte llevamos a cabo acciones para fortalecer la gestión de riesgos corporativa:

- Implementación de un programa de rendición de cuentas mensual en materia de metas y alcances.

- Desarrollo de la primera etapa de un programa de identificación del estado de los modelos, metodologías, procesos y procedimientos para la gestión de riesgos de cada empresa con motivo de identificar las debilidades, fortalezas y oportunidades.

- Desarrollo de capacitación técnica relacionada con las normativas, disposiciones y técnicas estadísticas y matemáticas vinculadas a solvencia.



- Consolidación de la gestión de riesgos económicos, mediante el desarrollo de un área de análisis económico.
- Implementación de tecnologías (*software*) de última generación.
- Generación de un conjunto de pruebas de tensión sobre los potenciales resultados financieros de líneas de seguros en determinados escenarios extremos.
- Consolidación de la Herramienta de Riesgos Materializados.
- Actualización de los planes alternos de trabajo (PAT) incorporando escenarios potenciales de ciberataque.

Avanzamos con paso firme hacia una gestión de Riesgos ASG que implica la identificación, control, monitoreo y supervisión oportuna, por ello:

- Avance en la identificación de Riesgos ASG y capacitación a la Dirección de Riesgos Corporativa sobre el tema.
- Mediante un conversatorio con las gerencias, jefaturas y personas responsables de equipos de trabajo, dimos a conocer las acciones estratégicas para continuar en el avance sobre la gestión de riesgos ASG.

- Capacitamos durante el 2022 a 105 funcionarios, denominados gestores de riesgos en sus respectivas áreas de trabajo, sobre la ISO 26000, la Sostenibilidad en el sector asegurador y sobre Riesgos ASG.
- En cada una de nuestras subsidiarias contamos con una Unidad de Riesgos Interno que permite gestionar los riesgos.
- Gestionamos las acciones de riesgos según el Plan Estratégico de Negocio para la Sostenibilidad.
- Realizamos mapeo de riesgos para definir o identificar los procesos críticos de cada una de estas, así como los planes de mitigación y/o planes alternos de trabajo.

### Enfoque en calidad

De la mano con la gestión de cada departamento, trabajamos con un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001:2015, la cual emplea una serie de requisitos que permiten una estructura de planificación, implementación, control y mejora en la calidad.

Evaluamos el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad mediante verificaciones internas, gestión de no conformidades, gestión de salidas no conformes y segui-

miento de indicadores y revisión de proceso operativos y de salidas. La mejora continua es permanente, por lo que todos los años, por medio de la capacitación, buscamos implementar mejoras en sus procesos.

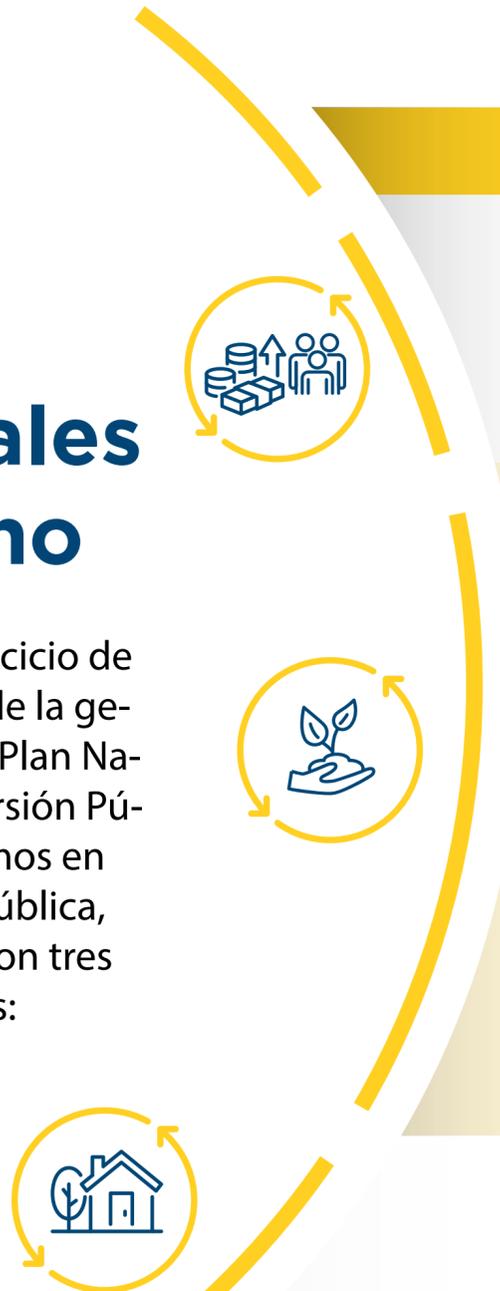
## Congreso INS: Gestionando riesgos con innovación

Para el fortalecimiento de la cultura de gestión de riesgos y como evidencia de nuestro compromiso con las partes interesadas externas, se llevó a cabo un evento de una semana, con panelistas nacionales e internacionales, abordando ponencias como Supervisión consolidada: la visión del regulador, Finanzas sostenibles: retos y oportunidades para el sector asegurador, Seguros con impacto social: innovando en el mercado asegurador, La prevención dentro de la gestión de riesgos y Tendencias en los seguros de responsabilidad civil. Se contó con la participación de 1.338 personas.

## Intervenciones Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública

# Aportes institucionales del Gobierno

Contribuimos desde el ejercicio de nuestra función pública y de la generación de valor social, al Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública 2019-2022. Participamos en los sectores de Hacienda Pública, Monetario y Supervisión, con tres intervenciones estratégicas:



### Intervención Estratégica

### Objetivo

### Indicador

### Alcance para el 2022

Inversiones con impacto en el bienestar económico y social.



Generar inversiones por medio de la colocación de títulos valores, cuya captación de recursos se destinen al impacto del bienestar económico y social del país.

Porcentaje de inversiones que generan impacto en el bienestar económico y social respecto a la cartera de Inversiones total del Instituto Nacional de Seguros.

Un **75% de colocaciones**, con lo que se cumple el 100%.  
 Se consideraron emisores cuyas colocaciones contribuyen con actividades específicas para el desarrollo económico y social del país.

Aseguramiento de PYMES con pólizas de Riesgos del Trabajo, y de agricultores independientes y de PYMES agrícolas con pólizas del Seguro Agrícola.



Aumentar el aseguramiento a las pequeñas y medianas empresas con protección al patrono y sus trabajadores a través del seguro de Riesgos del Trabajo, para minimizar el impacto de los accidentes laborales, así como el efecto en la calidad de vida y economía de estos.

Cantidad de PYMES aseguradas con póliza de Riesgos del Trabajo al cierre de cada año.

La meta para el ejercicio 2022, se consignó en 49.652 PYMES aseguradas.  
 Al finalizar el período, se obtuvo un total de **54.662 aseguramientos**, con lo que se supera lo establecido.  
 Se desarrollaron acciones para alcanzar la meta a través de diferentes canales, tal como contacto directo con clientes por medio de los intermediarios de seguros, charlas educativas en canales virtuales y gestiones administrativas.



Incrementar el uso del seguro agrícola como mitigador de los efectos del cambio climático, a efecto de brindar apoyo a los agricultores independientes y PYMES Agrícolas.

Cantidad de pólizas de Seguro Agrícola emitidas para agricultores independientes y PYMES agrícolas.

Agricultores independientes y PYMES agrícolas, la meta para el 2022 se estableció en la emisión de 301 pólizas y se lograron formalizar **358 seguros**.  
 Se desarrollan acciones a través de diferentes canales para incentivar la colocación de créditos al sector agrícola.

Aseguramiento de viviendas de clase media con nuevas pólizas de Incendio.



Incrementar el aseguramiento de protección a viviendas de clase media, a través de nuevas pólizas de Incendio, con el fin de minimizar el riesgo de pérdida por la ocurrencia de eventuales siniestros.

Cantidad de viviendas de clase media aseguradas con nuevas pólizas de Incendio al cierre de cada año.

Colocación de 2.331 seguros, siendo que la meta esperada correspondía a 1.938 viviendas, por lo cual se supera lo planteado.  
 Aspecto que responde a los esfuerzos para la colocación de nuevas pólizas con entidades de créditos hipotecarios.



# SOSTENIBILIDAD

Desarrollo sostenible de cara al centenario



# Alineamiento estratégico

Nos guiamos con nuestra propia Política de Sostenibilidad del Grupo INS, refrendada a nivel corporativo por nuestra máxima autoridad, la Junta Directiva. Esta Política se basa desde la triple utilidad del negocio, contemplando los temas sociales, ambientales y económicos, lo cual nos permite agregar valor en cada uno de nuestros productos o servicios, tener mayor competitividad en el mercado y aportar desde la diversidad nuestros distintos servicios al progreso del país de manera más sostenible.



Esta política es de alcance corporativo, implica a la totalidad de funcionarios del grupo y sus relaciones comerciales. La política se materializa a partir de la Estrategia de Sostenibilidad, vigente desde el 2017, en la que se establecen los temas materiales y puntos clave de gestión, que son 44,

los cuales son desagregaciones de las prioridades estratégicas para su abordaje interno. Esta estrategia está alineada con la Política Nacional de Responsabilidad Social y los Objetivos del Desarrollo Sostenible (OSD), la agenda 2030.

A nivel interno, y desde el 2021, con la entrada en vigor del actual Plan Estratégico Corporativo (PEC), pusimos en marcha el Plan Estratégico de Negocios de Sostenibilidad (PEN), que marca los parámetros para una mejor y mayor revisión en aspectos económicos, sociales, ambientales y de gobernanza. Dentro del Plan se involucran a 7 áreas fundamentales en la implantación de acciones a largo plazo (alcance de 4 años), que son:

- Dirección de Mercadeo y Transformación Digital
- Dirección de Riesgos Corporativos
- Subdirección de Servicios Generales
- Subdirección de Cultura y Talento
- Departamento de Calidad
- Departamento de Prevención
- Departamento de Proveeduría

Por su parte a nivel de Plan Anual Operativo (PAO) se incluyeron, para el 2022, a 21 diferentes áreas denominadas, a nivel interno, como subprogramas, que tienen acciones sostenibles, las cuales son evaluadas en cumplimiento por el área técnica a cargo de sostenibilidad. Se trata de 79 acciones que en conjunto buscan la implementación de la estrategia a corto y mediano plazo. De estas 21 áreas, 3 no lograron el cumplimiento respectivo, lo que implica un plan de acción y un seguimiento más pormenorizado. Dentro de las áreas podemos destacar, a modo de ejemplo, a la Dirección de Seguros Personales, Dirección de Seguros Generales, Departamento de Control y Gestión de Compras y Dirección de Seguros Obligatorios.

Ambos avances, tanto el del PEN, como el del PAO, son evaluados trimestralmente cuyos resultados son escalados a los comités, y a la Junta Directiva correspondiente. El contar con estos dos niveles de implementación a nivel de planificación estratégica, no solo evidencia el nivel de madurez en cuanto a la gestión de la sostenibilidad, sino que refuerza el hecho de que esta es una acción transversal a la dinámica y operativa del Grupo INS.

# Actualización de la Estrategia de Sostenibilidad

Nuestra Política de Sostenibilidad, desde la cual se establecen los lineamientos de la gestión responsable del negocio, detalla enunciados que aplican a todas las subsidiarias que forman parte del Grupo INS, así como a nuestra cadena de valor.

Esta política está basada desde la triple utilidad del negocio, contemplando los temas sociales, económicos y

ambientales, lo cual nos permite agregar valor en cada uno de nuestros productos o servicios, ser más competitivos en el mercado y aportar, desde nuestras distintas operaciones, al progreso del país.

En el marco de la debida diligencia, durante el 2022 pusimos en marcha un proceso para la actualización de la estrategia. Esto nos llevará hasta el 2023, culminando

con la validación del más alto nivel y la divulgación. Desarrollamos, en el año del reporte, la primera fase, que sienta las bases de una estrategia corporativa robusta que nos permitirá abordar los retos y oportunidades del contexto actual. Para el 2023 le toca el turno a la actualización de la materialidad, validándola con las partes interesadas en alineamiento con la planificación estratégica.

## Actualización de la Estrategia de Sostenibilidad (primera fase):



**Diagnóstico de madurez entre las empresas**



**Análisis de contexto**



**Identificación de necesidades y expectativas**



**Identificación y categorización de partes interesadas**

La Junta Directiva del INS aprobó el **modelo de Responsabilidad Social**.

Elaboramos una **Estrategia de Sostenibilidad**, considerando los intereses de nuestras partes interesadas, las tendencias del sector en sostenibilidad ASG, definiendo 12 temas materiales, procesos de debida diligencia y compromisos país con respecto a los ODS.

Generamos una **estrategia de movilización de la materialidad de la organización** desde cada subprograma del Grupo INS, la sostenibilidad tiene un peso anual del desempeño de las áreas y de cada subprograma.

**2011**

**2015**

**2017**

**2018**

**2019**

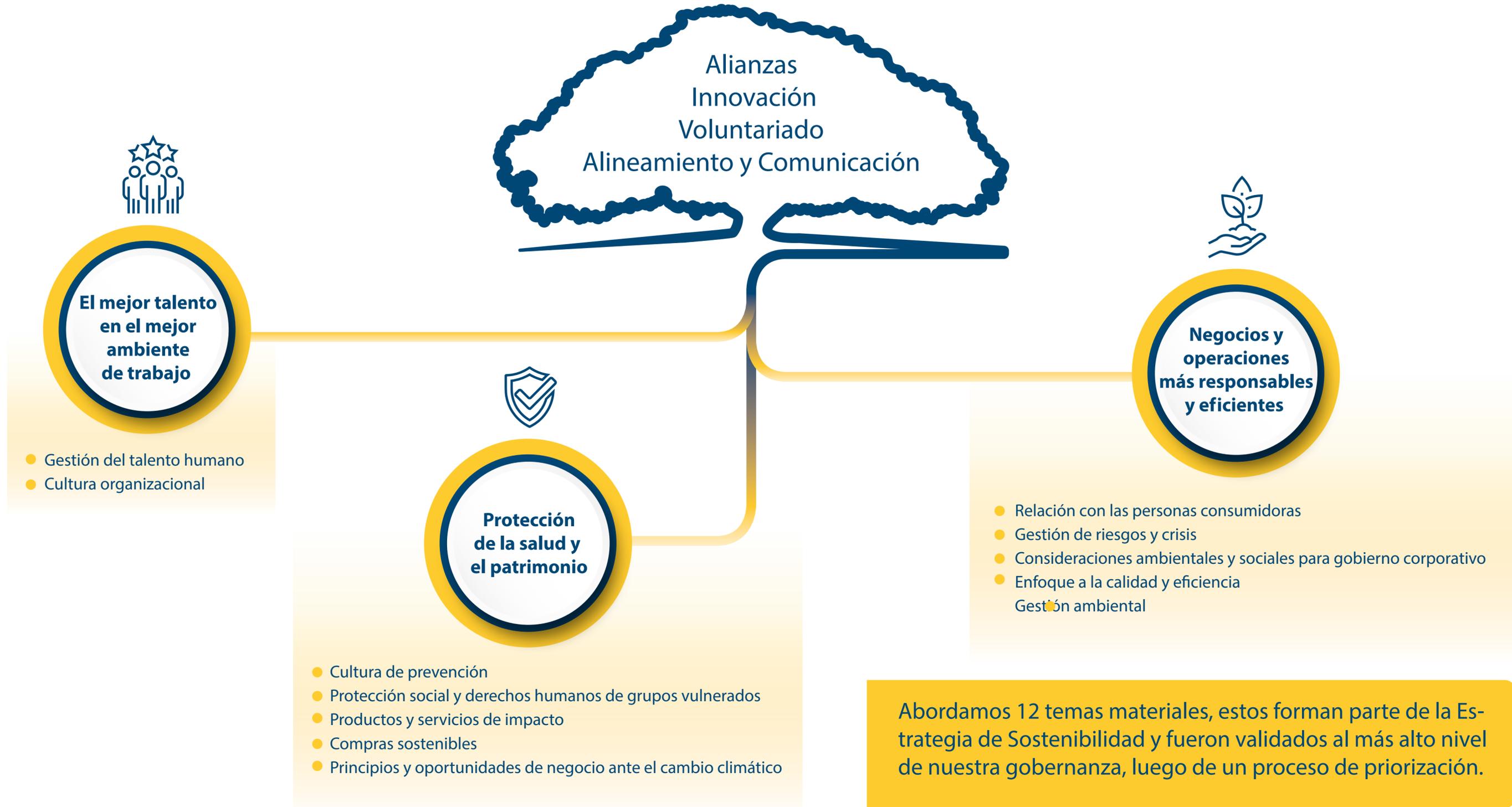
**2022**

Se transforma la **Política de Responsabilidad Social** a "Política de Sostenibilidad del Grupo INS". Se establecen los lineamientos generales de la triple utilidad para la organización.

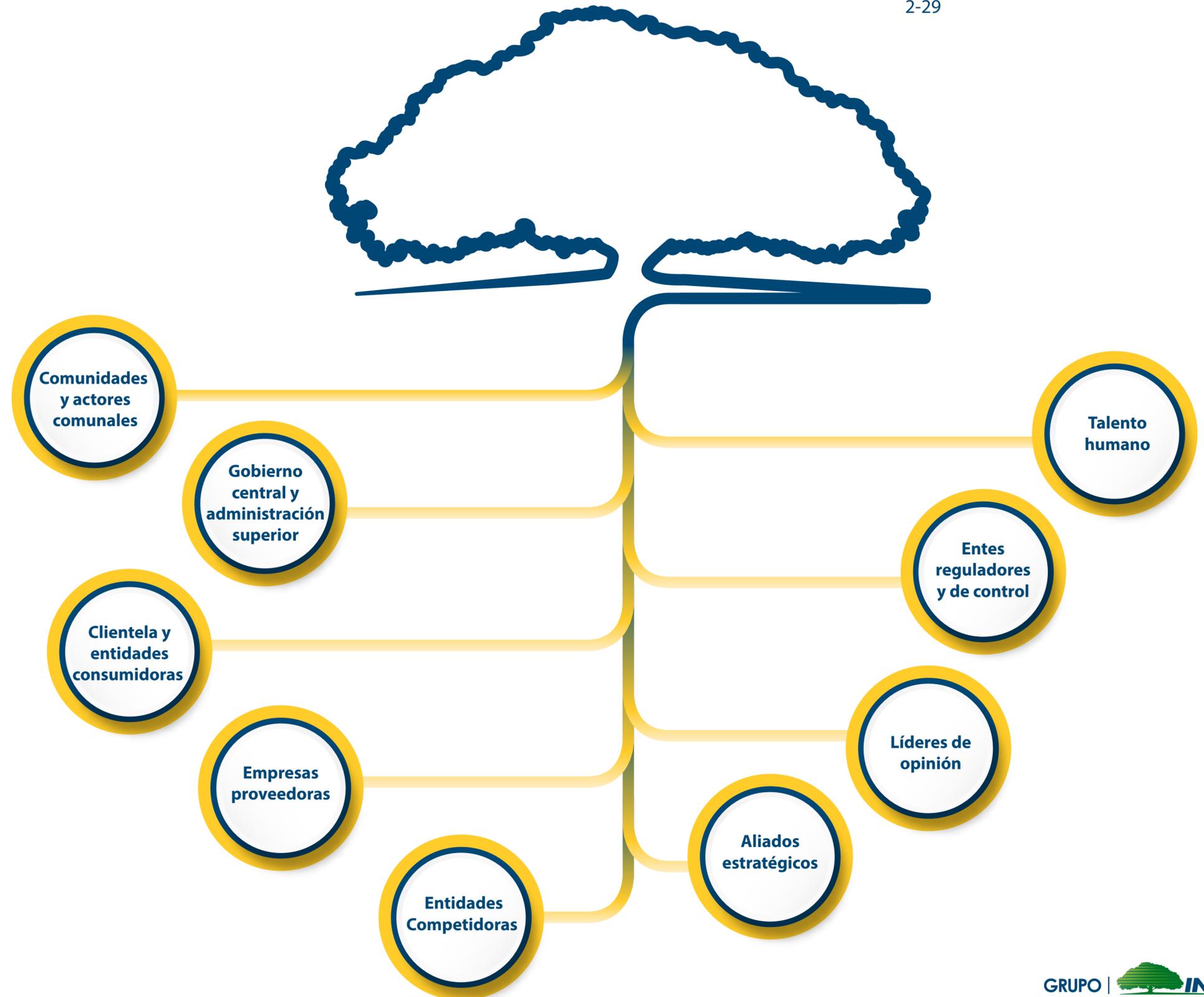
**Fortalecimiento de la estructura interna** de la organización en temas de sostenibilidad.

Lanzamiento y divulgación del **primer reporte de sostenibilidad** del sector asegurador. Inicio de la actualización de la Estrategia de Sostenibilidad. Traslado del área funcional a la Subdirección de Relaciones Corporativas.

# Estrategia de Sostenibilidad



# Mapeo y relacionamiento con partes interesadas



# Relación con Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), son 17 objetivos globales interconectados, diseñados para ser un plan para lograr un futuro mejor y más sostenible para todos. Los ODS fueron establecidos en 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y se pretende alcanzarlos para el 2030.

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad incluye retos concretos dirigidos a colaborar en la difusión y conocimiento de los 17 ODS. En particular, focalizamos acciones en 4 de ellos, siendo conscientes de que nuestro actuar corporativo genera impactos en los demás.



## Objetivo 3 Salud y Bienestar:

- Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades.

- Mediante nuestros productos de seguros ofrecemos tranquilidad y bienestar a nuestros clientes ante la materialización de riesgos personales o empresariales.
- Brindamos un aporte al mercado financiero en términos de contención de cartera de morosidad por cobertura de pago.

- Aliviamos, mediante atención médica y pago de incapacidades completas ante situaciones de riesgos laborales de nuestro Seguro de Riesgos de Trabajo.

- A través de la cobertura del Seguro Obligatorio Automotor, liberamos el sistema de seguridad social, generando atención e indemnizaciones de alta calidad en caso de siniestro.

- Contamos con una Estrategia Corporativa de Prevención orientada hacia la salud laboral, salud general, seguridad vial, seguridad humana y patrimonial.

- Realizamos actividades de promoción y prevención en el tema de movilidad segura y en el abordaje de las enfermedades crónicas no transmisibles y obesidad.

- En la Red de Servicios de Salud brindamos atención integral a nuestra clientela, en los tres niveles de atención, manteniendo altos estándares de calidad, seguridad y calidez.



## Objetivo 5:

- Igualdad y Equidad de género: Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

- Nos comprometemos con el fortalecimiento de la normativa interna para propiciar espacios seguros de participación plena y efectiva de las mujeres. Procuramos la igualdad de oportunidades de liderazgo en nuestra organización mediante:

1. Política de Sostenibilidad del Grupo INS.
2. Política de Derechos Humanos del Grupo INS.
3. Política para la Prevención del Hostigamiento y el Acoso en Grupo INS.
4. Código de Ética y Conducta del Grupo INS.

- Propiciamos el liderazgo del más alto nivel del gobierno corporativo para mujeres, por encima del promedio del sector financiero.

- Incorporamos un grupo de trabajo para la igualdad de género a nivel institucional.

- Asumimos ocho grandes compromisos de la Agenda Nacional sobre Trabajo Doméstico Remunerado para fomentar la reducción de la brecha de género en nuestra gestión, servicios y productos con el apoyo del Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) y del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS).

- Participamos de la Red de Hombres por la Igualdad de Género del Sector Público, donde tomamos acciones en la Comisión de Políticas de Salud Masculina.



**Objetivo 8 Trabajo decente:** Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

- Contribuimos a la protección social en el ámbito laboral mediante la cobertura de nuestro seguro de Riesgos del Trabajo.

- Propiciamos el acceso al empleo en condiciones de calidad, decentes, inclusivas, no discriminatorias y de acuerdo con la normativa nacional e internacional sobre los derechos laborales.

- Procuramos el acompañamiento continuo al sector productivo del país, mediante la prevención de riesgos y accidentes a recursos humanos y materiales para fomentar espacios seguros. Así como la mejora continua de los productos y servicios que tenemos a disposición.

- Nuestro **Código de Proveedor Responsable** orienta y favorece la integración de buenas prácticas en nuestra cadena de valor para el establecimiento de relaciones contractuales.



**Objetivo 13 Acción por el clima:** Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

- Incorporamos medidas relativas al cambio climático como políticas, programas y estrategias corporativas para la gestión de los impactos ambientales relacionados con la operativa institucional.

- Gestionamos la huella de carbono por medio de nuestro Sistema de Gestión de Carbono Neutralidad, con la certificación más alta posible.

- Acompañamos a algunas empresas y PYMES del país, en la educación y sensibilización sobre problemáticas ambientales.

- Nos involucramos de forma voluntaria en actividades como Programa Bandera Azul Ecológica y Programa de Sello de Calidad Sanitaria para la sensibilización.

- Desarrollamos los nuevos proyectos de construcción bajo la norma de Requisitos para Edificaciones Sostenibles en el Trópico (RESET) que permite fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales.

- El Benemérito Cuerpo de Bomberos ha hecho parte de su labor la atención de emergencias como incendios forestales, que han sufrido aumentos a consecuencia del cambio climático.

- Nuestra Red de Servicios de Salud forma parte de la red de Hospitales Verdes por realizar mejoras destinadas a disminuir la huella de carbono para reducir los efectos climatológicos negativos en el futuro.

- Somos un importante inversor en las herramientas que posibilitan las inversiones ASG.

- Contamos con un **jardín de polinizadores**, donde realizamos actividades de protección de la biodiversidad, acciones de voluntariado y levantamiento de especies endémicas.



# RESULTADOS ECONÓMICOS

Nuestros números nos respaldan

# Nuestro desempeño económico

Realizamos un importante aporte desde nuestras operaciones al proceso de recuperación de la economía del país, con motivo de la crisis generada por la pandemia de COVID-19. Ante esto,

mantenemos nuestra solidez financiera desde la implementación de buenas prácticas, la ética, transparencia y apego absoluto a la normativa nacional e internacional vinculante.

## Utilidades netas del Grupo INS

EMPRESA	2021	2022
INS	133.700	37.213
INS Inversiones SAFI	1.512	398
INS Valores Puestos de Bolsa	6.248	4.995
INS Servicios	161	1.423
Red de Servicios de Salud	7.213	4.405
Benemérito Cuerpo de Bomberos	5.906	10.489

Montos en millones de colones.

## Desempeño financiero Grupo INS

	2021	2022	Variación
<b>Valor económico generado (Grupo INS)</b>			
<b>Ingresos</b>			
Ingresos financieros	325.418	279.983	-13,9%
Ingresos operativos	623.227	708.613	13,7%
<b>Total valor económico generado</b>	<b>948.645</b>	<b>988.596</b>	<b>4,2%</b>
<b>Valor económico distribuido (INS)</b>			
<b>Pago a proveedores de capital</b>			
Pago a proveedores	739.457	802.671	8,5%
Gastos operativos	595.209	617.017	3,7%
<b>Pagos a entidades de Gobierno (INS)</b>			
Aporte a CCSS como parte del IVM	4.649	4.487	-3,5%
Impuesto de títulos valores retenido en la fuente	10.041	10.431	3,9%
Impuesto sobre la renta	33.051	14.936	-54,8%
Aporte al Estado por concepto de utilidades	18.299	8.123	-55,6%
Participaciones Legales LPT	13.234	4.109	-69,0%
<b>Total valor económico distribuido</b>	<b>79.274</b>	<b>42.086</b>	<b>-46,9%</b>

Montos en millones de colones.

El valor económico generado da cuenta que los ingresos financieros tuvieron una disminución de 16.7% respecto al período 2021, que disminuyeron por el comportamiento de las tasas de interés e inflación producto del entorno macroeconómico mundial, pasando de ₡325.418 millones a ₡279.983 millones en el 2022 y los ingresos operativos experimentaron una variación porcentual positiva de 13%, pasando de ₡623.227 millones en el 2021 a ₡708.613 millones en el 2022.

El valor económico distribuido muestra en gastos operativos una variación del 3,7%, colocándose en ₡595.209 millones en el 2021 y de ₡617.017 millones en el 2022. Distribuimos ₡52.843 millones a entidades de gobierno y asignamos un monto significativo de nuestros ingresos a instituciones como el Benemérito

Cuerpo de Bomberos y el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). Tenemos una rentabilidad financiera (ROE) de 15,2% para el 2021 y para este 2022 de un 4,8% que disminuye principalmente por efecto del comportamiento del tipo de cambio y el entorno macroeconómico mundial, en los ingresos de inversiones y la desmejora en la cuenta técnica.

Mientras que para el 2021 la utilidad antes de impuestos y las participaciones fueron un récord histórico, por cuanto incluyeron liberación de reservas y provisiones por situaciones extraordinarias y particulares de grandes partidas extraordinarias, para el año 2022 los resultados se ven afectados por la situación nacional y mundial, factores como, por ejemplo, la subida de tasas de interés, baja en el tipo de cambio y altas inflaciones.

### Contribuciones de alto impacto en el 2022

Benemérito Cuerpo de Bomberos de CR	26.045
Ministerio de Hacienda, Impuesto sobre la renta	14.936
Ministerio de Hacienda, Impuesto títulos valores	10.431
Ministerio de Hacienda, Dividendo del Estado	8.123
Instituto Nacional de Estadísticas y Censos	3.257

Montos en millones de colones

### Indicadores financieros del Grupo INS

Indicador financiero	2021	2022	Variación
Total Activos	2.405.353	2.387.952	-0,7%
Total Pasivos	1.259.983	1.306.283	3,7%
Total Patrimonio	1.145.369	1.081.669	-5,6%
Utilidades después de impuestos	165.972	54.061	-67,4%
<b>Cartera de inversiones del INS</b>			
Ganancias de capital	46.226	11.106	-76,0%
Cartera de inversiones internacional	\$310	\$432	39,4%

Montos en millones de colones, a excepción de la última línea, que está en millones de dólares.

### Perspectiva estable desde calificadoras:

Mantenemos las calificaciones de riesgo, lo que implica no solo que el nivel de gestión se ha sostenido, sino que también es reflejo del esfuerzo institucional que se valida desde una calificación externa de alta reputación.



- AM Best mantuvo la **calificación internacional de Fortaleza Financiera A** (Excelente). Lo que se refuerza al indicarnos que “las perspectivas también reflejan la estabilidad que tiene la compañía en el mercado y el rol estratégico que juega en las finanzas públicas”.
- Fitch Ratings brinda **calificación local AAA** como la calificación en escala nacional de fortaleza financiera, la cual a partir de un riesgo de incumplimiento bajo nos otorga la máxima calificación posible. Destaca en los factores claves de la calificación “la Posición de Mercado Dominante: El Instituto Nacional de Seguros (INS) mantiene la posición dominante en el mercado asegurador costarricense”.

# Resultados de nuestras empresas

Nuestro grupo tiene giros de negocios diversos, destacando los servicios financieros, la protección de la salud y del patrimonio. Por ello presentamos algunos de nuestros principales resultados financieros y operativos.

## Instituto Nacional de Seguros

En la aseguradora de los costarricenses abarcamos en forma acumulada desde el 2013 al 2022, el 89% de las utilidades del sector asegurador. La cobertura de mercado al cierre de diciembre 2022 fue del 64,6% de participación. Seguimos liderando el mercado, lo cual es periódicamente reconocido por las agencias calificadoras de riesgo y por las empresas reaseguradoras a nivel mundial. Los resultados económicos nos permiten cumplir con nuestra función pública y social y generar valor público.

Muestra de esta cobertura son nuestros datos de indemnización, que fortalecen el sentido de promesa de nuestros productos de seguros, ante la materialización de los riesgos cubiertos. Del total del monto indemnizado para el 2022, representa un 10,6% más de cantidad de siniestros indemnizados.

Número de siniestros		
Año	Cantidad siniestros	Monto indemnizado
2021	480.090	355.558
2022	531.219	349.589

Montos en millones de colones.

Los 5 principales ramos por monto indemnizado, representan dan cuenta de la amplia cobertura que tenemos desde los productos de seguros y su aporte a la salud y el desarrollo sostenible, los detallamos en el siguiente cuadro.

Ramo	Número de siniestros	Monto indemnizando
Seguro obligatorio de riesgos del trabajo	232.972	124.750
Automóvil	31.482	53.953
Vida	8.198	50.233
Seguro obligatorio de automóviles	68.995	42.232
Salud	136.538	24.742

Montos en millones de colones.

En otra gama de productos, los llamados seguros autoexpedibles facilitan el acceso y la democratización a los productos de seguros, que están creados para dar tranquilidad a las empresas y clientela sobre un posible riesgo. Son seguros de fácil trámite tanto en la suscripción, como en la indemnización y ha venido en aumento su colocación.



Sobre **seguros autoexpedibles**, tenemos una colocación de 522.014 pólizas para el 2021 y 669.361 pólizas para el 2022, un aumento de más del 20% en cuanto a cantidad de pólizas, lo que propicia la democratización en el acceso a productos de seguro.

### Primeros lugares en colocación

N°	Póliza
1	Seguro estudiantil
2	Viajero con asistencia en dólares
3	Seguro Su Vida en colones
4	Responsabilidad civil automóvil
5	Más protección
6	Responsabilidad civil licencia
7	Tarjeta segura débito
8	Asistencia en carretera, SOA
9	INS tiquicia (viajero)
10	Protección múltiple

A nivel de **seguros generales**, como líderes de mercado, durante el año 2021, colocamos ₡258.159 millones, con un aumento para el 2022, donde pasamos a colocar ₡280.449 millones en primas, siendo que durante este último año cerramos con un 66% de las pri-

mas colocadas a nivel general en el sector. Ese mismo liderazgo lo ejercemos también en el resto de la estructura del sector, evidente al ver el dato en incendio y líneas aliadas, donde ostentamos un 75% y 69% en primas, respectivamente.

Por su parte en lo que respecta a **seguros personales**, donde también somos líderes en ingresos por primas, para el año 2021 alcanzamos ingresos por primas por ₡128.596 millones y para el 2022 ₡144.927 millones. Acá la estructura de mercado para el 2022 en seguros personales nos favoreció con un 40% de la composición de primas, y para ramos en vida un 48% y un 25% en salud.

Se nota un aumento en la cantidad de pólizas colocadas para seguro estudiantil, producto, entre otras cosas, de la disposición de facilidades de compra. En el 2022 el ingreso por primas del **Seguro Obligatorio Automotriz** (autoexpedible) fue de ₡63.530 millones, lo que implicó un crecimiento del 6,8% con respecto al 2021, que fue de ₡59.489 millones en primas directas.

En el año 2021, la morosidad bajó de un 6.09% a un 4,11%, siendo que para el 2022, cerramos con un 4,84%, lo que indica que el comportamiento es similar al año anterior. Un elemento de alto impacto durante el periodo fue la generación de la Ley 10.119 para la condonación de las deudas acumuladas relacionadas al pago del marchamo, con la cual se afectó la morosidad del seguro y el pago de los derechos de circulación 2023.

Durante el periodo trasladamos a la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) un monto de ₡1.981 millones asociado a la liquidación del Seguro Obligatorio Automotor o SOA del periodo 2021, en cumplimiento artículo 56 de la Ley de Tránsito.



Nuestro compromiso permanente con la innovación en productos nos lleva a tener alternativas de acuerdo con las necesidades y expectativas de la clientela. En el seguro voluntario de automóviles, es ejemplo de ello, pues ofrecemos descuentos para vehículos eléctricos e híbridos del 15% en prima, como una forma de reconocer la compensación de su huella. En el 2019 los vehículos eléctricos representaron el 0,47% de la flotta asegurada. En el 2021 ese porcentaje fue de un 1.6% y para el 2022 alcanzó el 2,5% del total de la flota asegurada. Este crecimiento se relaciona de manera directa con el ingreso de vehículos eléctricos al país.

En el 2022 los ingresos por primas del **Régimen de Riesgos del Trabajo** fueron de ₡163.490 millones, con un aumento de un 8,4% en relación con el periodo 2021 que fue de ₡150.768 millones.

La cantidad de casos atendidos al amparo del Seguro de Riesgos del Trabajo para el 2022 fue de 129.523 y para el periodo 2021 fue de 156.697, lo que implicó un incremento en 30.174 casos. En cuanto a los montos erogados por concepto de incapacidades temporales, permanentes, rentas y cuentas médicas, las sumas canceladas para el 2022 ascendieron a ₡124.750 millones; en cambio, para el 2021 fueron de ₡114.349 millones, lo que denota un crecimiento.

Nuestra siniestralidad neta de reaseguro del 2022 fue de ₡176.795 millones, un crecimiento de 6,57% respecto al 2021, cuya siniestralidad fue de ₡165.758 millones.



### Indemnizaciones por COVID-19

Año	Montos indemnizados	Cantidad de reclamos
2020	2.041	7.882
2021	3.397	11.632
2022	2.008	7.805

Montos en millones de colones



## INS Inversiones SAFI

Por su parte para, en INS SAFI hay una disminución en los activos totales de un -5,31% al compararlo con el 2021. Los pasivos totales experimentan una variación de -69,46% al compararlo con diciembre de 2021, derivado de menos impuestos por pagar.

Los ingresos totales acumulados al cierre del 2022 alcanzan la suma de ₡3.693 millones.

Mientras que los gastos totales acumulados del mismo periodo alcanzan la suma de ₡2.384 millones.

INS SAFI finalizará en el 2023 la etapa constructiva e inicia la etapa de venta de los inmuebles, donde se espera la culminación exitosa de un proyecto que inició en el 2019. Trabajamos en generar el Fondo de Inversión INS Inmobiliario colocando participaciones, después de varios años de no emitir mediante mercado primario. Lo anterior daría la posibilidad de crecer a la cartera de inmuebles con que cuenta el Fondo y diversificar por tipo de activos e ingresos. Finalmente, nos encontramos evaluando otros proyectos de desarrollo para la continuidad del proyecto de fondo de desarrollo.

### Posición de privilegio para INS SAFI:

**Activos netos administrados:** Posición Nueve.

**Utilidad Netas por SAFI:** Posición siete (10,77%).

**Patrimonio:** Empresa con el mayor patrimonio por un monto de ₡17.986 millones.



El promedio anual de recursos administrados, según activo total fue de ₡165 millones y según activo neto fue de ₡154 millones.

## INS Valores Puestos de Bolsa

Orgullosamente el 2022 fue un año positivo para INS Valores, al mantener igual que en el 2021, **el primer lugar en el sector en cuanto a patrimonio, activo total, utilidades e ingresos**. Durante el 2021 nuestra rentabilidad anual fue de 13,2% y para el 2022 pasó a un 9,9%.

En cuanto a compromisos a futuro, desde INS Valores se trabaja en cumplir con la planificación estratégica, en donde se presentan diferentes metas financieras para el periodo actual y los próximos años dar continuidad a la contribución con el crecimiento del patrimonio de nuestros clientes, brindando una propuesta de negocios de acuerdo con su perfil de riesgo.



### Clientela de INS Valores:

**2021:** Físicos: 515, Jurídicos: 312, Total: 827

**2022:** Físicos: 590, Jurídicos: 327, Total: 917

**Un crecimiento del 11%.**

## INS Servicios

Se logró una ejecución presupuestaria del 98% a nivel de egresos, misma que para el 2022 fue de un 93%, mientras que la ejecución presupuestaria fue del 87% a nivel de egresos para ese mismo periodo. Además, se mantuvo el 5% de meta de rentabilidad del 2021 para este periodo.

Se logró una ejecución presupuestaria para el 2021 del 101% a nivel de ingresos y del 98% a nivel de egresos. Para el 2022 fue del 93% a nivel de ingresos y el 87% a nivel de egresos. Manteniendo el 5% de meta de rentabilidad, tanto para el 2021 como para el 2022.

Parte de los compromisos desde INS Servicios a nuestro grupo, es mantener estable su rentabilidad entre el 3% y 5%, para continuar con el aporte al ahorro a nivel corporativo.

A nivel de clientela externa, se presentó, para el año de reporte, una alta satisfacción en las líneas de INS Servicios. Contamos con 66 líneas de servicios para el año 2021 y pasamos a 78 líneas para el año del reporte, con un 89% y un 94% en el nivel de satisfacción respectivamente.

### INS Servicios logra INTE G35 Responsabilidad Social:



Se logra en el 2022 la integración de la norma INTE G35 Responsabilidad Social al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, lo que permitió establecer temas materiales y abordarlos de manera transversal, en beneficio de las partes interesadas y desde la gestión de los riesgos relacionados, desde el establecimiento de controles.

## Red de Servicios de Salud

Nuestra Red de Servicios de Salud, liderada por el Hospital del Trauma, soporta la atención de muchos de nuestros seguros médicos, donde la inversión se traduce en servicios de salud altamente especializados. Durante el 2021, mediante nuestros equipos interdisciplinarios, logramos reubicar a 263 pacientes en distintos puestos de trabajo, producto de las secuelas de los incidentes de riesgos de trabajo que los llevaron a requerir la atención, mientras para el 2022 reubicamos a 234 personas.

Producto	Cantidad de personas atendidas		Variación
	2021	2022	
Seguro Obligatorio Automotor	36.468	39.628	9%
Riesgo del Trabajo	119.063	122.750	3%
Póliza estudiantil	4.639	11.935	157%
Seguros Personales	2.014	1.997	-1%
Otros	1.570	849	-46%
<b>Total</b>	<b>163.754</b>	<b>177.159</b>	<b>8%</b>

### Principales procedimientos de la Red de Servicios de Salud:

Entre los más recurrentes se encuentran el lavado quirúrgico, luego la reducción abierta y osteosíntesis en varios huesos como en el radio, tobillo, tibial, clavícula, metacarpo y rodilla; todos tratamientos especializados a nivel de traumas, para un total de **9.760 procedimiento en el año 2022.**



## Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

Por su parte el **Cuerpo de Bomberos**, en el caso de las utilidades netas antes de impuestos, en relación con el 2021, presentó un aumento del 78%. Esto debido a que los ingresos aumentaron y los gastos se mantuvieron, con un aumento en los gastos operativos del 2% respecto al año anterior al reporte.

Los incidentes que más presentan variación son emergencias por agua con un aumento del 40% de un año a otro. Mientras que rescate y recuperación presentan la mayor cantidad de incidentes en el 2022, para 28.838 casos atendidos, seguido por emergencias por fuego con 14.758 incidentes.



Tipo de emergencia	Cantidad de incidentes		
	2021	2022	Diferencia %
Rescates y recuperaciones	29.840	28.838	-3
Emergencias por fuego	12.049	14.758	22
Emergencias fisicoquímicas	9.947	9.926	-0,2
Otros incidentes	5.393	5.218	-3
Emergencias en medios de transporte	2.690	2.863	6
Emergencia pre-hospitalaria	912	981	8
Emergencias por aire	914	758	-17
Servicios de apoyo	465	567	22
Emergencias por agua	116	166	43
Emergencias por tierra	57	78	37
<b>Total de emergencias</b>	<b>62.383</b>	<b>64.153</b>	<b>3</b>

### Atención de incidentes y falsas alarmas:



Se atendieron 64.153 incidentes en el 2022, un 3% más que los 62.383 eventos del 2021, donde destaca el lamentable aumento en las falsas alarmas en un 4%, pasando de 212 en el 2021 a 220 en el 2022, lo que implica no solo gastos para la organización en incidentes que no son reales, sino la diferencia entre la vida y la muerte en cuanto a los tiempos de respuesta mayores para la atención de eventos reales.

# Afianzamos la inversión ASG

El análisis minucioso del contexto nacional e internacional en materia financiera y económica, sumado a un enfoque de riesgos que vigila constantemente las variables macroeconómicas, las rentabilidades, el comportamiento de precios de los activos, el análisis financiero de los emisores de cartera, resultan esenciales en la Política de Inversión que se caracteriza por:

- Alineamiento con la estrategia de sostenibilidad.
- Contiene un apartado de exclusiones, mediante el cual se regula que las inversiones deben ser concordantes con la Política de Sostenibilidad.
- Dentro de tramos de inversión, está el de Mercado Internacional para los Portafolios de Seguros Comerciales y el Portafolio Patrimonial, con el fin de realizar colocaciones que cumplan los criterios ASG.

Durante el periodo de reporte la estrategia consistió en diversificación, aumento de la cartera internacional e inversiones a corto y mediano plazo. Gracias a la robustez del modelo y políticas aplicadas en inversiones, la organización registró ganancias de capital por ₡11.072 millones para el periodo de reporte. En la cartera de inversiones internacionales pasamos de ₡200.027 millones (\$310 millones) en el 2021 a ₡263.292 millones (\$432 millones) en el 2022.

La colocación en instrumentos ETF (*Exchange-traded funds* por sus siglas en inglés) cumplen con criterios ASG, mediante los que invertimos en alternativas más sostenibles. Los ETF que han sido aprobados están diversificados por sectores que están comprometidos plenamente con el desarrollo sostenible.

## Logros destacados en inversión ASG:



- Registramos un aumento del 44% respecto a la colocación del 2021 que fueron ₡15.227 millones (\$23,6 millones), colocados en instrumentos ETF, para ₡21.926 millones en 2022.
- Colocación de inversiones dedicadas a ASG: ₡27.330 millones (\$45,4 millones), colocados en instrumentos ETF \$21,2 millones y colocados en Renta Fija unos \$24,2 millones.
- Rentabilidad de cartera de inversiones: 4%.

# Contratación administrativa

El sector público es el principal comprador en cualquier país, estudios internacionales muestran que las compras públicas constituyen

de los mercados más grandes del mundo. Costa Rica no es la excepción. El poder de compra puede, y debe, utilizarse para exigir mejores prácticas ambientales, laborales y sociales en las empresas con las cuales se establecen nexos comerciales. Genera efectos palpables en el desarrollo del país en temas como disminución de la pobreza, distribución de los recursos, adecuadas condiciones laborales, no discriminación por etnia, género, etc.

Conscientes de que las empresas del sector público juegan un papel protagónico en la dinamización de la economía nacional, se han desarrollado importantes esfuerzos en materia de gestión de la cadena de valor. Ejemplo de ello es la acción pionera de generar un **Protocolo de Proveedor Responsable**, el cual se ha aplicado como una buena práctica, superando el apego al cumplimiento legal. Esta acción anticipó la entrada en vigor de la actualización de la Ley N° 9986, Ley General de Contratación Pública. Por ello incorporamos de manera transversal, la sostenibilidad en la gestión de compra, como parte de diferentes momentos del proceso de contratación.

Procuramos que la relación sea con empresas y personas que cumplan todos los requisitos de ley, es decir, cubrir, a su vez, las cargas sociales de los trabajadores, estar al día con la CCSS y tener un seguro de riesgos de trabajo. Todo lo anterior, también genera beneficios adicionales indirectos a la producción del país.

Con nuestro protocolo, además de dar cumplimiento a lo establecido legalmente, damos pesos de revisión a elementos como factores de riesgo, desde el seguimiento y procura de las mejores prácticas a nivel y criterios ASG, reduciendo la exposición reputacional.

## Proceso de contratación administrativa en SICOP

-  1. Mapeo de necesidades de contratación y plan de adquisiciones con criterios ASG.
-  2. Elaboración de carteles, que incluyen criterios ASG.
-  3. Publicación de los carteles de contratación.
-  4. Apertura de ofertas.
-  5. Revisión de requisitos de admisibilidad y técnicos.
-  6. Evaluación de la adjudicación.
-  7. Contratación de empresa proveedora o persona física.

Tras la adjudicación, realizamos un seguimiento, igualmente a través de SICOP, en el cual revisamos el rendimiento de requisitos en la adjudicación, se programan las fechas de entrega, se verifica el continuo cumplimiento del contrato y finalmente el cumplimiento del plazo de entrega de la obra, el producto o servicio. Además, trabajamos en implementar verificaciones de proveedores críticos para nuestras operaciones, o bien, que hemos detectado como de alto riesgo en cuanto a sus impactos negativos.



# Inversión en infraestructura y equipo

Durante el año iniciamos dos proyectos constructivos de alto nivel, ambos proyectos gestionados y administrados por INS SAFI. Las inversiones implican que, una vez finalizados ambos proyectos, pasemos a inmuebles con mejoras sustanciales en cuanto a la capacidad de atención y con un aumento del alcance.

## Centro de Salud Referencial de Guadalupe:

- Atención: promedio mensual de 4.500 pacientes.
- Zonas de atracción: Coronado, Goicoechea, Montes de Oca, Moravia y Tibás.
- Superficie: se pasará de 2.286,84 m<sup>2</sup> a 4.515 m<sup>2</sup>, sin incluir el espacio de parqueo.
- Generación de empleo: con este proyecto constructivo hay una generación de 150 empleos.
- Inversión desde el inicio del proyecto al cierre del 2022: ₡5.130 millones.

## Centro de Salud Referencial de Cartago:

- Atención: de un promedio mensual de 1.538 pacientes, se podría llegar hasta los 4.131 pacientes.
- Zonas de atracción: Cartago, Alvarado, El Guarco, Jiménez, La Unión, Oreamuno, Paraíso y Turrialba.
- Superficie: se pasará de 788 m<sup>2</sup> a 4.200 m<sup>2</sup> en dos niveles.
- Generación de empleo: Se generan hasta 150 trabajos directos en la etapa de mayor demanda.
- Inversión desde el inicio del proyecto al cierre del 2022: ₡4.030 millones.



## Impactos de la inversión en infraestructura

Destacamos que estas inversiones en infraestructura serán entregas durante el 2023 y han generado, durante el periodo de reporte, 300 puestos de empleo, como mano de obra local, importante para la reactivación económica del país.

En el **Benemérito Cuerpo de Bomberos** realizamos inversiones en equipo por un monto de ₡563 millones, principalmente en rubros relacionados con equipo de transporte, equipamiento para emergencias y rescate, vehículos y equipo para mejoras de vehículos de emergencia, equipos de atención médica y prehospitalaria y el desarrollo de sistemas.

Invertimos ₡1.128 millones en infraestructura desde la construcción de la Estación de Bomberos en Isla del Coco, la remodelación de la Estación de Bomberos de San Vito y la Estación de Bomberos de Puerto Jiménez y pavimentos en la Academia Nacional de Bomberos.

Se proyecta inversión a futuro en infraestructura, pues durante el periodo de reporte hemos tramitado un nuevo Fideicomiso de Flujos Futuros para construcción de al menos 15 nuevos edificios, ya que actualmente cuentan con la necesidad de ser sustituidos porque representan un riesgo para el personal y no cumplen los requerimientos.

Parte de nuestra contribución a la economía local, es la generación de empleo indirecto, detallamos para el 2022 algunos de esos puestos de trabajo generados o bien que se han mantenido activos y en crecimiento.



Sector	Puesto de trabajo
Proyectos constructivos	300
Talleres de servicio	320
Intermediarios de seguros	
Agentes independientes	289
17 Sociedades agencias	304
36 Corredoras de seguros	677
Empresas proveedoras	2.000

 Propiciamos en el 2022, 3.890 puestos de trabajo indirectos.



# RESULTADOS AMBIENTALES

Lideramos en gestión ambiental

# Lideramos en gestión ambiental

Nuestro modelo de gestión ambiental se establece a partir de la Política de Sostenibilidad Corporativa, donde plasmamos los compromisos en materia ambiental, que se vinculan a los procesos de planificación interna de cada empresa del Grupo INS. Como institución pública, partimos de los requisitos legales ambientales incluidos en el Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) que vienen evolucionando a un alcance corporativo.

Producto de nuestro alto nivel de madurez, que va más allá del cumplimiento legal, adoptamos buenas prácticas voluntarias incluso verificadas por terceros, ya que participamos de manera voluntaria en el galardón Programa Bandera Azul Ecológica en la categoría de Cambio Climático y desde el Programa de Sello de Calidad Sanitaria de Acueductos y Alcantarillados en la categoría de Centros de

Salud. Otro paso voluntario de alto nivel es contar con un Sistema de Gestión de Carbono Neutralidad, basado en las normas INTE/ISO 14064-1:2019 y la INTE B5:2021, con un alcance operacional considerando emisiones de alcance directo e indirecto, para INS Casa Matriz, INS Servicios, INS SAFI e INS Valores. Además, los nuevos proyectos de construcción los desarrollamos bajo la norma de Requisitos de INTECO para Edificaciones Sostenibles en el Trópico (RESET) en construcción sostenible.

Nuestra Comisión Ambiental Institucional Corporativa es la responsable de coordinar las acciones en la gestión ambiental y tiene como objetivo enfocar acciones ambientales integrales a diferentes niveles de las distintas empresas del Grupo INS y dar seguimiento a los avances.



# Gestión Ambiental

## Programas de Gestión Ambiental Institucional

Para llevar a cabo el Decreto Ejecutivo No. 36499-S-MINAE "Reglamento para la Elaboración de los Programas de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) en el Sector Público de Costa Rica" establecimos compromisos en: cambio climático, agua, suelos y residuos sólidos, energía y adquisición de bienes y servicios, también denominado compras públicas sostenibles, donde contamos con buenos resultados históricamente.

Notas de PGAI	2020	2021*
INS	105	105,2
INS Inversiones SAFI	105	105,2
INS Valores Puerto de Bolsa	105	105,2
INS Servicios	106,25	106
Red de Servicios de Salud	97,48	-

\* Recibidos en 2022

Las notas de excelencia ambiental y su evolución denotan el compromiso regulatorio en la materia. En el caso del Benemérito Cuerpo de Bomberos, su PGAI se presentó durante el periodo del reporte, sin recibir evaluación de vuelta a la fecha de cierre del reporte.

Durante el 2022 se trabajó arduamente en la implementación del nuevo PGAI Corporativo, pasando de planes por empresas a una acción corporativa, que de momento no incluye al Benemérito Cuerpo de Bomberos. Destacan las principales acciones:

- Implementación del Proyecto Telire, para la readecuación de espacios de trabajo en oficinas centrales, buscando el aprovechamiento de la luz y ventilación natural.

- Sustitución paulatina de equipo tecnológico, especialmente, computadoras de escritorio por computadoras portátiles de menor consumo.
- Virtualización de actividades como reuniones y capacitaciones, con disminución de los desplazamientos del personal a las distintas oficinas.
- Promoción del teletrabajo en aquellos puestos que así lo permiten.
- Sustitución de luminaria fluorescente por iluminación de tipo LED con mayor eficiencia.
- Implementación del proyecto de sustitución de flotilla vehicular por el uso de taxis de transporte público, para el desplazamiento dentro de la Gran Área Metropolitana.
- Implementación del Código de Proveedor Responsable del Grupo INS, como guía sobre las buenas prácticas en sostenibilidad como requisito de participación en los procesos de contratación institucionales.

## Lideramos la incorporación de criterios ASG en compras públicas

Según datos del MINAE, ostentamos el primer lugar durante el 1° trimestre del 2022, en relación con la cantidad de procesos de contratación administrativa que incluyeron criterios de sostenibilidad, ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) incluidos en el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), el cual gestiona de forma integrada las compras públicas del gobierno, con un total de 257 contratos adjudicados para el INS con evaluación de estos criterios.





**Bandera Azul Ecológica**  
COSTA RICA / CAMBIO CLIMÁTICO

## Programa de Bandera Azul Ecológica

Una de las iniciativas voluntarias que más ha colaborado en difundir la cultura ambiental es el conocido Programa de Bandera Azul Ecológica (PBAE), hemos participado desde hace ya 10 años fomentando el desarrollo de comités en la categoría de Cambio Climático, que evalúa consumo de agua, electricidad, combustibles fósiles, sustancias agotadoras de la capa de ozono, papel, la generación y manejo de residuos, las actividades de educación ambiental y la adaptación al cambio climático. Todo esto para maximizar la competitividad y minimizar el riesgo de los efectos del cambio climático y también en la categoría más particular del programa, la de Hogares Sostenibles cuyo objetivo es implementar acciones concretas de disminución de agua, papel, corriente eléctrica y combustibles fósiles, con el propósito de contribuir a la mitigación y la adaptación al cambio climático. Detallamos los resultados obtenidos trasladados para el 2022, sobre la gestión del año 2021.



**Bandera Azul Ecológica**  
COSTA RICA / HOGARES SOSTENIBLES



# Galardones del Programa Bandera Azul Ecológica 2021

	Cambio climático Cantidad de estrellas	Hogares sostenibles Cantidad de Familias	Estrellas adicionales			Cambio climático Cantidad de estrellas
			Verde	Plateada	Anaranjada	
Sede Liberia	★★★★★★	4	★	★	★	
Sede Ciudad Neily	★★★★★★	3	★	★	★	
Sede San Ramón	★★★★★★	3	★	★		
INS Oficinas Centrales	★★★★★★	1	★		★	
INS Servicios	★★★★★★	3	★			
Sede Corporativa Financiera	★★★★★★	2	★	★	★	
Sede del Este	★★★★★★	2	★	★		
Sede Alajuela	★★★★★★	1	★	★		
Sede Desamparados	★★★★★★	1	★	★		
Sede Limón	★★★★★★	1	★	★		
Sede Pérez Zeledón	★★★★★★		★			
Punto de Venta Golfito	★★★★	1	★			
Unidad de Ingeniería de Bomberos	★★★★	2				
Sede Heredia	★★★	1	★	★		
Estación de Bomberos La Fortuna	★★★	2				
Sede Puntarenas	★★★			★		
Museo del Jade	★★★	1	★			
Punto de Venta Puerto Jiménez	★★★					
Centro de Distribución (CEDINS)	★★					
Punto de Venta Orotina	★			★		
Sede Guadalupe	★		★	★		
Sede Guápiles	★					
Sede Escazú	★		★			
Sede Turrialba	★		★			
Sede La Merced	★			★		
Sede Cartago	★					
Sede Ciudad Quesada	★					
Sede Nicoya	★					
Punto de Venta Cañas	★					
Punto de Venta Palmares	★					
Punto de Venta Upala	★					
Estación de Bomberos Metropolitana Sur	★					
Estación de Bomberos Guadalupe	★					
Estación de Bomberos Acosta	★					★
Estación de Bomberos Coronado	★					★
Estación de Bomberos Tres Ríos	★					★
Estación de Bomberos Tibás	★					★
Estación de Bomberos Santa Ana	★					★
Estación de Bomberos Puriscal	★					★
Estación de Bomberos Sarchí	★					★
Estación de Bomberos Naranjo	★					★
Estación de Bomberos Heredia	★					★
Estación de Bomberos Belén	★					★
Estación de Bomberos Atenas	★					★
Estación de Bomberos Orotina	★					★
Estación de Bomberos Cartago	★					★
Estación de Bomberos Turrialba	★					★
Estación de Bomberos Paraíso	★					★
Estación de Bomberos El Roble	★					★
Estación de Bomberos Limón	★					★
Estación de Bomberos Ciudad Quesada	★					★
Estación de Bomberos Zarcero	★					★
Estación de Bomberos Pital	★					★
Estación de Bomberos Río Cuarto	★					★
Estación de Bomberos Los Chiles	★					★
Estación de Bomberos Sarapiquí	★					★
Estación de Bomberos Cañas	★					★
Estación de Bomberos Nicoya	★					★
Estación de Bomberos Filadelfia	★					★
Estación de Bomberos Paquera	★					★
Estación de Bomberos San Ramón	★					★
Estación de Bomberos Tilarán						★
Estación de Bomberos Pérez Zeledón						★
Academia Nacional de Bomberos						★
Centro de Operaciones F5						★



## Resultados de Bandera Azul Ecológica 2021

65 de nuestras dependencias recibieron el galardón Bandera Azul Ecológica en la categoría cambio climático. Diez de ellas lograron el máximo de estrellas y, además, 28 familias de nuestros colaboradores recibieron el reconocimiento en la categoría Hogares Sostenibles.



## Programa País de Carbono Neutralidad 2.0

Desde el año 2018 asumimos voluntariamente la participación del Programa País de Carbono Neutralidad, con el cálculo del inventario y compensación de emisiones, donde interviene el MINAE y FONAFIFO. Para los primeros tres años (2018, 2019 y 2020) el alcance incluyó al INS Oficinas centrales, Museo del Jade y 19 sedes; mientras que para el 2021 se incluyó dentro del alcance al Centro de Distribución del INS (CEDINS), y a las subsidiarias INS Servicios, INS SAFI e INS Valores.

Detalle	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3
Valor bruto de emisiones de GEI en toneladas métricas de CO2 equivalente.	814,08	291,97	3870,61
Gases incluidos en el cálculo	CO2, CH4, N2O, HCFC, HFC	CO2	CO2, CH4, N2O, HCFC, HFC



En nuestro caso no se cuenta con emisiones biogénicas de CO2 en toneladas métricas de CO2 equivalente. El año base seleccionado es el 2021 considerando los siguientes aspectos:

- Ampliación del alcance de la organización a partir del 2021.
- Ampliación del alcance del inventario, según lo establecido en las normas INTE/ISO 14064-1:2019 e INTE B5:2021, En este inventario incorporamos el cálculo de las emisiones indirectas de la organización.
- Situación nacional con respecto a la pandemia, dado que en el año 2021 presenta condiciones atípicas con respecto a los años anteriores reportados en los inventarios del sistema.

Hemos seleccionado factores de emisión confiables y reconocidos, establecidos por el Instituto Meteorológico Nacional (IMN), los cuales son apropiados según las fuentes y actualizados al momento de la cuantificación y son coherentes con el uso previsto del inventario. Los Potenciales de Calentamiento Global (PCG) utilizados para los cálculos de las emisiones corresponden a los del IMN en su undécima edición 2021 y el Segundo Informe de Evaluación del Panel Intergubernamental del Cambio Climático (por sus siglas en inglés IPCC).

El objetivo del sistema es gestionar las emisiones de los gases de efecto invernadero (GEI) derivados de las operaciones de la organización, reduciéndolos al máximo o, en su defecto, compensándolos con respecto a los indicadores de productividad de cada empresa, logrando así la carbono neutralidad en el nivel más alto posible del Programa País.

Dentro de las acciones desarrolladas durante el periodo de reporte en términos de reducción de emisiones de CO2, destacan:

- Reducción del consumo de electricidad mediante la sustitución de luminaria T8 a iluminación LED.
- Reducción del consumo de electricidad mediante la sustitución de equipo tecnológico.
- Establecimiento de mecanismos de reducción de consumo de combustible en sedes del área metropolitana mediante la reducción de viajes y el ajuste de rutas.
- Desarrollo de campañas de sensibilización y educación sobre el consumo energético eficiente.
- Promoción del teletrabajo como una forma de reducción del consumo energético en las instalaciones.
- Aumento del plazo en tiempo entre recargas de extintores CO2.

# Consumos institucionales



Como parte de los principales impactos ambientales identificados están los consumos de electricidad, gasolina, diésel, agua, papel y desde luego la generación de residuos. Detallamos ese impacto para el año de reporte y el previo, con la consideración de un efecto escalado post pandemia.

Consumos	Variación neta		Variación porcentual	
	2021	2022	2021	2022
<b>Electricidad (Kwh)</b>	19.159.910	32.887.649	-1%	71%
<b>Gasolina (litros)</b>	11.803	325.857	-21%	169%
<b>Diésel (litros)</b>	2.060.051	1.577.943	14%	-24%
<b>Agua (m<sup>3</sup>)</b>	228.440	227.572	6%	0%
<b>Papel (resmas)</b>	11.670	24.018	-12%	106%



## RESULTADOS AMBIENTALES

Lideramos en gestión ambiental  
202-4, 302-1, 303-3, 303-5, 306-3, 306-4,  
306-5

### Uso de agua freática

Estas corresponden a una capa de agua subterránea que se encuentra a una profundidad relativamente pequeña bajo el nivel del suelo. Aprovechamos dos mantos de este tipo, recuperándolos y empleándolos en el consumo de servicios sanitarios en oficinas centrales INS y en el Museo del Jade. Durante el 2021 se utilizaron 7.272 m<sup>3</sup>, mientras que para el 2022 correspondió a 7.264 m<sup>3</sup>, propiciando el uso racional del agua potable.



Generación de residuos	2021	2022
<b>Valorizables</b>	107.874	66.627
<b>Ordinarios</b>	107.491	59.844
<b>Especiales / Peligrosos</b>	159.105	114.205
<b>Total</b>	370.335	240.676

# Reduciendo nuestra huella



## Electricidad:

- Sustitución de iluminación y mejoras en infraestructura (LED).
- Fomento del teletrabajo.
- Compras sostenibles y mantenimiento preventivo.
- Sensibilización para el ahorro.
- Iluminación y ventilación natural.



## Combustibles

- Se ponen a disposición ciclo parqueos.
- Sensibilización para el ahorro.
- Sustitución de flota de vehículos por contrato de servicio de taxi.
- Mantenimiento vehicular y de equipos de combustión.



## Residuos:

- Estaciones de separación de residuos.
- Capacitación y sensibilización para la gestión integral.
- Contamos con un único gestor para todos los tipos de residuos.
- Campañas de recolección para residuos especiales.



## Agua:

- Fomento del teletrabajo.
- Uso de aguas freáticas para actividades donde no se requiere agua potable.
- Compra y uso de productos biodegradables.
- Mantenimiento preventivo de equipos.
- Priorización en equipo de consumo eficiente.



## Papel:

- Impresión por demanda.
- Uso de firma digital.
- Uso de medios electrónicos.



Como Grupo INS realizamos acciones contundentes para la protección de la biodiversidad, dado que mantenemos controlados nuestros impactos negativos. Ejemplos de acciones en el 2022 fueron:

- Grupo de personal organizado para dotación de fondos en pro de organizaciones de bienestar animal. La iniciativa voluntaria implica el traslado de recursos para castración de animales domésticos a asociaciones de vida silvestre y apoyo a rescatistas independientes. Esta acción nos permitió obtener la estrella naranja de bienestar animal en el PBAE.
- Eventos de capacitación sobre la importancia de la protección de fauna silvestre para el personal, por ejemplo, sobre el cuidado de felinos silvestres.
- Incorporación del tema en acciones externas como contenido de prevención y conducción responsable, con énfasis en la protección de mamíferos en carretera.
- Iniciativas de nuestro Museo del Jade, para dar a conocer la importancia ancestral del cuidado y la protección de la biodiversidad, empleando piezas arqueológicas de fauna para dicha promoción.

Desde el Benemérito Cuerpo de Bomberos se trabaja conjuntamente con MINAE y SINAC, siguiendo lineamientos internos para la protección de la vida silvestre. Cuando se sospeche que el animal ha estado en cautiverio, está enfermo o herido debe ser canalizado a un refugio o la autoridad competente. Casos así se dan en el manejo de animales como abejas o serpientes, cuando se atienden incendios forestales y se ubica fauna con quemaduras. Se atendieron en el 2021 3.575 animales silvestres y 3.716 para el 2022.

### **Atención de incendios forestales:**

Los incendios forestales se incrementaron un 164% con respecto al año anterior, pasando de 22 eventos con una afectación de 1.590 hectáreas en 2021 a 58 eventos con 8.883 hectáreas de terreno afectadas en 2022.

### **Atención de eventos pluviales:**

Como parte de la atención de incidentes específicamente causados por lluvias e inundaciones, tenemos que, para el 2021 se atendieron 119 incidentes y para el año de reporte pasaron a 167, con un 40% de aumento. Sobre personas que requirieron un rescate pasamos de 298 para el 2021 a 501 personas para el 2022, un aumento del 68%.



### **Cumplimos la legislación ambiental**

Para el 2022 no se presentó ninguna demanda o acusación formal por incumplimiento de legislación o normativa ambientales.

# Iniciativas ambientales

Hemos realizado varias iniciativas para reducir nuestros impactos ambientales:

- Implementación de buenas prácticas que promueven, dentro de nuestro personal, un uso eficiente de los recursos.
- Desarrollo de charlas y sesiones de capacitación para la celebración del Mes del Ambiente.
- Se fortalecen nuestros programas ambientales por medio de la ampliación del alcance, considerando nuevas edificaciones y subsidiarias y asegurando los recursos para la continuidad.
- La construcción de dos centros médicos nuevos (Cartago y Guadalupe) que cuentan con la certificación RESET en construcción sostenible.
- Se trabaja en la sustitución de las condiciones y herramientas de trabajo, por ejemplo, el cambio de equipos tecnológicos por unos más eficientes.
- Somos miembros de la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables, con la renovación del Hospital del Trauma como miembro activo.
- Implementamos un modelo híbrido de trabajo, en donde se combina el trabajo remoto y la presencialidad se formaliza como beneficio para los perfiles de puestos aplicables.
- Implementamos flexibilidad en los horarios de trabajo como beneficio para los perfiles de puestos aplicables, de manera que el personal pueda elegir el horario más conveniente de entrada y salida.
- Sembramos, mediante actividades de voluntariado, 2.099 árboles, en alianza con la iniciativa *Healing Trees*, la Municipalidad de San José y la iniciativa Bosque del Bicentenario, entre otras.



# Riesgos y oportunidades de negocio ante el cambio climático

Los potenciales impactos del cambio climático sobre nuestras operaciones se identifican a través de la metodología de continuidad del negocio para los procesos claves. Los principales riesgos identificados se relacionan con eventos climáticos extremos, como, por ejemplo, inundaciones o sequías. En este proceso se abordan los principales planes de acción contingentes en caso de afectación directa, los cuales incluyen sus respectivos responsables para la implementación.

Mientras que, a nivel externo, como conglomerado respondemos con sensibilización de productos y servicios. Ejemplo de acciones concretas durante el periodo del reporte lo es poner a disposición de la clientela la póliza agropecuaria e incluir en las coberturas de la póliza voluntaria de vehículos los daños por inundaciones. También la implementación del

Código de Proveedor Responsable y el uso de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la valoración de productos y servicios desde el proceso de contratación administrativa.

Dentro de los compromisos asumidos se da la participación activa del INS en el Sector Asegurador Sostenible, a partir de la firma del Protocolo de Conducta Empresarial Responsable del Sector Asegurador. Por ello, nos vinculamos con los comités de estrategia climática, gobernanza y gestión de riesgos ASG, estableciendo planes de trabajo a corto y mediano plazo. Particularmente, desde Bomberos de Costa Rica, trabajaremos en el próximo periodo para gestionar la materialización del impacto del cambio climático en la atención de emergencias, para así incluirlas en las matrices de responsabilidades.



# Compromisos ambientales

Llevar el liderazgo en gestión ambiental implica compromiso, los nuestros ante la operativa y ante el cambio climático son los siguientes:

- Implementación de más acciones de mitigación y adaptación ante el cambio climático.
- Sensibilización ante el cambio climático en productos financieros existentes y nuevos.
- Continuación de la sensibilización del personal ante el cambio climático.
- Fortalecimiento de los sistemas de evaluación y monitoreo de riesgos ASG.
- Implementación de verificaciones de criterios ASG proveedores críticos.
- Consolidación corporativa de la gestión del PGAI, manteniendo notas de excelencia ambiental.
- Gestión eficiente de los consumos de combustibles fósiles.
- Consumo eficiente de agua.
- Disminución de la carga de contaminantes ambientales en las aguas residuales.
- Gestión adecuada de los residuos sólidos generados por la operación.
- Disminución del consumo de papel en los procesos administrativos.
- Gestión del uso de sustancias peligrosas.
- Consumo eficiente de la energía eléctrica.
- Fortalecimiento de la consideración de criterios de compras sostenibles en la adquisición de bienes y servicios, junto con verificaciones.





## RESULTADOS SOCIALES

Generamos valor social desde 1924

# Somos líderes en prevención

La promoción de la prevención ha sido paralela al desarrollo de nuestra organización, por eso, a lo largo del tiempo hemos mantenido y reforzado dependencias, programas y estrategias. La Estrategia Corporativa de Prevención vigente desde el 2018, se alinea a la Ley Riesgos del Trabajo N° 6727, en la cual se insta a la protección de las personas trabajadoras durante el ejercicio del trabajo.

Promovemos la prevención desde 4 ejes:

- Seguridad y salud en el trabajo
- Seguridad humana y patrimonial
- Salud general
- Movilidad segura y seguridad vial

Parte de nuestra acción consiste en reconocer económicamente a las empresas con buenas prácticas preventivas, llevamos a cabo el Programa Reconocimiento Económico por Homologación de la Gestión Preventiva 2021-2022, que brindó aportes por más de €505 millones a 67 empresas.



Con el desarrollo de acciones preventivas para el sector empresarial, clientes y población general, **alcanzamos de manera directa 181.234 personas.**

Desarrollamos varias actividades educativas, sobresaliendo en el 2022:

- Congreso de Seguridad y Salud en el Trabajo: 3 días de capacitación con expertos nacionales en temas de prevención y cultura preventiva, dirigido a líderes sectoriales en la materia. Con una participación de 45 personas.
- IV Congreso de Movilidad Segura y Seguridad Vial: 2 días de capacitación con expertos y análisis de casos de éxito empresarial en movilidad segura, prevención de siniestros viales y seguridad vial, con un alcance de 150 personas.





Las ferias de **movilidad segura** son eventos en conmemoración de las víctimas de accidentes de tránsito en carretera y actividades de sensibilización como el Foro: “La realidad del motociclista y su impacto en la movilidad”. Desde el año 2020 se han entregado 5.680 rodilleras articuladas y se proyecta la entrega de 540 rodilleras durante el 2023. Destacan los cantones de San José, Limón, Los Chiles, San Carlos, Nicoya, La Cruz, Cañas, Goicoechea y San Ramón con la participación de **3.279 personas**.



El uso de **bicicleta** es una modalidad de transporte amigable con el ambiente y de impacto positivo para la salud, pero también de alto riesgo en caso de incidentes; por lo que procuramos incentivar su uso seguro. Organizamos actividades como una cleteada en el cantón de Barva, la conmemoración del día mundial sin auto y la conmemoración de víctimas en carretera, con un total de **380 personas**.



Priorizamos en cantones de alta incidencia de **siniestros viales** para desarrollar 15 operativos en coordinación con la Dirección de Tránsito del MOPT, llevados a cabo en Nicoya, Limón, Goicoechea, San Ramón, Cañas, La Cruz, Liberia, Grecia, Carrillo y San Carlos, facilitamos recomendaciones de seguridad vial, con revisiones de cumplimiento de requisitos de la Ley N° 9.078 y entregas de implementos de seguridad como chalecos de seguridad, luces delanteras y traseras para bicicleta y mangas de protección, beneficiando a **2.140 personas**.



Desarrollamos **12 ferias de salud** con **781 cheques médicos**, **14 ferias** con **1.437 tamizajes de salud** que incluyen toma de peso, talla, glucemia y signos vitales en los cantones de Goicoechea, Pérez Zeledón, La Unión, San Carlos, Heredia, Tilarán, Abangares, Santa Cruz, La Cruz, Turrialba, Puntarenas, Grecia, San Ramón, Tarrazú, Pococí, Matina, Guácimo, Siquirres y San José. Logramos **identificar 259 personas** con signos y síntomas de enfermedades digestivas y 38 personas con signos de enfermedades respiratorias, siendo remitidas al sistema de salud para valoración y control.



Realizamos **74 capacitaciones virtuales** en conjunto con el Ministerio de Educación Pública (MEP), Asociación Gerontológica Costarricense (AGECO), el Sindicato de Educadores de Costa Rica (SEC) e INTECO. Destacamos temas múltiples en promoción integral de la salud como trabajo infantil, riesgos asociados a la agricultura, iluminación en centros de trabajo según la INTE ISO 8995-1:2016, prevención del suicidio durante la niñez y adolescencia, sedentarismo e hipertensión arterial. Para un alcance de **9.188 personas**.



Implementamos el **Programa Líderes de la Prevención** en centros educativos, llevando actividades lúdicas de enseñanza desarrolladas para la niñez y la adolescencia, que fomentan la prevención en temas de riesgos en el hogar, prevención del acoso escolar, salud física y mental y seguridad vial. Logramos un alcance de **8.795 niños, niñas y adolescentes**.



Desarrollamos programas preventivos para la identificación y control de **riesgos laborales** mediante diagnósticos, planes de trabajo y seguimiento en temas de salud física y mental, seguridad vial, movilidad segura y seguridad en el trabajo, ejecutadas por profesionales en salud ocupacional y de la salud en conjunto con las empresas, con un alcance de **81.879 personas trabajadoras**.



Para tener un mayor alcance hemos desarrollado importantes alianzas, con contrapartes con intereses compartidos por promover la prevención como un frente común:

- **Consejo de Seguridad Vial (COSEVI):** compartimos el objetivo de visibilizar y crear conciencia sobre la problemática de las muertes en carretera debido a los accidentes viales, así como brindar apoyo a las familias dolientes. Para ello se llevan a cabo actividades conmemorativas en fechas identificadas conjuntamente.
- **ULACIT:** Proyecto de innovación “Innova y Previene” para estudiantes en nivel de colegio que postularon iniciativas para la prevención a través de ideas innovadoras y proyectos de alto impacto social. Con un alcance de 40 estudiantes de 10 colegios técnicos.

**Ministerio de Salud:** acciones en conjunto para la prevención de estrés térmico en trabajadores expuestos a calor, desde la elaboración de afiches y videos ilustrativos sobre prevención del estrés térmico. El material se elabora en idioma español, inglés afrocostarricense, y lenguas maleku, bribri, cabécar y ngäbere. Se da la invitación conjunta a patronos de la Región Huetar Caribe, Huetar Norte, Central Este y Brunca del sector agricultura para la divulgación de materiales entre sus trabajadores.



Congruente con su misión, el Benemérito Cuerpo de Bomberos brinda servicios de prevención y protección para salvaguardar la vida, los bienes y el medio ambiente. Dentro de estos, destacamos algunas acciones:

Campaña de **prevención de emergencias con Gas Licuado de Petróleo** con la que brindamos mensajes de prevención y buenas prácticas de uso en actividades diarias en el hogar.

Campaña de **prevención de emergencias eléctricas**, donde desarrollamos 31 materiales audiovisuales relacionados con causas de fallos en los sistemas y aparatos eléctricos; en conjunto con la Comisión Nacional de Conservación de Energía (CONACE) y otras empresas del sector eléctrico.

**Taller de Hidrantes para ASADAS**, mediante el cual capacitamos a personal administrativo y de fontanería, que se encarga de instalar hidrantes en las diferentes comunidades del país, procurando una adecuada instalación y mantenimiento. Se alcanzó un total de **380 personas**.

Evento **salva corazones**, donde, en conjunto con el Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica y la Fundación Internacional del Corazón, desarrollamos capacitaciones para dar a conocer las técnicas de reanimación cardíaca y llevar un mensaje de prevención, con un alcance de **800 personas**.

Charla sobre **Plan Familiar de Emergencias**, mediante la cual se capacita a toda la familia para implementar un plan en caso de incidentes, logrando alcanzar a **883 personas** de la Escuela Centeno Güell, Jardín de Niños del TEC y otras.



Con el **despliegue de acciones de prevención** desde la Estrategia Corporativa y en conjunto con la labor del Benemérito Cuerpo de Bomberos con múltiples acciones dirigidas a la población en general, **alcanzamos de manera directa a un total de 1.146.938 personas**.





# Proyección y protección hacia la ciudadanía

Llevar protección, seguridad, prevención y confianza a nuestras partes interesadas es un compromiso del día a día. Como parte de nuestra responsabilidad con la sociedad, priorizamos poblaciones y servicios desde la razón de ser de nuestro grupo corporativo y las líneas de negocio.

Conforme lo establecido en el artículo 195 de la Ley N° 6727 sobre Riesgos de Trabajo, se amparan los accidentes y las enfermedades que ocurran a las personas trabajadoras por consecuencia del trabajo que desempeñen, así como la agravación de estos riesgos.

Bajo esa tutela destacamos algunas iniciativas que promovieron una mejor atención:

- Desarrollamos 61 eventos de capacitación sobre la importancia del aseguramiento en Riesgos de Trabajo, con un alcance de 4.892 personas.
- Realizamos eventos de capacitación en línea con el objetivo de informar sobre el aseguramiento de la persona joven en Riesgos del Trabajo.
- Gestionamos las notificaciones automáticas de los casos no asegurados por medio del sistema RT Virtual para las empresas inscritas como patronos.
- Actualizamos la Guía de Aceptación de Reclamos de Riesgos del Trabajo.
- Desarrollamos talleres con el personal de todas nuestras empresas, para la sensibilización en la atención de poblaciones vulneradas y en riesgo social.
- Confeccionamos una aplicación con atención 24/7 para la consulta en línea de los pagos por caso.
- Promovimos el trabajo en cumplimiento pleno de las garantías laborales y el aseguramiento de 164.746 personas jóvenes que se encuentran en trabajo formal (101.450 hombres y 63.296 mujeres).
- Por parte del INAMU, nos brindaron una capacitación para el personal de inspección laboral del INS (8 funcionarios), con el fin de optimizar el trato.



Por su parte, en la recaudación del Seguro Obligatorio Automotriz (SOA) y sus gestiones de mejora, señalamos:

- Capacitamos a nuestros intermediarios sobre los seguros autoexpedibles que se comercializan con el marchio, en busca de masificar el alcance y cobertura con su respetivo aporte al bienestar.
- Desarrollamos y presentamos la Guía de aceptación SOA, donde actualizamos los procesos según las necesidades de diferentes partes interesadas, principalmente en cuanto a tiempos de gestión.
- Trabajamos interinstitucionalmente para minimizar las afectaciones y disconformidades en el cobro del Derecho de Circulación del cual somos entidad recaudadora, producto del ciberataque a instituciones relacionadas que dieron con afectaciones indirectas en el cobro.

Sobre los seguros SOA y RT, trabajamos para adecuar la oferta a las necesidades y expectativas de la sociedad, desde la creación de nuevos productos y coberturas, hasta la digitalización del proceso de compra.

- **RT-Especial Formación Técnica Dual** es un seguro de riesgos de trabajo para las personas estudiantes en programas de formación en la modalidad dual, una iniciativa de fomento de empleabilidad que combina enseñanza técnica con prácticas dirigidas.

Seguro de riesgos del trabajo con cobertura de los siniestros asociados a envenenamiento por **morde-duras de serpiente en personas trabajadoras agrícolas independientes.**

Se ha iniciado un proyecto a fin de continuar con el desarrollo y puesta en marcha del aviso **SOA en forma digital.**

Uno de los segmentos de clientela prioritarios en el periodo fueron las pequeñas y medianas empresas, hemos trabajado por más de 6 años con aliados estratégicos en beneficio de las PYMES. En el 2022 implementamos siete programas con un alcance de 4.847 PYMES, para unas 7.563 personas.

- INStórmese, Apoyamos su esfuerzo, 4.282 personas.
- Pymes Proveedoras, para 1.000 personas.
- INS Pyme Joven Emprende con un alcance de 876 jóvenes.
- INStórmese Seguros para 801 personas.
- Pyme Responsable y Sostenible para 768 personas.
- AgrolNStórmese con un alcance de 692 personas.

Oportunidades y acercamiento a personas con discapacidad, con 279 personas.



Realizamos otras actividades para apoyar a las PYMES:



En alianza con el Instituto Costarricense de Turismo apoyamos el programa de fortalecimiento de capacidades al realizar seis charlas sobre la cultura de seguros, para un alcance de **398 PYMES** desde la plataforma ICT Capacita.



Creamos el evento *Buyers Trade Mission 2022* para potencializar la posibilidad de explorar, a fin de generar contactos con compradores internacionales y visibilizar productos y servicios locales.



En conjunto con PROCOMER trabajamos un plan de capacitación anual en el que apoyamos al sector exportador en la Escuelita de BTM y RAMP UP, ambos eventos promueven el paso a la internacionalización. En total se realizaron 4 capacitaciones, logrando un alcance de **128 PYMES**.



Potenciamos ruedas de negocios en las que participaron **30 PYMES** en la exposición de sus productos y servicios con los socios comerciales de nuestro grupo. Con un alcance de **200 personas**.



Desarrollamos un galardón para reconocer el valor agregado de emprendimientos y PYMES en las categorías de PYME Sostenible, Impulso PYME y PYME segura. Estos reconocimientos incluyen evaluación de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) y se estará dando a conocer los ganadores en el 2023.

Para llevar a cabo estas y otras acciones hemos realizado esfuerzos conjuntos con socios estratégicos que abarcan diferentes sectores de la economía:

- Instituto Costarricense de Turismo, ICT.
- Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica, PROCOMER.
- Ministerio de Hacienda.
- Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica, MEIC.
- Consejo Nacional de Personas con Discapacidad, CONAPDIS.
- Centro Regional de Promoción de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, CENPROMYPE.
- Pulso Empresarial.
- Instituto Nacional de Aprendizaje, INA.
- Propyme.
- KOLAU.
- UNIMER.
- Pricing Institute.
- Smile Group Agency.

# Generamos valor público

Contamos con un Comité Institucional de Accesibilidad y Discapacidad (CIAD) que durante el periodo destaca acciones de valor e impacto social en cumplimiento de sus metas de trabajo para el cierre de brechas.

- Realizamos mejoras al plan de gestión de cambio, haciéndolo más inclusivo, por ejemplo, al propiciar la participación de personas con discapacidad en contratos con proveedores.
- Llevamos a cabo una feria de empleo inclusiva, con la finalidad de brindar, desde una acción afirmativa, oportunidad de participación en los procesos de selección a las personas con discapacidad.
- Incluimos y reforzamos en el plan de capacitación del próximo periodo los temas

relacionados a la inclusividad, por ejemplo, lengua cabécar, Lesco y el programa “Hacia una digitalización inclusiva” impartido por el Instituto Tecnológico de Costa Rica.

- Mediante un trabajo conjunto con el CONAPDIS y la Organización Panamericana de la Salud, detectamos oportunidades de mejora en accesibilidad para las instalaciones de la Red de Servicios de Salud.
- Conmemoramos el Día Internacional de las Lenguas en Señas.
- Participamos en el plan de capacitación impartido por CONAPDIS y gestionamos participación de nuestro personal en cursos como: Hacia una digitalización inclusiva y servicio al cliente para la atención de personas con discapacidad.





## RESULTADOS SOCIALES

Generamos valor social desde 1924

411-1



**Jornada de salud para mujeres indígenas:** El 19 de octubre, en conmemoración del Día Internacional de la lucha contra el cáncer de mama, implementamos una jornada de salud dirigida a mujeres malecus. Brindamos 10 paquetes preventivos, los cuales incluyeron mamografías, ultrasonido e interpretación médica. Estas acciones fueron realizadas también en conjunto con la CONAI, con sentido de pertinencia cultural desde la alimentación proporcionada durante la jornada y desde la atención en salud por parte de profesionales mujeres.

**Inclusión de población indígena:** Generamos una estrategia de inclusión dirigida a la población indígena, con el objetivo de crear productos y servicios accesibles. Brindamos el curso de "Cultura y lengua cabécar" al personal de las sedes de Turrialba y Limón. Se instaló señalética en cabécar para la sede de Turrialba y se integró un apartado en el Protocolo de Servicio a Clientes con consideraciones desde el enfoque de pertinencia cultural. En conjunto con la CONAI, trabajamos en material informativo sobre los seguros: Riesgos del Trabajo, Estudiantil y Básica de Accidentes, con un enfoque de prevención.



**Promoción de los Derechos Humanos:** Fomentamos el respeto a los derechos humanos a través de nuestra gestión, servicios y productos, a la vez que divulgamos la campaña sobre riesgo reputacional. Estas acciones impactan positivamente en el cumplimiento legal, la prevención del riesgo y la concientización en materia de derechos humanos.

**Prevención para población joven:** Desarrollamos acciones para la disminución de brechas, desde capacitaciones a PYMES lideradas por personas jóvenes, cuyo alcance fue de 876 personas. Establecimos una feria anual para el fomento de ideas y proyectos en materia de prevención, así como talleres dirigidos a centros educativos sobre la prevención del suicidio. Contribuimos en la sensibilización de 7.535 personas sobre el autocuidado y cultura preventiva. Impulsamos el fortalecimiento de las habilidades y destrezas laborales para 60 estudiantes en procesos de prácticas de centros educativos.

**Trabajamos en pro de la equidad:** Como parte del compromiso que tenemos para la reducción de brechas de género, creamos la Política para Igualdad de Género y actualizamos la Política para la Prevención del Acoso u Hostigamiento de la institución, refrendada por nuestro más alto nivel jerárquico. Creamos una campaña contra el acoso sexual laboral y capacitamos a 331 colaboradores sobre el acoso sexual callejero. Nos vinculamos a la creación de la Agenda Nacional sobre Trabajo Doméstico Remunerado, asumiendo ocho grandes compromisos, en alianza con instituciones como el MTSS, INAMU, Red de Hombres por la Igualdad de Género y Red de Unidades de Género del Sector Público.

**Capacitación del personal en LESCO:** La promoción de la inclusión ha venido en crecimiento al cerrar brechas y mejorar la experiencia en el servicio, con la intención de promover el cumplimiento de los derechos humanos. Propiciamos capacitaciones en LESCO para el personal, el Benemérito Cuerpo de Bomberos cuenta con 256 personas en nivel básico, en el INS contamos con 33 funcionarios, en la Red de Servicios de Salud contamos con 2 personas, ambos casos en un nivel avanzado.

**Pañaton en beneficio del Hospital Nacional de Niños:** Gracias al apoyo del personal y la clientela, el Grupo INS entregó más de 45.000 pañales al Hospital Nacional de Niños, quien afrontaba a partir de la saturación de los servicios de atención médica, una demanda atípica de este recurso, atendiendo hasta 3.500 menores de edad al mes. El aporte se dio gracias a la habilitación de 50 puntos de recolección en todo el territorio nacional.



# Inversión social

Invertimos en patrocinios que nos permiten posicionarnos como la opción de confianza en la sociedad costarricense y desde la implementación de procesos de selección, que potencializan las alianzas comerciales con actividades y personas de alto impacto, con las cuales compartimos valores organizacionales.

Es así como invertimos poco más de ₡990 millones en patrocinios durante el 2022, de los cuales ₡496 millones se entregaron en aporte económico y ₡493 millones como aporte con pólizas para coberturas varias según el tipo de evento. Cabe destacar que cada patrocinio implicó un proceso de verificación y análisis de costo beneficio, para garantizar el retorno necesario.

Priorizamos en 6 ejes de inversión, para focalizar el aporte, y procurar una presencia a nivel nacional y el alcance a diferentes poblaciones.



# Áreas de inversión



**Arte y cultura:** donde destacamos el aporte al Festival Internacional de Poesía de Costa Rica y el desarrollo del Festival Nacional de las Artes, llevado a cabo en setiembre del 2022.



**Entretenimiento:** impulsamos actividades de esparcimiento para toda la familia, donde destacan el apoyo al Festival de la Luz y al Festival PICNIC, donde por primera vez abrimos las puertas del festival de música más grande de Centroamérica, haciéndolo accesible para personas con discapacidad.



**Comercial:** con el apoyo a acciones de posicionamiento de marca como el patrocinio del 10° Congreso de Seguros dirigido a múltiples actores del mercado asegurador y el patrocinio a eventos de alto alcance, como lo fue el Mundial Femenino Sub-20 FIFA 2022 llevado a cabo en nuestro país.



**Deporte y recreación:** en este eje destacan el apoyo a atletas de alto nivel como Andrea Vargas y Noelia Vargas en la rama del atletismo, Kenneth Tencio ciclista BMX y José Pablo Gil, tenista que compite en modalidad de silla de ruedas. Apoyamos el Gran Fondo Andrey Amador, un evento de ciclismo inclusivo, que contó con categorías para mujeres, hombres, parejas, jóvenes, paratletas, aficionados y profesionales, donde participaron 4.500 ciclistas, la cifra más alta registrada en el país.



**Educación:** apoyamos el Programa Ella es Astronauta, que desarrolla capacidades en niñas culminando con una inmersión en el *Space* center de la NASA, también el aporte a la organización de sociedad civil, Asociación de Movilidad Eléctrica (ASOMOVE) para la promoción movilidad sostenible y el apoyo del liderazgo que realiza la Fundación Mejoremos Costa Rica.



**Salud y prevención:** apoyamos causas de alto valor, ejemplo de ello es el patrocinio a la Asociación Lucha contra el Cáncer Infantil en los 90 Minutos por la Vida, a beneficio de niños con cáncer y el aporte a la Asociación Pro Hospital Nacional de Niños, para la cobertura de la póliza de incendio del Parque Nacional de Diversiones.

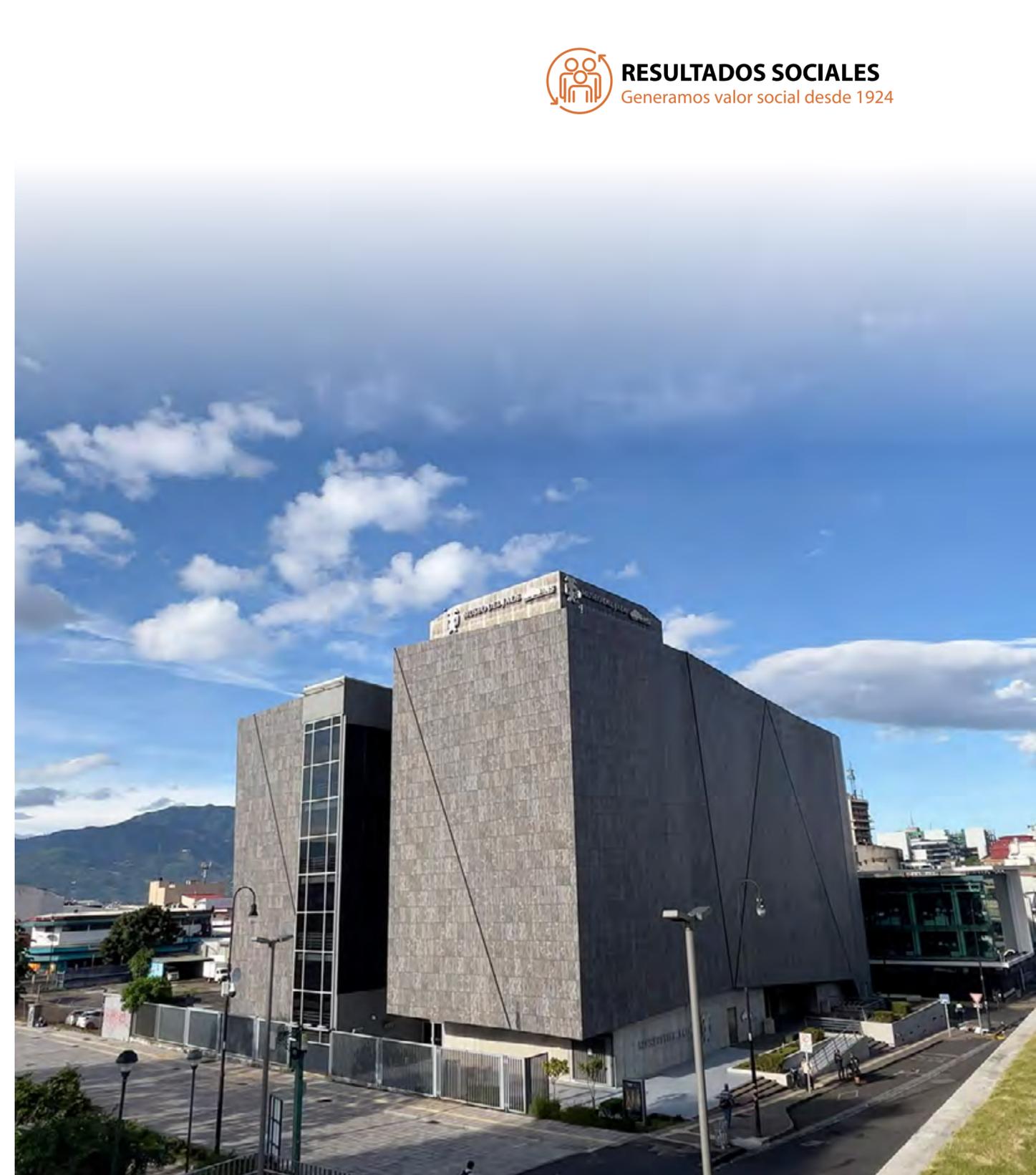
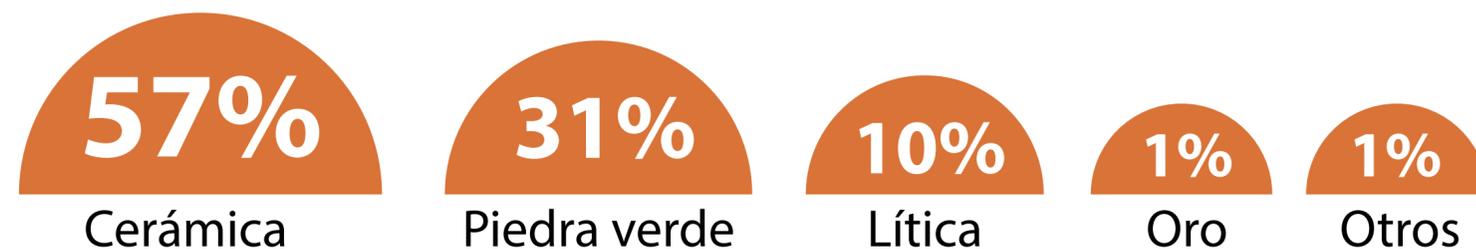
# Museo del Jade y de la Cultura Precolombina

Para 1973 con la Ley N° 6703 Patrimonio Nacional Arqueológico, adquirimos 470 piezas, cantidad que se incrementa por la Ley N° 5176 que estimula a las instituciones públicas a consignar partidas específicas, cuidado y protección del recurso arqueológico, entre otras actividades de tipo cultural. En esta legislación que determina el accionar de nuestro museo nos regimos estrictamente bajo la prohibición de comercio y la exportación de objetos arqueológicos, por parte de particulares e instituciones privadas o estatales.

La única entidad facultada para exportar objetos arqueológicos, con fines de intercambio o de investigación, será el Museo Nacio-

nal, con previa autorización de la Comisión Arqueológica Nacional. Con ellos tenemos un convenio desde el año 1977, donde se transfiere la custodia de objetos prehispánicos y de alto valor.

Nuestro museo conserva más de 7.000 piezas, de las cuales 4.013 son piezas de cerámica, 2.149 de piedra verde, 723 de lítica, 71 de oro y 67 de otros materiales.



Durante el año realizamos durante el año, acciones de promoción de la cultura y de educación arqueológica:



Desarrollamos, desde nuestro museo, conferencias virtuales especializadas dirigidas al público en general para divulgar temas de índole académico y social, con una participación de **818 personas**.



Visitas virtuales y presenciales comentadas, dirigidas a la comunidad estudiantil de centros educativos, tanto públicos como privados para una participación de **8.596 personas**.



Divulgamos, en las diferentes plataformas digitales, publicaciones sobre el patrimonio arqueológico en custodia, exposiciones temporales, actividades culturales y promocionales.



Realizamos diferentes eventos culturales como conciertos y obras de teatros, con una participación de **3.450 personas**.



Desarrollamos el evento Noches de Jade dirigido al público en general para la conmemoración de temáticas de interés cultural, con un alcance de 439 personas.



Implementamos capacitaciones especializadas para guías de turismo, a fin de que tengan más y mejores herramientas para su trabajo, abordamos a **57 guías**.



Desarrollamos, en la pausa del periodo lectivo, talleres de vacaciones para dar a conocer la cultura precolombina con actividades lúdicas, para un alcance de **258 niños, niñas, adolescentes** y familiares.



Durante el año 2022 se reactivan las visitas a nuestro museo, contado con actividades culturales presenciales, con lo cual se registraron 70.103 personas participantes.

Dentro de las principales exhibiciones del año está la exhibición permanente de las piezas de arqueología, luego las exhibiciones temporales, donde se contó con **De Goya a Dalí: Del capricho al disparate**, colección de litografías, luego **Impronta femenina**, con 24 mujeres influyentes en el desarrollo de Costa Rica y finalmente **Isidro Con Wong** con su colección de arte.

Para gestar toda la operativa y mantener actividades de promoción cultural, se cuenta con alianzas permanentes y otras de tipo específicas, a modo de coordinación:

**Permanentes:**

- Museos del Banco Central
- Museo Nacional
- Ministerio de Educación Pública
- Ministerio de Cultura y Juventud

**Específicas:**

- Banco Central de Costa Rica
- Fundación de Museos del Banco Central
- Museo Nacional de Costa Rica
- Museo Calderón Guardia
- Museo Cultural Histórico Juan Santamaría
- Centro Cultural Histórico José Figueres
- Fundación Parque la Libertad
- Instituto Investigaciones en Arte y Editorial Costa Rica de la Universidad de Costa Rica
- Banda de Conciertos de Heredia de la Municipalidad de Heredia.
- Patronato Nacional de la Infancia
- Fundación Rapaces de Costa Rica
- Centro de Rescate y Santuario Las Pumas
- Fundación Panthera



# Nuestros compromisos para generar valor social

Trabajamos a nivel interno y con las instituciones de competencia en la materia, para la puesta en marcha, a mediano plazo, del formato digital para el derecho de circulación y por ende del rubro correspondiente al SOA.

Fortalecer los servicios y apoyos para el segmento PYME, para mantener y propiciar alianzas y coordinaciones interinstitucionales. Para ello, durante el periodo de reporte, se avanzó en la licitación pública de un programa de mentorías, diagnósticos y acompañamiento especializado, producto de escuchar las necesidades del sector en proceso de trabajo conjunto llevado hasta la fecha.

En materia de riesgos del trabajo, nos comprometemos con la continuidad de acciones de sostenibilidad para la atención oportuna de las personas

jóvenes y población bajo modalidades informales de trabajo.

Fortalecimiento del nivel de LESCO y trabajado desde plataforma corporativa para funcionarios con niveles de básico a avanzado, robusteciendo el servicio al cliente desde acciones de accesibilidad.

Desde el Museo del Jade y de la Cultura Precolombina, se mantiene fuerte el compromiso de difundir el arraigo cultural, de conservar el patrimonio arqueológico y de dar continuidad a las acciones de educación cultural.

De cara al centenario de creación del Instituto Nacional de Seguros, nos fortalecemos como líderes de la prevención, al desarrollar acciones que generan valor público para el bienestar de toda la sociedad costarricense.





# ÍNDICE DE GRI



**Declaración de Uso:** Grupo INS ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre 1° de enero del 2022 al 31 de diciembre del 2022.

**GRI 1 usado: GRI 1:** Fundamentos 2021.

**Estándares Sectoriales GRI aplicables:** Ninguno

## Estandares de Indicadores GRI

### Omisión

GRI Standard	Contenidos del indicador	Ubicación	Requisitos de omisión	Motivo	Explicación	N° referencia del Estandar Sectorial GRI	
<b>GRI 2:</b> Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	5, 11					
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	5, 6, 11, 17					
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	6					
	2-7 Empleados	19, 20					
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	35, 36, 37					
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno				No procede	Designación legal por autoridades estatales.	
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	35, 36					
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	47					
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	47					
	2-15 Conflictos de interés	22, 39, 40					
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas				Restricción de confidencialidad	Datos o pueden hacerse públicos	
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	22					
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	38					
	2-19 Políticas de remuneración	37					
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	37					
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	7, 8, 9					
	2-23 Compromisos y políticas	38, 39, 41, 47, 48, 49					
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	15, 16, 38, 45, 52, 53, 63, 64, 69, 76					
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	16, 18, 40, 41, 42, 58, 71, 78					
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	5, 38, 39, 40, 41, 42					
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	23, 25, 27, 30, 38, 39, 41, 74					
	2-28 Afiliación a asociaciones	18					
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	38, 39, 41, 44, 48, 51, 60, 83, 84					
	2-30 Convenios de negociación colectiva	25					
	<b>GRI 3:</b> Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	47, 49, 50				
		3-2 Lista de temas materiales	50				
		3-3 Gestión de los temas materiales	47				



## Estandares de Indicadores GRI

### Omisión

GRI Standard	Contenidos del indicador	Ubicación	Requisitos de omisión	Motivo	Explicación	N° referencia del Estandar Sectorial GRI	
<b>Gestión del talento humano</b>							
<b>GRI 401:</b> Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	21					
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	25					
	401-3 Permiso parental (maternidad y paternidad)	25					
<b>GRI 403:</b> Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-3 Servicios de salud en el trabajo	25, 27, 28, 30, 31					
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	27, 28					
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	27, 28, 29, 30, 31					
<b>GRI 404:</b> Formación y educación 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	22					
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	21, 22					
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	26					
<b>Cultura de prevención</b>							
<b>GRI 403:</b> Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	79, 80, 81, 82, 83, 84					
<b>GRI 403:</b> Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	27, 28, 29, 30, 31					
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	27, 28, 29, 30, 31					
	403-9 Lesiones por accidente laboral	29, 30					
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	29, 30					
<b>Protección social y derechos humanos de grupos vulnerables</b>							
<b>GRI 405:</b> Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	20, 37					
<b>GRI 411:</b> Derechos de los pueblos indígenas 2016	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	63, 69, 76, 87					
<b>Productos y servicios de impacto</b>							
<b>GRI 201:</b> Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	55, 56					
<b>GRI 203:</b> Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	65, 66					
<b>Compras sostenibles</b>							
<b>GRI 204:</b> Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	63, 64					
<b>GRI 308:</b> Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	63, 69					



## Estandares de Indicadores GRI

### Omisión

GRI Standard	CONTENIDOS DEL INDICADOR	UBICACIÓN	Requisitos de omisión	Motivo	Explicación	N° referencia del Estandar Sectorial GRI
<b>Principios y oportunidades de mejora ante el cambio climático</b>						
<b>GRI 201:</b> Desempeño económico 2016	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	74, 76				
<b>GRI 304:</b> Biodiversidad 2016	304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	53, 73, 74				
<b>GRI 305:</b> Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	71				
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	71				
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	71				
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	71				
<b>Relación con las personas consumidoras</b>						
<b>GRI 418:</b> Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	12, 22				
<b>Gestión de Riesgos y Crisis</b>						
<b>GRI 203:</b> Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	44, 56, 66				
<b>GRI 403:</b> Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	27, 28, 43, 44				
<b>Consideraciones Ambientales y Sociales para Gobierno Corporativo</b>						
<b>GRI 205:</b> Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	38				
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	39				
<b>GRI 406:</b> No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	23				
<b>Gestión Ambiental</b>						
<b>GRI 302:</b> Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	72				
	302-4 Reducción del consumo energético	72				
<b>GRI 303:</b> Agua y efluentes 2018	303-3 Extracción de agua	72				
	303-5 Consumo de agua	72				
<b>GRI 304:</b> Biodiversidad 2016	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	53				
<b>GRI 306:</b> Residuos 2020	306-3 Residuos generados	72				
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	72				
	306-5 Residuos destinados a eliminación	72				
<b>GRI 307:</b> Cumplimiento ambiental	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	74				



**GRUPO |  **INS****