

EVOLUCIÓN CON PROPÓSITO



GRUPO
INS



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD DEL GRUPO INS 2025

Índice de contenidos

Perfil del Grupo INS

Dimensión de Gobernanza

Dimensión Social Interna

Dimensión Social Externa

Dimensión Ambiental

Dimensión Económica

Acerca del Reporte del Grupo INS

Presentamos el V Reporte de Sostenibilidad del Grupo INS, en el que reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y la generación de valor público. En 2025 avanzamos decididamente hacia la Transformación Digital, entendida como un habilitador clave para mejorar la experiencia, fortalecer la gestión institucional y contribuir al desarrollo sostenible del país.

Este Reporte resume los principales resultados del **1.º de enero al 31 de diciembre del 2025** e integra información del Instituto Nacional de Seguros (INS) y de todas las entidades que conforman el Grupo INS: INS Inversiones (SAFI), INS Valores Puesto de Bolsa, INS Servicios, INS Red de Servicios de Salud (INS RSS), el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (BCBCR).

La edición 2025 mantiene parte de la metodología de Reporte Integrado y se elabora conforme a los **Estándares de Global Reporting Initiative (GRI)** más recientes. Adicionalmente, el Reporte consolida una serie de elementos normativos y de cumplimiento para facilitar la rendición de cuentas, entre los cuales destacan: la Ley para Perfeccionar la Rendición de Cuentas N°9398 y el Decreto Transparencia y Acceso a la Información Pública N°40200.

Incorpora, a su vez, los estados financieros consolidados del INS, sus subsidiarias y del Fondo de Pensiones y Jubilaciones del Benemérito Cuerpo de Bomberos, preparados en cumplimiento con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y aprobados por las Juntas Directivas en el primer trimestre de 2026.

Ponemos a disposición el correo buzonsostenibilidaddelins@grupoins.com para atender consultas y recibir observaciones sobre los contenidos de este Reporte de Sostenibilidad.

Continuaremos trabajando con nuestras partes interesadas para consolidar un Grupo INS innovador, transparente y comprometido con el valor público.



Fotografía: Edificio central del INS.

Mensaje de la Presidenta Ejecutiva

Presentar un año más el Reporte de Sostenibilidad del Grupo INS, bajo los estándares internacionales de GRI, reafirma nuestro compromiso con la transparencia, la responsabilidad y la mejora continua en la gestión de nuestros impactos económicos, sociales y ambientales.

Durante el 2025, impulsamos diversas iniciativas para fortalecer la cultura de sostenibilidad en cada una de nuestras áreas, promoviendo la innovación, la inclusión y la equidad.

Agradezco profundamente el esfuerzo y la dedicación de nuestro equipo y de todas las personas colaboradoras, así como la confianza de nuestros clientes y aliados estratégicos.

Nuestro compromiso es claro: seguir siendo líderes, generar valor para la sociedad y contribuir al desarrollo sostenible de nuestro país.

Continuaremos trabajando con pasión, integridad y visión de futuro, conscientes de que cada acción cuenta para construir el legado que queremos dejar a las próximas generaciones.



Gabriela Chacón Fernández
Presidenta ejecutiva, INS



Mensaje del Gerente General

La publicación de nuestro Reporte de Sostenibilidad 2025 representa un hito importante en la gestión integral del Grupo INS.

Fieles a nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y bajo los lineamientos de GRI, hemos evaluado de manera rigurosa nuestro desempeño y priorizado aquellos temas materiales que impactan a nuestras partes interesadas y al entorno en el que operamos.

Este reporte refleja los avances logrados y los retos pendientes. Nos hemos enfocado en fortalecer nuestras capacidades de manera continua, integrando nuestro talento y tecnología para transformar nuestros procesos y, así, fomentar la participación de todas las personas colaboradoras en la construcción de una organización más responsable, ética y comprometida con el bienestar colectivo. Cada acción documentada en este informe

es parte de nuestro esfuerzo por generar valor y contribuir al desarrollo del país.

Practicamos la innovación responsable, al alinear el desarrollo tecnológico con los valores, necesidades y expectativas de la sociedad, anticipando riesgos para evitar daños y creando valor sostenible.

Avanzamos hacia el futuro de la mano de nuestras partes interesadas, convencidos de que el verdadero impacto solo se logra mediante el trabajo colaborativo, y que más allá de la rentabilidad y solidez financiera, seguiremos buscando el bienestar de la sociedad.



Jose Arévalo Ascencio
Gerente General a.i, INS



Principales impactos de nuestra gestión

Durante 2025, las acciones desarrolladas por el Grupo INS generaron resultados en las dimensiones social, ambiental, gobernanza y económica. A continuación, presentamos los principales hitos del periodo, que evidencian el alcance e impacto de nuestra gestión desde una perspectiva de triple utilidad.



Dimensión Social Interna

Fortalecimos el bienestar, la salud y el desarrollo de las personas colaboradoras mediante atención integral en salud, capacitación, promoción de la cultura y acciones para el bienestar interno.



Nuestro personal está compuesto del **49%** de hombres y **51%** de mujeres.



400 líderes

recibieron formación especializada en liderazgo y experiencia a la clientela.



1.533 atenciones

en la promoción de la salud física por el Centro de acondicionamiento.



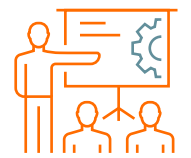
1.359 nuevas contrataciones

distribuidas en **841 mujeres** y **518 hombres**.



51.343 atenciones

realizadas en los servicios de medicina general, nutrición, enfermería y farmacéutica.



14.735 charlas y talleres

por medio del programa Balance 360.



85% de participación en la medición de clima organizacional.



6.035 personas capacitadas, para un total del **79%** del personal mediante **209.922** horas de capacitación.



357.850

horas de voluntariado registradas.



113 reconocimientos

otorgados para dependencias que aplicaron buenas prácticas en experiencia a la clientela.



116 personas

alcanzadas en la Campaña Salud Femenina sobre detección temprana del cáncer de mama y cérvix.



Reducción del 19%

en incapacidades.



Dimensión Social Externa

Impulsamos iniciativas de prevención, educación y desarrollo social de alto alcance, con impacto en comunidades, empresas y poblaciones prioritarias.



Alcanzamos a

2.766.281 personas

a nivel nacional con nuestros programas y campañas preventivas.



Tuvimos un alcance de

1.765 empresas

Lo que representa un aumento del 25% al 2024.



Trabajamos con **10.768 niños, niñas y adolescentes** de **82** centros educativos ubicados en comunidades en condición de vulnerabilidad.



228.365

pacientes activos en el INS RSS.



253.854 personas trabajadoras

participaron en acciones preventivas del sector empresarial.



47.376 personas

de nuestra clientela Pymes alcanzadas en 36 capacitaciones.



553.448

pacientes atendidos en ambulatorio en INS RSS.



5.341 personas

beneficiadas en programas sobre manejo del estrés, riesgos psicosociales y el manejo de emociones en la población.



Se realizaron **42 brigadas empresariales** y participaron **420 personas** de empresas aseguradas en el Desafío de Brigadas.



24.289 cirugías

Realizadas con un aumento del 14% al 2024.



Entregamos **\$600.025.317** a **71 empresas** aseguradas por Riesgos del Trabajo, como parte del Programa de Homologación, en reconocimiento a su compromiso con la salud, seguridad.



84.891 personas visitaron el Museo del Jade durante 2025.



Dimensión Ambiental

Avanzamos en el uso eficiente de recursos y en la gestión responsable de residuos, consolidando prácticas orientadas a la reducción del impacto ambiental.



Recibimos el

Galardón de Excelencia Ambiental

con nuestro PGAI Corporativo y PGAI del Cuerpo de Bomberos.



9.342 metros cúbicos

de agua freática aprovechada.



Redujimos en un **6%** el consumo eléctrico en las Oficinas Centrales.



Disminuimos en un **13%** la generación de residuos de manejo especial.



Certificación Carbono Neutralidad del Programa País 2.0. Alcance INS, INS SAFI e INS Valores



317.230 kg

de residuos peligrosos gestionamos de forma segura.



Desde 2018

contamos con un sistema de gestión de carbono neutralidad.



Dimensión de Gobernanza

Reforzamos nuestras prácticas de gobernanza mediante un gobierno corporativo sólido, una adecuada gestión de la información, el fortalecimiento de las líneas de defensa, la transformación digital y la mejora continua de la experiencia de la clientela.



De los 35 puestos que conforman las **juntas directivas corporativas**, 17 están ocupados por mujeres y 18 por hombres, lo que representa una distribución del **48.6%** y **51.4%** respectivamente.



6.857 del personal

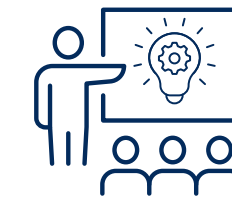
completó el curso virtual Ética, esto representa un **94.3%** a nivel de Grupo INS.



Se alcanzó una participación del **91.54%** en la autoevaluación del Sistema de Control Interno del Grupo.

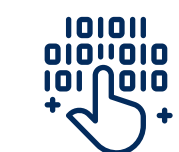


Se actualizó la Política de Riesgos Corporativa, incorporando de manera más específica los riesgos ASG y los asociados al cambio climático.

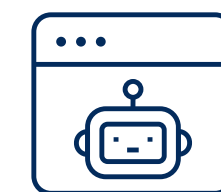


2.903 personas

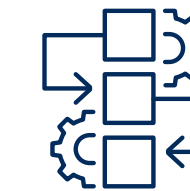
capacitadas en innovación en IA



Se gestionaron **143 iniciativas** orientadas al fortalecimiento de la transformación digital institucional.



Utilizamos cerca de **60 agentes de IA** para apoyar tareas como el análisis.



76% de automatización

al proceso de validación de gastos médicos.



Inversión de \$12.900.000

En procesos de prototipación y experimentación de iniciativas de alto valor.



98.2% cumplimiento en la actualización en métricas de ciberseguridad.



Dimensión Económica

Abordamos la generación y distribución de valor económico de la organización, así como la gestión responsable de sus impactos económicos.



2024

Utilidad Bruta
₡73.471 millones*

Utilidad Neta
₡29.861 millones

2025

Utilidad Bruta
₡108.574 millones*

Utilidad Neta
₡53.008 millones

* Corresponde al Grupo INS.



En 2025 destinamos

Inversión de ₡81.972 millones

al Cuerpo de Bomberos, el Estado y sus instituciones, entre otros.



Las **inversiones ASG** dentro de la cartera del INS alcanzaron un monto de **₡134 millones** a diciembre del 2025, un **aumento del 97%** en comparación con el 2024.



Se registraron **665 contratos de proveedores** por un monto aproximado de **₡64,3 mil millones**, donde las pymes concentran el 73% de las contrataciones del INS.

Alcanzamos **un total de activos** de

₡2.732.426 millones



Y una **cartera de inversiones** de

₡1.826.170 millones



Se aportó

₡9.306 millones

al **Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM)**, desde el 2019, los aportes acumulados ascienden a **₡34.160 millones**.



Desde el 2022 **INS Valores Puesto de Bolsa** se mantiene como el **primer lugar** en el mercado en patrimonio, activos totales, utilidades e ingresos.



Impulsamos una **emisión social histórica** en el mercado de valores colocando

₡71.500 millones

en el mayor bono social gestionado por el BCIE, a través del mercado de valores.



PERFIL DEL GRUPO INS



PERFIL DEL
GRUPO INS



NUESTRA
GOBERNANZA



SOCIAL
INTERNA



SOCIAL
EXTERNA



GESTIÓN
AMBIENTAL



GESTIÓN
ECONÓMICA



Fotografía: Gran Maratón Costa Rica.

Perfil del Grupo INS

Historia y liderazgo

En el Instituto Nacional de Seguros (INS), de Costa Rica, ejercemos nuestro rol como la única aseguradora autónoma del país con respaldo estatal. Desde nuestra creación, mediante la Ley N° 12 de 1924, sostenemos una trayectoria que ha contribuido al desarrollo nacional; nuestra personalidad jurídica y patrimonio propio, respaldados por la Ley N.° 8653, fortalecen nuestra posición en el sector asegurador.

Iniciamos operaciones como Banco Nacional de Seguros y, desde 1948, adoptamos la denominación Instituto Nacional de Seguros. Hasta el 2008, fuimos la entidad exclusiva en la comercialización de seguros; año en el que la apertura del mercado establecida en la Ley N° 8653

impulsó un proceso de modernización que se mantiene vigente en la actualidad.

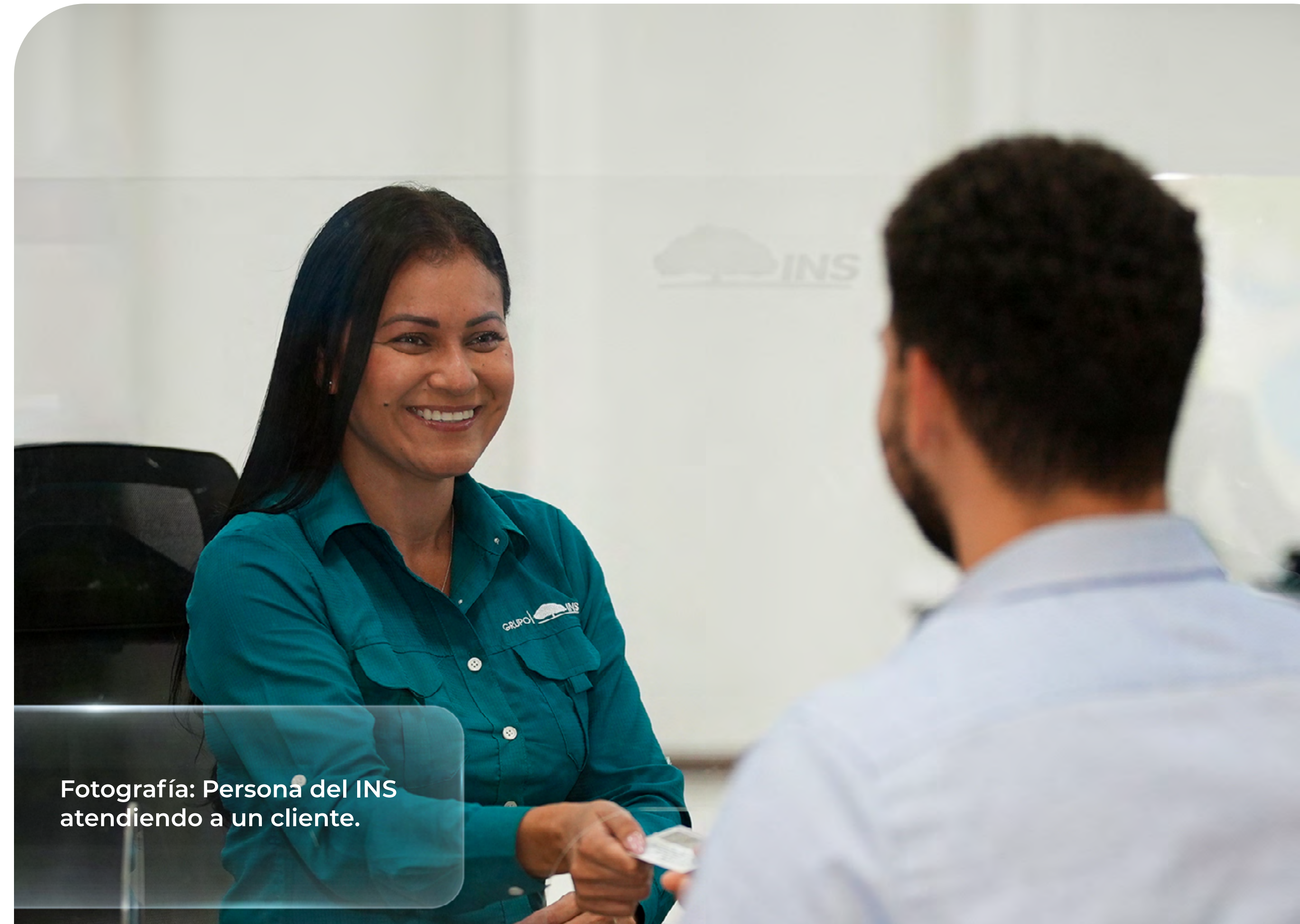
En el marco de nuestro mandato legal, mantenemos en nuestra oferta de productos el Seguro de Riesgos del Trabajo (Ley N° 6727) y el Seguro Obligatorio Automotor (Ley N° 9078), pilares de la protección social del país. Además, ofrecemos una amplia gama de productos y servicios para atender las necesidades de la sociedad costarricense y el acceso a soluciones de aseguramiento.

Con más de un siglo de historia, orientamos nuestra gestión al bienestar social y alineamos nuestra visión y misión con una estrategia que impulsa la rentabilidad, la competitividad y la generación de valor público.

Liderando el mercado asegurador



El INS ha sido reconocido como la aseguradora N° 1 en primas en los principales rankings de Centroamérica y el Caribe, lo que destaca nuestro liderazgo técnico y financiero en la región.



Fotografía: Persona del INS atendiendo a un cliente.



INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS

Fundado en 1924 mediante la Ley N° 12, Ley del Instituto Nacional de Seguros. Institución Benemérita de la Patria desde el 31 de octubre del 2024.

Actividades: comercialización de seguros y reaseguros de diferente naturaleza para personas y empresas, tanto a escala nacional como internacional. Brindamos prevención y protección, con respaldo y solidez, procurando el bienestar de la sociedad.



INS SERVICIOS

Fundada en 2008 y establecida en la Ley N° 8653.

Actividades: provisión de servicios auxiliares para fortalecer la calidad, eficiencia y competitividad del INS.



INS INVERSIONES SAFI

Constituida como sociedad anónima en 1999 y adquirida por el INS en 2007, al amparo de la Ley N° 7732.

Actividades: administración de fondos de inversión y complementariamente la comercialización de dichos fondos de inversión.



INS RED DE SERVICIOS DE SALUD

Constituida en 2009, con respaldo de la N° 12, Ley del Instituto Nacional de Seguros.

Actividades: prestación de servicios de salud integrales y de alta calidad a las personas aseguradas y beneficiarias del Grupo INS.



INS VALORES PUESTO DE BOLSA

Establecida en 1993 conforme a la Ley N° 7732.

Actividades: asesoría profesional especializada para la ejecución de operaciones bursátiles en mercado local a internacional, así como servicios de custodia de activos, gestión personalizada de portafolios de inversión y procesos de estructuración de emisiones.



BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE COSTA RICA

Fundado en 1865 y en 2008 pasa a ser un ente de máxima desconcentración adscrito al INS.

Actividades: protección de las comunidades mediante la atención de emergencias y prevención de incidentes.

Presencia Nacional

Para el periodo 2025, brindamos atención a través de 20 sucursales y 20 puntos de servicio, además del edificio central que alberga nuestra Casa Matriz, el Museo del Jade y de la Cultura Precolombina, y tres de nuestras empresas (INS Inversiones (SAFI), INS Valores e INS Servicios). Somos parte de una red nacional que incluye 76 Estaciones de Bomberos, distribuidas estratégicamente en todo el país para brindar respuesta oportuna ante emergencias.

Además contamos con INS Red de Servicios de Salud conformada por el Hospital del Trauma y 24 Centros de Salud, los cuales se dividen en Centros Médicos Regionales y Referenciales, con presencia en los tres niveles de atención.



Fotografía: Centro de Salud del INS en Cartago.



ALAJUELA

Sucursales: Alajuela Ciudad Quesada San Ramón	Puntos de Servicio: La Fortuna Grecia Palmares Orotina Upala	Centros de Salud: Alajuela Ciudad Quesada Grecia San Ramón Pital
---	--	--

GUANACASTE

Sucursales: Liberia Nicoya	Puntos de Servicio: Cañas Filadelfia Santa Cruz	Centros de Salud: Cañas Filadelfia Liberia Nicoya
---	---	--

PUNTARENAS

Sucursales: Puntarenas Ciudad Neily	Puntos de Servicio: Jacó Quepos Golfito Puerto Jiménez Esparza	Centros de Salud: Ciudad Neily Puntarenas Quepos
--	--	--

SAN JOSÉ

Sucursales: San José Desamparados Guadalupe Escazú Pérez Zeledón Del Este Corporativa Financiera SJ Sucursal Virtual	Puntos de Servicio: Pavas San Marcos de Tarrazú	Centros de Salud: Desamparados Guadalupe Santa Ana Pérez Zeledón
	Hospital del Trauma Unidad de Emergencias	

HEREDIA

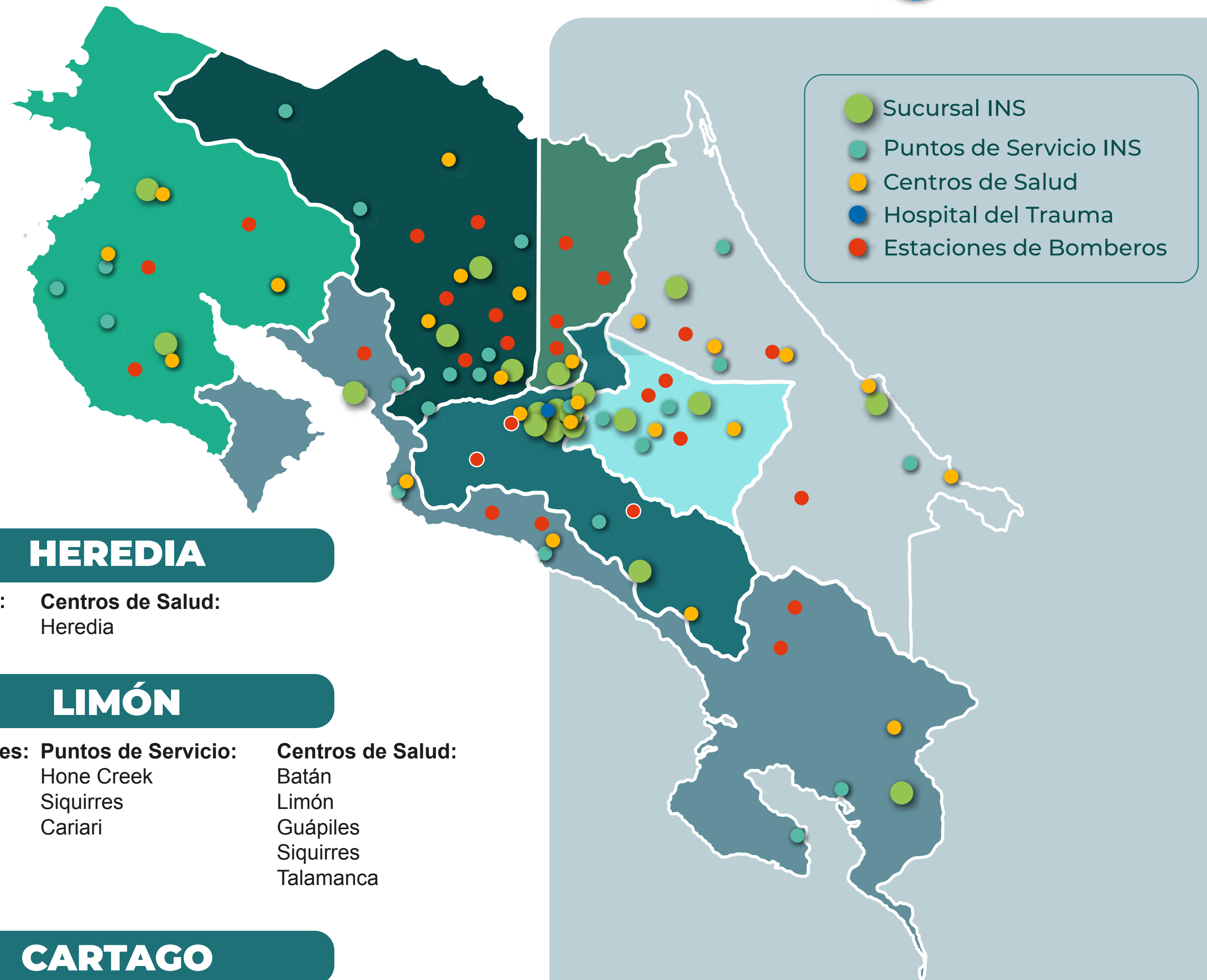
Sucursal: Heredia	Centros de Salud: Heredia
-----------------------------	-------------------------------------

LIMÓN

Sucursales: Limón Guápiles	Puntos de Servicio: Hone Creek Siquirres Cariari	Centros de Salud: Batán Limón Guápiles Siquirres Talamanca
---	--	--

CARTAGO

Sucursales: Cartago Turrialba	Puntos de Servicio: Tres Ríos Paraíso	Centros de Salud: Cartago Turrialba
--	--	--





Enfoque estratégico

Desde 2024 disponemos de un marco estratégico con horizonte al 2028, que orienta las acciones del Grupo INS para cumplir los objetivos definidos por la Junta Directiva del INS, nuestro máximo órgano de gobernanza institucional.



Misión: Somos el INS, la aseguradora que brinda protección y prevención con función social, y que genera valor sostenible.



Visión: Ser la mejor experiencia aseguradora.



Oferta de Valor: Brindamos prevención y protección, con respaldo y solidez, procurando el bienestar de la sociedad.

Valores



Compromiso

Ponemos nuestro mejor empeño para cumplir las promesas de servicio a clientes internos, externos y partes interesadas.



Respeto

Actuamos de manera atenta, responsable y comprometida, valorando los derechos humanos, la diversidad y las formas de pensar.



Honestidad

Actuamos con rectitud y verdad, cumpliendo normas y compromisos adquiridos.



Solidaridad

Nos comprometemos con el bien común, reconociendo el valor de cada persona y contribuyendo a su bienestar.

Principios



Probidad

Como servidores públicos estamos obligados a trabajar por el interés público, mostrando rectitud y buena fe en el uso de las facultades conferidas por la ley.



Legalidad

Asumimos sin excepciones la obligación de observar la legislación aplicable a las actividades y operaciones del Grupo INS.



Diversidad e inclusión

Promovemos el respeto hacia los derechos humanos y la comprensión entre las personas, reconociendo su diversidad, perspectivas y capacidades.



Transparencia

Comunicamos nuestras acciones de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa.



Integridad

No debemos situarnos en situaciones de obligación financiera o de otro tipo frente a personas u organizaciones que puedan influenciarnos en nuestro desempeño.



Eficiencia y eficacia

Maximizamos los resultados mediante una adecuada administración de los recursos disponibles al menor costo posible.



Misión:

Maximizar el patrimonio de nuestros inversionistas a través de una gestión técnica, eficiente y transparente, ofreciendo productos competitivos y rentables, con un compromiso creciente hacia la sostenibilidad, innovación y una rigurosa gestión del riesgo.

Misión:

Brindar a nuestros clientes asesoría en servicios de intermediación de valores con propuestas innovadoras, sostenibles y con altos estándares éticos.

Misión:

Brindar una oferta atractiva de servicios auxiliares de seguros al INS con personal que genere una excelente experiencia al cliente.

Misión:

Brindamos servicios de salud con calidad y calidez a los asegurados y beneficiarios del Grupo INS.

Misión:

Prevenir y proteger para salvaguardar la vida, la propiedad y el medio ambiente.

Visión:

Para el 2028, consolidarnos como una referente en la administración de fondos de inversión, integrando tecnologías avanzadas para impulsar nuestra transformación digital, ofreciendo soluciones innovadoras y sostenibles que generen valor a largo plazo, con un firme compromiso hacia los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Visión:

Ser el Puesto de Bolsa referente del mercado de valores ofreciendo la mejor experiencia a nuestros clientes.

Visión:

Ser el mejor aliado estratégico del INS en la prestación de servicios auxiliares de seguros.

Visión:

Ser la red líder en la prestación de servicios de salud con sostenibilidad e innovación.

Visión:

Seremos un referente de calidad e innovación a nivel nacional e internacional.

Nuestros Productos y Servicios

Contamos con un portafolio de productos y servicios para personas y empresas, desarrollado a través de las distintas compañías que conforman nuestra organización. Nuestra oferta abarca seguros para cada etapa de la vida y las necesidades de los negocios, servicios de salud, inversiones y administración de activos, así como servicios auxiliares para fortalecer la operación de nuestros clientes. Asimismo, por medio del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, promovemos la prevención y protegemos la vida, la propiedad y el medio ambiente.

En INS Casa Matriz disponemos de un portafolio amplio compuesto por 71 productos de seguros generales; 45 productos de seguros personales y 2 seguros obligatorios, en conjunto contamos con 27 opciones autoexpedibles.

A continuación, se presenta el listado de los principales productos:

Instituto Nacional de Seguros

Seguros Generales	Seguros Personales
<div style="margin-bottom: 15px;">  <p>Automóviles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguro Voluntario de Automóviles • INS Crediauto Colectivo </div> <div style="margin-bottom: 15px;">  <p>Incendio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguro Incendio Multirriesgos • Seguro de Incendio Comercial e Industrial • Seguro De Hogar Comprensivo </div> <div style="margin-bottom: 15px;">  <p>Desempleo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguro de Protección Crediticia por Desempleo </div> <div style="margin-bottom: 15px;">  <p>Responsabilidad Civil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguro Autoexpedible Responsabilidad Civil Extracontractual por Daños a la Propiedad de Terceros • Seguro de Responsabilidad Civil Profesional • Seguro de Responsabilidad Civil </div> <div style="margin-bottom: 15px;">  <p>Equipo Electrónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguro de Equipo Electrónico </div> <div>  <p>Cosechas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguro Agrícola • Seguro Paramétrico de café </div>	<div style="margin-bottom: 15px;">  <p>Vida</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguro De Protección Crediticia Contrato Tipo • Seguro De Vida Colectiva Contrato Tipo </div> <div style="margin-bottom: 15px;">  <p>Accidentes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguro INS Viajero Con Asistencia Autoexpedible • Seguro Estudiantil INS Autoexpedible • Seguro Colectivo De Accidentes Personales Contrato Tipo • Seguros Autoexpedibles De Accidentes (6 Distintas Soluciones) </div> <div style="margin-bottom: 15px;">  <p>Gastos Médicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguro Médico Colectivo Del INS – Tipo • Seguro INS Medical • Seguro Oncológico Plus Autoexpedible </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <p>Para acceder a más información de nuestros productos en seguros:</p> <div style="display: inline-block; border: 2px solid #006666; border-radius: 15px; padding: 5px 15px; background-color: #e0e0e0; text-align: center;"> INGRESE AQUÍ  </div> </div>

Portafolio de Productos Bursátiles

INS Inversiones SAFI

Fondos de Inversión

- Inmobiliario Centros De Salud INS
- INS Inmobiliario
- No Diversificado INS - Liquidez C
- No Diversificado INS - Liquidez D
- No Diversificado INS - Liquidez Publico C
- No Diversificado INS - Liquidez Publico D
- INS Financiero Abierto de Crecimiento No Diversificado Colones
- INS Financiero Abierto de Crecimiento No Diversificado Dólares
- INS No Diversificado Publico Bancario C

Para acceder a más información de nuestros productos en inversiones:

INGRESE AQUÍ



INS Valores



Mercado Local: ofrecemos los servicios de asesoría para la ejecución de operaciones bursátiles en los siguientes instrumentos de inversión:

- Títulos de propiedad del Gobierno de Costa Rica (TP0 y TP)
- Bonos de estabilización monetaria (BEM)
- Bonos de empresas estatales
- Bonos de Gobiernos locales
- Bonos y papel comercial
- Acciones de empresas costarricenses
- Reportos tripartitos
- Participaciones en fondos de inversión cerrados



Mercado Internacional: ofrecemos los servicios de asesoría para la ejecución de operaciones bursátiles en los siguientes instrumentos internacionales:

- Bonos soberanos emitidos fuera de Costa Rica
- Bonos corporativos internacionales
- Acciones de mercados globales
- Futuros y derivados financieros
- Commodities
- Fondos cotizados en bolsa (ETF)

Custodia



- Recepción y traslado de valores en custodia
- Liquidación de operaciones bursátiles relacionadas
- Administración contable de valores físicos y desmaterializados
- Custodia y manejo del efectivo vinculado a los valores
- Gestión de derechos patrimoniales (amortizaciones, dividendos, intereses, entre otros)



Fondos de Inversión

Comercialización de los fondos de inversión administrados por INS Inversiones S.A., dirigidos a personas inversionistas, instituciones y empresas. Disponemos de los siguientes fondos tanto en colones como en dólares:

- Fondos de Mercado de dinero
- Fondos de crecimiento
- Fondos inmobiliarios



Investigación y Desarrollo de Productos

- Estructuración de esquemas de financiamiento mediante el mercado de valores
- Gestión de inscripción de emisores
- Procesos de titularización
- Emisiones y programas de deuda, participación o mixtos



Servicios de información contable



Gestión Individual de Portafolios

Para acceder a más información de nuestros productos bursátiles:

INGRESE AQUÍ



Portafolio de Servicios

INS Red de Servicios de Salud



Servicio de Hospitalización



Servicios Quirúrgicos

- Banco de Tejidos



Servicio de Consulta Externa

- Servicios médicos



Clínicas Interdisciplinarias



Emergencias



Servicios de Apoyo Clínico

- Servicios de Rehabilitación
- Farmacia
- Laboratorio Clínico
- Imágenes Médicas

Para acceder a más información de nuestros servicios:

INGRESE AQUÍ



INS Servicios



Centro de contacto

- Servicio al cliente mediante líneas telefónicas y canales digitales
- Brindar atención, asesoramiento y coordinación de servicios de asistencias
- Telemercadeo a los asegurados del INS
- Gestión de cobros en línea



Operaciones

- Atención de Siniestros del Seguro Voluntario de Automóviles
- Servicio al Cliente del Seguro Voluntario de Automóviles
- Red de Estimación de Daños del Seguro Voluntario de Automóviles
- Inspección de comercios en sitio

Para acceder a más información de nuestros servicios:

INGRESE AQUÍ



Benemérito Cuerpo de Bomberos



Respuesta a emergencias

- Atención y control de incendios
- Rescate especializado
- Atención de incidentes con materiales peligrosos
- Atención integral de emergencias



Educación y fortalecimiento de la cultura de prevención

- Actividades comunitarias y eventos de sensibilización
- Evaluación de riesgos y orientación preventiva en la comunidad
- Formación técnica y fortalecimiento de capacidades a nivel interno y externo



Prevención y seguridad humana

- Inspecciones técnicas y evaluaciones de seguridad humana y riesgo de incendio
- Inspección y verificación de instalaciones y sistemas asociados a riesgos específicos
- Revisión técnica de proyectos constructivos y verificación de requisitos de protección contra incendios
- Investigación y análisis técnico de incendios

Para acceder a más información de nuestros servicios:

INGRESE AQUÍ





Compromisos y reconocimientos

En 2025, el Grupo INS fue galardonado con diversos reconocimientos en áreas como reputación, talento humano, desempeño financiero, sostenibilidad, gestión ambiental, inclusión, innovación y servicios de salud. Estos resultados reflejan los avances alcanzados por nuestras empresas y las acciones que desarrollamos de manera continua para fortalecer nuestra gestión y el valor público que ofrecemos al país.



Fotografía: Campaña Pañatón- Hospital de Niños.

Ambientales



• Obtuvimos la certificación "Carbono Neutral" del Programa País 2.0 del MINAE, con alcance para INS Casa Matriz, INS SAFI e INS Valores.



• Recibimos el galardón en la categoría Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE) Cambio Climático para el Museo del Jade (6 estrellas blancas y 1 verde), para CEDINS e INS SAFI con 1 estrella blanca.

• Desde el Cuerpo de Bomberos, obtuvimos 80 galardones Bandera Azul Ecológica en la categoría de Cambio Climático, reconocimiento que nos posiciona como la institución líder a nivel nacional en esta categoría.



• Contamos con el reconocimiento de excelencia ambiental del Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGA), otorgado a INS Casa Matriz, INS Servicios, INS Red de Servicios de Salud, INS SAFI e INS Valores. Además, el Cuerpo de Bomberos recibe una distinción independiente dentro de este mismo programa.

Salud



• El Hospital del Trauma sigue siendo miembro activo de la Red Global de Hospitales Verdes.

• Contamos con la certificación de UCI Humanizada en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital del Trauma.

• Nuestro Hospital del Trauma es reconocido como Hospital Seguro, Inclusivo e Inteligente por la Organización Panamericana de Salud (OPS).

• Calificamos como Hospital Clase A de acuerdo con el índice de Seguridad Hospitalaria de la OPS.

• Somos acreditados como Sello PROMED, otorgado por la Cámara Costarricense de la Salud.

Inclusión



• Recibimos, con mención de honor, el Galardón en Desarrollo y Formación, Cadenas de Valor y Diversidad e Inclusión como parte del Sello Vivir la Inclusión del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR).

Ranking



• Obtuvimos la posición N°1 en el ranking de aseguradoras de Centroamérica y República Dominicana.

• Nos destacamos en el ranking de Empresas con Mejor Talento Humano de la región.



• Obtuvimos la posición N°1 en el ranking de compañías de seguros en Centroamérica 2025.



• En el ranking de Merco Talento 2025 obtuvimos la posición N° 9.

• En el ranking de empresas con mejor reputación corporativa Merco 2025 alcanzamos la posición N°12 y el puesto N°1 del sector asegurador.

• Para el ranking Merco ESG que mide la reputación en triple línea base, nos ubicamos en el puesto N°13.

Adhesiones

• Somos miembros activos del Consejo Asesor de Sostenibilidad (CAS), liderado por el Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC).

• Somos firmantes de la Declaración de Bogotá sobre el Seguro Sostenible del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEPFI).



Canales de Comunicación



INGRESE AQUÍ

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS

- Dirección oficinas centrales:** San José, frente al Parque España, Avenidas 7 y 9, Calle 9 y 9 bis.
- Horario de atención:** lunes a viernes 8:00 a. m. a 5:00 p. m., jornada continua.
- Puntos de servicio:** los puntos de servicio en Jacó y Golfito cierran de 12:00 m.d. a 1:00 p. m.
- Teléfono:** (506) 2287-6000, 800-TELEINS (3853467), Apartado Postal: 10061-1000, San José.
- Correo electrónico:** contactenos@grupoins.com



INGRESE AQUÍ

INS SERVICIOS

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



INGRESE AQUÍ

INS INVERSIONES SAFI

- Dirección:** San José, Avenidas 9 y 11, Calle 9 y 9 bis.
- Horario de atención:** de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., en jornada continua.
- Teléfono:** (506) 2284-8013 / (506) 2284-8100 / (506) 2284-8166
- Correo electrónico:** inssafi@insinversiones.com



INGRESE AQUÍ

RED DE SERVICIOS DE SALUD

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



INGRESE AQUÍ

INS VALORES PUESTO DE BOLSA

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



INGRESE AQUÍ

BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE COSTA RICA

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



INGRESE AQUÍ

MUSEO DEL JADE

- Dirección:** San José, Avenida Central, Calle 13 y 13 bis.
- Horario de atención:** lunes a domingo de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.
- Teléfono:** (506) 2521-6610
- WhatsApp:** (506) 8792-4700
- Correo electrónico:** buzonmuseodeljade@grupoins.com



Otros medios de contacto

Haga clic en el botón de su elección para acceder al detalle:

Canales Digitales



APP INS Móvil
Descargue desde iOS o Android

Asesor INS

INS en línea

Marchamo


RT Virtual



Asesores de seguros



Proveedores de Servicios



Centros de Gestión

Centro de Gestión de Reclamo de Automóviles


Teléfono: (506) 2287-6036

Centro de Gestión de Seguros Personales


Teléfono: (506) 2287-6003

Centro de Servicios Compartidos


Teléfono: (506) 2284-8312
Correo electrónico:
centroservicioscompartidos@grupoins.com



Sucursales y Puntos de Servicio



Sitio Web Pymes




Asistencia







TeleINS (Call Center)
Teléfono: (506) 800-TELEINS (800-8353467)
Correo electrónico: contactenos@grupoins.com

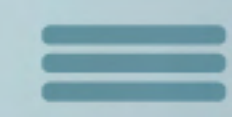
Multiasistencia Automóviles
Teléfono: (506) 800-800-8000

Multiasistencia Hogar
Teléfono: (506) 800-800-8001



Redes Sociales



NUESTRA GOBERNANZA



PERFIL DEL GRUPO INS



NUESTRA GOBERNANZA



SOCIAL INTERNA



SOCIAL EXTERNA



GESTIÓN AMBIENTAL



GESTIÓN ECONÓMICA



Fotografía: Concierto del INS en Limón: Conmemoración del Día del Persona Negra y la Cultura Afrocostarricense.

Nuestra gobernanza: un Gobierno Corporativo sólido y sostenible

Liderazgo con propósito

Nuestro modelo se fundamenta en la legislación nacional, la regulación del ente supervisor y las normativas internas que orientan la composición y evaluación de nuestros órganos de Gobierno.

Entre estas normativas destacan:

- Ley del Instituto Nacional de Seguros.
- Ley N° 8228 Ley del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.
- Política de prevención, identificación y gestión de conflictos de interés del Grupo INS.

- Política de remuneración para puestos específicos del Grupo INS.
- Política de Prevención del Fraude y Corrupción del Grupo INS.
- Reglamento de Funcionamiento de las Juntas Directivas del Grupo INS.
- Reglamento sobre idoneidad y desempeño del órgano de dirección y de la alta gerencia de entidades y empresas supervisadas.
- Código de Gobierno Corporativo.

Encuentre aquí la normativa aplicable al Gobierno Corporativo:



Fotografía: Integrantes de la Junta Directiva del INS. De izquierda a derecha: Laura Mora Camacho, Mercedes Campos Aguilar, Gabriela Chacón Fernández, Laura Guevara Gutiérrez, Arnaldo Ortiz Álvarez, Leopoldo Peña Cubillo. Ausente Freddy Jiménez Varela.

Conformación de nuestras Juntas Directivas

La Junta Directiva, como máximo órgano estratégico, define las políticas generales y supervisa la dirección del INS y sus empresas. Según la Ley

del Instituto Nacional de Seguros, le corresponde velar por la solidez financiera y aprobar los principales lineamientos institucionales, como planes estratégicos, presupuestos, inversiones y la estructura administrativa.

Criterios de selección:

La selección de miembros de las Juntas Directivas se rige por el Pacto

Constitutivo, la Política de Idoneidad y el Acuerdo CONASSIF 15-22. En el caso del Consejo Directivo de Bomberos, está integrado por cinco personas: tres designadas por la Junta Directiva del INS y dos elegidas internamente por el personal.



Hacia la Paridad en las Juntas Directivas

De los 35 puestos que conforman las Juntas Directivas, 17 están ocupados por mujeres y 18 por hombres, lo que representa una distribución del 48,6% y 51,4% respectivamente.

INS Casa Matriz

Presidenta:
Gabriela Chacón Fernández

Vicepresidenta:
Laura Guevara Gutiérrez

Secretaria:
Mercedes Campos Alpizar

Directores independientes:
Leopoldo Peña Cubillo
Laura Mora Camacho
Arnaldo Ortiz Álvarez
Freddy Jiménez Varela

INS Servicios

Presidenta:
Mercedes Campos Alpizar

Secretario:
Jorge Orlando Navarro Cerdas

Tesorero:
Leopoldo Peña Cubillo

Vocal:
Arnaldo Ortiz Álvarez

Fiscal:
Cesár Enrique Qurós Mora

Red de Servicios de Salud

Presidenta:
Laura Mora Camacho

Vicepresidenta:
Gabriela Chacón Fernández

Secretaria:
María Lorena Quirós Luque

Tesorero:
Leopoldo Peña Cubillo

Vocal:
Omar Enrique Quesada Muñoz

Fiscal:
Jorge Orlando Navarro Cerdas

INS Inversiones

Presidente:
Freddy Jiménez Varela

Secretaria:
Annette Arguedas Fallas

Tesorero:
Ronald Arnaldo Ortiz Álvarez

Vocal:
Marcela Ledezma Cespedes

Vocal:
Gabriela Chacón Fernández

Fiscal:
Laura Mora Camacho

INS Valores

Presidente:
Arnaldo Ortiz Álvarez

Secretaria:
Annette Arguedas Fallas

Tesorero:
Freddy Jiménez Varela

Vocal:
Marcela Ledezma Cespedes

Vocal:
Gabriela Chacón Fernández

Fiscal:
Laura Mora Camacho

Cuerpo de Bomberos

Presidenta:
Gabriela Chacón Fernández

Vicepresidente:
Jorge Sánchez Sibaja

Secretaria:
Eduardo Vílchez Hurtado

Directores independiente:
Cesár Enrique Quirós Mora
Luis Diego Flores Zúñiga

[Acceda a la estructura de las Juntas Directivas aquí](#)

Comités Corporativos:

Disponemos de múltiples comités



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



Avances en Paridad dentro de los Comités Corporativos

Para el año 2025, estuvieron conformados por 115 puestos, de los cuales 55 fueron ocupados por mujeres y 60 por hombres, lo que representa un 47,8% y un 52,2%, respectivamente.

INS Inversiones SAFI

Composición: 5 mujeres y 17 hombres.

- Comité de Inversiones de los Fondos Financieros.
- Comité de Inversiones del Fondo Inmobiliario.
- Comité del Fondo de Desarrollo de Proyectos Centros de Salud INS.
- Comité de Inversión del Fondo Inmobiliario Centros de Salud INS.
- Comité de Contrataciones de Bienes y Servicios para los Fondos de Inversión Desarrollo de Proyectos.
- Comité de Apoyo al Comité de Auditoría Corporativo.
- Comité de Inversión del Fondo Inmobiliario Salud Bienestar No Diversificado.

INS Valores

Composición: 10 mujeres y 8 hombres.

- Comité de Inversiones.
- Comité de Tecnología de Información.
- Comité de Capacitaciones.
- Comité de Continuidad del Negocio.
- Comité Apoyo del Comité de Auditoría Corporativo del INS.

INS Servicios

Composición: 6 mujeres y 11 hombres.

- Comité Ejecutivo.
- Comité de Tecnologías de información.
- Comité de Apoyo al Comité de Auditoría Corporativo.

Benemérito Cuerpo de Bomberos

Composición: 1 mujer y 3 hombres.

- Comité de Tecnologías de Información.
- Comité de Auditoría y Riesgos.

[Estructura de los comités disponible aquí](#)



Prevención de conflictos de interés:

El Grupo INS cuenta con una política obligatoria para prevenir y gestionar conflictos de interés. Los miembros deben abstenerse cuando exista riesgo de parcialidad, siguiendo el Código de Gobierno Corporativo, el Código de Ética y la normativa interna aplicable.

Compensación económica:

La remuneración de la Junta Directiva es definida por el Consejo de Gobierno según la Ley del INS. Únicamente se pagan dietas por asistencia a miembros externos, sin otorgar bonos, incentivos ni indemnizaciones. En las empresas del Grupo, la compensación se rige por sus pactos constitutivos y reglamentos, y en los Comités la Junta Directiva, define cuáles órganos reciben dietas y qué monto.

Manual de Organización y Funciones:

Las responsabilidades y roles institucionales están definidos en el

Manual de Organización y Funciones, que establece la estructura organizativa, las funciones y los mecanismos de coordinación. Este documento estandariza la información interna, orienta la toma de decisiones y fortalece la comunicación y el desarrollo administrativo alineado con buenas prácticas.

La descripción de las dependencias, jerarquías y funciones está disponible en:

Evaluación del desempeño:

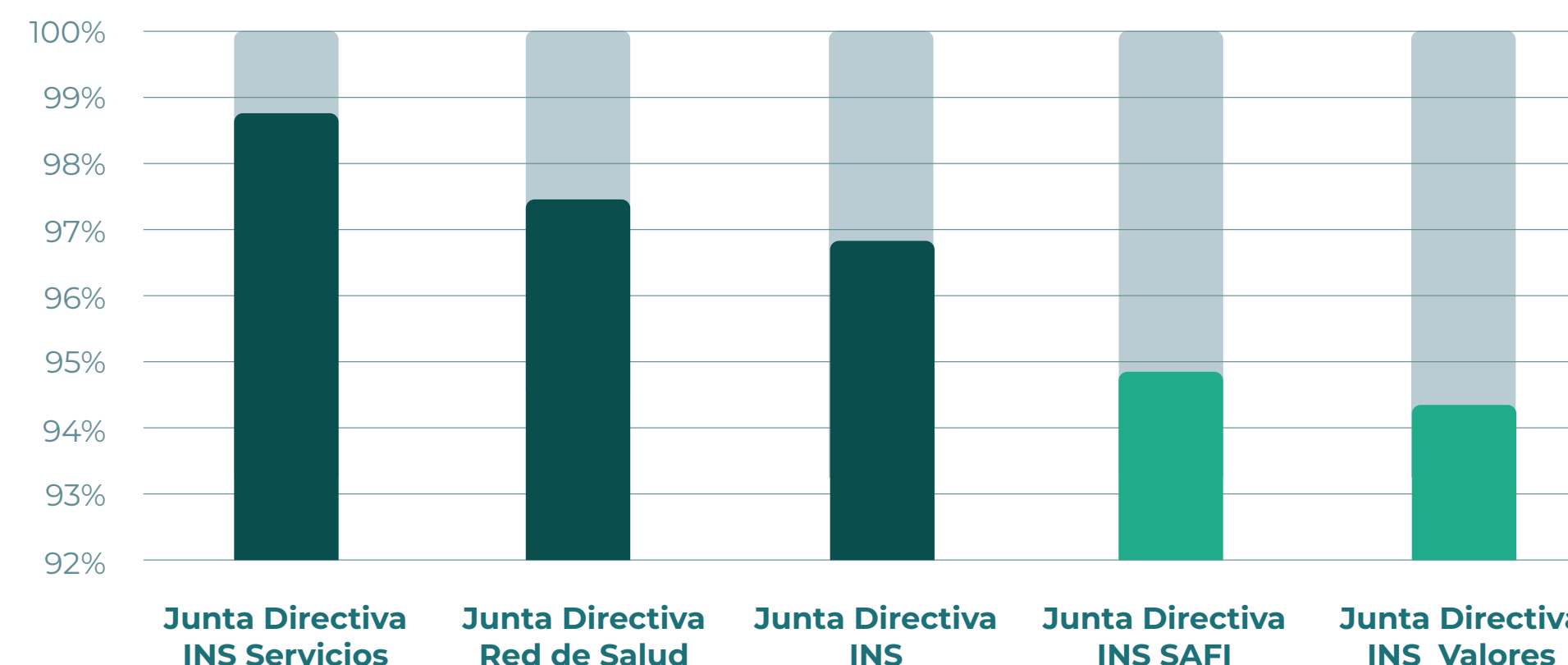
Cada año se realizan autoevaluaciones individuales y conjuntas de los órganos colegiados y la alta gerencia, coordinadas por Capital Humano y Planificación. Estas revisan cumplimiento, supervisión de impactos y alineación institucional.

Para más información sobre nuestro Gobierno Corporativo puede acceder al siguiente enlace:

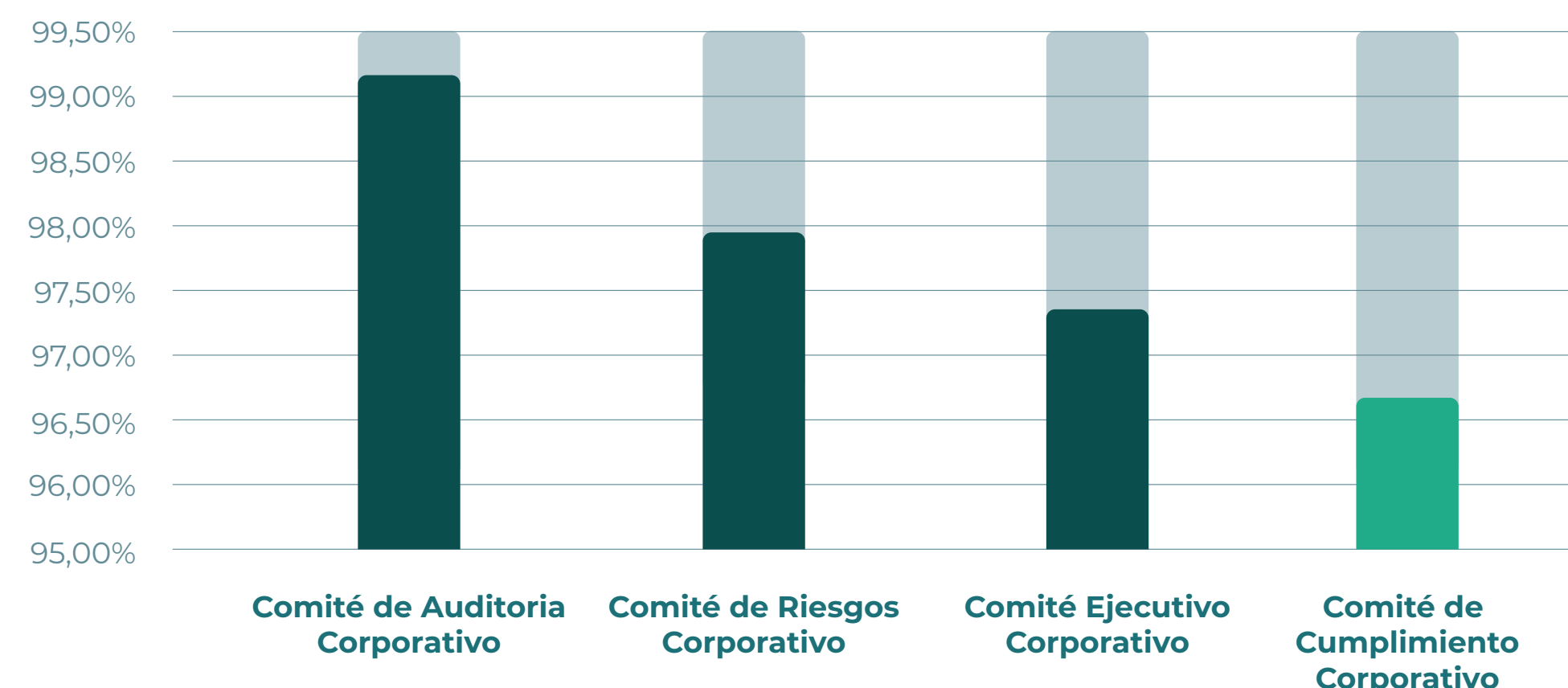
Autoevaluación conjunta del desempeño de los miembros de los Órganos Colegiados

Juntas Directivas del Grupo INS

Excelente Satisfactorio



Comités Corporativos



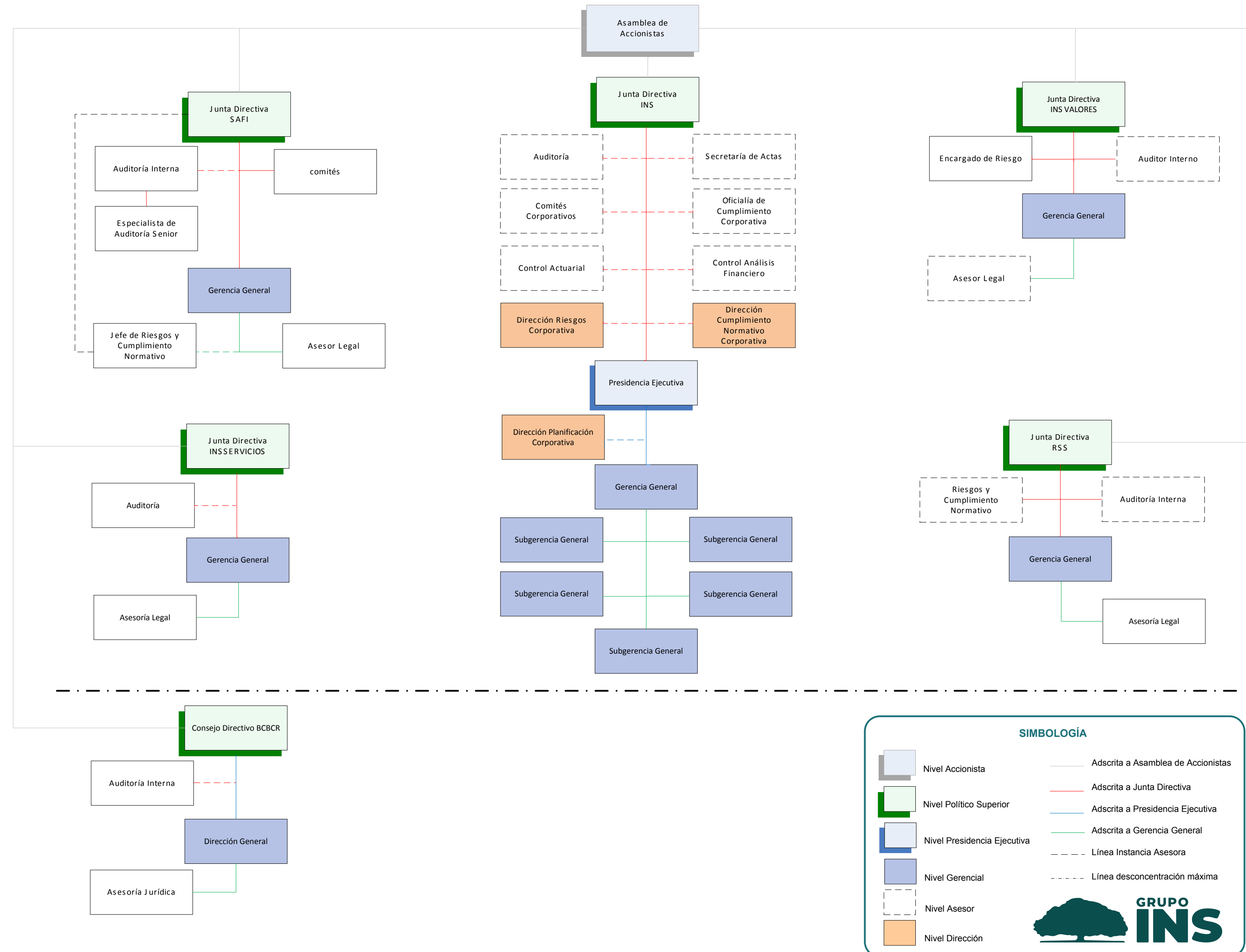
Fuente: Dirección de Planificación Corporativa



ORGANIGRAMA GOBIERNO CORPORATIVO

Estructura de nuestro Gobierno Corporativo


El Grupo INS opera conforme al marco legal costarricense y está integrado por varias empresas que realizan las funciones que la ley les asigna. Todas desarrollan sus actividades dentro del país y se organizan bajo una estructura lineal, representada en el siguiente organigrama:




Gestión de ética y conducta

Nuestro Comité Corporativo de Ética, Conducta y Derechos Humanos vela por el cumplimiento de estos principios, mientras que el Código de Ética y la Política de Derechos Humanos del Grupo INS orientan la conducta de todas las personas colaboradoras y la relación con nuestras partes interesadas.


Se han establecido mecanismos específicos para el cumplimiento ético, entre los cuales destacan los siguientes:



Política de prevención, identificación y gestión de conflictos de interés del Grupo INS: Revisada anualmente y aprobada por la Junta Directiva.




Código de Ética y Conducta del Grupo INS: Revisado anualmente por la Dirección de Cumplimiento Normativo y aprobado por la Junta Directiva del INS.



Programa Institucional de Ética, Valores y Conducta del Grupo INS: Revisado anualmente por la Dirección de Cumplimiento Normativo y aprobado por la Gerencia General.




Política de Derechos Humanos del Grupo INS: Revisada por el Comité Corporativo de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS y aprobada por la Gerencia.



Canal de Denuncias: Administrado por la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa conforme a la Ley 9699 Responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno transnacional y otros delitos.

Capacitación en ética: principales resultados

Fortalecimos nuestro compromiso ético con acciones de capacitación al personal del Grupo INS. Entre las principales iniciativas destacan las siguientes:

6.857 personas trabajadoras completaron el curso virtual Ética, Valores y Congruencia en el entorno laboral.

94.3% de cumplimiento del curso virtual Ética a nivel de Grupo INS.

- Se han implementado otras capacitaciones en temática de Ética y Derechos Humanos:
- Programa Institucional de Ética, Valores y Conducta del Grupo INS: con un alcance de 32 dependencias.
 - Fundamentos de una Ética Empresarial: 1260 personas capacitadas.
 - Mas allá del cumplimiento: Derechos Humanos y empresa, con 119 personas formadas.

Gestión responsable de la información

Durante el periodo de reporte, fortalecimos la calidad y actualización de la información pública. La Dirección de Planificación Corporativa y la Defensoría del Cliente Corporativa revisaron y actualizaron el micrositio de la Red de Transparencia, para asegurar el cumplimiento de los Decretos 40199 MP y 40200 MP MEIC MC sobre apertura y acceso a la información pública.

Algunos de los avances durante el periodo fueron:



Para más información sobre nuestros procesos de transparencia:

Asimismo, puede acceder a la Defensoría del Cliente Corporativa:

Cumplimiento normativo

Nuestro Marco de Gestión de Cumplimiento Normativo organiza las obligaciones y guía su aplicación. Desde 2022, esta área corporativa lidera la promoción, supervisión e implementación efectiva de este cumplimiento en toda la organización.

Asesoramiento en el Cumplimiento Normativo

Los mecanismos de asesoramiento en cumplimiento regulatorio nos permiten orientar a las partes interesadas para asegurar que, las decisiones, los procesos y los productos cumplan con la normativa y buenas prácticas institucionales. A partir de ello, contamos con los siguientes lineamientos de asesoramiento en cumplimiento regulatorio:



Verificación de cumplimiento legal ASG

Se implementa un sistema integral de gestión de cumplimiento legal que abarca:



Gestión ambiental: Monitoreo del cumplimiento con regulaciones nacionales e internacionales en cuanto a reducción de huella de carbono, manejo de residuos, uso eficiente de recursos naturales y reporte de impactos ambientales.



Gestión social: Verificación del respeto de derechos laborales, igualdad de género, diversidad e inclusión, así como la implementación de programas de responsabilidad social empresarial (RSE).



Gestión económica: Evaluación de la alineación con normativas contables y fiscales, incluyendo estándares internacionales como NIIF.



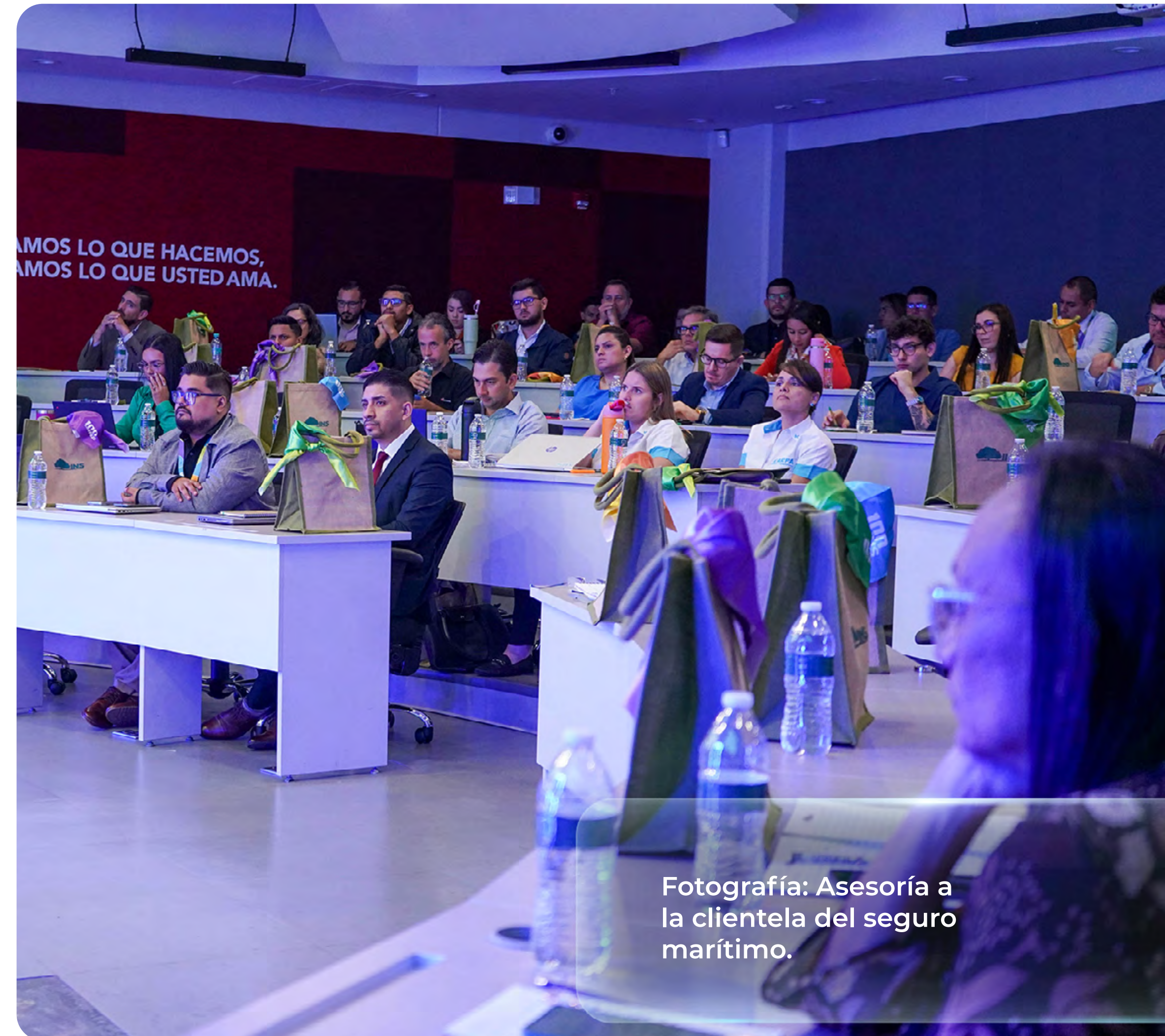
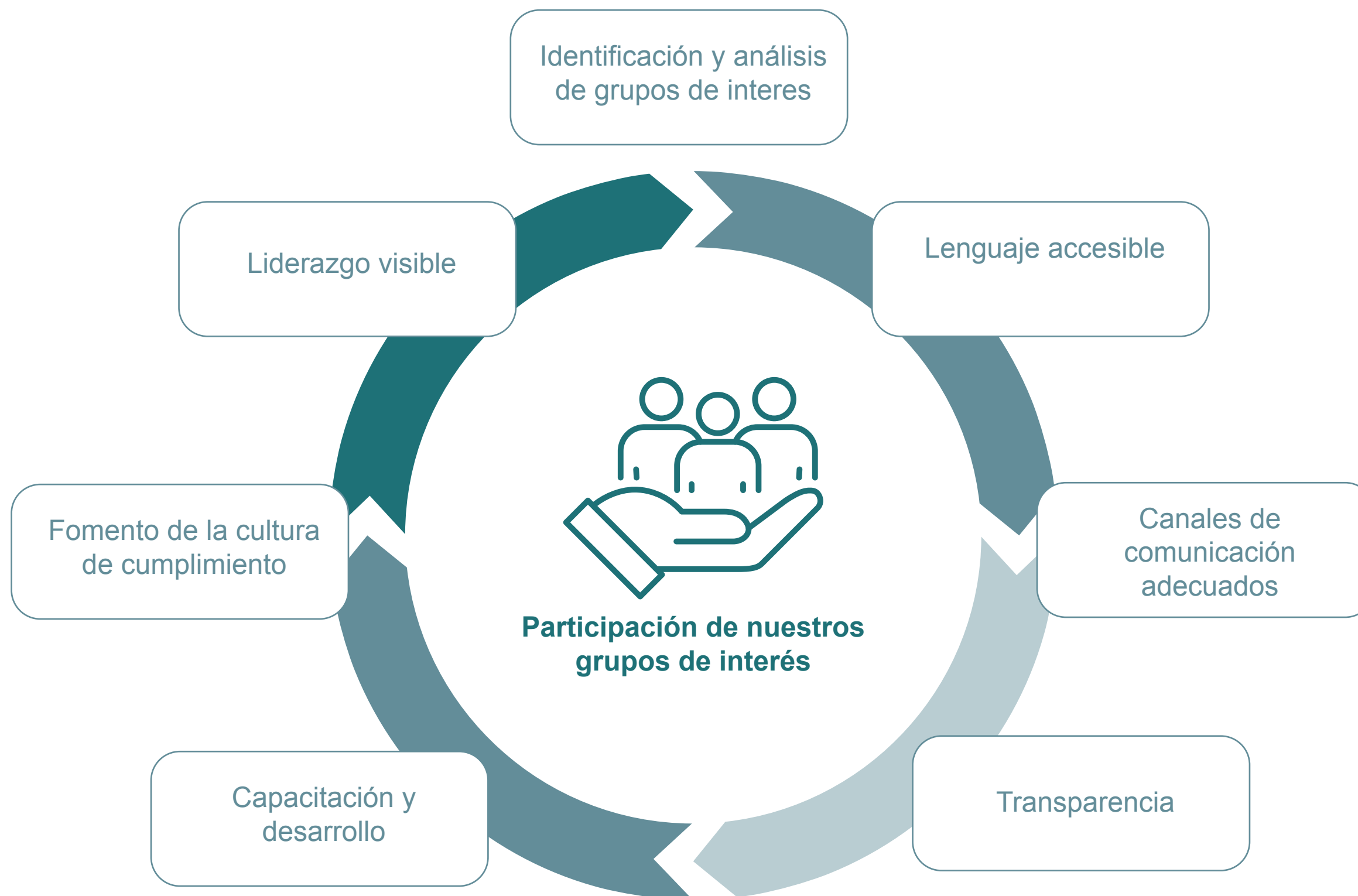
Gobernanza: Monitoreo de normativas de gobierno corporativo, ética empresarial, políticas anticorrupción y estándares de transparencia establecidos por organismos reguladores como SUGESE y CONASSIF.



Fotografía:
Personal del INS
en capacitación
del seguro Cyber
Pro.

Participación de nuestros grupos de interés

Facilitamos, de la siguiente manera, la participación informada de las partes interesadas en asuntos de cumplimiento normativo, (fortaleciendo la transparencia y apoyando decisiones responsables), que están orientados a una gestión alineada con las obligaciones legales y la sostenibilidad.



Fotografía: Asesoría a la clientela del seguro marítimo.

Cumplimiento legal y regulatorio

Durante el período de reporte, registramos y procesamos 148 casos vinculados con posibles actos de corrupción y violaciones éticas. Cada uno de estos casos se atendió conforme a la siguiente clasificación:

Tipo de incumplimiento	Cantidad
Violación a Derechos Humanos	2
Hostigamiento Sexual	8
Acoso Laboral	20
Fraude de Ley	7
Tráfico de Influencias	5
Corrupción	7
Incumplimiento de Deberes	8

A lo largo del periodo, hemos registrado los procesos judiciales, tanto aquellos iniciados por terceros como los promovidos por nuestras entidades. A continuación, se muestra un desglose detallado por empresa, indicando el número de casos legales activos y gestionados durante este periodo:

Procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas, 2025	
Empresa	Cantidad
INS	5.909
INS RSS	199
INS SAFI	0
INS Valores	1
INS Servicios	6
BCBCR	107



En el caso específico del INS, los procesos se desagregan de la siguiente forma:

- 1.601 procesos vinculados a cobro judicial.
- 3.958 procesos relacionados con seguros obligatorios.
- 110 procesos correspondientes a recursos de amparo.
- 240 procesos de otra naturaleza judicial.

Asimismo, se dio seguimiento a un total de 15.224 procesos del INS, los cuales se desagregan de la siguiente forma:

- 6.198 procesos relacionados con seguros obligatorios.
- 8.482 procesos vinculados con cobro judicial.
- 544 procesos de otro tipo, dentro de los cuales se

contabilizan 22 procesos asociados a denuncias por temas de corrupción.

Durante el 2025, no hubo demandas relacionadas con competencia desleal, prácticas monopólicas ni contra la libre competencia.

Contamos con un mecanismo formal para la recepción de acusaciones mediante el canal de denuncias del Grupo INS, el cual facilita la presentación de reportes por parte de personas funcionarias y de terceros.

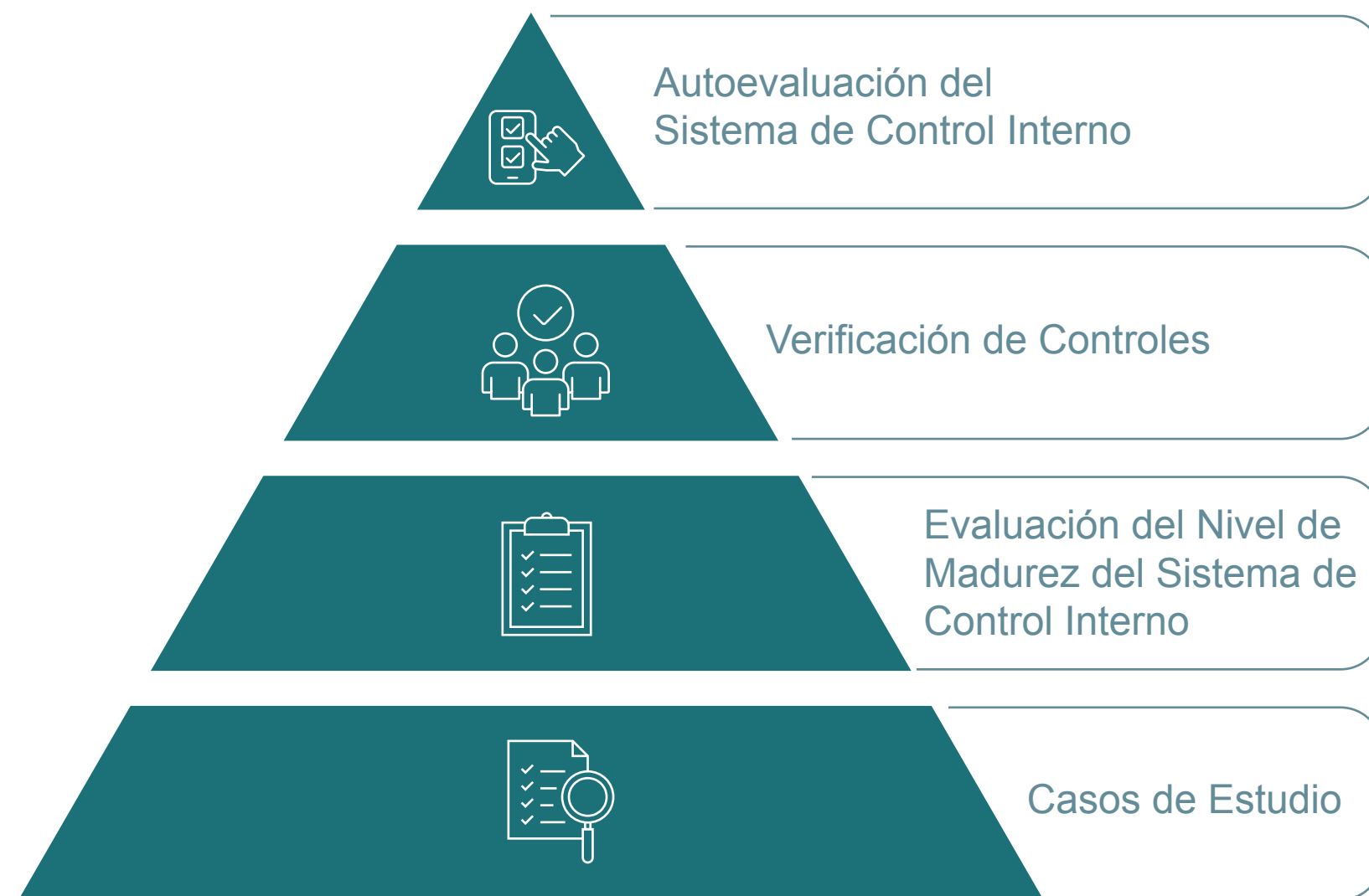
Encuentre aquí el acceso a nuestro canal de denuncias:

Control Interno

Atendemos lo establecido en la Política de Control Interno del Grupo INS, de alcance corporativo, aprobada por la Junta Directiva en junio de 2025 y con sus disposiciones complementarias aprobadas por la Gerencia General en diciembre de 2025.

Desde el Departamento de Control Interno damos seguimiento a las obligaciones de la Ley N.º 8292 mediante la ejecución del Plan de Trabajo y la asistencia técnica. La normativa establece responsabilidades para la Junta Directiva, la Alta Gerencia, las líneas de control, las jefaturas de proceso y todo el personal.

Acciones para prevenir incidentes de Control Interno:



Verificación de controles

Fortalecimos nuestro Sistema de Control Interno mediante autoevaluaciones, revisiones de control y seguimiento de planes de acción en cada subsidiaria, procesos que cada empresa aplica según sus metodologías y nivel de madurez.

A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos por entidad:

VERIFICACIÓN DE CONTROLES GRUPO INS

INS	INS Servicios	INS Red de Servicios de Salud	INS Valores Puesto de Bolsa	INS Inversiones SAFI
<p>Se ejecutó entre julio y setiembre 2025. Revisión en sitio (26 dependencias). 600 Controles evaluados: 498 eficaces y 99 no vigentes. Contempló controles asociados al proceso Plan Operativo y Presupuesto.</p>	<p>Se ejecutó en noviembre 2025. 64 Controles evaluados: 49 validados, 2 con información incompleta y 13 reprogramados para el 2026.</p>	<p>No se aplicó en el 2025 por limitaciones de recursos ante la renuncia de la persona a cargo de este proceso.</p>	<p>Proceso contemplado en la Metodología de Riesgo Operativo A-04-POL-GR-01. 23 procesos evaluados y más de 405 controles. Se logra la verificación del 100% cada 2 años.</p>	<p>Proceso contemplado en la actualización de la matriz de Riesgos. 3 procesos evaluados en el 2025.</p>
13 planes de acción	Mejoras en 2 de los procesos evaluados	Se atenderán mejoras en el 2026	Se atienden mejoras dentro del proceso de riesgos	1 oportunidad de mejora por sana práctica

Nivel de Madurez

Esta evaluación se aplica en todas las empresas del Grupo cada dos años,

utilizando como base el modelo de la Contraloría General de la República (CGR), con los ajustes que requiera cada entidad según su naturaleza.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos y las particularidades identificadas en cada empresa:

AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO GRUPO INS



Participación de procesos formativos

Como parte del fortalecimiento del

Sistema de Control Interno, impulsamos procesos de formación para unificar criterios y fortalecer capacidades en todo el Grupo INS. En este marco, todas las subsidiarias participaron en el curso

virtual de Control Interno, logrando altos niveles de cumplimiento.

A continuación, se presenta el alcance de participación por entidad:



Gestión de quejas y trámites de información

En el Grupo INS priorizamos la atención oportuna y eficiente de los trámites y quejas de la clientela, en cumplimiento del Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros del CONASSIF.

Asimismo, la divulgación transparente de los incidentes reportados fortalece la confianza de las personas usuarias y reafirma nuestro compromiso con una gestión responsable, objetiva y orientada al servicio.

En los siguientes apartados se presenta el detalle de los trámites atendidos, así como los tipos de gestiones recibidas durante el periodo.

Trámites atendidos				
Empresa de Grupo INS	Cantidad de tramites atendidos	% Resolución favorable	% Resolución desfavorable	Promedio de días de resolución
INS	4.461*	28%	35%	4
INS SAFI	0	0%	0%	0
INS Valores	1	0%	100%	1
INS Servicios	458	48%	52%	4
Red de Servicios de Salud	3.762	6%	38%	5
Benemérito Cuerpo de Bomberos	162	20%	80%	14,89
Total Grupo INS	8.844	17%	51%	4,8%

***Nota importante:** Este dato incluye todos los trámites ingresados a la Defensoría (consultas, sugerencias, quejas, reclamaciones, etc), no obstante, los porcentajes indicados de favorable o desfavorable, aplica únicamente para las quejas, disconformidades y reclamos.

Tipos de trámites								
Empresa de Grupo INS	Consulta	Felicitación	Gestiones	Quejas	Reclamaciones	Disconformidades	Sugerencias	Cumplimiento normativo
INS	1.242	9	243	396	318	2.230	23	176
INS SAFI	0	0	0	0	0	0	0	0
INS Valores	0	0	0	0	0	1	0	0
INS Servicios	0	0	0	458	0	0	0	0
Red de Servicios de Salud	726	413	957	0	0	1.637	29	0
Benemérito Cuerpo de Bomberos	40	8	35	65	0	14	0	0
Total Grupo INS	2.008	430	1.235	919	318	3.882	52	176

Cada año, las empresas del conglomerado implementan acciones específicas orientadas a fortalecer la gestión de la satisfacción de su clientela. Estas iniciativas resultan fundamentales para asegurar que el compromiso institucional junto con la excelencia en el servicio se refleje de manera consistente en todos los ámbitos de la operación.

Entre las principales acciones desarrolladas se destacan las siguientes:

INS Casa Matriz

- Optimización de plazos mediante actualización de procedimientos.
- Unificación de información y actualización de machotes.
- Informes periódicos para decisiones y mitigación de riesgos.
- Revisión de casos con posibles incumplimientos normativos.

INS Servicios

- Ajustes al proceso de quejas y roles.
- Reforzamientos y acciones disciplinarias.
- Mejora del proceso de Multiasistencia.
- Optimización del flujo de quejas en ISOTools.
- Reducción de quejas y retroalimentación continua.









INS RSS

- Talleres de servicio y sensibilización.
- Actividad “Observando ando” para mejorar la experiencia.
- Notificaciones de incapacidades y recordatorios SMS.
- Mejora del acceso a información clínica.
- Acciones de inclusión (íconos, QR y acompañamiento).

BCBCR

- Evaluación del servicio para detectar mejoras.
- Videos informativos con interpretación LESCO.
- Giras para socializar información institucional.
- Sensibilización del personal sobre deberes y derechos.
- Procedimiento para mejorar atención de gestiones.

Canales de denuncia

-  Línea gratuita: 800-DEFENSORIA (800-3333676742)
 -  Teléfono directo: 2284-8422 / 2284-8423
 -  Correo: defensoria@grupoins.com
 -  Apartado postal: 10061-1000
 -  Horario de atención: de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.
 -  Oficinas Centrales del INS (Mezanine 2).
-  [Canal de denuncias](#) 

Adicionalmente, en nuestro sitio web, en la sección de la Defensoría del Cliente Corporativa, disponemos una sección dedicada a la información pública, que permite a las partes interesadas presentar quejas y denuncias mediante un formulario automático.

Asimismo, cada empresa cuenta con su propia dirección de correo electrónico para la atención de quejas y solicitudes de acceso a la información pública, las cuales funcionan como canales formales a disposición de las partes interesadas.

Empresa	Correo
INS	contactenos@grupoins.com
INS SAFI	inssafi@insinversiones.com
INS Valores	contactenos@insvalores.com
INS Servicios	vozdelcliente@grupoins.com
RSS	lavozdelpacienterss@grupoins.com
BCBCR	contraloria@bomberos.go.cr



Fotografía: Personal durante la atención en una sucursal.

Gestión Integral de Riesgos: Trazando el Rumbo Estratégico del Grupo INS

Gobernanza en la Gestión de Riesgos

Mantenemos el modelo de las tres líneas de defensa como pilar de nuestra gestión integral de riesgos, lo que nos permite identificar, evaluar, mitigar y monitorear de manera ágil, estructurada y eficiente los riesgos que puedan afectar la estabilidad y sostenibilidad del conglomerado.

Este modelo refuerza nuestra gobernanza corporativa al definir roles y responsabilidades claras en cada línea de defensa, lo que facilita una gestión proactiva, oportuna y eficaz.

Líneas de defensa



Primera línea

Unidades de negocio y operativas: Responsables de la gestión diaria de los riesgos asociados a sus actividades y responsabilidades.

Segunda línea

Incluye funciones en gestión de riesgos, cumplimiento normativo y control actuarial. Su función es brindar asesoría, orientación y seguimiento a las actividades de gestión de riesgos de la 1ra línea.

Tercera línea

Auditoría Interna: función con independencia funcional y de criterio. Responsable de evaluar la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de riesgos en el Grupo INS.

Marco de Gestión Integral de Riesgos

El Marco de Gestión Integral de Riesgos del Grupo INS establece un sistema coherente y consistente para la administración de los riesgos, para asegurar su alineación con los objetivos estratégicos de cada empresa del conglomerado.

Este marco se fundamenta en cinco pilares clave y orienta la toma de decisiones asociadas a las actividades aseguradoras, reaseguradoras, técnicas, comerciales, financieras y de inversión, y además, considera la naturaleza del negocio y los apetitos de riesgo individuales y corporativos.

Herramientas para la gestión de riesgos
Metodologías y modelos de gestión de riesgos. Procesos y procedimientos establecidos.

Cultura de riesgos
Conjunto de valores, creencias, conocimientos, actitudes, normas y comprensión sobre los riesgos que enfrenta el Grupo INS.



Proceso de gestión integral de riesgos del Grupo INS

La Dirección de Riesgos Corporativa cuenta con un Plan de Trabajo 2025–2028 que guía el fortalecimiento de la gestión integral de riesgos, con base en estándares internacionales y en un ciclo continuo de evaluación que considera el riesgo inherente, la efectividad de los controles y el riesgo residual.

De conformidad con la Política de Gestión Integral de Riesgos, las jefaturas deben valorar riesgos y controles, identificar riesgos asociados a productos nuevos o actualizados y reportar los resultados a los órganos corporativos y al ente regulador, así como dar seguimiento mensual al apetito de riesgo y elaborar un informe anual. A continuación, se presenta el proceso de gestión integral de riesgos del Grupo INS.



Fuente. Dirección de Riesgos Corporativa.



Clasificación de los riesgos corporativos

Las instancias de riesgos de las empresas del Grupo INS definen los riesgos que deben gestionarse según la naturaleza de cada empresa. No obstante, a continuación, se describen los principales riesgos corporativos a los que las empresas deben brindar seguimiento:

Riesgos Financieros

Riesgo de Liquidez

Riesgos de Mercado

Riesgo de Crédito

Riesgo de Concentración

Riesgos No Financieros

Riesgo Legal

Riesgo reputacional

Riesgos de tecnologías de la información

Riesgo de seguridad de la información y ciberseguridad

Riesgo de seguridad de la información y ciberseguridad

Riesgo de fraude interno

Riesgos de nuevos productos y su remozamiento

Otros riesgos

Riesgos estratégicos

Riesgos de proyectos

Riesgos de conglomerado

Riesgo de transacción

Riesgo de contagio

Riesgos ambientales, sociales y de gobernanza

Riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva

Riesgos emergentes

Avances en la gestión de riesgos a nivel corporativo

Durante 2025, actualizamos la Política de Gestión Integral de Riesgos del Grupo INS con el fin de incorporar de manera más específica los riesgos ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza), incluidos los asociados al cambio climático. Adicionalmente, alcanzamos los siguientes avances:

Avances por empresas del Grupo INS

INS Inversiones

Implementamos una evaluación ASG en conjunto con AED, analizando las dimensiones de estrategia, gobernanza, riesgos y métricas, que permitió identificar oportunidades de mejora y avanzar en la preparación para la adopción de las NIIF S1 y S2.

INS Valores

Desarrollamos la metodología institucional para la evaluación de riesgos ASG.

INS Servicios

Fortalecimos la gestión de riesgos asociados a desastres naturales, cadena de suministro y talento humano. Asimismo, reforzamos la ética y derechos humanos mediante capacitaciones; e incorporamos criterios ASG en los procesos de contratación pública.

INS RSS

Consolidamos acciones orientadas a reducir la huella climática, mejorar la gestión de residuos, aplicar criterios ASG en contratación administrativa, impulsar programas sociales y avanzar en la implementación de NIIF S1 y S2.

Gestión de los Riesgos ASG

Los riesgos ASG se consideran estratégicos y transversales, integrándose en las metodologías corporativas y de cada empresa del Grupo, en alineación con estándares internacionales como ISO 31000 y COSO ERM.

La primera línea de defensa identifica, clasifica y prioriza estos riesgos, y aplica los controles necesarios. Por su parte, la Dirección de Riesgos Corporativa (DRIC) brinda rectoría metodológica, supervisa y consolida la información, respetando las responsabilidades de las jefaturas y de los dueños de procesos.

Principales acciones estratégicas en Riesgos ASG

Fortalecimos la definición de los riesgos ASG y los riesgos relacionados con el cambio climático en la Política de Gestión Integral de Riesgos.

Incorporamos los riesgos ASG en nuestras herramientas corporativas de gestión del riesgo operativos y de proyectos.

Capacitamos a personas clave de la DRIC para profundizar sus capacidades técnicas en ASG.

Mantuvimos un seguimiento continuo al portafolio de inversiones, incluyendo indicadores diarios de mercado, crédito y liquidez.

Fortalecimiento de la Cultura Organizacional en Riesgos

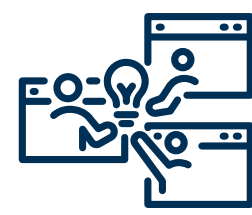
Mediante el Plan de Culturización en Gestión Integral de Riesgos 2025–2028, buscamos fortalecer la cultura organizacional y avanzar hacia un nivel óptimo de madurez en la gobernanza de riesgos del Grupo INS. Para ello, desarrollamos las siguientes acciones:



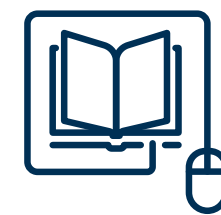
Gestores de riesgos: capacitamos referentes en continuidad del negocio, riesgos operativos y transaccionales, equipos de recuperación y BIA.



Divulgación: publicamos el Informe Anual de Riesgos y emitimos boletines semanales y quincenales sobre riesgos financieros, económicos, operativos y de ciberseguridad.



Sensibilización: difundimos cápsulas mensuales y trimestrales sobre indicadores económicos, mercado laboral, riesgos de conglomerado y ciberseguridad.



Capacitación continua: brindamos formación transversal en gestión de riesgos, incluyendo el curso e-learning institucional.

En lo que respecta a capacitación destacamos:

5.571 personas del Grupo INS completaron el curso e-learning "Introducción a la Gestión de Riesgos".



21 personas de la Dirección de Riesgos Corporativa recibieron formación especializada.

Continuidad del Negocio del Grupo INS



Gestionamos la Continuidad del Negocio con base en principios orientados a asegurar la operación institucional ante eventos disruptivos, entre ellos:



Garantizar que los productos y servicios se mantengan en niveles aceptables durante eventos disruptivos y que los procesos críticos se restablezcan conforme a las prioridades definidas.



Proteger al personal, la clientela, los proveedores, los bienes, el ambiente y la marca del Grupo INS, en cumplimiento con las obligaciones legales y contractuales.

Reducir la probabilidad y el impacto de eventos disruptivos mediante estrategias adecuadas de continuidad del negocio.

Cada empresa del Grupo INS cuenta con una estructura responsable de la gestión de crisis y de la reanudación de procesos, servicios tecnológicos, infraestructura e información críticos, hasta restablecer la operativa normal.

Para apoyar esta estructura, se han definido los siguientes equipos corporativos:

- **Equipo de Soporte y Logística Corporativo (ESL):** responsable de proveer recursos críticos y apoyar las actividades de prevención, preparación, mitigación y recuperación.

- **Equipo de Manejo de Crisis:** liderado por la Gerencia General del INS, se convoca en eventos disruptivos de nivel 3, o menor cuando la situación lo requiera.

Transformación Digital: impulsamos valor, innovación y sostenibilidad

Durante 2025, la Transformación Digital trascendió la incorporación de herramientas tecnológicas, al simplificar la relación con las personas usuarias, fortalecer los canales de atención y optimizar procesos. Su aporte se materializó a través de las capacidades de **Gestión de Calidad, Modelos Digitales, Inteligencia Artificial, Arquitectura Empresarial e Innovación y Experiencia del Cliente.**

Gestión de la calidad para la mejora continua

La gestión de calidad aporta consistencia, trazabilidad y disciplina operativa a la transformación digital del Grupo INS, al asegurar que los procesos digitales respondan a estándares institucionales y a referentes internacionales como **ISO 9001:2015, COBIT 2019, INTE B5:2021 e INTE/ISO 14064-1:2019**, sin requerir certificación formal.

A través del Sistema de Gestión de la Calidad, fortalecimos capacidades en mejores prácticas, gestión del desempeño, documentación BPM y gestión de partes interesadas, lo que incrementó la madurez organizacional y consolidó una base metodológica robusta, para una transformación ordenada y responsable.

Competencias para la Transformación



430 personas capacitadas en procesos digitales, calidad y gobernanza tecnológica durante el periodo.



Fotografía: Líder de la Dirección de Gastos Médicos del INS explica al Gerente General y otras personas colaboradoras los cambios implementados.

Principales iniciativas

Evolución de los Modelos Digitales

Durante 2025, iniciativas de nube, automatización inteligente (BPM, RPA, IA), canales de autogestión, permitieron simplificar trámites, mejorar la experiencia de uso y traducir la transformación digital en soluciones concretas con impactos positivos en la calidad del servicio, la resiliencia operativa y la reducción de la huella digital.



Valor al cliente y crecimiento

- Experiencia omnicanal para fidelización y nuevos modelos (seguros embebidos, ecosistemas).
- Integración con marketplaces y APIs para ampliar alcance y servicios.



Sostenibilidad en el diseño

- Digitalización y automatización para optimizar recursos.
- Accesibilidad universal y reducción de brechas digitales.
- Ciberseguridad con estándares internacionales.



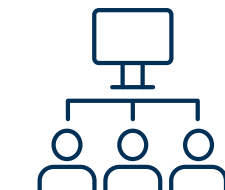
Eficiencia energética

- Migración a nube para disminuir carga física y huella energética.
- Automatización inteligente de procesos y reducción de papel.
- Canales de autogestión (APP INS Móvil y portal) para evitar traslados.
- Cultura ágil para racionalización de recursos.



Inclusión y accesibilidad

- Canales digitales diseñados con criterios de accesibilidad universal.
- Diseño UX/UI inclusivo y centrado en el usuario.
- Autogestión digital que reduce barreras tecnológicas.
- Seguridad y protección de datos para todos los usuarios.



Interoperabilidad y cumplimiento

- Uso de APIs seguras y pruebas técnicas exhaustivas.
- Convenios interinstitucionales (CCSS, RNP) para intercambio regulado.
- Actualización normativa continua para asegurar cumplimiento.

Principales resultados:



Se gestionaron **143 iniciativas** orientadas al fortalecimiento de la transformación digital institucional



Se alcanzó un **76%** de automatización al proceso de validación de gastos médicos



Hubo una **reducción de 8 a 1 minuto** por caso en el proceso de avalúos por medio de un Agente de IA



300 personas capacitadas en Product Owner y Scrum Master

Aplicación estratégica y ética de la Inteligencia Artificial

La Inteligencia Artificial (IA) comenzó a incorporarse en el Grupo INS bajo

un enfoque exploratorio y responsable, alineado con los principios éticos institucionales. Su adopción avanza de forma gradual y controlada, en concordancia con los lineamientos internos en materia de seguridad, privacidad y transparencia.

En esta etapa inicial, utilizamos cerca de 60 agentes de IA para apoyar tareas como el análisis. Entre estos agentes implementados destacan:



Backlog Guardian

Coach digital para Product Owners y CPOs, que apoya la clarificación de objetivos, estructuración del backlog y toma de decisiones de producto, con base en marcos Scrum y Scrum@Scale.



Maximus IA

Agente especializado en la gestión de la innovación del Grupo INS, diseñado para analizar, evaluar y clasificar iniciativas innovadoras de manera objetiva y estratégica.

El uso responsable de la IA se sustenta en el Manifiesto Ágil y el Código de Ética del INS, que establecen los principios que rigen su aplicación.

Para la protección y privacidad de datos, se emplea la infraestructura de seguridad de Microsoft, complementada con directrices internas que limitan el uso de herramientas no autorizadas.



Tecnología que Potencia 500 personas beneficiadas mediante la adopción de Microsoft 365 Copilot en su primera fase institucional.

Contribución de la Arquitectura Empresarial a la sostenibilidad

Como parte de nuestro enfoque institucional, la Arquitectura Empresarial aporta criterios técnicos y de gobernanza mediante la Estrategia 2024–2028. Esto resulta clave para la toma de decisiones tecnológicas sostenibles, al priorizar el diseño, el alineamiento y la resiliencia operativa. Entre las principales acciones para la sostenibilidad destacan:



Eficiencia energética y optimización

- Modernización de infraestructura y uso de arquitecturas escalables.
- Adopción de ecosistemas híbridos y nube para ajustar capacidades según demanda real.
- Racionalización de aplicaciones para reducir consumo innecesario.



Reducción del impacto ambiental

- Digitalización y automatización mediante BPM, RPA y plataformas Low-Code.
- Gestión responsable del almacenamiento para controlar el crecimiento digital.
- Modernización de componentes del entorno tecnológico.



Resiliencia tecnológica ante riesgos climáticos

- Diseño de arquitecturas redundantes orientadas a la continuidad y recuperación.
- Estrategias integrales para servicios críticos (infraestructura, datos y aplicaciones).
- Infraestructura distribuida para disminuir la dependencia de sitios físicos.

Innovación y optimización de procesos

Durante 2025, la innovación en el Grupo INS evolucionó hacia un enfoque más participativo y alineado con los objetivos institucionales, lo que permitió impulsar soluciones

digitales orientadas a mejorar la experiencia del cliente, optimizar procesos y fortalecer capacidades internas mediante metodologías ágiles y experimentación controlada.

Gestión de la innovación y cultura creativa



- Consolidación del modelo de gestión de innovación y fortalecimiento del uso de **Nova INS**.
- Ejecución del programa **Shark INS 2025**: talleres de ideación, evaluación y selección mediante criterios tradicionales y apoyados en IA.
- Procesos formales de prototipación con validación real de personas usuarias.
- Acompañamiento a células ágiles con herramientas como Business Model Canvas (BMC).

Innovación digital y mejoras operativas

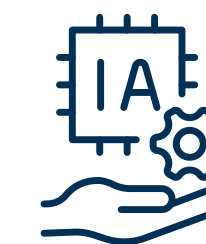


- Finalización de la III Etapa de la plataforma de omnicanalidad.
- Habilitación de la suscripción digital de automóviles en **ASESOR INS**.
- Automatización del proceso de reclamos de gastos médicos.
- Mejoras en la experiencia del usuario en **RT Virtual**.
- Avances en interoperabilidad para nuevos modelos de negocio.
- Autogestión de preautorizaciones en **SIPROMED**, reduciendo tramitología.
- Rediseño del sitio web institucional con criterios de accesibilidad.



Programa Shark INS 2025 228 personas participantes en el programa institucional de ideación.

Incluyó talleres de creatividad, visitas a sucursales, sesiones de cocreación y presentación final de propuestas innovadoras con impacto país.



2.903 personas capacitadas en innovación e IA.

Inversión de **¢12.900.000**

en procesos de prototipación y experimentación para iniciativas de alto valor.



Gobernanza de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad

En el Grupo INS contamos con una Política de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, alineada con estándares internacionales como la ISO 27001:2022, que establece los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

Adicionalmente, gestionamos la seguridad de la información en

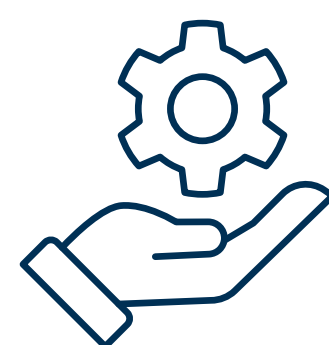
acatamiento al acuerdo CONASIFF 5-24, lo que fortalece una cultura preventiva y proactiva frente a los riesgos.

Procesos de Gestión de Seguridad de la Información

Hemos fortalecido nuestro Sistema de Gestión, consolidando un modelo que

protege los activos de información y agrega valor al negocio mediante una administración proactiva y eficiente.

Este enfoque se estructura en seis áreas estratégicas de gestión, orientadas a garantizar la disponibilidad, integridad, confidencialidad de la información y resiliencia operativa.



Proceso de Cumplimiento

Asegura el cumplimiento de la normativa mediante políticas y controles actualizados que permiten gestionar los riesgos tecnológicos y de seguridad.

Proceso de Ciberresiliencia

Permite anticipar, resistir y recuperarse ante incidentes de ciberseguridad, garantizando la continuidad operativa y la protección de activos críticos mediante procesos integrados de identificación, protección, detección, respuesta y mejora continua.

Proceso de Seguridad Operacional

Protege los activos tecnológicos y documentales mediante controles de acceso, seguridad, protección de datos y evaluación de proveedores, fortaleciendo la resiliencia institucional.

Proceso de Gestión de Incidentes

Establece protocolos para gestionar incidentes de seguridad, para una recuperación rápida y reduciendo impactos, mientras la mejora continua fortalece la respuesta.

Proceso de Culturización

Impulsa una cultura de seguridad de la información mediante capacitación y prácticas preventivas, fortaleciendo el cumplimiento institucional y la formación continua.

Proceso de Investigación

Promueve la mejora continua e innovación en seguridad digital mediante la evaluación de nuevas tecnologías y la colaboración interna y externa, fortaleciendo la gestión ante riesgos emergentes.

Avances alcanzados

Nuestro modelo permite anticipar riesgos, adaptarse a un entorno cambiante y fortalecer la protección de la información. A continuación, se presentan los avances alcanzados en cada una de las áreas estratégicas:



Experiencia a la clientela: el corazón de nuestra gestión

En el Grupo INS, reafirmamos nuestro compromiso con una atención cercana, eficiente y orientada a la generación de valor. Durante el periodo, fortalecimos nuestros canales de servicio y optimizamos procesos clave, con el propósito de mejorar cada interacción con la clientela.

En este marco, presentamos el análisis acumulado de enero a diciembre de 2025 sobre el desempeño de los indicadores de percepción NPS, CSAT y CES, a partir de la evaluación de 39 canales de servicio.

Detalle de los canales de contacto y el porcentaje de uso:

Canales de contacto	Porcentaje de uso
Inboud	78%
Buzón	14%
WhatsApp	8%



253.755

clientes que participaron en las encuestas



78% NPS (Net Promoter Score) metodología utilizada para medir lealtad y potencial de recomendación



87% CSAT (Customer Satisfaction) mide la satisfacción



325 Inconformidades



Abordaje del **100%**



99,08% Quejas
0,92% Sugerencias




El CES (Customer Effort Score) se mantuvo favorable durante el año como resultado de las acciones orientadas a reducir la incertidumbre y el esfuerzo de la clientela, como el Bot de WhatsApp para la coordinación de asistencias y la realización de llamadas para el seguimiento de reembolsos.




En línea con el fortalecimiento de la cultura de servicio, establecimos el curso obligatorio “Orientándonos al Cliente” para el personal de nuevo ingreso, cuyo

seguimiento se gestiona mediante la plataforma UCINS. Además, ejecutamos un plan de formación que incluyó 20 capacitaciones en temas de atención a la


clientela, comunicación efectiva, empatía y resolución de conflictos.



Plan Integral de Capacitación dirigido a las distintas áreas de la organización.



Con el propósito de fortalecer las competencias orientadas a mejorar la experiencia del cliente.



Alcance **832** personas.

Adicionalmente, impulsamos acciones orientadas a fortalecer la accesibilidad, la participación y la experiencia de la clientela, con énfasis en mejoras

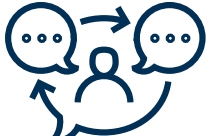
digitales, atención a la retroalimentación y procesos que promueven una atención más inclusiva, eficiente y cercana.

Los principales esfuerzos desarrollados fueron:




Accesibilidad digital

- Mejoramos la accesibilidad del sitio web con ajustes de texto y estructura clara.
- Fortalecimos los canales digitales mediante asistente virtual y chat en línea.



Atención a retroalimentación

- Aplicamos resultados de encuestas de satisfacción.
- Ajustamos los canales de atención según las necesidades de la clientela.



Plan de mejora de la experiencia

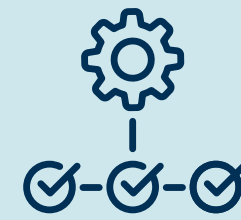
- Priorizamos acciones en indemnizaciones, preautorizaciones, Centro de Contacto e incapacidades.
- Reforzamos la atención empresarial y su incorporación al Plan de Lealtad.
- Impulsamos trámites 100 % digitales mediante INS Móvil, Asesor INS, RT Virtual e INS en Línea.

Nuestra Estrategia y modelo de Sostenibilidad

Alineamiento estratégico corporativo

Siguiendo las mejores prácticas de planificación estratégica, implementamos una metodología que establece las directrices corporativas necesarias para orientar el desarrollo de las empresas del Grupo INS.

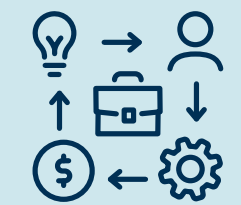
Este enfoque permite articular la estrategia de corto, mediano y largo plazo mediante la adecuación continua de los planes de trabajo, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos por la Junta Directiva. Las metas estratégicas constituyen la línea base y se integran en los siguientes planes:



Plan Estratégico Institucional (PEI): establece las líneas estratégicas definidas para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización a largo plazo (no mayor a cinco años), en concordancia con la Misión, la Visión y los Valores.



Plan Estratégico de Negocio (PEN): contiene las metas estratégicas de mediano plazo para el cumplimiento de los objetivos de las dependencias estratégicas de negocio, con base en lo definido en el PEI.



Plan Anual Operativo (PAO): instrumento de planificación anual que define los objetivos, metas y acciones a ejecutar, así como recursos y responsables necesarios para alcanzar los resultados esperados en los planes de mediano y largo plazo.

De manera complementaria, el Plan Anual Operativo (PAO) integra acciones de sostenibilidad en la planificación institucional mediante **29 acciones** distribuidas en **15 áreas** clave, alineadas con los temas materiales, lo que facilita su incorporación en la ejecución de las operaciones y en la toma de decisiones.



Plan Presupuesto (PRE): se refiere al proceso que integra los instrumentos del Plan Anual Operativo y el presupuesto de la institución.

Estos planes permiten la ejecución de los objetivos estratégicos que se evalúan utilizando la metodología del Balance Score Card (BSC), que traduce la misión, visión y estrategia en un conjunto de objetivos e indicadores organizados en cuatro perspectivas:



Cuadro de Mando

En forma trimestral, se brinda el seguimiento a las metas e indicadores del Cuadro de Mando Integral, Cuadro de Mando de Negocios y Cuadro de Mando Corporativo, con el fin de evaluar el avance y cumplimiento de la estrategia institucional.

Respecto a la planificación nacional, los compromisos del Plan Nacional de Desarrollo se establecen únicamente

para INS Red de Servicios de Salud S.A. y el Benemérito Cuerpo de Bomberos, en los sectores de Salud y Seguridad Ciudadana y Justicia. El INS se encuentra excluido de este instrumento, de conformidad con el Decreto Ejecutivo N°43580 del MIDEPLAN.

El Plan Estratégico Institucional, en la última evaluación para el año 2025, obtuvo una calificación satisfactoria de 96%, según se detalle en la siguiente tabla:

**Cuadro N°1
Resultados del Cuadro de Mando Integral
IV trimestre 2025**

Perspectiva	Peso asignado	Peso obtenido	Cumplimiento
Financiera	52%	51%	97%
Cliente	23%	22,4%	97%
Procesos Internos	10%	8,53%	85%
Aprendizaje y Crecimiento	15%	14,87%	99%
Resultado	100%		96%

Fuente: Dirección de Planificación Corporativa.

Por su parte, el Plan Estratégico Corporativo en su última evaluación para el año 2025 obtuvo una calificación satisfactoria de 95%, según el siguiente detalle:

**Cuadro N°2
Resultado de evaluación por perspectiva
IV Trimestre 2025**

Perspectiva	Puntos	Puntos obtenidos	Resultado
Financiera	36	31,29	87%
Cliente	16	16	100%
Procesos Internos	42	40,55	97%
Aprendizaje y Crecimiento	6	5,75	96%
Total	100	95	95%

Fuente: Dirección de Planificación Corporativa.

Desafíos ASG y planificación estratégica:

• Durante 2025, identificamos desafíos relevantes asociados al aumento en la frecuencia y severidad de siniestros vinculados a fenómenos climáticos extremos, así como al incremento de accidentes viales. De igual forma, enfrentamos mayores exigencias regulatorias en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG).

• En el ámbito económico, se evidencian impactos derivados de políticas implementadas por los Estados Unidos en materia de aranceles, migración, repatriación y fiscalización, con posibles efectos sobre la inflación, el empleo y la competitividad.

• Ante este escenario, reafirmamos nuestro compromiso con la

transformación digital, la excelencia operacional y la responsabilidad con la sociedad. De cara al futuro, fortaleceremos nuestra cultura de servicio, la integración transversal de la sostenibilidad y la generación de valor público, mediante una planificación estratégica que nos asegure la resiliencia institucional en un entorno en constante evolución.



Modelo de Sostenibilidad

Con el fin de atender de manera integral los ámbitos social, ambiental y económico, en el Grupo INS orientamos nuestro accionar conforme a la Política de Sostenibilidad Corporativa, que establece los lineamientos para una gestión responsable del negocio, considerando los principios e impactos en las dimensiones de la sostenibilidad.

La implementación de esta Política se realiza mediante la Estrategia de Sostenibilidad, la cual define los temas materiales que orientan la gestión, en alineación con la Política Nacional de Responsabilidad Social y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.

En el caso del Benemérito Cuerpo de Bomberos, se cuenta con un Plan Institucional de Sostenibilidad propio, instrumento formulado por la Comisión Institucional de Sostenibilidad.

Para ampliar la información sobre la gestión de Sostenibilidad del Grupo INS, puede visitar:



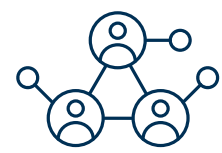
Fotografía: Actividad de voluntariado de Sostenibilidad en el vivero de la Municipalidad de Curridabat.

Avanzando hacia una nueva estrategia

Durante 2025, consolidamos compromisos que orientan la evolución de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, mediante acciones que fortalecen el alineamiento entre la gestión del negocio, los impactos económicos, sociales y

ambientales, y las expectativas de las partes interesadas.

A partir del 2026, se contará con la **nueva Estrategia de Sostenibilidad**, construida desde un enfoque innovador e integral, que establece una base sólida para la definición de acciones concretas, la medición de indicadores y la implementación de mecanismos de seguimiento.



En este proceso, desarrollamos una alianza con una empresa especializada, que brindó acompañamiento técnico para la revisión del marco de sostenibilidad vigente.



De manera complementaria, realizamos una consulta con partes interesadas externas y un proceso de consulta interna con áreas clave de la organización.



Estas acciones permitieron identificar brechas; impactos positivos y negativos; y fortalecer los compromisos de sostenibilidad en la aplicación práctica de nuestras operaciones.



Como resultado de estas acciones, trabajamos en la actualización de los temas materiales, considerando los riesgos e impactos ASG, las prioridades del negocio y las expectativas de las partes interesadas.

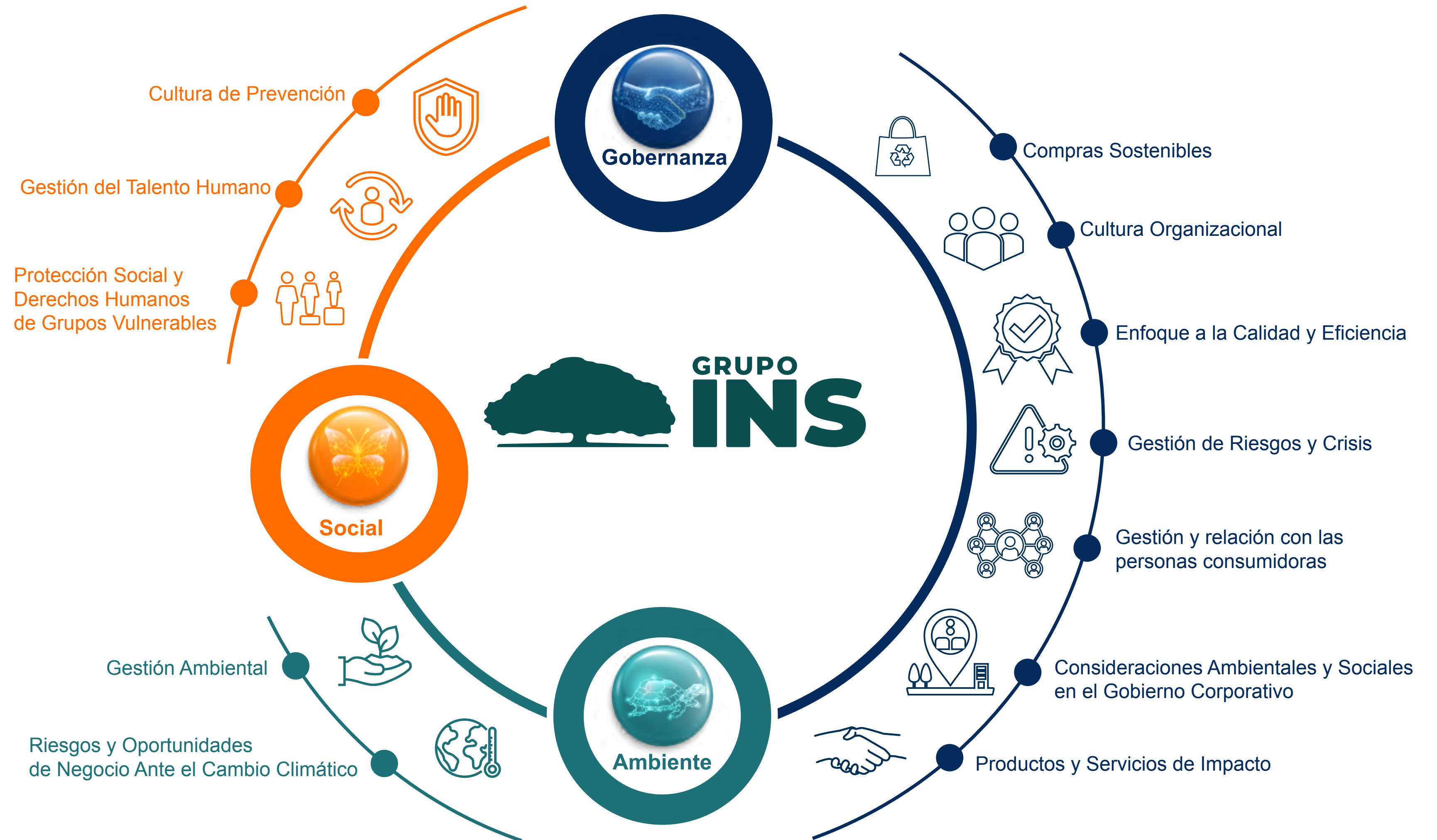


Fotografía: Jornada educativa sobre la prevención de la violencia escolar en colegios.

Temas Materiales

Como parte de nuestro enfoque de sostenibilidad, definimos **12 temas materiales** desarrollados mediante **44 puntos clave de gestión**, alineados con los indicadores de estándares GRI.

Esta materialidad cuenta con mecanismos de seguimiento y control, lo que permite asegurar una rendición de cuentas clara y coherente con la información presentada en este reporte.



Alineación de materialidad con estándares GRI

Dimensión	Tema Material	Punto clave de gestión	GRI vinculante
Gobernanza	Compras Sostenibles	Condiciones laborales y derechos humanos	2-23, 2-24, 406-1, 414-1
		Gestión de riesgos	2-23, 2-24, 2-25, 2-26
		Toma de conciencia y promoción de la responsabilidad social (CIAD)	203-2
	Cultura Organizacional	Alineamiento de la comunicación (CIAD)	2-29, 418-1
		Gestión por valores	2-23, 2-24, 205-2, 205-3
		Integración fuerza laboral	401-1, 405-1
		Liderazgo consciente	404-2, 404-3
	Enfoque a la Calidad y Eficiencia	Cultura en gestión de planificación, procesos y mejora continua	3-3
		Procesos efectivos y alineados a la sostenibilidad	3-3
		Servicios de calidad	2-6, 414-1
Gestión de Riesgos y Crisis	Análisis de la cadena de valor	2-6, 3-3, 414-1	
	Manejo de crisis	2-25, 3-3, 403-2	
	Monitoreo de temas emergentes de impacto para el sector	2-29, 3-1	
Gestión y Relación con el Consumidor	Contribución a crear una cultura en seguros en el país	203-2	
	Información accesible, oportuna, clara y veraz (CIAD)	2-29, 418-1	
	Protección de las personas consumidoras	418-1, 406-1	
	Publicidad responsable (CIAD)	2-23	
	Resolución de controversias y otras inconformidades	2-25, 2-26, 418-1	
Incorporación de Consideraciones Ambientales y Sociales en el Gobierno Corporativo	Alineamiento estratégico	2-12, 2-26, 2-29	
	Comprender y atender los retos y desafíos locales	2-6, 2-23, 203-2	
	Compromiso administración superior	2-12, 2-23	
	Liderazgo para la sostenibilidad	2-12, 2-23, 2-29	
	Procesos y estructuras de la toma de decisiones	2-13, 2-23, 2-24	
	Revisión de normativa existente	2-15, 2-22, 2-27	
Productos y Servicios de impacto	Acciones para la adaptación al cambio climático	201-2, 305-5	
	Enfoque sostenible para el desarrollo de productos y/o servicios nuevos o existentes	203-2	
Social	Cultura de Prevención	Articulación para el impacto colectivo	2-29
		Gestión Empresarial	403-1, 403-2, 403-6, 403-7
	Gestión del Talento Humano	Investigación, innovación y divulgación de resultados	2-6, 203-2
		Relacionamiento y cobertura de población en condición de vulnerabilidad (CIAD)	405-1, 406-1
		Atracción y retención de talento humano (CIAD)	401-1, 401-2, 404-1, 404-2, 405-1
		Crecimiento y desarrollo del personal	404-1, 404-2, 404-3
		Diálogo social	2-26, 2-29, 407-1
		Indicadores de prácticas laborales (CIAD)	401-1, 404-1, 404-2, 405-1, 406-1
		Procesos efectivos e inclusivos de capacitación e inducción (CIAD)	2-23, 404-1, 404-2
		Promoción y respeto a la diversidad (CIAD)	2-23, 2-24, 405-1, 406-1
Salud y seguridad en el trabajo	403-1, 403-2, 403-3, 403-6, 403-7, 403-8		
Protección Social y Derechos Humanos de Grupos Vulnerables	Deber de informar	2-29, 418-1	
	Principio de progresividad de los derechos económicos, sociales, legales y culturales (CIAD)	2-23, 2-24	
Ambiente	Gestión Ambiental	Cumplimiento de la legislación ambiental	2-27
		Ecoeficiencia operacional	2-23, 302-4, 303-1, 305-1, 305-5
		Sistema de gestión ambiental	2-23, 2-24, 3-3
Riesgos y Oportunidades de Negocio ante el Cambio Climático	Adaptación al cambio climático	201-2, 302-4, 305-5	
	Articulación para la resiliencia ante el cambio climático	201-2, 203-2	

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Presentamos la vinculación entre nuestros temas materiales y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030. A partir del análisis de materialidad, identificamos

ODS prioritarios, en los cuales generamos una contribución más directa, así como ODS vinculantes, que se relacionan de forma transversal con nuestra gestión. Este análisis

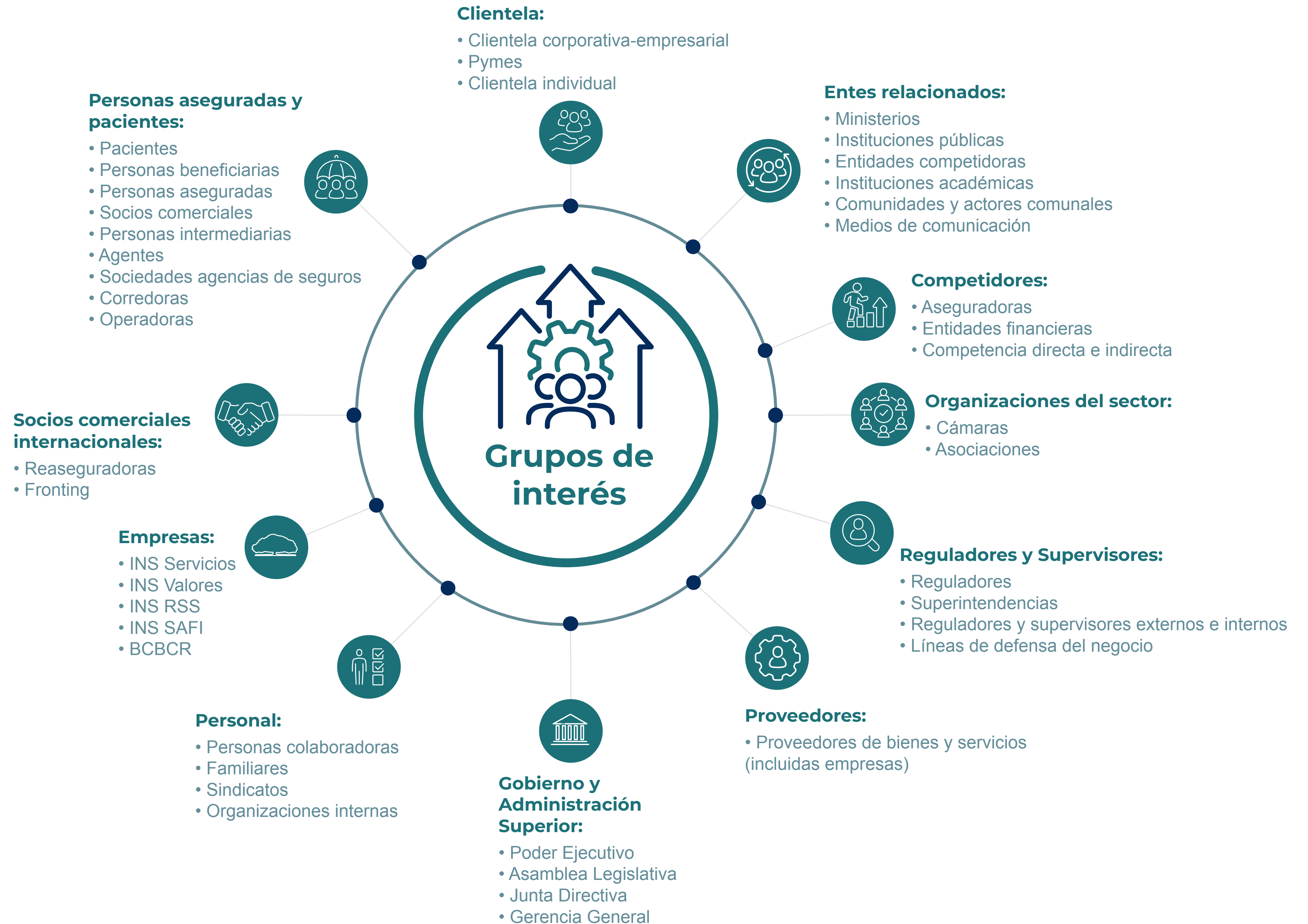
permite evidenciar nuestra contribución al desarrollo sostenible desde una perspectiva integral, alineado con los compromisos globales.

Dimensión	Tema Material	ODS Prioritario	Otros ODS vinculantes
Gobernanza	Compras Sostenibles		     
	Cultura Organizacional		   
	Enfoque a la Calidad y Eficiencia		 
	Gestión de Riesgos y Crisis		     
	Gestión y Relación con el Consumidor		  
	Incorporación de Consideraciones Ambientales y Sociales en el Gobierno Corporativo		     
	Productos y Servicios de impacto		    
Social	Cultura de Prevención		     
	Gestión del Talento Humano		     
	Protección Social y Derechos Humanos de Grupos Vulnerables		  
Ambiente	Gestión Ambiental		   
	Riesgos y Oportunidades de Negocio ante el Cambio Climático		 



Nuestras partes interesadas

Reconocemos que la relación con nuestras partes interesadas es un elemento clave para el desarrollo responsable de nuestras operaciones y la toma de decisiones informadas, lo que nos permite orientar nuestras acciones hacia la generación de valor compartido en línea con nuestro modelo de sostenibilidad. A continuación, se presentan los principales grupos de interés con los que mantenemos comunicación constante:



Seguros con impacto ASG



En el marco de nuestra estrategia de sostenibilidad, los seguros que ofrecemos constituyen un instrumento clave para la generación de valor económico, social y ambiental.

A través de estos productos, buscamos brindar protección, contribuir al bienestar de las personas y al fortalecimiento de prácticas más responsables. Por lo que

presentamos algunos de nuestros seguros y su contribución al enfoque de sostenibilidad institucional y a la generación de impactos positivos.



NO SE TRATA SOLO DE UN REQUISITO

SE TRATA DE RESPALDAR TU CRECIMIENTO





Asistencia médica hospitalaria



Red médica nacional




Aseguramiento virtual

ELEGÍ EL SEGURO QUE CONOCE TU EMPRENDIMIENTO EN [GRUPOINS.COM](https://www.grupoins.com)





Seguro Obligatorio Automotor (SOA)

Resultados económicos:
Monto total indemnizado de **₡60.167,12** millones.




Impacto social:
Atendimos **52.262** personas lesionadas correspondiente a 46.949 accidentes.



Beneficios adicionales de la póliza:

- Cobertura médica integral.
- Entrega de prótesis y ayudas técnicas.
- Apoyo económico.
- Apoyo para traslados y alimentación.
- Cobertura de gastos funerarios.



Seguro de Riesgos del Trabajo (RT)

Resultados económicos:
Monto total indemnizado de **₡165.986** millones.



Impacto social:
Atendimos **139.030** casos indemnizados.



Aspectos ambientales:
Contamos con modalidades de aseguramiento para personas que trabajan en producción agrícola (RT Agrícola) y para personas que trabajan en la actividad de recolección de cosechas (RT Cosechas).



Seguro Agrícola



Resultados económicos:
Monto pagado por concepto de indemnización de
₡266.308.640,62
entre 63 indemnizaciones.



Impacto social:
Este producto está diseñado para pequeños y grandes productores, como una herramienta clave de transferencia de riesgo e inclusión financiera gracias a su fácil adquisición, exento de IVA, disponible para cualquier productor y sin límite de área asegurada.



Aspectos ambientales:

- Ofrecemos protección a los cultivos frente a riesgos por afectaciones de cambio climático.
- Incorporamos incentivos como descuentos que reconocen las acciones que puedan mitigar los impactos del clima.

Seguro contra incendios



Resultados económicos:
Monto total indemnizado de
₡7.641.449.603,07 en
pólizas de comercio y
₡1.790.758.236,39 en
viviendas.



Impacto social:

- Brindamos cobertura a **496 comercios y 755 viviendas.**
- Ofrecemos dos productos en incendios: Seguro de Incendio Comercial e Industrial y Seguro de Incendio Multirriesgo, disponible para cualquier productor y sin límite de área asegurada.



Beneficios adicionales de la póliza:

- Reconocemos con ajustes en las tarifas la incorporación de medidas sostenibles en las viviendas y comercios.
- Ofrecemos cobertura por lluvias extremas, inundación, deslizamiento, huracán, ciclón, tornado, granizo y sequías prolongadas.



CON NUESTRA COBERTURA DE
BIENES PARA EL HOGAR



**PROTEGÉS LO QUE HAY
DENTRO DE TU CASA**



*Precio estimado en una cobertura de manejo por ₡4 millones *Sujeto a condiciones generales del seguro. Este producto se encuentra inscrito en SUGESE bajo el código: 606-44-401-142

SU IMAGINACIÓN ES INFINITA

SU PROTECCION TAMBIÉN



SEGURO ESTUDIANTIL



Seguro Estudiantil



Resultados económicos:
Monto compensado por concepto de indemnización de **₡1.507.162.470.**



Impacto social:
Atendimos a **17.729 estudiantes** de todas las edades y en todo el territorio nacional.



Beneficios adicionales de la póliza:

- Esta póliza cubre accidentes ocurridos tanto dentro como fuera del centro educativo, las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Atención disponible en la red nacional de Centros de Salud del INS, sin pagos adicionales.

Seguro Viajero



Resultados económicos:
Monto pagado por concepto de indemnización de **₡1.863.892.349.**



Impacto social:
Atendimos a **4.420 personas** aseguradas. Ofrecemos coberturas médicas, protección en el viaje, cobertura de accidentes personales e indemnizaciones.



Aspectos ambientales:

- Cobertura por atrasos de vuelos ocasionados por condiciones climáticas. Gastos derivados de cambios forzados en itinerarios por fenómenos naturales.
- Atención médica en caso de accidentes ocurridos durante eventos climáticos extremos.



Beneficios adicionales de la póliza:

- Cobertura médica en accidentes, enfermedades agudas, emergencias médicas y renta diaria por hospitalización.
- Protección del viaje por pérdida de equipaje o pasaporte, o cambios en el vuelo.
- Indemnización por muerte o incapacidad total.



INS

MES DE LA PREVENCIÓN CONTRA EL CÁNCER DE MAMA

“ya me revisé hace años”

“TENGO MIEDO A OTRO DIAGNÓSTICO”

LO QUE NO DECÍS, IMPORTA

Seguro Oncológico

Resultados económicos: Monto cubierto por concepto de indemnización de **₡246.120.213.**

Beneficios adicionales de la póliza: Brindamos indemnización por diagnóstico de cáncer, beneficios según el tipo, renta diaria por hospitalización y cobertura para cirugía reconstructiva o fallecimiento.

Seguro Médico

Resultados económicos: Monto total indemnizado de **₡9.635.838.008** en gastos médicos individual, con un monto promedio por indemnización de ₡1.521.528.

Impacto social: Facilitamos el acceso para zonas rurales o vulnerables por medio del servicio de medicina virtual, brindando orientación médica a distancia, sin necesidad de acceso presencial a centros de salud.

Beneficios adicionales de la póliza: Ofrecemos coberturas como hospitalización, atención ambulatoria, urgencias, medicamentos, telemedicina, chequeos preventivos, terapias y coberturas de maternidad.

Simplemente Seguros con Plenisalud

Plan Respira

Plan Disfruta

Plan Conecta

Cubrir los costos hospitalarios es simple y seguro

100 Años INS

Sujeto a validación del costo de cada seguro al momento de la compra. Códigos de la SUCESE. Seguro Plenisalud P20-76-A01-1062.



DIMENSIÓN SOCIAL INTERNA



PERFIL DEL
GRUPO INS



NUESTRA
GOBERNANZA



SOCIAL
INTERNA



SOCIAL
EXTERNA



GESTIÓN
AMBIENTAL



GESTIÓN
ECONÓMICA



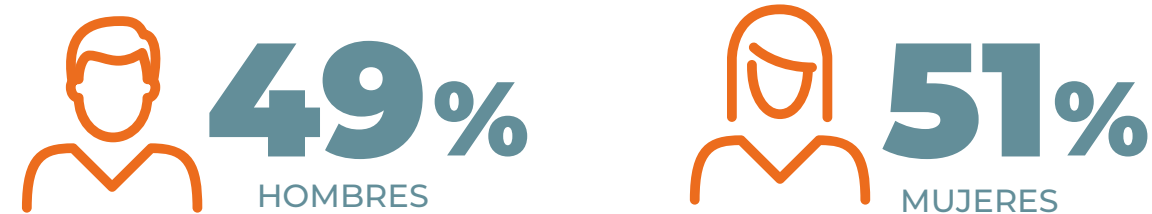
Fotografía: Personal de la Sucursal de Nicoya.

Somos Grupo INS

En el Grupo INS reconocemos que las personas trabajadoras son clave para el cumplimiento de nuestra misión. Por esta razón, mantenemos prácticas orientadas al desempeño, el desarrollo profesional y el acceso a iniciativas que promueven su salud y bienestar.

Durante el 2025, nuestra planilla presentó un crecimiento del 3,67%, y alcanzó un total de 7.658 personas en las distintas empresas que conforman el grupo. A continuación, algunas de las características de nuestro personal:

Distribución por sexo:



Fotografía: Personal del INS.

Desglose personal empresa y por sexo, 2025

Sexo	INS*	INS SAFI	INS Valores	INS Servicios	INS RSS	BCBCR	Total
Mujeres	1.496	13	23	720	1.341	291	3.884
Hombres	1.147	6	43	621	632	1.325	3.774
Total	2.643	19	66	1.341	1.973	1.616	7.658

*La planilla del Museo del Jade se encuentra dentro de las cifras del INS.

En cuanto a la distribución por tipo de contrato, el 83% del personal del Grupo INS contó con contrato fijo, distribuido en un 86% para hombres y 81% para

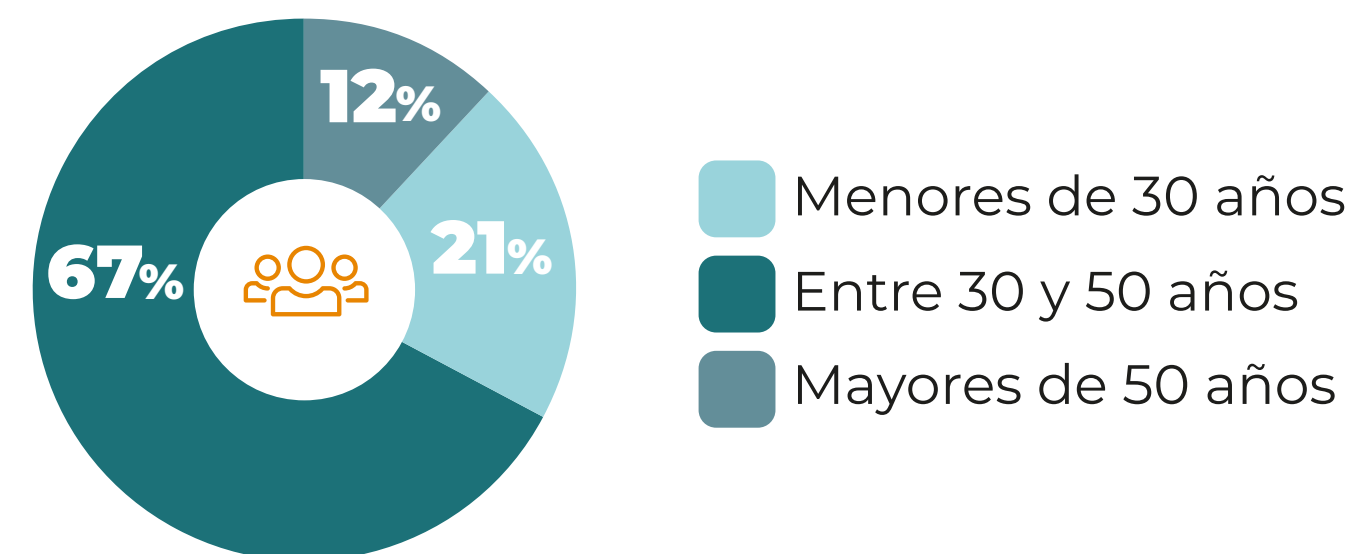
mujeres, mientras que el 17% tuvo contrato temporal, del cual un 14% fueron hombres y 19% mujeres.

Desglose por tipos de contrato

	Hombres	Mujeres
Contrato temporal	525	748
Contrato fijo	3.249	3.136
Jornada completa	3.833	3.765
Jornada medio tiempo	40	20

Personas colaboradoras por rango de edad

Respecto a la distribución por edad, el mayor porcentaje del personal se concentra entre los 30 y 50 años, rango que representa el 67%, equivalente a 5.149 personas.



6.385 personas de planilla del Grupo INS tienen un contrato fijo.

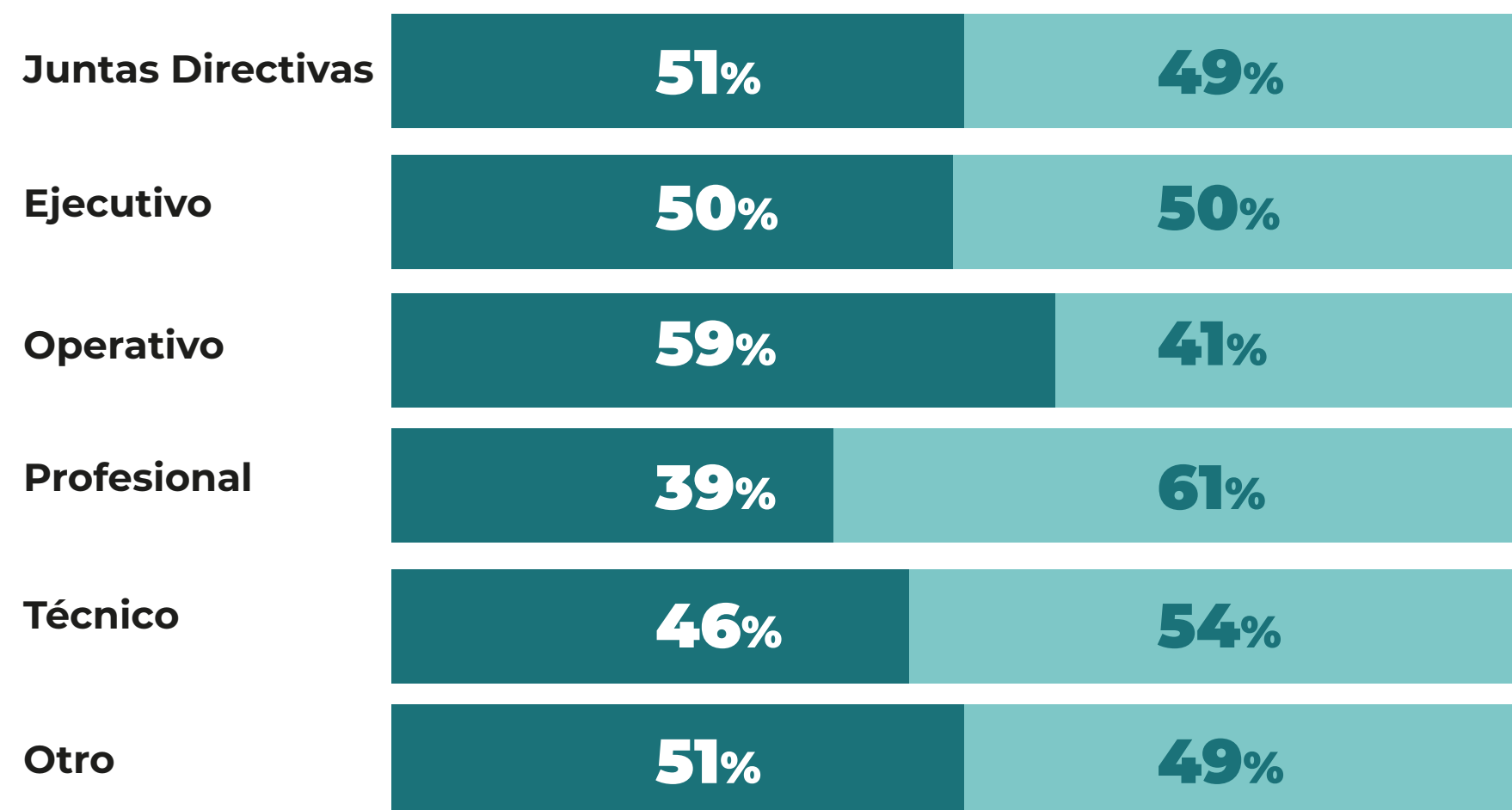


Personal por categoría laboral

En cuanto a la composición del personal por nivel ocupacional, contamos con una mayor presencia femenina en las categorías **Profesional (61%)** y **Técnico (54%)**, lo que evidencia una participación destacada

en funciones especializadas y de alto valor para la institución. Además, la categoría **Ejecutivo**, correspondiente a jefaturas y puestos de liderazgo operativo, muestra una **paridad del 50%**, lo cual refleja un equilibrio importante en los roles de decisión intermedia. Asimismo, la Presidencia Ejecutiva ha estado ocupada por una mujer desde el 2022.

Personal por nivel ocupacional



Paridad en Juntas Directivas y alineación institucional

Alcanzamos un **49% de participación femenina en la Junta Directiva**, y **4 de las 6 presidencias** de Juntas Directivas del Grupo están a cargo de mujeres. Estos avances se alinean con la legislación nacional y nuestros compromisos internos, para fortalecer una participación más equitativa en los órganos de gobierno.

Liderazgo de equipos

Se observan variaciones entre entidades en la cantidad de personas con personal a cargo. En el **INS, INS Servicios e INS Red de Servicios de Salud** destaca una mayor presencia de mujeres liderando equipos. Se alcanzó un total de personas con personal a cargo de un 45% de mujeres del Grupo INS.

También, se evidencia que, en el sector financiero, la atención de emergencias y la prestación de servicios de salud continúan enfrentando brechas de género asociadas a las dinámicas históricas del mercado laboral. No obstante, los esfuerzos implementados han permitido avanzar hacia estructuras de liderazgo más inclusivas, lo cual fortalece nuestra identidad organizacional.

Distribución de puestos de liderazgo

Sexo	INS*	INS SAFI	INS Valores	INS Servicios	INS RSS	BCBCR	Total
Mujeres	270	2	5	36	72	38	423
Hombres	228	5	8	26	33	211	511



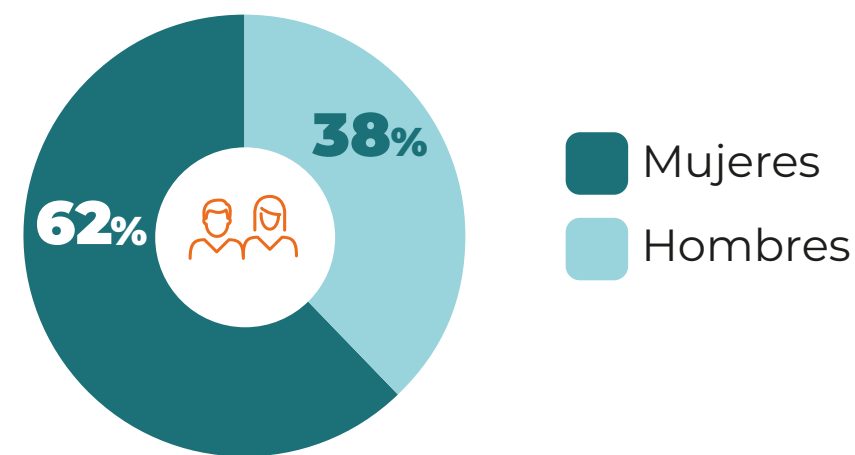
Fotografía: Personal del INS.



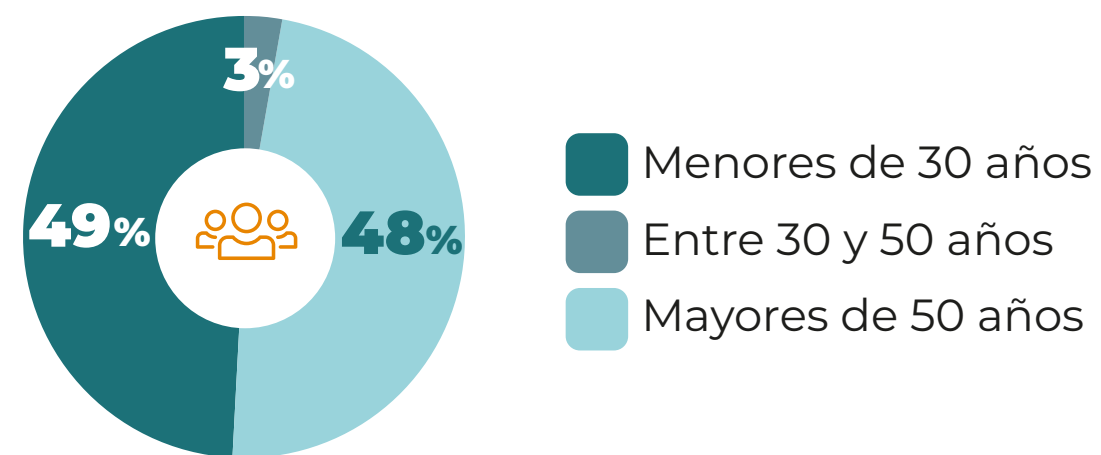
Atracción del talento

Los procesos de atracción de talento fortalecen nuestra estructura laboral y respaldan nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades, lo que favorece una gestión sólida y la calidad del servicio que ofrecemos. Presentamos a continuación las nuevas contrataciones por categoría de sexo y edad:

Contrataciones por sexo



Contrataciones por edad



1.359 nuevas contrataciones se registraron durante el periodo 2025, 841 corresponden a mujeres y 518 a hombres.

Destacamos los siguientes logros en cuanto a atracción del talento:



Creación de una base de datos institucional de personas elegibles para fortalecer los procesos de atracción del talento.



Participación de INS RSS en cinco ferias de empleo y utilización de canales institucionales para ampliar el alcance de los procesos de atracción.



Publicación de anuncios de empleo en páginas internas del BCBCR y en medios externos.



Reclutamiento de personas en etapa final de formación, previstas para integrarse a la Estación de Tortuguero del BCBCR.



Optimización de los tiempos de respuesta en el reclutamiento de personas y mejora del seguimiento de personas de nuevo ingreso.



Aplicación de procesos de Assesment Center o entrevista competencial en la totalidad de los procesos de atracción.



Elaboración de un estudio técnico para la adquisición de una plataforma de atracción de talento con el fin de automatizar y estandarizar el proceso de reclutamiento.



Contratación de personas mayores de 45 años, con acompañamiento de AGECO, hecho que posiciona a INS RSS como una institución comprometida con la inclusión y la diversidad.



Reclasificación de puestos de Auxiliares de Enfermería a Enfermeros Generales, acción que mejora las condiciones salariales y fortalece la competitividad institucional en el mercado laboral.



Fotografía: Participación del INS en Ferias de la Salud.



Rotación del personal

En 2025 se registra una tasa de rotación global de 17%, equivalente a un aumento del 2,7 % en comparación con 2024, donde se reportó un 14,3%, un resultado relevante ante los retos enfrentados durante el periodo.

Tasa de rotación 2025

Empresa	Mujeres	Hombres
INS	5%	5%
INS SAFI	5%	10%
INS Valores	8%	5%
INS Servicios	24%	14%
INS RSS	14%	8%
BCBCR	1%	1%

El indicador de rotación para el año 2025 se compone de 1.188 bajas registradas en el Grupo, de las cuales 346 fueron bajas incentivadas. Se distribuyeron de la siguiente manera: 155 en Casa Matriz, 1 en SAFI, 4 en INS Valores, 134 en INS Servicios, 50 en INS RSS, y 2 en el Cuerpo de Bomberos. Esta distribución refleja los principales movimientos de personal del periodo y aporta insumos clave para la gestión estratégica del talento.

Tasa de rotación por edad

Edad	INS	INS SAFI	INS Valores	INS Servicios	INS RSS	BCBCR
Menores de 30 años	2%	0%	2%	11%	10%	1%
Entre 30 y 40 años	3%	15%	5%	20%	9%	1%
Entre 41 y 50 años	2%	0%	2%	5%	2%	0,2%
Mayores de 50 años	3%	0%	5%	1%	1%	0,3%
Total	11%	15%	12%	38%	22%	2%



Beneficios corporativos

En el Grupo INS mantenemos un conjunto de beneficios orientados al bienestar integral de nuestro personal, conforme a la normativa institucional y a los compromisos normativos adquiridos.



Todo nuestro personal tienen acceso a cobertura de seguridad social, cobertura por incapacidad e invalidez y previsión para la jubilación.



Facilitamos becas y subsidios universitarios.



Servicio de atención psicológica.



Otorgamos 146 licencias de maternidad y 77 licencias de paternidad.



Contamos con un Jardín Infantil para el cuidado y atención de hijas e hijos del personal del Grupo INS.



Contamos con un Centro de Acondicionamiento físico y con un promotor de salud física.



El 85% del personal han regresado al trabajo después de terminar su permiso parental.



Servicios de medicina general, nutrición, enfermería y farmacéutica.



Ofrecemos acceso a jornadas híbridas (presencial y virtual).

Teletrabajo

Promovemos el teletrabajo en concordancia con la Ley N° 9738, denominada “Ley para regular el teletrabajo” y el Decreto Ejecutivo N.º 42083-MP-MTSS-MIDEPLAN-MICITT, “Reglamento para regular el teletrabajo”. Ambos desarrollan los lineamientos operativos, técnicos y administrativos para promover la eficiencia, la conciliación de la vida laboral y personal y la modernización del empleo, procurando su correcta aplicación en el sector público.

3.612 personas

cuentan con puestos teletrabajables.



El **95%** del personal de INS Valores y el **94%** de INS Servicios cuentan con teletrabajo.

En el INS Casa Matriz el 80% del personal cuenta con jornadas híbridas, correspondiente a 87.555 horas de teletrabajo en el año. En INS Inversiones, el 74% del personal realiza trabajo híbrido, para un total de 14.208 horas de teletrabajo.

Respecto a la Red de Servicios de Salud y el Cuerpo de Bomberos debido a las características de cada institución y los roles de cada puesto, únicamente el 5% del personal de cada institución cuenta con puestos teletrabajables. En total suman 106.379 horas de teletrabajo en INS RSS y 77.012 horas en Bomberos durante el periodo.

Prácticas y pasantías

Las personas practicantes y pasantes aportan valor esencial a nuestra organización al fortalecer el aprendizaje, la innovación y el desarrollo del talento. Su presencia impulsa la vinculación académica y contribuye a formar a las próximas generaciones de profesionales.

A continuación, se presentan los principales logros del período.

Recibimos **269 personas** practicantes, incremento en comparación con el 2024 en el que tuvimos 202 personas.



Contratamos a **69 practicantes** al finalizar su práctica, un aumento del **46%** respecto al 2024.



Recibimos a personas practicantes de colegios nocturnos y 1 persona con discapacidad visual



Fotografía: Estudiantes que realizan su práctica en el INS.

Además, desde la Red de Servicios de Salud habilitamos **194 campos clínicos**, mediante los cuales recibimos a personas estudiantes de las siguientes universidades para la realización de sus rotaciones clínicas:

Campos clínicos INS RSS

Universidad o Instituto	Sexo	
	Hombre	Mujer
UCR	30	84
ULACIT	6	41
Santa Paula	2	7
INTERPRO	1	23

En el Grupo INS promovemos los procesos formativos de las personas estudiantes de colegios técnicos y de universidades mediante programas de prácticas y pasantías, para lo cual ofrecemos beneficios para asegurar una experiencia integral, entre ellos:

- Remuneración económica.
- Dotación de equipo de cómputo y licencia de Microsoft Office 365.
- Capacitación básica en seguros por medio de la Plataforma interna UCINS.
- Inclusión en la póliza de Riesgos del Trabajo para las personas universitarias.
- Certificación por la realización de la práctica.



Libertad de asociación y representación gremial

Reafirmamos la libertad de asociación y la negociación colectiva como principios fundamentales.

Mantenemos una cultura gremial sólida, sustentada en la libertad de asociación y la negociación colectiva, con organizaciones de representación en todas nuestras empresas, tales como:

- Unión del Personal de Instituto Nacional de Seguros (UPINS).
- Asociación de Profesionales del INS (APINS).
- Cooperativa de Ahorro y Préstamo de los Empleados del Instituto Nacional de Seguros (CAPEINS).
- Sindicato de Trabajadores y Trabajadoras del INS (SITRAINS).
- Asociación Solidarista Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (ASOSAFI).
- Asociación Solidarista de Empleados de INS Valores Puesto de Bolsa S.A.
- Asociación Solidarista de Empleados de INS Servicios (Aso INSS).
- Asociación de Empleados del Hospital de Trauma (ASOHTRAUMA).
- Asociación Solidarista de Empleados del Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (ASECUBO).
- Sindicato Costarricense de Bomberos y Afines (SICOBO).



Fotografía: Personal del Departamento de Comercialización del INS.



Salud y seguridad ocupacional

En el Grupo INS gestionamos la salud y seguridad ocupacional mediante una estructura definida, y acciones que mejoran las condiciones laborales de nuestras empresas.

Contamos con Oficinas de Salud Ocupacional en cada empresa, desde las cuales brindamos acompañamiento técnico y coordinamos medidas preventivas. Además, conforme al Decreto Ejecutivo N° 45166-MTSS, integramos Comisiones de Salud Ocupacional en todos los centros de trabajo.

Las comisiones de Casa Matriz, INS Inversiones e INS Servicios operan de manera unificada, INS Valores cuenta con su propia comisión y, debido a sus características operativas, INS RSS y Bomberos gestionan estructuras independientes.

Nuestra gestión se rige por requisitos legales y normas técnicas, entre las

principales normas que guían nuestra labor se encuentran:

- Ley N°7600, Igualdad de oportunidades para personas con discapacidad en Costa Rica.
- Norma INTE 31-09-14-2016, Condiciones de seguridad e higiene para la estiba y desestiba de materiales y equipos en los centros de trabajo.
- Norma INTE 31-02-02-2016, Almacenamiento y manejo de sustancias inflamables y combustibles.
- Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo (Decreto Ejecutivo N° 1, Art. 20).
- Decreto N° 12715-MEIC, Norma Oficial para la utilización de colores en seguridad y su simbología.
- Decreto N° 25986, Manual de disposiciones técnicas de seguridad humana y protección contra incendios.
- Norma INTE/ISO-45001, Sistemas de gestión de salud ocupacional.

Identificación de riesgos

En cuanto a la identificación de riesgos, mantenemos un enfoque preventivo que nos permite detectar peligros, evaluar riesgos y fortalecer nuestras condiciones

de trabajo. Para ello, implementamos herramientas de diagnóstico, verificamos el cumplimiento legal mediante visitas técnicas, coordinamos acciones con las Comisiones de Salud Ocupacional y realizamos evaluaciones ergonómicas en los puestos de trabajo.

Asimismo, damos seguimiento a los planes de acción posteriores a accidentes, evaluamos las condiciones físicas y ambientales de nuestras instalaciones y reforzamos el uso de equipos de protección personal, señalización y protocolos seguros.

También, participamos en ejercicios nacionales de preparación ante emergencias como el simulacro nacional e incorporamos mobiliario ergonómico que mejora el confort y la seguridad del personal.



Fotografía: Personal de emergencia realiza una práctica de extinción de incendios.



Salud Integral

Como parte de nuestra gestión en materia de salud, contamos con un programa institucional que integra acciones de atención física y emocional, educación financiera, promoción de hábitos saludables y prevención, junto con actividades formativas y de sensibilización dirigidas al personal del Grupo INS.

Resultados concretos del 2025:



51.343

atenciones en los servicios de medicina general, nutrición, enfermería y farmacéutica.



528

atenciones psicológicas.



1.533

Atenciones con el promotor de salud física por medio del Centro de Acondicionamiento Físico.



116 personas

Alcanzadas en la Campaña Salud Femenina sobre detección temprana del cáncer de mama y cérvix.



Reducción del 19%
de las incapacidades

Además de las siguientes acciones:

- Todas las personas colaboradoras que se encuentran dentro de la planilla INS tienen acceso al **servicio de Medicina de Empresa**, área que gestiona en promedio de 90 citas de medicina general al día (2080 citas al mes), 160 cupos de atención para nutrición y 120 citas de psicología al mes.

- Contamos con un **Centro de Acondicionamiento Físico** que reabrió sus puertas en diciembre 2025, mes en el que recibió más de **300 visitas**.

- Desarrollamos un **Programa de Medicina de Empresa Extendida (PAMEE)**, que busca atender al personal descentralizado, con el fin de analizar sus condiciones laborales, con un alcance **555 personas**.

- Ofrecemos **servicio de psicología** y seguimiento del clima laboral en las distintas dependencias de la organización.

- Contamos con **servicio de nutrición** dirigido a las personas trabajadoras, en el cual se brindan consejos generales a la organización, así como planes nutricionales a todas las personas trabajadoras.

- **Servicio de salud física**, en el cual se promocionan las pausas activas y se prescriben rutinas de ejercicio a las personas en toda la organización.

- Contamos con el **Programa Balance 360** de bienestar emocional, el cual tuvo un alcance de 347 personas en actividades presenciales y **14.735 asistencias** en charlas y talleres virtuales.

- Realizamos el **Reto FITINS**, con **1.212 personas inscritas** y resultados reportados de mejora corporal como: reducción de grasa entre 1 y 18,3 kg en 4 meses y aumento de masa muscular hasta 3 kg.



Fotografía: Reapertura del Centro de Acondicionamiento Físico del INS.

Fortalecimiento de capacidades en Salud y Seguridad

Reconocemos que el desarrollo de capacidades y la participación del personal son esenciales para consolidar una cultura de prevención en salud y seguridad. Por ello, impulsamos iniciativas como:



Formación especializada para las Comisiones de Salud Ocupacional.



Conformación de brigadas de emergencia y de primeros auxilios emocionales.



Boletines institucionales con medidas preventivas y estadísticas de accidentabilidad.



Canales de comunicación habilitados para recomendaciones, solicitudes, denuncias y consultas sobre temas de salud y seguridad.



Ferias internas de salud a nivel en conjunto con el Servicio de Medicina de Empresa y el Departamento de Promoción y Prevención.



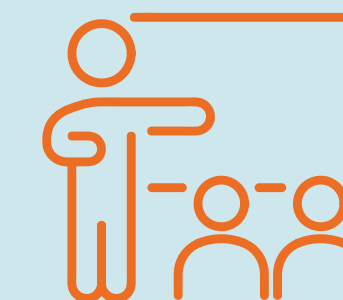
Programas de bienestar para áreas de negocio, sobre temas de mindfulness, prevención de enfermedades crónicas y estrategias de afrontamiento emocional.



Campañas de vacunación contra la influenza en todos los centros de trabajo.



Seguimiento de personas con discapacidad para la adecuación de sus puestos de trabajo.



Se brindó capacitación a más de 2.500 personas colaboradoras en temáticas como:

- Introducción a la salud ocupacional.
- Socialización del plan de emergencias en sucursales.
- Taller de Manejo Manual de Cargas.
- Manejo de Sustancias Químicas.
- Ergonomía en oficinas.
- Temas de salud mental como depresión, ansiedad, crisis, trastornos alimenticios, primeros auxilios psicológicos.
- Cuidados y efectos de exposición a temperaturas altas.

Equipos de emergencia

En el marco de nuestro enfoque preventivo, contamos con una Brigada de Emergencias, preparada para actuar como respuesta inicial

ante situaciones diversas, complementado por un equipo de Primeros Auxilios Emocionales, conformados por 348 personas brigadistas, distribuidos de la siguiente manera:

Brigada de Emergencias

150 hombres
133 mujeres



Brigada Primeros Auxilios Emocionales

15 hombres
50 mujeres

Con el objetivo de fortalecer sus capacidades de atención, se realizaron las siguientes actividades:

8 horas de capacitación certificadas para 26 brigadistas por medio de la Academia Nacional de Bomberos.

2 simulacros anuales en todas las sucursales del país, en donde se simulan escenarios de atención a víctimas.

Participamos en el Simulacro del Ministerio de Salud, obteniendo un reconocimiento por la participación de la Brigada Corporativa.



Fotografía: Personal de la Brigada del INS.



Accidentes y lesiones laborales

Mantenemos un compromiso con la salud y seguridad en el trabajo. Ante el incremento de incidentes registrados durante el periodo, implementamos acciones orientadas a su disminución a partir de la revisión de causas, definición de medidas y el refuerzo de procesos de sensibilización.

Respecto a las **dolencias y enfermedades laborales**, se reportan 9 casos, de los cuales 7 corresponden a mujeres y 2 a hombres. Además, se destaca que durante el 2025 no se registraron accidentes laborales con víctimas fatales.

Cantidad de incidentes por empresa

Empresa	2025
INS	53
INS SAFI	0
INS Valores	1
INS Servicios	32
INS RSS	151
BCBCR	260
Total	497

Incidentes laborales por tipo

Categoría	Subcategoría	Total hombres	Total mujeres	Total
Accidentes por Caídas	Caída a un mismo nivel	54	41	95
	Caída a diferente nivel	11	4	15
	Caída en motocicleta	1	0	1
Sobreesfuerzos y Ergonómicos	Sobreesfuerzo	77	8	85
	Manejo /Movilización de paciente	8	13	21
	Manejo manual de cargas	5	4	9
Golpes, Choques y Atrapamientos (Agentes Mecánicos)	Golpe contra objetos o cortes	54	33	87
	Atrapamiento por o entre objetos	7	2	9
	Caída de objetos en manipulación	1	11	12
	Pisadas sobre objetos	0	7	7
Lesiones por Contacto con Superficies / Herramientas Exposiciones a Sustancias / Agentes	Rozadura, rasguño, cortadura o punzada	11	3	14
Otros accidentes laborales	Exposición A, Contacto con animales	44	1	45
	Exposición a riesgo biológico	13	23	36
	Exposición A, contacto con partículas	5	1	6
	Exposición A, Contacto con agentes biológicos	4	0	4
	Exposición A, contacto con temperaturas extremas	1	0	1
	Exposición/Manejo de sustancias químicas	0	1	1
Agresiones o incidentes con personas	Accidente fuera de las instalaciones	17	21	38
	Otros incidentes laborales	6	2	8
	Enfermedad laboral	0	2	2
	Agresión de paciente	0	1	1
	Total	319	178	497



Capacitación y desarrollo profesional

Como Grupo implementamos acciones para el desarrollo de las personas colaboradoras mediante iniciativas que fortalecen sus competencias y su rendimiento.

Resultado del trabajo en formación durante el 2025:



6.035 personas capacitadas representa un **79%** del personal.

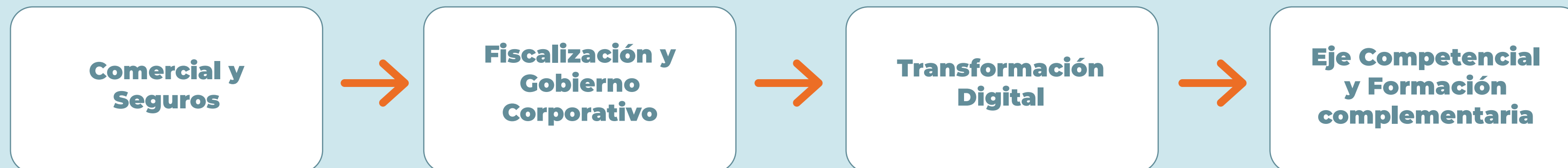
209.922 horas totales de formación.

₡170.234 de inversión en formación promedio por persona colaboradora.

Incremento del 12,71% en horas de capacitación respecto al 2024.

Además, promovimos el desarrollo mediante:

- Un **Plan de Capacitación del INS**, el cual está alineado a los objetivos estratégicos organizacionales y está organizado mediante cuatro rutas formativas:

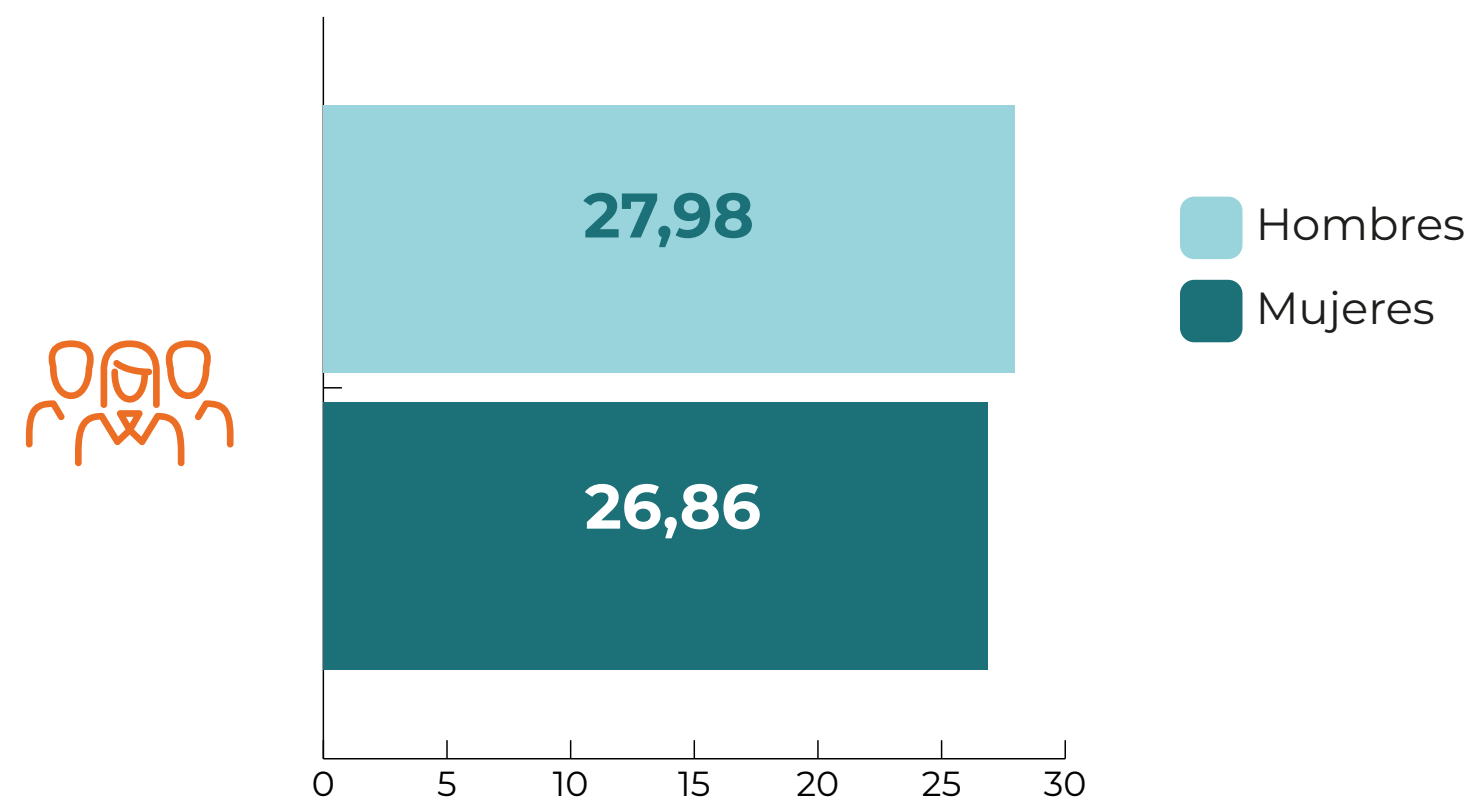


- INS Inversiones SAFI S.A. cuenta con una alianza con la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED) con el fin de incorporar un modelo de sostenibilidad desde la perspectiva ASG (ambiental, social y gobernanza).
- Afiliación a la Cámara de Industrias de Costa Rica para brindar capacitaciones ejecutando nuestro presupuesto de capacitación de una forma efectiva e invirtiendo en la formación de nuestro personal.
- Implementación del Programa Líderes Gen-L, enfocado en el fortalecimiento

de la cultura organizacional y el desarrollo de competencias de liderazgo.

- Talleres y programas orientado a la mejora de aptitudes técnicas, competenciales y profesionales de nuestro personal.
- INS Casa Matriz cuenta con un Programa de Jubilación que consta de 3 talleres (dos virtuales y uno presencial) con una duración de 4 horas cada uno, el mismo está dirigido a personas próximas a jubilarse.

Media de horas de formación por persona



Fotografía: Charla de la conferencista internacional Tuti Furlán, a las personas asesoras de seguros.

Principales temáticas abordadas en capacitaciones:

Sostenibilidad y Gobierno Corporativo:



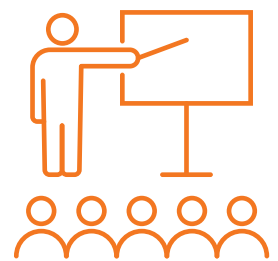
- Riesgos ASG: Claves para anticipar, proteger y decidir.
- Ética empresarial y gobierno corporativo.
- Integración de la RSE e ISO 26000 en tu empresa.
- Masterclass: Supervisión Consolidada en el Gobierno Corporativo.
- La sostenibilidad empresarial y criterios ASG.
- Taller Laboratorios de Aprendizaje y Soluciones Colectivas NIIF S1 y S2.
- Reportaje de temas sociales según GRI, ESRS y SASB: Un enfoque práctico para la gestión y comunicación de impactos sociales en la empresa.
- Acelerando la Industria: Mecanismos financieros para la sostenibilidad y el crecimiento en Costa Rica.

Atención a la clientela:



- Técnicas de atención de comunicaciones
- Televentas y servicio al cliente de alto impacto
- Experiencia al cliente en sucursales

Formación técnica:



- Corredor de Bolsa
- Power BI
- Liderazgo transformacional
- Control interno
- Valores y Congruencia en el Entorno Laboral
- Seguridad de la Información y Ciberseguridad
- Primeros Auxilios
- Búsqueda y Rescate



Fotografía: Personal de la Sucursal de Puntarenas.



Cultura que genera valor

En el Grupo INS entendemos que la sostenibilidad no se construye únicamente a partir de los resultados financieros, sino desde la solidez de nuestra cultura organizacional, el compromiso de nuestra gente y la coherencia entre valores y gestión. Es por esto que, nuestra estrategia de talento está alineada con la generación de valor a largo plazo.

85% de participación en la medición de clima organizacional del Grupo INS.

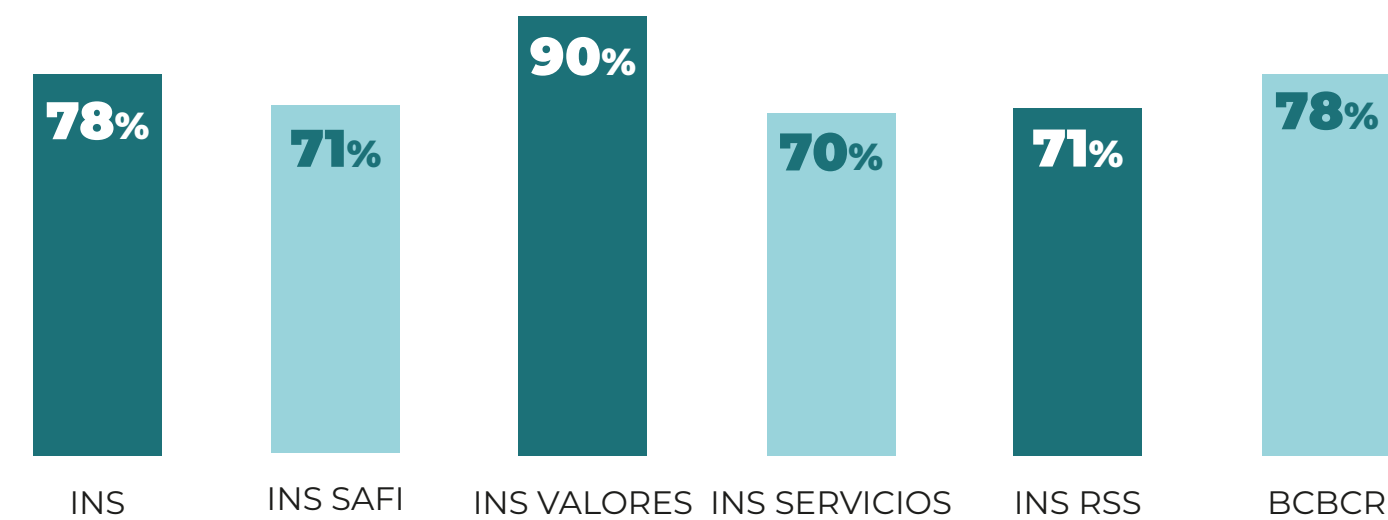
3% de crecimiento en INS Casa Matriz respecto al período anterior.

+26 actividades (talleres y team building) orientadas a fortalecer habilidades blandas, trabajo en equipo, comunicación asertiva e inteligencia emocional.

Clima Organizacional

El clima organizacional se analiza y gestiona con el fin de comprender las condiciones internas que influyen en la experiencia laboral y en la participación del personal, lo cual permite orientar acciones que fortalezcan el ambiente de trabajo.

Resultados de clima organizacional por empresa



eNet Promoter Score (ENPS)

Este indicador es una medición interna para evaluar la probabilidad de que el personal recomiende a la institución. Esta medición alcanzó un 19% respecto al mercado de seguros, el cual se encuentra en 26%. Los principales atributos destacados por las personas colaboradoras incluyen:

- Ambiente laboral positivo.
- Estabilidad institucional.
- Oportunidades de desarrollo profesional.

Índice de liderazgo

INS Casa Matriz obtuvo un 86%, INS Servicios un 71% y la Red de Servicios de Salud un 78%, consolidando una gestión orientada a resultados, digitalización y desarrollo de equipos de alto desempeño.

A través del Programa Gen L, 400 líderes recibieron formación especializada en liderazgo transformacional, reconocimiento, retroalimentación efectiva y experiencia del cliente. La aplicación práctica del liderazgo evidenció resultados concretos:

995 retroalimentaciones individuales realizadas.

1.133 reconocimientos otorgados.

408 presentaciones de resultados a nivel organizacional.

+ 75 sesiones de coaching 1:1 para fortalecimiento de competencias clave.

Cultura SerINS

En 2025 realizamos el Diagnóstico de Cultura, obteniendo 3,9 en INS Casa Matriz y 3,6 en INS Red de Servicios de Salud. La calificación máxima del diagnóstico es de 5%.

Las demás subsidiarias tienen programada su evaluación para el Plan de Talento Humano 2027.

Principales avances identificados dentro del diagnóstico:



Mayor agilidad operativa



Reducción de tiempos



Mejora en la atención al cliente

Adicionalmente, se destacan las siguientes acciones orientadas al fortalecimiento de la cultura organizacional:

+ 4.250 personas participaron en actividades lúdicas

Promoción de actividades lúdicas presenciales o virtuales.

Alcance de 4.000 personas por medio del Podcast institucional

Podcast institucional "Voces que transforman" con temáticas para gestionar la cultura organizacional.

Reconocimiento Huella de Oro

Se consolidó el reconocimiento Huella de Oro como mecanismo de premiación interna de buenas prácticas.



Fotografía: Exposición del subgerente del INS, Carlos Sánchez.



El INS obtuvo la certificación internacional Values-Based Company® bajo metodología CFAM®, estándar de alcance internacional que acredita a las organizaciones comprometidas con sus valores corporativos.



Gestión de los Derechos Humanos

En el Grupo INS, los derechos humanos constituyen un componente esencial de la cultura organizacional y orientan la toma de decisiones con base en la dignidad humana, la igualdad, la equidad, la inclusión y la no discriminación.

Contamos con una Política de Derechos Humanos que define lineamientos para promover entornos de trabajo dignos, seguros, saludables y libres de violencia o discriminación. Esta Política incorpora procesos de formación, comunicación interna y mecanismos de denuncia e investigación como herramientas para fortalecer la rendición de cuentas. Su alcance se extiende a la cadena de valor, con el fin de extender el compromiso hacia las relaciones con nuestras empresas proveedoras y partes interesadas.

La protección de los derechos humanos del personal se trabaja mediante:



Entornos laborales dignos, seguros, saludables e inclusivos.



Prácticas de salud, seguridad y bienestar.



Capacitación y sensibilización en derechos humanos.



Lineamientos de balance vida–trabajo y derecho al descanso.



Libertad de asociación y negociación colectiva.



Canal de Denuncias con atención confidencial, investigación imparcial y medidas protectoras.



Procesos de debida diligencia para prevenir, mitigar y reparar impactos.

Para la implementación de estos lineamientos, contamos con mecanismos que permiten dar seguimiento y asegurar su cumplimiento:

1. Los Comité de Apoyo, que alinean la operativización de los planes de trabajo en debida diligencia en derechos humanos, presentan informes semestrales al Comité de Ética, Conducta y Derechos Humanos Corporativo.
2. La Dirección de Cumplimiento Normativo mantiene un seguimiento al Canal de Denuncias.
3. De forma anual, se realiza una revisión de la Política de Derechos Humanos del Grupo INS para verificar necesidades de actualización. Además de lo anterior, se detallan algunos de los proyectos y actividades realizadas en materia de Derechos Humanos:

2635 personas alcanzadas en aplicación de lineamientos

Lineamiento para el disfrute de vacaciones para el personal del INS.
Estandarización del trabajo híbrido en el personal del INS.

88 personas líderes capacitados

Sobre Debida Diligencia en Derechos Humanos ¿Qué es y cuál es nuestro rol como líder?.

Capacitación a 20 personas trabajadoras

En mejora de la atención de personas con discapacidad.

Campañas publicadas en comunicados internos

Beneficios corporativos y emocionales.
Deberes y derechos del teletrabajo.
Concientización de los Derechos Humanos.

Compromiso con la equidad, inclusión y accesibilidad

En nuestra gestión institucional contamos con políticas, lineamientos y comités que regulan las acciones orientadas a la equidad, la inclusión y la accesibilidad en el entorno laboral.

Equidad y paridad de género

Nuestro marco institucional para promover la igualdad, la equidad de género y el trato no discriminatorio se fundamenta en la **Política Nacional para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres en Costa Rica 2018-2030 (PIEG)**, además, en políticas internas como la Política de Derechos Humanos, el Código de Ética y Conducta y la Política para la Prevención del Hostigamiento Sexual del Grupo INS. Estas directrices orientan nuestra actuación en todos los procesos organizacionales.

Con base en este marco, analizamos la composición laboral y los espacios de participación y liderazgo como se identifica en el apartado de categoría laboral, liderazgo y paridad

en Juntas Directivas; además, se ejecutan acciones de sensibilización y capacitación que fortalecen una cultura organizacional más igualitaria.

Por otro lado, en seguimiento al cumplimiento de la PIEG, se desarrollaron acciones internas orientadas al fortalecimiento de capacidades, la sensibilización y la promoción de ambientes laborales respetuosos e inclusivos, tales como:

Capacitaciones en masculinidades positivas y prevención de la violencia

En el marco de la participación en la Red de Hombres por la Igualdad de Género del Sector Público, se promovieron espacios de reflexión dirigidos al personal interno mediante la difusión de los siguientes foros virtuales:

- Paternidades conscientes y corresponsabilidad en los cuidados: más allá del rol de proveedor.
- Masculinidades respetuosas de los derechos humanos.
- Prevención del suicidio y la violencia en hombres.
- Manejo del enojo y la ira para hombres.
- Vivir, no solo trabajar: bienestar personal en un mundo acelerado.

Estas actividades fomentaron el análisis crítico y la transformación de prácticas asociadas a las masculinidades, con alcance a 20 hombres y 14 mujeres.

Se realizaron campañas orientadas a honrar las luchas y aportes de las mujeres, así como a promover un entorno de respeto, seguridad e igualdad. Entre las acciones desarrolladas se destacan:

- Campaña “Mujeres que Inspiran”, orientada a visibilizar historias y aportes de mujeres.
- Webinar “Mujeres que INSpiran: la mentalidad femenina que transforma desafíos en éxito” en conmemoración del Día Internacional de las Mujeres.
- Iluminación del edificio principal en color morado en conmemoración del Día Internacional de las Mujeres.
- Publicación con motivo del Día Nacional e Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres, en adhesión a la campaña impulsada por el Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), como muestra de apoyo a mujeres y niñas en situación de violencia.



Fotografía: Personal del equipo de Proyectos del INS.



Inclusión y accesibilidad en el empleo

Como parte del seguimiento a nuestras prácticas de inclusión y accesibilidad laboral, analizamos la composición del personal considerando variables como nacionalidad y condición de discapacidad. Este monitoreo nos permite contar con información para orientar las acciones que implementamos en materia de igualdad de oportunidades.

Contamos con 103 personas extranjeras en la empresa.

Totalizamos 12 personas colaboradoras que viven con alguna condición de discapacidad.

Este proceso se apoya en políticas y comités institucionales como la Política de Derechos Humanos y la Comisión de Apoyo sobre Accesibilidad y Discapacidad (CIAD). A esto se suma el aporte del Cuerpo de Bomberos, que cuenta con una Política contra

la Discriminación y una Política de Inclusión Laboral y Accesibilidad Universal, las cuales regulan la atención y adecuación de los espacios según las necesidades de las personas.

Desde nuestra Unidad de Bienestar Laboral se gestionan ajustes razonables para personas con discapacidad y se desarrollan procesos de sensibilización y formación sobre inclusión, accesibilidad y no discriminación. Esta Unidad, además, desarrolla procesos de sensibilización y formación en las siguientes temáticas:



- Promoción de la inclusión total para personas con discapacidad.
- Elementos generales para la incidencia institucional de las Comisiones Institucionales sobre Accesibilidad y Discapacidad.
- Segundo Congreso sobre Accesibilidad Digital Parte 2: Accesibilidad a los contenidos digitales.

- Prohibición de discriminación en el empleo por motivos de discapacidad a cargo del DIOPCD-MTSS.

- Armonización de los modelos de gestión institucionales con el Enfoque de Derechos de las Personas con Discapacidad.

- Gestión Inclusiva del Riesgo.

- Implementación de formatos accesibles en los documentos producidos para la prestación de servicios de las instituciones públicas.

Gestión de denuncias y cultura ética

Durante el periodo se registró una denuncia por presunta discriminación, 8 denuncias por presunto hostigamiento sexual, 20 denuncias por presunto acoso laboral, 2 denuncias por presunta violación a los Derechos Humanos en las empresas del Grupo INS. Adicionalmente, se atendieron alrededor de 20 denuncias laborales relacionadas con procedimientos administrativos y de clima organizacional, todos recibidos a través de nuestro canal confidencial de denuncias.

Con el fin de asegurar una atención transparente y oportuna, estas denuncias se gestionaron mediante Políticas y normativas internas (Convención colectiva, Código de Ética y Derechos Humanos del Grupo INS, Política de Derechos Humanos, Política para la Prevención del Hostigamiento Sexual, entre otras).

Evaluación de desempeño

Mantenemos un sistema anual de evaluación del desempeño que orienta la mejora continua y el desarrollo del personal en todo el Grupo. La valoración del desempeño se compone de medición de competencias y cumplimiento de metas.

A partir de los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño, impulsamos acciones como:

1. Planes de seguimiento y mejora.
2. Actividades de formación, capacitación y desarrollo.
3. Diseño de un Plan de Capacitación.

En 2025 se implementó una metodología alineada al Cuadro de Mando Integral para integrar planificación, gestión operativa y desempeño individual. En 2026, el modelo se consolida con mejoras técnicas, mayor trazabilidad, retroalimentación estructurada y evidencias, fortaleciendo la rendición de cuentas y la mejora continua.

6.775
evaluaciones de desempeño aplicadas para el Grupo.

88%
de alcance a nivel de Grupo INS.

Voluntariado

Reconocemos el impacto positivo del voluntariado en la sociedad y las comunidades, por lo que destacamos la Política de Voluntariado Corporativo del Grupo INS, la cual asegura la consistencia de las iniciativas en el tiempo, así como una mejor planificación y coordinación.

Durante 2025, registramos 360.694 horas de voluntariado con la participación de 1.565 personas colaboradoras y 120 personas externas. Dentro de las actividades y proyectos que sobresalen se encuentran:



- Presentaciones del grupo de baile folclórico Tesoros del Jade.
- Participación en el Art City Tour, en colaboración con el Museo del Jade.

- Colaboración en el Festival Amón Cultural.



- Limpieza de vía pública en las sucursales del Este, Guadalupe y Desamparados.

- Jornadas ambientales de siembra de árboles.



- Colaboración en ferias de salud de Siquirres y Puriscal.
- Apoyo en actividades en la Gran Maratón de Costa Rica.



357.850 horas de trabajo voluntario desde el Benemérito Cuerpo de Bomberos, con la participación de 1.121 personas.



Fotografía: Personal del Cuerpo de Bomberos atendiendo una emergencia.



DIMENSIÓN SOCIAL EXTERNA



PERFIL DEL
GRUPO INS



NUESTRA
GOBERNANZA



SOCIAL
INTERNA



SOCIAL
EXTERNA



GESTIÓN
AMBIENTAL



GESTIÓN
ECONÓMICA



Fotografía: Atención de paciente en el Hospital del Trauma del INS.



INS Red de Servicios de Salud: calidad y calidez

Esta empresa del Grupo INS fue creada con el objetivo de brindar servicios de salud integrales y de alta calidad a las personas aseguradas, especialmente, aquellas atendidas al amparo de los seguros de **Riesgos del Trabajo (RT)** y **Seguro Obligatorio para Vehículos Automotores (SOA)**.

Para cumplir con esta función, operamos 24 centros de salud ubicados en distintas zonas del país, así como el Hospital del Trauma, que actúa como unidad especializada.

Nos esforzamos para garantizar la **oportunidad continuidad y coordinación** en cada etapa del proceso de atención, desde la apertura del caso hasta la rehabilitación funcional.

Atención brindada en 2025



Iniciativas con enfoque social

Plataformas de atención de la RSS en hospitales públicos

Desde distintas plataformas de atención instaladas en hospitales públicos de la CCSS, gestionamos casos RT y SOA, como la apertura o aceptación de expedientes y la coordinación de traslados hacia los centros de la Red del INS y el Hospital del Trauma.

Esta presencia en hospitales nos permite trabajar de manera conjunta con los equipos de la CCSS, para organizar referencias y derivaciones, agilizar procesos y asegurar la continuidad de la atención para las personas atendidas bajo estos seguros.

Resultado del trabajo realizado en el 2025:

6.500
personas utilizaron esta plataforma

Instalada en 8 hospitales del país,
entre ellos: Calderón Guardia, San Juan de Dios, México, San Vicente de Paúl, San Rafael de Alajuela, San Carlos, Monseñor Sanabria y Guápiles.

Programa de Reinserción Laboral de la RSS

Este programa apoya la recuperación y el regreso al trabajo de personas con lesiones por accidentes laborales o de tránsito. Integramos rehabilitación funcional, seguimiento clínico y acompañamiento técnico laboral; para lograrlo, se trabaja de manera coordinada entre INS RSS, el Hospital del Trauma, los centros de salud del INS,

los seguros RT y SOA, las empresas y la persona trabajadora.

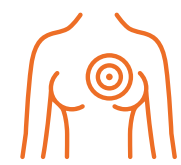
La articulación nos permite reducir el ausentismo, favorecer la autonomía funcional y evitar la exclusión laboral después del accidente.

Durante este periodo, el programa brindó atención a **110 personas**. De estas, **61 lograron reinsertarse en su lugar de trabajo**, lo que representa un **55% de éxito** en los procesos de reinserción.



Alianzas para la Salud Preventiva de Mujeres

De la mano con el INAMU: como parte del esfuerzo para fortalecer la salud preventiva de mujeres en condición de vulnerabilidad, apoyamos acciones orientadas a la detección temprana del cáncer de mama mediante la realización de mamografías.



317 mujeres

participaron de la alianza para la realización de mamografías

Jornadas de salud para mujeres migrantes: las mujeres en condición de refugio con barreras de acceso a servicios médicos también fueron consideradas. Estas intervenciones

incluyeron mamografías y valoraciones clínicas. Se benefició a 10 mujeres y se fortaleció el autocuidado, la prevención temprana y la reducción de inequidades en el acceso a la salud.

Humanización de la Atención

Promovemos un enfoque transversal de humanización que integra acciones orientadas a garantizar trato digno, comunicación clara, acompañamiento emocional y reducción de barreras administrativas y sociales.

En esta iniciativa participan las personas usuarias, el personal colaborador y los equipos de la Red de Servicios de Salud, para fortalecer la experiencia de atención y consolidar una cultura institucional basada en el respeto y los derechos humanos.



Fotografía: Atención de mujeres en condición de refugio.



Prevención para la creación de valor social sostenible

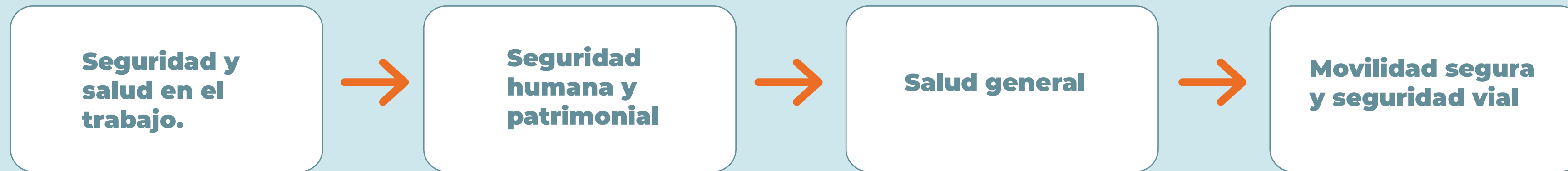
Durante el año 2025, la gestión institucional se orientó, de manera prioritaria, al fortalecimiento de las acciones de prevención y promoción, por medio del desarrollo y la oferta de un portafolio integral de actividades preventivas.

Estas activaciones estuvieron caracterizadas por su oportunidad, calidad, cobertura, impacto, orientación al servicio y enfoque de mejora continua, con el fin de proteger a las personas y contribuir activamente al fortalecimiento de la cultura preventiva a nivel nacional.

En este contexto, el Departamento de Promoción y Prevención del Grupo INS lideró la formulación e implementación de estrategias y planes orientados al fortalecimiento de las capacidades preventivas de las personas y de las empresas aseguradas. Estas acciones incluyeron alianzas estratégicas con

los organismos rectores y socios, con el objetivo de gestionar de manera más efectiva los riesgos de mayor impacto en la siniestralidad de las distintas líneas de seguros.

Lo anterior, se gestiona a partir de 4 procesos sustantivos:



Principales logros del 2025:



Alcanzamos el **53% de la población** con nuestros programas y campañas, esto corresponde a **2.766.281 de personas** del territorio nacional.

Trabajamos con **82 centros educativos**, CENCINAI, Redes de Cuido y Colegios ubicados en comunidades en condición de vulnerabilidad, alcanzado a más de 10.768 niños, niñas y adolescentes.

Logramos llegar a tres **comunidades indígenas**: Quitirrisí, Ngäbe-Buglé y Maleku.

Impactamos directamente a **253.854 personas** con nuestras acciones dirigidas al sector empresarial, **incremento del 33%** con respecto al año anterior.

Alcanzamos a **1.765 empresas**, un **aumento del 25%** respecto al año 2024.



Articulación con el sector empresarial

Durante el 2025, las acciones preventivas realizadas con el sector empresarial tuvieron un alcance de **253.854 personas**, lo cual representa un aumento de **135.494 personas** con respecto al periodo anterior. Algunas de las actividades realizadas fueron:



Programa de mejora empresarial: trabajamos de forma articulada con empresas de distintos sectores con alta incidencia de siniestralidad, enfocándonos en la gestión de riesgos laborales. En este periodo participaron **28.510 personas de 101 empresas**, logrando una reducción del 6 % en la cantidad de accidentes respecto a 2024.



Promoción de la salud y prevención de riesgos en la población empresarial: brindamos asesoría y acompañamiento, desarrollamos programas, e iniciativas para fomentar

la salud y bienestar de la población trabajadora, considerando salud física, alimentación saludable y salud mental. Con estas actividades logró una cobertura de **12.539 personas**.



Formación en movilidad segura: realizamos capacitaciones dirigidas a fortalecer la prevención de accidentes y la gestión de riesgos, orientadas a la conducción preventiva, la seguridad vial y la movilidad activa en las empresas, en las que tuvimos un alcance de **46 525 personas**.

Premiamos la Gestión Preventiva

El Programa Beneficio Económico por Homologación de la Gestión Preventiva es un incentivo del INS para su clientela del Seguro de Riesgos de Trabajo. Las organizaciones que lograron demostrar acciones concretas y un compromiso con la prevención y seguridad en el trabajo recibieron una devolución de dinero de hasta un 10% de la prima neta del seguro de riesgos del trabajo.

Entregamos **¢600.025.317 a 71 empresas aseguradas** por Riesgos del Trabajo, como parte del Programa de Homologación, en reconocimiento a su compromiso con la salud, seguridad y bienestar.

Las empresas participantes presentan una declaración jurada; como parte de este proceso el INS verifica temas de aseguramiento y cumplimiento de requisitos mediante una visita a los centros de trabajo para comprobar las condiciones relacionadas con la salud y seguridad de las personas trabajadoras.

La evaluación toma en cuenta prácticas como:

Políticas de salud y seguridad, que contemplan condiciones seguras, reducción de riesgo, cumplimiento de requisitos legales y mejora continua.

Establecimiento de procesos para la identificación de peligros y evaluación de riesgos asociados a las actividades rutinarias y no rutinarias de la empresa.

Implementación y mantenimiento de acciones para la eliminación o reducción de riesgos laborales para las tareas rutinarias y no rutinarias de la organización.

Cumplimiento legal.

Preparación y respuesta ante situaciones de emergencias.

Participación y consulta a trabajadores (Comisiones y Oficinas de Salud Ocupacional).

Servicios de salud en el trabajo.



Premio Global Preventico

Este programa reconoce el esfuerzo y compromiso de las organizaciones que han integrado la innovación en sus estrategias de gestión preventiva, generan impacto y mejoras en sus procesos. Se consideran 5 categorías:



PREMIO GLOBAL PREVENTICO

Seguridad y Salud en el Trabajo

Reconoce a las organizaciones que han impulsado el bienestar de su personal y promueven entornos laborales más seguros y saludables.

Movilidad Segura

Reconoce en beneficio de la disminución de siniestros viales, seguridad en el transporte y el bienestar de los que transitan dentro y fuera de las instalaciones.

Promoción de la Salud

Reconoce a quienes han fomentado el bienestar integral de su personal a través de estrategias de salud física, mental y social.

Seguridad Humana y Patrimonial

Reconoce las estrategias y tecnologías implementadas para prevenir riesgos, garantizar la integridad del personal y resguardar el patrimonio empresarial.

Gestión Ambiental

Reconoce las iniciativas que optimizan el uso de recursos, minimizan la huella ambiental y promueven una cultura de sostenibilidad dentro de la organización.



Fotografía: Premiación del programa Global Preventico.



Reconocimos a **31 empresas** con un total de **55 galardones**.

Las organizaciones ganadoras participaron de un proceso de verificación y evaluación que incluyó revisión documental y visitas en sitio por parte de personal del INS. Este análisis permitió valorar la innovación y el impacto real de las iniciativas preventivas implementadas.



La movilidad segura es nuestra prioridad

Los accidentes de tránsito representan un riesgo significativo para la vida, la salud y el bienestar de las personas, así como un impacto social y económico relevante para las comunidades.

En respuesta a este impacto, desarrollamos acciones de educación y promoción de la movilidad segura, que se fundamentan en el fortalecimiento de la cultura preventiva, la promoción de conductas seguras y la sensibilización sobre los factores de riesgo asociados a la movilidad.

Se ejecutaron iniciativas educativas enfocadas en seguridad vial en 21

cantones priorizados por su nivel de accidentabilidad. Los territorios intervenidos fueron: Liberia, Nicoya, Santa Cruz, Puntarenas, Corredores, Ciudad Neilly, San José, Desamparados, Escazú, Pérez Zeledón, Guadalupe, Cartago, Tres Ríos, Turrialba, Limón, Pococí, Alajuela, San Ramón, San Carlos, Heredia y Sarapiquí.



Fotografía: Operativo del INS y aliados estratégicos en la Ruta 27.



Mediante estas actividades beneficiamos de manera directa a **4.935 personas** de esos cantones prioritarios.

Otros hitos importantes en temas de movilidad segura:



Dos Ruedas es Tuanis

En este programa impulsamos la conformación de una comunidad de motociclistas responsables, en el cual se abordaron temáticas vinculadas a una conducción segura de motocicletas como mecánica general, habilidades superiores, conducción bajo los efectos del alcohol y drogas, revisión técnica y condiciones de neumáticos. Esto con el objetivo de promover consciencia, información y educación responsable para disminuir los accidentes de tránsito. Con un alcance de **250 personas**.



Involucramiento en comunidades

Participamos en diferentes ferias comunitarias de movilidad segura, enfocadas en reforzar mensajes de prevención en las que contamos con una participación de **175 personas**.



Investigación en accidentes graves y fatales

Realizamos un proceso de inspección que permite identificar posibles factores de riesgo que provocaron un accidente laboral grave o una fatalidad. Con un alcance de **271 personas profesionales** de Salud Ocupacional.

Promoción de la salud

Principales resultados:

Ferias de salud



Identificamos 9 cantones con una alta incidencia de cáncer digestivo y respiratorio para efectuar ferias de salud: Zarcero, Tarrazú, San Rafael de Heredia, Puriscal, Siquirres, Tibás, Paraíso, San Pablo de Heredia y, Oreamuno. En estas ferias se realizaron chequeos médicos a **578 personas**.

Trabajo doméstico



Desarrollamos **4 actividades** de temáticas en trabajo doméstico, basados en la prevención de incidentes, primeros auxilios y salud mental con una participación de **189 personas**.

La prevención es la medicina del futuro



Realizamos 15 talleres en temáticas como nutrición saludable, gestión de riesgos psicosociales, trabajos en altura, entre otras temáticas; en los mismos participaron **557 personas**.

Estrés térmico: un reto que abordar



Realizamos capacitaciones en temas de estrés térmico por calor donde participaron **145 personas**.

Bienestar emocional y prevención



Desarrollamos programas enfocados en el manejo del estrés, riesgos psicosociales y el manejo de emociones en la población. Con este programa alcanzamos un total de **5.341 personas**.



Fotografía:
Atención en Feria
de la Salud.

Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica: Al servicio de la vida y la seguridad del país

En el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica trabajamos diariamente para proteger la vida, los bienes y el ambiente. Nuestra presencia en las 76 estaciones distribuidas en todo el territorio nacional nos permite mantener una cobertura efectiva, cercana y accesible para todas las comunidades del país.

Gestión Preventiva en Bomberos

Durante el 2025, consolidamos nuestro liderazgo en la gestión preventiva, al ampliar nuestra cobertura, fortalecer nuestras capacidades internas y acercar los mensajes de seguridad a miles de personas en todo el país. Nuestro trabajo se centró en innovar, formar y generar mayor conciencia sobre la importancia de prevenir incendios y emergencias.

Alcance durante el 2025:



1.051.144

personas impactadas mediante campañas y capacitaciones.



3.698

personas capacitadas directamente



+ 1 millón

de personas alcanzadas mediante campañas en redes sociales y medios de comunicación.



47.446

personas capacitadas indirectamente por medio de actividades y materiales educativos.



Fotografía: Participación del Cuerpo de Bomberos en Programas Preventivos.

Impulsamos la formación y la capacitación especializada

Durante el periodo reportado, realizamos acciones orientadas a fortalecer la Seguridad Humana, la Protección Contra Incendios y la prevención de riesgos en poblaciones estudiantiles, profesionales y comunitarias.

Proyecto Juventud Sana, Puntarenas: iniciativa desarrollada en conjunto con la Municipalidad de Puntarenas para promover hábitos saludables, autocuidado y prevención de riesgos en adolescentes de centros educativos.

Capacitación técnica en Seguridad Humana y Protección Contra Incendios: desarrollamos programas de actualización profesional, fortalecimiento regulatorio y formación operativa mediante el Simposio Nacional de Protección Contra Incendios, los Talleres para Autoridades Competentes del Ministerio de Salud y el Taller Nacional de Hidrantes.

Programa para estudiantes universitarios: brindamos un espacio formativo para futuras personas profesionales de Arquitectura, Ingenierías y Educación, promoviendo la incorporación de la seguridad humana desde el diseño y la práctica docente.

Algunos resultados fueron:

513 personas beneficiadas
del proyecto Juventud Sana.

715 profesionales capacitados
en temáticas especializadas.

815 estudiantes beneficiados con espacios formativos.



Fotografía: Bomberos durante operación de rescate.



Impacto en poblaciones clave

Desarrollamos programas e iniciativas para el fortalecimiento del bienestar y la protección de las comunidades, en procura del desarrollo integral de las personas y la atención de necesidades sociales.

Este enfoque incorpora prácticas responsables, equitativas y solidarias que buscan generar resultados sostenibles en el tiempo. Presentamos algunas acciones desarrolladas por tipo de población:

Población adulta mayor

Con el fin de promover el bienestar integral y la calidad de vida de las personas adultas mayores, desarrollamos un curso educativo, con el apoyo de la Municipalidad de Montes de Oca, orientado al fortalecimiento del autocuidado, la adopción de hábitos saludables, la salud física y emocional, así como la prevención de riesgos y enfermedades, para favorecer un envejecimiento activo y digno. Esta iniciativa alcanzó a 30 personas.

Población en condición de discapacidad

Incorporación de la LESCO



Realizamos **29 atenciones a personas sordas** mediante la implementación del servicio de atención en Lengua de Señas Costarricense (LESCO), servicio que se brinda a través de videollamadas, citas médicas presenciales, interpretación en audiovisuales y participación de intérpretes en eventos en vivo.

Valoraciones domiciliarias



Contamos con un programa en INS RSS que realizamos **236 valoraciones** domiciliarias por personas profesionales en Trabajo Social para conocer las condiciones de las personas lesionadas y con discapacidad en búsqueda de un mejoramiento de su calidad de vida.

Accesibilidad en edificios



Realizamos remodelaciones en la Sucursal de Alajuela, Sucursal y CSR Turrialba, Sucursal y CSR Limón y entrada principal del Complejo Médico de la Uruca, en cumplimiento con la LEY N° 7600.

Manejo integral de la salud



Con el fin de robustecer el programa de atención de personas con lesiones medulares y sus familiares en el INS RSS realizamos **9 talleres** con un enfoque socioeducativo para facilitar herramientas de prevención y manejo integral a partir de su condición clínica. En estos tuvimos un alcance de **180 pacientes y 130 familiares**.



Fotografía: Actividades Preventivas del INS.

Niñeces y adolescencias

Programa Líderes de la Prevención



En el 2025 alcanzamos a **3.662 niñas y niños** de 82 CENCINAI, Centros de Cuido y escuelas de zonas en condiciones vulnerables, con el objetivo de contribuir a una cultura de prevención en seguridad vial y movilidad segura en la población.

Gira a colegios



Obtuvimos la participación de **4.630 personas jóvenes** en actividades preventivas sobre estilos de vida saludable, salud mental y movilidad segura, de los colegios José Joaquín Vargas Calvo San Pedro, Colegio San Roque de Grecia, Colegio Samuel Sáenz, Colegio de Paraiso de Cartago y Liceo de Pavas.

Jóvenes INSuperables



Realizamos un encuentro de juventudes en el que participaron **500 personas** en actividades lúdicas, interactivas y participativas, que fomentaron habilidades para su salud emocional, física, financiera y ocupacional.



Fotografía: Gira de Colegios.

Poblaciones indígenas

Visita a comunidades indígenas



Desarrollamos actividades lúdicas y educativas en las comunidades indígenas de **Quitirrisí de Mora** y **Ngäbe Buglé** de San Vito de Coto, enfocadas en la prevención de riesgos, el autocuidado, la convivencia y el fortalecimiento de entornos seguros y saludables. Con lo que logramos una participación de **450 niñas y niños**.

Botatón 2025



Realizamos la entrega de **500 pares de botas** de hule a las niñas y niños de la comunidad indígena Maleku en Guatuso de Alajuela, como acción de promoción de la salud y prevención de enfermedades transmisibles.



Fotografía: Visita a comunidad indígena en el cantón de Guatuso de Alajuela.

Mujeres en la gestión social

La equidad de género orienta nuestras acciones institucionales. Reconocemos la importancia de promover la igualdad de oportunidades y condiciones de bienestar para las mujeres, considerando los distintos contextos sociales, económicos, laborales y territoriales en los que se desarrollan sus actividades.

A partir de esto, desarrollamos las siguientes actividades:

Agenda Interinstitucional de Trabajo Doméstico Remunerado del INAMU

Capacitación integral:

En el marco de nuestra participación en la Agenda, durante el 2025 desarrollamos **4 capacitaciones virtuales** con una participación de **199 personas**.

Estas acciones permitieron brindar información clave sobre los riesgos asociados al trabajo doméstico y las

medidas de prevención aplicables. Los temas abordados fueron:



Prevención de incidentes en el trabajo doméstico.

Medidas de prevención en labores domésticas, trabajos de jardinería y mantenimiento de exteriores en casas de habitación.

Primeros auxilios en el hogar: atención básica ante emergencias.

Salud mental en el trabajo doméstico: manejo del estrés y del agotamiento físico.

Programa Espacios Seguros

En alianza con el INAMU, en el 2025 las estaciones del Cuerpo de Bomberos participaron en una auditoría dirigida a evaluar a las personas facilitadoras del Programa **Espacios Seguros**, reafirmando el compromiso institucional con la prevención y la creación de entornos libres de violencia.

Este proceso incluyó la atención de consultas orientadas a medir el desempeño durante las capacitaciones, en las cuales participaron **197 personas** de áreas administrativas, técnicas y operativas.



Fotografía: Presentación del libro Ticas Poderosas.

Beneficios del Segmento Pymes y Corporativo

Gestión dirigida a Pymes

La clientela Pyme constituye un pilar esencial en nuestra gestión; por ello, enfocamos esfuerzos en impulsar su

crecimiento y desarrollo empresarial mediante la creación de programas de fortalecimiento, así como, el establecimiento de alianzas comerciales con socios estratégicos y la actualización constante

de los productos incluidos en el paquete de seguros dirigido a este segmento.

Destacamos los principales logros alcanzados:

Mantenemos una cartera de más de **235 mil clientes Pymes.**

En las charlas del Programa de Capacitación INSfórmese se tuvo la inscripción de más de **40.000 personas.**

Realizamos **36 capacitaciones** virtuales para Pymes en diversos temas.



Iniciativas implementadas:

Programa de Mentorías Voltaje

Alcanzamos a **29 Pymes** a las que les brindamos orientación estratégica, apoyo especializado con empresas mentoras y recursos prácticos que impulsen el desarrollo empresarial por medio del fortalecimiento de las capacidades de gestión, mejora en la toma de decisiones y adecuada administración de sus negocios.

Campañas digitales

Se generaron campañas de seguros de: Carga, Transporte Interior, Riesgos del Trabajo, Responsabilidad Civil, Incendio, Gastos Médicos, Colectivo de Vida, Equipo Electrónico. Con el objetivo de informar sobre los seguros que ofrece el INS a este segmento y sus tarifas o condiciones diferenciadas.



Fotografía: Participación en Feria IMAS Impulsa.

Programas de formación para Pymes:

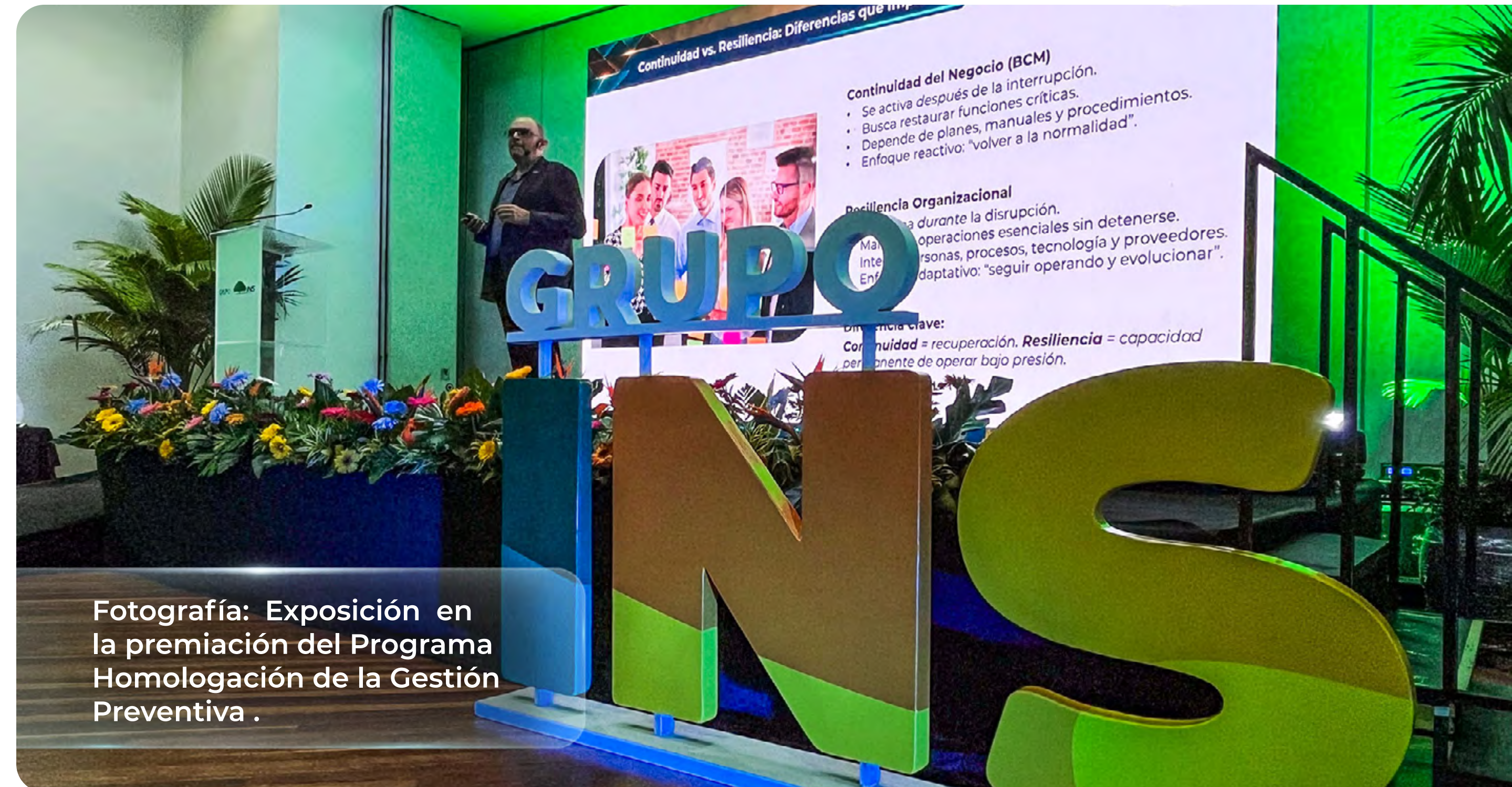
Con el objetivo de desarrollar y fortalecer las capacidades empresariales de la clientela Pymes, implementamos un programa integral de **36 capacitaciones** que aborda aspectos claves del negocio en categorías como:

Temáticas	Mujeres	Hombres
Seguros y gestión de riesgos	5.152	2.594
Gestión empresarial	4.104	2.652
Finanzas y tributación	7.236	4.480
Salud y bienestar laboral	2.573	964
Innovación y tecnología	3.849	2.427
Cumplimiento legal	3.320	1.414
Prevención del acoso	1.384	493
Marketing y comunicación	3.039	1695



47.376
personas alcanzadas
en capacitaciones

30.657 mujeres
16.719 hombres



Fotografía: Exposición en la premiación del Programa Homologación de la Gestión Preventiva .



Gestión de la clientela Corporativa

Durante el 2025, desarrollamos diversas iniciativas dirigidas al segmento corporativo-empresarial, orientadas a fortalecer relaciones comerciales y consolidar la fidelización

de este segmento estratégico. Estas acciones formaron parte de las estrategias comerciales implementadas para generar valor agregado y acompañamiento técnico.

Alcanzamos a **7.800 personas** en nuestras iniciativas.

Realizamos **126 capacitaciones** a nuestro segmento.

Fotografía: Desafío de Brigadas 2025.



Presentación del Seguro Cyber Pro



Presentamos el seguro Cyber Pro a **91 personas** de Asociaciones Solidaristas, actividad que buscaba el acercamiento a este sector y la promoción del seguro.

Actividad de relacionamiento



Desarrollamos más de **13 actividades** orientadas a generar espacios de encuentro y networking, así como a reconocer y agradecer la confianza de la clientela corporativa categoría 5 estrellas.

Iniciativas de acercamiento



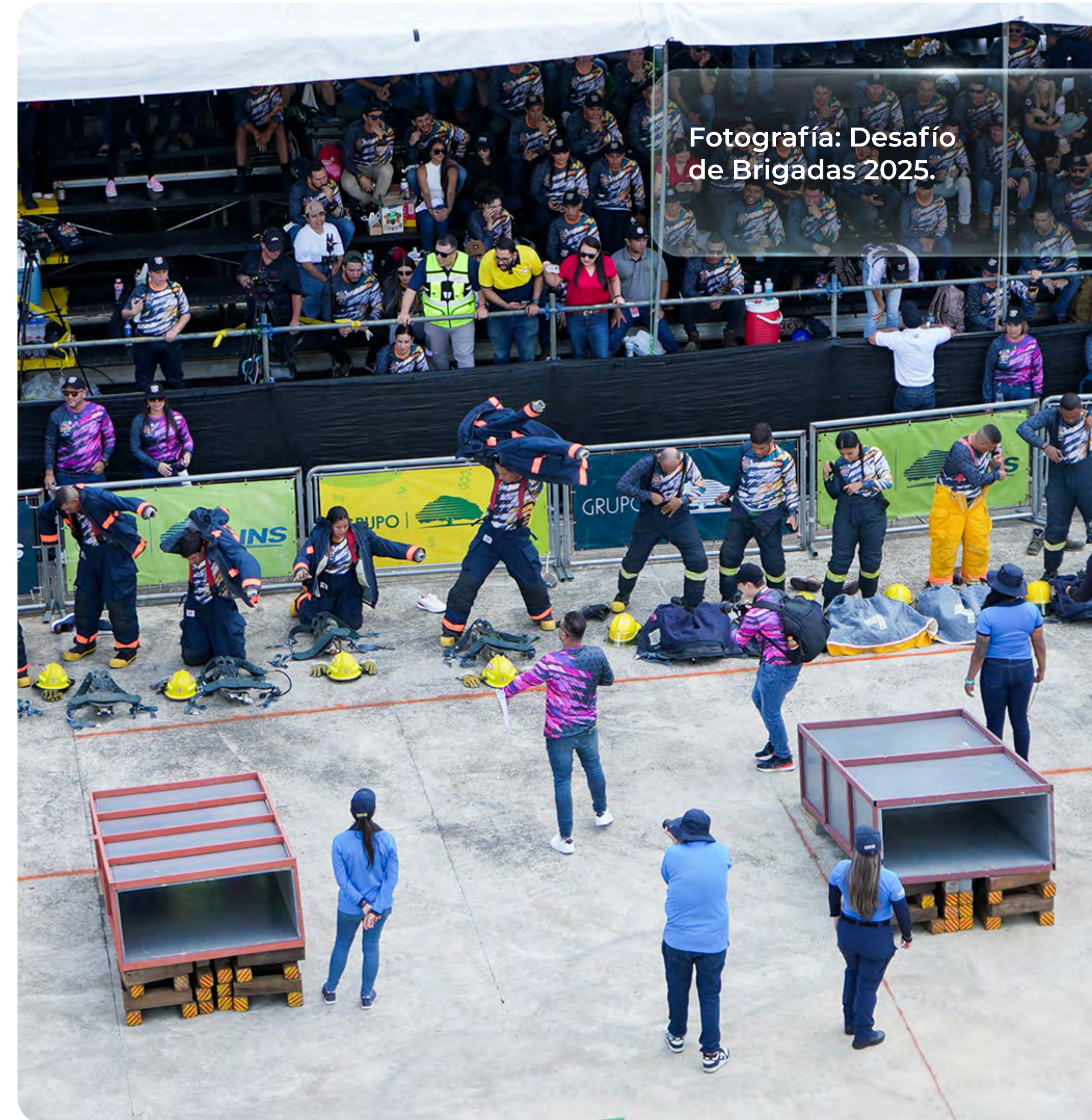
Realizamos capacitaciones y talleres técnicos con apoyo de expositores nacionales e internacionales, dirigidos a clientela corporativa, socios comerciales y entidades aliadas, orientados al fortalecimiento del conocimiento en seguros, gestión de riesgos, innovación y uso de herramientas tecnológicas, con una participación total de **591 personas**.

Espacios de encuentro



Realizamos ferias en colaboración con entidades como: Millicom Cable Costa Rica; Intel; Dos Pinos; Mucap; Aeropuerto Tobías Bolaños; Boston Scientific; Banco Nacional; La Guacamaya CR y Ciamesa. Iniciativas que permitieron generar espacios de interacción, capacitación y acompañamiento.

Como parte del programa de gestión de riesgos, realizamos el Desafío de Brigadas 2025, con la participación de **420 personas y 42 brigadas empresariales**, poniendo a prueba sus habilidades para el rescate de emergencias.



Salud y seguridad con la clientela:

Nuestro trabajo con la clientela corporativa en salud y seguridad se centra en la prevención, el acompañamiento técnico y el fortalecimiento de capacidades organizacionales.

Mediante capacitaciones especializadas, ejercicios prácticos y espacios de sensibilización, apoyamos a las empresas en la identificación de riesgos, la adopción

de buenas prácticas y el fortalecimiento de su cultura preventiva. Esto con el apoyo del Departamento de Promoción y Prevención, la Academia de Bomberos y otros expositores.

Programas de formación para el segmento corporativo:

Con el fin de acompañarles en la gestión de sus operaciones, desarrollamos un programa de capacitaciones orientado a atender sus necesidades, en categorías como:

Temáticas	Personas alcanzadas
Programa de Gestión de Riesgos	256
Salud y bienestar integral	467
Seguridad ocupacional	152
Habilidades blandas y comunicación	330
Cumplimiento y gestión laboral	672
Portafolio de seguros	3018
Movilidad segura	80



Más de **4.975** personas del segmento alcanzadas en actividades de capacitación.



Fotografía: Pollins compartiendo durante la Carrera 3.21 GO Asidown.

Patrocinios y generación de valor

Durante el 2025 apoyamos diversas iniciativas y proyectos mediante la figura de patrocinios, con el objetivo de fortalecer nuestra visibilidad de marca, así como la reputación institucional y las estrategias corporativas.

En el Grupo INS, todos los patrocinios se gestionaron en estricto apego a la normativa vigente y se encuentran debidamente registrados en el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), en línea con los principios de transparencia y control institucional.

Estas contribuciones reafirman nuestro compromiso con iniciativas en los ámbitos de salud, educación, deporte, recreación, cultura y tecnología, con el objetivo de generar un impacto positivo en la sociedad.



Realizamos un aporte por la suma de **¢492 millones** en efectivo y **¢376 millones** en pólizas de seguro.



Temática	Patrocinio otorgado
Educación	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyamos la realización del XXV Simposio Internacional de Métodos Matemáticos Aplicados a las Ciencias, organizado por la Fundación de la Universidad de Costa Rica. • Brindamos patrocinio a la Asociación Edunámica de Costa Rica, que concede becas a niñas, niños y jóvenes de alto potencial.
Cultura	<ul style="list-style-type: none"> • Formalizamos el patrocinio a la Asociación Oratorios Salesianos Don Bosco para la participación de la Banda Cedés Don Bosco en el <i>Desfile de las Rosas 2027</i>. • Apoyamos a la Cimarrona Los Güilas para su participación en el <i>Real Brass Festival 2025</i> en España. • Colaboramos en la producción del Ballet El Cascanueces, lo que permitió facilitar el acceso al evento a grupos de niñas y niños en condición de vulnerabilidad. • Concretamos el apoyo a La Pájara Cine para la producción de la película "<i>Nadie Sabe que Hoy Jugamos</i>", obra de ficción inspirada en la historia de la futbolista costarricense Shirley Cruz.
Salud y prevención	<ul style="list-style-type: none"> • Patrocinamos al Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica para el desarrollo de la <i>Campaña Sanamente</i>. • Brindamos apoyo a la <i>carrera 3.21 GO</i>, orientada a promover la inclusión de personas con Síndrome de Down. • Otorgamos patrocinio a MET Productions para la ejecución de la <i>Campaña Diario Adolescente</i>.
Comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyamos distintos eventos del sector asegurador, entre ellos, las Cumbres Iberoamericanas del Seguro del Instituto Génesis. • Respalamos al atleta olímpico Kenneth Tencio Esquivel, destacado en la disciplina de BMX estilo libre.
Deporte y recreación	<ul style="list-style-type: none"> • Brindamos patrocinio a la atleta Amalia Ortuño, pentacampeona mundial de CrossFit adaptado. • Apoyamos a la Asociación Lucha Contra el Cáncer Infantil (ALCCI), organizadora del evento 90 Minutos por la Vida. • Brindamos apoyo a los equipos de fútbol Deportivo Saprissa, Liga Deportiva Alajuelense y el Club Sport Cartaginés.
Innovación y tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyamos la realización de las ferias educativas Expoinnova y Generación E 2025, orientadas a la promoción de la innovación y el desarrollo de capacidades. • Brindamos patrocinio al II Congreso de Medicina 2025 de la Fundación de la Universidad de Costa Rica, enfocado en innovación y actualización de conocimientos.

Fotografía: El Compositor costarricense Carlos Guzmán interpretó la emblemática canción "Soy Tico" durante la presentación de INS Estadio.



Alianza INS Estadio
 Concretamos el acuerdo de patrocinio con el Fideicomiso de Gestión y Administración Estadio Nacional del Banco Nacional de Costa Rica, que incluye la adquisición de los Derechos de Denominación para cambiar su nombre a INS Estadio.



Museo del Jade y la Cultura Precolombina

El Museo del Jade y la Cultura Precolombina del INS resguarda una destacada colección de piezas arqueológicas que reflejan su valor cultural y significado histórico.

Piezas del Museo del Jade y la Cultura Precolombina

Material	Cantidad	Porcentaje
Cerámica	4013	53,92%
Piedra verde	2194	29,48%
Lítica	726	9,75%
Oro	71	0,95%
Colección de Arte	372	5,00%
Otro	67	0,90%
Total	7.443	100%

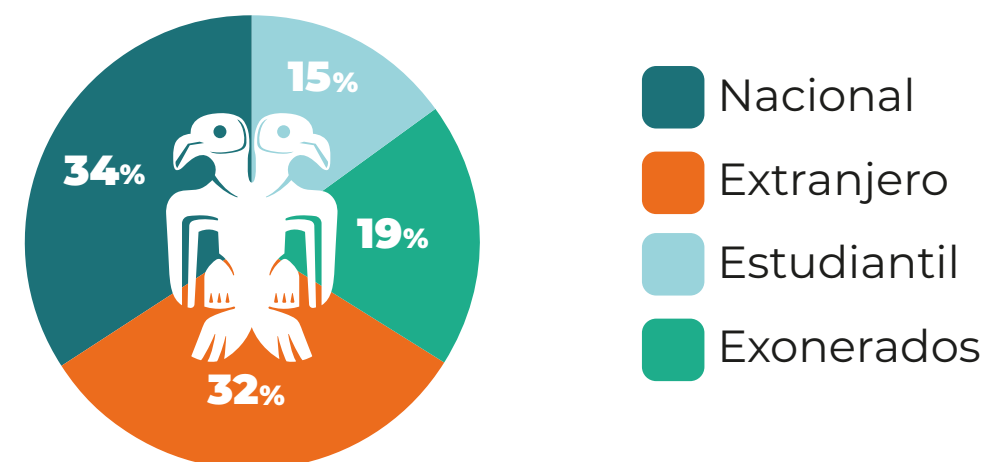
En el año 2025, registramos un incremento en la visitación de 11.789 personas en comparación con el 2024. Durante el presente año, 10.359 estudiantes participaron en las distintas modalidades de visitas.



Fotografía: Museo del Jade del INS, durante el Art City Tour.

84.891 personas visitaron el Museo durante el 2025.

Distribución de la visitación 2025




Acciones desarrolladas:

En el año 2025, desarrollamos actividades culturales y educativas que fortalecieron el vínculo con las comunidades y promovieron la apreciación del patrimonio. Además, el Museo se consolidó como un espacio de encuentro artístico y cultural, lo cual amplió su alcance y reafirmó su papel como un espacio inclusivo y socialmente comprometido

Programas educativos:

Se participó en la Ruta de Museos, iniciativa del MEP y del MCJ, y se realizaron conversatorios dirigidos a grupos escolares y colegiales.

 Se atendieron **271** centros educativos y **10.359** personas estudiantes

Capacitación a guías de turismo:

Se implementaron acciones para mejorar la experiencia de las personas visitantes extranjeras y fortalecer la articulación con el sector turístico.

 **448** personas beneficiadas

Talleres:

Se ofrecieron espacios lúdicos orientados al bienestar, la imaginación, la creatividad y la integración social.

 **630** personas beneficiadas

Durante el 2025, se desarrollaron 18 talleres con familias, 2 dirigidos a poblaciones en condición de vulnerabilidad y 5 a población mayor de 18 años.

Actividades artísticas:

Se mantuvo una agenda de actividades que incluyó música, poesía, literatura, danza y un festival de cine.

 **2.673** personas beneficiadas

Conferencias y conversatorios:

Se promovieron espacios de diálogo para divulgar investigaciones y conocimientos en ámbitos académicos, sociales, culturales y naturales.

 Se realizaron **20** conferencias y participaron **811** personas



Fotografía: Exposición Temporal en el Museo del Jade del INS.



Nuestra participación en los Art City Tour y en la conmemoración del Día Internacional de los Museos, tuvo un alcance de **8.687 personas**, posicionando al Museo como un referente nacional en divulgación del patrimonio cultural.

Exhibiciones del año 2025

Durante el periodo, se presentaron tres principales exhibiciones de gran impacto:



La Divina Comedia ilustrada por Salvador Dalí: obra que forma parte de la Obra Cultural de FUNIBER, ofrece una edición ilustrada por Dalí, quien utilizó las técnicas del grabado para combinar la prosa medieval de *La Divina Comedia* de Dante Alighieri con su visión surrealista.



Cartografías del corazón: esta exposición de Sussy Vargas es una exploración de la memoria a través de imágenes, objetos y palabras. Narrando la historia de las ausencias y las pérdidas, de las huellas y las cicatrices que trazan un mapa sobre la piel, las manos y la mirada.

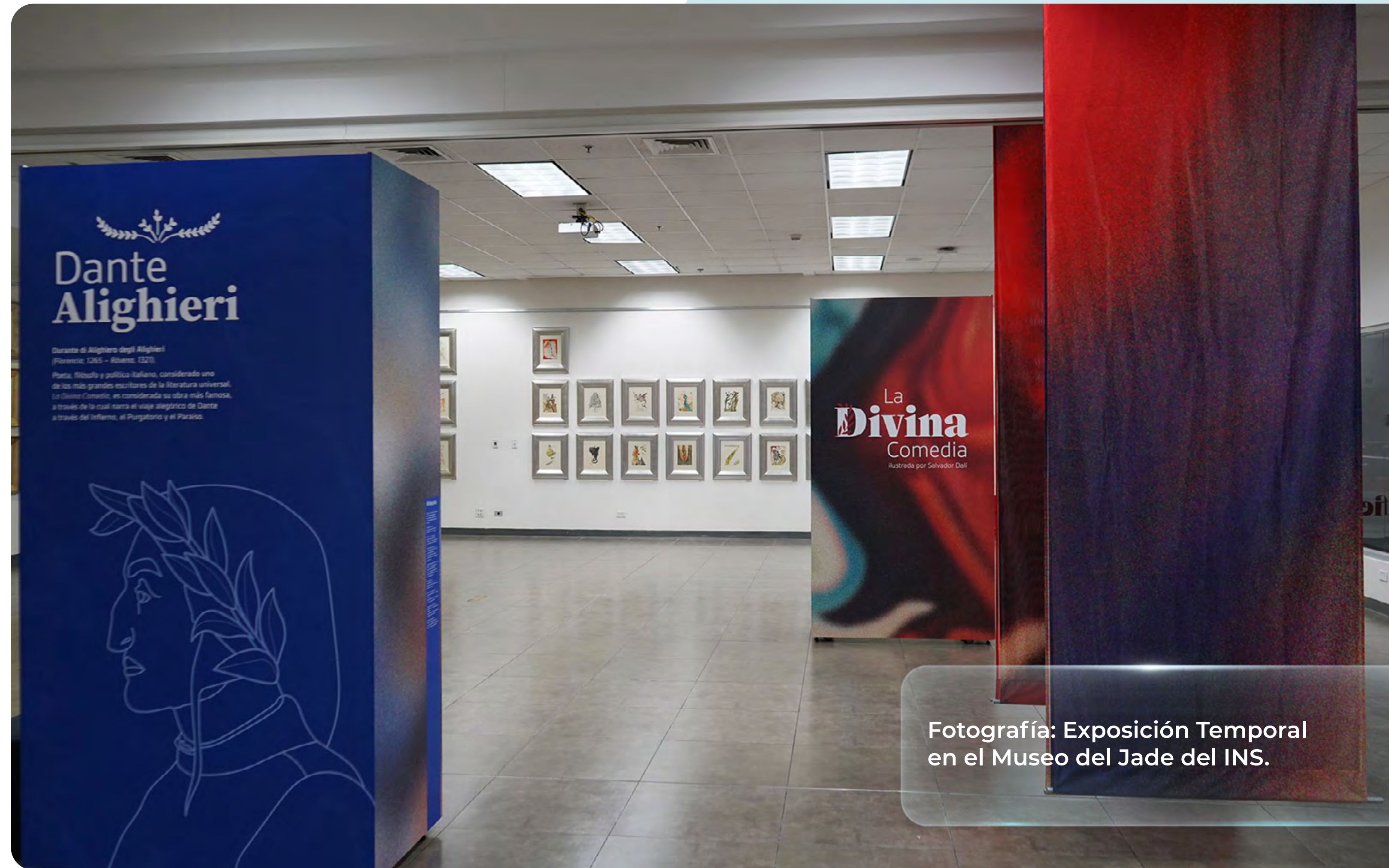


Oficio del arte: trayectoria y legado de Julio Escámez en Costa Rica (1974–2015). Se rinde homenaje a este maestro muralista, pintor, ilustrador y educador, cuya sensibilidad crítica y compromiso social marcaron profundamente la escena cultural costarricense durante más de cuatro décadas.



La exposición “*¡Por la fiesta!*” creada para conmemorar el centenario de la institución, obtuvo una mención honorífica en los premios Huellas de Oro del INS.

Con el fin de ampliar nuestro alcance y diversificar nuestras iniciativas, desde el Museo hemos fortalecido nuestra gestión mediante alianzas consolidadas.



Fotografía: Exposición Temporal en el Museo del Jade del INS.



Alianzas significativas para la gestión social externa

Fortalecimos alianzas con instituciones y organizaciones que comparten objetivos en materia de gestión social, tales como:



Fotografía: Corte de cinta durante el Programa de Prevención, Dos Ruedas es Tuanis.

Alianzas con el objetivo de fortalecer acciones de **promoción y prevención**

Consejo de Salud Ocupacional.
Ministerio de Salud (MS).
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS).
Ministerio de Educación Pública (MEP).
Consejo de la Persona Joven (CPJ).
Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU).
Organización Panamericana de la Salud (OPS).
Gobiernos Locales (Montes de Oca, Zarcero, Heredia, San Rafael de Heredia, San Pablo de Heredia, Paraíso).

Vínculos para la promoción y prevención en **temáticas de salud**

Asociación Sobreviviendo a Quemaduras del Hospital Nacional de Niños (ASOQUEM HNN)
Asociación Costarricense para Pacientes Oncológicos Digestivos (ACOPODI)
Universidad de Costa Rica (UCR).

Alianzas para fortalecer temáticas vinculadas a la **movilidad segura**

Consejo de Seguridad Vial (COSEVI)
Dekra
Bridgestone
Ruta 27
Asociación Down de Costa Rica (ASODOWN)
Consejo de Movilidad Segura

Alianzas estratégicas de **desarrollo cultural, educativo y social**

Artistas Aquiles Jiménez, Sussy Vargas y Carlos Arroyo
Cámara de Comercio de Costa Rica y CRECEX
Colegio de Señoritas
Comisión Cabrúg Rocj
Correos de Costa Rica
Asociación Down de Costa Rica (ASODOWN)
Artistas Aquiles Jiménez, Sussy Vargas y Carlos Arroyo
Colegio de Señoritas
Fundación Parque La Libertad
Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)
Ministerio de Cultura y Juventud
Ministerio de Economía, Industria y Comercio
Museos del Banco Central
Patronato Nacional de la Infancia (PANI)
Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER)



GESTIÓN AMBIENTAL



PERFIL DEL
GRUPO INS



NUESTRA
GOBERNANZA



SOCIAL
INTERNA



SOCIAL
EXTERNA



GESTIÓN
AMBIENTAL



GESTIÓN
ECONÓMICA



Fotografía: Jornada de reforestación con personas voluntarias del INS en el Parque Los Conejos.

Sostenibilidad ambiental como eje estratégico corporativo

En el Grupo INS incorporamos la gestión ambiental como un pilar estratégico de nuestros negocios, operaciones y procesos de toma de decisiones. Constituye un componente esencial de la estrategia corporativa y responde a una visión de sostenibilidad orientada a generar valor.

Este compromiso se sustenta en la Política de Sostenibilidad del Grupo INS, la cual orienta nuestras acciones hacia una gestión responsable, eficiente y alineada con las mejores prácticas.

A través de un enfoque integral, identificamos, prevenimos y mitigamos los impactos ambientales, para promover la mejora continua, el uso eficiente de los recursos y la adopción de prácticas responsables.

Nuestro modelo de gestión ambiental se estructura a partir de los siguientes pilares:



Gestión de riesgos

Incorporamos criterios ambientales en los procesos de identificación, evaluación y administración de riesgos, con especial atención a aquellos relacionados con el cambio climático, conforme a las mejores prácticas nacionales e internacionales.



Productos y servicios sostenibles

Impulsamos el desarrollo y la oferta de productos y servicios que contribuyan a los desafíos del desarrollo sostenible, para generar oportunidades de negocio vinculadas tanto a la adaptación como a la mitigación del cambio climático.



Rendición de cuentas

Comunicamos de forma periódica, clara y transparente el desempeño y los impactos ambientales de nuestras operaciones, siguiendo estándares internacionales de divulgación.

Este modelo se operativiza mediante el Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI), y se integra desde la planificación operativa de cada empresa del Grupo INS.

En materia de emisiones, reducción y compensación de gases de efecto invernadero, operamos conforme a los lineamientos de las **normas INTE/ ISO 14064-1:2019 e INTE B5:2021**, que establecen los requisitos para la cuantificación, seguimiento y reporte de emisiones. El cumplimiento de estos estándares y la aplicación sistemática de nuestras acciones ambientales nos han permitido obtener la **certificación del Programa País 2.0 “Carbono Neutralidad”** otorgada por el Ministerio de Ambiente.



Fotografía: Jornada de reforestación con personas voluntarias del Grupo INS en el Parque Los Conejos.

Nuestros programas ambientales

En el Grupo INS desarrollamos la gestión ambiental en apego al **Decreto Ejecutivo N° 36499-S-MINAE**, que establece los lineamientos para los **Programas de Gestión Ambiental Institucional (PGAI)** en el sector público.

Contamos con dos PGAI: uno de alcance corporativo, que integra al INS, la Red de Servicios de Salud, INS Servicios, INS SAFI e INS Valores; y un PGAI exclusivo para el Benemérito Cuerpo de Bomberos, en virtud de su régimen de desconcentración administrativa.

Durante el 2025, ambos programas fueron reconocidos con el Galardón de Excelencia Ambiental otorgado por la Dirección de Gestión de Calidad Ambiental (DIGECA) del MINAE, posicionándonos en el semáforo de evaluación en el color verde, que indica un desempeño ambiental positivo.

Reconocimiento por Excelencia Ambiental 2025
 El PGAI Corporativo y el PGAI del Benemérito Cuerpo de Bomberos recibieron el **Galardón de Excelencia Ambiental**, y se alcanzó la categoría verde por su desempeño destacado.

PGAI	Evaluación 2024	Evaluación 2025
Corporativo (INS, Red de Servicios de Salud, INS Servicios, INS SAFI e INS Valores)	98,6	93,3
Benemérito Cuerpo de Bomberos	93,6	94,6

Dentro de las acciones realizadas destacan:

- Participación en actividades de compensación ambiental en coordinación con las municipalidades. En las sucursales del INS, en cumplimiento del Manual Ambiental y en alineación con el Programa de Gestión Ambiental Institucional, realizamos actividades como la limpieza de parques públicos y calles en Alajuela y Escazú.

Adicionalmente, el Programa Bandera Azul Ecológica constituye un eje relevante de nuestra gestión ambiental. Se ha mantenido una participación continua durante 11 años en la categoría de Cambio Climático, con la obtención del galardón en distintas sucursales y estaciones de bomberos, como se visualiza en el anexo N°1.

82 edificaciones fueron galardonadas con el Programa Bandera Azul Ecológica en la categoría de Cambio Climático, 80 pertenecen al Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

Durante la presentación del Reporte de Sostenibilidad del 2024 se obtuvo el galardón de Evento Sostenible del Programa de Bandera Azul Ecológica.

Capacitación

Como parte de las acciones de sensibilización ambiental, se trabajó en una nueva estrategia denominada “Campeonato Ambiental” a través de nuestra Universidad Corporativa del INS.

Alcance de la Estrategia de Capacitación Ambiental
 A través de la estrategia de comunicación y capacitación ambiental, sensibilizamos a **10.270 personas** colaboradoras mediante charlas, boletines informativos y campañas institucionales.



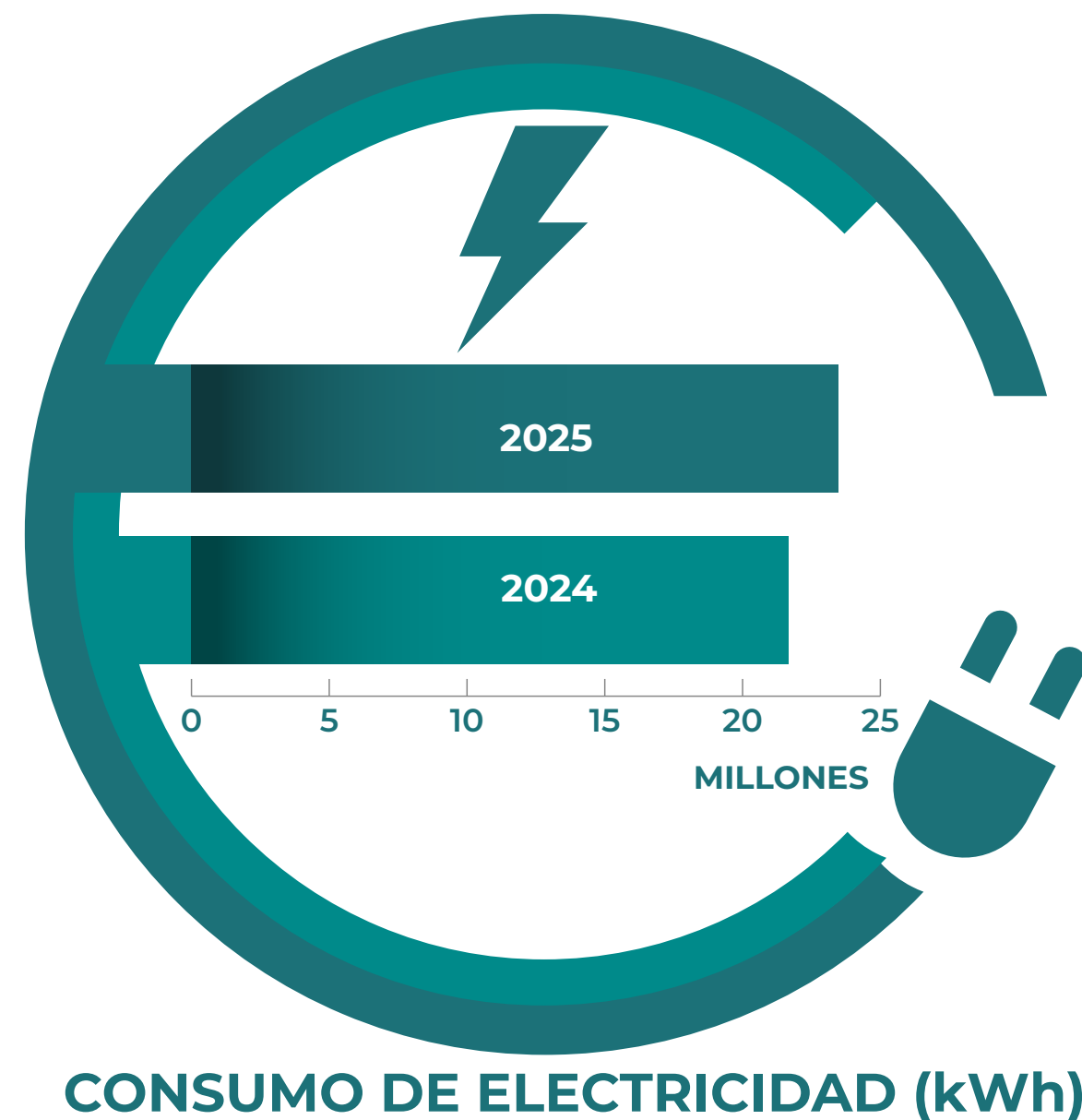
Gestión de los impactos ambientales

En el desarrollo de nuestras operaciones, interactuamos de manera constante con el entorno, lo que genera distintos impactos ambientales relevantes. En este apartado presentamos el detalle de nuestra gestión en cuanto a consumo energético, de agua y de combustibles, así como las acciones asociadas a la

gestión de residuos y de emisiones de gases de efecto invernadero. Asimismo, se describen las medidas adaptadas para mitigar y compensar nuestras emisiones y consumos, de cara hacia el carbono neutralidad.

Electricidad

Durante el 2025, el consumo total de electricidad en las empresas del Grupo INS fue de 22.370.074 kWh, lo que representa un aumento del 4% respecto al 2024, año en el que se registró un consumo de 21 579 705 kWh.



Al desglosar los datos, se observa que el mayor consumidor de energía eléctrica fue la Red de Servicios de Salud, con 10.526.462 kWh, equivalente al 47% del consumo total. Este comportamiento se asocia a la ampliación de la capacidad instalada en los centros de salud y en el Hospital del Trauma del INS, así como al aumento en la cantidad de personas

atendidas durante el año, debido a accidentes laborales y de tránsito, principalmente.

El segundo mayor consumidor fue INS Casa Matriz, que incluye sus sucursales, puntos de venta y demás edificios, con un consumo de 8.159.332 kWh, equivalente al 36% del total. Sin embargo, se destaca que, el

edificio de Oficinas Centrales registró 349 565 kWh, lo que representa una disminución del 6% respecto al 2024. Esta reducción puede estar asociada a la política de teletrabajo, implementada por la administración para contribuir a la disminución de la congestión vial dentro y fuera de la GAM y a las acciones de sensibilización llevadas a cabo. Acciones realizadas:

Eficiencia energética



Ejecutamos mantenimiento preventivo en edificaciones y en sistemas clave, como luminarias, ascensores yaires acondicionados.



Implementamos una estrategia de sensibilización para promover el uso responsable de los recursos.



Alcanzamos una reducción del 6% en el consumo eléctrico en las Oficinas Centrales.



Combustibles

El diésel fue la fuente de energía utilizada en 2025, con un consumo total de 1.146.679 litros. De este monto, el Cuerpo de Bomberos utilizó 1.005.282 litros, lo que equivale a un 88% del total, debido a la naturaleza operativa de la institución y al uso constante de camiones y equipo especializado para la atención de emergencias a nivel nacional.

La segunda fuente de energía más empleada fue el Gas LP, con un consumo de 168.564 litros, utilizado principalmente por la Red

de Servicios de Salud para la operación de equipo médico en el Hospital del Trauma y otros centros de salud.

Por último, el consumo de gasolina alcanzó 152.078 litros. En este caso, el INS Casa Matriz y la Red de Servicios de Salud concentraron el 63% del consumo, asociado al uso de la flotilla vehicular institucional, la cual utilizó 89.610 litros, equivalentes al 59% del total de gasolina consumida en el año.

Las principales acciones realizadas fueron:

Movilidad sostenible



Mantenemos 2 espacios de cicloparqueo en nuestras instalaciones.

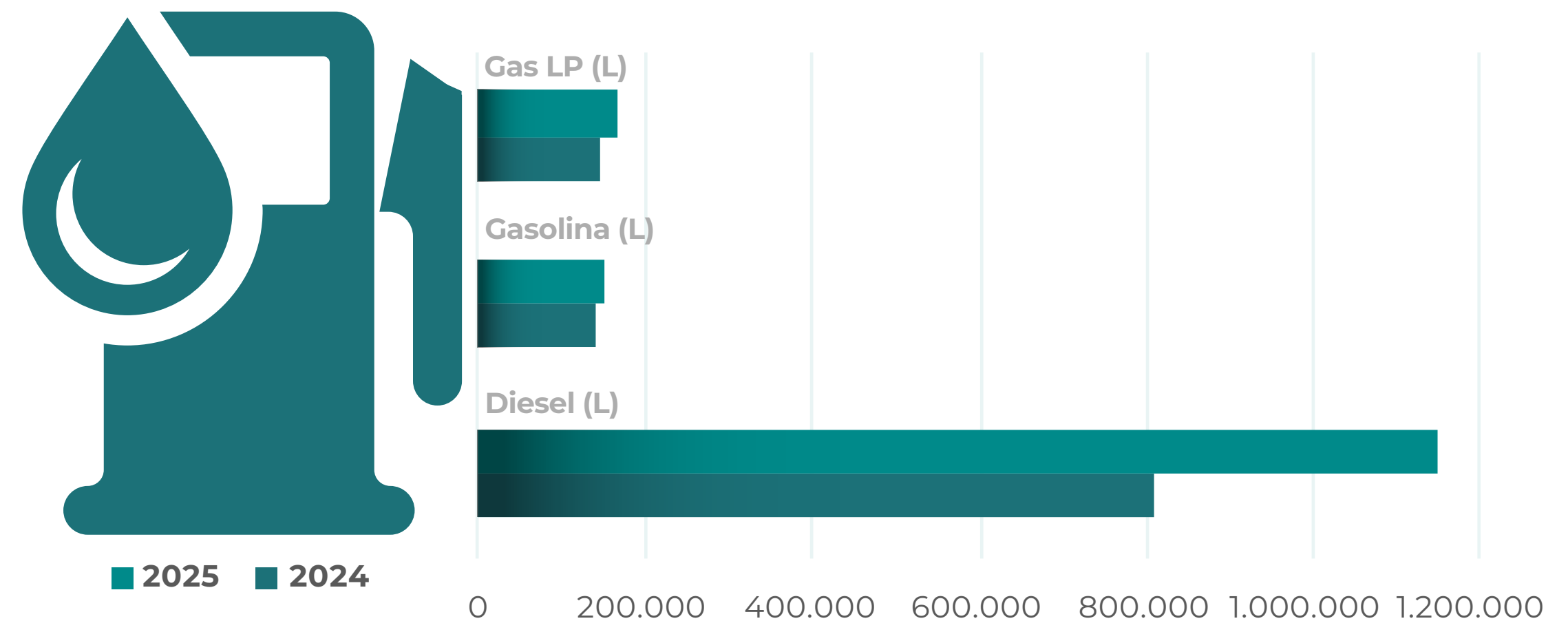


Impartimos una charla sobre “Movilidad eléctrica” durante el Mes del Ambiente, con una participación de 102 colaboradores.



Dimos seguimiento al mantenimiento de la flotilla vehicular, con 464 servicios realizados, y monitoreamos su rendimiento para optimizar el consumo de combustible y reducir las emisiones.

CONSUMO DE COMBUSTIBLES FÓSILES 2024 VS 2025



Consumo del agua

Durante el 2025, el consumo total de agua ascendió a 288.767 m³, lo que representa un incremento del 28% en comparación con 2024. El mayor consumo correspondió a la Red de

Servicios de Salud, con 157.006 litros, equivalente a un 54% del total.

El Complejo La Uruca, donde se ubica la torre administrativa y el Hospital del Trauma, concentró el 49% del total consumido en 2025, equivalente a

141.033 m³. Este comportamiento se asocia principalmente a su naturaleza operativa, enfocada en la atención de la salud y servicios hospitalarios. Adicionalmente, durante el periodo se ejecutaron obras complementarias como la construcción de la entrada principal

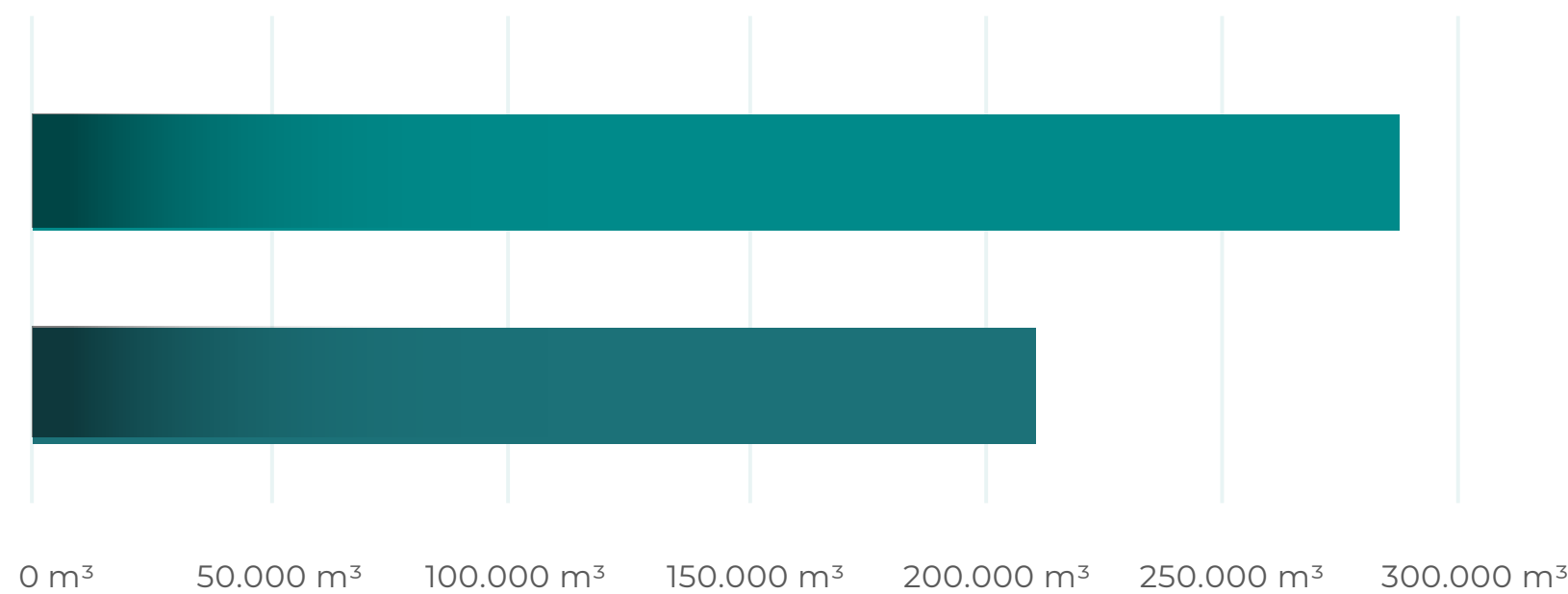
del Complejo y la remodelación del ingreso de ambulancias del Hospital del Trauma. Asimismo, se identificaron fugas puntuales en el sistema de abastecimiento de agua potable, las cuales fueron atendidas en los meses de agosto y setiembre.

Las acciones realizadas para contribuir a la reducción del agua fueron:

CONSUMO DE AGUA 2024 VS 2025



■ 2025 ■ 2024



Gestión del recurso hídrico



Recuperamos agua de lluvia en los Centros de Salud de Alajuela, Heredia, Cartago y Guadalupe, así como en estaciones del Cuerpo de Bomberos, incluidas la Metropolitana Sur y Norte.



Aprovechamos un total de 9.342 metros cúbicos de agua freática de las Oficinas Centrales del INS y el Museo del Jade, provenientes de yacimiento de agua subterránea tratado para emplear en el sistema de riego de las zonas verdes y en servicios sanitarios.



Gestión de residuos sólidos

Durante el 2025, presentamos una condición distinta a la registrada en el 2024, asociada a que una parte significativa del personal administrativo mantuvo la modalidad de teletrabajo, lo que generó una reducción significativa en los residuos valorizables. En el caso de los envases, la disminución fue de 21.191 kg, mientras que, respecto al papel y el cartón mostraron una reducción de 22.069 kg.

No obstante, la categoría que presentó un crecimiento significativo fue la de cobre. En 2024 se gestionaron 120.481 kg, mientras que en 2025 la cifra alcanzó los 261.300 kg, equivalente a un incremento del 54%. Este resultado se traduce en un beneficio económico relevante y refleja la efectividad de nuestros procesos de separación y manejo de residuos generados en actividades de remodelación, construcción y mantenimiento en la infraestructura institucional.

Como parte de las acciones realizadas logramos:

Generación de residuos sólidos valorizables



Gestión del residuos



Contamos con 21 puntos seguros para la gestión adecuada de medicamentos en centros médicos con farmacia y en el Hospital del Trauma.



En mayo de 2025, realizamos una campaña de recolección de residuos electrónicos, que permitió la disposición final adecuada de 405kg.

Gestión Anual de Residuos Peligrosos



Gestionamos de forma segura **317.230 kg de residuos peligrosos**, lo que permitió el manejo responsable de residuos bioinfecciosos, aceites y materiales contaminados. Esta cifra representa un incremento de 182.166 kg en comparación con el año anterior.




Generación de residuos sólidos peligrosos y manejo especial



Durante el 2025, registramos un incremento del 13% en la gestión de residuos de manejo peligroso, equivalente a 42.100 kg adicionales en comparación con el 2024. Del total de este aumento, el 84% corresponde al Hospital del Trauma, principalmente asociado a residuos

bioinfecciosos generados durante la atención clínica. En este contexto, el incremento observado responde a variaciones en la demanda de atención médica, la complejidad de los casos y la naturaleza propia del servicio hospitalario.

A pesar de ello, mantenemos un estricto cumplimiento de los protocolos de segregación, almacenamiento y disposición final establecidos por la normativa vigente, lo que garantiza la trazabilidad, la seguridad y el manejo adecuado de estos residuos.



Reducción significativa en 2025

Se registró una disminución del 13% en la generación de residuos de manejo especial, lo que representa 42.100 kg menos respecto al 2024.

Al analizar la composición de esta categoría, se identifica que el 69% corresponde a residuos de chatarra, asociados principalmente a procesos de remodelación, mejoras en infraestructura y trabajos de mantenimiento realizados en los edificios. La disminución observada se relaciona con una menor ejecución de

proyectos constructivos o intervenciones de ese tipo durante el periodo. El segundo tipo de residuo con mayor incidencia corresponde a los residuos electrónicos, que representan un 9% del total. En comparación con el año anterior, se observa una reducción significativa al

pasar de 15.506 kg en el 2024 a 8.769 kg en el 2025. Este comportamiento se asocia a una menor renovación de equipos y a la optimización de los procesos de mantenimiento preventivo de dispositivos tecnológicos.

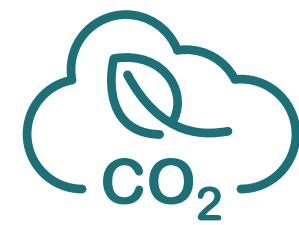


Fotografía: Jornada de reforestación con personas voluntarias del INS en el Parque Los Conejos.



Gestión de emisiones de gases de efecto invernadero

La cuantificación de emisiones generadas durante 2025, con alcance 1 y 2, en la totalidad del Grupo INS, se realizó mediante el estándar del GHG Protocol, según se detalla a continuación.



Inventario de GEI del Grupo INS 2025 (t CO2e/año)

Fuente de emisión	
Fijas por combustibles fósiles	408,08
Móviles por combustibles fósiles	3269,04
Gases refrigerantes	153,62
Aguas residuales	412,4
Electricidad	2840,99

De acuerdo con el gráfico anterior, la fuente de emisión de mayor peso corresponde a las fuentes móviles, con un total de 3.269 tCO₂e. Este comportamiento se relaciona directamente con el consumo de combustibles fósiles por parte de la flota vehicular institucional. Dentro de esta categoría, el combustible con mayor contribución es el diésel, que representa 2.930 tCO₂e, equivalente al 46 % del total del inventario.

Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, el consumió 978.140 litros de diésel en fuentes móviles.



Equivale a 2.672 tCO₂e y representa un 85% del consumo total de diésel.

La segunda fuente de emisiones con mayor relevancia corresponde al consumo eléctrico, con un total de 2.841 tCO₂e, el factor de emisión empleado para este cálculo corresponde al año 2024, debido a que, al momento de la elaboración del presente informe, el Instituto Meteorológico Nacional aún no había publicado los factores actualizados para el 2025. Validar el inventario de emisiones en el anexo N°3.

La Red de Servicios de Salud se posicionó como el mayor consumidor de electricidad.



Con un total de 1.337 tCO₂e y representa un 47 % del consumo total de electricidad.

INS Casa Matriz se posicionó como el segundo consumidor de electricidad.



Con un total de 1.036 tCO₂e y representa un 36 % del consumo total de electricidad.



Fotografía: Reforestación en el Parque Los Conejos con uso de hidrokeeper para la hidratación de árboles.

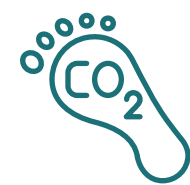


Como parte de las acciones de reducción se implementaron las siguientes:

Bonos de carbono



Adquirimos bonos de carbono para compensar emisiones directas e indirectas como parte del compromiso para la certificación de Carbono Neutralidad.



Para el inventario 2024 compensamos tres nuevas emisiones indirectas significativas, avanzando hacia la compensación total de estas emisiones.



En el 2024, obtuvimos la certificación Carbono Neutral del Programa País Carbono Neutralidad del MINAE.

Esto gracias a cumplir de manera satisfactoria los requisitos de la norma INTE/ISO 14064-1:2019 e la INTE B5:2021, con un alcance operacional que considera emisiones de fuentes directas e indirectas significativas, para INS Casa Matriz, INS SAFI e INS Valores.

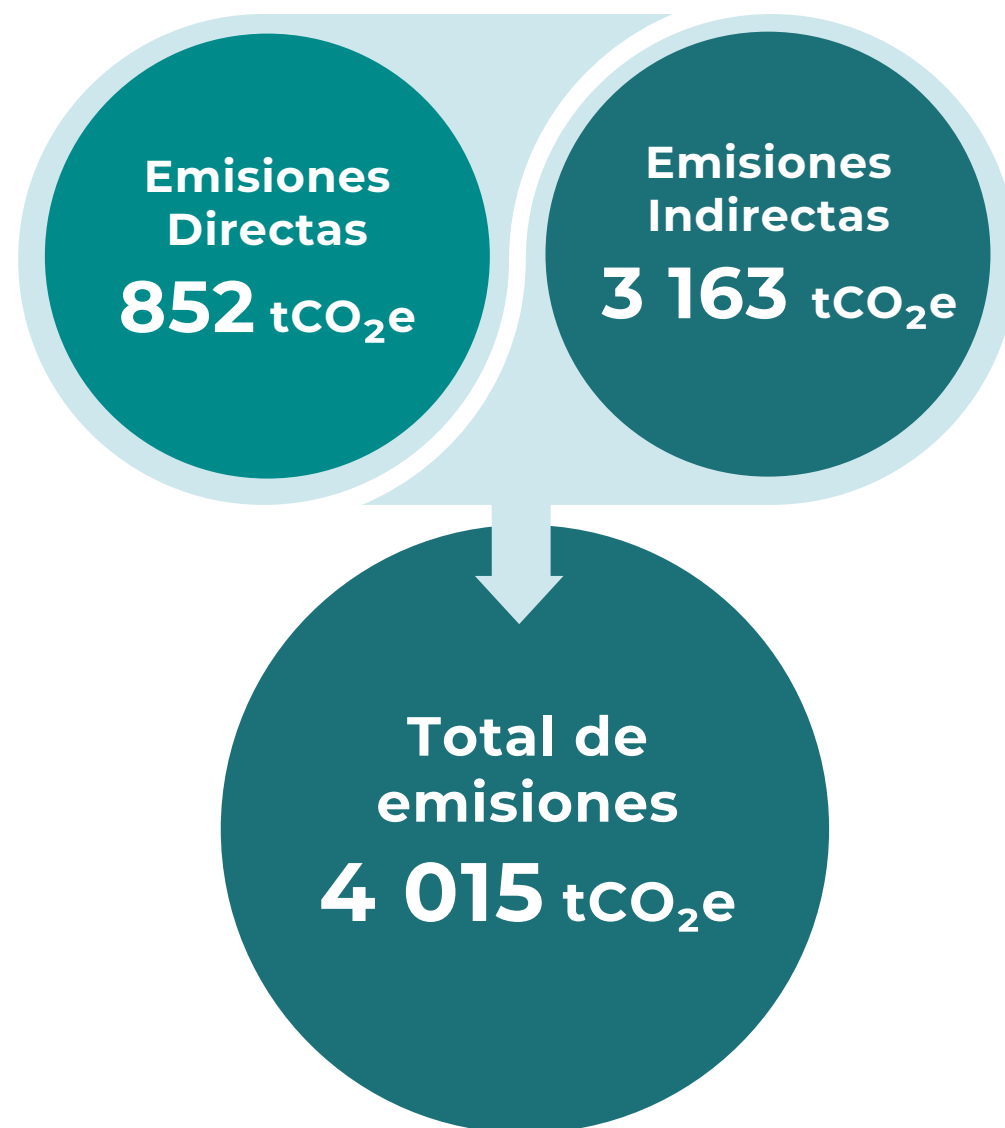


Fotografía: Mantenimiento y preparación de material vegetativo en el vivero de la Municipalidad de Curridabat.

Certificación Carbono Neutralidad para la empresa INS, INS SAFI e INS Valores.

Para el inventario de GEI del 2024, presentamos los siguientes **datos verificados** por INTECO:

Generación de residuos sólidos peligrosos y manejo especial



Anatomía de las emisiones compensadas:



De las emisiones directas, un 65% corresponde al consumo de combustibles fósiles de la flota vehicular institucional.

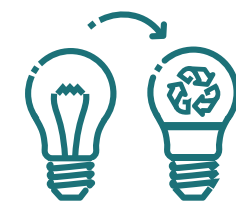


Del total del inventario de gases de efecto invernadero del 2024, un 52% corresponde a los edificios de los Centros de Salud administrados por la Red de Servicios de Salud.



La segunda fuente de emisión con mayor peso porcentual corresponde al consumo de energía en las edificaciones, tales como sucursales, oficinas centrales, el Museo del Jade, CEDINS, entre otras. La información detallada puede consultarse en el anexo N°2.

Enfoque de nuestras acciones de reducción:



Proyecto de eficiencia energética de sustitución de iluminación LED y sustitución de equipos tecnológico.

Con este proyecto se logró una reducción de 3,55 tCO₂e, acumulando un total de 11,66 tCO₂e reducidas entre el 2022 y el

2024. Estas reducciones fueron verificadas durante los procesos de auditoría interna y externa realizados en el año de reporte.

La compensación de nuestras emisiones directas e indirectas significativas —incluyendo consumo de energía, teletrabajo, transporte aéreo y consumo de combustibles en fuentes fijas de la Red de Servicios de Salud— se realiza mediante la compra de Unidades Costarricenses de Compensación (UCC) del Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (FONAFIFO).

Anotaciones del Sistema de Gestión Carbono Neutralidad



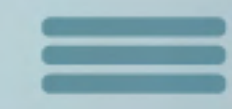
Desde el 2018 contamos con un sistema de gestión de carbono neutralidad bajo las normas INTE/ISO 14064-1 e INTE B5:2016 con un alcance de oficinas centrales del INS, 19 sucursales y Museo del Jade.



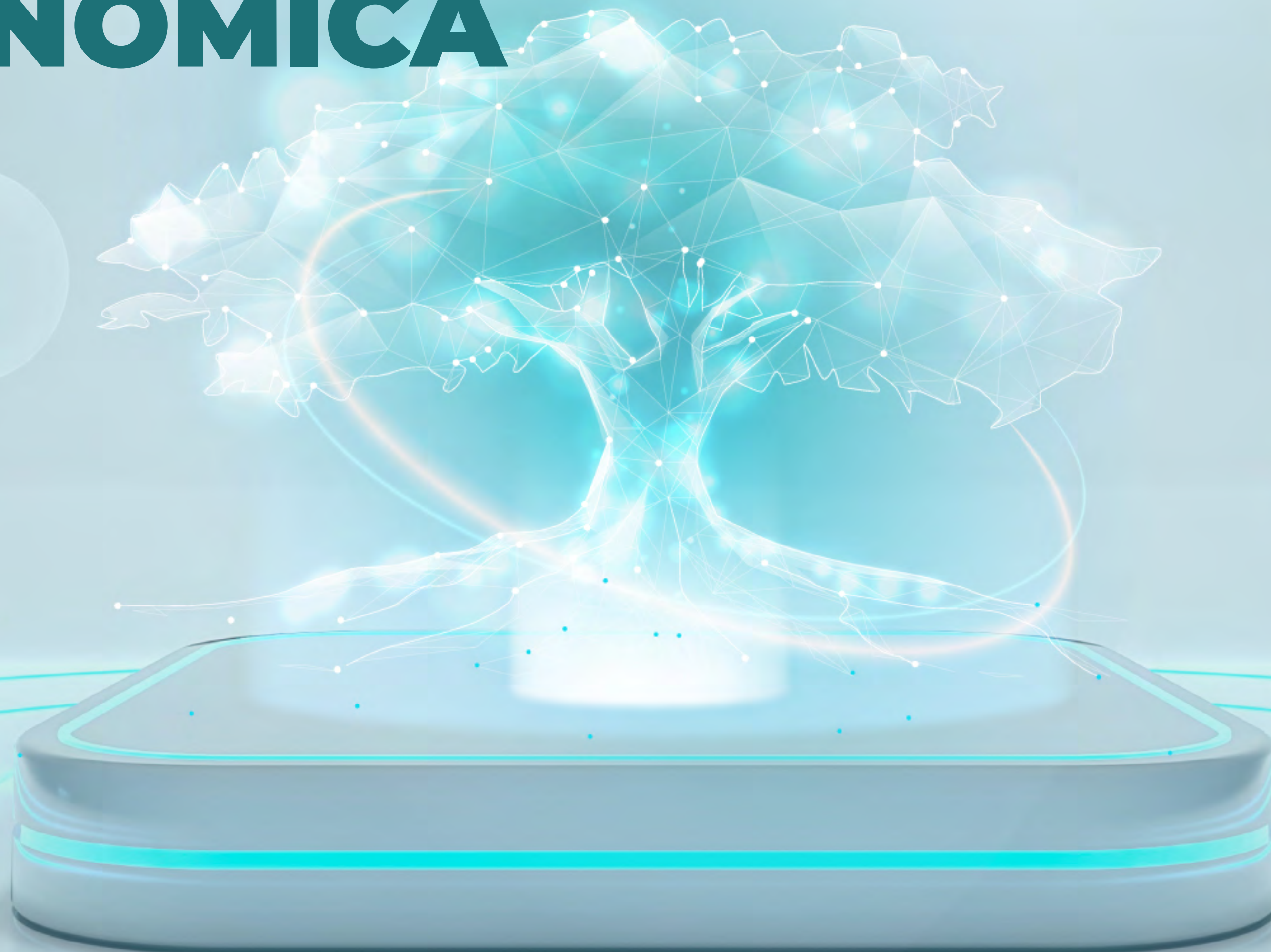
Debido a la actualización de las normas INTE/ISO 14064-1:2019 e INTE B5:2021. en el inventario 2022, incorporamos el cálculo de las emisiones indirectas significativas de la organización.



Durante el 2025, año en el que se realizó la verificación del Inventario GEI 2024, recalculamos el año base debido a que la empresa INS Servicios salió del alcance por decisiones corporativas.



GESTIÓN ECONÓMICA



PERFIL DEL
GRUPO INS



NUESTRA
GOBERNANZA



SOCIAL
INTERNA



SOCIAL
EXTERNA



GESTIÓN
AMBIENTAL



GESTIÓN
ECONÓMICA

INS



100 años
INS
COMERCIAL DE SEGUROS CORREDORES DE SEGUROS S.A.
Ganador
Mayor Productor Total Correduría Sector No Financiero
2024



100 años
INS
INNOVA CORREDORES DE SEGUROS
Ganador
Premio Checo
2024



100 años
INS
CREDI Q AGENCIA DE SEGUROS S.A.
Ganador
Mayor Productor Automóviles Agencia de Vehículos
2024

Fotografía: Reconocimientos que se entregan durante la Premiación de Asesores de Seguros del INS.

Solidez financiera al servicio del desarrollo

En el Grupo INS desempeñamos un rol estratégico en el fortalecimiento del desarrollo económico y social de Costa Rica y la región. Nuestro aporte trasciende los resultados financieros, al impulsar la generación de empleo, promover la inclusión y protección financiera, contribuir al fortalecimiento de la salud pública, resguardar activos estratégicos y facilitar la inversión productiva. Este enfoque se sustenta en un modelo de negocio que integra la sostenibilidad, la gestión de riesgos y la resiliencia institucional como pilares para la creación de valor en el tiempo.

Valor económico que generamos y distribuimos

En este contexto, divulgamos información material sobre el valor económico generado y distribuido, sustentada en estados financieros debidamente auditados y en línea con estándares internacionales como las NIIF S1 y S2. Esta información permite evaluar de forma transparente nuestra capacidad para crear, sostener y proteger valor, así como su vínculo con la gestión de riesgos, la estrategia y el desempeño financiero.

Asimismo, proporcionamos una visión integral de cómo dicho valor se genera, gestiona y distribuye

en el corto, mediano y largo plazo, incorporando de manera consistente factores económicos, sociales, ambientales y climáticos que inciden en la sostenibilidad y resiliencia del Grupo INS.

Indicadores financieros

Al cierre de 2025, el Grupo INS contabiliza una utilidad técnica bruta de ₡108.574, el patrimonio consolidado alcanzó ₡1.287.717 millones, con un crecimiento del 5%, lo que fortalece la capitalización y mejora la capacidad de absorción de pérdidas, respaldando la resiliencia financiera ante escenarios adversos y la sostenibilidad de las operaciones en el mediano y largo plazo.

El Grupo además, reporta activos totales por ₡2.732.426 millones, con un crecimiento interanual del 1%, explicado principalmente por la expansión del 3% en la cartera de inversiones (₡1.826.170 millones).

Este desempeño evidencia una estrategia de asignación de activos orientada a preservar la liquidez, optimizar el rendimiento ajustado por riesgo y sostener la capacidad de generación de ingresos financieros.

Las provisiones técnicas disminuyeron un 2%, ubicándose en ₡874.287 millones, reflejando la evolución del perfil de riesgos suscritos y la dinámica de las obligaciones aseguradoras, en un contexto de adecuada suficiencia de reservas y sin comprometer la estabilidad operativa del Grupo.

Resumen del balance general y estado de resultados del Grupo INS

Detalle	2024	2025	Porcentaje de Variación
Total Activos	2.692.314	2.732.426	1%
Total Pasivos	1.464.643	1.444.709	-1%
Cartera de inversiones	1.777.235	1.826.170	3%
Provisiones técnicas	888.988	874.287	-2%
Patrimonio	1.227.670	1.287.717	5%
Utilidades brutas	73.471	108.574	48%

Montos en millones de colones.

Crecimiento significativo de las utilidades brutas



Las utilidades brutas crecieron **48%**, al pasar de **₡73.471 millones en 2024 a ₡108.574 millones en 2025**, consolidando una mejora significativa en los resultados del periodo y fortaleciendo la posición financiera del Grupo.

Esos resultados incorporan una liberación de la provisión matemática de Riegos del Trabajo por un valor cercano a las **₡21.000 millones**.

Desempeño financiero Grupo INS

Detalle	2024	2025	Porcentaje de Variación
Valor económico generado			
Ingresos			
Ingresos financieros	121.794	117.315	-4%
Ingresos operativos	790.270	798.340	1%
Total valor económico generado	912.064	915.656	0,39%
Valor económico distribuido			
Pago a proveedores de capital			
Pago a proveedores	185.162	196.192	6%
Gastos operativos	700.076	743.927	6%
Pagos a entidades de Gobierno			
Aporte a CCSS como parte del IVM	6.125	9.306	52%
Impuesto sobre la renta	22.315	24.657	10%
Aporte al Estado por concepto de utilidades	9.475	10.457	10%
Participaciones Legales LPT	4.892	5.682	16%
Total del valor económico distribuido	42.807	50.102	17%

Montos en millones de colones.

El **valor económico generado** se mantuvo prácticamente estable entre ambos períodos, pasando de ₡912.064 millones en 2024 a ₡915.656 millones en 2025, lo que representa un incremento nominal de ₡3.592 millones.

Por su parte, los aportes y contribuciones legales al Estado y al sistema de seguridad social registraron un crecimiento del 17%, al pasar de ₡42.808 millones en 2024 a ₡50.102 millones en 2025.

En materia de **aportes al Estado**, el impuesto sobre la renta aumentó un 10%,

alcanzando ₡24.657 millones, mientras que el aporte por concepto de utilidades también creció un 10%, situándose en ₡10.457 millones. Asimismo, las participaciones legales (LPT) registraron un incremento del 16%, totalizando ₡5.682 millones.

En conjunto, estos resultados evidencian la contribución sostenida del Grupo INS a las finanzas públicas, el cumplimiento riguroso de sus obligaciones legales y su rol como generador de valor económico y social.

Aporte al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM)

Dentro de estos aportes, destaca el traslado de recursos al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) de la CCSS, en cumplimiento con lo establecido en el artículo 78 de la Ley N.º 7983, Ley de Protección al Trabajador, durante el 2025 el Grupo INS trasladó a la CCSS el 15% de sus utilidades netas, como parte del compromiso del Grupo INS con el sistema de seguridad social.

El Grupo INS aportó **¢9.306 millones** al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM)

Desde la implementación de este mecanismo en 2019, los aportes acumulados ascienden a ¢34.160 millones, reflejando una contribución sostenida y estructural al fortalecimiento del sistema de pensiones. Este esfuerzo reafirma el rol del INS como actor clave en la sostenibilidad financiera de la seguridad social y en la generación de valor público para el país.

Utilidades netas del Grupo INS

Empresa	2024	2025
INS	29.861	53.008
INS Inversiones SAFI	847	680
INS Valores Puestos de Bolsa	3.949	5.304
INS Servicios	2.023	1.931
Red de Servicios de Salud	3.822	7.051
Benemérito Cuerpo de Bomberos	20.177	20.823

Montos en millones de colones.

En 2025, el Grupo INS registró una mejora significativa en sus utilidades netas, reflejando una evolución favorable en sus resultados y el desempeño positivo de áreas estratégicas.

El INS, como entidad principal, consolidó su posición como motor de generación de resultados del Grupo, al incrementar sus

utilidades netas de ¢29.861 millones en 2024 a ¢53.008 millones en 2025.

Esos resultados incorporan una liberación de la provisión matemática de Riegos del Trabajo por un valor cercano a las ¢21.500 millones.



Fotografía: Personal de Ingeniería del INS.

Respaldo a la gestión financiera

Durante el 2025, el Instituto Nacional de Seguros (INS) mantuvo evaluaciones favorables por parte de calificadoras especializadas, lo que refleja la solidez de su perfil financiero, la consistencia en su gestión y su alineación progresiva con estándares internacionales de sostenibilidad y gestión de riesgos.

Estas calificaciones respaldan la fortaleza crediticia del INS y refuerzan la confianza de sus grupos de interés en su capacidad para cumplir de manera oportuna y consistente con sus obligaciones. Asimismo, evidencian la resiliencia de su modelo de negocio y su capacidad para sostener un desempeño estable en el mediano y largo plazo, incluso en entornos de mayor complejidad económica y regulatoria.

Las calificadoras respaldan nuestra solidez financiera



Moody's Local Costa Rica

Calificación crediticia local: **AAA.cr**

Perspectiva: **Estable**

AM Best

Calificación internacional de **Fortaleza Financiera: A (Excelente)**

Perspectiva: **Estable**.

Calificación crediticia del emisor: **a (Excelente)**

Perspectiva: **Estable**



Fotografía: Personal de INS Servicios.

Enlaces de referencia:

Moody's Local Costa Rica:

AM Best:



Aportes que impulsan el desarrollo del país

En el marco de su mandato como entidad pública, el Grupo INS canaliza contribuciones parafiscales orientadas al financiamiento del Estado y de organismos clave que sustentan servicios públicos y programas sociales. Estos aportes, vinculados a su desempeño financiero y a la generación de valor económico, constituyen un mecanismo estructural de redistribución

que fortalece la sostenibilidad fiscal y el desarrollo del país.

Los resultados alcanzados permiten transferir recursos de manera significativa hacia entidades que brindan prestaciones sociales, subsidios y beneficios a diversos sectores de la población, contribuyendo a la cohesión social, la resiliencia económica y la estabilidad del sistema. De esta forma, el INS reafirma su rol como actor estratégico en el desarrollo nacional, integrando la creación de valor público con una gestión financiera sólida, responsable y alineada con principios de sostenibilidad en el corto, mediano y largo plazo.

Transferencias legales al Estado y entidades públicas

	2024	2025	Porcentaje de Variación
Benemérito Cuerpo de Bomberos de CR	28.528	30.359	6%
Ministerio de Hacienda, Impuesto sobre la renta	17.970	18.381	2%
Ministerio de Hacienda, Impuesto títulos valores	9.106	8.490	-7%
Ministerio de Hacienda, Dividendo del estado	9.475	10.457	10%
Instituto Nacional de Estadísticas y Censos	3.567	3.795	6%
Consejo de Salud Ocupacional	0	4.808	100%
Reserva capital Riesgos del Trabajo	4.918	5.682	16%
Total	73.564	81.972	11%

Montos en millones de colones.



Aportes del INS al desarrollo social y económico

En 2025, distribuimos como parte de nuestras utilidades ₡81.972 millones al Cuerpo de Bomberos, el Estado y sus instituciones, entre otros. Este aporte reafirma el compromiso del Grupo INS con el desarrollo económico, la sostenibilidad fiscal y el bienestar social del país.

Resultados de nuestras empresas

En el Grupo INS operamos como un conglomerado financiero sólido y diversificado, con presencia en negocios estratégicos orientados a la protección de la salud y del patrimonio. Nuestro modelo de negocio integra de manera progresiva criterios de sostenibilidad, gestión de riesgos y resiliencia financiera, en línea con estándares internacionales, lo que fortalece nuestra capacidad para responder a las necesidades del mercado y generar valor en el tiempo.

A continuación, se presentan los principales resultados financieros y operativos, los cuales reflejan no solo el desempeño alcanzado, sino también la evolución del Grupo hacia una gestión más eficiente, transparente y orientada a la creación de valor económico, social y ambiental para nuestras partes interesadas.

Instituto Nacional de Seguros

Al cierre de 2025, el Grupo INS mantiene su posición de liderazgo en el mercado asegurador, con una participación del 62,41%, consolidando su rol como principal referente del sector. En materia de solvencia, se alcanzó un indicador de 3,42, superior al registrado en 2024, al mínimo regulatorio de 1,30 y al apetito de riesgo definido, lo que evidencia una sólida posición de capital y una adecuada capacidad para absorber riesgos.

Estos resultados reflejan la fortaleza financiera, la disciplina en la gestión de riesgos y la resiliencia del modelo de negocio, en línea con los estándares prudenciales y los objetivos de sostenibilidad en el corto, mediano y largo plazo.

Indemnizaciones

Destacamos nuestros resultados de indemnizaciones, los cuales evidencian el cumplimiento de nuestro propósito institucional de protección y la capacidad del Grupo para responder de manera oportuna y efectiva ante la materialización de los riesgos.

Indemnizaciones 2025	
Año	Monto
2024	394.980
2025	431.949

Montos en millones de colones.

Indicadores financieros

El ROE, como indicador clave de rentabilidad y eficiencia en el uso del capital, se ubicó en 6,62% al cierre de 2025, evidenciando una mejora respecto al periodo anterior y consolidándose como una referencia relevante para la gestión interna y la evaluación del desempeño financiero del Grupo.

Por su parte, el índice de eficiencia alcanzó un 31,34% en 2025, reflejando una adecuada gestión de los gastos operativos en relación con los ingresos. Este resultado evidencia avances en la disciplina financiera y en la optimización del uso de los recursos, en línea con los objetivos de sostenibilidad y generación de valor en el tiempo.

Seguros autoexpedibles

Nuestra línea de seguros autoexpedibles responde al objetivo de simplificar y ampliar el acceso a la protección aseguradora. Estos productos facilitan la contratación y los procesos de indemnización ante riesgos potenciales, ofreciendo tranquilidad y mayor accesibilidad.

Principales productos por primas colocadas durante 2025:

N°	Productos autoexpedibles
1	Viajero con Asistencia
2	Responsabilidad Civil, transporte y otros
3	Seguro Estudiantil Autoexpedible
4	Accidentes Autoexpedible
5	Autoexpedible Tarjeta Protegida
6	Autoexpedible Plenisalud
7	Autoexpedible Salud
8	Más Protección
9	Riesgo Nombrado
10	Autoexpedible Vida Renta

Seguro Obligatorio Automotriz (SOA)

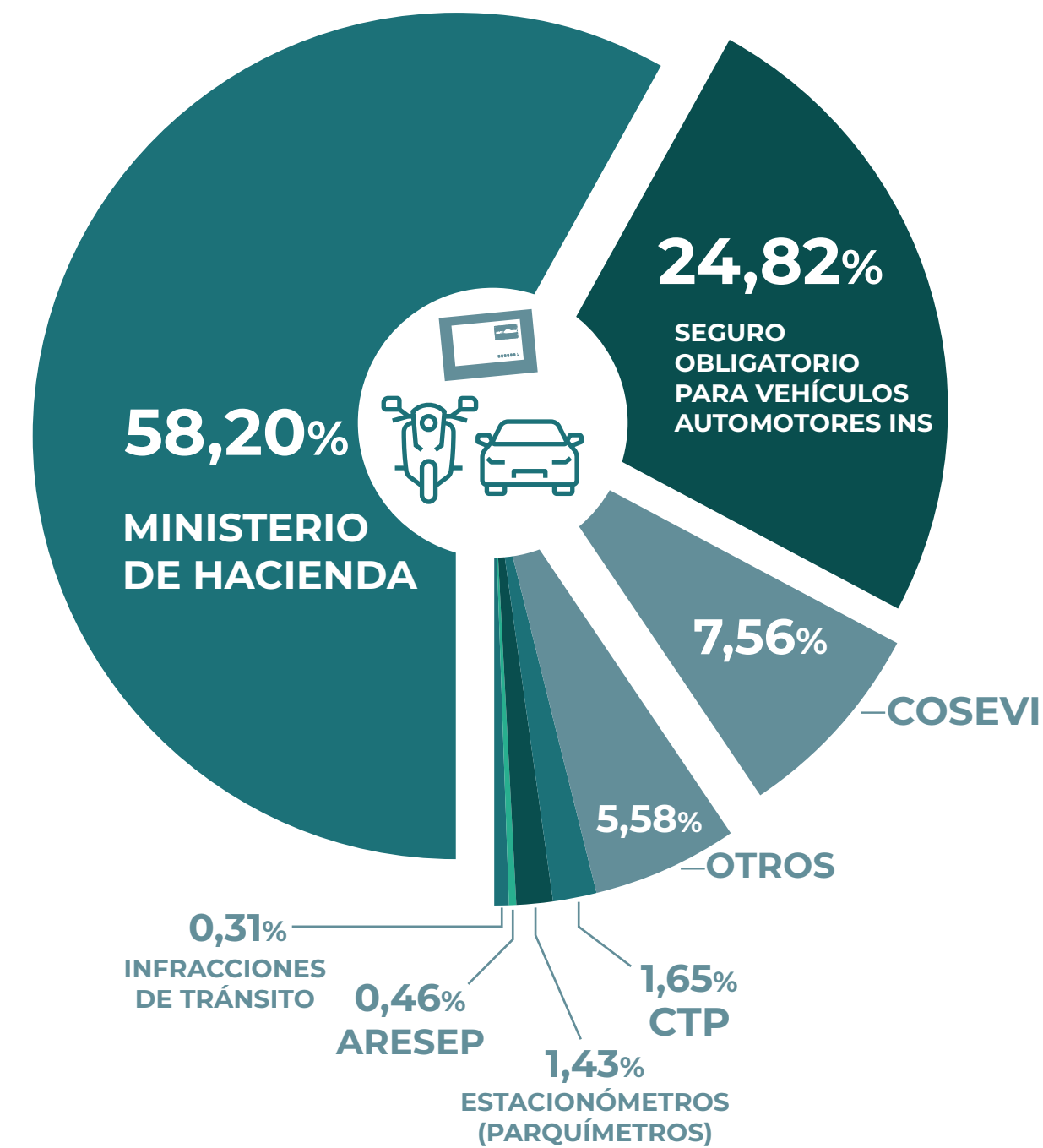
Este seguro autoexpedible se paga como parte del derecho de circulación y asumimos la responsabilidad de gestionar la recaudación y trasladar los fondos a las instituciones correspondientes.

Como nuestro producto autoexpedible insignia, en 2025 el SOA alcanzó los ingresos por **primas** de ₡81.244 millones, incremento del 12% respecto al 2024, además con un excedente de ₡3.918 millones.

A pesar del lamentable aumento del 14,7% en la cantidad de siniestros atendidos del SOA, destacamos la importancia de este producto y su alto valor social, al garantizar atención médica, el pago de incapacidades en casos de accidentes de tránsito y la indemnización por fallecimiento con un monto de hasta ₡6 millones por persona y evento.

El monto total **indemnizado**, pasó de ₡51.990 millones en 2024 a ₡60.167 millones en 2025, lo que representa un incremento del 15,7%, correspondiente a ₡8.177 millones

Distribución de recaudación del Marchamo



Fotografía: Conferencia de Prensa Marchamo.

Seguro de Riesgos del Trabajo (RT)

Este seguro es uno de los pilares del sistema de seguridad social costarricense, al brindar protección solidaria a las personas trabajadoras mediante atención médica, rehabilitación y prestaciones económicas ante accidentes laborales y enfermedades profesionales.

Su marco normativo establece su carácter obligatorio, se sustenta en el Código de Trabajo, el Reglamento General de los Riesgos del Trabajo, la Norma Técnica del Seguro, la Ley N° 8653 Reguladora del Mercado de Seguros y la Ley N° 8956 Reguladora del Contrato del Seguro, por lo que define las responsabilidades por incumplimiento y faculta al INS para velar por su cumplimiento, incluyendo la paralización de actividades, así como la cobertura de riesgos dentro y fuera del territorio nacional cuando estén vinculados a la actividad de la empresa asegurada.

Para adaptarse a la diversidad de contextos laborales, el seguro se ofrece bajo distintas modalidades:

RT-General: destinado a personas físicas o jurídicas que aseguran a su personal de manera permanente o por períodos cortos.

RT-Hogar: dirigido a labores domésticas en viviendas particulares.

RT-Ocasional: cubre personas trabajadoras contratadas para servicios puntuales, excepto actividades agrícolas, de construcción o domésticas.

RT-Cosechas y RT-Agrícola: diseñado para atender las necesidades de pequeños y medianos productores en recolección y mantenimiento de fincas.

RT-Adolescente: destinado a personas jóvenes entre 15 y 17 años que se desempeñan como trabajadores independientes.

RT-Formación Técnica Dual: protege a personas estudiantes de programas de formación dual en ambientes productivos.

El monto de la prima del seguro se determina a partir de diversos factores, entre ellos: la modalidad contratada, la actividad económica asegurada, la forma de pago, el historial de siniestralidad y la proyección salarial.

En el caso de las pólizas permanentes, el monto asegurado para efectos de renovación se define con base en el promedio de las últimas tres planillas reportadas, sin perjuicio de que el tomador pueda presentar proyecciones o se ajustadas a su realidad operativa.

Los ingresos por **primas** del seguro de RT pasaron de ₡201.203 millones en 2024 a ₡204.610 millones en 2025, lo que representa un incremento del 1,7%. Respecto a la **cobertura** de este seguro, se invirtieron ₡165.986 millones en pagos por concepto de indemnizaciones. Asimismo, se efectuó un traslado al Consejo de Salud Ocupacional por un monto de ₡4.808 millones.

En el Grupo INS concebimos este seguro como una herramienta clave para promover entornos laborales seguros y solidarios, en coherencia con nuestro compromiso con el bienestar de las personas trabajadoras y el valor social que aportamos al país.



INS Inversiones SAFI

Durante el periodo, en la SAFI mantuvimos un **desempeño financiero** sólido, las utilidades netas representaron ₱680 millones, en comparación con el 2024, en el que fueron ₱847 millones, lo que representa una disminución ₱167 millones. Además, alcanzamos un volumen administrativo de ₱138.244 millones en nuestros recursos administrados.

En línea con el Plan Estratégico, en la SAFI concretamos nuestros esfuerzos de inversión en ejes estratégicos como: evaluación de proyectos de desarrollo, la ampliación de la oferta de fondos financieros y el fortalecimiento de la transformación digital. Estos proyectos buscan fortalecer la competitividad diversificar la oferta y mejorar la experiencia de la clientela.

INS Valores Puesto de Bolsa

Desde el año 2022 nos mantenemos como el **primer lugar en el mercado en patrimonio**, activos totales, utilidades e ingresos.

En temas de utilidades netas, alcanzamos un total de ₱5.304 millones en 2025, en comparación con ₱3.949

millones en 2024, lo que representa un aumento del 34,3%.

Además, como parte de nuestro compromiso con la inversión sostenible, desarrollamos un enfoque integral que combina asesoría especializada a la clientela, la identificación de oportunidades en mercados internacionales que cumplen con criterios a ASG, y la verificación de su cumplimiento mediante certificados reconocidos.

Adicionalmente, como parte de nuestro compromiso con la protección de las personas inversionistas, nos encontramos afiliados a la Oficina del Consumidor Financiero. En 2025, obtuvimos una calificación del 94% en la primera evaluación del Protocolo de Buenas Prácticas, este resultado refleja un desempeño sólido y consistente en la calidad, claridad y oportunidad de la información que brindamos al público inversionista.

Esta operación temática con enfoque ASG refuerza nuestro compromiso con el desarrollo de instrumentos financieros orientados a la generación de impacto social.

Red de Servicios de Salud

INS RSS tiene como principal referente al Hospital del Trauma, una institución altamente especializada en la atención de politraumatismos, así como de incidentes viales y laborales, que respalda una parte significativa de nuestros seguros médicos y constituye un pilar clave de la atención en salud especializada.

Durante el 2025 registramos una **utilidad neta** de ₱7.051 millones, lo que representa un aumento del 84,5% en comparación con el año anterior cuando se alcanzó ₱3.822 millones.

Invierta con **confianza, acompañamiento y solidez patrimonial**

Con **Eleny Zamora**
Unidad de Análisis Económico y Mercado Internacional

INS
VALORES

Impulsamos una emisión social histórica en el mercado de valores

Colocamos ₱71.500 millones en el mayor bono social gestionado por el BCIE, a través del mercado de valores.

INS Servicios

La transferencia de servicios del INS a INS Servicios ha fortalecido la eficiencia operativa y la estandarización institucional, lo que ha permitido reducir costos administrativos y mejorar la atención de la clientela interna y externa. Durante el periodo, registramos utilidades netas de ₡1.931 en 2025, con una rentabilidad anual del 9,9% y una ejecución presupuestaria del 79%.

Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

Esta institución, con nivel máximo de desconcentración, tuvo unas utilidades netas de ₡20.177 millones al cierre del 2024 y de ₡20.823 millones para el año 2025.

Nuestra solidez institucional permite una respuesta oportuna, orientada a la protección de la vida, el ambiente y el patrimonio; en este contexto se presenta el detalle de la cantidad de incidentes atendidos en el año:

Tipo de emergencia	Cantidad de incidentes	
	2024	2025
Rescate de personas	8.927	15.486
Enjambres de Abejas	8.000	6.699
Emergencias por corto circuito	6.836	5.887
Incendio en charrales	9.462	5.011
Otros incidentes total	4.265	4.318
Rescates de animales	3.763	4.258
Emergencias vehículos de transporte	2.514	2.586
Fuego en basureros	4.680	2.578
Emergencias con materiales peligrosos	126	2.468
Emergencias con GLP	2.231	2.363
Incendios estructurales	987	1.002
Fuego en vehículos y transporte	822	786
Emergencias pre hospitalarias	872	738
Emergencias por aéreas	705	544
Servicios de apoyo	587	469
Emergencias por agua	181	110
Incendios forestales	142	64
Emergencias por tierra	63	27
Búsqueda de víctimas	3	2
Rescates especiales	3	2
Totales	55.169	55.398

Durante el 2025 registramos 55.398 emergencias atendidas frente a 55.169 en 2024, lo que representa un incremento del 0,42%, los casos atendidos evidenciaron una mayor complejidad para su atención y refleja la diversidad de situaciones que enfrenta el Cuerpo de Bomberos en su labor cotidiana.

Evidenciamos una disminución significativa en la cantidad de **incendios forestales** atendidos, pasamos de 142 eventos en 2024 a 64 en el último año. Esta reducción se reflejó también en la disminución de las hectáreas afectadas que pasaron de 27.765 a 2.988 en 2025. Esto responde al impacto positivo de las acciones preventivas, así como el fortalecimiento de la vigilancia y monitoreo por parte del Cuerpo de Bomberos, lo que permitió una gestión más oportuna y eficiente de las emergencias.

La gestión de fauna silvestre ha tenido transformaciones a partir del procedimiento estandarizado de la

atención y coordinación por medio del Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC). Este protocolo ha permitido una intervención más focalizada y técnicamente apropiada para el resguardo del bienestar animal y de los ecosistemas impactados por las emergencias.

A partir de esto, en 2025 registramos 378 **rescates de animales silvestres**, mientras que en 2024 se reportaron 332 capturas y entregas a las áreas silvestres autorizadas.

Además, respecto a los incidentes producto de las **lluvias e inundaciones**, presentamos una disminución de las emergencias atendidas, pasando de 188 en 2024 a 113 emergencias en 2024. Si bien este comportamiento refleja el impacto positivo de las acciones preventivas y una respuesta operativa más eficiente, también se reconoce que el cambio climático ha provocado una prolongación inusual de la época lluviosa durante este año.



Cartera de inversiones con enfoque ASG

En el Instituto Nacional de Seguros (INS) la incorporación de criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) para la gestión de la cartera de inversiones constituye uno de los pilares de la estrategia de inversiones, orientada a diversificación, a la sostenibilidad y al manejo adecuado del balance entre riesgos y rentabilidad.

Esta estrategia se apoya en un análisis técnico continuo del entorno financiero, que permite una gestión eficiente y responsable de los recursos, en coherencia con la Estrategia de Sostenibilidad. Desde la gobernanza, el **Comité de Inversiones del INS** participa en la definición de la estrategia y en la aprobación de instrumentos que cumplen con criterios ASG, asegurando decisiones de inversión éticas y coherentes con los principios del Grupo INS.

La **Política de Inversiones del INS**, la cual establece las reglas que rigen las inversiones en activos financieros de la

empresa, procura la gestión responsable del negocio de inversiones en las tres dimensiones del desarrollo sostenible.

Asimismo, esta política establece un principio de sostenibilidad que procura que parte de los recursos se puedan canalizar en actividades económicas o productivas que apoyen el desarrollo sostenible, mejoramiento del ambiente, minimizando el impacto negativo de su operación, así como el establecimiento de límites o prohibiciones para las inversiones que fomentan la fabricación de armamento o cualquier producto que pueda afectar negativamente a las personas y su entorno.

En cuanto a su desempeño, la cartera de inversiones del INS alcanzó **₡1,66 billones**, lo que representa un crecimiento aproximado del 1,9 % respecto al cierre de 2024, cuando el valor de mercado se ubicó en **₡1,63 billones**.



Crecimiento récord en inversiones ASG

Las inversiones ASG del INS alcanzaron \$134 millones en 2025, reflejando un crecimiento del 97% frente a 2024 y reafirmando el compromiso con un desarrollo sostenible.

Estas inversiones se encuentran colocadas tanto en instrumentos de renta fija como bonos corporativos, así como en instrumentos de renta variable tales como Exchange Traded Funds (ETF's); principalmente en el mercado internacional, pero también se ha empezado un incipiente desarrollo en el mercado local. Todos estos activos se enfocan específicamente en inversiones ambientales, sociales y de gobernanza.

Inversiones ASG que fortalecen la sostenibilidad y la gobernanza

En 2025, el Grupo INS impulsó el Foro de Inversión ASG “La Gobernanza como Pilar de la Sostenibilidad”, organizado de manera conjunta por la Unidad de Sostenibilidad de Casa Matriz, INS Valores e INS Inversiones, en alianza con la Universidad Nacional (UNA), Third Economy y el Mercado de Valores.

El foro congregó a instituciones financieras, especialistas y organizaciones técnicas, consolidando al Grupo INS como un referente en la promoción de buenas prácticas ASG y en la integración de la sostenibilidad en el ámbito financiero. La actividad se desarrolló en dos jornadas durante

los meses de octubre y noviembre, con la participación de más de 110 personas, fortaleciendo el intercambio de conocimientos, la articulación de alianzas estratégicas y el posicionamiento del INS en la agenda de sostenibilidad a nivel nacional.



Fotografía: Expositores y personal organizador durante el Foro de Inversión ASG.



Relación con nuestras empresas proveedoras

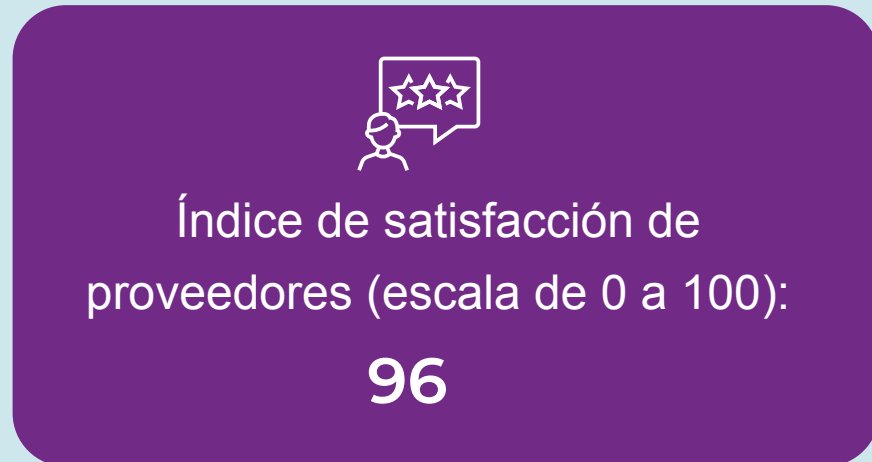
En Grupo INS asumimos con responsabilidad nuestro rol como comprador estatal y reconocemos la incidencia de la contratación pública

en las relaciones con nuestras partes interesadas. Gestionamos nuestras compras conforme a la Ley General de Contratación Pública, mediante el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), velando por transparencia, trazabilidad e incorporación de criterios ASG en nuestras contrataciones.

Documentos relacionados a nuestras compras públicas:



Este lineamiento fortalece nuestra gestión institucional al integrar criterios ambientales y sociales en la relación con quienes forman parte de nuestra cadena de valor, además, permite identificar, prevenir y mitigar impactos negativos asociados a proveedores y refuerza la transparencia y la debida diligencia en los procesos de contratación. La gestión y seguimiento por parte de la Unidad Usaria de cada contrato resultan claves para el cumplimiento efectivo de estas prácticas, lo que contribuye a una gestión responsable, consistente y alineada con nuestros compromisos de sostenibilidad.



Priorizamos la contratación de proveedores locales como parte de nuestro compromiso con el desarrollo económico y social del país. Del total de proveedores del INS, un 97% corresponde a proveedores locales, lo que refleja una gestión de compras responsable y alineada con nuestro propósito institucional. Esta práctica fortalece las economías territoriales, promueve encadenamientos productivos y contribuye a una distribución más equitativa del valor.



Para el INS, se cuenta con la siguiente categorización de Proveedores:

Pymes	297	73%
Grandes Empresas	112	27%
Total	409	100%

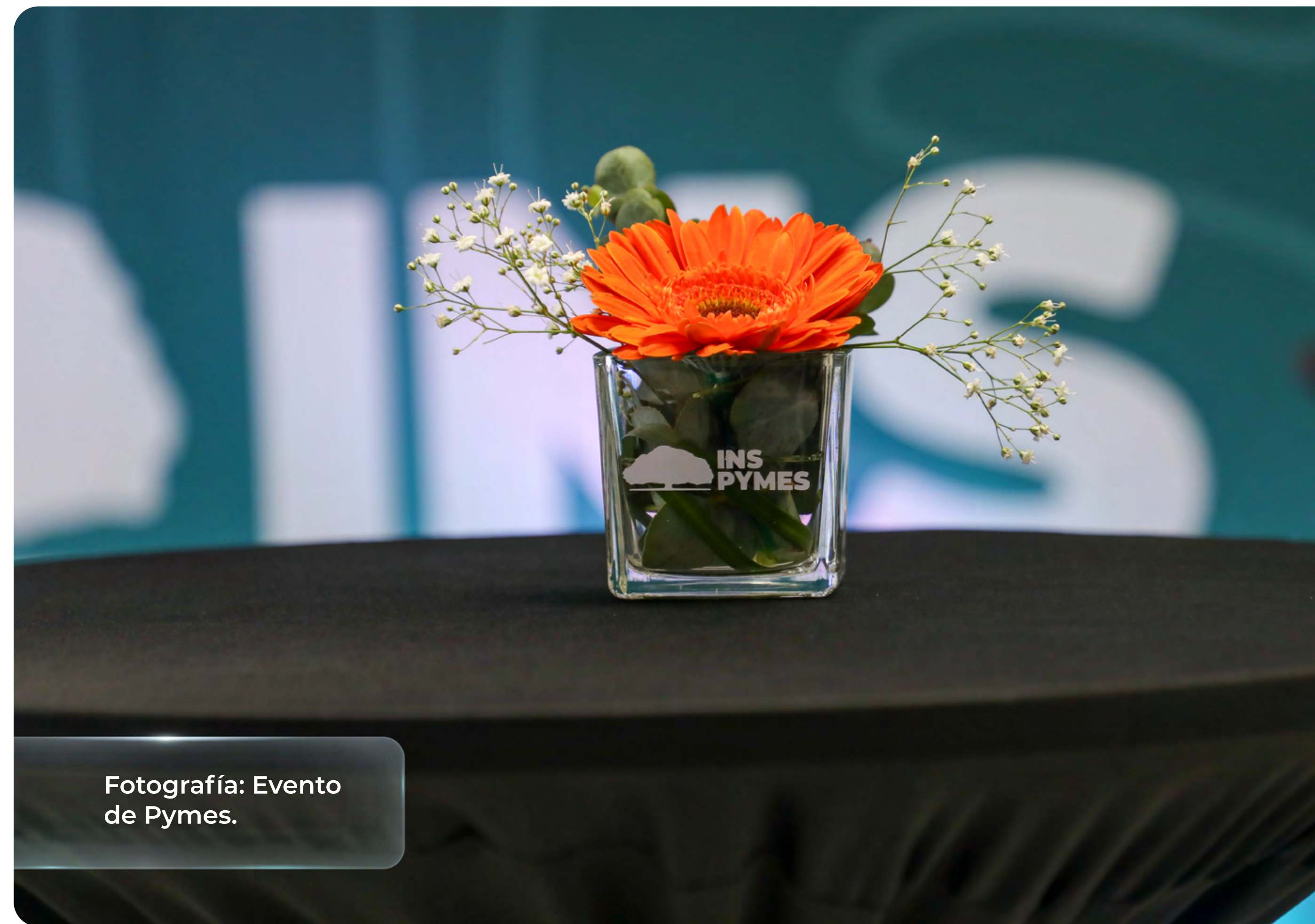
Distribución de contratos registrados por empresa:

Empresa	Contratos	Monto del contrato
INS	409	¢6.564.216.788,00
Benemérito Cuerpo de Bomberos	11	¢6.856.511.842,72
INS Valores Puesto de Bolsa	37	¢1.207.639.915,50
INS Red de Servicios de Salud	188	¢48.618.962.175,91
INS Inversiones SAFI	20	¢1.052.627.731,61
Total	665	¢64.299.958.453,74



El INS impulsa la contratación de pymes proveedoras

Se registraron **665 contratos** por un monto aproximado de **¢64,3 mil millones** a nivel de **Grupo INS**, donde las **pymes concentran el 73% de los proveedores del INS**.



Fotografía: Evento de Pymes.

Intermediarios de seguros y su impacto en la cadena de valor

Nuestra operación se articula con una red de aliados estratégicos conformada por agentes independientes, agencias,

corredoras de seguros y otras entidades vinculadas a la comercialización de nuestros productos. Esta relación comprende más de 100 empresas y entidades, y representa oportunidades de empleo indirecto para más de 1.450 personas colaboradoras, contribuyendo al fortalecimiento de la economía nacional y al dinamismo del mercado laboral.

Empresa	Cantidad de empresas	Personas colaboradoras
Agentes Independientes	1	336
Sociedades Agencias	17	303
Corredoras de Seguros	37	819
Operador de seguros autoexpedibles	69	-

Premiación de Asesores de Seguros

Este reconocimiento tuvo como propósito reconocer el desempeño sobresaliente de los asesores en sus distintas modalidades, valorando tanto los resultados comerciales

como la adopción de buenas prácticas alineadas con la estrategia institucional del INS. Esta iniciativa fortaleció la motivación y el compromiso de la fuerza de ventas, al tiempo que promovió comportamientos clave como la orientación al cliente, la calidad en la gestión comercial y el uso de herramientas digitales.



Proyecto Key: la puesta hacia la transformación digital

Inversión y generación de valor a futuro

En el Grupo INS orientamos las decisiones de inversión con una visión de largo plazo, priorizando la solidez financiera, el impacto económico y la responsabilidad social, como base para el desarrollo sostenible del país.

Las inversiones del período responden a una estrategia integral enfocada en fortalecer las capacidades institucionales, mejorar el desempeño operativo y diversificar la oferta de servicios, generando valor público relevante.

 <p>KEY ADMINISTRATIVO</p> <p>Análisis de brechas</p>	<p>Objetivo: Adquirir e implementar la solución financiera y administrativa integrada que gestione los procesos administrativos, financieros, talento humano y nómina, logística y almacenes de la Casa Matriz y la Red de Servicios de Salud S.A., para lo cual se tiene un total de inversión proyectada de ₡19.360.744.015.</p> <hr/> <p>Se analizan las brechas entre los procesos actuales y las funcionalidades estándar de la herramienta en conjunto con el proveedor para definir modelo futuro y alcanzar una solución Tecnológica Integral Financiera Administrativa Corporativa.</p>
 <p>KEY S A L U D</p> <p>Evolución de procesos</p>	<p>Objetivo: Adquirir e implementar una solución tecnológica para automatizar y administrar todos los procesos de gestión médica y hospitalaria de la Red de Servicios de Salud S.A., en el cual se tiene un total de inversión proyectada de ₡6.316.601.358.</p> <hr/> <p>Como muestra de este compromiso, se inició la implementación del proceso de valoración de enfermería, el cual eleva la calidad de la atención, permite la detección temprana de riesgos, fortalece la toma de decisiones del profesional y evitar reprocesos en la atención.</p>
 <p>KEY SEGUROS</p> <p>Etapa de brechas</p>	<p>Objetivo: Adquirir una solución CORE de Seguros y de los servicios conectados de implementación, mantenimiento, licenciamiento, soporte e integración, para la modernización de la plataforma tecnológica institucional para la gestión de los contratos de seguros.</p> <hr/> <p>La etapa de identificación y análisis de brechas inició en octubre del 2025 y se han desarrollado 81 meses de trabajo por producto y 63 meses técnicas como parte del avance en este proceso. Este proyecto tiene un total de inversión proyectada de ₡18.618.077.323.</p>



Proyecto Marchamo Digital

Con el fin de digitalizar los documentos del derecho de circulación y la información pública del pago del SOA, se impulsa un proyecto estratégico que mejora los servicios de recaudación y agiliza la verificación del pago. Su implementación está prevista para 2026 e incorpora tecnología RFID para modernizar el sistema de marchamo, con una inversión estimada de ₡5.188.436.976.



Fortalecimiento de la infraestructura

Cuerpo de Bomberos

Durante el 2025 continuamos fortaleciendo la capacidad operativa, logística e infraestructura con el objetivo de brindar una atención más eficiente, oportuna y segura ante las emergencias a nivel nacional.

En materia de flota vehicular, se concretó la adjudicación de 5 semirremolques, 15 vehículos tipo pick up y 4 vehículos tipo panel, los cuales contribuirán a mejorar las labores de transporte, apoyo operativo y atención de emergencias.

Además, se fortaleció el mantenimiento de los activos institucionales mediante la creación de talleres fijos y móviles para la atención preventiva y correctiva de equipos del Cuerpo de Bomberos,

asegurando su disponibilidad operativa y prolongando su vida útil.

En cuanto a infraestructura, se inició la construcción y apertura del servicio de la Estación de Bomberos de Tortuguero; se adjudicó la remodelación de la Estación de Bomberos San Marcos de Tarrazú y la adquisición de una batería de dormitorios para la Estación de Liberia, lo que mejora las condiciones de trabajo y descanso del personal operativo.

Como parte del crecimiento y planificación futura de la institución, se realizó la adjudicación para la compra de 2 terrenos en Pital de San Carlos y 1 terreno en Juan Viñas de Cartago, los cuales permitirán el desarrollo de nuevos proyectos de infraestructura en beneficio de la atención de emergencias.

Sucursales del INS

Con el propósito de mejorar la atención a la clientela, se desarrollan proyectos

de infraestructura en sucursales y centros de salud que incluyen estudios preliminares, diseño, construcción y equipamiento. Estos proyectos abarcan la Sucursal y Centro de Salud de Puntarenas y Guápiles, con una inversión proyectada de ₡7.196.958.702 y ₡9.401.441.364 respectivamente, así como el Centro de Salud de Desamparados, con una inversión estimada de ₡9.804.355.162.

Grupo de trabajo del Reporte de Sostenibilidad 2025



Comité editorial

Rebeca Alvarado Cruz

Gestora de Gobernanza

Sarai Fernández Alfaro

Unidad de Sostenibilidad

Allan Pereira Calderón

Unidad de Sostenibilidad

Ernesto Morera Campos

Gestor Ambiental

Diseño y diagramación

Leonardo González Núñez

Diseñador

Fotografía

Johan Berrocal Morales

Comunicador Audiovisual

Ricardo Prado Calderón

Comunicador Audiovisual

Equipo de revisión

Rodrigo Arce Alvarado

Asesor Ejecutivo Gerencia General

Joselyn Alfaro Porras

Asesora Ejecutiva Gerencia General

Carolina Madrigal Varela

Departamento Comunicaciones

Luis Eduardo Sánchez Víquez

Unidad de Sostenibilidad

Informantes clave

Subdirección de Relaciones Corporativas

Departamento Promoción y Prevención

Departamento Comunicaciones

Unidad de Sostenibilidad

Dirección de Capital Humano

Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa

Comité de Ética, Conducta y Derechos Humanos Corporativo

Dirección de Planificación Corporativa

Dirección Financiera Administrativa

Secretaría de Actas Corporativa

Dirección de Riesgos Corporativa

Dirección Cliente Corporativo y Empresarial

Subdirección de Clientes Individuales y Pyme

Dirección de Seguros Obligatorios

Museo del Jade y de la Cultura Precolombina

Subdirección Transformación Digital

Dirección Mercadeo

Departamento de Comercialización

Departamento Gestión Administrativa de Intermediarios

Defensoría de Clientes Corporativa

Departamento de Proveeduría

Dirección Financiera Administrativa

Dirección Jurídica Corporativa

Oficialía de Cumplimiento Corporativa

Departamento Control Interno

INS Valores Puesto de Bolsa

INS Red de Servicios de Salud

INS Servicios

INS Inversiones SAFI

Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

Estándares de Indicadores GRI

Declaración de Uso: Grupo INS ha elaborado el informe en referencia a los Estándares GRI para el periodo entre 1° de enero del 2025 al 31 de diciembre del 2025.

GRI 1 usado: GRI 1: Fundamentos 2021.

Estándares Sectoriales GRI aplicables: Ninguno

Ejes	Contenidos GRI	CONTENIDOS del INDICADOR	Ubicación/ Página	Omisión
Perfil de la organización	GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	3, 13, 16, 24	
		2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	3, 14	
		2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	3	
		2-4 Actualización de la información		No procede
		2-5 Verificación externa	3	
		2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	14, 19, 20, 21, 63, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 111,144	
		2-7 Información sobre colaboradores	71, 73	
		2-8 Trabajadores que no son empleados	76, 143, 144	
		2-9 Estructura de gobernanza y composición	29	
		2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	29	
		2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	29	
		2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	29	
		2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	56, 58	
		2-14 Función del máximo órgano de gobierno	29	
		2-15 Conflictos de interés	31	
		2-16 Comunicación de inquietudes críticas (Contraloría)	54, 55	
		2-17 Capacitación y conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	40	
		2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	31	
		2-19 Políticas de remuneración	31	
		2-20 Proceso para determinar la remuneración	31	
		2-21 Ratio de compensación total anual		No procede
		2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4, 5, 56, 57, 58, 59	
		2-23 Compromisos y políticas	28, 33, 34, 38, 50, 88, 89, 90	
		2-24 Incorporación de los compromisos y políticas (sostenibilidad, conducta, ética)	33, 36, 38, 39, 58	
		2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	33, 34, 36, 37, 38, 41, 51, 91, 127	
		2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	34, 37, 42	
		2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	37, 38, 42, 90	
		2-28 Afiliación a asociaciones, alianzas, membresías	77, 116,	
		2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	36, 63, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111	
		2-30 Convenios de negociación colectiva y Asociación interna (Cooperativa, Sindicato, etc.)	77, 116	
Estrategia- Materialidad y PI	GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	59, 60, 61	
		3-2 Lista de temas materiales	60, 61, 62	
		3-3 Gestión de los temas materiales	60, 61	
Económicos	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	131, 132, 133, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141	
		201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	51, 119, 120, 140	
	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	51, 135, 141, 145, 146	
		203-2 Impactos económicos indirectos significativos	43, 44, 45, 46, 47, 48, 113, 114, 115, 140, 145, 146	
	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	142, 143, 144	

Estándares de Indicadores GRI

Declaración de Uso: Grupo INS ha elaborado el informe en referencia a los Estándares GRI para el periodo entre 1° de enero del 2025 al 31 de diciembre del 2025.

GRI 1 usado: GRI 1: Fundamentos 2021.

Estándares Sectoriales GRI aplicables: Ninguno

Ejes	Contenidos GRI	CONTENIDOS del INDICADOR	Ubicación/ Página	Omisión	
Gobernanza	GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	28, 37, 43, 44, 45, 46, 47		
		205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	33, 39		
		205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	33, 37, 38		
	GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	37		
	GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1 Enfoque fiscal	135		
		207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	43, 44, 45, 46, 47		
		207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal	36, 42		
	Ambiente	GRI 302: Energía 2017	302-1 Consumo energético dentro de la organización	49, 51, 121, 122, 128	
			302-4 Reducción del consumo energético	49, 119, 121, 127, 128	
GRI 303: Agua y efluentes 2019		303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	121, 123		
		303-3 Extracción de agua	123		
		303-5 Consumo de agua	123		
GRI 305: Emisiones 2016		305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1,2,3)	119, 126, 128, 131, 133		
		305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	119, 121		
		305-5 Reducción de las emisiones de GEI	119		
GRI 306: Residuos 2020		306-3 Residuos generados	124, 125		
		306-4 Residuos no destinados a eliminación	121, 124, 125, 128, 131		
Social		GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	73, 74	
			401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	75, 86, 87	
	401-3 Permiso parental (maternidad y paternidad)		75		
	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	75, 78		
		403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	43, 44, 45, 46, 47, 78		
		403-3 Servicios de salud en el trabajo	78, 79		
		403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	78, 80		
		403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	80		
		403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	79, 81		
		403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	97, 99, 100, 101, 111		
		403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	75, 79		
		403-9 Lesiones por accidente laboral	82		
	GRI 404: Formación y educación 2016	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	82		
		404-1 Media de horas de formación al año por empleado	84		
		404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	33, 47, 83, 84, 88, 90		
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	90		
	GRI 406: No discriminación 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	71, 73, 90		
	413: Comunidades locales 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	42		
	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	95, 96, 99, 100, 104, 105		
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		50			

Índice de Cumplimiento Normativo

Ley N° 9398 Ley para perfeccionar la rendición de cuentas

Páginas

a) Objetivos legales que dan origen y fundamento a la respectiva entidad, órgano o sector.	13, 14
b) Recursos financieros, humanos y materiales disponibles, con una justificación de su necesidad y vigencia en orden al interés público y cometidos de la institución.	15-16, 71-74, 133, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 143, 145, 146
c) El organigrama institucional vigente, que contendrá una descripción de las diferentes áreas de trabajo y un recuento del número de funcionarios, así como su clase (clasificación de puestos) y salarios brutos.	32, 71-72
d) Metas trazadas para el período en análisis, con indicación clara y específica de los resultados concretos obtenidos para cada una de ellas, tanto en el contexto del plan nacional de desarrollo, el plan sectorial y el plan operativo institucional.	17-18, 56-57
e) Descripción y justificación de créditos asumidos, modificaciones salariales acordadas, procesos de contratación iniciados u adjudicados, así como procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas, viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos.	37, 60
f) Limitaciones u obstáculos encontrados.	43, 120
g) Retos, objetivos e inversiones visualizados para el mediano y largo plazos, tanto en el contexto institucional, como en el sectorial y nacional.	30, 34, 38, 41, 43-47, 51-53, 56, 58-60, 62, 66,78, 83, 96-98, 119

Decreto N°40200-MP-MEIC-MC Transparencia y Acceso a la Información Pública

Páginas

a- Estadísticas de las solicitudes de información pública recibidas durante el año, el número total de estas, el plazo de atención brindado, la existencia de recursos de amparo sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública y el resultado de dichos procesos.	34, 37-39, 42
b- Indicación del número de funcionarios y usuarios capacitados durante el período.	6, 7, 33, 34, 47, 53, 55, 80, 81, 83, 84, 88, 89, 90, 97, 100, 101, 102, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 114, 120
c- Indicación de cantidad y características de procedimientos administrativos, disciplinarios y sus resultados vinculados con el acceso a la información pública, cuando estos se encuentren concluidos.	34-36, 40
d- Indicación de mejoras y avances presentados durante el período para hacer más ágil y efectivo el derecho de acceso a la información.	34-36, 42
e- Indicación de las sugerencias recibidas del OAI y los resultados de estas.	33-34, 42
f- Indicación del lugar que ocupaba el período anterior en el Índice de Transparencia del Sector Público y el avance conseguido durante el período, con los comentarios u observaciones que estime pertinentes a ese respecto.	33-34
g- Plan de seguimiento, actualización y monitoreo de la información pública de publicación proactiva	33-34

Estados Financieros Instituto Nacional de Seguros y Subsidiarias



KPMG S.A.
Edificio KPMG
San Rafael de Escazú
Costa Rica
+506 2201 4100

Informe de los Auditores Independientes

A la Junta Directiva y a los Accionistas del Instituto Nacional de Seguros

Opinión

Hemos auditado los estados financieros consolidados del Instituto Nacional de Seguros y Subsidiarias (“el Grupo INS”), los cuales comprenden el estado consolidado de situación financiera al 31 de diciembre de 2025, los estados consolidados de resultados integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y las notas, las cuales conforman las políticas contables materiales y otra información explicativa.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados que se acompañan presentan razonablemente, en todos sus aspectos materiales, la situación financiera consolidada del Instituto Nacional de Seguros y Subsidiarias al 31 de diciembre de 2025, su desempeño financiero consolidado y sus flujos de efectivo consolidados por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las disposiciones reglamentarias y normativa contable, emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), la Superintendencia General de Seguros (SUGESE) y la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL), relacionadas con la información financiera.

Base para la opinión

Efectuamos nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen con mayor detalle en la sección de nuestro informe *Responsabilidades del auditor en la auditoría de los estados financieros consolidados*. Somos independientes del Grupo INS, de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (incluyendo las Normas Internacionales de Independencia) (Código IESBA) en conjunto con los requisitos éticos relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros consolidados en la República de Costa Rica, y hemos cumplido con las demás responsabilidades éticas de conformidad con estos requisitos y el Código IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión.

Asunto de énfasis – Base de contabilidad

Llamamos la atención a la nota 2 a los estados financieros consolidados, en la cual se indica la base de contabilidad. Los estados financieros consolidados han sido preparados con el propósito de cumplir con las disposiciones reglamentarias relacionadas con la información financiera estipuladas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), la Superintendencia General de Seguros (SUGESE) y la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL). Por tanto, los estados financieros consolidados podrían no ser adecuados para otros fines. Nuestra opinión no ha sido modificada con respecto a este asunto.

©2026 KPMG S.A., sociedad anónima costarricense y firma miembro de la organización mundial de KPMG de firmas miembros independientes afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. Prohibida la reproducción parcial o total sin la autorización expresa y por escrito de KPMG.

**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS)
Y SUBSIDIARIAS**
(Institución Autónoma de la República de Costa Rica)

Información Financiera Requerida por la
Superintendencia General de Seguros

Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2025
(Con cifras correspondientes de 2024)
(Con el Informe de los Auditores Independientes)



-2-

Responsabilidad de la Administración y de los Encargados de Gobierno Corporativo en relación con los estados financieros consolidados

La Administración es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados, de conformidad con las disposiciones de carácter contable emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), la Superintendencia General de Seguros (SUGESE) y la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL), y del control interno que considere necesario para la preparación de estados financieros consolidados que estén libres de errores materiales, debido ya sea a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros consolidados, la Administración es responsable de evaluar la capacidad del Grupo INS para continuar como negocio en marcha, de revelar, cuando corresponda, asuntos relativos al negocio en marcha y de utilizar la base de contabilidad del negocio en marcha, a menos que la Administración tenga la intención de liquidar al Grupo INS o cesar sus operaciones, o bien no exista una alternativa realista de proceder de una de estas formas.

Los Encargados del Gobierno Corporativo son responsables de supervisar el proceso de presentación de la información financiera del Grupo INS.

Responsabilidades del auditor en la auditoría de los estados financieros consolidados

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros consolidados en su conjunto están libres de errores materiales, debido ya sea a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. La seguridad razonable es un alto nivel de seguridad; sin embargo, no es una garantía de que una auditoría efectuada de conformidad con las NIA siempre detectará un error material cuando exista. Los errores pueden surgir por fraude o error y se consideran materiales si individualmente o en el agregado podrían llegar a influir en las decisiones económicas de los usuarios tomadas con base en estos estados financieros consolidados.

Como parte de una auditoría de conformidad con las NIA, ejercemos nuestro juicio profesional y mantenemos el escepticismo profesional durante la auditoría, y además:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores materiales de los estados financieros consolidados, debido ya sea a fraude o error; diseñamos y efectuamos procedimientos de auditoría en respuesta a esos riesgos; y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material que resulte del fraude es mayor que uno que resulte del error, ya que el fraude puede implicar confabulación, falsificación, omisiones intencionales, representaciones erróneas o la evasión del control interno.
- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante a la auditoría para diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Grupo INS.



-3-

- Evaluamos lo adecuado de las políticas de contabilidad utilizadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables y revelaciones relacionadas efectuadas por la Administración.
- Concluimos sobre lo apropiado del uso de la base de contabilidad del negocio en marcha por parte de la Administración y, con base en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe una incertidumbre material en relación con eventos o condiciones que podrían originar una duda significativa sobre la capacidad del Grupo INS para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, debemos llamar la atención en nuestro informe de auditoría a las revelaciones relacionadas en los estados financieros consolidados o, si dichas revelaciones son inadecuadas, modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida a la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los eventos o condiciones futuras podrían causar que Grupo INS no deje de continuar como negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros consolidados, incluidas las revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones subyacentes y los eventos en una forma que logra una presentación razonable.
- Planificamos y realizamos la auditoría de Grupo INS para obtener evidencia suficiente y apropiada en relación con la información financiera de entidades o unidades de negocio dentro del grupo como base para expresar una opinión sobre los estados financieros de Grupo INS. Somos responsables de la dirección, supervisión y revisión del trabajo de auditoría realizado para los fines de la auditoría del grupo. Somos responsables solamente de nuestra opinión de auditoría.

Les informamos a los Encargados del Gobierno Corporativo lo relativo, entre otros asuntos, al alcance y a la oportunidad planeada de la auditoría y a los hallazgos significativos de la auditoría, incluida cualquier deficiencia significativa en el control interno que identifiquemos durante nuestra auditoría.

ERICK
BRENES
FLORES
(FIRMA)

Digitally signed
by ERICK BRENES
FLORES (FIRMA)
Date: 2026.03.25
17:55:34 -06'00'



Nombre del CPA: ERICK BRENES FLORES
Carné: 3220
Cédula: 121910248
Nombre del Cliente: INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS Y FIDUCIARIAS
Identificación del cliente: 80001902
Dirigido a: Juan Carlos Salazar Olaya
Fecha: 25/03/2026 01:58:15 PM
Tipo de trabajo: Informe de Auditoría
Timbre de \$1000 de la Ley 9463, sellado y depositado en el original.



Código de Timbre: CPA-1000-27294

San José, Costa Rica
Póliza No. 0116 FID000500714
Vence el 30/09/2026



INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS) Y SUBSIDIARIAS
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADO
 Al 31 de diciembre del 2025
 (Con cifras correspondientes de 2024)
 (En colones sin céntimos)

	Nota	2025	2024 (*)
ACTIVOS			
DISPONIBILIDADES	8	136.095.123.748	184.952.414.718
Efectivo y equivalentes de efectivo		40.731.590.065	51.092.344.698
Depósitos a la vista en el B.C.C.R.		728.343.059	415.964.112
Depósitos a la vista entidades financieras del país		94.414.080.317	133.142.708.537
Disponibilidades restringidas	29	221.110.307	301.397.371
INVERSIONES EN INSTRUMENTOS FINANCIEROS	9 y 31	1.826.169.546.800	1.777.234.978.554
Instrumentos financieros costo amortizado		33.389.194.221	15.697.240.675
Instrumentos financieros al valor razonable con cambios en resultados		6.487.670.730	10.778.675.446
Instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otros resultados integrales		1.618.997.416.015	1.578.904.408.413
Inversiones en instrumentos financieros en entidades en cesación de pagos, morosos o litigios		16.487.878	539.589.778
Instrumentos financieros vencidos y restringidos	29	143.002.700.501	144.818.385.896
Cuentas y productos por cobrar asociados a inversiones en instrumentos financieros		24.320.769.838	27.090.832.478
(Estimación por deterioro de los instrumentos financieros)		(44.692.383)	(594.154.132)
CARTERA DE CRÉDITOS	10	40.928.421.278	39.537.711.797
Créditos vigentes		39.682.851.018	39.016.510.906
Créditos vencidos		1.211.111.758	965.822.972
Créditos en cobro judicial		241.008.936	339.688.892
Cuentas y productos por cobrar asociados a cartera de créditos		4.803.520.745	4.219.780.205
(Estimación por deterioro de la cartera de créditos)		(5.010.071.179)	(5.004.091.178)
COMISIONES, PRIMAS Y CUENTAS POR COBRAR	11	294.224.989.962	269.016.509.176
Comisiones por cobrar		59.243.376	83.835.898
Primas por cobrar		128.444.950.991	97.643.171.495
Primas vencidas		99.672.497.259	110.108.257.218
Cuentas por cobrar por operaciones bursátiles		632.728	1.003.663
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas	30	434.187.999	470.339.578
Impuesto sobre la renta diferido	27	11.475.744.161	12.712.611.875
Otras cuentas por cobrar		61.387.129.276	54.176.785.527
Productos por cobrar asociados a las cuentas por cobrar		1.805.668.943	1.741.385.603
(Estimación por deterioro de comisiones, primas y cuentas por cobrar)		(9.055.064.771)	(7.920.881.681)
CUENTAS ACREEDORAS Y DEUDORAS POR OPERACIONES DE REASEGURO		590.039.881	1.479.154.278
Cuentas acreedoras y deudoras por reaseguro cedido y retrocedido		170.162.213	287.008.929
Cuentas acreedoras y deudoras por reaseguro aceptado		419.877.668	1.192.145.349
PARTICIPACIÓN DEL REASEGURO EN LAS PROVISIONES TÉCNICAS	17	68.355.860.041	60.158.869.713
Participación del reaseguro en la provisión para primas no devengadas		43.884.062.449	39.759.945.955
Participación del reaseguro en la provisión para siniestros		24.036.328.382	19.475.306.364
Participación del reaseguro otras provisiones técnicas		435.469.210	923.617.394
BIENES MANTENIDOS PARA LA VENTA		40.831.310	52.652.005
Bienes y valores realizables adquiridos en recuperación de créditos		3.982.110.426	4.545.114.721
Inmuebles, mobiliario y equipo fuera de uso		52.731.310	52.731.310
Otros bienes mantenidos para la venta		382.041.942	847.744.588
(Estimación por deterioro y disposición legal de bienes)		(4.376.052.368)	(5.392.938.614)
INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO	12	195.685.164.426	204.160.823.348
Equipos y mobiliario		35.786.195.558	35.363.236.868
Equipos de computación		25.132.729.511	26.638.250.456
Vehículos		3.991.262.691	3.976.662.691
Activos por derecho de uso	20	24.607.967.591	31.630.534.310
Mejoras a la propiedad arrendada		282.394.727	282.394.727
Terrenos		40.730.555.011	40.680.997.010
Edificios e instalaciones		150.716.306.439	149.467.505.478
(Depreciación acumulada bienes muebles e inmuebles)		(85.562.247.102)	(83.878.758.192)
OTROS ACTIVOS		170.310.324.868	155.694.518.501
Gastos pagados por anticipado		43.711.708.372	39.806.251.470
Cargos diferidos		34.337.698.740	33.874.959.142
Bienes diversos		9.678.635.498	8.736.050.786
Operaciones pendientes de imputación		40.622.356.752	28.353.730.229
Activos intangibles	13	489.090.486	699.002.633
Otros activos restringidos	29	666.440.487	592.226.407
Estimación primas pólizas abiertas o flotantes		40.123.780.689	43.018.383.567
Comisión para la estimación primas pólizas abiertas o flotantes		680.613.844	613.914.267
PARTICIPACIONES EN EL CAPITAL DE OTRAS EMPRESAS	14	25.895.000	25.895.000
Participaciones en el capital de otras empresas del país		25.895.000	25.895.000
TOTAL DE ACTIVOS		2.732.426.197.314	2.692.313.527.090

(Continúa)

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS) Y SUBSIDIARIAS
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADO
 Al 31 de diciembre del 2025
 (Con cifras correspondientes de 2024)
 (En colones sin céntimos)

	Nota	2025	2024 (*)
PASIVOS Y PATRIMONIO			
PASIVOS			
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO		18.194.321.674	12.131.951.902
Obligaciones por reporto, pacto de reporto tripartito y préstamo de valores		16.035.775.957	10.325.883.421
Otras obligaciones a plazo con el público		2.158.545.717	1.806.068.481
OBLIGACIONES CON ENTIDADES	20	55.208.759.908	67.745.425.244
Obligaciones con entidades financieras a plazo		55.125.388.823	67.684.800.719
Cargos por pagar por obligaciones con entidades financieras		83.371.085	60.624.525
CUENTAS POR PAGAR Y PROVISIONES	15	267.958.200.821	285.461.760.475
Cuentas y comisiones por pagar diversas		211.248.362.830	227.340.119.154
Provisiones	16	48.981.464.251	51.249.156.313
Cuentas por pagar por servicios bursátiles		703.291.416	312.320.114
Impuestos sobre la renta diferido	27	7.005.087.908	6.525.527.096
Otras cuentas por cobrar		19.994.416	34.637.798
PROVISIONES TÉCNICAS	17	874.286.594.482	888.988.203.280
Provisión para primas no devengadas		276.632.158.755	267.601.686.571
Provisión para insuficiencia de primas		3.688.076.522	4.140.762.982
Provisión matemática		24.352.874.736	24.102.077.937
Provisión para siniestros reportados		508.279.010.093	531.652.408.502
Provisión para siniestros ocurridos y no reportados		28.365.673.211	28.454.125.221
Provisiones para participación en los beneficios y extornos		582.981.937	437.145.137
Provisión de riesgos catastróficos		32.385.819.228	32.599.996.930
CUENTAS ACREEDORAS Y DEUDORAS POR OPERACIONES DE REASEGURO		11.540.115.344	16.420.612.598
Cuentas acreedoras y deudoras por reaseguro cedido y retrocedido		11.532.630.174	16.391.752.754
Cuentas acreedoras y deudoras por reaseguro aceptado		7.485.170	28.859.844
OBLIGACIONES CON ASEGURADOS, AGENTES E INTERMEDIARIOS		172.020.439.444	151.745.833.608
Obligaciones con asegurados		145.608.949.283	126.204.275.194
Obligaciones con agentes e intermediarios		26.411.490.161	25.541.558.414
OTROS PASIVOS		45.500.493.918	42.149.660.996
Ingresos diferidos		4.510.103.559	6.139.964.971
Operaciones pendientes de imputación		6.498.517.991	872.068.982
Cuentas reciprocas internas		854.879	630.661
Estimación de primas de pólizas abiertas o flotantes		25.601.866.757	26.541.048.845
Comisión por estimación de primas de pólizas abiertas o flotantes		1.469.898.740	1.134.289.194
Depósitos recibidos por reaseguro		7.419.251.992	7.461.658.343
TOTAL DE PASIVOS		1.444.708.925.591	1.464.643.448.103
PATRIMONIO			
CAPITAL SOCIAL Y CAPITAL MÍNIMO FUNCIONAMIENTO	18	975.841.477.178	936.536.110.525
Capital pagado		975.640.810.140	936.335.443.487
Capital donado		200.667.038	200.667.038
AJUSTES AL PATRIMONIO - OTROS RESULTADOS INTEGRALES		106.363.147.461	104.481.049.529
Ajuste al valor de los activos - propiedades, mobiliario y equipo		103.109.356.644	103.142.625.794
Ajuste al valor de los activos - inversiones en instrumentos financieros a valor razonable con cambios en otros resultados integrales		(3.009.099.994)	(3.661.187.344)
Ajuste al valor de los activos - inversiones en instrumentos financieros vencidos y restringidos		(610.122.670)	(283.778.959)
Otros resultados integrales - efecto de las ganancias actuariales		6.873.013.481	5.283.390.038
RESERVAS PATRIMONIALES	19	152.504.828.947	156.791.467.719
Otras reservas obligatorias		152.504.828.947	156.791.467.719
RESULTADO DEL AÑO		53.007.818.137	29.861.451.214
Utilidad neta del año		53.007.818.137	29.861.451.214
TOTAL DE PATRIMONIO		1.287.717.271.723	1.227.670.078.987
TOTAL DE PASIVOS Y PATRIMONIO		2.732.426.197.314	2.692.313.527.090
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	35	305.069.240.216	297.707.986.219
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS			
PATRIMONIO DE LOS FIDEICOMISOS			
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	36	272.061.269.743.308	276.712.026.451.705
Otras cuentas de orden por cuenta propia deudoras		270.806.008.043.963	275.589.364.216.748
Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras		478.060.672.690	467.378.365.299
Cuenta de orden por cuenta propia por actividad de custodia		135.162.581.056	121.227.546.210
Cuenta de orden por cuenta de terceros por actividad de custodia		642.038.445.599	534.056.323.448

JOSE RANGEL
 AREVALO
 ASCENCIO
 (FIRMA)
 MTD, Jose Arévalo Ascencio
 Gerente General Interino

JOSUE
 ABARCA
 ARCE (FIRMA)
 Lic. Josué Abarca Arce
 Contador General

(*) Ver notas 39 y 40.

Las notas adjuntas son parte integral de estos estados financieros consolidados.



INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS) Y SUBSIDIARIAS
ESTADO CONSOLIDADO DE RESULTADOS INTEGRALES
Al 31 de diciembre del 2025
(Con cifras correspondientes de 2024)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2025	2024 (*)
INGRESOS POR OPERACIONES DE SEGURO		798.340.390.816	790.270.302.856
INGRESOS POR PRIMAS	21	764.949.794.902	764.290.326.452
Primas netas de extornos y anulaciones, seguro directo		763.137.026.494	761.251.913.462
Primas netas de extornos y anulaciones, reaseguro aceptado		1.812.768.408	3.038.412.990
INGRESOS POR COMISIONES Y PARTICIPACIONES		14.574.257.967	12.199.320.383
Comisiones y participaciones, reaseguro cedido	23	14.299.062.153	11.749.760.280
Comisiones y participaciones, reaseguro retrocedido		275.195.814	449.560.103
INGRESOS POR SINIESTROS Y GASTOS RECUPERADOS POR REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO		18.816.337.947	13.780.656.021
Siniestros y gastos recuperados, reaseguro cedido	23	18.154.820.934	11.685.193.757
Siniestros y gastos recuperados, reaseguro retrocedido		661.517.013	2.095.462.264
GASTOS POR OPERACIONES DE SEGURO		743.926.598.345	700.075.958.435
GASTOS POR PRESTACIONES	22	384.825.651.387	352.713.337.167
Siniestros pagados, seguro directo		382.604.492.920	347.842.778.344
Siniestros pagados, reaseguro aceptado		1.079.605.717	3.645.531.007
Participación en beneficios y extornos		1.141.552.750	1.225.027.816
GASTOS POR COMISIONES Y PARTICIPACIONES		76.460.144.599	70.667.758.803
Gasto por comisiones, seguro directo		76.184.631.378	70.195.063.559
Gasto por comisiones y participaciones, reaseguro aceptado		275.513.221	472.695.244
GASTOS DE ADMINISTRACION TÉCNICOS	26	195.202.776.036	190.328.838.855
Gastos de personal técnicos		127.450.557.853	126.067.485.627
Gastos por servicios externos técnicos		33.474.977.090	28.093.493.984
Gastos de movilidad y comunicaciones técnicos		1.363.108.361	1.275.849.717
Gastos de infraestructura técnicos		11.680.577.947	13.642.040.826
Gastos generales técnicos		21.233.554.785	21.249.968.701
GASTOS DE PRIMAS CEDIDAS POR REASEGUROS Y FIANZAS		87.438.026.323	86.366.023.610
Primas cedidas, reaseguro cedido	23	86.506.844.281	84.933.045.181
Primas cedidas, reaseguro retrocedido		931.182.042	1.432.978.429
VARIACIÓN +/- DE LAS PROVISIONES TÉCNICAS	17 y 23	23.409.930.800	(40.798.862.947)
INGRESOS POR AJUSTES A LAS PROVISIONES TÉCNICAS		718.785.136.098	652.973.531.680
Ajustes a las provisiones técnicas		718.785.136.098	652.973.531.680
GASTOS POR AJUSTES A LAS PROVISIONES TÉCNICAS		695.375.205.298	693.772.394.627
Ajustes a las provisiones técnicas		695.375.205.298	693.772.394.627
UTILIDAD BRUTA POR OPERACIONES DE SEGUROS		77.823.723.271	49.395.481.474
INGRESOS FINANCIEROS	24	117.315.435.198	121.794.092.176
Ingresos financieros por disponibilidades		1.047.079.073	1.573.695.916
Ingresos financieros por inversiones en instrumentos financieros		103.908.385.121	102.660.901.601
Productos por cartera de crédito vigente		2.389.869.980	2.681.507.600
Productos por cartera de créditos vencida y en cobro judicial		103.259.353	208.900.348
Otros ingresos financieros		9.866.841.671	14.669.086.711
GASTOS FINANCIEROS	25	14.881.085.235	21.504.073.129
Gastos financieros por obligaciones con el público		435.508.300	796.709.636
Gastos financieros por obligaciones con entidades financieras y no financieras		1.600.257.187	1.967.364.044
Gastos financieros por obligaciones con entidades financieras		2.208.240.740	2.269.452.066
Gastos financieros por cuentas por pagar diversas		518.365	167.705
Pérdidas por diferencial cambiario y unidades de desarrollo (UD), neto		8.481.831.659	11.131.815.375
Otros gastos financieros		2.154.728.984	5.338.564.303
RESULTADO FINANCIERO		102.434.349.963	100.290.019.047
UTILIDAD POR OPERACIÓN DE SEGUROS		180.258.073.234	149.685.500.521

(Continúa)

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS) Y SUBSIDIARIAS
ESTADO CONSOLIDADO DE RESULTADOS INTEGRAL
Al 31 de diciembre del 2025
(Con cifras correspondientes de 2024)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2025	2024 (*)
INGRESOS POR RECUPERACIÓN DE ACTIVOS Y DISMINUCIÓN DE ESTIMACIONES Y PROVISIONES		37.254.121.838	27.723.351.737
Disminución estimación de cartera de créditos y primas vencidas		11.977.034.189	8.150.711.843
Disminución de estimación de inversiones en instrumentos financieros		1.215.861.613	1.286.844.811
Disminución de provisiones		24.061.226.036	18.285.795.083
INGRESOS OPERATIVOS DIVERSOS		19.747.114.313	18.507.390.058
Comisiones por servicios		4.770.527.802	4.577.091.658
Ingresos por bienes mantenidos para la venta		435.811.697	-
Ingresos por participaciones de capital de otras empresas		22.987.536	80.245.332
Otros ingresos operativos		14.517.787.278	13.850.053.068
GASTO POR ESTIMACIÓN DE DETERIORO DE ACTIVOS		14.506.086.136	14.234.557.783
Gasto por estimación de deterioro de cartera de créditos y cuentas y comisiones por cobrar		13.182.608.597	11.491.729.122
Cargos por bienes diversos		1.251.661.936	930.396.299
Gasto por estimación de deterioro de inversiones en instrumentos financieros		71.815.603	1.812.432.362
GASTOS OPERATIVOS DIVERSOS		101.594.317.308	96.677.320.047
Comisiones por servicios		20.697.191.856	18.896.147.438
Gastos por bienes mantenidos para la venta		301.275.694	323.889.301
Cargos por bienes diversos		-	5.007.327
Gastos por provisiones		25.297.548.817	19.422.003.465
Otros gastos operativos		55.298.300.941	58.030.272.516
GASTOS DE ADMINISTRACION NO TÉCNICOS	26	12.585.220.061	11.533.100.193
Gastos de personal no técnicos		8.177.917.332	7.491.417.510
Gastos por servicios externos no técnicos		2.384.275.597	2.135.974.056
Gastos de movilidad y comunicaciones no técnicos		122.906.963	69.215.108
Gastos de infraestructura no técnicos		1.076.876.800	1.058.324.258
Gastos generales no técnicos		823.243.369	778.169.261
RESULTADO DE LAS OTRAS OPERACIONES		(71.684.387.354)	(76.214.236.228)
UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES		108.573.685.880	73.471.264.293
IMPUESTO SOBRE LA UTILIDAD	27	24.657.329.243	22.314.824.294
Impuesto sobre la renta		25.976.778.765	24.418.031.002
Disminución del impuesto sobre la renta		(1.319.449.522)	(2.103.206.708)
UTILIDAD DESPUÉS DE IMPUESTOS Y ANTES DE PARTICIPACIONES		83.916.356.637	51.156.439.999
PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD	28	30.908.538.500	21.294.988.785
Participaciones legales sobre la utilidad		54.714.073.151	41.965.947.762
Disminución de las participaciones legales sobre la utilidad		(23.805.534.651)	(20.670.958.977)
UTILIDAD NETA DEL AÑO		53.007.818.137	29.861.451.214
OTROS RESULTADOS INTEGRALES, NETOS DE IMPUESTO			
Superávit por revaluación de inmuebles		(33.269.150)	11.682.717.943
Ajuste por valuación de inversiones al valor razonable con cambios en otros resultados integrales		652.087.350	15.801.105.671
Ajuste por valuación instrumentos financieros vencidos y restringidos		(326.343.711)	801.760.948
Efecto ganancia (pérdida) actuarial del año		1.589.623.443	(785.583.628)
OTROS RESULTADOS INTEGRALES DEL AÑO, NETO DE IMPUESTO		1.882.097.932	27.500.000.934
RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL AÑO		54.889.916.069	57.361.452.148

Firmado digitalmente por
JOSE RANGEL
AREVALO
ASCENCIO
(FIRMA)
Fecha: 2026.03.25
14:14:19 -06'00'

MTD. Jose Arévalo Ascencio
Gerente General Interino

Firmado digitalmente por
JOSUE ABARCA
ARCE
(FIRMA)
Fecha: 2026.03.25
13:05:31 -06'00'

Lic. Josué Abarca Arce
Contador General

(*) Ver notas 39 y 40.

Las notas adjuntas son parte integral de estos estados financieros consolidados.



INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS) Y SUBSIDIARIAS
ESTADO CONSOLIDADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
 Al 31 de diciembre del 2025
 (Con cifras correspondientes de 2024)
 (En colones sin céntimos)

Nota	Capital social	Ajuste al patrimonio	Reservas patrimoniales	Resultados acumulados	Total
Saldos al 01 de enero 2024	912.444.894.769	76.981.048.595	149.195.655.696	29.400.743.501	1.168.022.342.561
<i>Transacciones registradas directamente en el patrimonio:</i>					
Capital pagado adicional	24.091.215.756	-	-	(24.152.088.661)	(60.872.905)
Reservas legales y otras reservas estatutarias	-	-	5.248.654.840	(5.248.654.840)	-
Otras reservas legales o estatutarias	-	-	2.347.157.183	-	2.347.157.183
Total de transacciones registradas directamente en el patrimonio	24.091.215.756	-	7.595.812.023	(29.400.743.501)	2.286.284.278
<i>Otros resultados integrales:</i>					
Resultado del año	-	-	-	29.861.451.214	29.861.451.214
Ajuste por valuación de inversiones a valor razonable con cambios en otros resultados integrales, neto del impuesto sobre la renta	-	26.710.876.495	-	-	26.710.876.495
Ganancia neta en venta de instrumentos financieros restringidos, neto del impuesto sobre renta	-	(10.909.770.824)	-	-	(10.909.770.824)
Ajuste por valuación de instrumentos financieros vencidos y restringidos, neto del impuesto sobre renta	-	801.760.948	-	-	801.760.948
Supervivir por revaluación de inmuebles	-	11.682.717.943	-	-	11.682.717.943
Otros resultados integrales - efecto de las ganancias actuariales	-	(785.583.628)	-	-	(785.583.628)
Total resultado integral del año	-	27.500.000.934	-	29.861.451.214	57.361.452.148
Saldos al 31 de diciembre 2024	936.536.110.525	104.481.049.529	156.791.467.719	29.861.451.214	1.227.670.078.987
Saldos al 01 de enero 2025	936.536.110.525	104.481.049.529	156.791.467.719	29.861.451.214	1.227.670.078.987
<i>Transacciones registradas directamente en el patrimonio:</i>					
Capital pagado adicional	39.305.366.653	-	-	(39.065.920.527)	239.446.126
Reservas legales y otras reservas estatutarias	-	-	4.544.801.884	(4.544.801.884)	-
Otras reservas legales o estatutarias	-	-	(8.831.440.656)	13.749.271.197	4.917.830.541
Total de transacciones registradas directamente en el patrimonio	39.305.366.653	-	(4.286.638.772)	(29.861.451.214)	5.157.276.667
<i>Otros resultados integrales:</i>					
Resultado del año	-	-	-	53.007.818.137	53.007.818.137
Ajuste por valuación de inversiones a valor razonable con cambios en otros resultados integrales, neto del impuesto sobre la renta	-	7.088.314.495	-	-	7.088.314.495
Ganancia neta en venta de instrumentos financieros restringidos, neto del impuesto sobre renta	-	(6.436.227.145)	-	-	(6.436.227.145)
Ajuste por valuación de instrumentos financieros vencidos y restringidos, neto del impuesto sobre renta	-	(326.343.711)	-	-	(326.343.711)
Supervivir por revaluación de inmuebles	-	(33.269.150)	-	-	(33.269.150)
Otros resultados integrales - efecto de las ganancias actuariales	-	1.589.623.443	-	-	1.589.623.443
Total resultado integral del año	-	1.882.097.932	-	53.007.818.137	54.889.916.069
Saldos al 31 de diciembre 2025	975.841.477.178	106.363.147.461	152.504.828.947	53.007.818.137	1.287.717.271.723

JOSE RANGEL AREVALO ASCENCIO (FIRMA)
 MTD. Jose Arévalo Ascencio
 Gerente General Interino

JOSUE ABARCA ARCE (FIRMA)
 Lic. Josué Abarca Arce
 Contador General

(*) Ver notas 39 y 40.

Las notas adjuntas son parte integral de estos estados financieros consolidados.



INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS) Y SUBSIDIARIAS
ESTADO CONSOLIDADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
 Al 31 de diciembre del 2025
 (Con cifras correspondientes de 2024)
 (En colones sin céntimos)

	Nota	2025	2024
Flujos de efectivo de las actividades de operación			
Resultados del año		53.007.818.137	29.861.451.214
Partidas aplicadas a resultados que no requieren uso de fondos			
Ingresos financieros por inversiones en instrumentos financieros		(103.908.385.121)	(102.660.901.601)
Productos por cartera de crédito vigente, vencida y en cobro judicial		(2.493.129.333)	(2.890.407.948)
Gasto por aumento (ingreso por disminución) de estimación de cartera de créditos y primas vencidas, neto	10 y 11	1.205.574.408	3.341.017.279
Otros cargos (abonos) a resultado que no significan movimientos de efectivo		239.446.126	(60.872.905)
Ajustes a las provisiones técnicas	17 y 23	(23.401.990.164)	40.963.729.450
Retiros de bienes muebles e inmuebles	12	3.151.141.874	1.639.775.592
Ingreso por participaciones en el capital de otras empresas, neto		(22.987.536)	(80.245.332)
Gasto por impuesto de renta		24.657.329.243	22.314.824.294
Gasto por provisiones		381.537.893.430	347.461.624.185
Gasto de provisión de siniestros		2.891.498.314	(543.221.764)
Depreciaciones y amortizaciones	12 y 13	9.414.087.788	11.623.675.770
Pérdidas por diferencias de cambio y UD, netas		(8.491.132.797)	(10.966.723.433)
Variación en los activos (aumento) disminución			
Cartera de crédito		(1.835.215.210)	(579.478.627)
Comisiones, primas y cuentas por cobrar		(26.068.109.501)	(31.841.505.303)
Cuentas acreedoras y deudoras por operaciones de reaseguro		726.097.626	593.168.390
Otros activos		(13.639.018.869)	(5.195.809.888)
Variación en los pasivos aumento (disminución)			
Obligaciones a la vista y a plazo		(12.815.191.907)	21.670.225.792
Otras cuentas por pagar y provisiones		(7.961.591.654)	10.200.048.971
Pago de siniestros		(382.604.492.920)	(347.842.778.344)
Cuentas acreedoras y deudoras por operaciones de reaseguro		(4.880.497.254)	4.116.710.501
Obligaciones con asegurados, agentes e intermediarios		20.274.605.836	3.678.655.844
Otros pasivos		3.413.804.788	(8.584.584.539)
		(87.602.444.696)	(13.781.622.402)
Intereses cobrados		105.205.083.881	104.482.311.290
Impuestos pagados		(20.667.368.930)	(17.623.795.178)
Total flujos netos de efectivo (usados en) provistos por las actividades de operación		(3.064.729.745)	73.076.893.710
Flujos de efectivo de las actividades de inversión			
Aumento en instrumentos financieros		(48.385.106.497)	(70.420.483.225)
Disminución de instrumentos financieros		11.062.518.012	32.527.586.482
Adquisición de inmuebles, mobiliario y equipo	12	(3.548.126.547)	(7.031.175.411)
Adquisición de intangibles	13	(359.745.619)	(166.598.081)
Participaciones en efectivo en el capital de otras empresas		216.073.751	(436.470.430)
Total flujos netos de efectivo usados en las actividades de inversión		(41.014.386.900)	(45.527.140.665)
Flujos de efectivo por actividades de financiación			
Pago de obligaciones financieras		(649.584.132)	(1.016.243.171)
Pago por obligaciones con entidades financieras a plazo	20	(4.137.891.331)	(4.257.111.087)
Total flujos netos de efectivo usados en las actividades de financiación		(4.787.475.463)	(5.273.354.258)
Efecto de las fluctuaciones del tipo de cambio en el efectivo y equivalentes			
		9.301.138	(165.091.942)
(Disminución) aumento neto en el efectivo		(48.857.290.970)	22.111.306.845
Efectivo al inicio del año		184.952.414.718	162.841.107.873
Efectivo al final del año	8	136.095.123.748	184.952.414.718

JOSE RANGEL AREVALO ASCENCIO (FIRMA)
 MTD. Jose Arévalo Ascencio
 Gerente General Interino

JOSUE ABARCA ARCE (FIRMA)
 Lic. Josué Abarca Arce
 Contador General

Las notas adjuntas son parte integral de estos estados financieros consolidados.



Fondo de Pensiones y Jubilaciones para los miembros permanentes del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

FONDO DE JUBILACIONES Y PENSIONES PARA LOS MIEMBROS
PERMANENTES DEL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS
(antes conocido como Fondo de Pensiones y Jubilaciones para
los miembros del Benemérito Cuerpo de Bomberos)

(Administrado por el Instituto Nacional de Seguros)
Estados Financieros Auditados

31 de diciembre de 2025
(Con cifras correspondientes de 2024)
(Con el Informe de los Auditores Independientes)



KPMG S.A.
Edificio KPMG
San Rafael de Escazú
Costa Rica
+506 2201 4100

Informe de los Auditores Independientes

A la Junta Directiva y a los Accionistas
Instituto Nacional de Seguros

Opinión

Hemos auditado los estados financieros del Fondo de Jubilaciones y Pensiones para los Miembros Permanentes del Benemérito Cuerpo de Bomberos ("el Fondo"), anteriormente conocido como Fondo de Pensiones y Jubilaciones para los miembros del Benemérito Cuerpo de Bomberos, los cuales comprenden el estado de activos netos disponibles para beneficios al 31 de diciembre de 2025, el estado de cambios en los activos netos disponibles para beneficios, el estado de cambios en el patrimonio y el estado de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y las notas, las cuales conforman las políticas contables materiales y otra información explicativa.

En nuestra opinión, los estados financieros que se acompañan presentan razonablemente, en todos sus aspectos materiales, la situación financiera del Fondo de Jubilaciones y Pensiones para los Miembros Permanentes del Benemérito Cuerpo de Bomberos, al 31 de diciembre de 2025, su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las disposiciones reglamentarias y normativa contable, emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia de Pensiones (SUPEN), relacionadas con la información financiera.

Base para la opinión

Efectuamos nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIAs). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen con mayor detalle en la sección de nuestro informe *Responsabilidades del auditor en la auditoría de los estados financieros*. Somos independientes del Fondo, de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (incluyendo las Normas Internacionales de Independencia) (Código IESBA), en conjunto con los requisitos éticos relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros en la República de Costa Rica, y hemos cumplido con las demás responsabilidades éticas de conformidad con estos requisitos y el Código IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión.

Asunto de énfasis – Base de contabilidad

Llamamos la atención a la nota 2 a los estados financieros, en la cual se indica la base de contabilidad. Los estados financieros han sido preparados con el propósito de cumplir con las disposiciones reglamentarias y normativa contable, emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia de Pensiones (SUPEN), relacionadas con la información financiera. Por tanto, los estados financieros podrían no ser adecuados para otros fines. Nuestra opinión no ha sido modificada con respecto a este asunto.

©2026 KPMG S.A., sociedad anónima costarricense y firma miembro de la organización mundial de KPMG de firmas miembros independientes afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados.



-2-

Responsabilidades de la Administración y de los Encargados de Gobierno Corporativo en relación con los estados financieros

La Administración es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros, de conformidad con las disposiciones de carácter contable emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia de Pensiones (SUPEN), y del control interno que considere necesaria para la preparación de estados financieros que estén libres de errores materiales, debido ya sea a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Administración es responsable de evaluar la capacidad del Fondo, para continuar como negocio en marcha, de revelar, cuando corresponda, asuntos relativos al negocio en marcha y de utilizar la base de contabilidad del negocio en marcha, a menos que la Administración tenga la intención de liquidar al Fondo, o cesar sus operaciones, o bien no exista una alternativa realista de proceder de una de estas formas.

Los Encargados del Gobierno Corporativo son responsables de supervisar el proceso de presentación de la información financiera del Fondo.

Responsabilidad del auditor en la auditoría de los estados financieros

Nuestros objetivos son obtener seguridad razonable acerca de si los estados financieros en su conjunto están libres de errores materiales, debido ya sea a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. La seguridad razonable es un alto nivel de seguridad; sin embargo, no es una garantía de que una auditoría efectuada de conformidad con las NIAs siempre detectará un error material cuando exista. Los errores pueden surgir por fraude o error y se consideran materiales si individualmente o en el agregado podrían llegar a influir en las decisiones económicas de los usuarios tomadas con base en estos estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las NIAs, ejercemos nuestro juicio profesional y mantenemos el escepticismo profesional durante la auditoría, y además:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores materiales de los estados financieros, debido a fraude o error; diseñamos y efectuamos procedimientos de auditoría en respuesta a esos riesgos; y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material que resulte del fraude es mayor que uno que resulte del error, ya que el fraude puede implicar confabulación, falsificación, omisiones intencionales, representaciones erróneas o la evasión del control interno.
- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante a la auditoría para diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Fondo.



-3-

- Evaluamos lo adecuado de las políticas de contabilidad utilizadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables y revelaciones relacionadas efectuadas por la Administración.
- Concluimos sobre lo apropiado del uso de la base de contabilidad del negocio en marcha por parte de la Administración y, con base en la evidencia de auditoría obtenida, si existe una incertidumbre material en relación con eventos o condiciones que podrían originar una duda significativa sobre la capacidad del Fondo para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, debemos llamar la atención en nuestro informe de auditoría a las revelaciones relacionadas en los estados financieros o, si dichas revelaciones son inadecuadas, modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida a la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los eventos o condiciones futuras podrían causar que el Fondo deje de continuar como negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluidas las revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones subyacentes y los eventos en una forma que logra una presentación razonable.

Les informamos a los Encargados del Gobierno Corporativo lo relativo, entre otros asuntos, al alcance y a la oportunidad planeados de la auditoría y a los hallazgos significativos de la auditoría, incluida cualquier deficiencia significativa en el control interno que identifiquemos durante nuestra auditoría.

ERICK
BRENES
FLORES
(FIRMA)

Digitally signed
by ERICK
BRENES FLORES
(FIRMA)
Date: 2026.02.25
10:44:46 -06'00'

Nombre del CPA: ERICK
BRENES FLORES
Cédula: 2120
Código: 0000000
Nombre del Cliente:
Fondo de Ahorro y
Pensionamiento
Paramonías de Esmeraldas
Código de Escritura:
Identificación del Cliente:
21000000
Dirigido a:
Nombre: Hengar Zumbado
Fecha:
24/02/2026 09:05:41 AM
Tipo de Trabajo:
Informe de Auditoría
Timbre de #1000 de la Ley
aplicado y registrado en
el original.

San José, Costa Rica
Póliza No. 0116FID000500714
Vence el 30/09/2026



FONDO DE JUBILACIONES Y PENSIONES PARA LOS MIEMBROS PERMANENTES
DEL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS
(Administrado por el Instituto Nacional de Seguros)

Estado de Activos Netos Disponibles para Beneficios
Al 31 de diciembre de 2025
(Con cifras correspondientes de 2024)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2025	2024
Activo			
Efectivo		344.012.283	518.783.513
Cuentas corrientes y de ahorro	5	344.012.283	518.783.513
Inversiones en instrumentos financieros	6	51.411.104.057	51.089.778.292
Al valor razonable con cambios en otro resultado integral		29.442.286.205	29.757.065.047
Al costo amortizado		21.171.281.091	20.578.778.945
Productos por cobrar asociados a inversiones en instrumentos financieros		797.536.761	753.934.300
Cuentas por cobrar		96.006.309	-
Impuesto sobre la renta por cobrar	21	96.006.309	-
Total Activo		51.851.122.649	51.608.561.805
Pasivo			
Cuentas por pagar		20.495.108	19.893.849
Retenciones a pensionados		20.495.108	19.893.849
Provisión para pensiones en curso de pago	7	21.898.134.580	23.473.494.300
Provisión para pensiones en curso de pago		21.898.134.580	23.473.494.300
Total Pasivo		21.918.629.688	23.493.388.149
Activos netos disponibles para beneficios futuros	8	27.835.740.666	26.134.168.609
Reservas en formación			
De los trabajadores		2.398.950.919	2.117.317.504
Del patrono		25.436.789.747	24.016.851.105
Rendimientos acumulados		1.739.283.486	1.550.076.419
Rendimientos devengados		15.679.983.252	14.280.835.209
(Traslado de recursos a la provisión para pensiones en curso de pago)		(13.940.699.766)	(12.730.758.790)
Ajustes al patrimonio	9	357.468.809	430.928.628
Ajuste valuación y deterioro de instrumentos financieros		357.468.809	430.928.628
Activos netos disponibles para beneficios futuros		29.932.492.961	28.115.173.656

JOSE RANGEL
AREVALO
ASCENCIO
(FIRMA)
Firmado digitalmente por JOSE RANGEL AREVALO ASCENCIO (FIRMA)
Fecha: 2026.02.24 17:28:43 -06'00'

MTD. Jose Arévalo Ascensio
Gerente General Interino

JOSUE
ABARCA
ARCE (FIRMA)
Firmado digitalmente por JOSUE ABARCA ARCE (FIRMA)
Fecha: 2026.02.24 12:58:15 -06'00'

Lic. Josué Abarca Arce
Contador

GUSTAVO
ALBERTO
RETANA CALVO
(FIRMA)
Firmado digitalmente por GUSTAVO ALBERTO RETANA CALVO (FIRMA)
Fecha: 2026.02.24 16:41:34 -06'00'

MBA. Gustavo Retana Calvo
Auditor Interno

Las notas forman parte integral de los estados financieros.

Céd. 110680338
JOSUE ABARCA ARCE
Atención: Instituto Nacional de Seguros
Registro Profesional: 2888
Contador: ABARCA ARCE JOSUE
Estado de Beneficios Financieros
2026-02-24 12:58:15 -06'00'



TIMBRE 300.0 COLONES

VERIFICACIÓN: a1pEaEx
<https://timbres.contador.co.cr>

FONDO DE JUBILACIONES Y PENSIONES PARA LOS MIEMBROS PERMANENTES
DEL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS
(Administrado por el Instituto Nacional de Seguros)

Estado de Cambios en Activos Netos Disponibles para Beneficios
Año terminado el 31 de diciembre 2025
(Con cifras correspondientes de 2024)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2025	2024
Saldo inicial		28.115.173.656	25.825.473.920
Ingresos			
Ingresos financieros por inversiones en instrumentos financieros	10	3.751.336.522	3.634.935.226
Otros ingresos financieros	11	146.687.372	288.120.851
Ingresos por disminución de estimaciones		24.556.569	386.766.037
Ingresos operativos		124.316.907	5.177.703
		4.046.897.370	4.314.999.817
Plan de contribuciones			
Reservas en formación			
De los trabajadores		3.461.263	3.372.328
		3.461.263	3.372.328
Ajustes al patrimonio			
Ajuste por valuación de instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado integral		(73.459.820)	359.953.200
		(73.459.820)	359.953.200
Total adiciones		3.976.898.813	4.678.325.345
Salida de recursos			
Por nuevos pensionados		1.209.940.975	1.239.589.770
(Traslado de recursos al régimen obligatorio de pensiones complementarias)		71.706.826	116.316.621
	12	1.281.647.801	1.355.906.391
Gastos			
Gastos financieros			
Otros gastos financieros	13	857.673.497	922.318.140
Gastos por estimación de deterioro de activos		14.283.990	105.041.258
Gastos operativos diversos		1.848.802	2.014.218
		873.806.289	1.029.373.616
Gastos de administración			
Gastos generales	14	4.125.418	3.345.602
		4.125.418	3.345.602
Total deducciones		2.159.579.508	2.388.625.609
Activos netos disponibles para beneficios futuros al final del periodo		29.932.492.961	28.115.173.656

JOSE RANGEL
AREVALO
ASCENCIO (FIRMA)
Firmado digitalmente por JOSE RANGEL AREVALO ASCENCIO (FIRMA)
Fecha: 2026.02.24 17:29:39 -06'00'

MTD. Jose Arévalo Ascensio
Gerente General Interino

JOSUE
ABARCA
ARCE (FIRMA)
Firmado digitalmente por JOSUE ABARCA ARCE (FIRMA)
Fecha: 2026.02.24 12:58:36 -06'00'

Lic. Josué Abarca Arce
Contador

GUSTAVO
ALBERTO
RETANA CALVO (FIRMA)
Firmado digitalmente por GUSTAVO ALBERTO RETANA CALVO (FIRMA)
Fecha: 2026.02.24 16:42:24 -06'00'

MBA. Gustavo Retana Calvo Auditor
Interno

Las notas forman parte integral de los estados financieros.

Céd. 110680338
JOSUE ABARCA ARCE
Atención: Instituto Nacional de Seguros
Registro Profesional: 2888
Contador: ABARCA ARCE JOSUE
Estado de Beneficios Financieros
2026-02-24 12:58:36 -06'00'



TIMBRE 300.0 COLONES

VERIFICACIÓN: a1pEaEx
<https://timbres.contador.co.cr>

FONDO DE JUBILACIONES Y PENSIONES PARA LOS MIEMBROS PERMANENTES DEL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS
(Administrado por el Instituto Nacional de Seguros)

Estado de Cambios en el Patrimonio
Año terminado el 31 de diciembre de 2025
(Con cifras correspondientes de 2024)
(En colones sin céntimos)

Descripción	Reservas en formación	Rendimientos acumulados	Ajustes al patrimonio - otros resultados integrales	Total
Resultado al 1 de enero de 2024	24.623.337.197	1.131.161.295	70.975.428	25.825.473.920
Aportaciones recibidas	1.627.148.033	3.282.280.599	-	4.909.428.632
(Traslado o liquidación de recursos)	(116.316.621)	(2.863.365.475)	-	(2.979.682.096)
Ajuste por valuación y deterioro de instrumentos financieros al valor razonable con efecto en el otro resultado integral	-	-	359.953.200	359.953.200
Saldos al 31 de diciembre de 2024	26.134.168.609	1.550.076.419	430.928.628	28.115.173.656
Aportaciones recibidas	1.773.278.884	3.168.965.663	-	4.942.244.547
(Traslado o liquidación de recursos)	(71.706.827)	(2.979.758.596)	-	(3.051.465.423)
Ajuste por valuación y deterioro de instrumentos financieros al valor razonable con efecto en el otro resultado integral	-	-	(73.459.819)	(73.459.819)
Saldos al 31 de diciembre de 2025	27.835.740.666	1.739.283.486	357.468.809	29.932.492.961

JOSE RANGEL
AREVALO
ASCENCIO
(FIRMA)

Firmado digitalmente por JOSE RANGEL AREVALO ASCENCIO (FIRMA)
Fecha: 2026.02.24 12:25:18 -06'00'

MTD. Jose Arévalo Ascencio
Gerente General Interino

JOSUE
ABARCA
ARCE (FIRMA)

Firmado digitalmente por JOSUE ABARCA ARCE (FIRMA)
Fecha: 2026.02.24 12:58:51 -06'00'

Lic. Josué Abarca Arce
Contador

GUSTAVO ALBERTO
RETANA CALVO (FIRMA)

Firmado digitalmente por GUSTAVO ALBERTO RETANA CALVO (FIRMA)
Fecha: 2026.02.24 16:43:02 -06'00'

MBA. Gustavo Retana Calvo
Auditor Interno

Las notas forman parte integral de los estados financieros.

Céd. 110680338

JOSUE ABARCA ARCE

Asesor: Instituto Nacional de Seguros

Registro Profesional: 2008

Contador: ABARCA ARCE JOSUE

Estado de Cambios en el Patrimonio

2026-02-24 12:58:51 -06'00'

TIMBRE 300.0 COLONES

VERIFICACIÓN: a1pEeEx
<https://timbres.contador.co.cr>

FONDO DE JUBILACIONES Y PENSIONES PARA LOS MIEMBROS PERMANENTES DEL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS
(Administrado por el Instituto Nacional de Seguros)

Estado de Flujos de Efectivo
Año terminado el 31 de diciembre 2025
(Con cifras correspondientes de 2024)
(En colones sin céntimos)

Nota	2025	2024
Flujo de efectivo de las actividades de operación		
Resultados del año	3.168.965.663	3.282.280.599
Partidas aplicadas a resultados que no requieren uso de fondos		
Amortización de primas y descuentos	(1.105.460.687)	735.285.725
Ganancias o pérdidas por diferencias de cambio y unidades de desarrollo	-	5.325.288
Ingresos financieros	10 (3.751.336.522)	(3.634.935.226)
Disminución estimación por deterioro de instrumentos financieros al costo amortizado	(6.748.736)	(130.276.235)
Otras provisiones	14 4.051.395	3.344.281
Disminución estimación por deterioro de instrumentos financieros al valor razonable con cambios en el otro resultado integral	(3.523.842)	(151.448.547)
	(1.694.052.729)	109.575.885
Variación neta en los activos (aumento), o disminución		
Instrumentos financieros - Al valor razonable con cambios en el otro resultado integral	1.405.798.260	(9.113.497.477)
Instrumentos financieros - Al costo amortizado	(641.248.117)	3.720.483.326
Instrumentos financieros - Al valor razonable	-	4.486.871.154
Impuesto sobre la renta por cobrar	(96.006.309)	-
Variación neta en los pasivos aumento, o (disminución)		
Cuentas por pagar	(3.450.137)	(2.505.968)
Flujos netos de efectivo provistos por (usados en) las actividades de operación	665.093.697	(908.648.965)
Flujos de efectivo por actividades de inversión		
Productos cobrados	3.707.734.061	3.539.513.900
Flujos netos de efectivo provistos por actividades de inversión	3.707.734.061	3.539.513.900
Flujos de efectivo por actividades de financiamiento		
Aportaciones recibidas - Reservas en formación	(2.853.546.259)	(2.875.038.591)
Flujos netos de efectivo usados en las actividades de financiamiento	(2.853.546.259)	(2.875.038.591)
Disminución neta del efectivo	(174.771.230)	(134.597.771)
Efectivo al inicio del año	518.783.513	653.381.284
Efectivo al final del año	344.012.283	518.783.513

JOSE RANGEL
AREVALO
ASCENCIO
(FIRMA)

Firmado digitalmente por JOSE RANGEL AREVALO ASCENCIO (FIRMA)
Fecha: 2026.02.24 17:30:18 -06'00'

MTD. Jose Arévalo Ascencio
Gerente General Interino

JOSUE
ABARCA
ARCE (FIRMA)

Firmado digitalmente por JOSUE ABARCA ARCE (FIRMA)
Fecha: 2026.02.24 13:02:01 -06'00'

Lic. Josué Abarca Arce
Contador

GUSTAVO
ALBERTO
RETANA
CALVO (FIRMA)

Firmado digitalmente por GUSTAVO ALBERTO RETANA CALVO (FIRMA)
Fecha: 2026.02.24 16:43:32 -06'00'

MBA. Gustavo Retana Calvo
Auditor Interno

Las notas forman parte integral de los estados financieros.

Céd. 110680338

JOSUE ABARCA ARCE

Asesor: Instituto Nacional de Seguros

Registro Profesional: 2008

Contador: ABARCA ARCE JOSUE

Estado de Flujos de Efectivo

2026-02-24 13:02:01 -06'00'

TIMBRE 300.0 COLONES

VERIFICACIÓN: a1pEeEx
<https://timbres.contador.co.cr>



GALARDONES DEL PROGRAMA BANDERA AZUL 2025

Galardones del Programa Bandera Azul Ecológica 2025	Cambio climático Cantidad de estrellas	Evento Sostenible	Galardones del Programa Bandera Azul Ecológica 2025	Cambio climático Cantidad de estrellas	Evento Sostenible	Galardones del Programa Bandera Azul Ecológica 2025	Cambio climático Cantidad de estrellas	Evento Sostenible
Evento Reporte Sostenibilidad 2025	-	Nota	EB Cartago	2		EB La Cruz	1	
Museo del Jade	6	100	EB Turrialba	2		EB Santa Cruz	2	
CEDINS	1		EB Juan Viñas	2		EB Nicoya	1	
EB Metropolitana Sur	2		EB Pacayas	2		EB Filadelfia	1	
EB Guadalupe	2		EB Paraiso	2		EB Paquera	1	
EB Desamparados	2		EB Puntarenas	2		EB Huacas	1	
EB Acosta	2		EB Quepos	2		EB Nandayure	1	
EB Coronado	2		EB Parrita	2		EB San Ramón	1	
EB Tres Ríos	2		BE isla del Coco	2		EB Upala	1	
EB Metropolitana Norte	2		EB El Roble	1		EB Tilarán	1	
EB Pavas	2		EB Limón	1		EB Monteverde	1	
EB Tibás	2		EB Siquirres	1		EB Esparza	1	
EB Aeropuerto Internacional Tobias Bolaños	2		EB Batán	1		EB Miramar	1	
EB Santa Ana	2		EB Bribri	1		EB Pérez Zeledón	1	
EB Puriscal	2		EB Guápiles	1		EB Ciudad Neily	1	
EB Alajuela	2		EB Cariari	1		EB Buenos Aires	1	
EB Grecia	2		EB Ciudad Quesada	1		EB Golfito	1	
EB Sarchí	2		EB Zarcero	1		EB Palmar Norte	1	
EB Naranjo	2		EB Pital	1		EB San Vito	1	
EB Poás	2		EB Río Cuarto	1		EB Puerto Jiménez	1	
EB Palmares	2		EB La Fortuna	1		Unidad de Ingeniería BCBCR	6	
EB Heredia	2		EB Los Chiles	1		Academia Nacional de Bomberos	2	
EB Belén	2		EB Sarapiquí	1		Oficinas Centrales de BCBCR	2	
EBAeropuerto Internacional Juan Santamaría	2		EB Cañas	1		Centro de Operaciones BCBCR	2	
EB Atenas	2		EB Liberia	1		Bienestar Laboral BCBCR	2	
EB Orotina	2		EB Abangares	1		Unidad de Operaciones BCBCR	2	
EB Santo Domingo	2		EBAeropuerto Internacional Daniel Oduber	1		Unidad de mantenimiento vehicular BCBCR	2	
EB San Marcos	2		EB Bagaces	1				

INVENTARIO DE GASES DE EFECTO INVERNADERO INS, INS SAFI Y INS VALORES 2024

INVENTARIO DE GASES DE EFECTO INVERNADERO INS, INS SAFI Y INS VALORES 2024

Tipo de emisión	Referencia	Detalle	Cantidad/año	Unidad	ton CO2 e/año					Total t CO2 e/año	Peso Porcentual
					CO2	CH4	N2O	HFC	HCFC		
TOTAL EMISIONES DIRECTAS					596,93	54,51	16,75	183,77	0,13	852,10	4 015,38
B2. Categoría 1. Emisiones y remociones directas de GEI					596,93	54,51	16,75	183,77	0,13	852,10	
Fijas por combustibles fósiles					55,27	0,11	0,14			55,52	1,38%
No biogénica	B.2.2.a.	Gasolina	6 032,53	litros/año	13,46	0,06	0,04			13,55	
		Diesel	15 978,97	litros/año	41,75	0,05	0,10			41,91	
		LPG									
		Aceite lubricante	112,36	litros/año	0,06					0,06	
Móviles por combustibles fósiles					541,26	2,66	11,73			555,65	13,84%
No biogénica	B.2.2.b.	Gasolina	82 171,57	litros/año	183,32	2,09	6,16			191,57	
		Diesel	136 476,96	litros/año	356,61	0,57	5,57			362,75	
		LPG									
		Aceite lubricante	2 549,75	litros/año	1,32					1,32	
Gases refrigerantes								183,77	0,13	183,90	4,58%
No biogénica	B.2.2.d.	R410a	92,17	kg/año				177,33		177,33	
		R141									
		R134a	4,95	kg/año				6,44		6,44	
		R22	0,09	kg/año					0,13	0,13	
Extintores					0,40					0,40	0,01%
No biogénica	B.2.2.d.	CO2	396,89	kg/año	0,40					0,40	
		HCFC-123									
Aguas residuales						51,61	4,81			56,42	1,41%
Biogénica antropogénica	B.2.2.d.	Tanque séptico				35,93	0,00			35,93	
		Planta tratamiento, reactor anaeróbico				9,33	0,00			9,33	
		Planta tratamiento, reactor aeróbico				6,16	3,55			9,71	
		Planta de tratamiento, anaeróbica, descarga				0,07	0,00			0,07	
		Planta de tratamiento, aeróbica, descarga				0,12	1,26			1,38	
Residuos orgánicos						0,13	0,08			0,21	0,01%
Biogénica antropogénica	B.2.2.d.	Compostaje	1 192,00	kg/año		0,13	0,08			0,21	
TOTAL EMISIONES INDIRECTAS					2 712,79	202,67	155,89	91,93		3 163,28	
B3. Categoría 2. Emisiones indirectas de GEI causadas por energía importada					998,01					998,01	24,85%
No biogénica	B.3.2.a.	Electricidad	7 858 362,37	kWh/año	998,01					11,00	
		Consumo eléctrico			998,01					998,01	
B4. Categoría 3. Emisiones indirectas de GEI causadas por el transporte					60,67					60,67	
No biogénica	B.4.2.c.	Teletrabajo			23,66					23,66	
		Consumo eléctrico	186 281,77	kWh/año	23,66					23,66	
No biogénica	B.4.2.e.	Viajes en avión			37,02					37,02	
		Jet Fuel	287 395,48	km	37,02					37,02	



INVENTARIO DE GASES DE EFECTO INVERNADERO INS, INS SAFI Y INS VALORES 2024

INVENTARIO DE GASES DE EFECTO INVERNADERO INS, INS SAFI Y INS VALORES 2024												
Tipo de emisión	Referencia	Detalle	Cantidad/año	Unidad	ton CO2 e/año					Total t CO2 e/año	Peso Porcentual	
					CO2	CH4	N2O	HFC	HCFC			
B5. Categoría 4. Emisiones indirectas de GEI causadas por productos que utiliza la organización					9,75	0,08	0,28			10,11		
No biogénica	B.5.4.c.	Contrato taxis GAM			9,75	0,08	0,28			10,11	0,25%	
		Gasolina	3 095,31	litros/año	6,91	0,08	0,23			7,22		
		Diesel	1 090,31	litros/año	2,85	0,00	0,04			2,90		
		LPG										
		Electricidad										
B6. Categoría 5. Emisiones indirectas de GEI asociadas con el uso de productos de la organización					1 644,35	202,59	155,62	91,93		2 094,48		
No biogénica	B.6.2.a.	Edificios Centros Salud (Red de Servicios de Salud)			1 644,35	202,59	155,62	91,93		2 094,48	52,16%	
		B.6.2.a.1.1 Fijas por combustibles fósiles			297,21	0,65	0,26			298,11		
		Gasolina	70,31	litros/año	0,16	0,00	0,00			0,16		
		Diesel	22 817,73	litros/año	59,62	0,08	0,15			59,85		
		LPG	147 362,40	litros/año	237,40	0,57	0,11			238,08		
		Aceite lubricante	49,21	litros/año	0,03					0,03		
		B.6.2.a.1.2 Móviles por combustibles fósiles			38,12	0,29	1,02			39,43		
		Gasolina	10 652,38	litros/año	23,77	0,27	0,80			24,83		
		Diesel	5 492,88	litros/año	14,35	0,02	0,22			14,60		
		LPG										
		Aceite lubricante										
		B.6.2.a.2 Gases refrigerantes							91,93		91,93	
		R410a	47,78	kg/año					91,93		91,93	
		R141										
		R134a										
		R22										
		R407c										
		B.6.2.a.3 Extintores					0,22				0,22	
		CO2	222,26	kg/año			0,22				0,22	
		HCFC-123										
		B.6.2.a.4 Aguas residuales						201,64	154,34		355,98	
		Tanque séptico						58,99	0,00		58,99	
		Planta tratamiento, reactor anaeróbico						142,65	154,34		296,99	
Planta tratamiento, reactor aeróbico												
B.6.2.a.5 Electricidad					1 308,80				1 308,80			



INVENTARIO DE GASES DE EFECTO INVERNADERO INS, 2025

INVENTARIO DE GASES DE EFECTO INVERNADERO INS, 2025

Tipo de emisión	Detalle	Cantidad/año	Unidad	ton CO2 e/año					Total t CO2 e/año	Peso Porcentual
				CO2	CH4	N2O	HFC	HCFC		
Total Emisiones Directas				3 611,61	262,42	215,49	141,93	141,93	4 243,15	60%
B2. Categoría 1. Emisiones y remociones directas de GEI				3 611,61	262,42	215,49	141,93	141,93	4 243,15	
No biogénica	Fijas por combustibles fósiles	6 701	litros/año	406,75	0,88	0,45			408,08	6%
	Gasolina	44 295	litros/año	14,95	0,06	0,04			15,05	0%
	Diesel	171 356	litros/año	115,74	0,15	0,29			116,18	2%
	LPG			276,05	0,67	0,12			276,85	4%
No biogénica	Móviles por combustibles fósiles	145 377	litros/año	3 204,87	8,29	55,89			3 269,05	46%
	Gasolina	1 102 384	litros/año	324,34	3,69	10,90			338,93	5%
	Diesel			2 880,53	4,60	44,99			2 930,12	41%
No biogénica	Gases refrigerantes	74	kg/año				141,93	141,93	153,62	2%
	R410a	0	kg/año				141,93	141,93	141,93	2%
	R134a	8	kg/año				0,00	0,00		
	R22								11,70	0%
Biogénica antropogénica	Aguas residuales				253,25	159,15			412,40	6%
	Tanque séptico				94,92	0,00			94,92	1%
	Planta tratamiento, reactor anaeróbico				9,33	0,00			9,33	0%
	Planta tratamiento, reactor aeróbico				148,81	157,89			306,70	4%
	Planta de tratamiento, anaeróbica, descarga				0,12	1,26			1,38	0%
	Planta de tratamiento, aeróbica, descarga				0,07	0,00			0,07	0%
Total Emisiones Indirectas				2 841,00					2 841,00	40%
B3. Categoría 2. Emisiones indirectas de GEI causadas por energía importada				2 841,00					2 841,00	
No biogénica	Electricidad									
	Consumo eléctrico			2 841,00					2 841,00	40%



INS INS

INS
MÁS DE CIENTO AÑOS



GRUPO
INS



