



GRUPO |  **INS**

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

2021



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 AM a 5:00 PM jornada continua.

Puntos de Servicio: Los puntos de servicio de Jacó y Golfito cierran de 12:00 MD a 1:00 PM.

Teléfono: (506) 2287-6000

Apartado Postal: 10061-1000, San José.

INS SERVICIOS

Dirección: 2do y 5to piso Edificio Central del INS.

Horario de atención: Lunes a domingo 7:45 AM a 5:21 PM jornada continua.

Teléfono: (506) 2284-8500

Correo electrónico: comunicaciones@insservicios.com

RED DE SERVICIOS DE SALUD

Dirección: Complejo de Salud La Uruca, 600 metros sur de Repretel, San José.

Teléfono: (506) 2296-9599

Correo electrónico: comunicacionesred@grupoins.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 AM a 4:30 PM. Oficinas Centrales. Servicio 24/7 todo el año.

Teléfono: (506) 2547-3700

Correo electrónico: info@bomberos.go.cr

GRUPO | INS

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 AM a 5:00 PM jornada continua.

Teléfono: (506) 2284-8000

Fax: (506) 2257-2398 / (506) 2256-0574

Correo electrónico: contactenos@insvalores.com

INS INVERSIONES SAFI

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 AM a 5:00 PM jornada continua.

Teléfono: (506) 2284-8159 / (506) 2284-8100 / (506) 2284-8166

Fax: (506) 2256-1987

Apartado Postal: 11519-1000

Correo Electrónico: ins safi@insinversiones.com

MUSEO DEL JADE

Dirección: Avenida Central, Calle 13 y 13 bis, San José, Costa Rica.

Horario de atención: De lunes a domingo de 8:00 AM a 5:00 PM.

Teléfono: (506) 2521-6610

Correo electrónico: museodeljade@ins-cr.com

ÍNDICE

Acerca del reporte	4
Mensaje del presidente ejecutivo	5
Mensaje del gerente general	6
Perfil de la organización	7
Gobernanza	16
Gestión de la Sostenibilidad	38
Resultados económicos	47
Gestión ambiental	55
Perfil de nuestra gente	64
Cadena de valor	78
Generación de valor social	81
Referencia de indicadores GRI	91

ACERCA DEL REPORTE

Nos complace presentar a todas nuestras partes interesadas el primer 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 2021.

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 durante el periodo mencionado.

El Reporte de Sostenibilidad 2021 del Grupo INS fue elaborado con referencia a los Estándares GRI (Global Reporting Initiative).

Para mayor información sobre este reporte, puede contactar a Andrea Morales Mata de la Unidad de Sostenibilidad al correo electrónico amoralesm@grupoins.com.



DAMOS UN PASO ADELANTE

Sabemos que impulsar el desarrollo sostenible e insertarlo en el ADN de la estrategia de negocios representa una ventaja competitiva. Las empresas sostenibles son las únicas que lograrán trascender, trabajando por y para sus clientes, entendiendo que estos solamente se relacionan con aquellos negocios con los que pueden compartir valores.

Hoy más que nunca, nuestra tarea va más allá de vender seguros, ofrecer servicios bursátiles, atender pacientes o brindar servicios de protección, estamos comprometidos con la sostenibilidad del negocio, a través de la creación de valor económico, ambiental y social.

Este año damos un paso al frente y presentamos nuestra rendición de cuentas por medio de un Reporte Anual de Sostenibilidad, el cual involucra las acciones de todas las empresas que conforman el Grupo INS.

Este reporte se realiza bajo los estándares GRI, los más utilizados en el mundo para la elaboración de Informes de Sostenibilidad, a través de un proceso multi-actor, transparente y que responde al interés público.

Este documento presenta con claridad y de forma concisa, nuestros impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente, aceptando, a la vez, el escrutinio adecuado y nuestro deber de responder a todas nuestras partes interesadas.



Gabriel Pérez Salguera
PRESIDENTE EJECUTIVO DEL GRUPO INS



Luis Fernando Monge Salas

GERENTE GENERAL a.i. DEL INS

NUESTRO BIENESTAR ES BIENESTAR PARA COSTA RICA

La problemática generada a raíz de la pandemia, lejos de debilitarnos, nos dio el impulso para crecer y fortalecer nuevos ámbitos de nuestro negocio, lo que significó, al cierre del 2021, utilidades netas del orden de los ₡133.700 millones, un incremento del 22% frente al 2020.

Esto nos llena de orgullo y de satisfacción, por cuanto nuestra gestión, más allá del beneficio económico, se enfoca en la triple utilidad: impactos sociales, económicos y ambientales, es decir, cuanto mejor son nuestros números, mayor es el aporte que hacemos a la sociedad costarricense.

Esto es precisamente algo que nos diferencia de los competidores. Nuestros clientes han reconocido este compromiso y nos han dado la oportunidad de seguir ofreciéndoles protección y prevención con propósito, ya que, de cada colón que invierten con nosotros, saben que una alta proporción regresa a la sociedad costarricense.

97 años de servicio nos permiten presentarnos como la empresa financiera del Estado con el patrimonio más grande de Costa Rica, con más de US\$1.700 millones. Es la entidad con mayor participación, relativa y absoluta en la industria aseguradora costarricense, manteniendo el 66 % del mercado y liderando los mercados regionales de Centroamérica y el Caribe.



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Con la solidez y trayectoria como principales bastiones y con casi un siglo de existencia, desde Grupo INS avanzamos con pasos firmes para mantenernos como la empresa comercializadora de seguros, reaseguros, administradora de regímenes de riesgos de trabajo y del seguro obligatorio más fuertes en Costa Rica y en la región centroamericana. Nuestros servicios suman la custodia, administración de recursos financieros y servicios técnico-administrativos.

El Grupo INS está conformado por la aseguradora, INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (SAFI), INS Valores Puesto de Bolsa, INS Servicios, Red de Servicios de Salud, el Benemérito Cuerpo de Bomberos y el Museo del Jade.



PRESENCIA DE COSTA A COSTA

Estas son las 20 sedes y 28 puntos de servicio que tiene Grupo INS en el país



UN GRUPO SÓLIDO Y DE TRAYECTORIA

Empresa	Actividad	Principales servicios
Instituto Nacional de Seguros 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.
INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (SAFI) 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.
INS Valores Puesto de Bolsa Fundada en 1993	Prestación de asesoría profesional y personalizada en el mercado bursátil a 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.
INS Servicios Fundada en 2008	Presta servicios auxiliares y de valor que suma a los objetivos de calidad, eficiencia y competitividad.	Servicios auxiliares de seguros.
Red de Servicios de Salud 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.
Benemérito Cuerpo de Bomberos 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.

CADENA DE VALOR

Se afianza en tres componentes transversales fundamentales, todos orientados a generar valor a la clientela y sobre quienes descansan todos los demás procesos, cuyo seguimiento y control recae en la auditoría interna.

RENDICIÓN DE CUENTAS

En la etapa de macroprocesos se delinearón cuatro temas sustantivos:

- Investigación y Desarrollo de Productos y Servicios
- Gestión Comercial y Mercadeo
- Suscripción de Riesgos
- Gestión de Siniestros

GESTIÓN DE LA ÉTICA

SOSTENIBILIDAD

Además, existen otros procesos 'Auxiliares de Seguros', que dan apoyo a unidades claves:

- Gestión de Reaseguros
- Gestión Actuarial

Nuestra función está inherentemente vinculada a su fundación -en octubre de 1924- cuando figuras políticas visionarias de la Costa Rica de aquel entonces nos otorgaron la responsabilidad de administrar el mercado de seguros de manera exclusiva.



Nuestra naturaleza social se ha plasmado desde la concepción y declaración de su plataforma filosófica de la siguiente manera:



MISIÓN

Somos INS, la empresa aseguradora que ofrece protección y prevención, con función social y generando valor sostenible.



VISIÓN

Ser la mejor experiencia aseguradora.



PROPÓSITO

Generar valor público a la sociedad mediante prevención y protección.



Compromiso: En nuestra relación con clientes (internos/externos) y partes interesadas, ponemos nuestro mejor empeño para cumplir las promesas de servicio.



Respeto: Actuamos de una manera atenta, responsable y comprometida, valorando y velando por los derechos humanos, las cualidades, la diversidad y formas de pensar de todas nuestras partes interesadas.



Honestidad: Conducta recta y honrada que lleva a observar normas y compromisos adquiridos, así como a actuar con la verdad, lo que denota sinceridad y correspondencia en lo que se hace, en lo que se piensa y en lo que se dice.



Solidaridad: Nos comprometemos con el bien común de nuestros compañeros y de la sociedad en general, reconociendo el valor de cada persona y contribuyendo a su bienestar.



RECONOCIMIENTOS



INS

- Premio a la excelencia: en el área de Clientes y Mercados, y en el área de Ambiente, Cámara de Industrias de Costa Rica.
- Certificación en diseño en la norma Reset: Diseño Centros de Salud de Heredia y Alajuela.
- Certificación Carbono Neutral Plus: categoría organizacional para Oficinas Centrales del INS, Museo del Jade y 19 Sedes.
- Bandera Azul Ecológica: categoría de Cambio Climático en 22 Sedes y categoría hogares sostenibles 22 hogares.
- Reconocimiento de excelencia Ambiental por el desempeño del Programa de Gestión Ambiental Institucional, Ministerio de Ambiente y Energía de Costa Rica.
- Certificación Great Place to Work, reconocimiento como un buen lugar para trabajar.

INS Inversiones SAFI

- Reconocimiento de excelencia Ambiental por el desempeño del Programa de Gestión Ambiental Institucional, Ministerio de Ambiente y Energía de Costa Rica.

INS Valores Puesto de Bolsa

- Certificación Great Place to Work, reconocimiento como un buen lugar para trabajar.
- Sustainability Awards por implementar la paridad de género a nivel de Junta Directiva, Bolsa Nacional de Valores.
- Reconocimiento de excelencia Ambiental por el desempeño del Programa de Gestión Ambiental Institucional, Ministerio de Ambiente y Energía de Costa Rica.

INS Servicios

- ISO 9001: 2015 Certificación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Certificación Great Place to Work, reconocimiento como un buen lugar para trabajar.
- Compromiso a la Excelencia 2021, de Implementación de Automatización Robótica de Procesos en campañas informativas, Cámara de Industrias de Costa Rica.
- Bandera Azul Ecológica: categoría de Cambio Climático.
- Reconocimiento de excelencia Ambiental por el desempeño del Programa de Gestión Ambiental Institucional, Ministerio de Ambiente y Energía de Costa Rica.

INS Red de Servicios de Salud

- Sello de Calidad Sanitaria para Hospital de Trauma, Acueductos y Alcantarillados.
- Reconocimiento de excelencia Ambiental por el desempeño del Programa de Gestión Ambiental Institucional para el Hospital del Trauma, Ministerio de Ambiente y Energía de Costa Rica.
- Bandera Azul Ecológica: categoría de Cambio Climático para el Centro de Salud Regional de Liberia.
- Miembro activo de la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables, para el Hospital del Trauma con énfasis en energía y residuos.
- Sello Centro de Trabajo Prevenido ante el COVID-19 para el Complejo de La Uruca, Consejo de Salud Ocupacional.
- Certificado del Programa de Promoción de la Salud Mental, Prevención y Atención a las personas con problemas asociados al uso de sustancias psicoactivas en el medio laboral, Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia.

Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

- Bandera Azul Ecológica: categoría de Cambio Climático 18 estaciones de bomberos y dependencias administrativas.

INFRAESTRUCTURA

A nivel de cambios significativos en infraestructura, durante el 2021 se gestaron cinco proyectos inmobiliarios, siguiendo los más altos cánones de calidad, eficiencia energética y reducción de emisiones, sobrepasando lo dictado en la Directriz 50 del MINAE acerca de construcción sostenible en el sector público, para la satisfacción y una mejor atención de las personas. De ellos destacan además factores financieros.

El Centro de Salud de Alajuela pasó de un inmueble alquilado de 855m² a uno propio de 3.689m² con servicios de imágenes médicas, valoración inicial y el único que cuenta con servicio de resonancia magnética.

Por su parte, el Centro de Salud de Heredia cuenta ahora con 3.314m² con servicios de terapia ocupacional, valoración inicial e imágenes médicas. El Centro de Salud de Ciudad Quesada pasó, de 820m² a 1.300m² incluyendo áreas de rehabilitación, farmacia e imágenes médicas. Y la Sede de Ciudad Quesada tuvo una remodelación sustancial pasando de 213m² a 1.900 m² con tres niveles. Gracias a los esfuerzos realizados para el mejoramiento de calidad, se cuenta en el periodo con un plazo de atención para casos no urgentes de 14 días máximo.

Centros de Salud de Alajuela y Heredia que tienen la norma Reset:

- Tanque de captación de agua llovida para abastecer servicios sanitarios y riego.
- Estación de carga para vehículos eléctricos.
- Uso de materiales de construcción amigables con el ambiente.
- Zona de cicloparqueo y compostaje.

Durante el periodo de reporte se ha avanzado en el diseño de dos proyectos mediante la modalidad de licitación llave en mano con INS SAFI a cargo de la inversión; el Centro de Salud Cartago y Centro de Salud Guadalupe.



Las obras de infraestructura de este 2021 cumplen con la directriz 50 del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE) acerca de construcción sostenible en el sector público.

En los proyectos situados en Heredia y Alajuela se adoptaron los Requisitos para Edificaciones Sostenibles en el Trópico en cuanto a diseño, se espera pronto contar con la certificación en lo relativo a construcción para el siguiente periodo.

Detalle del proyecto	Monto de inversión	Cantidad de personas beneficiadas	Alianzas para la gestión de la iniciativa	Mano de obra local contratada durante la construcción
Proyecto de Construcción y Equipamiento del Centro de Salud de Alajuela	₡5.890	1.800 pacientes mensuales	Proveedor contratado: Consortio Condisa Gonzalo Delgado	100
Proyecto de Construcción y Equipamiento del Centro de Salud de Heredia	₡6.390	4.130 pacientes mensuales	Proveedor contratado: Consortio Condisa Gonzalo Delgado	175
Proyecto de Construcción y Equipamiento del Centro de Salud y remodelación de Sede de Ciudad Quesada	₡4.422	1.795 pacientes mensuales	Proveedor contratado: Consortio Edica - Consultécnica	260
Alquiler Llave en Mano del Centro de Salud de Cartago	₡140	4.131 pacientes mensuales	Sociedad Administradora de Fondos de Inversión del Grupo INS	36
Alquiler Llave en Mano del Centro de Salud de Guadalupe	₡119	3.925 pacientes mensuales	Sociedad Administradora de Fondos de Inversión del Grupo INS	

Montos en millones de colones.

La inversión en los dos alquileres no impacta el rubro de construcción.

GRUPO |



INS



GOBERNANZA

ESTRUCTURA GOBIERNO

El Grupo INS es presidido por una Junta Directiva, mayor órgano de decisión política en toda la corporación y que vela directamente por la buena marcha de las acciones de la auditoría, de las subsidiarias, los comités corporativos y el control actuarial. Le reportan también la Secretaría de Actas Corporativa y la Dirección de Contraloría Normativa.

Durante el 2021 la corporación concretó el proceso de reformulación en su estructura organizativa, ejercicio que derivó en los siguientes cambios: Control Actuarial, Dirección Contraloría Normativa, Inteligencia del Negocio, Seguridad de la Información, Gobernanza de Datos, Subdirección de Relaciones Corporativas y Dirección de Mercadeo y Transformación Digital.



JUNTA DIRECTIVA

01



Juan Gabriel Pérez Salguera
Presidente Ejecutivo

02



Laura Mora Camacho
Vicepresidenta

03



Laura Guevara Gutiérrez
Secretaria

04



Juan Ignacio Mata Centeno
Director

05



Luis Alberto Chaves González
Director

06



Mercedes Campos Alpizar
Directora

07



Flor Edith Rodríguez Zamora
Directora

NUESTRO EQUIPO

Gerente

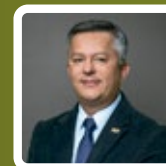


Luis Fernando
Monge Salas
Gerente General a.i.

Subgerentes



Carlos
Sánchez Arias



Nelson
Mata Morales



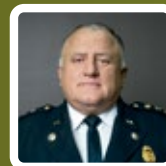
José
Arévalo Asencio

Auditoría



Gustavo A.
Retana Calvo
Auditor Interno

Gerentes de Subsidiarias



Héctor
Chaves León
Benemérito
Cuerpo de Bomberos



Luis Antonio
Monge Cordero
Red de
Servicios de Salud



Erick
Herrera Rodríguez
INS Servicios



Guiselle
Zúñiga Alvarado
Subauditora Interna

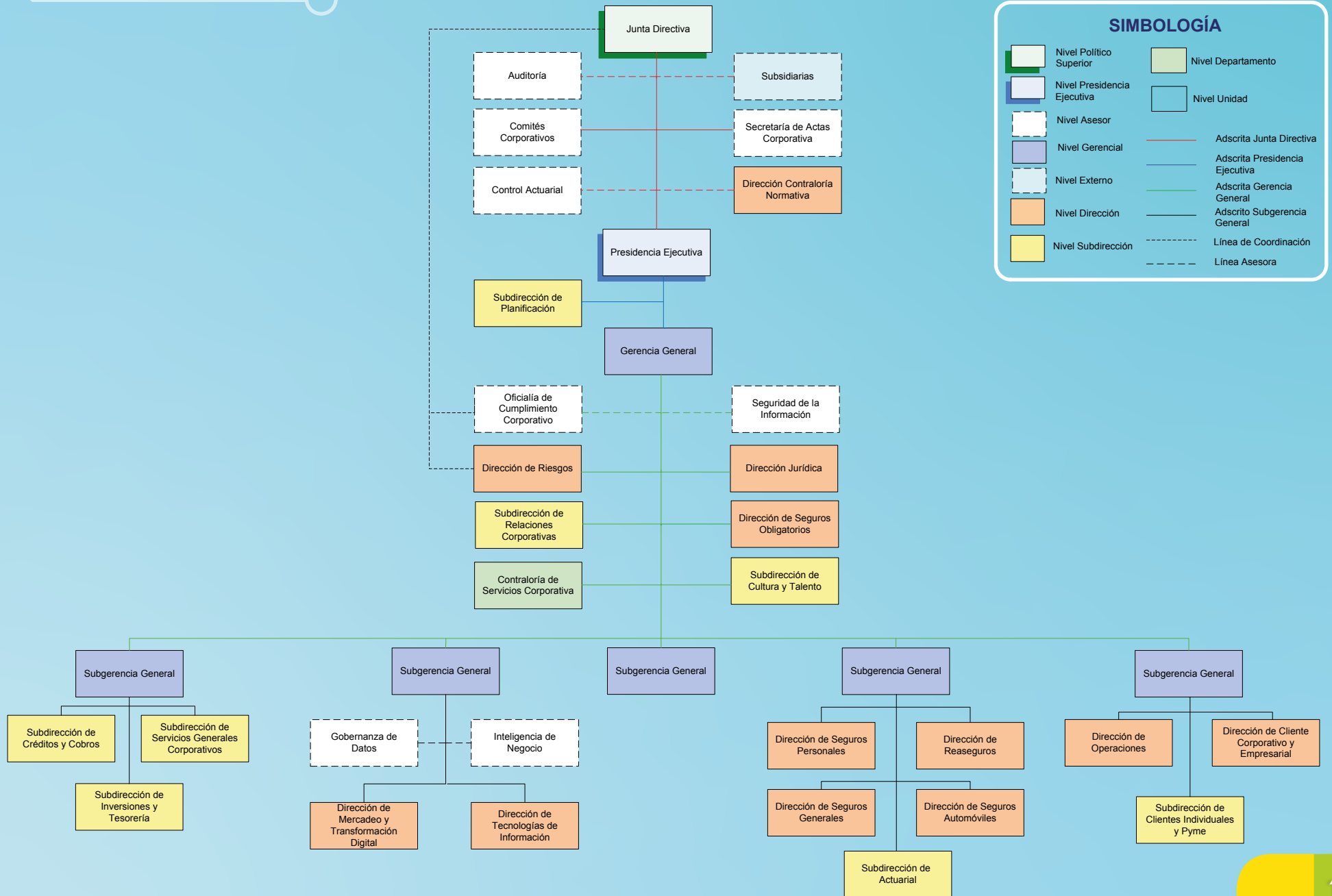


Freddy
Quesada Miranda
INS Valores
Puesto de Bolsa



Armando
Maroto Barrios
INS Inversiones
SAFI

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS



SIMBOLOGÍA

	Nivel Político Superior		Nivel Departamento
	Nivel Presidencia Ejecutiva		Nivel Unidad
	Nivel Asesor		Adscrita Junta Directiva
	Nivel Gerencial		Adscrita Presidencia Ejecutiva
	Nivel Externo		Adscrita Gerencia General
	Nivel Dirección		Adscrito Subgerencia General
	Nivel Subdirección		Línea de Coordinación
			Línea Asesora

CULTURA DE PREVENCIÓN

Existe una fuerte y arraigada Cultura de Prevención, fomentada desde la estrategia y que gira en torno a incrementar la promoción de la salud, disminuir los riesgos de siniestralidad y accidentalidad en las empresas, perfeccionar en el sector productivo prácticas de riesgo y en mejorar las condiciones de salud de la población. Esto se vincula directamente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, particularmente el de Bienestar y Salud. El enfoque de la estrategia enfoca a 4 puntos:

- Seguridad y Salud en el Trabajo
- Seguridad Humana y Patrimonial
- Salud General
- Movilidad Segura

En el 2021 Grupo INS, mediante el Beneficio Económico de la Gestión Preventiva, reintegró, por concepto de prima de pólizas de Riesgos de Trabajo, \$312 millones a 45 empresas que cumplieron con todos los requisitos.

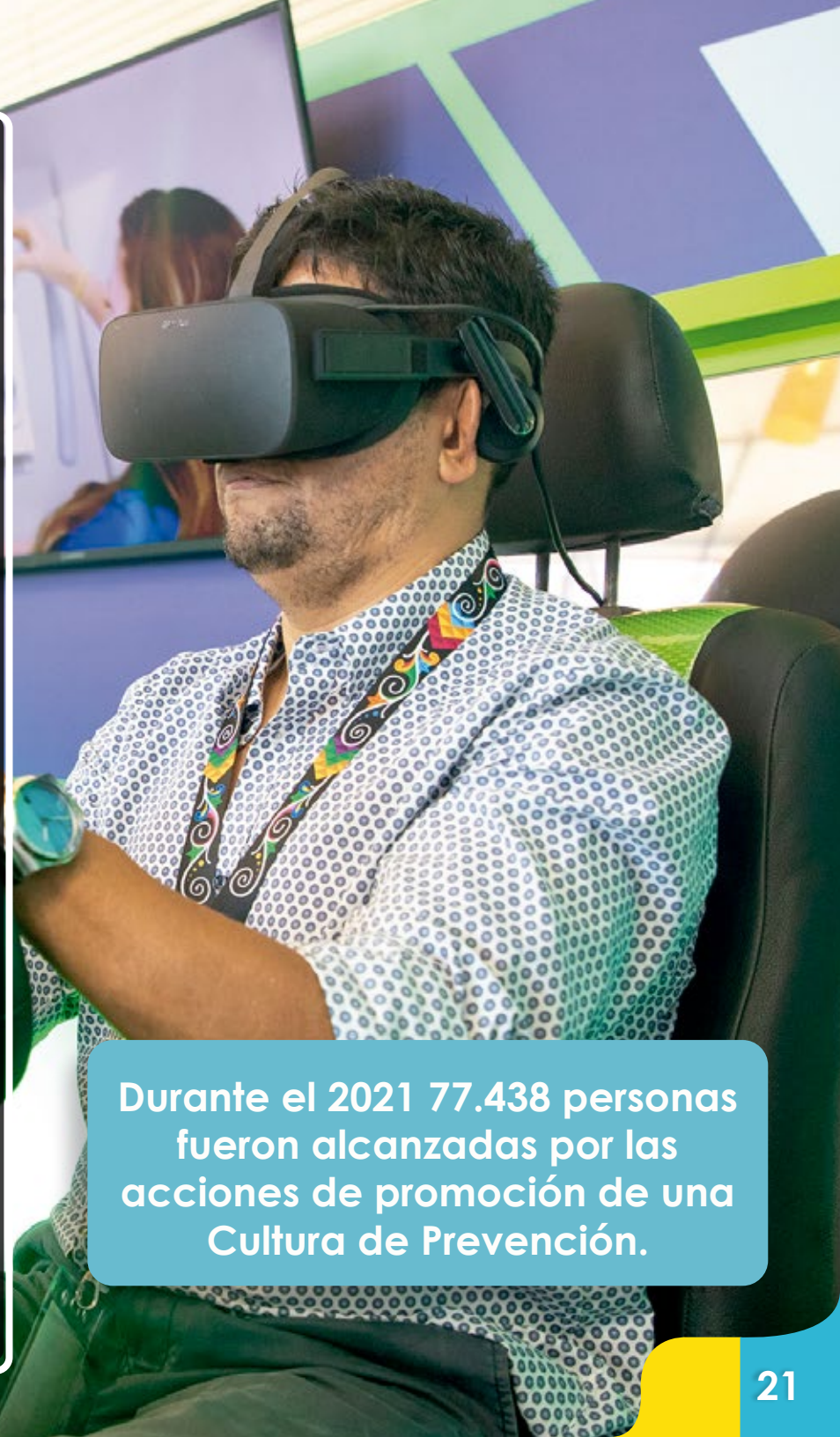
Para el fomento de la cultura de prevención, se desarrolla el Premio Global Preventico por medio del cual se reconocen las acciones preventivas en 4 ejes:

- Seguridad y Salud en el Trabajo
- Movilidad Segura
- Promoción de la Salud
- Seguridad Humana y Patrimonial



La prevención no es moda, los resultados nos respaldan y promueven la continuidad del accionar, algunas de las acciones destacadas son:

- 16 empresas obtuvieron estatuillas del Premio Global Preventico, como reconocimiento a sus programas innovadores.
- Disminución en un 8.66% en comparación con el 2020 de gastos por siniestralidad para empresas prioritarias de riesgos de trabajo por un valor de ¢70.881.118.
- 141 empresas matriculadas en el Programa Seguridad y Salud en el Trabajo para un total de 56.205 personas alcanzadas.
- 136 actividades empresariales, 5 actividades para pequeñas y medianas empresas y 409 personas beneficiadas.
- 172 investigaciones por accidentes graves y fatales, 3 ferias de salud, 8 ferias de salud virtuales, 31 actividades sobre movilidad segura, 11 actividades en materia de Seguridad Humana y Patrimonial, 12 actividades en Salud General y 4 actividades dirigidas a personas adultas mayores.
- 1.740 chequeos médicos a personas en condición de vulnerabilidad, para un total de 6.500 personas beneficiadas.
- 80 webinars realizados con una participación de 9.092 personas.
- Se trabajó con 74 centros educativos y 5.232 estudiantes sobre prevención.



Durante el 2021 77.438 personas fueron alcanzadas por las acciones de promoción de una Cultura de Prevención.

CALIDAD Y EFICIENCIA

Asegurar la calidad y la eficiencia en los procesos, mediante servicios operativos estratégicos, es vital para el Grupo INS. Esto nos permite hacer un uso racional de los recursos públicos, brindar un producto acorde a las necesidades de las personas usuarias y ser así un referente de calidad e innovación en el mercado.

Para cumplir con estos requerimientos, cada una de las dependencias del Grupo INS debe potenciar los estándares de calidad y eficiencia, según los lineamientos establecidos por su respectivo departamento gestor.

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.



Acciones realizadas para asegurar, mejorar la calidad y la eficiencia de los procesos y servicios:

INS

Proyectos DMAIC: La metodología definir, medir, analizar, mejorar y controlar trae proyectos de mejora de calidad, permite reducciones tanto en tiempo como en calidad de las salidas de los procesos.

Proyecto de mejora en sedes: Se ha planificado para ejecutar en el 2022 que las sedes cuenten con un sistema de ejecución que busca estandarizar procesos y requisitos de los principales trámites, con el fin de evitar quejas y errores.

Benemérito Cuerpo de Bomberos

Un sistema socio ambiental acorde con las competencias: Plan que promueve un sistema socio ambiental, acorde con las competencias de la Organización.

Proyectos Kaizen: Con el fin de continuar brindando servicios de calidad, se llevan a cabo acciones mediante diferentes equipos de trabajo de la Organización en diferentes dependencias.

INS Servicios

Cultura hacia la excelencia operativa: Promoción del certificado de personal clave como Green Belt (18 personas colaboradoras) y Yellow Belt.

Evaluación de la satisfacción de la clientela: Aplicación de Encuestas de Clientela INS para conocer su nivel de satisfacción.

Red de Servicios de Salud

Programa de recambio de equipo médico: Ejecución de un plan de trabajo para un recambio programado de los equipos médicos, tomando en consideración variables relacionadas a su vida útil, cantidad disponible y prioridad.

Monitoreo convenio CCSS-INS: Implementación de una metodología de monitoreo diario de indicadores sustanciales que permite la toma de decisiones por la alta dirección en tiempo real.

INS Inversiones SAFI

Actualización de normativa interna: Verificación de la normativa aplicable a cada departamento y actualización paulatina de las principales políticas respectivas.

Autoevaluación de Control Interno: Aplicación de la metodología, según los términos de la Ley General de Control Interno.

INS Valores Puesto de Bolsa

Actualización de la normativa interna: Atención a la Política de Estructura Documental, se actualiza toda la normativa que tiene 3 años desde su creación o actualización para ajustarla a la operativa vigente.

Vigilancia de la plataforma tecnológica: Medición de la capacidad real que posee la plataforma para brindar soporte a las actividades operativas y de negocio para personas funcionarias y clientela, con cumplimiento de meta de Junta Directiva al 100%.

Compromisos a futuro:

Evaluar el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad mediante verificaciones internas, gestión de no conformidades, seguimiento de indicadores y revisión.

Evaluar el desempeño de los procesos mediante verificaciones internas, gestión de salidas no conformes, gestión de no conformidades y seguimiento de indicadores de proceso operativos y de salidas.

La mejora continua es permanente, por lo que todos los años, por medio de la capacitación, se espera buscar e implementar mejoras en sus procesos.

GESTIÓN DE RIESGOS

Por la naturaleza de nuestras operaciones, se ha establecido un robusto Marco de Gestión de Riesgos que pasa por un proceso de identificación, cuantificación, evaluación, vigilancia, información y mitigación de riesgos para todas y cada una de las actividades que se realizan. Esto nos permite minimizar pérdidas, daños y, a la vez, maximizar los beneficios del negocio.

Desde el punto de vista de gobernanza, este marco resulta ser el corazón normativo para la empresa y, por tal razón, se ha visto fortalecido con nuevas estrategias, procesos, procedimientos, sistemas de información, metodologías, métodos de autoevaluación de solvencia y de transparencia.

La revisión periódica está en manos de la Gerencia General y del Comité de Riesgos Corporativo, órganos que informan lo correspondiente a la Junta Directiva, con el apoyo desde el liderazgo de las diferentes unidades y procesos que tienen la responsabilidad a la hora de identificar y evaluar los riesgos, con el acompañamiento de la Dirección de Riesgos.





Nuestra institución ha trabajado históricamente en la generación de confianza para cultivar la reputación que hoy nos permite mantener alianzas comerciales con importantes aseguradoras y reaseguradoras del mundo, esto como una forma de mitigar nuestro riesgo.



Funciones y responsabilidad de la Junta Directiva:

- Fomentar una cultura organizacional con principios y valores de comportamiento ético, orientada a la gestión del riesgo.
- Aprobar estrategias y políticas de gestión, y el apetito y tolerancia definidos para los diferentes tipos de riesgo.
- Aprobar los recursos para el óptimo desarrollo de la Gestión Integral de Riesgos.
- Establecer un sistema de responsabilidades y separación de funciones.
- Asegurar que se cuenta con una efectiva gestión integral del riesgo, que los riesgos estén bajo control, según el apetito definido.
- Establecer niveles de riesgo deseados y dar seguimiento de la exposición de la entidad.
- Aprobar el proceso, metodología y plan para la gestión integral de los riesgos.
- Controlar, reducir y actuar en consecuencia, ante la eventual materialización de riesgos.

Acciones de actualización en la cultura de riesgos:

- Capacitación sobre solvencia a Junta Directiva, Alta Gerencia y Dirección de Riesgos.
- Congreso de Riesgos.
- Herramienta de Riesgos Operativos.
- E-Learning de continuidad de negocios.
- Capacitación Riesgos Disruptiva.
- Estudio de benchmarking para revisar niveles de madurez de entidades.

En el 2021 el programa de fortalecimiento de riesgos logró llegar a más de 2.100 personas colaboradoras con una nota promedio del examen de conocimiento de 96.

Trabajamos en fortalecer la gestión de riesgos sociales, ambientales y de gobernanza (ASG).



Aunque existen estructuras y mecanismos corporativos en temas de riesgos, dada la particularidad de negocio de cada subsidiaria, la administración del riesgo tiene sus variantes.



Por ello, se llevaron a cabo acciones para fortalecer la gestión de riesgos y contingencias.

- Operación del Comité de Gestión de Riesgos, el órgano en el cual la Junta Directiva delega la responsabilidad de la definición de políticas y procedimientos y de controlar que las áreas de negocio ejecuten correctamente la estrategia de gestión de riesgo aprobada.
- Implementación de un Plan Estratégico de Negocio para la Sostenibilidad, que lleva a cabo evaluaciones, según metodologías definidas, y que sirven también para identificar nuevos riesgos.
- Uso de un Sistema Específico de Valoración de Riesgos Institucionales.
- Implementación como parámetros de referencias el sistema SEVRI de la Contraloría General de la República y la norma INTE/ISO 31000.

- Presentación de estatus de implementación y resultados trimestralmente al Comité Corporativo de Riesgos.
- Fortalecimiento de actividades para mapear riesgos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG).
- Incorporación de los planes de acción para el cierre de brechas al Plan Anual Operativo.
- Implementación de metodologías que permiten mapear riesgos y llevarle así el seguimiento a eventos, probabilidad de ocurrencia e impactos, para cada subsidiaria.
- Valoración de riesgos según herramientas establecidas corporativamente desde órganos facultados por la alta dirección.

UN VIAJE POR LA ÉTICA Y LA BUENA CONDUCTA

Construir y socializar entre las personas que laboran para el Grupo, nuestra clientela, empresas proveedoras y otras partes interesadas, un comportamiento ético es el núcleo de lo que desde el Grupo INS llamamos Cultura Institucional.

Para darle vida y llevar un control de su cumplimiento existe como referencia el Código de Ética, cuyo alcance incluye la alta dirección, titulares subordinados, órganos colegiados y demás personas colaboradoras del Grupo INS y del Benemérito Cuerpo de Bomberos, tanto en las relaciones internas como externas, con independencia de su actividad o ubicación geográfica.

Además, se implementó el Programa Institucional de Ética, Valores y Conducta, aprobado por los órganos de mayor decisión en la organización, el cual fue elaborado por el Comité Corporativo de Ética.

Si bien hay coordenadas corporativas en esta materia, las empresas vinculadas al grupo cuentan con sus planes de ética, normativas propias de la industria y sus canales de atención de quejas, denuncias o inconformidades.



NUESTROS PRINCIPIOS ÉTICOS



Probidad: Orientación hacia el interés público, atender necesidades colectivas en igualdad de condiciones, actuando con rectitud y buena fe; con imparcialidad y administrando recursos bajo principios de legalidad, eficiencia y eficacia.



Legalidad: Observar y cumplir con la legislación aplicable a la organización.



Diversidad e inclusión: Respeto hacia los derechos humanos de cualquier persona.



Transparencia: Acceso a la información institucional clara y confiable para facilitar la rendición de cuentas de todo lo actuado.



Eficiencia y eficacia: Maximizar resultados con una adecuada administración de los recursos disponibles.

Principales líneas del Código de Ética Corporativo de Grupo INS

- Declaración de valores y principios éticos, normas de conducta y deberes.
- Manejo de conflictos de interés.
- Gestión de la privacidad y confidencialidad de la información.
- Protocolo de denuncias (proceso de recepción, admisibilidad, investigación y resolución).

El fortalecimiento de la gestión ética durante el 2021 ha sido un hito institucional de transformación, constituido por tres fases:

- 1. Identificar el cambio:** Plan de trabajo para la construcción de una ruta de gestión de cambio, mantener actualizada la misión y visión, según estrategia corporativa, y presentación de plan a Junta Directiva.
- 2. Implementación del cambio:** Incorporación del Grupo INS al Sistema Nacional de Ética y Valores; campaña de divulgación; accionar todo el año labores incluidas en el programa de ética establecido. Encuesta medición de indicadores; fomento de valores asociados a la sostenibilidad y responsabilidad social.
- 3. Seguimiento del cambio:** Diseño y aplicación de encuesta anual de cada una de las sociedades del grupo. Actualización y ajustes de indicadores. Revisión anual del Código de Ética y Conducta Corporativo.

Comité Corporativo de Ética del Grupo INS



HAROLD CORDERO
RED DE SERVICIOS DE SALUD



HEILY VÁSQUEZ
INS SERVICIOS



LUIS NAVARRO
INS INVERSIONES SAFI



LUIS SÁNCHEZ
UNIDAD DE SOSTENIBILIDAD



ANDREA ACOSTA
GERENCIA



**JUAN GUILLERMO
ALVARADO**
BENEMÉRITO CUERPO
DE BOMBEROS



ROY CAMPOS
OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO



LEOPOLDO PEÑA
PRESIDENCIA EJECUTIVA



ALEJANDRO ALPÍREZ
SUBDIRECCIÓN DE
CULTURA Y TALENTO



LIZETH ESQUIVEL
INS VALORES

Algunas actividades del Programa Institucional de Ética, Valores y Conducta

- Auditorías internas y externas sobre gestión ética y de riesgo al fraude.
- Informes regulares para presentar resultados al Comité Corporativo de Ética.
- Capacitaciones al personal actual y de nuevo ingreso.
- Campañas de divulgación y reforzamiento de valores, así como encuestas, charlas y talleres.
- Procesos de identificación de riesgos operativos.
- Mes de la ética y Programa Héroes de la Ética.
- Fuerte control interno.



Se gestionaron a nivel de grupo 258 incidentes relacionados a la ética y el cumplimiento del Código de Conducta, donde el 27% fueron resueltos a favor de las personas clientes, 46% resueltos desfavorablemente y 27% fueron desistidas o rechazadas.

TRANSPARENCIA

Para el Grupo INS, este no solo es uno de nuestros pilares de gestión institucional y de gobierno corporativo más arraigados, sino también porque se ha venido consolidando una estructura de rendición de cuentas que deviene directrices internas **“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, Grupo INS cuenta con su **“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 aprobada en junio del 2017 “Sobre la Transparencia y el Acceso a la Información Pública” regula y define lineamientos para instituciones descentralizadas del país.

Gobernanza de la Transparencia

Contraloría de Servicios Corporativa: Oficial de Acceso a Información Pública (revisión y monitoreo de información pública del INS).



Subdirección de Planificación: Coordinar ante la Administración Superior y Subsidiarias del Grupo aspectos sobre Modelo de Gobierno Corporativo del Grupo INS y la rendición de cuentas.



Comité Ejecutivo Corporativo: Cumple funciones según modelo de Gobierno Corporativo, estatutos sociales, legislación y lineamientos por las Juntas Directivas.

¿Cómo vivimos en el Grupo INS la rendición de cuentas?

1. El principio de transparencia favorece la comunicación de acciones de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa.
2. Búsqueda por mejorar la calificación brindada por la Defensoría de los Habitantes en “Índice de Transparencia”, en aspectos de imagen y reputación (Red de Transparencia).
3. 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.
4. Publicaciones en Diario Oficial La Gaceta de la normativa que corresponde a afectación a otras partes interesadas.

Vinculación a la Red de Transparencia

Como entidad pública, INS cumple fielmente con los mandatos de la Defensoría de los Habitantes en la Red de Transparencia, cuyo objetivo es dar acceso a la ciudadanía de 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:

1. Acceso a la Información
2. Rendición de Cuentas
3. Participación Ciudadana
4. Datos Abiertos de Gobierno (estados financieros, informe anual de labores, estructura organizacional, índice salarial, entre otros puntos).

Se logró un incremento en la nota del Índice de Red de Transparencia, posicionando al INS en el lugar N°16 de 255 instituciones evaluadas.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

En concordancia con la importancia que tiene la ética y transparencia para el Grupo INS, otorgamos para el cumplimiento normativo 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 Contraloría Normativa la promoción y vigilancia de todo ese conjunto de normas internas y externas, regulando por medio del Marco de Gestión de Cumplimiento Normativo, 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 2021 no se reportó ningún incumplimiento o inobservancia en aspectos relacionados con normativas sociales, económicas, ambientales, información y contratos de servicios, tampoco sobre mercadeo, violaciones a la privacidad de la clientela o pérdida de datos, ni fallas por discriminación.

El artículo 37 del Acuerdo 16-16 “Reglamento de Gobierno Corporativo” y el artículo 24 del “Reglamento sobre sistemas de gestión de riesgo y control interno aplicables a entidades aseguradoras y reaseguradoras” forman parte de la estructura normativa de Grupo INS.

RELACIONES CON CLIENTELA Y PYMES

En Grupo INS, las relaciones con nuestra clientela a nivel individual y de PYMES significan un punto crucial en el ciclo de vida de las relaciones del grupo y sus subsidiarias con la clientela; pues de acá se fortalecen las relaciones de confianza, compra, recompra y lealtad de las personas con la institución. También se destaca que se facilitó el taller virtual sobre Derechos Humanos, dirigido a PYMES y personas intermediarias con un alcance de 102 participantes, promoviendo la Sostenibilidad a lo largo de la cadena de valor.

Aportamos a este segmento económico con mucho entusiasmo, a sabiendas de su representatividad en la economía costarricense y desde el foco de la continuidad de sus operaciones y para incentivar la reactivación económica, para ello se adecuaron varios de nuestros productos con coberturas especialmente pensadas en este sector, siempre enfocadas en sus necesidades y particularidades.

Algunas iniciativas ofrecidas durante 2021:

INSfórmese Apoyamos su esfuerzo

Capacitación en desarrollo empresarial, para fortalecer las capacidades de las Pymes e impulsar sus negocios.

Alcance: 3.454 personas.



Virtualización de los procesos de capacitación

Sin detrimento por la condición de pandemia, se virtualizó un porcentaje importante de cursos, los cuales contaban con todos los elementos pedagógicos y metodológicos que permitieran el aprendizaje.

Alcance: 150 participantes.

INS PYME Joven emprende

Se brinda capacitación en diferentes temas, dando un acompañamiento y retroalimentación para mejorar el encadenamiento de sus negocios.

Alcance: 359 personas entre 18 y 35 años.

Productos especializados para PYMES

Un paquete de productos diferenciados con ajuste en tarifas y coberturas. Así como la creación de un producto de vida, con asesorías empresariales dirigidas al sector.

Alcance: 8 productos.

Charla a clientela Tema: Actualización Económica

Alcance: Informan a la clientela sobre los acontecimientos en materia económica y perspectivas. Ayudan a la toma de decisiones.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Un salto estratégico ocurrió a finales del 2021 en materia de innovación y transformación digital, cuando la Junta Directiva del INS aprobó la creación de una nueva subgerencia que aglutina temas relacionados con gobernanza de datos, innovación digital, mercadeo, inteligencia artificial y todos aquellos procesos que permitan una mejora significativa de la experiencia de la clientela.

Esto implica tareas para ampliar el portafolio de productos que responda a las necesidades y expectativas de las partes interesadas en los servicios del grupo, utilizando herramientas de inteligencia de las cosas, optimización de canales digitales, sistemas de autogestión.

Queremos ser la mejor experiencia aseguradora; para ello nuestro plan 2024 trae consigo un portafolio de iniciativas digitales propias del mejor cambio transformacional.

Acciones hacia la cultura de la innovación

- Definición de ruta de transformación digital.
- Optimización del presente para crear un mejor futuro.
- Avanzar en tecnologías en la nube.
- Uso de modelos predictivos.
- Caminar a la 'uni-canalidad' para volver más eficientes y ágiles los trámites.
- Fortalecimiento de la ciberseguridad.
- Mejoramiento de los canales e integración de robots para mayor eficiencia.
- Nuevas alianzas con socios estratégicos.
- Avance con contratos multi-nube.
- Habilitación de quioscos con plataformas de autoservicios permanentes.
- Agilidad en productos para las personas nómadas digitales.



GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

En el INS contamos con una Política de Sostenibilidad del Grupo, desde la cual se establecen los lineamientos de la gestión responsable del negocio. Dichos parámetros 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.

Durante el 2021 pusimos en marcha el Plan Estratégico de Negocios de Sostenibilidad, el cual contempla una revisión exhaustiva de marcos internacionales en sostenibilidad, benchmarking sectorial, análisis del entorno interno/externo, así como una visión integral del negocio y operaciones del Grupo INS en aspectos económicos, sociales, ambientales y de gobernanza. Además del alineamiento con la agenda internacional de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Política Nacional de Responsabilidad Social.



TRAYECTORIA DE SOSTENIBILIDAD

2011: Acuerdo de Junta Directiva modelo de Responsabilidad Social para el Grupo Financiero INS.

2017: 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.

2019: 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 cada subprograma.

2015: 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.

2018: Fortalecimiento de la estructura interna de la organización en temas de sostenibilidad.

2021: Implementamos el Plan Estratégico de Negocios de Sostenibilidad, el cual incorpora una revisión exhaustiva de marcos internacionales en sostenibilidad.

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD



MAPEO Y RELACIONAMIENTO CON PARTES INTERESADAS



ALINEAMIENTO CON ODS

Las prioridades de Grupo INS están determinadas a partir de la triple línea base y asociadas a nuestro giro de negocio. Por eso, nos sumamos al esfuerzo de aportar a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), priorizando nuestras principales contribuciones.



Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo

El seguro y la protección social cumplen un rol muy importante al ofrecer protección social para todos, incluidos niveles mínimos, por lo que nuestro reto es lograr una amplia cobertura de las personas más pobres y vulnerables.

Mantenemos un moderno centro médico especializado en trauma y, junto a este, un sistema integrado para la prestación de servicios integrales de salud a nuestra población asegurada:

- Seguro de Riesgos del Trabajo
- Seguro Obligatorio Automotor (SOA)

Al cubrir un siniestro o pérdida en caso de materializarse, cuentan con las coberturas que les generan atención, incapacidades, indemnizaciones, entre otros, para apoyar en la superación de la pérdida.



Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todas las personas en todas las edades

Enfocamos gran parte de nuestra Estrategia de Prevención en procurar la creación de una cultura vial en el país, aportando al aumento de la esperanza de vida y la reducción de algunas causas de muerte y enfermedades.

Nuestra Red de Servicios de Salud brinda servicios de salud integrales y de alta calidad por:

- Seguro Obligatorio Automotor
- Riesgos de Trabajo
- Seguro estudiantil
- Seguros Personales
- Otros seguros comerciales

Esta Red está conformada por un Complejo de Salud, donde se ubica el Hospital del Trauma, además cuenta con 24 Centros de Salud a escala nacional, segregados en centros regionales y referenciales.



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje para todas las personas

Por medio de alianzas estratégicas tanto con el Ministerio de Educación pública, como con diferentes entidades, fortalecemos la educación costarricense, no solo desde el campo de la prevención y de seguros, sino como una forma de contribuir con el sistema educativo y la visión sostenible del país.

Concretamos iniciativas en temas relacionados con la prevención, estilos de vida saludables, los derechos humanos, la igualdad de género, promoción de una cultura de paz y no violencia, la diversidad cultural y la cultura en general, utilizando como herramienta principal nuestro Museo del Jade y de Cultura Precolombina.



5 IGUALDAD DE GÉNERO
Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas

Mediante la aprobación y fortalecimiento de normativa interna, nos ocupamos de propiciar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la organización.

- Política de Sostenibilidad del Grupo INS.
- Política de Derechos Humanos del Grupo INS.
- Política para la Prevención del Hostigamiento y el Acoso en el Grupo INS.
- Código de Ética del Grupo INS.
- Diagnóstico de Brechas de Género (2019).
- En el 2021 se inició al camino para contar con una Política de Género en Grupo INS.





Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente

Generamos empleo tanto directo, como indirecto de calidad, con condiciones decentes, inclusivas y no discriminatorias.

Brindamos acompañamiento permanente al sector productivo del país, no solo desde la perspectiva de los productos, sino también desde la óptica de la prevención de riesgos y accidentes asociados a su recurso humano y material.

Esto se extiende a nuestra cadena de valor, con quienes promovemos las mejores prácticas a través de la suscripción de nuestro Código de Proveedor Responsable, como requisito para el establecimiento de relaciones contractuales.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles

Impulsamos acciones para que nuestras construcciones sean más inclusivas para las personas y respetuosas de sus particularidades, protectoras de nuestro patrimonio cultural, amigables con el medio ambiente, sin descuidar los intereses particulares de nuestras partes interesadas.

Adoptando e implementando políticas y planes integrados para promover la inclusión, el uso eficiente de los recursos, la mitigación y adaptación a los efectos del cambio climático y la resiliencia ante los desastres.

En concordancia con la legislación vigente, y con especial interés en la sostenibilidad ambiental, donde nos destacamos por nuestra gestión dentro del sector público y adoptamos programas voluntarios Bandera Azul Ecológica y Carbono Neutralidad.



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos

Nuestra gestión busca armonía con el medio ambiente, mediante medidas, programas, edificaciones, campañas, educación y capacitación, para fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en el país mediante:

- Programas para la gestión de los impactos ambientales relacionados con la operativa institucional.
- Gestión de la huella de carbono por medio del inventario de gases de efecto invernadero.
- Involucramiento en actividades de compensación y voluntariado que permitan sensibilizar sobre problemáticas ambientales.
- Acompañamiento a partes interesadas en la implementación de programas ambientales.
- Sensibilización respecto a la importancia de la mitigación de los efectos del cambio climático y la adaptación.
- Promoción de prácticas de compra de bienes y servicios que garanticen la relación calidad/precio con base en el ciclo de vida.



Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

Apoyamos la creación y promoción de espacios de diálogo que favorezcan el fortalecimiento de la concienciación, capacidades y conocimiento entre todos los sectores y trabajamos coordinadamente con distintas organizaciones y entidades para el abordaje específico de temas relacionados con nuestra gestión, tanto en el campo de los seguros propiamente, como en lo concerniente a nuestras estrategias de Sostenibilidad y Prevención.





RESULTADOS ECONÓMICOS

DESEMPEÑO FINANCIERO

A pesar de una coyuntura sanitaria, económica y social compleja producto de la pandemia por el COVID-19, en el Grupo INS reconocemos que la solidez financiera que ha prevalecido, responde en buena medida a su convicción de actuar bajo un marco de responsabilidad social, ética, transparencia y apego absoluto a la normativa nacional e internacional.

Adicionalmente, los buenos resultados financieros del período 2021 están estrechamente ligados a una férrea política de gestión de riesgos y al control de los procesos para garantizar productos y servicios eficientes, de calidad y que agreguen valor a nuestros clientes y a la sociedad en general.

Resultados Económicos del 2021 con cifra récord de Utilidades, ₡198.414 millones, 64% de incremento con respecto al año anterior.



Utilidades netas del Grupo INS

	2020	2021
INS	73.471	133.700
INS Inversiones SAFI	1.758	1.512
INS Valores Puesto de Bolsa	2.359	6.248
INS Servicios	118	161
Red de Servicios de Salud	1.304	7.213
Benemérito Cuerpo de Bomberos	7.747	5.906

Montos en millones de colones.

El valor económico generado da cuenta que los ingresos financieros tuvieron una disminución de 4% respecto al período 2020, pasando de ¢323.783 millones a ¢311.537 millones y los ingresos operativos experimentaron una variación porcentual positiva de 13%, pasando de ¢722.469 millones en el 2020 a ¢814.235 millones en el 2021.

El valor económico distribuido muestra en gastos operativos una variación del 0,26%, colocándose en ¢924.990 millones en el 2020 y de ¢927.357 millones en el 2021. Distribuimos casi un 50% de nuestras utilidades, y asignamos un monto bastante significativo de nuestros ingresos a instituciones como el Benemérito Cuerpo de Bomberos, el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) y la Comisión Nacional de Emergencias (CNE).

Otros indicadores financieros relevantes:

	2020	2021	Variación
Total Activos	2.228.363	2.352.837	6%
Total Pasivos	1.192.138	1.207.468	1%
Total Patrimonio	1.036.224	1.145.369	11%
Utilidades después de impuestos	86.310	155.963	81%
Ganancias de capital	20.435	46.225	126%
Cartera de inversiones internacional	149.731	199.672	33%

Montos en millones de colones.

Cabe destacar que fue un año de buenas calificaciones de riesgo:

- AM Best Subió la Calificación Internacional de Fortaleza Financiera a A (Excelente) desde A- (Excelente), que equivalen a una calificación AA+ en escala internacional de otras agencias calificadoras.
- Calificación local, Fitch Ratings afirmó en AAA la calificación en escala nacional de fortaleza financiera de INS con perspectiva estable.

DESEMPEÑO ECONÓMICO DEL GRUPO

INS

Utilidad Antes de Impuestos y Participaciones récord histórica al cierre del 2021.

Indicador de Rendimiento sobre el Patrimonio (ROE) de un 15,2%.

Abarca 90% de utilidades del sector asegurador, por encima de competidores.

Utilidades Antes de Impuestos y Participaciones y la Utilidad Neta superan las de bancos privados en su conjunto.

Crecimiento de la cuenta financiera por buen manejo de la cartera de inversiones y en 2021 generación de ganancias de capital extraordinarias.

INS distribuye entre impuestos, participaciones legales y contribuciones especiales más de ¢92.000 millones.

Distribución de nuestras Utilidades e Ingresos de aproximadamente ¢142.000 millones a la sociedad.

Seguro de Riesgos del Trabajo (RT)

Ingresos por primas ¢150.768 millones (12,4% de aumento en relación con el periodo 2020).

Gestiona pagos por Seguro de Riesgos del Trabajo para 20.426 personas beneficiarias por ¢10.408 millones.

Atendió derechos legales de familiares de 49 personas fallecidas por la COVID-19.

Monto de pagos a causa de COVID-19 llegó casi a ¢22.000 millones para poco menos de 20.000 casos.

Nueva herramienta de suscripción web "Asegúrate", permitió 371 pólizas cuyos ingresos por primas ascienden a ¢61 millones.

Siniestralidad neta del reaseguro fue de ¢165.758 millones, crecimiento del 22,9% respecto al 2020.

SUGESE aprueba Norma Técnica que permite forma de pago mensual, creación del seguro especial formación Técnica Dual, remozamiento de RT, Hogar y Ocasional, ajuste de la prima mínima, entre otros.

Seguro Obligatorio de Automóviles

Ingresos por primas $\text{¢}59.489$ millones.

Aumento del 21,4% en ingresos financieros SOA.

Excedentes por $\text{¢}3.473$ millones.

Segundo año consecutivo cuya recaudación permitirá un traslado por contribución especial a la Caja Costarricense del Seguro Social por $\text{¢}1.980$ millones (periodo 2021 cuyo traslado se ejecutará en el 2022) lo que comprende una contribución significativa para atención de la salud pública en pandemia.

2021 se logra cobro del Derecho de Circulación con el menor porcentaje de morosidad de vehículos considerados en la Expedición Masiva (4,11%).

INS Inversiones SAFI

34.1% de margen de utilidad, la segunda más alta de la Industria conformada por 14 empresas.

Ejecutó el 152% de los ingresos presupuestados y el 88.65% de los egresos presupuestados.

INS Valores Puesto de Bolsa

Supera la meta establecida del indicador del ROE: se estimó 9% y alcanzó un 13.1%.

La utilidad del 2021, la segunda más alta en la historia de INS Valores, superada solo en el 2019, cuando alcanzó un monto de $\text{¢}6.600$ millones.

Registra el Índice de Eficiencia del gasto más bajo de los últimos 5 años: 27.1%.

Incremento del 36% en la generación de ingresos por comisiones bursátiles, por el aumento de negocios con las personas clientes.

Red de Servicios de Salud

Cuenta con estructura de costos por mayor rentabilidad de negocio con un gasto administrativo y operativo sin variación en términos reales respecto al período anterior.

Registra tres ajustes tarifarios a la baja, de los cuales se logró la aprobación de dos de ellos.



INS Servicios

Ejecución presupuestaria del 101% a nivel de ingresos y logro de ejecución presupuestaria del 98% a nivel de egresos.

Meta de rentabilidad logrando un 5% anual.

Benemérito Cuerpo de Bomberos

Implementa 96% de Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público.

Cumplimiento del Servicio de Pagos Inmediatos (PIN).

Cambio de proveedor de tarjetas institucionales para mejorar movimientos de transacciones en plataforma.

Ejecución presupuestaria en un 97% anual.

LOS NÚMEROS NOS RESPALDAN

El INS se mantiene firme con una cobertura de mercado del 66% de participación, esto demuestra la fortaleza organizacional como aseguradora, aún y con la apertura del mercado.

Somos la aseguradora más grande de Centroamérica en términos de activos, patrimonio y utilidades, donde nuestras cifras superan la suma de las restantes 9 aseguradoras que conforman el TOP 10 de la Región.

Contamos con el mayor patrimonio de un Grupo Financiero en Costa Rica. Tenemos el segundo lugar a nivel de toda Centroamérica y República Dominicana.

Ostentamos el lugar 22 en volumen de primas de toda América Latina, sólo detrás de Aseguradoras Globales con presencia en Latinoamérica.

Nuestros Resultados Económicos nos permiten cumplir con nuestra función pública y social.

Valor económico distribuido	2020		2021	
	Pago a proveedores	Gastos operativos	Pago a proveedores	Gastos operativos
INS	202.503	924.990	227.104	927.357
INS Servicios	3.702	209	4.717	441
INS Valores Puesto de Bolsa	533	1.662	613	850
INS Inversiones SAFI	321	719	331	669
Red de Servicios de Salud	5.085	260	3.600	347
Benemerito Cuerpo de Bomberos	19.387	36.921	15.519	38.014

Montos en millones de colones.

ESTRATEGIA DE INVERSIONES

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 estrategia de inversiones de Grupo INS.

Gracias a la robustez del modelo y políticas aplicadas en inversiones, la organización registró ganancias de capital por **₡46.192 millones** para el periodo de reporte.

Contamos con una Política de Inversiones que se caracteriza por:

- Alineamiento con la estrategia de sostenibilidad del Grupo.
- 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 (Ambientales, Sociales y de Gobernanza).

El Comité de Inversiones aprobó una partida de \$25 millones para inversiones responsables y viene ampliando la aprobación de intermediarios para obtener diferentes opciones en el mercado de este tipo de inversiones.

La colocación en instrumentos ETF (Exchange-traded funds) cumplen con criterios ASG, invirtiendo en las alternativas más sostenibles. Los ETF que han sido aprobados están diversificados por sectores que están comprometidos plenamente con el desarrollo sostenible.

Se plantea el compromiso de cara al 2022, de revisar la estrategia de inversiones en el Comité de Inversiones, y dentro de las propuestas se encuentra ampliar el monto de inversiones internacionales y del límite fijado para inversiones ASG.

Además destacamos los siguientes logros:

Cartera de inversiones internacionales: **\$310 millones (₡200.027 millones)**.

Colocación de inversiones dedicadas a ASG: **\$23.6 millones (₡15.227 millones) colocados en instrumentos ETF.**

Rentabilidad de cartera de inversiones: **10.34%.**

Recuperación de suma girada para responder a situaciones COVID-19 según la 'Ley para autorizar transferencias de capital del INS a favor del Estado': **₡75.000 millones.**



GESTIÓN AMBIENTAL

En nuestro modelo de gestión ambiental respondemos a 5 pilares:

Gestión y Relación con personas y empresas consumidoras: gestión de las relaciones con individuos y grupos que resultan afectados por las decisiones y actividades del Grupo INS.

Consideraciones Ambientales y Sociales: incorporación de los principios de responsabilidad social en la toma de decisiones.

Gestión Ambiental: adopción de un enfoque integrado que considera los impactos ambientales directos e indirectos, relacionados con las operaciones.

Gestión de Riesgos y Crisis: gestión integral de los riesgos a partir del análisis de impactos económicos, sociales, ambientales y de gobernanza para mitigar la afectación de las partes interesadas.

Enfoque a la Calidad y Eficiencia: elaboración de procesos, sistemas y acciones para aportar valor a nuestras partes interesadas.



IMPACTOS AMBIENTALES

CONSUMO DE ELECTRICIDAD (KWH)



	2020	2021
INS	8.046.097	7.600.970
INS Inversiones SAFI	11.611	7.943
INS Servicios	281.640	303.440
Red de Servicios de Salud	8.399.656	8.325.593
Benemérito Cuerpo de Bomberos	2.653.721	2.929.907
Consumo total	19.381.115	19.159.910

Porcentaje
de variación

-1.16%

INS:

- Desarrollo de actividades de capacitación sobre el uso eficiente.
- Establecimiento de horarios de uso en iluminación y aires acondicionados.
- Colocación de mensajes y calcomanías que propicien un uso eficiente.
- Implementación del proyecto Telire en oficinas centrales del INS, el cual genera el reacomodo de los espacios de trabajo, de forma tal que se pueda aprovechar la iluminación y ventilación natural.

INS Inversiones SAFI:

- Implementación de teletrabajo.
- Colocación de iluminación LED (en la primera planta).
- Realización de campañas informativas de consumo. Sensibilización, y colocación de calcomanías en apagadores.

INS Servicios:

- Mejora de infraestructura: aprovechamiento de la iluminación natural, instalación de luminarias eficientes

tipo LED, apagadores sectorizados, equipos de A/C de alta eficiencia y centralizado.

- Mantenimiento preventivo: se realiza en los equipos de A/C, cómputo e instalaciones eléctricas del edificio de manera periódica lo que permite mantener su uso óptimo.

Red de Servicios de Salud:

- Cambio de fluorescentes por luminarias eficientes tipo LED en las áreas donde se deba reemplazar la lámpara o en nuevos proyectos.
- Implementación de compras sostenibles.

INS Valores Puesto de Bolsa:

- Instalación de controles manuales, automáticos y horarios en el uso del aire acondicionado.

Benemérito Cuerpo de Bomberos:

- Reto SOS, consiste en la disminución de consumo en comparación con el año anterior.
- Implementación de acciones requeridas dentro del galardón de Bandera Azul Ecológica.

CONSUMO DE COMBUSTIBLE (LITROS)



		2020	2021
INS	GASOLINA	67.155	81.484
	DIESEL	108.107	108.060
Red de Servicios de Salud	GASOLINA	6.473	5.954
	DIESEL	11.643	5.971
Benemerito Cuerpo de Bomberos	GASOLINA	78.077	32.365
	DIESEL	1.687.868	1.946.019
Consumo total	GASOLINA	151.705	119.803
	DIESEL	1.807.618	2.060.051

Porcentaje
de variación

GASOLINA
-21,03%

DIESEL
13,96%

INS:

- Implementación de cicloparqueos en todas las edificaciones.
- Venta de flotilla vehicular propia para implementar el proyecto de uso de taxis para el desplazamiento en el área metropolitana.

INS Inversiones SAFI:

- INS SAFI no cuenta con vehículos institucionales, por lo que no genera consumo directo de combustibles.

INS Servicios:

- Implementación de ciclo parqueo: como parte del desincentivo del uso de transporte particular, se colocan duchas y se habilitan espacios de parqueo para bicicletas.
- Sensibilización para el ahorro, se mantienen acciones de comunicación interna para promover el consumo racional.

Red de Servicios de Salud:

- Construcción y habilitación de cicloparqueo y accesibilidad a bicicletas como medio de transporte alterno.

- Construcción de nuevas edificaciones con certificado RESET.
- Sistema de recarga eléctrica para vehículos, planta eléctrica.

INS Valores Puesto de Bolsa:

- Mejora del proceso de registro de la facturación relacionada con la compra de combustibles fósiles.
- Programa de mantenimiento preventivo tanto en la flotilla vehicular como en las plantas de generación eléctrica.

Benemérito Cuerpo de Bomberos:

- Plan de Disminución de Consumos de las Estaciones de Bomberos.
- Compra de flotilla eficiente (híbridos).
- Impartición de capacitaciones sobre conducción eficiente de vehículos industriales.

CONSUMO DE AGUA (m³)



	2020	2021
INS	54.872	50.449
INS Servicios	1.377	780
Red de Servicios de Salud	120.630	129.047
Benemerito Cuerpo de Bomberos	37.832	48.164
Consumo total	214.711	228.440

Porcentaje de variación

6,39%

INS:

- Implementación de buenas prácticas para un consumo eficiente, como la rotulación con mensajes de sensibilización.
- Capacitación sobre el consumo responsable. Utilización de grifería de bajo consumo.

INS Inversiones SAFI:

- Sustitución de la grifería por una más eficiente, con lo cual se ha logrado hasta un 80% de servicios sanitarios de este tipo.
- Implementación de grifos de lavamanos a presión con descargas de 2 segundos.

INS Servicios:

- Mejora de infraestructura: los servicios sanitarios se dispone de grifería con sensores que regulan el consumo e inodoros de bajo consumo en las descargas.
- Compras sostenibles: incorporación de criterios de eficiencia en el consumo de agua en los procesos de contratación administrativa.

Red de Servicios de Salud:

- Implementación del teletrabajo para los perfiles de puestos aplicables.
- Mantenimiento preventivo en la infraestructura mecánica de manera periódica para evitar fugas.

- Compras sostenibles.

- Los nuevos Centros Médicos de Alajuela y Heredia cuentan con recolección de agua llovida que sustituye el consumo de agua potable para abastecer los servicios sanitarios y migratorios, así como el sistema de riego para las zonas verdes del edificio.

INS Valores Puesto de Bolsa:

- Continuidad en el uso de los sistemas de aprovechamiento de aguas freáticas ubicados en Oficinas Centrales y Museo del Jade.
- Utilización de sistema de cosecha de agua de lluvia en el Centro de Distribución CEDINS, y recirculación de dicha agua para los servicios sanitarios.

Benemérito Cuerpo de Bomberos:

- Disminución del consumo de agua en comparación con el año anterior, por parte de todas las sedes del Cuerpo de Bomberos.
- Rotulación de espacios de oficinas con mensajes de concienciación para disminución de consumo de agua.
- Capacitaciones para consumo eficiente de agua. Instalación de grifería y accesorios de bajo consumo de agua.

CONSUMO DE PAPEL (RESMAS)



	2020	2021
INS	7.200	4.974
INS Inversiones SAFI	16	9
INS Valores Puesto de Bolsa	63	14
INS Servicios	395	321
Red de Servicios de Salud	5.246	5.525
Cuerpo de Bomberos	285	827
Consumo total	13.205	11.670

Porcentaje de variación

-11,62

INS:

- Se cuenta con un sistema de impresiones por demanda, en donde se controla la cantidad.
- Implementación de firma digital.
- Uso de sistema interno de oficios digitales.

INS Inversiones SAFI:

- Control del consumo de papel e implementación de un programa de automatización de procesos.
- Implementación de teletrabajo en los perfiles aplicables
- Control de impresiones por personas.

INS Servicios:

- Automatización de procesos: a nivel de gestión de talento y del sistema de control de activos se implementan plataformas digitales, erradicando el consumo de papel para esos procesos y tramites.
- Sensibilización para el ahorro y procesos de divulgación interna.

Red de Servicios de Salud:

- Sensibilización para el ahorro.
- Mejora en sistema SIMA, esto con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros clientes y clientas.

- Disminución del uso de papel dentro de la Red de Servicios de Salud.

INS Valores Puesto de Bolsa:

- Realización de campañas de sensibilización para la disminución de los consumos.
- Entrega de condiciones de los seguros a la clientela, en primera opción, por medio del correo electrónico. Implementación del expediente electrónico y del cajero virtual.

Benemérito Cuerpo de Bomberos:

- Aplicación de la política institucional de disminución de consumo de papel.
- Rotulación de espacios de oficinas con mensajes de concienciación para disminución del consumo de papel.
- Implementación de firma digital.
- Uso de plataformas institucionales virtuales.
- Implementación de cursos y charlas virtuales sobre consumo de papel.

COMPROMISOS

Los distintos comités de Gestión Ambiental de Grupo INS trabajan por cumplir metas e indicadores que les permitan:

- Consumo eficiente de agua, combustibles fósiles, papel, energía eléctrica y otros consumibles.
- Gestión adecuada de contaminantes ambientales en las aguas residuales.
- Manejo y disposición adecuada de los residuos sólidos generados por las operaciones de la organización.
- Gestión funcional y en apego a las mejores prácticas del uso de sustancias peligrosas y de manejo especial en la institución.
- Consideración de criterios de compras sostenibles en la adquisición de bienes y servicios institucionales y realizar verificaciones del Protocolo.
- Desarrollo de acciones de educación en temas ambientales, a nivel interno y externo.
- Disminución de la generación de impactos ambientales negativos durante la atención de emergencias.
- Control de las emisiones de gases efecto invernadero y de emisiones ionizantes.



INICIATIVAS

¿Qué hacemos?

Estas son algunas de las iniciativas que la organización y sus subsidiarias realizan para satisfacer sus preceptos ambientales:

- Buenas prácticas internas para apoyar el uso eficiente de los recursos.
- Charlas y sesiones de capacitación bajo el marco de celebración del Mes del Ambiente dirigido a todo el personal del Grupo INS.
- Fortalecimiento de programas ambientales (PGAI), Bandera Azul Ecológica y el Sistema de Gestión de Carbono Neutralidad.
- Implementación del teletrabajo para que el impacto ambiental sea mínimo.
- Construcción bajo la norma de Certificación RESET en construcción sostenible.
- Cambio de equipos tecnológicos por más eficientes. Modificación en espacios de trabajo en oficinas que permita aprovechar la luz y ventilación naturales.
- Identificación de riesgos y oportunidades en materia ambiental.
- Metodología de continuidad de negocios para la identificación de impactos potenciales del cambio climático.
- Siembra de 3.947 árboles.
- Renovación del Hospital del Trauma como miembro activo de la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables, manifestando el compromiso para reducir la huella climática.



RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE NEGOCIO ANTE EL CAMBIO CLIMÁTICO

Uno de los temas de mayor importancia a nivel ambiental es identificar los riesgos y oportunidades que tenemos ante el cambio climático para generar acciones que propicien su mejora y marquen una diferencia como organización. Los impactos potenciales del cambio climático sobre las operaciones de la organización se identifican a través de la metodología de continuidad del negocio para los procesos claves. En este proceso se abordan planes de acción contingentes en caso de afectación directa, los cuales incluyen sus respectivos responsables para la implementación.

La dependencia correspondiente con la Gestión de Riesgos, realiza el seguimiento constante y actualización de los criterios de identificación para monitorear el impacto que pueda generar. Dentro de los compromisos asumidos se inicia la participación en la construcción del Protocolo de Conducta Empresarial Responsable del Sector Asegurador a concretarse en el 2022, dentro de una plataforma colaborativa del sector.





PERFIL DE NUESTRA GENTE

PERFIL DE LAS PERSONAS COLABORADORAS



6.655 personas colaboradoras



3.252 mujeres



3.403 hombres

Distribución por sexo

	INS	INS Inversiones SAFI	INS Valores Puesto de Bolsa	INS Servicios	Red de Servicios de Salud	Benemérito Cuerpo de Bomberos	Total
Mujeres	1.383	13	27	718	965	146	3.252
Hombres	1.179	7	40	647	575	955	3.403
Total	2.562	20	67	1.365	1.540	1.101	6.655

De igual manera, en la organización se cuenta con diferentes tipos de contrato por tiempo definido, indefinido y jornada completa para las personas colaboradoras. Ver Anexo 1.

ATRACCIÓN DE TALENTO

- Publicaciones de puestos vacantes a través de redes sociales y sitio web.
- Implementación del Programa de Inducción Administrativa y Acompañamiento en la vida laboral.
- Apertura de concursos internos.
- Gestión del proceso de valoración de candidaturas.
- Ofrecimiento de salarios competitivos.
- Revisión de hojas de vida en bases de datos externas.
- Contratación de personal a partir de la base de datos de personal voluntario, caso particular de contratación de bomberos profesionales.
- Procesos de selección de forma virtual.



Nuevas contrataciones por sexo

	INS		INS Inversiones SAFI		INS Valores Puesto de Bolsa		INS Servicios		Red de Servicios de Salud		Benemérito Cuerpo de Bomberos	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
	54	68	2	1	4	1	175	208	91	195	48	12
Total	122		3		5		383		286		60	

Nuevas contrataciones por edad

	INS	INS Inversiones SAFI	INS Valores Puesto de Bolsa	INS Servicios	Red de Servicios de Salud	Benemérito Cuerpo de Bomberos
Menores de 30 años	66	0	1	198	164	38
Entre 30 y 50 años	53	3	4	172	119	22
Mayores de 50 años	3	0	0	13	3	0
Total	122	3	5	383	286	60

Durante el 2021 la tasa de rotación total de cada una de las subsidiarias se dividió de la siguiente manera:



INS: 4,37%
 INS Inversiones SAFI: 5%
 INS Valores: 0,07%
 INS Servicios: 1,45%
 Red de Servicios de Salud: 2,77%
 Benemerito Cuerpo de Bomberos: 7,17%

CULTURA ORGANIZACIONAL

En Grupo INS la cultura de la organización se ha caracterizado por un alto sentido de pertenencia por parte del personal, compromiso con los objetivos de la organización, espíritu de colaboración y compañerismo.

Actividades que promueven la cultura organizacional de Grupo INS:

- Diseño de la nueva estrategia y protocolos de servicio a la clientela.
- Talleres y sesiones de agilidad para personas líderes de la organización.
- Felicitaciones y reconocimientos por esfuerzos extraordinarios y a nivel de Comité Ejecutivo.
- Modernización del Liderazgo Establecimiento de 171 Planes de sucesión y desarrollo para puestos Ejecutivos y Profesionales.
- Diagnóstico con jefaturas de la organización para identificar el nivel de conocimiento en temáticas de transformación digital.
- Brigada Primeros Auxilios Emocionales para contención emocional al personal.
- Implementación de pruebas de estilos de pensamiento para encargados(as) a 80 participantes.
- Realización de reuniones trimestrales en donde se comunican temas relevantes.
- Celebración del Aniversario de la Organización.
- Desarrollo de diversos programas y actividades de Bienestar laboral, balance de vida, seminarios para salud financiera, física y emocional.
- Horarios flexibles que se ajustan a la realidad.
- Maniobra de Competencia Anual Bomberos 2021.
- Webinars para el desarrollo de competencias e integración de equipos.
- Evaluación de GPTW con la cual nos garantizamos de recibir realimentación constante.
- Acceso a programas de capacitación organizacional a toda la población que presta servicios voluntarios.
- Premiación a los primeros lugares en clima y liderazgo de resultados.
- Seguimiento a planes de mejora de clima y cultura de las áreas involucradas.
- Charlas mediante el Programa Vive Bien en alianza con la CCSS.
- Módulo de reconocimiento del sistema de Gestión Virtual del Talento (GVT).

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

Se aborda de forma distinta en cada subsidiaria, con el objetivo de promover la calidad, mejora y retroalimentación a cada persona.

Un dato a resaltar, y que ahonda los esfuerzos de capacitación integral, es el abordaje de temas no solo vinculados a seguros, gobierno corporativo, solvencia, pensamiento sistémico, gestión de procesos, sino también a aquellos que refuerzan la gobernanza en derechos humanos. Tal es el caso de los procesos formativos en Lenguaje de Señas Costarricense (Lesco) y en lengua y cultura Cabécar.



Otros de los temas abordados en capacitación son:

- Sesiones de transmisión de conocimientos en riesgos dirigidos a jefaturas con 105 participantes.
- Coordinación y logística de entrenamientos en habilidades comerciales con 47 participantes y Programa Especialización en Seguros Personales para 28 personas.
- Culturización, sensibilización y formación en mejora continua.
- Capacitación a 2.202 personas en conceptos básicos de gestión por procesos, control de procesos 127 personas y en herramientas Lean 60 personas.

Cada una de las actividades de capacitación y desarrollo profesional durante el 2021 se dividió en formación por sexo y por categorías.

Indicador de formación	Total	Hombres	Mujeres
Horas de capacitación y formación	330.483	138.387	192.096
Cantidad personas colaboradoras	3.655	1.766	1.889

Para cuadro con detalle ver Anexo 2.

Algunas acciones destacadas del periodo de reporte

- Formación a personas líderes con capacitaciones en temas relevantes como:
 1. Pensamiento Sistémico.
 2. Taller Storytelling para comunicación efectiva.
 3. Curso Women's Executive Leadership.
 4. Programa para potenciar el Liderazgo femenino.
 5. Técnico en Asesoría en Seguros.
- Cursos enfocados en el servicio a la clientela.
- Congreso de Seguros.
- Cursos de mejora en los procesos y aumento de la eficiencia.
- Disminución de las brechas existentes, debido al desarrollo de competencias del personal.
- Programa de certificación Green Belt de puestos estratégicos enfocados en la generación de proyectos de mejora continua.
- Puesta en marcha de programas de liderazgo enfocados en las necesidades del negocio.
- Actualización de la metodología para selección de personas sucesoras.
- Se brindó acompañamiento en las mejores prácticas relacionados a teletrabajo.
- Apoyo en educación formal y en actualización de certificaciones para personal que funge como facilitador interno.

Es importante destacar que en el Grupo INS, durante el periodo de la pandemia, no se realizaron despidos ni disminuciones de jornadas a nuestras personas colaboradoras, protegiendo así la estabilidad económica de nuestra gente, sus familias y aportando al país en un momento crítico producto de la emergencia nacional por COVID-19.



BENEFICIOS PARA EL PERSONAL

Beneficios de Grupo INS

- 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, otros implementos de trabajo y protección personal.
- Acceso al Centro de Recreación y gimnasio.
- 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.

Organizaciones gremiales o laborales

- Unión de Personal del Instituto Nacional de Seguros (UPINS).
- Caja Ahorro y Crédito de Instituto Nacional de Seguros CAPEINS.
- Asociación Solidarita en subsidiarias.
- Fondo de Pensiones y Jubilaciones del Cuerpo de Bomberos.



Salud, bienestar y manejo de Pandemia COVID-19

Se implementaron las siguientes acciones para cuidar la salud del personal y promover el balance vida-trabajo.

- El teletrabajo.
- Valoraciones médicas y clínicas.
- Protocolos de limpieza y desinfección, entrega de equipo de bioseguridad y sanitación de áreas.
- Impulso de la teleconsulta a nivel de los diferentes servicios médicos.
- Inspecciones en centros de trabajo.
- Coordinación de la campaña de vacunación de la influenza y vacunación contra el COVID.
- Seguimiento a casos sospechosos y positivos.
- Políticas de vacunación e implementación de protocolos.
- Actividades para la promoción de la salud mental.
- Fumigación en las áreas de trabajo de manera constante y desinfección en caso de contar con casos sospechosos y positivos.
- Identificación de personal con factores de riesgo y registro diario de estado de salud.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Cada año realiza 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). Por ello, a pesar de contar con varias empresas, cada una toma en cuenta distintos criterios para medir el desempeño, algunos de estos aspectos son los siguientes:

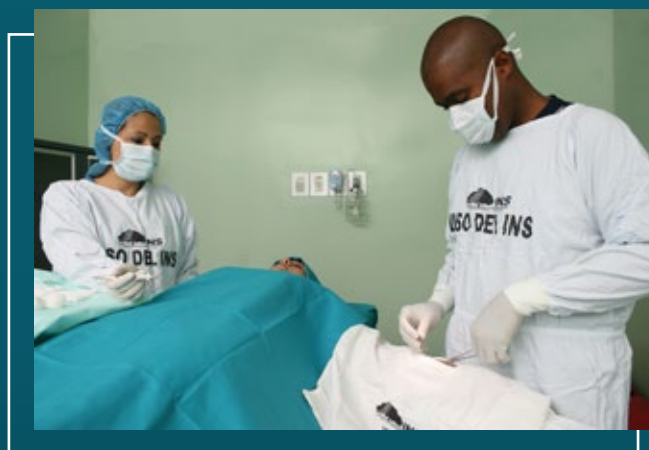
- Metas.
- Competencias.
- Conocimiento transversal.
- Destrezas.
- Capacidades.
- Procesos de retroalimentación y seguimiento.
- Valoración Conductual.
- Criterios conductuales o comportamientos basados en las competencias asignadas a cada perfil.
- Autoevaluación.
- Formulario asociado a perfil de puesto.

Basado en los resultados de cada evaluación, se toman diferentes decisiones.

- Definición de Oportunidades de Mejora.
- Calificación de resultados.
- 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.

Evaluación de desempeño por sexo

	INS		INS Inversiones SAFI		INS Valores		INS Servicios		Red de Servicios de Salud		Benemérito Cuerpo de Bomberos	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Cantidad	1.175	1.383	5	11	36	25	633	659	601	951	935	150
Evaluaciones implementadas	1.076	1.284	5	11	31	24	633	659	601	951	935	150
Porcentaje de implementación	91,6%	92,8%	100%	100%	51%	39%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

La Salud y Seguridad Ocupacional del Instituto Nacional de Seguros, y en cada una de las subsidiarias, se rige por medio del Consejo de Salud Ocupacional, así como la normativa generada por el Grupo. Se abarcan todas las medidas de prevención de riesgos y accidentes ocupacionales que puedan presentarse en la ejecución de labores.

En Red de Servicios de Salud se cumple con el Decreto 39.408 "Reglamento de Comisiones y Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional", donde se dictan las funciones de las oficinas de Salud y Seguridad Ocupacional.



Se cuenta con comisiones integradas por representación patronal y laboral.



El Cuerpo de Bomberos, además de la normativa del INS, se basa en la norma ISO 85.000, NFPA 1500.





En relación con la accidentabilidad en el Grupo INS, durante el 2021 se presentaron y registraron 888 incidentes, teniendo el Cuerpo de Bomberos la mayor cantidad de casos con un 24%, dado el riesgo de exposición. Para el 2020 se registraron 685 casos, lo que representa un aumento de casi un 30%.

Hitos en Seguridad Ocupacional

- Desarrollo de la Política de Salud Ocupacional.
- Abordaje efectivo de casos COVID y obtención de sello COVID, con un 100% de cumplimiento ante el Consejo de Salud Ocupacional.
- Vacunación ante COVID-19 del 100% del personal de salud entre los meses de febrero-julio 2021.
- Vacunación contra la influenza de 3.206 personas de Grupo INS, un 48% de las personas funcionarias, para la prevención de la enfermedad y la disminución de ausentismos.
- Finalización de esquema de hepatitis B a 283 personas funcionarias del personal de salud.
- Implementación de SAFE: Herramienta web para el registro del personal en caso de evacuación de emergencia.
- 55 Visitas de inspección a Centros de trabajo, donde se identificaron, evaluaron y emitieron recomendaciones de mejora en aspectos de salud y seguridad laboral.
- Actualización de planes de emergencia y rutas de evacuación del Jardín Infantil y Museo del Jade.
- Capacitaciones en Salud y Seguridad Laboral en distintas temáticas para prevención de riesgos según el análisis de accidentabilidad y la identificación de riesgos.
- 440 inspecciones de puestos de teletrabajo para mejora de condiciones ergonómicas de manera remota.
- Mejora de un 11% en la siniestralidad laboral con respecto al periodo anterior.

Para cuadro con detalle ver Anexo 3.

VOLUNTARIADO

Durante el 2021 se reportan
586.080
horas de trabajo voluntario.



Durante el periodo de reporte destacamos el desarrollo de una Política de Voluntariado Corporativo, que viene a estructurar las acciones ya desarrolladas desde años atrás, con esta guía, el mayor nivel de gobernanza sobre el tema está dado para Talento y Cultura Organizacional. Desde Grupo INS sabemos de la importancia del tema y su trabajo nos permite madurar aún más.

Destacan en las acciones de voluntariado:

- Voluntariado operativo para el Benemérito Cuerpo de Bomberos.
- Brigadas de emergencia y asesoría a organizaciones comunales.
- Siembra y mantenimiento de árboles y plántulas.
- Mantenimiento de áreas verdes en corredores biológicos.
- Donación de sangre.
- Apoyo logístico en campañas de vacunación.



GRUPO |



INS



CADENA DE VALOR

PROCESO DE CONTRATACIÓN

Los procesos de contratación se gestionan a través del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), bajo la tutela del Departamento de Proveduría de cada subsidiaria, incluyendo:

- Mapeo de necesidades de contratación y plan de adquisiciones.
- Elaboración de carteles, incluyendo aspectos ambientales, sociales y de gobernanza.
- Publicación de la contratación.
- Apertura de ofertas.
- Revisión de requisitos de admisibilidad y técnicos.
- Evaluación de la adjudicación.
- Contratación de empresa proveedora o persona física.

Tras la adjudicación, se realiza un seguimiento, igualmente a través de SICOP, donde, luego de la asignación, se revisa 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.



COMPRAS SOSTENIBLES

Se alcanzó un 23% de las compras con criterios sostenibles más allá de los requisitos de cumplimiento legal.

A partir del 2021 desde el Grupo INS velamos para que la compra de nuestros bienes y servicios en nuestra cadena de valor contemple criterios de sostenibilidad. Por esta razón, hemos venido incorporando criterios ASG en los requisitos de licitación.

Este proceso les ha permitido a las empresas participantes obtener puntos adicionales por emplear prácticas sostenibles en sus organizaciones.

Principales hitos de compras sostenibles

Verificación de cumplimiento legal de las entidades o personas físicas oferentes.

Construcción de las dos Estaciones Metropolitanas del Benemérito Cuerpo de Bomberos, con criterios ASG que incluyen: paneles solares, recuperación de aguas de lluvia para uso interno y en caso de emergencia, calentadores solares, iluminación led, sensores de movimientos para luces, ventilación natural con ahorro en aires acondicionados.

Proceso de recambio de vehículos institucionales, por ejemplo, se adquirieron 6 vehículos híbridos para uso administrativo.

En la contratación de proyectos de construcción se incorporan líneas con uso de señalética para baños mixtos.

Evaluación de criterios ASG relacionados con la inclusión de personas con discapacidad y la inserción laboral de personas con edad igual o superior a 45 años, con la posibilidad de otorgar puntos en la evaluación contractual.



GENERACIÓN DE VALOR SOCIAL

APOYO A POBLACIONES VULNERADAS Y DERECHOS HUMANOS

Para el Grupo INS la defensa de segmentos de la población en condición de vulnerabilidad, así como la protección de los Derechos Humanos, son aspectos nucleares. Por esta razón, hemos realizado un Plan de Inclusión de atracción de Talento 2021 para que personas en condición de vulnerabilidad o con dificultad para trabajar por la edad, puedan formar parte de Grupo INS.

Se trabajó además una agenda de acciones que incluyen capacitaciones sobre Derechos Humanos para PYMES, promoviendo en la cadena de valor la adopción de principios de sostenibilidad, y a nivel interno otras sobre lenguaje inclusivo para el personal, así como capacitación en la Cultura y Lenguaje Cabécar, para transversalizar la gestión operativa.



Cierre de brechas de género

Un eje relevante es la transparencia con que hemos manejado los resultados del Diagnóstico de Brechas de Género del INS, realizado en el 2019. Ello condujo a un plan de asesoría y acompañamiento a cada una de las dependencias de la organización para avance en plan de acción para el cierre de brechas de género en el 2021 y el 2022.

El 6 de diciembre de 2021 suscribimos un compromiso con el INAMU para trabajar a favor de la igualdad entre hombres y mujeres, con enfoque en la autonomía económica de las mujeres y la ejecución de acciones orientadas a garantizar la igualdad de género en el ámbito laboral.

Comisión Institucional de Accesibilidad y Discapacidad (CIAD)

Trabaja en la gestión de necesidades y expectativas, así como adecuaciones de carácter físico arquitectónico en la atención de personas con discapacidad. Esta comisión tiene el máximo nivel de gobernanza sobre el tema y determina líneas de acción a nivel de grupo para mantener las mejores prácticas, durante el periodo se ha trabajado en la depuración de estadísticas de atención para tomar como base en la actualización de su plan de trabajo anual.

Lenguaje inclusivo

Este proceso inició en el 2021 e implica una sensibilización de alto nivel a diferentes dependencias para su apropiación e implementación en las áreas respectivas. En este sentido, se señala el compromiso para el 2022 de la construcción e implementación de un protocolo para asegurar una atención respetuosa a la identidad de género de las personas.

Protocolos inclusivos

Hacia la clientela, se accionaron mediante las personas líderes del Grupo INS, los protocolos de servicios actualizados, dentro de los cuales se analiza el impacto de los Derechos Humanos desde la perspectiva de empresas inclusivas, se señalan los deberes contra la discriminación, el abordaje de personas con discapacidad y los protocolos de atención preferencial para grupos en condición de vulnerabilidad.



- **491 personas líderes de la organización** recibieron capacitación en materia de servicio a la clientela.
- **1.429 personas**, incluidas las dependencias donde se concentra la mayor parte del personal de atención a la clientela, recibieron entrenamiento general en este rubro.



Canales disponibles para velar por el cumplimiento y respeto de los DDHH:

- De manera presencial o escrita, en el piso 2 de oficinas centrales, en las sedes o puntos de servicio.
- Vía telefónica al 800 INS Contraloría.
- Correo electrónico: csesticios@grupoins.com
- Página web: <https://www.grupoins.com/contraloria-de-servicios/>
- Códigos QR, ubicados en los escritorios de atención al público.
- Redes sociales.
- Utilizando los teléfonos directos, ubicados en sedes y centros médicos.



Tipo de acción	Cantidad
Contratación de mayores de 40 años	53 (10.9% de las contrataciones)
Contratación de personas con discapacidad	3 (0.61% de las contrataciones)
Total contrataciones	484
Proyectos inclusivos	1
Denuncias vinculadas a derechos humanos 2021	1

Algunas acciones implementadas en la promoción de DDHH:

- Política de Derechos Humanos.
- 27 pizarras acrílicas, utilizadas como sistema de comunicación aumentativa/ alternativa para personas usuarias con déficit auditivo o sordas.
- Boletines internos con versión audible.
- Cintillos en pantallas de servicio para personas con discapacidad auditiva.
- Campaña Semana de Derechos Personas con Discapacidad.
- Webinars y talleres sobre tema de personas sordas.
- Uso de lenguaje inclusivo en la actualización de documentos.
- Capacitación en Lesco a personal de servicio a la clientela.
Reglamento de Bioética para atención de pacientes.
- Capacitación al personal sobre respeto a la vida, dignidad, libertad, autonomía, justicia, entre otros.
- Voz del Paciente en centros de salud: 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.
- Webinar sobre Prevención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres en Situaciones de Emergencia.

INVERSIÓN SOCIAL

Nuestro propósito de generar valor público nos permitió contribuir con acciones en diferentes ámbitos de la sociedad costarricense, con una inversión social de ₡110.944 millones durante el 2021.

- Apoyo a campaña Cuídame nutritivamente en apoyo al Colegio de Profesionales en Nutrición y el Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica.
- Apoyo para la reapertura del Parque Nacional de Diversiones mediante la Póliza Incendio Todo Riesgo en alianza con Asociación Pro Hospital de Niños - Parque de Diversiones.
- Apoyo para impulsar la compra de 3.500.000 vacunas contra el SARS-CoV-2 de la mano de la Comisión Nacional de Emergencias (CNE).
- Apoyo a proyecto Cascos Seguros y Asequibles en alianza con Automóvil Club de Costa Rica (ACCR).
- Colaboración con la campaña Alto al Ciberbullying en conjunto con el Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica.
- Se destaca la gestión de apoyo a 262 personas pacientes luego de accidentes laborales o vehiculares en procesos psicosociales y de reinserción laboral, desde el Hospital del Trauma y la Red de Servicios de Salud.
- Siembra y mantenimiento de 1.270 árboles en el “Bosque del Bicentenario-INS” en La Cruz, Guanacaste en apoyo a la Fundación Banco Ambiental (FUNBAM).

Otro aporte a la seguridad social y la salud pública de nuestro país fue la suscripción del convenio de cooperación con la Caja Costarricense de Seguro Social para la continuidad de la atención médica en nuestra Red de Servicios de Salud de pacientes asegurados, aun habiéndose agotado el monto de cobertura de su póliza, con el fin de liberar camas y aliviar la saturación en los hospitales públicos en momentos críticos de la pandemia, se atendió a 911 personas.

MUSEO DEL JADE Y LA CULTURA PRECOLOMBINA

El aporte a la cultura es un aspecto de gran relevancia, nuestro Museo del Jade conserva más de 7.000 piezas de oro, jade y cerámica.

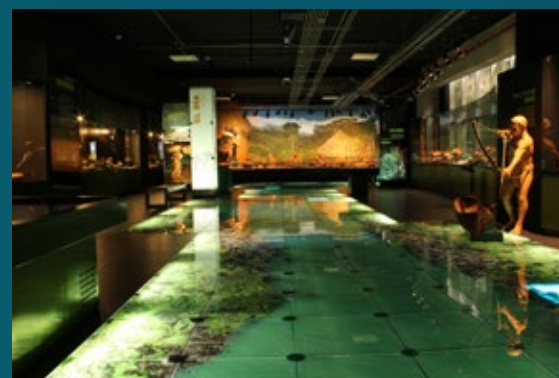
El objetivo es ser generadores de valor compartido e incidir en el desarrollo sostenible del país mediante la conservación, revitalización y divulgación del patrimonio arqueológico y artístico que custodiamos desde el INS, exhibiendo de forma innovadora las colecciones.

Además, fomenta la investigación, promueve el aprendizaje y esparcimiento e impulsa propuestas artísticas nacionales y foráneas.



Algunas acciones realizadas por el Museo del Jade:

- Visitas virtuales y presenciales comentadas: dirigidas al estudiantado de centros educativos públicos y privados para una participación de 5.800 personas.
- Conversatorios virtuales: dirigidos a personas docentes de la comunidad educativa, con un alcance de 96 personas.
- Talleres vinculados a la arqueología, sostenibilidad y el arte: dirigidos a familias con una participación de 274 personas.
- Conversatorio Hilando Justicia Climática: bordando feminismo y cambio climático: en celebración del Día Internacional de la Mujer con la participación del pueblo Boruca y 30 personas presenciales.
- Conversatorio Diálogo sobre cambio climático y Pueblos Indígenas: en conmemoración del Día Internacional de los Pueblos Indígenas con la participación destacada de pueblos indígenas y 46 personas participantes presenciales.



En las actividades mencionadas, avanzamos con indicadores de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Para gestar estas iniciativas, el Museo realizó alianzas con distintas instituciones:

- Ministerio de Educación Pública
- CCSS-Ciudadano de Oro
- Escuela Neuropsiquiátrica Infantil
- Liceo de Ciudad Colón
- Parque La Libertad
- Comité de la Persona Joven de Coronado
- SINART
- Museos del Banco Central
- Museo Nacional
- Programa de Conservación de Murciélagos de Costa Rica

- Costa Rica Afro
- La Ruta del Clima
- Comisión de Kabrú Rójc
- Embajada del Reino Unido
- Asociación de mujeres Kábata Konana
- Foro de Mujeres Indígenas
- Alianza Mesoamericana para los Bosques
- Humanos Evolucionados
- Universidad de Costa Rica



El Museo del Jade también realizó, durante el 2021, distintas actividades enfocadas en la audiencia del recinto, dentro de estas actividades destacan:

Tipo de actividad	Cantidad de personas beneficiadas
Conversatorio Exposición Murciélagos	28
Recomendaciones de la OCDE sobre pueblos indígenas y sostenibilidad	30
Conversatorio saltos y vuelos hacia la conservación	46
Conquistar el mundo: felicidad y sostenibilidad	43
Ciclo de conferencias: temas biología, arqueología, pueblos indígenas, efemérides, vulcanología	25
Publicaciones redes sociales (441) temas de arqueología, biología, educación y conmemoración de efemérides	39
Campaña COVID-19	59
Publicación RRSS Cáncer infantil	1386
Publicación RRSS Día internacional de la Mujer	3.129.770
Publicación RRSS Día de la Persona Negra y la Cultura Afrocostarricense	8.229
Publicación RRSS Día de la niña	1935
Publicación RRSS Día Internacional del Cáncer de Mama	1001

REFERENCIA DE INDICADORES GRI

GRI 2021	GRI 2020	Indicador	Página
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5 y 6
2-1		Nombre de la organización	4
2-1		Ubicación de la sede	2 y 9
2-1		Ubicación de las operaciones	2 y 9
2-1		Propiedad y forma jurídica	8
2-2		Subsidiarias o entidades incluidas en el reporte	10
2-3		Periodo del reporte	4
2-3		Frecuencia del reporte	4
2-3		Justificación de periodo reportado	4
2-3		Contacto	2 y 4
2-5		Tamaño de la organización	9
2-6		Mercados servidos	10
2-6		Cadena de suministro	10 y 79
2-6		Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	11 y 15
2-6		Actividades, marcas, productos y servicios	10
2-7		Información sobre colaboradores y otros trabajadores	65
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	12
2-9		Estructura de gobernanza	17
2-9		Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	18
2-10		Proceso de selección y gobernanza de máximo órgano	17
2-15		Manejo del conflicto de interés	28
2-16		Gestión de quejas y mejoramiento continuo	27, 32 y 84
2-17		Capacitación a la alta dirección en temas de sostenibilidad	25 y 62
2-18		Evaluación de gestión de máximo órgano de gobernanza	25 y 33

GRI 2021	GRI 2020	Indicador	Página
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	25, 26 y 56
2-22		Estrategia de Sostenibilidad	40 y 41
2-23		Políticas de Conducta del negocio	31, 39, 82, 84 y 85
2-24		Aplicación de política de código de conducta	27, 28, 30 y 63
2-26		Mecanismo de quejas y retroalimentación	27, 32 y 84
2-27		Cumplimiento legal y regulatorio	30 y 34
2-28		Alianzas, membresías, asociaciones, etc.	15, 86 y 89
2-29		Relacionamiento con partes interesadas	42
2-30		Asociación interna	72
3-1		Proceso para determinar los temas materiales (ESG) Partes interesadas involucradas	40
3-2		Lista de temas materiales	40 y 41
3-3		Gestión de temas materiales: impactos de las operaciones, derechos humanos, políticas o medidas de control de temas materiales	39 y 40
201-1		Desempeño financiero	48, 49 y 50
204-1		Proporción de gastos en proveedores locales	15 y 53
205-1		Operaciones evaluadas ante riesgo de corrupción	24 y 80
302-1		Consumo energético dentro de la organización	57 y 58
303-5		Consumo de agua	59
308-1		Análisis de criterios ambientales en la cadena de valor (proveedores)	61 y 80
401-1		Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	67
403-2		Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	76
403-3		Servicios de salud en el trabajo	72 y 75
403-5		Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	76

GRI 2021	GRI 2020	Indicador	Página
403-6		Fomento de la salud de los trabajadores	76
403-9		Lesiones por accidente laboral	76
404-1		Media de horas de formación al año por empleado	70
404-2		Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	72 y 73
404-3		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	74
405-1		Diversidad en órganos de gobierno y colaboradores	18, 67, 82
406-1		Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	30 y 85
407-1		Libertad de asociación	72 y 85
412-3		Derechos Humanos	34, 69, 82 y 83
413-2		Vinculación con las comunidades locales a operaciones	15, 86 88
418-1		Seguridad y privacidad de datos del cliente	34 y 37

ANEXO 1

PERSONAS COLABORADORAS POR TIPO DE CONTRATO

Cantidad de personas colaboradoras con contrato definido

INS	INS Inversiones SAFI	INS Valores Puesto de Bolsa	INS Servicios	Red de Servicios de Salud	Benemérito Cuerpo de Bomberos	Total
284	0	2	261	299	228	1.074

Cantidad de personas colaboradoras con contrato indefinido

INS	INS Inversiones SAFI	INS Valores Puesto de Bolsa	INS Servicios	Red de Servicios de Salud	Benemérito Cuerpo de Bomberos	Total
2.278	20	65	1.104	1.241	873	5.581

Cantidad de personas colaboradoras con jornada completa

INS	INS Inversiones SAFI	INS Valores Puesto de Bolsa	INS Servicios	Red de Servicios de Salud	Benemérito Cuerpo de Bomberos	Total
2.558	20	65	1.364	1.512	1.101	6.620

Cantidad de personas colaboradoras con jornada parcial

INS	INS Inversiones SAFI	INS Valores Puesto de Bolsa	INS Servicios	Red de Servicios de Salud	Benemérito Cuerpo de Bomberos	Total
4	0	0	1	13	0	18

ANEXO 2 DETALLES DE FORMACIÓN

Formación por sexo en INS y subsidiarias

	INS		INS Inversiones SAFI		INS Valores Puesto de Bolsa		INS Servicios		Benemérito Cuerpo de Bomberos	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Horas de capacitación	115.052	169.650	501,5	700	997	1.213,75	19.818,42	20.437,5	2.018	95
Cantidad de colaboradores capacitados	1.009	1.076	7	13	40	27	698	766	12	7
Cantidad total de colaboradores	1.201	1.411	7	13	40	27	856	974	22	38

Formación por categoría laboral

	INS			INS Inversiones SAFI			INS Valores Puesto de Bolsa		
	Horas capacitación	Colaboradores capacitados	Total colaboradores	Horas capacitación	Colaboradores capacitados	Total colaboradores	Horas capacitación	Colaboradores capacitados	Total colaboradores
Superior	NA	NA	NA	33	2	2	NA	NA	NA
Jefaturas	26.483	265	175	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Gerentes y directores	3.806	38	34	516,5	4	4	40	9	9
Ejecutivos	24.804	319	1.043	NA	NA	NA	860	10	10
Profesionales	NA	NA	NA	601	6	6	1.024,75	32	32
Técnicos	NA	NA	NA	215,5	8	8	143	10	10
Operativos	229.849	1.538	1.380	0	0	0	143	9	9
Total	284.942	2.160	2.632	1.366	20	20	2.210,75	70	70

ANEXO 3 DETALLE DE INCIDENTES POR TIPO DE LESIÓN

TIPO	CANTIDAD
Exposición A, Contacto con animales	254
Exposición A, Contacto con agentes biológicos	162
Sobreesfuerzo	81
Caída a un mismo nivel	62
Otros incidentes laborales	58
Golpes	32
Otras formas de accidente, no clasificados en Riesgos Laborales	26
Exposición a riesgo biológico	23
Caída a diferente nivel	18
Golpe contra objeto (s)	17
Manejo /Movilización de paciente	16
Rozadura, rasguño, cortadura o punzada	15
Caída del mismo nivel	13
Caídas de personas que ocurren al mismo nivel	12
COVID-19	12
Golpeado contra	12
Exposición A, contacto con partículas	11
COVID-19 (laboral)	8
Accidente fuera de las instalaciones	8
Manejo Manual de Cargas	7
Exposición A, contacto con temperaturas extremas	7
Caída en motocicleta	6
Caída al mismo nivel (trayecto)	6
Corte	6
Exposición A, contacto con agentes químicos	6
Caída de objetos en manipulación	5
Pisadas sobre objetos	5
Total	888

**REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD**

2021