



Código de Ética y Conducta del Grupo INS



Contenido

<i>I. Introducción.....</i>	<i>3</i>
<i>II. Propósito.</i>	<i>3</i>
<i>III. Glosario.</i>	<i>3</i>
<i>IV. Alcance.</i>	<i>6</i>
<i>Capítulo I. Marco normativo, declaración de valores y principios.....</i>	<i>6</i>
<i>Capítulo II. Normas de conducta.</i>	<i>8</i>
<i>Capítulo III. Prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM).....</i>	<i>16</i>
<i>Capítulo IV. Protocolo de Denuncias.</i>	<i>17</i>
<i>Capítulo V. Comité de Ética, Conducta y Derechos Humanos Corporativo.</i>	<i>22</i>
<i>Capítulo VI. Disposiciones Finales.</i>	<i>23</i>
<i>Historial.</i>	<i>24</i>

I. Introducción.

El Código de Ética y Conducta del Grupo INS, es un marco de referencia que contiene lineamientos de conducta que promueven el conocimiento, la correcta aplicación de los valores, principios éticos y el compromiso con el desarrollo sostenible, los cuales se deben observar y aplicar en el quehacer diario y en las relaciones con las partes interesadas.

Dentro de ese contexto, el Grupo INS incorpora en su gestión empresarial un conjunto de controles en materia ética cuya aplicación se orienta a la formación en dicha materia y a la sensibilización de todo el personal, establecimiento de mecanismos de asesoramiento y de consulta internos para su adecuada aplicación.

Por tanto, establece enunciados sobre la forma en que el personal del Grupo INS debe comportarse de forma ética con los grupos de interés vinculados a las labores diarias y responde al fin público de servicio que justifica la existencia de las Empresas del Grupo INS.

II. Propósito.

Establecer directrices generales, que guían el actuar de los miembros de Juntas Directivas de las Empresas del Grupo INS, Alta Gerencia de las Empresas del Grupo INS, jefaturas, personal de las Empresas del Grupo INS, incluyendo al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, en procura de una cultura basada en altos valores y principios éticos, orientados a lograr una gestión confiable, íntegra y responsable, acorde a las ideas rectoras del Grupo INS.

III. Glosario.

Para orientar el marco de acción del presente Código se detallan las principales definiciones:

- a) **Alta Gerencia del Grupo INS:** comprende la Gerencia General y Subgerencias Generales del INS, Gerencias Generales de las Empresas y Dirección General del Benemérito Cuerpo de Bomberos. (En adelante Alta Gerencia del Grupo INS).
- b) **Código de Ética y Conducta:** conjunto de normas que rigen el comportamiento de la organización y expresan su compromiso con los valores éticos y principios como la transparencia, la buena fe de los negocios o actividades, la sujeción a la legislación vigente y normativa de la entidad, por tanto, se asume como fundamento para guiar el accionar y el trato equitativo con todas las partes interesadas.

- c) **Conflicto de interés:** toda aquella situación en que alguna persona posea o asuma compromisos que respondan a intereses u obligaciones externas o con terceros.
- d) **Corrupción:** uso de funciones y atribuciones para obtener o conceder beneficios particulares, en contravención de las disposiciones legales y la normativa existente en un momento histórico dado. De manera más general, es el uso indebido del poder y de los recursos para el beneficio personal, el beneficio político, particular o de terceros.
- e) **Derechos Humanos:** derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición. Estos derechos corresponden a todas las personas, sin discriminación alguna.
- f) **Denunciante:** persona que pone en conocimiento la afectación propia o de terceros, por faltas o acciones que a su parecer faltan a la ética, sean ilegales o violen las políticas internas del Grupo INS.
- g) **Ética:** valores, principios y normas de conducta, cuya práctica permanente contribuye a garantizar que tanto el ser humano como las organizaciones en que se desempeña, logren producir el máximo bien posible y minimizar cualquier perjuicio que pueda causarse a otras personas, a la organización o al conjunto de la sociedad.
- h) **Gestión Ética:** constituye una actuación autorregulada que demanda la participación de todas las personas y contribuye a la toma de decisiones, a la aplicación desde la convicción de los principios y los valores que corresponden en el desempeño de la función pública, a la consolidación de la misión y visión, a ajustar los planes estratégicos y las estructuras organizacionales hacia el logro de los objetivos y a asumir sus responsabilidades frente a los públicos de interés.
- i) **Hostigamiento sexual:** conducta sexual indeseada por quien la recibe y que provoque efectos perjudiciales en los siguientes casos: a) Condiciones materiales de empleo o de docencia. b) Desempeño y cumplimiento laboral o educativo. c) Estado general de bienestar personal. También se considera la conducta grave que, habiendo ocurrido una sola vez, perjudique a la víctima en cualquiera de los aspectos indicados.
- j) **Jerarca:** superior jerárquico del órgano o del ente; ejerce la máxima autoridad dentro del órgano o ente, unipersonal o colegiado.

- k) **Juntas Directivas del Grupo INS:** máximos órganos colegiados del Grupo INS. Comprende la Junta Directiva del INS, Juntas Directivas de las Empresas y Consejo Directivo del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica. (En adelante Juntas Directivas del Grupo INS)
- l) **Líneas de Defensa:** instancias o funciones organizacionales que contribuyen a la gestión y control de los riesgos de la entidad. Se reconocen tres líneas de defensa a saber:
- **Primera línea de defensa:** responsable de la gestión diaria de los riesgos, enfocada en identificar, evaluar y reportar cada exposición, en consideración del Apetito de Riesgo aprobado y sus políticas, procedimientos y controles. Generalmente se asocia a las líneas de negocio o a las actividades sustantivas de la entidad. Dependencias Involucradas: Corresponden a las unidades que intervienen en la entrega de productos y servicios a los clientes del Grupo INS y que acorde al mapa de procesos participan en los procesos sustantivos y de apoyo.
 - **Segunda línea de defensa:** complementa a la primera por medio del seguimiento y reporte a las instancias respectivas. Generalmente incluye las unidades de riesgos y la unidad o función de cumplimiento. Dependencias Involucradas: Dirección de Riesgos Corporativa, Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa, Oficialía de Cumplimiento Corporativa, Control Análisis Financiero y Control Actuarial. Estas dependencias tienen a su cargo varias funciones de cumplimiento, gestión de riesgos y reporte a las instancias respectivas.
 - **Tercera línea de defensa:** consiste en una función o unidad de Auditoría Interna con total independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás órganos de la Administración Activa, y ejerce una gestión efectiva mediante la cual proporciona a la Junta Directiva información sobre la calidad del proceso de gestión del riesgo, esto por medio de sus revisiones y vinculándolos con la cultura, la estrategia, los planes de negocio y las políticas de la entidad. Dependencia involucrada: Auditoría Interna.
- m) **Partes interesadas:** grupos, organizaciones o individuos que tienen uno o más intereses relacionados con las decisiones y actividades del Grupo INS.
- n) **Personal de las Empresas del Grupo INS:** se refiere a todas las personas sujetas al cumplimiento de este Código, independientemente de su forma de contratación y/o la dependencia en la cual desempeñen sus labores o servicios contratados.

Código de Ética y Conducta del Grupo INS

- o) **Principios:** los principios éticos son extrínsecos, son normas de comportamiento, ideas fundamentales que tienen el propósito de lograr la sana convivencia, se adoptan para orientar el pensamiento en armonía con los valores, contribuyen a encauzar la conducta de los integrantes de un grupo, buscando que todos tomen conciencia e interioricen para cumplir con la misión y visión del Grupo INS.
- p) **Programa ético:** conjunto de los factores formales en materia ética establecidos en la organización. Incluyen la declaración formal de valores, el Código de ética o su similar, la visión y la misión y la estrategia de implementación para el fortalecimiento de la ética.
- q) **Titular subordinado:** personal de la administración activa responsable de un proceso, con autoridad para ordenar y tomar decisiones.

Los titulares subordinados corresponden a la Presidencia Ejecutiva, Alta Gerencia del Grupo INS, jefaturas y encargados de las distintas dependencias y/o procesos.

- r) **Valores:** Cualidades interiores de una persona u organización; el valor está en el interior de la persona y es lo que hace que actúe en determinada manera, los valores son su guía al actuar. Desde el punto de vista organizacional, los valores son los que rigen el comportamiento del personal, comportamiento que debe estar alineado y contribuir al logro de la misión, visión y objetivos estratégicos del Grupo INS.

IV. Alcance.

El presente Código es de acatamiento obligatorio para miembros de Juntas Directivas del Grupo INS, Alta Gerencia del Grupo INS, Jefaturas, personal de las Empresas del Grupo INS.

Para efectos de esta norma cuando se alude a las empresas del Grupo INS debe entenderse que se incluye al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

Capítulo I. Marco normativo, declaración de valores y principios.

La gestión de la ética y el fortalecimiento en la organización, a través del marco normativo interno y externo, debe prevenir y garantizar de forma transversal que la empresa cumple con el ordenamiento jurídico para erradicar conductas antiéticas.

Artículo 1. Cumplimiento del Marco Normativo.

El marco normativo del presente Código se rige por el ordenamiento jurídico vigente y la normativa interna aplicable que enmarcan la relación con las partes interesadas y permite orientar el comportamiento del personal de las Empresas del Grupo INS y del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, hacia un comportamiento ético, alineado con los valores, principios, estrategia y objetivos de la organización, para prevenir, detectar, sancionar y erradicar la corrupción en la función pública, mismas que deberán ser denunciadas de conformidad con lo establecido en el presente Código.

Artículo 2. Valores.

Los valores corporativos guían a las Empresas del Grupo INS y el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, se detallan a continuación:

- a) **Compromiso:** es nuestra relación con clientes (internos/externos) y partes interesadas, ponemos nuestro mejor empeño para cumplir las promesas de servicio.
- b) **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.
- c) **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.
- d) **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.

Los valores antes descritos, constituyen la referencia que debe inspirar la conducta de los miembros de las Juntas Directivas del Grupo INS, Alta Gerencia del Grupo INS, titulares subordinados, personal de las Empresas del Grupo INS y el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, intrínsecos en la estrategia, la cultura y acciones cotidianas del entorno laboral, propiciando así, un ambiente de confianza.

Artículo 3. Principios éticos.

Se establecen los principios para guiar al personal de las Empresas del Grupo INS y el Benemérito Cuerpo de Bomberos, los cuales se detallan:

- a) **Probidad:** estamos obligados a orientar la gestión a la satisfacción del interés público. Este deber se manifestará, fundamentalmente, al identificar y atender las necesidades colectivas prioritarias, de manera planificada, regular, eficiente, continua y en condiciones de igualdad para los habitantes de la República; asimismo, al demostrar rectitud y buena fe en el ejercicio de las potestades que le confiere la ley; asegurarse de que las decisiones que adopte en cumplimiento de sus atribuciones se ajustan a la imparcialidad y a los objetivos propios de la organización en la que se desempeña y, finalmente, al administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas satisfactoriamente.
- b) **Legalidad:** asumimos sin excepciones la obligación de observar la legislación aplicable a las actividades y operaciones del Grupo INS.
- c) **Diversidad e inclusión:** promovemos el respeto hacia los Derechos Humanos y el entendimiento entre las personas conscientes de su diversidad, diferentes perspectivas y capacidades.
- d) **Transparencia:** disponibilidad de acceso a la información de la organización clara y confiable, de acuerdo con las normas constitucionales y legales, para facilitar el conocimiento público de todas las actuaciones.
- e) **Integridad:** no debemos situarnos en ninguna situación de obligación financiera o de cualquier otro tipo frente a cualquier persona u organización que pueda influenciarnos en el desempeño de nuestros deberes oficiales.
- f) **Eficiencia y eficacia:** maximizar los resultados mediante una adecuada administración de los recursos disponibles, cumpliendo nuestros objetivos de trabajo y metas propuestas.

Capítulo II. Normas de conducta.

Los miembros de las Juntas Directivas del Grupo INS, Alta Gerencia del Grupo INS, Jefaturas, personal de las Empresas del Grupo INS y el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, son los responsables de la gestión ética de la organización, al ser un aspecto colectivo, se define a continuación una serie de conductas con el fin de orientar el ejercicio de sus deberes y obligaciones.

Artículo 4. Normas básicas de conducta.

Se deben considerar los siguientes enunciados:

- a) **Objetividad e imparcialidad:** ser independientes de grupos de intereses internos y externos, ser objetivos e imparciales en la toma de decisiones y en el ejercicio de las funciones, por tanto están obligados a no intervenir en asuntos donde se tenga algún interés personal o familiar, directo o indirecto.
- b) **Neutralidad política e ideológica:** conservar la independencia con respecto a influencias políticas y desempeñar el trabajo con imparcialidad y objetividad, sin que las preferencias políticas o ideológicas afecten las funciones que se han encomendado. De este modo, se prohíbe al personal del Grupo INS, difundir mensajes con contenido político o ideológico en medios de comunicación de la organización.
- c) **Conflicto de interés:** proteger la independencia y evitar cualquier posible conflicto de intereses, rechazando regalos, dádivas, comisiones o gratificaciones que puedan interpretarse como intentos de influir sobre la independencia e integridad y que comprometan y/o amenacen la capacidad real o potencial de la organización, de conformidad con la “Política de prevención, identificación y gestión de conflictos de interés del Grupo INS”.
- d) **Derechos Humanos y Hostigamiento Sexual:** promover y respetar los Derechos Humanos, la igualdad, la erradicación de cualquier acto de discriminación que atente contra los derechos fundamentales de las personas, partes interesadas y los valores éticos, así como garantizar ambientes libres de hostigamiento sexual e impulsar acciones para prevenir y sancionar toda conducta de carácter o connotación sexual indeseada, de conformidad con la legislación vigente y con la “Política de Derechos Humanos del Grupo INS” y la “Política de Prevención del Hostigamiento Sexual en el Grupo INS”.

Artículo 5. Normas de conducta dentro y fuera del Grupo INS.

Se debe actuar, tanto dentro como fuera del lugar del trabajo considerando los siguientes enunciados:

- a) Mantener un comportamiento libre de conductas obscenas, o irrespetuosas; lenguaje, bromas o comentarios impropios; así como, aquellos con contenido racial, sexual, político, religioso o alusivo a la edad, nacionalidad, discapacidad, estrato social, entre otros.

Código de Ética y Conducta del Grupo INS

- b) Tratar con respeto, sin humillaciones y amenazas (privadas o públicas) a las personas, sean estas subalternas, en la misma línea jerárquica o superiores, así como personal externo o ciudadanía en general.
- c) Evitar valerse de la posición para someter a las personas a actos o situaciones denigrantes, ofensivas o humillantes, o conceder beneficios ilegítimos entre el personal y sus familiares.
- d) De ningún modo participar en actividades relacionadas con el tráfico de drogas, lavado de dinero, apuestas ilegales, evasión de impuestos o cualquier otra actividad criminal.
- e) Ejecutar actividades apegadas al principio de legalidad administrativa en beneficio de la reputación del Grupo INS.
- f) Rechazar el consumo, venta, elaboración, distribución, posesión de drogas ilícitas, narcóticos o estupefacientes dentro y fuera de los centros de trabajo, durante horas laborables y no laborales, en actividades donde se brinden servicios al público, cuando el servidor esté representando a cualquier dependencia del Grupo INS, en actividades fuera de este o ajenas a la organización. La persona que tenga problemas con el consumo del alcohol u otras sustancias, debe informarlo a las instancias a cargo del Talento Humano de las Empresas del Grupo para que se le brinde el apoyo profesional necesario.
- g) Verificar que la información que se divulgue en los medios de comunicación masiva sea veraz, libre de ofensas y propia de la actividad de la empresa.
- h) Utilizar recursos del Grupo INS exclusivamente para fines propios al estricto desempeño de actividades laborales.
- i) Realizar transacciones únicamente de carácter laboral de conformidad con las funciones asignadas.
- j) Organizar contribuciones para ayudas solidarias o de cualquier tipo, solamente con la debida autorización de la Gerencia General correspondiente.
- k) Abstenerse hablar de forma despectiva del Grupo INS, del personal y/o partes interesadas.
- l) Evitar mostrar emblemas de la organización como el logo, camiseta del Grupo INS, uniforme, carné de identificación, material impreso y similares, en

Código de Ética y Conducta del Grupo INS

lugares o en situaciones que atenten contra la buena reputación, las buenas costumbres, los principios y valores organizacionales.

- m) Resguardar la información confidencial y utilizarla exclusivamente la empresa de acuerdo con lo establecido en la “Política de transparencia, confidencialidad, acceso, clasificación y manejo de la información del INS”.
- n) Atender con diligencia las recomendaciones que se ajustan al ordenamiento y que provengan del Gobierno de la República, Órganos del Estado, entes reguladores y contralores.
- o) Abstenerse de realizar y/o inducir a terceros a efectuar en el mercado cualquier tipo de operación con base en información privilegiada.
- p) Rechazar toda acción de recibir, solicitar u ofrecer beneficios, comisiones, regalos, invitaciones, recompensas, bienes, premios, dádivas, favores, propinas, donaciones, servicios, ventajas y obsequios en razón o con ocasión del desempeño del cargo o por servicios prestados u omitidos por o para el Grupo INS, provenientes de clientes, proveedores, intermediarios, o cualquier otro.
- q) Obstaculizar cualquier conducta que atente contra la imagen, reputación o intereses del Grupo INS queda totalmente prohibido.
- r) Cumplir con las funciones y responsabilidades establecidas tanto en la modalidad de trabajo presencial como en teletrabajo.
- s) Cumplir, anualmente con la firma de la renovación del “Compromiso de la Ética” mediante los mecanismos establecidos. Dicho compromiso debe ser firmado por el personal definido en el alcance del presente Código.

Artículo 6. Normas de conducta con los clientes.

Se debe actuar, con los clientes considerando los siguientes enunciados:

- a) Mantener en todo momento un comportamiento apegado a los valores y principios de la organización.
- b) Fomentar un trato libre de cualquier tipo de discriminación, respetando en todo momento la dignidad y Derechos Humanos.
- a) Velar por un correcto manejo de la información proporcionada por los clientes para la tramitación de sus operaciones, de modo que la misma sea utilizada únicamente para el propósito por el cual fue suministrada o requerida, salvo

los casos en que la legislación permite u ordena otro uso, o cuando el cliente lo autorice.

- b) Denunciar sobre cualquier acto de corrupción, conductas fraudulentas y prohibidas, conflicto de interés, hostigamiento sexual, entre otros.
- c) Atender diligentemente a los clientes, procurando en todo momento identificar y comprender sus necesidades y realidades para brindarles la atención debida y oportuna, por todos los medios disponibles de contacto con nuestros clientes.
- d) Garantizar el acceso eficaz a la información pública, de conformidad con la normativa externa e interna aplicable.
- e) Evitar situaciones de conflictos de interés, que puedan interferir con el juicio de valor objetivo en el desempeño de las obligaciones.

Artículo 7. Normas de conducta con los proveedores.

Se deben considerar en las relaciones con los proveedores, los siguientes enunciados:

- a) Fomentar el compromiso ético y profesional en las relaciones con los agentes económicos que ofrecen bienes o servicios a las Empresas del Grupo INS y el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.
- b) Verificar que la contratación pública sea acorde con la normativa vigente y cuente con los criterios técnicos correspondientes, según las necesidades de cada una de las Empresas del Grupo INS y el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.
- c) Garantizar el trato igualitario a los oferentes, procurar amplia competencia e invitar potenciales oferentes idóneos, así como, velar que la contratación reúna las exigencias de calidad, precio y actualización tecnológica que obedezcan a las necesidades de cada una de las Empresas del Grupo INS y el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.
- d) Orientar las acciones hacia una conducta de “no tolerancia” a los actos de corrupción y conductas fraudulentas o prohibidas, en total apego a la ética, el deber de probidad, las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, riesgo y control interno, como base para prevenir la comisión de delitos.
- e) Vigilar que los proveedores cuenten y/o asuman regulaciones que promuevan los derechos humanos, la libertad, la igualdad, la erradicación de

cualquier acto u omisión que atente contra los derechos fundamentales de las personas, los valores éticos, la perspectiva de género y el lenguaje inclusivo.

- f) Impulsar a los proveedores a ser vigilantes y responsables sobre los impactos que se generan en la sociedad y medio ambiente producto de la actividad que generan con el fin de no comprometer la capacidad de las generaciones futuras.
- g) Velar por la confidencialidad, clasificación y manejo de la información de los proveedores y de cada una de las Empresas del Grupo INS y el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, de conformidad con la normativa aplicable.
- h) Exceptuar el acceso a la información confidencial de acuerdo con la ley N° 9986 Ley de Contratación Pública y la normativa interna.
- i) Vigilar la correcta aplicación de lo regulado en la Ley de Contratación Pública y su Reglamento y otras normativas relacionadas, con el objeto de cumplir los criterios y condiciones de contratación, manejo de la información, gestión con proveedores y manejo de eventuales fraudes y conflictos de interés.
- j) Observar el comportamiento de los proveedores con el fin de que sea congruente con los valores y principios de la organización.

Artículo 8. Normas de conducta con los competidores.

Se deben considerar los siguientes enunciados:

- a) Recibir las opiniones y recomendaciones en materia de competencia y libre concurrencia, de oficio o a solicitud del Poder Ejecutivo, de la Asamblea Legislativa y demás entidades públicas sobre la promulgación, modificación o derogatoria de leyes, reglamentos, acuerdos, circulares y demás actos.
- b) Establecer las acciones necesarias para la protección y privacidad de los datos de clientes, consumidores y demás partes interesadas, conforme a la normativa externa e interna aplicable.
- c) Denunciar ante la autoridad de competencia correspondiente los hechos, actos y/o conductas de competencia desleal tipificados en la Ley N° 9736, de fortalecimiento de las autoridades de competencia de Costa Rica y Ley N° 7472, Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

Para mantener una sana relación con los competidores se deben evitar las siguientes acciones:

- a) Realizar prácticas monopolísticas que impidan o limiten la competencia, el acceso de competidores al mercado o promuevan su salida de él.
- b) Difundir aseveraciones falsas para desacreditar el establecimiento comercial, los productos, la actividad o la identidad de uno o varios competidores.
- c) Generar confusión, por cualquier medio, respecto del establecimiento comercial, los productos o la actividad económica de uno o varios competidores.
- d) Rehusar la cooperación técnica y el intercambio de información y/o experiencias, entre otros que sean afines, utilizando mecanismos adecuados para resguardar la información confidencial, conforme a la normativa vigente aplicable a la materia.
- e) Participar en arreglos o negociaciones con los competidores que propicien distorsiones de mercado.

Artículo 9. Normas de conducta con los órganos del sector público y privado.

Se deben considerar los siguientes enunciados:

- a) Cumplir con los deberes que impone la ley, desarrollar mecanismos para el control de resultados y la rendición de cuentas.
- b) Generar y desarrollar dentro del marco legal, ético y profesional los contratos, convenios o servicios que se tienen con las partes interesadas.
- c) Rechazar honorarios o regalías de cualquier tipo por discursos, conferencias o actividades similares, con excepción de lo permitido por la ley.
- d) Vigilar el cumplimiento de las decisiones y la resolución de situaciones de manera que se garantice el accionar ético de la organización.
- e) Denunciar ante la autoridad correspondiente, por las vías fijadas por ley, aquellas actividades que se detecten como sospechosas o que violenten el ordenamiento jurídico.

Artículo 10. Normas de conducta con la sostenibilidad.

El comportamiento ético de una organización es fundamental como base para una gestión responsable y sostenible que garantice su permanencia en el tiempo, sea competitiva y genere valor compartido para sus partes interesadas, por lo que se deben considerar los siguientes enunciados:

- a) Tomar decisiones y operar a partir de una conducta ética y responsable que vaya más allá del cumplimiento legal.
- b) Actuar de forma correcta a partir de un profundo sentido ético, lo cual es fundamental para establecer y mantener relaciones duraderas y de confianza con todas las partes interesadas.
- c) Mantener un compromiso empresarial con la Sostenibilidad, de conformidad con la “Política de Sostenibilidad del Grupo INS”, normativa que establece los lineamientos generales para la gestión responsable del negocio y funcionamiento dentro de las dimensiones del desarrollo sostenible.

Artículo 11. Normas de conducta relacionadas a la prevención, identificación y gestión de conflictos de interés del Grupo INS.

Se deben considerar los siguientes enunciados:

- a) Velar por el cumplimiento de lo dispuesto en la “Política de prevención, identificación y gestión de conflictos de interés del Grupo INS”.
- b) Fomentar el compromiso del personal para que prevalezca el interés público sobre cualquier situación que pueda representar un beneficio para sí mismos o para terceras personas.
- c) Denunciar ante las instancias correspondientes, cualquier situación que pueda suponer algún conflicto de interés.

Artículo 12. Normas de conducta sobre manejo de la información confidencial y privilegiada de las empresas del Grupo INS.

Se deben considerar los siguientes enunciados:

- a) Cumplir con lo establecido en la “Política sobre Transparencia, Confidencialidad, Acceso, Clasificación y Manejo de la Información” y cualquier otra normativa externa o interna aplicable y/o relacionada con la materia.

- b) Aplicar las medidas de control que se establezcan en relación con la transparencia, confidencialidad, acceso, clasificación y manejo de la información.

Ante una eventual ausencia de normativa específica para las Empresas del Grupo INS y el Benemérito Cuerpo de Bomberos de conformidad con lo instruido por Casa Matriz, se debe aplicar la “Política sobre Transparencia, Acceso a la Información y Aplicación de la Confidencialidad del INS”.

Debido al giro específico de las competencias del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, puede contar con su propia normativa sobre manejo de la información confidencial y uso de información privilegiada.

Capítulo III. Prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM)

Los miembros de las Juntas Directivas del Grupo INS, Alta Gerencia del Grupo INS, titulares subordinados, personal de las Empresas del Grupo INS y el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, deben abstenerse de mantener relaciones comerciales con empresas o personas de dudosa honorabilidad, cuya reputación permita sospechar de manera fundada que están en actividades de legitimación indebida de capitales u otras actuaciones ilícitas.

Artículo 13. Prevención del riesgo LC/FT/FPADM.

Con respecto a la gestión del riesgo de legitimación de capitales financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM), el personal debe cumplir al menos con lo siguiente:

- a) Promover la sensibilización y la atención de las directrices estratégicas en materia de LC/FT/FPADM.
- b) Tener una actitud proactiva con respecto al fortalecimiento de los controles internos relacionados y normativa conexas.
- c) Aplicar la debida diligencia correspondiente en todos los procesos y operaciones que se realicen a los clientes, de tal forma que los actos no expongan al Grupo INS a sanciones de los entes reguladores o a situaciones que afecten la imagen de la organización, en observancia con el cumplimiento de la normativa aplicable.

- d) Cumplir con sus obligaciones y funciones asignadas, aplicando los procedimientos correspondientes, para que el Grupo INS no sea expuesto de cualquier manera y/o utilizado como vehículo para ocultar, invertir, asegurar o atesorar recursos provenientes de actividades ilícitas, sea por sus acciones u omisiones con independencia de que existan daños y/o perjuicios.

Artículo 14. Responsable.

Para lograr el cumplimiento del marco legal la Oficialía de Cumplimiento Corporativa será responsable de velar por lo normado en el “Manual de Cumplimiento del Grupo INS”, el cual comprende las responsabilidades, sanciones, así como las políticas, programas, controles y procedimientos elaborados por el Grupo INS, para la prevención del riesgo LC/FT/FPADM), de conformidad con el ordenamiento jurídico.

La Oficialía de Cumplimiento Corporativa de conformidad con la normativa aplicable debe diseñar, desarrollar, ejecutar y documentar un proceso de autoevaluación de la gestión de riesgos de LC/FT/FPADM.

Capítulo IV. Protocolo de Denuncias.

Los miembros de las Juntas Directivas del Grupo INS, Alta Gerencia del Grupo INS, titulares subordinados, personal de las Empresas del Grupo INS y el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, son responsables de velar por el debido proceso que se le brinde a las denuncias, durante la recepción, investigación, admisibilidad y resultado.

Artículo 15. Competencia de recepción de denuncias.

La Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa será la instancia responsable de:

- a) Recibir, tramitar las denuncias y realizar una investigación imparcial y objetiva del contenido, brindando medidas protectoras y monitoreo efectivos y oportunos para el denunciante y testigo, así como, para aquellos sujetos del reporte, según corresponda. Si los actos irregulares estuvieran referidos a materia presupuestaria, contratación administrativa, control interno y Hacienda Pública, y cuya eventual responsabilidad sea atribuible a algún funcionario del Grupo INS; la denuncia deberá ser presentada en el canal de denuncias propio de la Auditoría Interna.
- b) Administrar la herramienta “*Canal de Denuncias del Grupo INS*”.
- c) Guardar la confidencialidad del denunciante, canalizar las denuncias según corresponda y dar seguimiento a las mismas.

Debido a la potestad e independencia funcional y de criterio, otorgada por la Ley General de Control Interno a las Auditorías Internas del Grupo INS, estas instancias tramitarán y brindarán atención a las denuncias recibidas para lo cual deberán cumplir con lo dispuesto en los “Lineamientos Generales para el Análisis de Hechos Presuntamente Irregulares” (R-DC-102-2019) y la normativa interna aplicable.

Artículo 16. Tipos de denuncia.

Las denuncias pueden presentarse de conformidad con lo señalado en el artículo “Canales de denuncia”, la persona denunciante proporcionará la información necesaria para dar curso al trámite, la instancia que la reciba es responsable de gestionar la confidencialidad adecuadamente, establecer orientaciones y canalizar con la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa para el debido direccionamiento, tratamiento y registro.

Dichas denuncias no requerirán mayores formalidades y pueden presentarse de diversas formas, según se señala a continuación:

- 1. Denuncia verbal:** La persona denunciante debe solicitar ante la instancia correspondiente la toma de la denuncia verbal, aportando para ello al menos la información que se establece en el artículo “Requisitos básicos para interponer denuncias” del presente Código.

Durante la recepción de denuncias verbales, la persona asignada de gestionar el trámite debe levantar un acta indicando los hechos expuestos por quien denuncia; incorporando la firma de quien recibe y quien declara, registrar la denuncia de forma consecutiva, tratar la información según los principios de confidencialidad y canalizar con la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa según corresponda.

- 2. Denuncia escrita:** La persona denunciante debe presentar ante la instancia correspondiente el documento que deberá contener al menos la información que se establece en el artículo “Requisitos básicos para interponer denuncias” del presente Código.

Durante la recepción de la documentación, la persona asignada de gestionar el trámite debe incorporar la firma de quien recibe y verificar la firma de quien declara, registrar la denuncia de forma consecutiva, tratar la información según los principios de confidencialidad y canalizar con la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa según corresponda.

- 3. Denuncia digital:** La persona denunciante podrá utilizar los formularios adjuntos en cada una de las páginas web y/o los buzones que se encuentran a disposición

en cada una de las Empresas del Grupo INS y el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

Es fundamental exponer, por orden cronológico, todos los hechos en que se basa la denuncia. Esa exposición debe ser lo más completa posible y contener toda la información pertinente al caso.

Una vez recibida la información, las dependencias a cargo deben verificar que la información cuente con los “Requisitos básicos para interponer denuncias” del presente Código.

4. **Denuncia anónima:** No se dará trámite a las denuncias que sean presentadas en forma anónima. En casos excepcionales podrá abrirse de oficio una investigación preliminar, cuando con ésta se reciban elementos de prueba que den mérito para ello, caso contrario, la autoridad respectiva dispondrá su archivo sin más trámite.

Artículo 17. Canales de denuncia.

La interposición de denuncias se podrá realizar a través de:

- a) Cualquier dependencia del Grupo INS y/o través de la herramienta “Canal de denuncias del Grupo INS” administrado por la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa, misma que está disponible en la sección del sitio web <https://www.ins-cr.com/danos-tu-opinion/>
- b) Las instancias legitimadas por leyes especiales.

La Dirección Jurídica es responsable de denunciar ante las instancias externas competentes y dar seguimiento a las acciones necesarias.

Las gestiones vinculadas en materia de denuncias se establecen tanto en el “Programa Institucional de Ética y Conducta del Grupo INS”, “Programa de prevención del fraude y corrupción del Grupo INS”, “Manual de Cumplimiento del Grupo INS”, así como en diversa normativa externa e interna, la cual se señala en el presente Código.

Artículo 18. Deber de denunciar.

Los miembros de las Juntas Directivas del Grupo INS, Gerentes Generales, titulares subordinados, personal de las Empresas del Grupo INS y el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica tienen el deber de denunciar, ante las instancias competentes, los actos de los cuales se tenga conocimiento sean internos y/o externos vinculados con la empresa o respecto a terceros y/o cualquier parte

interesada que presuntamente sean irregulares, ilegales o contrarios a los valores, principios e intereses del Grupo INS, conforme la normativa externa e interna aplicable.

Cuando la denuncia de la persona involucre presuntos hechos irregulares que afectan a los clientes se deben informar a la Auditoría Interna, Oficialía de Cumplimiento Corporativa y/o instancia correspondiente, para su conocimiento, análisis e investigación, si fuere procedente.

En cuanto a las denuncias penales, éstas deben ser presentadas ante el Ministerio Público por parte la dependencia competente la cual dará trámite a aquellas denuncias que versen sobre posibles hechos irregulares o ilegales en relación con el uso y manejo de fondos públicos y lo regulado en la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública y normativa interna aplicable.

La Oficialía de Cumplimiento Corporativa es la responsable de realizar los Reportes de Operaciones Sospechosas en los términos establecidos en la Ley N°7786 y su normativa conexas.

Tratándose de la investigación y resolución de conflictos de interés, que puedan surgir en la aplicación de los controles relacionados con la prevención del riesgo LC/FT/FPADM, y la premisa de anteponer la observancia de los principios éticos al logro de las metas comerciales, las instancias de las Empresas del Grupo INS y el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica deberán canalizar con la Oficialía de Cumplimiento Corporativa lo correspondiente para el conocimiento y tramitación de la investigación y procedimientos que corresponda con fundamento en la Ley N°7786. Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo sus reformas, sus reglamentos y toda aquella normativa conexas.

Artículo 19. Confidencialidad del denunciante y de la información.

Durante el proceso de investigación, se debe guardar la confidencialidad sobre la identidad de la persona denunciante, así como de toda aquella información y evidencia que pueda llegar a sustentar la apertura de un procedimiento administrativo o proceso judicial. La identidad de quien denuncie deberá protegerse aún después de concluida la investigación y el procedimiento administrativo si lo hubiera, de conformidad con lo establecido en el ordenamiento jurídico aplicable.

Artículo 20. Requisitos básicos para interponer denuncias.

De conformidad con lo dispuesto en el canal las denuncias deben contener:

Código de Ética y Conducta del Grupo INS

- a) Nombre y apellidos del denunciante, número de identificación y medio para recibir notificaciones. Cuando la denuncia sea presentada por escrito o por medio electrónico, debe contar con la respectiva firma manuscrita y/o digital.
- b) Exponer los hechos denunciados en forma cronológica, clara, precisa y circunstanciada, brindando el detalle suficiente que permita realizar la investigación por parte de la instancia administrativa competente (momento y lugar en que ocurrieron tales hechos) y la persona que presuntamente los realizó.
- c) De contar con algún tipo de prueba, la persona denunciante debe suministrarla o indicar el lugar o medio para obtenerla, si se trata de prueba testimonial, deberá señalar el nombre, dirección y medio donde se pueden localizar las personas testigos y deberá indicar los hechos a los que se referirán.
- d) Indicación de las personas o dependencias involucradas.
- e) Cualquier referencia o elemento de prueba.

En caso de imprecisión de los hechos denunciados, se otorga al denunciante diez días hábiles para que complete la información que fundamenta su denuncia.

En caso de no recibirse la información dentro del plazo indicado, y de haberse realizado un esfuerzo documentado por lograrla, y no contar la Administración con mayores elementos para dar curso al proceso, se procederá al archivo de la gestión, sin perjuicio de que posteriormente sea presentada una nueva denuncia con mayores elementos sobre el mismo asunto u otros relacionados. En todo momento, se guardará la confidencialidad del denunciante y la información que proporcione.

Artículo 21. Admisibilidad de las denuncias.

Una vez que se haya constatado que la denuncia cumple con los requisitos mínimos establecidos para la presentación de la denuncia, se declarará su admisibilidad, la instancia receptora la remitirá a la instancia administrativa correspondiente, para que tramite el procedimiento respectivo.

La instancia que reciba la denuncia debe tramitarla para el inicio de la investigación en un plazo no mayor a 24 horas a partir de la recepción. En todo momento debe cumplirse el deber de confidencialidad.

Cuando una dependencia reciba una denuncia sobre la cual por su materia no tiene competencia para resolver, debe canalizarla a la instancia correspondiente en un

plazo no mayor a 24 horas a partir de la recepción, emitiendo para ello una resolución motivada en la que fundamente las razones que le impiden tramitarla.

La admisibilidad de la denuncia o su rechazo debidamente fundamentado deberá ser comunicado a la persona denunciante, al medio señalado para notificaciones dentro de un plazo no mayor a tres días hábiles a partir de la resolución. En todos los casos se debe aplicar el debido proceso.

Las denuncias que se reciban en las instancias de las Empresas del Grupo INS y el Benemérito Cuerpo de Bomberos que no correspondan a la actividad del negocio y/o de atención por parte de la organización deberán ser redireccionadas ante las instancias correspondientes en un plazo no mayor a 24 horas a partir de la recepción de la misma.

Según la gravedad de la falta, el Grupo INS se reserva el derecho de presentar las denuncias ante los entes fiscalizadores correspondientes; así como de accionar ante el Ministerio Público en aquellos casos en que la falta se considere que constituya uno de los delitos que regula la legislación en materia penal.

Las dependencias que dentro del ámbito de sus competencias reciban, tramiten o canalicen denuncias relacionadas con materia ética, deben llevar un registro consecutivo de estas y emitir un reporte trimestral ante la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa.

Por su parte, dicha Dirección debe entregar un informe trimestral al Comité de Ética, Conducta y Derechos Humanos Corporativo, órgano que reportará a la Junta Directiva del INS lo correspondiente.

Este registro debe permanecer actualizado y contener al menos la información sobre la naturaleza de la denuncia, la indicación de las acciones ejecutadas y los términos en que concluyó la investigación.

Capítulo V. Comité de Ética, Conducta y Derechos Humanos Corporativo.

Se podrá consultar y solicitar asesoría especializada en asuntos relacionados con la materia al Comité de Ética, Conducta y Derechos Humanos Corporativo.

Artículo 22. Responsabilidad del comité.

El Comité debe coordinar y asegurar el fortalecimiento del marco corporativo de la ética, mediante el desarrollo de planes de acción que fomenten la cultura de la ética y respeto en el Grupo INS, a través de toda su cadena de valor de conformidad con el “Reglamento que rige el accionar de los Órganos Colegiados del Grupo INS”.

Capítulo VI. Disposiciones Finales.

Los miembros de las Juntas Directivas del Grupo INS, Gerentes Generales, titulares subordinados, personal de las Empresas del Grupo INS y el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, serán los responsables de velar por eventuales incumplimientos en lo dispuesto en el presente Código, así como velar por mantenerse informados sobre las actualizaciones que se realicen al mismo.

Artículo 23. Sanciones.

El incumplimiento de lo dispuesto en este Código dará lugar a la aplicación de las sanciones disciplinarias establecidas en la normativa vigente (según sea el caso concreto), que son independientes de las responsabilidades civiles, penales o de otra índole que se le pudieran imputar como consecuencia de su accionar, lo anterior incluye a los miembros de las Juntas Directivas del Grupo INS, Gerentes Generales, Subgerentes Generales y órganos de control.

Artículo 24. Revisión y actualización.

Este Código deberá ser revisado por la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa conjuntamente con el Comité de Ética, Conducta y Derechos Humanos Corporativo, al menos una vez al año, o cuando sea requerido por cambios operativos, de orden jurídico y estratégicos de la organización.

Artículo 25. Vigencia.

Este Código y sus actualizaciones, entran en vigor a partir de su aprobación por parte de la Junta Directiva del INS.

Historial.

Versión	Dependencia Responsable	Creación/ Modificación/ Derogatoria	Aprobación/ Publicación	Divulgación
COD-0001-21	Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa / Oficialía de Cumplimiento	Revisión anual, (modificación integral)	La Gerencia General mediante oficio G-04047-2023 del 25 de octubre del 2023 comunicó el acuerdo de sesión ordinaria 9807-V del 17 de octubre 2023 (SAC-01701-2023 del 25-10-2023)	DP-00492-2023 y DP-00493-2023 del 27 de octubre del 2023