



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD DEL GRUPO INS 2024

100
Años **INS**



el
Respaldo
de los *que*
sueñan

CONTENIDO



Perfil del Reporte 4



Somos Grupo INS 13



Nuestra Gobernanza 36



Gestión Económica 62



Gestión Ambiental 81



Gestión Social 104

Estados financieros 2024 138

Índice GRI 148

Índice de cumplimiento normativo 151

**100 Años
INS**

100 Años
INS



PERFIL
DEL REPORTE



SOMOS
GRUPO INS



NUESTRA
GOBERNANZA



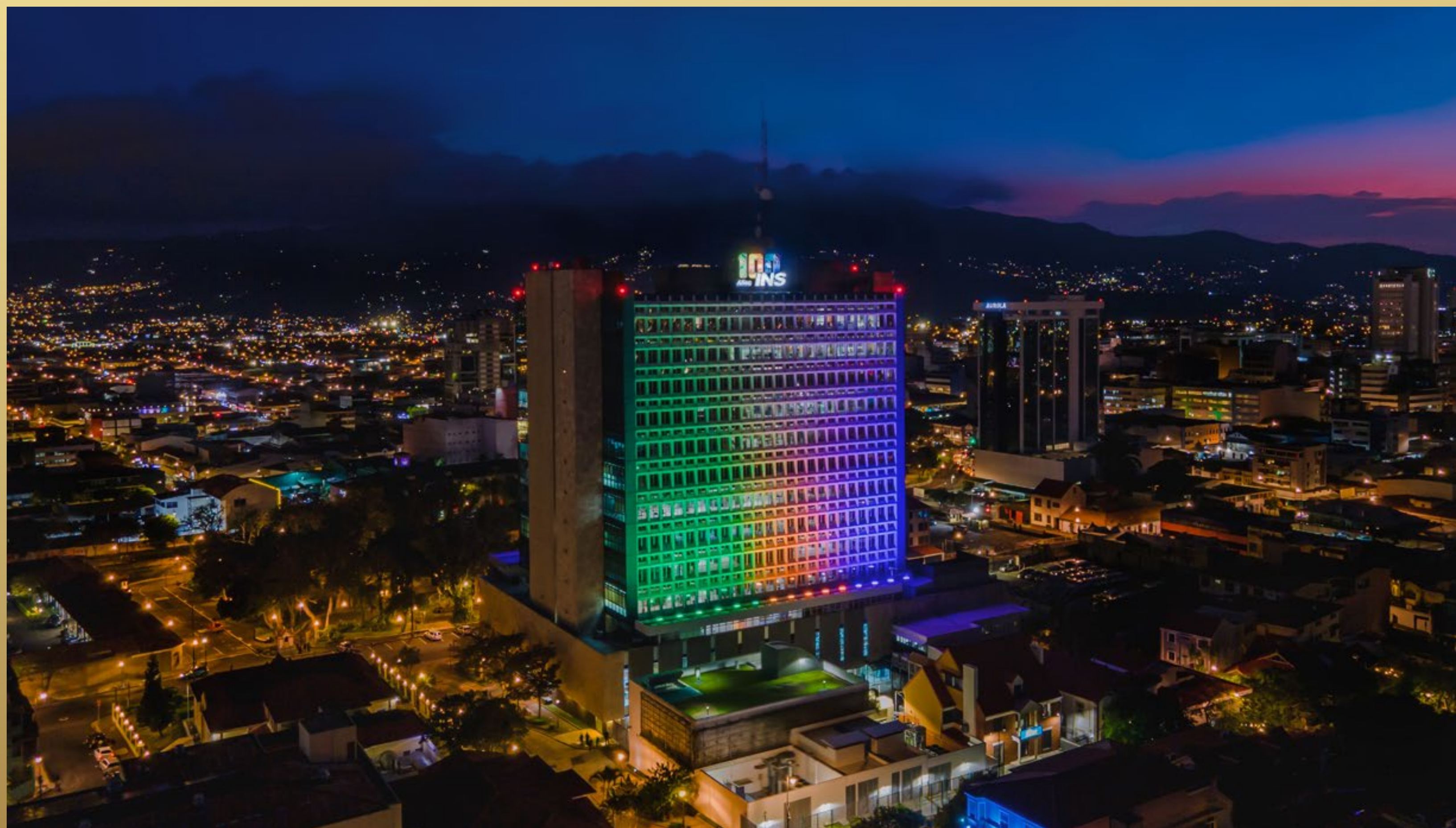
GESTIÓN
ECONÓMICA



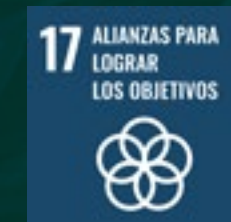
GESTIÓN
AMBIENTAL



GESTIÓN
SOCIAL



Con aporte a:



PERFIL DEL REPORTE
Transparencia como carta de presentación



INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS)

- Dirección oficinas centrales:** San José, frente al Parque España, Avenidas 7 y 9, Calle 9 y 9 bis.
- Horario de atención:** de lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua. 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 y cservicios@grupoins.com



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) 2284-8159 / (506) 2284-8100 / (506) 2284-8166.
- Correo Electrónico:** inssafi@insinversiones.com



INS VALORES PUESTO DE BOLSA

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



INS SERVICIOS

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



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 de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua.
- Teléfono:** (506) 2296-9599.
- Correo electrónico:** comunicacionesred@grupoins.com y inforss@grupoins.com



BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE COSTA RICA

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



MUSEO DEL JADE

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

ALAJUELA

- Sucursales:**

 - Alajuela
 - Ciudad Quesada
 - San Ramón
- Puntos de Servicio:**

 - La Fortuna
 - Grecia
 - Palmares
 - Orotina
 - Upala

HEREDIA

- Sucursal:**
- Heredia

LIMÓN

- Sucursales:**

 - Limón
 - Guápiles
- Puntos de Servicio:**

 - Hone Creek
 - Siquirres
 - Cariari

GUANACASTE

- Sucursales:**

 - Liberia
 - Nicoya
- Puntos de Servicio:**

 - Cañas
 - Filadelfia
 - Santa Cruz

CARTAGO

- Sucursales:**

 - Cartago
 - Turrialba
- Puntos de Servicio:**

 - Tres Ríos
 - Paraíso

PUNTARENAS

- Sucursales:**

 - Puntarenas
 - Ciudad Neily
- Puntos de Servicio:**

 - Jacó
 - Quepos
 - Golfito
 - Puerto Jiménez
 - Esparza

SAN JOSÉ

- Sucursales:**

 - San José
 - Desamparados
 - Guadalupe
 - Escazú
 - La Merced
 - Pérez Zeledón
 - Del Este
 - Corporativa Financiera SJ
 - Sede Virtual
- Puntos de Servicio:**

 - Pavas
 - San Marcos de Tarrazú

- Sucursal
- Puntos de Servicio
- Estaciones de Bomberos

Estamos conformados por 21 Sucursales y 20 Puntos de Servicio del INS, 76 Estaciones de Bomberos, 21 Centros de Salud, que se dividen en Centros Médicos Referenciales y Regionales con atención en 3 niveles, siendo el más especializado el Hospital de Trauma, un Museo del Jade y de la Cultura Precolombina y un emblemático edificio central que alberga a nuestra Casa Matriz y tres de nuestras empresas (INS SAFI, INS Valores e INS Servicios).

Acerca del reporte

Presentamos el IV Reporte de Sostenibilidad del Grupo INS, como parte del compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y el cumplimiento normativo.

Asimismo, reconocemos el papel clave de las instituciones públicas en la transformación social, la institucionalidad pública y el desarrollo sostenible, por ello asumimos la responsabilidad de impulsar este cambio, con una visión de negocio responsable y una gobernanza sólida. Generamos valor público y contribuimos con impactos positivos en lo económico, ambiental y social para las diferentes partes interesadas.

Es por ello que, rendimos cuentas por el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del 2024. La información incluida contiene el desempeño del Instituto Nacional de Seguros (INS) y de todas nuestras empresas: INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (SAFI), INS Valores Puesto de Bolsa, INS Servicios, Red de Servicios de Salud, así como el Benemérito Cuerpo de Bomberos (como órgano de desconcentración máxima adscrito al INS). Se incluye, además, la gestión del Museo del Jade y de la Cultura Precolombina.

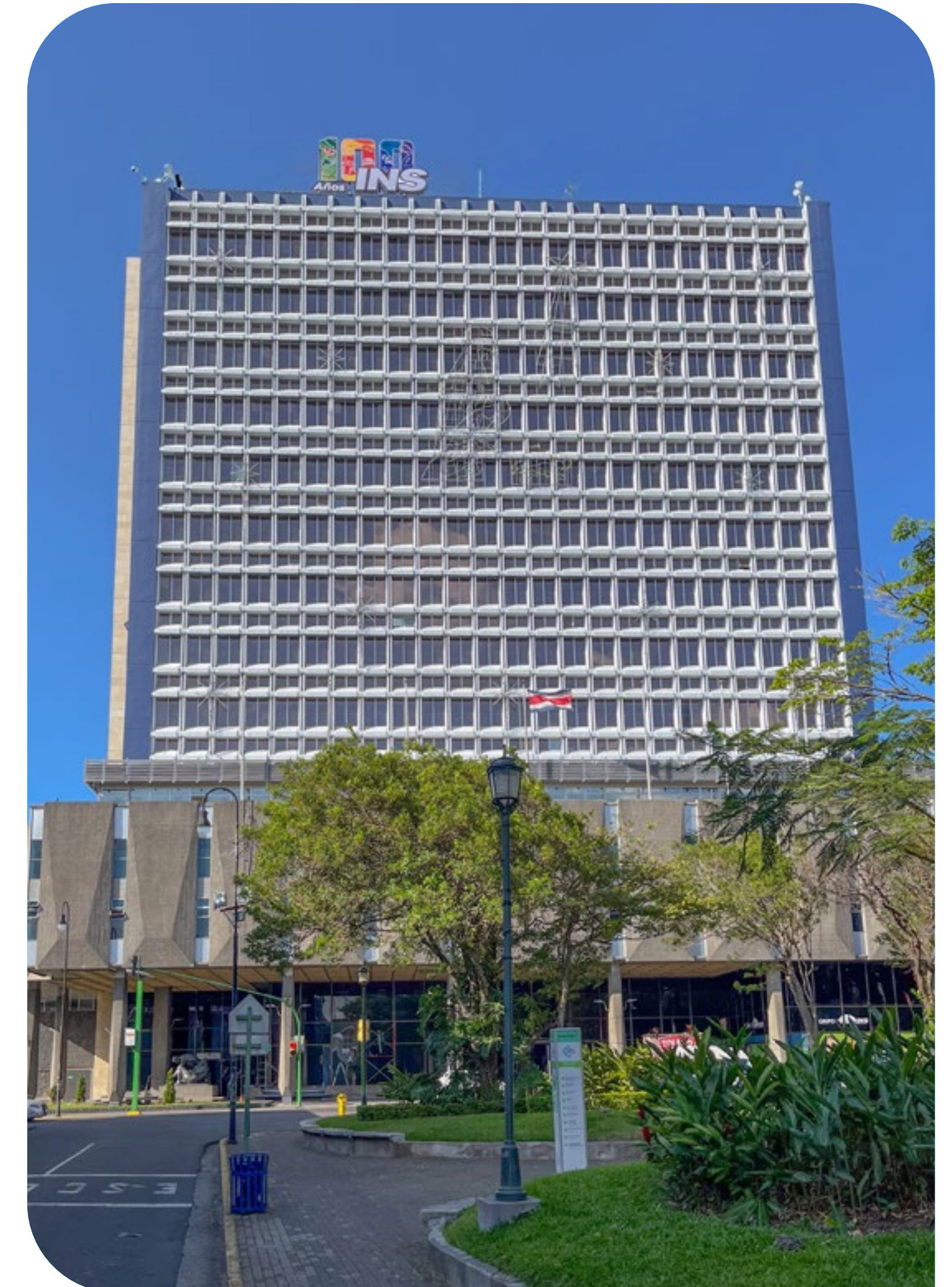
Este Reporte de Sostenibilidad del Grupo INS, versión 2024, mantiene la continuidad en el uso de la metodología de Reporte Integrado y fue elaborado con base a los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI), en su última versión.

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, el Decreto Transparencia y Acceso a la Información Pública N°40200, el requerimiento del Ministerio de la Presidencia (oficio MH-DM-OF-0153-2023) y, también, se divulga el Informe Anual de la Política de Gestión Integral de Riesgos del Grupo INS.

Además, en este Reporte se incorporan los estados financieros consolidados del Instituto Nacional de Seguros y subsidiarias (presentados ante SUGESE) y del Fondo de Pensiones y Jubilaciones para los miembros permanentes del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, preparados en cumplimiento con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), emitidas por la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, siglas en inglés), y autorizados por las respectivas Juntas Directivas durante el primer trimestre del 2025.

Finalmente, estamos con apertura al diálogo y a escuchar sus inquietudes sobre los temas abordados en nuestro Reporte de Sostenibilidad, por lo tanto, si desea más información o profundizar en algún aspecto en particular, pueden escribirnos a buzonsostenibilidaddelins@grupoins.com.

Con gusto, responderemos sus consultas y seguiremos construyendo un futuro más sostenible.



Fotografía: Fachada INS, costado de Parque España



**Fotografía: Gabriela Chacón Fernández,
Presidenta Ejecutiva del Grupo INS**

Celebrando un siglo de compromiso y transparencia

La grandeza de una empresa centenaria como nuestro querido Instituto Nacional de Seguros (INS), va mucho más allá de las pólizas y los números.

El impacto del INS se manifiesta en nuestra capacidad de ir más allá del ámbito financiero, utilizando la fortaleza económica como una herramienta para generar impactos positivos y duraderos en la vida de las personas, sus familias y el desarrollo del país.

El INS ha demostrado ser un pilar fundamental para la sociedad en momentos de crisis, al brindar apoyo y soluciones integrales para quienes más lo necesitan, y al trascender su rol tradicional mediante la implementación de programas educativos, de salud y prevención que respaldan a nuestras partes interesadas.

Por lo tanto, la institución está comprometida con el desarrollo responsable, la eficiencia y el bienestar de nuestra sociedad, y lo refleja a través de iniciativas sostenibles, como la protección del patrimonio, la salud, el medioambiente, la innovación y el

fortalecimiento social, en procura del bienestar integral y de un futuro más próspero para todas las personas.

Cada iniciativa presentada, cada proyecto impulsado y cada acción realizada reflejan un compromiso inquebrantable con el progreso social y la sostenibilidad, lo cual enriquece el tejido social del país y reafirma el papel que hemos desempeñado durante los últimos cien años. como baluarte del desarrollo nacional.

Les invitamos a conocer más de esta gran empresa pública, adentrándose en este **Reporte de Sostenibilidad del Grupo INS 2024**, mediante el cual, por cuarto año consecutivo, rendimos cuentas sobre nuestras acciones, alineados a los más altos estándares voluntarios. Agradeciendo además a todas aquellas personas que de una u otra forma han contribuido para que el INS sea la gran empresa que es hoy. Y nos comprometemos a seguir trabajando con transparencia y dedicación para continuar generando valor social, con impacto positivo y sostenible.

Nuestra solvencia es bienestar para Costa Rica

La solvencia económica es un pilar fundamental para la confianza y estabilidad de cualquier institución financiera.

En el INS, nos aseguramos de mantener estados financieros, sólidos, así como una gestión prudente del riesgo y una capitalización adecuada de nuestro patrimonio. Estas prácticas nos permiten cumplir con nuestras obligaciones y ofrecer seguridad a nuestras partes interesadas.

Pero, además, estamos convencidos de que la verdadera prosperidad de una institución va más allá de sus resultados económicos. Es imperativo que, junto con la solvencia financiera, se priorice la creación de valor para la sociedad.

Nos esforzamos por ser una entidad que, además de ser financieramente sólida, actúa como un agente de cambio positivo, demostrando que es posible, y necesario, combinar la estabilidad económica con la generación de valor público.

Aspiramos a ser no solo una empresa líder del sector asegurador, sino también un modelo de sostenibilidad en el

sector público; es por ello que, cada acción que emprendemos está orientada a construir un mejor futuro para todas nuestras personas aseguradas, colaboradoras, y para la comunidad en general.

De ahí que, nos complace presentar nuestro Reporte de Sostenibilidad del Grupo INS 2024, un reflejo del esfuerzo y compromiso corporativo con la transparencia, la responsabilidad social, la gestión ambiental y la eficiencia operativa.

Durante el último año, trabajamos para fortalecer nuestras iniciativas sostenibles, optimizar recursos y generar un impacto positivo en nuestra comunidad, por lo que este informe reafirma nuestra visión de un desarrollo equilibrado y transparente, en beneficio de las generaciones presentes y futuras.

Agradecemos su confianza y seguiremos avanzando con determinación hacia un futuro más sostenible.



**Fotografía: Luis Fernando Monge Salas,
Gerente General del INS**



Trayectoria

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

Compromisos de alto nivel y reconocimientos

- Somos firmantes activos de la Declaración de Bogotá sobre el Seguro Sostenible de los Principios de Seguro Sostenibles (PSI), del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP fi), INS.
- Representamos al sector público en el Consejo Asesor de Sostenibilidad (CAS), sobre la Política Nacional de Responsabilidad Social, INS.
- Recibimos el Galardón en Desarrollo, Formación, Diversidad e Inclusión como parte del Sello Vivir la Integración del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), INS.
- Somos firmantes y miembros activos del Protocolo de Conducta Empresarial Responsable del Sector Asegurador en Costa Rica: Sector Asegurador Sostenible, INS.
- Verificación “Conforme” del Sistema de Gestión de Carbono Neutralidad INTE/ISO 14064-1 e INTE B5 (INTECO), ostentando la Certificación de Carbono Neutralidad Plus, Corporativo.
- En la primera corrida de medidor reputacional Merco Talento obtuvimos la posición N°7 en el ranking general, y el 1° lugar a nivel del sector seguros, INS.
- Para el ranking Merco ESG que mide la reputación en triple línea base, en Grupo INS nos ubicamos en el 2024 en el

puesto 13, mejorando respecto a la posición 22 del año 2023, Corporativo.

- En el ranking de reputación Merco 2024 sobresalimos como Grupo INS en la posición 12, superando en 8 puestos la posición 20 que se recibió el 2023, Corporativo.

- Índice de Transformación Digital en el sector público con un nivel óptimo en todos los factores evaluados, otorgado por la Contraloría General de la República (CGR), INS SAFI.
- Firma de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres de ONU Mujer, INS Valores.



Fotografía: Evento de recepción de la Premiación ACNUR

Red de Servicios de Salud del INS

- Hospital del Trauma, Unidad de Cuidados Intensivos Humanizada, nivel excelente.
- Hospital del Trauma, Hospital Seguro, Inclusivo e Inteligente.
- Red Global de Hospitales Verdes y Saludables.
- Galardón Sello de Calidad Sanitaria por Acueductos y Alcantarillados en la categoría Calidad Sanitaria.
- Sello PROMED Certificado de Salud Digital.



Somos líderes en la gestión ambiental

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



Certificado de UCI humanizada del Hospital del Trauma

100 Años
INS



PERFIL
DEL REPORTE



SOMOS
GRUPO INS



NUESTRA
GOBERNANZA



GESTIÓN
ECONÓMICA



GESTIÓN
AMBIENTAL



GESTIÓN
SOCIAL



Con aporte a:



SOMOS GRUPO INS
El respaldo de los que sueñan

Grupo centenario

El INS es la única entidad aseguradora autónoma respaldada por el Estado costarricense, reconocida por su trayectoria y solidez. Nuestra historia se remonta a la Ley N° 12 del 30 de octubre de 1924, la cual estableció nuestra creación; por lo que en 2024 nos convertimos en una empresa centenaria. Posteriormente, la Ley N° 8653, Ley Reguladora del Mercado de Seguros, en su artículo 52, reafirma nuestra personalidad jurídica propia y patrimonio independiente.

Inicialmente, operamos como el Banco Nacional de Seguros, pero en 1948, mediante un Decreto Ejecutivo del 21 de mayo, adoptamos el nombre de Instituto Nacional de Seguros (INS). Durante décadas, hasta el 7 de agosto de 2008, fuimos la única entidad autorizada para operar en el mercado asegurador del país. Sin embargo, tras la promulgación de la Ley N° 8653, que autorizó la apertura del mercado, ingresamos a un entorno más competitivo que marcó un punto de inflexión en nuestra evolución y en la industria aseguradora costarricense.

Nuestra solidez y liderazgo regional no solo se reflejan en la gestión del negocio asegurador, sino también en la administración eficiente de regímenes solidarios, clave para la sociedad costarricense, como lo son el Seguro de Riesgos del Trabajo (RT) y el Seguro Obligatorio para Vehículos Automotores (SOA).

El seguro de RT, es regulado por la Ley N° 6727, y protege a las personas trabajadoras en caso de accidentes o enfermedades que se generen con ocasión o por consecuencia del trabajo, y les garantiza cobertura médica y compensación económica. El seguro de SOA, establecido en la Ley N° 9078, cubre la atención médica de las víctimas de accidentes de tránsito, independientemente de la responsabilidad.

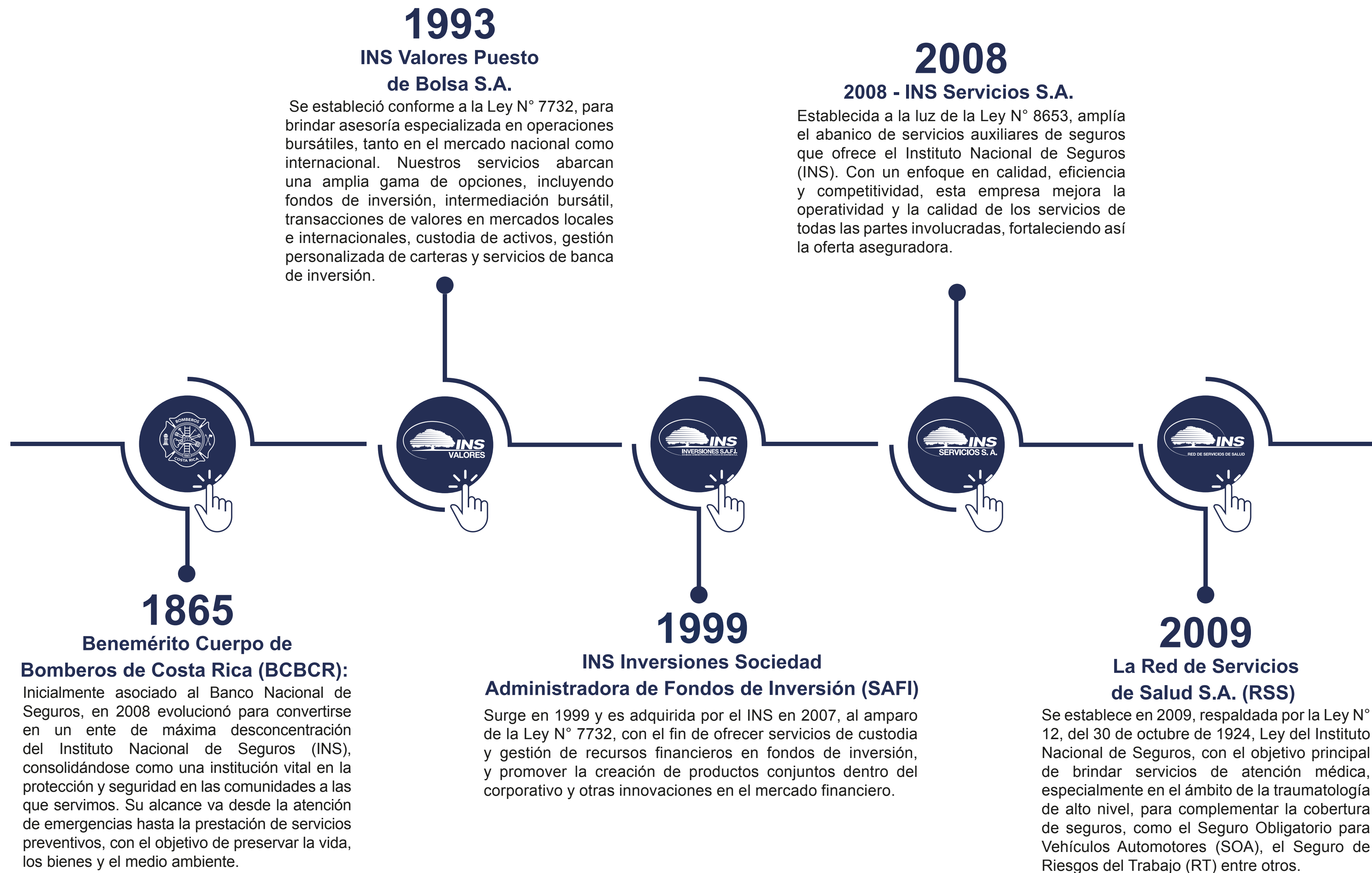
Ambos son fundamentales en la gestión del INS y para el país en general; por su impacto en la seguridad social, tienen carácter obligatorio y fortalecen el modelo solidario del INS, ya que aseguran protección y acceso a servicios esenciales para la mayor parte de la población.

Así, con una trayectoria centenaria, nuestra gestión ha dejado un impacto significativo en la sociedad costarricense, guiada por el compromiso y la solidaridad.

A través de nuestras empresas, operamos una visión financiera alineada con la rentabilidad, la competitividad y la generación de valor público, sin perder de vista nuestra misión, lo cual nos permite ofrecer una amplia gama de productos y servicios enfocados en la protección y prevención; por ello, se reafirma así nuestro compromiso de proteger a Costa Rica.



Fotografía: Segunda Sede del Banco Nacional de Seguros



Visión estratégica



Contamos con una carta de navegación que dirige las acciones de las empresas bajo la línea base señalada por la Junta Directiva del INS, máximo órgano de gobernanza institucional. Para el año del centenario del INS, actualizamos la planificación estratégica, lo cual dio como resultado actualizaciones clave, de cara a los retos del futuro.

- **Misión:** somos el INS, la aseguradora que brinda protección y prevención con función social, 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.

Nuestros Principios:



• **Legalidad:** asumimos sin excepciones la observación de la legislación aplicable a las actividades y operaciones del Grupo INS.



• **Diversidad e inclusión:** promovemos el respeto hacia los derechos humanos y el entendimiento entre las personas conscientes de su diversidad, diferentes perspectivas y capacidades.



• **Transparencia:** comunicamos nuestras acciones de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa.



• **Integridad:** no debemos situarnos en ninguna situación de obligación financiera o de cualquier otro tipo frente a cualquier persona u organización que pueda influir en el desempeño de nuestros deberes oficiales.



• **Eficiencia y eficacia:** maximizamos los resultados mediante una adecuada administración de los recursos disponibles, logrando nuestros objetivos de trabajo al menor costo posible para el logro de los objetivos y metas propuestas.

Nuestros Valores:



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



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



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



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

En concordancia con las mejores prácticas de planificación estratégica, seguimos una metodología robusta que establece las líneas clave a nivel corporativo, para direccionar el desarrollo de cada una de las empresas que conforman al Grupo INS.

El alineamiento de la estrategia de corto, mediano y largo plazo se ha venido generando mediante las directrices para ajustar los planes de trabajo, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos aprobados por la Junta Directiva; para ello, se toma como línea base las metas estratégicas establecidas, en la cual se integran los siguientes planes:



Plan Estratégico Institucional (PEI): constituye las líneas definidas para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización a largo plazo (no mayor a cinco años), en relación 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 financiera, comercial, de capital humano, transformación digital, administrativa y corporativa. Dentro de los planes estratégicos de negocio se encuentra inmerso el Plan Estratégico Corporativo (PEC), en el cual contribuye el Grupo INS y establece las líneas de orden estratégico que direccionan el quehacer corporativo.



Plan Anual Operativo (PAO): instrumento formulado en concordancia con los planes de mediano y largo plazo, a través de la definición de objetivos, metas y acciones que se deberán ejecutar durante el año, se precisan los recursos materiales, financieros y de talento humano necesarios para obtener los resultados esperados y se identifican los responsables de los programas de ese plan.



Plan Presupuesto (PRE): se refiere al contenido económico asignado de conformidad con lo que se define en el Plan Anual Operativo, para el logro de los objetivos, como impulso en el avance y progreso.

Dichos planes operativizan los objetivos estratégicos que se evalúan en función de cuatro perspectivas, donde cada una genera:



Perspectiva financiera: rentabilidad financiera creciente y sostenible que respalde a la sociedad costarricense mediante un portafolio adecuado de productos, servicios e inversiones, manteniendo un equilibrio entre la rentabilidad y participación de mercados, a través de un modelo de contención de costos y gastos.



Perspectiva de cliente: relaciones con los clientes mediante propuesta integral de productos y servicios, desarrollando educación en la prevención de riesgos y nuevos mercados.



Perspectiva de procesos internos: mejora continua, alineada con las mejores prácticas del sector, para garantizar una experiencia satisfactoria a la clientela mediante el cumplimiento de las normas establecidas.



Perspectiva de aprendizaje y crecimiento: modelos sostenibles que potencialicen los recursos de la empresa en función de la satisfacción de la sociedad costarricense.

Tiempos de cambio

En el año del centenario, se actualizó el Plan Estratégico Institucional (PEI), ahora denominado Plan Estratégico Institucional del Centenario. Uno de los principales cambios fue la ampliación del horizonte de planificación, que pasó de cuatro a cinco años. Esta actualización se basó en principios generales, buenas prácticas de gobierno corporativo y las tendencias actuales en planificación estratégica. El nuevo PEI se estructuró en cuatro fases: Dirección Estratégica, Formulación, Implementación y Evaluación.

Otro cambio, generado a la luz del proceso de planificación anterior, se dio tras la consideración del dinamismo y la evolución constante de las condiciones internas y externas de la organización, lo cual impacta en los objetivos estratégicos, por lo que incorporamos un objetivo estratégico que permite medir y fortalecer la contribución del reaseguro al modelo de negocio y, a su vez, esto permite ofrecer una mayor capacidad para distribuir y mitigar los riesgos, y se potencializa la estabilidad financiera.

Con el propósito de mejorar la experiencia de la clientela, se integró un objetivo estratégico que permita mejorar la infraestructura para que esta sea eficiente y alineada con las necesidades del mercado, y se ofrezcan servicios rápidos, personalizados y de calidad que destaquen al INS frente a la competencia.

Como parte de la actualización de los objetivos estratégicos para el PEI 2024-2028, ajustamos el enfoque de algunos

de estos, priorizando temas cruciales como el fomento a la Transformación Digital y la continuidad del fortalecimiento del Gobierno Corporativo, los cuales son fundamentales para el desarrollo y sostenibilidad del Grupo.

Respecto a los compromisos de futuro, con estos cambios facilitamos el desarrollo de nuevos productos y servicios competitivos, para mejorar la experiencia de la clientela mediante la reducción de tiempos y errores, así como la optimización del uso de los recursos. Además, la digitalización permitirá recopilar, analizar y aprovechar datos para tomar decisiones estratégicas más fundamentadas y en plazos más reducidos, lo cual favorece la competitividad.



Fotografía: Personal del INS dejando su huella en actividad del Centenario



Así entendemos el valor público PEI 2024-2028

Desde la creación del INS, la organización mantiene el compromiso con la generación de valor a la sociedad costarricense o “valor público”, entendido como una forma de operar y hacer negocios, a partir de la consideración de los impactos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), en la toma de decisiones. Es decir, se busca generar una conexión entre estos valores que beneficien a las personas y al ambiente, mientras se impulsa la competitividad de la organización.

Hemos incorporado un Modelo de Negocio que incluye elementos clave previamente definidos y esenciales para garantizar el éxito de nuestra organización, así como para potenciar la propuesta de valor establecida en el Plan Estratégico.

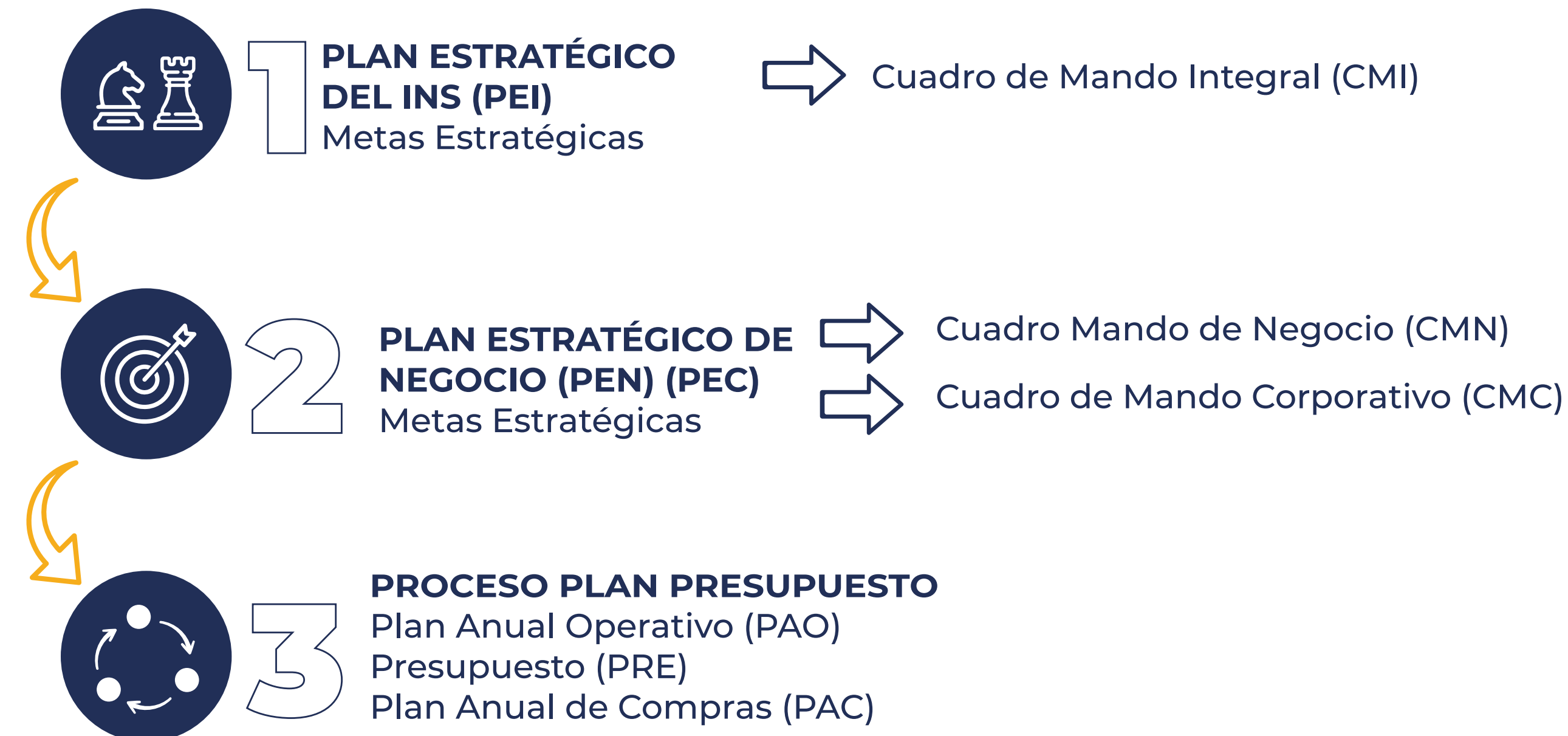
Para alinear las estrategias de largo, mediano y corto plazo, hemos adoptado la Metodología en Cascada, que nos permite definir las líneas estratégicas desde la Administración Superior hasta el nivel operativo, lo cual asegura una implementación coherente y efectiva.

Respecto a la planificación nacional, actualmente se definen compromisos específicos dentro del Plan Nacional de Desarrollo, únicamente para la Red de Servicios de Salud S.A y el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, en los sectores Salud y Seguridad Ciudadana, y Justicia. El INS quedó excluido según el Decreto Ejecutivo N° 43580 emitido por el MIDEPLAN y publicado por La Gaceta N° 117 del 23 de junio de 2022.

Las perspectivas se conjuntan dentro del modelo de gestión del Cuadro de Mando Integral, como herramienta de evaluación, en la cual se establecen metas, pesos e indicadores para cada objetivo estratégico establecidos.

Trimestralmente, se brinda el seguimiento a los planes de acción de cada objetivo estratégico, para determinar el cumplimiento de la estrategia institucional y evitar desviaciones en el desempeño de la empresa.

METODOLOGÍA CASCADA





El Plan Estratégico Institucional en la última evaluación para el año 2024 obtuvo una calificación satisfactoria de 93%, según se detalla en la siguiente tabla:

Resultados del Plan Estratégico, INS

Perspectiva	Peso	Peso Obtenido	Cumplimiento
Financiera	40%	34	84%
Clientes	30%	29	97%
Procesos Internos	20%	20	100%
Aprendizaje y Crecimiento	10%	10	100%
Total	100%		93%

Por su parte, el Plan Estratégico Corporativo, en su última evaluación para el año 2024 obtuvo una calificación satisfactoria de 91% según el siguiente detalle:

Resultados del Plan Estratégico
Corporativo, Grupo INS

Perspectiva	Peso	Peso Obtenido	Cumplimiento
Financiera	40%	34,48	86%
Clientes	30%	28,59	95%
Procesos Internos	20%	19,05	95%
Aprendizaje y Crecimiento	10%	9,08	91%
Total	100%		91%

En el Grupo INS nos adaptamos a un entorno dinámico con una estrategia enfocada en negocios rentables y sostenibles. Nuestro propósito es generar valor a nuestra clientela y partes interesadas mediante una oferta especializada, una cultura de servicio sólida y la transformación digital, todo ello con el compromiso activo de nuestro equipo.

De cara al futuro, fortaleceremos nuestra cultura de servicio, la transversalización de la sostenibilidad en todos los giros de negocio y la generación de valor público, alineados con nuestra visión estratégica. A través de una planificación estratégica efectiva, trazamos las grandes líneas de acción que nos permitirán crecer y mantenernos resilientes en un mercado en constante evolución.

Este enfoque se respalda en herramientas clave, como el Mapa de Procesos, que se mantiene sin cambios respecto a lo reportado para el periodo 2023. En él, consolidamos la gestión ética, la rendición de cuentas y la sostenibilidad como ejes transversales, lo cual asegura eficiencia y transparencia en nuestra operación.

Así es nuestra gente

Como grupo líder en el sector financiero de nuestro país, nos distinguimos no solo por la calidad de nuestros productos y servicios, sino también por el talento humano que forma parte de nuestra organización.

Contamos con una amplia diversidad de roles y competencias. Nuestra estructura salarial no solo

recompensa el esfuerzo realizado, sino que también promueve la motivación, el desarrollo profesional y la equidad dentro del grupo. Para el 2024 en el INS, se realizó una inversión en salarios brutos anuales de ¢47.682 millones. En cuanto a INS Inversiones SAFI, se invirtió un total de ¢478 millones, y para Red de Servicios de Salud, un total de ¢26.987 millones.

Personal por sexo, 2024

Sexo	INS	INS Inversiones SAFI	INS Valores	INS Servicios	Red de Servicios de Salud	Cuerpo de Bomberos	Total
Mujeres	1.454	13	26	841	1.214	211	3.759
Hombres	1.208	7	41	658	673	1.041	3.628
Total	2.662	20	67	1.499	1.887	1.252	7.387

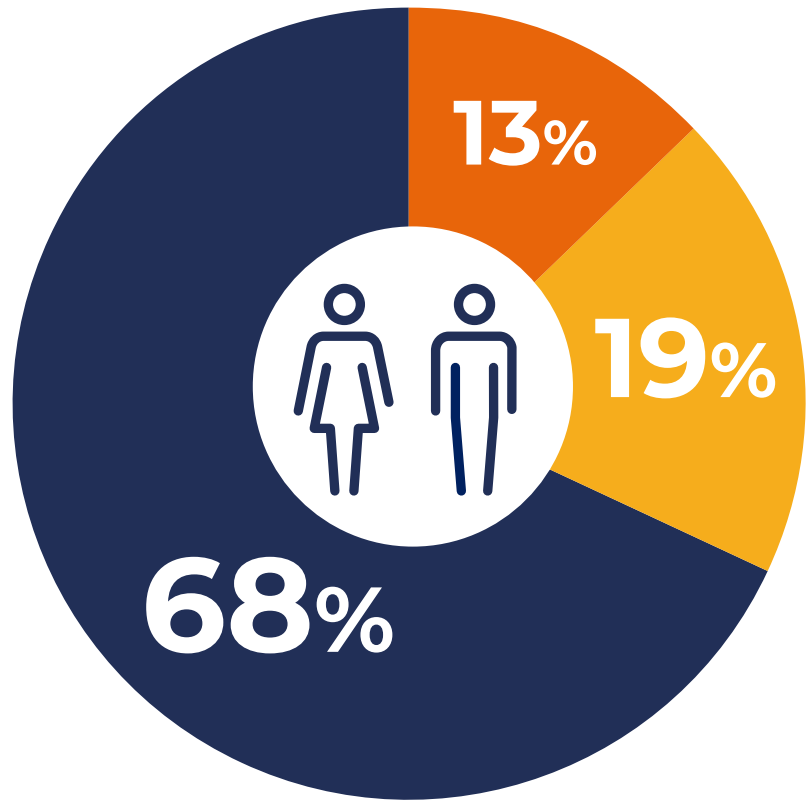
Para el año 2023 contábamos con 7.210 personas trabajadoras, mientras que para el año 2024 aumentamos a 7.387 personas, lo cual muestra una variación del 2,4%, y que aumenta en casi dos puntos porcentuales si lo analizamos por sexo.

Variación de personal entre 2023 y 2024

Sexo	2023	2024	Variación
Mujeres	3.595	3.759	4,36%
Hombres	3.615	3.628	0,35%
Total	7.210	7.387	2,39%

Personas colaboradoras por rango de edad

- Menores de 30 años
- Entre 30 y 50 años
- Mayores de 50 años



Al igual que el año 2023, la mayor parte de la conformación del personal se encuentra en el rango de edad entre 30 y 50 años, para un 68% que corresponde a 4.962 personas.

Respecto al tipo de contrato, en el año 2024, un 99% del personal contó con jornada completa, lo que equivale a 7.335 personas. Para este mismo periodo, 1.353 personas mantuvieron un contrato definido, lo que corresponde al 18% del personal.

Además, contamos con 56 personas extranjeras en la empresa, de las cuales el 69% pertenecen a Red de Servicios de Salud. Como parte de las estrategias de inclusión que llevamos a cabo, totalizamos 20 personas colaboradoras que cuentan con alguna condición de discapacidad reportada.

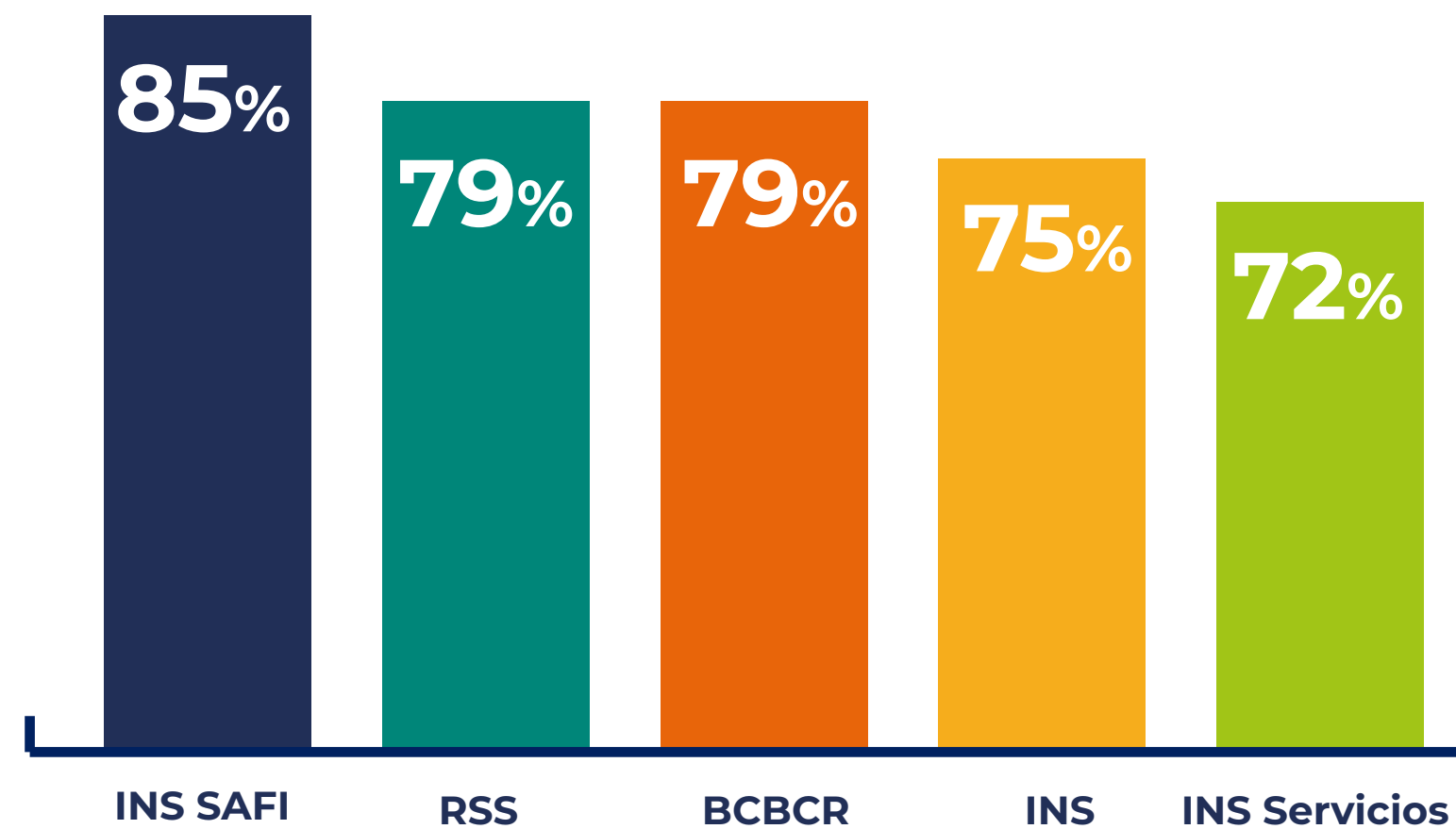
Una cultura organizacional sólida

Una cultura sólida es un activo estratégico que orienta nuestras acciones hacia el cumplimiento de la visión corporativa, consolidándonos como un referente de excelencia.

En línea con nuestros procesos de mejora continua, durante este periodo llevamos a cabo mediciones de

clima organizacional en las empresas que conforman el corporativo. Respecto a INS Valores, la aplicación de la evaluación se hizo efectiva durante el periodo de reporte, pero el resultado quedó pendiente de entrega por un tema de plazos en la contratación.

Resultados de clima organizacional por empresa

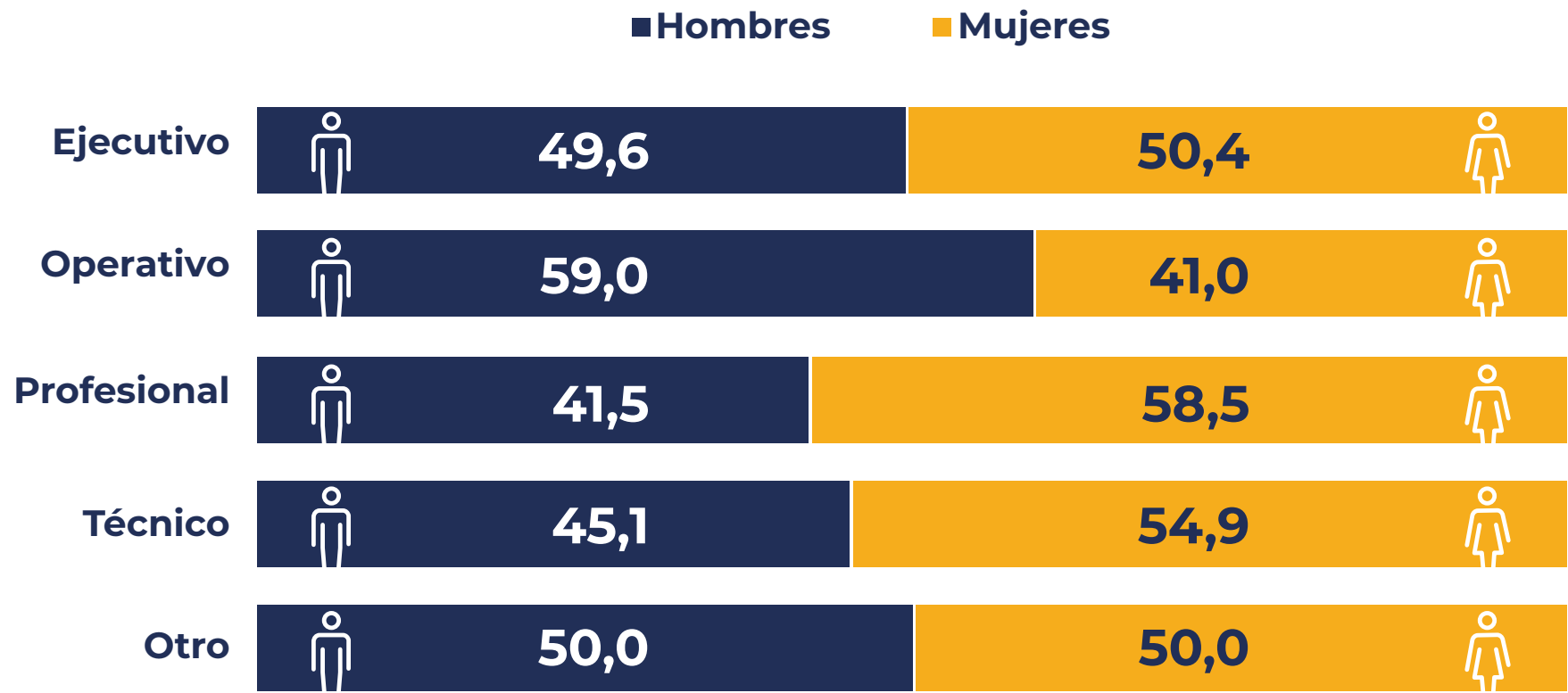


Durante el año del reporte, se desarrollaron acciones para promover una cultura organizacional, enfocado en programas y acciones de formación, donde destacamos:

- Plan de reconocimiento enfocado en reforzar las conductas culturales.
- Mapeo y diagnóstico sobre la percepción del personal respecto a la cultura organizacional.
- Incentivo de actividades sociales entre el personal.
- Programas para el desarrollo de liderazgo.
- Conversatorios para fomentar una mayor comprensión y adhesión a la cultura deseada.
- Fortalecimiento de herramientas como la escucha, la comunicación y la agilidad.
- Boletines con temas de interés sobre seguridad psicológica y el manejo de emociones.

Liderazgo con sello femenino

Resultados de clima organizacional por empresa



Hemos logrado avances significativos en materia de equidad de género, como lo demuestra el hecho de que, durante el año reportado, las mujeres lideran en tres de las categorías de puestos dentro de la organización. Se destaca, especialmente, el área profesional, con una presencia de 1472 mujeres. Además, el cargo más alto a nivel institucional, la Presidencia Ejecutiva, ha estado ocupado por una mujer desde 2022.

El enfoque principal de nuestra actividad empresarial es el sector financiero, seguido por la atención de emergencias y la prestación de servicios de salud, áreas que siguen presentando significativas brechas de género, reflejo de las desigualdades existentes en la sociedad. No obstante, gracias a los esfuerzos realizados, contamos con una composición de liderazgo que nos enorgullece, aunque somos conscientes de que aún queda trabajo por hacer y que tenemos la capacidad para seguir avanzando en este aspecto.

Personas con personal a cargo

Sexo	INS	INS SAFI	INS VALORES	INS Servicios	RRSS	BCBCR
Mujeres	55% 271	29% 2	33% 4	55% 33	38% 39	16% 37
Hombres	45% 224	71% 5	67% 8	45% 26	63% 65	84% 199

En el 2024, el INS e INS Servicios sobresalen con una mayor cantidad de mujeres líderes, las cuales tiene a cargo personal y equipos de trabajo. Esto es resultado de los programas de capacitación interna y programas que progresivamente han significado mayor participación de mujeres.

Talento con sello centenario

Nuestro personal representa el recurso más valioso a nivel corporativo, por lo que su gestión tiene una relevancia crucial. El proceso de selección es sumamente riguroso, porque se busca garantizar que incorporamos a personas con las competencias adecuadas y un profundo compromiso con el servicio.

Destacamos los logros importantes en atracción del talento durante el periodo de reporte:

- Creación y divulgación de una página de empleo para el registro de personas candidatas.
- Participación en ferias de empleo y en plataformas virtuales de contratación.
- Publicación de anuncios de empleo en páginas internas.
- Creación e implementación de campañas de atracción de talento interno y externo.
- Empleo de Assessment Center como parte de las técnicas de selección de personal.
- Contratación de personal médico especialista.
- Estudios de mercado para ajustar salarios según demanda de mercado.

- Disminución de los tiempos de contrataciones externas.
- Desarrollo de proceso de pruebas selección completo a practicantes, para que pasen a lista de elegibles.
- Alineamiento de las entrevistas al nuevo modelo de competencias corporativo.
- Realizamos análisis de las posiciones de liderazgo y de mayor valor estratégico para promover la equidad de género.
- Programa de fortalecimiento de liderazgos emergentes como mecanismo de comunicación interna e incentivo positivo.

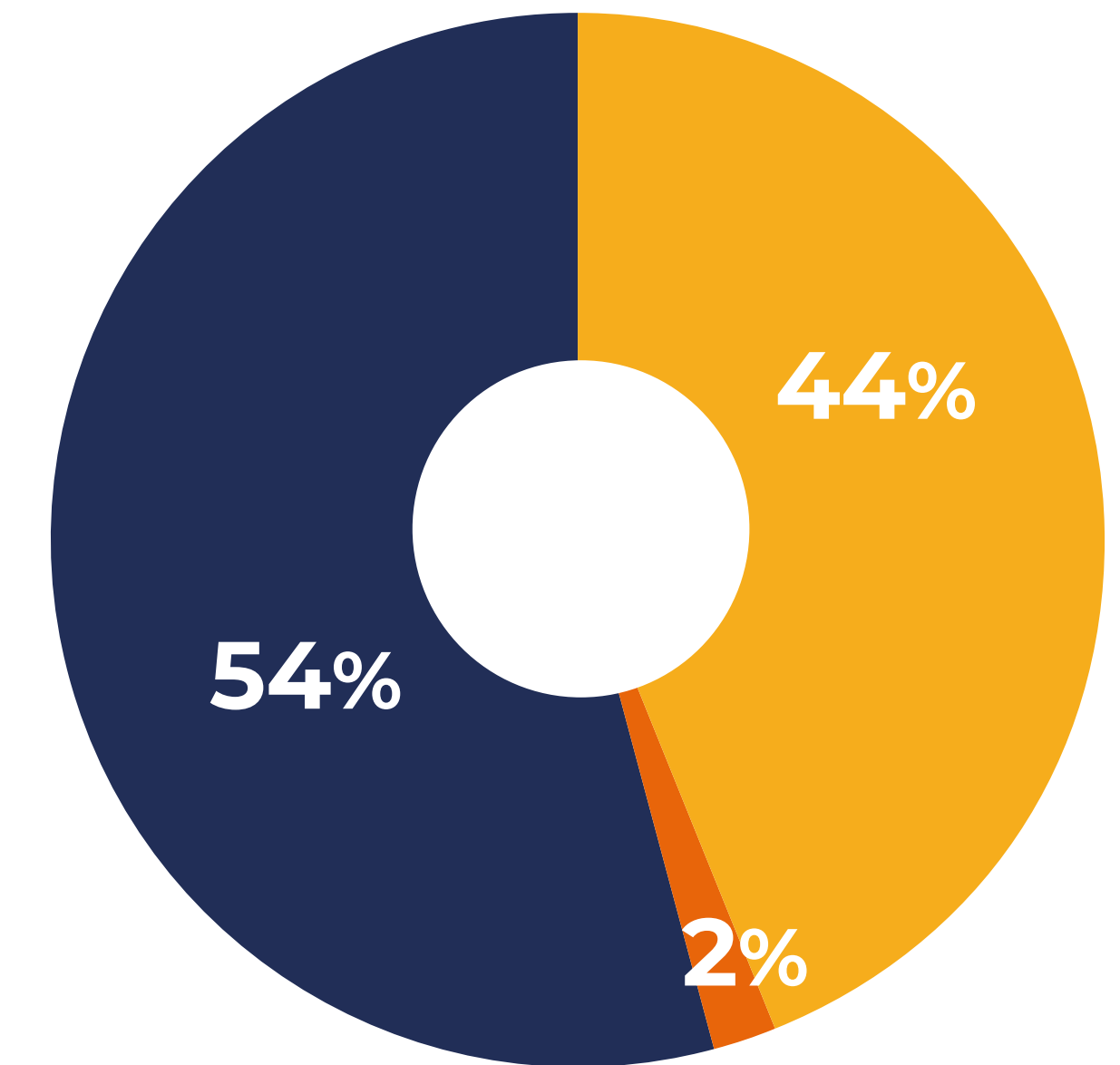
Continuamos con el canal externo para aplicación a vacantes mediante un formulario para procesos de reclutamiento y selección:



Únase a nuestro equipo

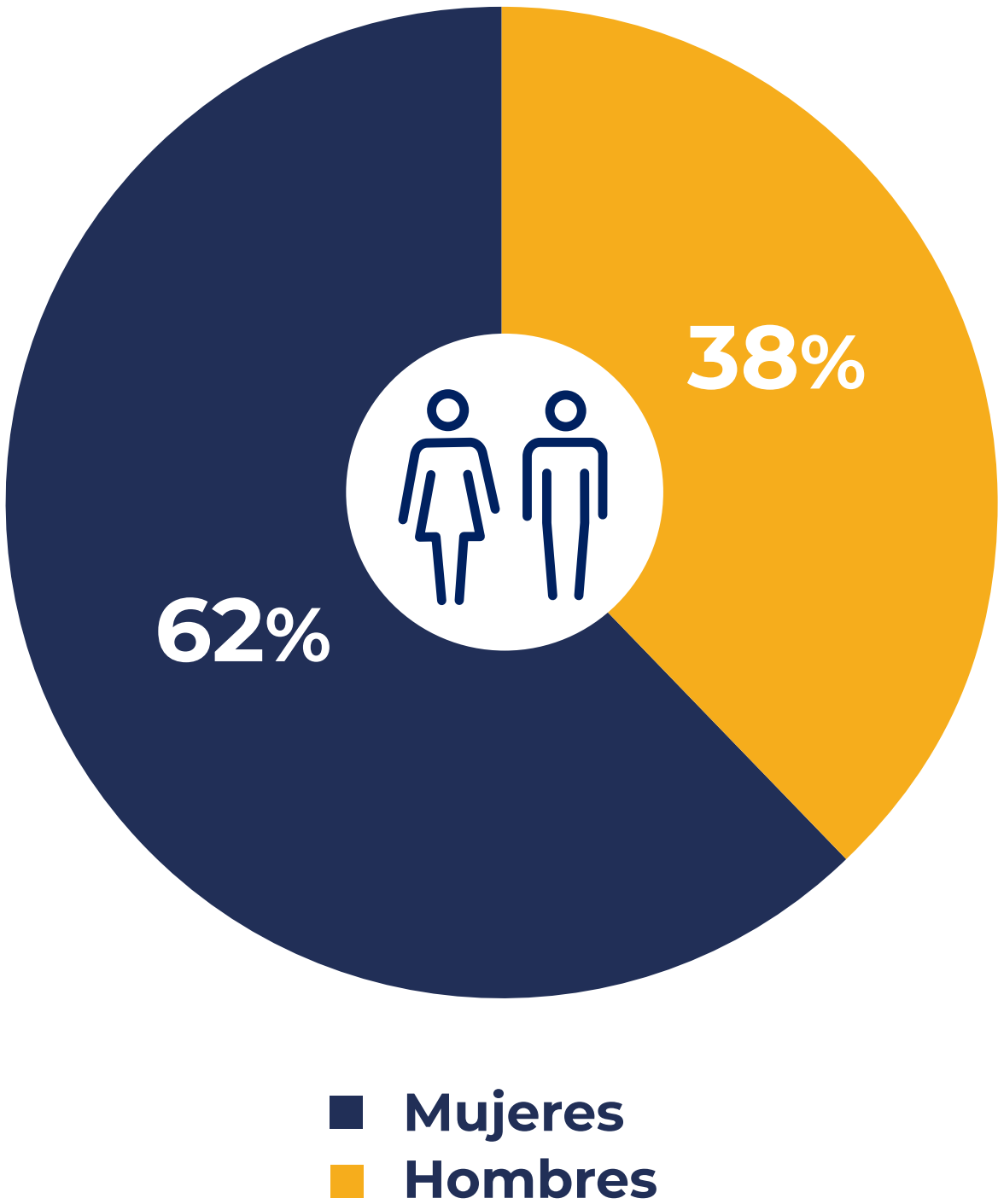
Los procesos de atracción de talento, además de enriquecer la composición de planilla, fortalecen nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades y el desarrollo continuo, ya que procuramos promover un entorno laboral que refleje la diversidad de perspectivas y experiencias necesarias para asegurar un servicio de alta calidad.

Contrataciones por edad



- Menores de 30 años
- Entre 30 y 50 años
- Mayores de 50 años

Contrataciones por sexo



Para el año 2023 contratamos 992 personas, de las cuales 527 fueron hombres y 465 mujeres, cuyo rango de edad de mayor atracción fue para las personas menores de 30 años. Mientras que durante el 2024 fueron contratadas 1.355 personas, de las cuales 846 son mujeres y 509, hombres. El 62% de las contrataciones fueron mujeres, por lo que se observan los esfuerzos por una mayor incorporación de las mujeres en el mercado laboral. Además, se destaca que el 54% de nuevos ingresos se encuentran en un rango de edad menor a 30 años.

Los resultados de la rotación por empresa brindan una visión clave, nos ayudan a comprender mejor las necesidades del personal y a implementar estrategias eficaces para mejorar la retención de talento.

Rotación de personal por empresa

Empresa	2023	2024
INS	12,35%	12,88%
INS SAFI	15,38%	15,00%
INS Valores	16,00%	14,93%
INS Servicios	23,00%	31,75%
RSS	12,00%	8,90%
BCBCR	8,97%	2,16%
Total	14,62%	14,27%

Beneficios para nuestro personal



- Licencias por motivos de matrimonio, fallecimiento y enfermedades según convención colectiva.
- Otorgamos en 2024 un total de 126 licencias de maternidad y 99 por paternidad, mientras que para el 2023 se facilitaron 112 licencias por maternidad y 83 por paternidad.



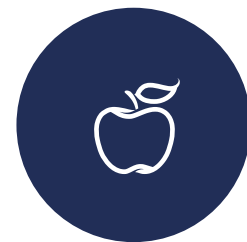
- Realizamos 16.948 atenciones en salud por medio del consultorio médico de la empresa, lo cual representa cercanía y confiabilidad en el servicio.



- Acceso a jornadas en teletrabajo o híbrida según tipo de contrato.



- Acceso a becas y subsidios universitarios.
- Oportunidades de formación y capacitación especializada.



- Programa Integral de Bienestar Laboral, mediante charlas, asesoría nutricional y física con un alcance de 1.044 personas.



- Ante situaciones emergentes, 433 personas fueron atendidas por medio de atención psicológica para el abordaje de múltiples situaciones detonantes.

Además, en Grupo INS contamos con un fuerte sentido de asociación gremial, desde la libertad de asociación y negociación colectiva, por lo que cada una de las empresas cuenta con organizaciones de representación, tales como:

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



Capacitación y desarrollo profesional

Continuamos invirtiendo en el desarrollo profesional de nuestro equipo. Al proporcionarles las herramientas necesarias, les permitimos desempeñar su labor con mayor eficiencia; de igual forma, favorecemos su crecimiento y comprensión de los procesos que respaldan su desempeño. Por ende, impulsamos el desarrollo profesional por medio de:

- Programa de Capacitación y Desarrollo. Se trabajan temas como: agilidad empresarial, seguros, visión comercial, innovación, onboarding, planes de carrera y desarrollo de líderes.
- Formación docente en herramientas tecnológicas y el curso de Pedagogía Docente para la Educación Superior.
- Charlas teórico-prácticas sobre prevención de accidentes laborales del Programa de Bienestar Laboral.
- Desarrollo del programa de Contratación Administrativa
- Ejecución del programa Soy Líder, que brinda herramientas sobre administración del personal a cargo.
- Alianzas con la Cámara de Industrias de Costa Rica para desarrollar procesos de capacitación.

Algunos de los logros destacados en el periodo 2024 fueron:

- 186.249 horas de capacitación.
- 129 subsidios en carreras universitarias.
- 71 personas graduadas en Técnico Asesor del INS, un técnico en seguros.
- Tenemos por persona colaboradora una inversión promedio de ₡159.360.

- Aumento de presupuesto de capacitación en un 17,18% por persona en comparación con el año 2023.

Como parte de los temas abordados en las capacitaciones durante el periodo, destacan los siguientes:



- Corredor de bolsa.
- Operativa bursátil.
- Economía local e internacional.
- Inducción al Mercado de Valores.
- Ética Empresarial.

- Cultura corporativa.
- Servicio al cliente.
- Programa de liderazgo.
- Comunicación asertiva.
- Desempeño profesional.



- Diagnóstico y reparación de vehículos eléctricos.
- Transformación digital y agilidad.
- Power BI.



- Primeros Auxilios Psicológicos.
- Intervención en crisis en casos de riesgo suicida.
- Reanimación Cardiopulmonar Básica.



- Inteligencia artificial aplicada a la prevención de incendios.
- Operación de grúas de remolque.
- Manejo operativo de vehículos de emergencia.
- Rescate vertical: básico y avanzado.
- Soporte cardiaco básico, primeros auxilios.
- Manejo y control de plagas.
- Pedagogía docente para la educación superior.
- Uso de sistemas fijos de extinción de incendios.
- Manejo de incidentes con materiales peligrosos.

Evaluación de desempeño

Una vez al año, realizamos una evaluación de rendimiento con el objetivo de reconocer posibles áreas de mejora y motivar el desarrollo del personal. Las evaluaciones se realizan por medio del Sistema Gestión Virtual del Talento (GVT) en la mayoría de las empresas del Grupo INS. En dicho sistema se evalúa el cumplimiento de metas y se miden competencias.

Los criterios de medición corresponden a:

- ☒ • Metas y competencias.
- ☒ • Conocimiento transversal.
- ☒ • Destrezas y capacidades.
- ☒ • Proceso de realimentación.
- ☒ • Valoración conductual.
- ☒ • Comportamientos basados en el perfil.
- ☒ • Autoevaluación.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño, se fortalecieron acciones como:

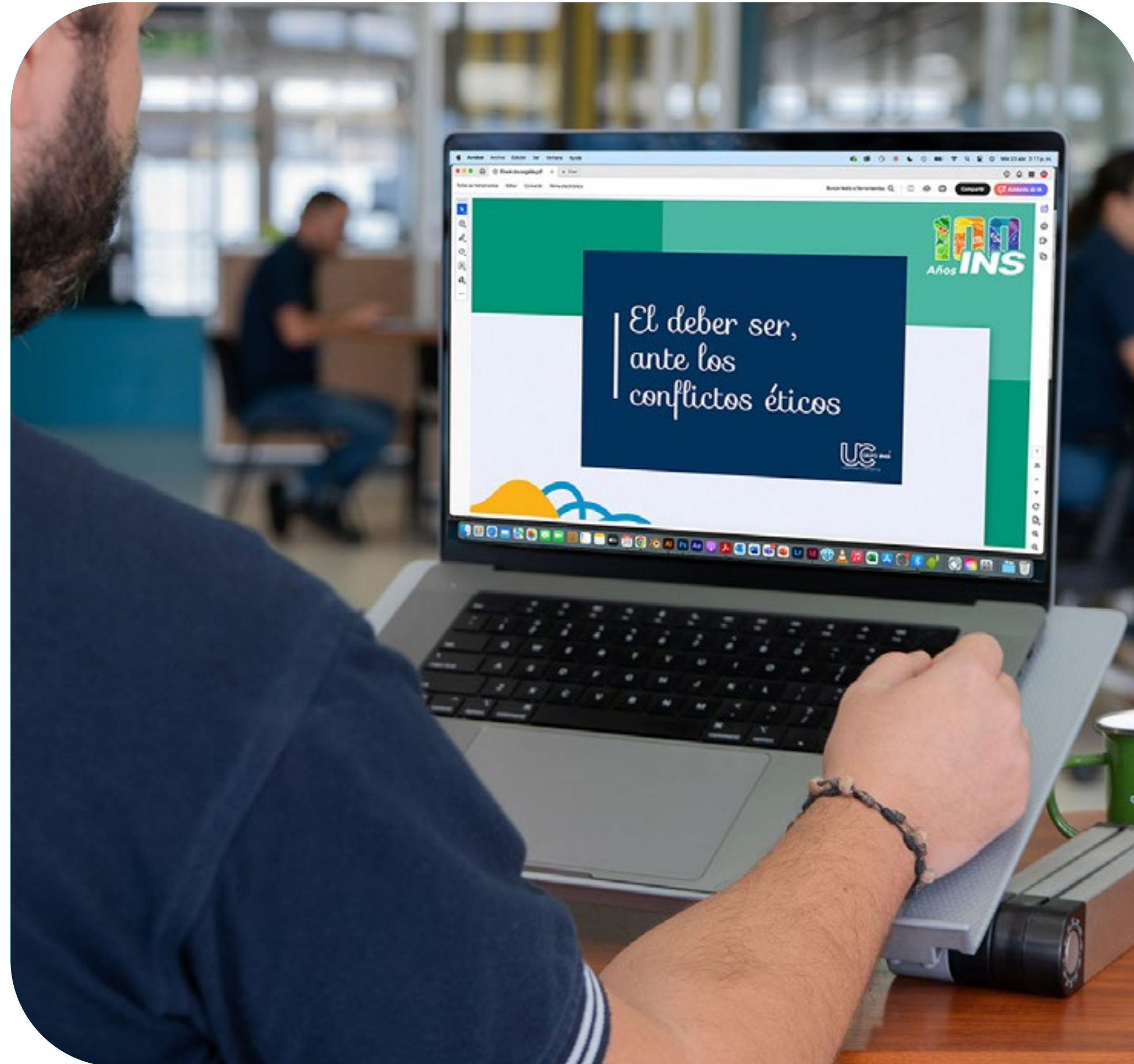
- Elaboración de los Planes de Seguimiento y Mejora.

- Actividades de formación, capacitación y desarrollo.
 - Promoción y ascensos.
 - Planes de acción para el mejoramiento del desempeño.
- Diseño de un Plan de Capacitación.

Incremento en evaluaciones de desempeño laboral

En el periodo del año 2023 se ejecutaron 6.686 evaluaciones, mientras que en el periodo del año 2024 realizamos 6.949 evaluaciones de desempeño, lo cual representa el 94% del total de nuestro personal.





Fotografía: Colaborador realizando curso del Código de Ética

Manejo y lucha contra la discriminación

Durante el periodo se reportó únicamente un caso de discriminación en una de las empresas y un caso de acoso sexual judicializado. Adicionalmente, reportamos 43 denuncias por diversos temas de índole laboral, de los cuales fueron 39 para el INS, 3 del Cuerpo de Bomberos y 1 para la Red de Servicios de Salud.

Dentro de los mecanismos con los que cuenta el personal en caso de discriminación u otro caso de incumplimiento ético destacamos:

- Código de Ética, el cual es de cumplimiento obligatorio para todas las empresas del corporativo y las partes interesadas en la cadena de valor.
- Procedimiento robusto de procesos disciplinarios y con un canal de denuncias.
- Disponemos con representación y acompañamiento sindical por medio de UPINS y SICOBO, según corresponda.

Fortalecemos el potencial de la juventud

En el marco de los lineamientos de Atracción y Promoción de la institución, el procedimiento N° INS-RSS-SCA-TH-PRO-015 y el PRO-TH-03 P, se contribuyó en los procesos de formación de estudiantes de colegios técnicos y universidades durante sus prácticas profesionales, este respaldo incluye beneficios como:

- Certificados de cumplimiento de prácticas.
- Acceso a equipo tecnológico temporal.
- Remuneración económica.
- Acceso a servicios de oficina empresariales y de capacitación.
- Atención médica en caso de emergencia.

Lo anterior permite el cumplimiento del proceso de atracción para posibles contrataciones a futuro, beneficiando a la población que sea parte de las prácticas o pasantías. Además, aquellas personas en prácticas se incorporan a nuestra póliza de riesgos del trabajo como pasantes.

- Recibimos 202 personas practicantes.
- 32 personas fueron contratadas posterior a la práctica, mientras que para el 2023 se contrataron 24 personas. Esto se traduce en un aumento del 33 % con respecto al año anterior.
- Se dio la oportunidad a estudiantes de colegios nocturnos y de zonas rurales como Acosta, Esparza, Guácimo y Batán.



Fotografía: Audee Sebastián Muñoz Loaiza, colaborador del INS, inició como practicante

Salud y seguridad ocupacional

La prevención de accidentes es un pilar fundamental Grupo INS, por lo que gestionamos la Seguridad y Salud Ocupacional en cumplimiento de los requisitos legales y en alineación con las normas INTE/ISO 45001, INTE/ISO T32:2016, así como las disposiciones del Cuerpo de Bomberos, las normas NFPA 1500 y NFPA 1582.

Asimismo, ofrecemos a nuestro personal la cobertura de salud y el acceso a servicios médicos, además de comisiones de salud ocupacional, según lo establecido en el Decreto Ejecutivo N° 39408-MTSS.

Algunas de las principales acciones que realizamos como parte de los procesos que seguimos para identificar los peligros en el trabajo y disminuir los riesgos laborales fueron:

- Campañas educativas y entrenamientos.
- Inspecciones periódicas.
- Revisión de condiciones ergonómicas de personas trabajadoras.
- Celebración de la Semana de Salud y Seguridad Ocupacional.
- Fomento del Programa de Pausas Activas Corporativo.
- Vacunación contra influenza para todo el personal.
- Minimizar la accidentabilidad laboral.

Presentamos los principales aspectos destacados en el fomento de la salud y seguridad laboral en el espacio de trabajo:

Proceso e iniciativas

- Creación de comisiones de salud ocupacional en cada centro de trabajo.
- Inspecciones programadas por la Oficina de Salud y Seguridad Ocupacional.
- Emisión de boletines con información preventiva.
- Comunicaciones realizadas a través de correos electrónicos.
- Campañas y charlas preventivas en evitar accidentes laborales y fomentar la salud de las personas trabajadoras.
- Reparaciones en el mobiliario existente y mejoras en los equipos de protección.
- Seguimiento de personas con discapacidad para la adecuación de sus puestos de trabajo.

Capacitaciones

- Gestión Preventiva en Salud Ocupacional.
- Identificación de peligros y evaluación de riesgos.
- Curso Manejo Seguro de Punzocortantes, en conjunto con IAAS y Gestión Ambiental.

- Talleres de mecánica corporal.
- Formación y manejo de comisiones de salud ocupacional.
- Organización para brigadas.
- Manejo y manipulación segura de productos químicos en centros de trabajo.
- Prevención del sueño.
- Normas de Seguridad para Operadores de Montacargas y Peatones.
- Manejo de estrés y resiliencia.
- Confort térmico afectado por cambio climático.
- Manejo de estrés y gestión del tiempo.
- Normas de seguridad para contratistas.



Compromiso con la salud del personal

Incidentes laborales por tipo, 2024

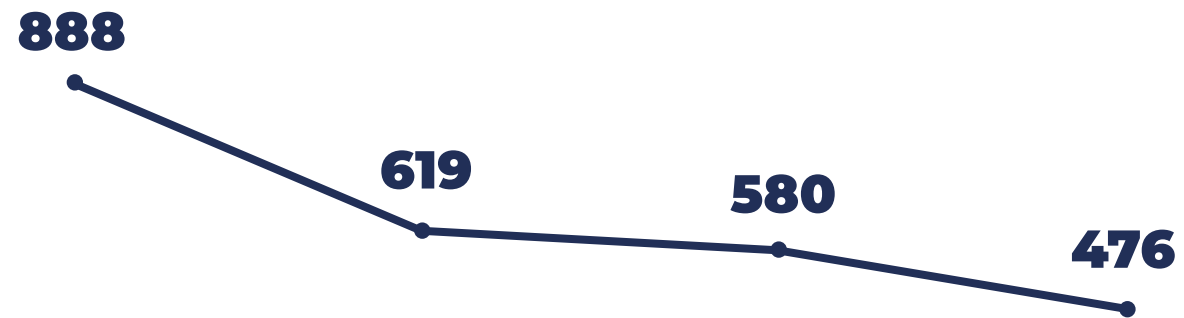
Hemos trabajado en medidas que disminuyan los incidentes laborales, sin embargo, a pesar de las acciones preventivas y la gestión de salud ocupacional, debemos reportar la materialización de lesiones laborales, las cuales detallamos a continuación por empresa. Asimismo, se considera que INS SAFI e INS Valores no presentan accidentes en este año.

Distribución de incidentes por empresa

Empresa	2023	2024
INS	75	66
INS SAFI	0	0
INS Valores	2	0
INS Servicios	41	32
RSS	193	128
BCBCR	269	250
Total	580	476

Tipo	Hombres	Mujeres	Total
Caída a un mismo nivel	48	38	86
Golpe contra objeto (s)	38	22	60
Sobreesfuerzo	52	4	56
Exposición A, Contacto con animales	36	0	36
Golpes	30	5	35
Exposición a riesgo biológico	9	25	34
Accidente fuera de las instalaciones	13	17	30
Caída a diferente nivel	15	6	21
Manejo/Movilización de paciente	6	15	21
Caída al mismo nivel (trayecto)	8	13	21
Corte	15	0	15
Otras formas de accidente, no clasificados en riesgos laborales	5	3	8
Accidente con vehículo	2	4	6
Golpeado contra*	4	1	5
Manejo Manual de Cargas*	2	3	5
Caída de objetos en manipulación*	3	2	5
Prensado entre objetos	1	3	4
Quemadura*	1	2	3
Exposición A, contacto con partículas*	3	0	3
Exposición A, contacto con temperaturas extremas*	3	0	3
Caída en motocicleta*	3	0	3
Pisadas sobre objetos*	1	2	3
Torcedura	0	2	2
Agresión de paciente desorientado	1	1	2
Exposición/Manejo de sustancias químicas	2	0	2
Atrapamiento entre objetos	0	2	2
Exposición A, Contacto con agentes biológicos	2	0	2
Accidente de tránsito durante gira	0	1	1
Contacto eléctrico	1	0	1
Exposición A, contacto con agentes químicos	1	0	1
Total	305	171	476

Comportamiento de incidentes laborales 2021 a 2024



2021	2022	2023	2024
888	619	580	476

Reducción de accidentes laborales

Como resultado de las prácticas implementadas y del uso adecuado de equipos de protección y el programa de capacitación, hemos logrado disminuir los accidentes laborales de manera sostenida, pasando de 888 en 2021 a 476 en 2024, lo que equivale a una reducción del 18% respecto al año anterior. Además, no se registraron accidentes laborales con víctimas fatales durante este periodo de reporte.



Fotografía: Centro de Distribución y Logística del INS (CEDINS)

Como parte de la cultura organizacional enfocada en la prevención y para cumplir con la normativa según el artículo 220 del Código de Trabajo, implementamos diversas acciones para proteger la salud y seguridad de las personas colaboradoras, como capacitaciones, suministro de equipos de protección y otras medidas basadas en las mejores prácticas en salud ocupacional.

Siguiendo esta filosofía, disponemos de un sólido equipo de Brigada de Emergencia, el cual está entrenado para intervenir

como primera respuesta ante situaciones institucionales. En línea con nuestro enfoque integral hacia la salud, contamos con un equipo de Brigadistas de Emergencias y otro de Primeros Auxilios Emocionales, entre los que suman 315 brigadistas, de los cuales 151 son mujeres y 164 hombres.

Para mejorar la respuesta oportuna, se realizaron 25 horas de capacitación virtual dirigida a los 308 integrantes y 57 horas de capacitación certificada dirigida a 50 brigadistas priorizados.

Voluntariado

Creemos firmemente en el impacto positivo que tiene el voluntariado en el desarrollo económico, social, ambiental y cultural de nuestras partes interesadas externas. Por lo que, resaltamos la importancia de la Política de Voluntariado Corporativo del Grupo INS, que juega un papel fundamental en la organización y coherencia de nuestras actividades de voluntariado a lo largo del tiempo.



Durante el 2024, reportamos un total de 364.698 horas de trabajo voluntario, con una contribución de 1.765 personas funcionarias. Registramos una reducción de 17% en cuanto a cantidad de horas respecto al 2023.

Del 2021 a la fecha hemos acumulado un total de 1.988.569 horas de trabajo voluntario, gracias al invaluable aporte de nuestras personas colaboradoras.



Destacan acciones de voluntariado, actividades y proyectos como:

- Actividades para Ruta del Centenario.
- Labores realizadas por las Brigadas de Emergencia.
- Donación de sangre para el Hospital del Trauma.
- Siembra de árboles en el Corredor Biológico Interurbano Bicentenario Tiribí.
- Donación de cabello para elaboración de pelucas para pacientes con cáncer.
- Participación en el Festival de la Luz.
- Apoyo del programa Fórmula 1 Escuelas 2024.
- Presentaciones de baile del grupo de baile folclórico Fusión INS.
- Tareas de embolse, abonado, siembra y producción de abono con troncos para el Vivero Municipal de Curridabat.



El preciado valor de las labores de voluntariado

Durante el año 2024, el voluntariado en el Benemérito Cuerpo de Bomberos realizó un total de 361.062 horas, lo cual garantizó una amplia atención.



Fotografía: Campaña donación de sangre

Teletrabajo

Promovemos el teletrabajo en cumplimiento de la Ley N.º 9738 sobre Teletrabajo y de nuestro Manual Interno en la materia. Esta modalidad permite fomentar un mejor equilibrio entre la vida personal y laboral de nuestro personal, al tiempo que contribuimos con la reducción de emisiones de CO₂ debido a la disminución de los desplazamientos entre los lugares de trabajo y los hogares, además del ahorro de recursos como agua y electricidad.

Durante el año 2024, en el INS reportamos 1.905 personas con contrato de teletrabajo activo, lo que representa un 72 % del personal con posibilidad de desempeñar sus funciones bajo una modalidad híbrida. En total, se registraron 99.391 horas de teletrabajo durante el periodo.

Por su parte, en INS SAFI, el 100 % del personal con posibilidad de realizar trabajo híbrido, un total de 20 personas colaboradoras, cuenta con contrato de teletrabajo. En esta entidad, se reportaron 15.360 horas de teletrabajo durante el año.

En el caso del Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, dadas las características operativas de los roles, únicamente un 6 % del personal, equivalente a 81 personas, cuenta con contrato y disfrute de la modalidad de teletrabajo. Estas personas registraron un total de 80.967 horas bajo esta modalidad en 2024.



Fotografía: Más de 1900 personas colaboradoras con contrato de teletrabajo activo

100 Años
INS



PERFIL
DEL REPORTE



SOMOS
GRUPO INS



NUESTRA
GOBERNANZA



GESTIÓN
ECONÓMICA



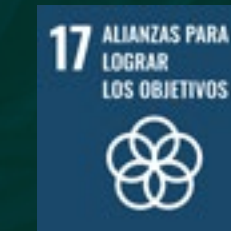
GESTIÓN
AMBIENTAL



GESTIÓN
SOCIAL



Con aporte a:



NUESTRA GOBERNANZA
Un Gobierno Corporativo sólido y sostenible

Liderazgo centenario

Reafirmamos nuestro compromiso con una gobernanza sólida, ética y transparente, como pilares fundamentales de nuestra acción operativa y la generación de impactos positivos en la sociedad costarricense.

A través de la estructura de Gobierno Corporativo, garantizamos que las decisiones estratégicas y operativas sean congruentes con los valores que nos han caracterizado durante poco más de 100 años: compromiso, respeto, honestidad y solidaridad.

Nuestra Junta Directiva, como principal órgano de decisión estratégica, supervisa de manera integral las acciones de las empresas, comités corporativos y los aspectos más relevantes en materia de control y cumplimiento normativo.

En 2024, continuamos fortaleciendo nuestras estructuras organizativas para responder a los desafíos del entorno, asegurar el cumplimiento normativo y promover la rentabilidad con un enfoque sostenible.

La robustez de nuestra gobernanza nos consolida como un referente en el sector, y nos posiciona como un ejemplo de transparencia y generación de valor para la sociedad.

En términos normativos, esta sólida estructura está gobernada por diversas legislaciones nacionales, regulaciones del organismo supervisor y normativas internas relacionadas con la designación, selección y evaluación de sus participantes.



Fotografía: Evento de presentación cuadro de Mando 2024 con líderes

Entre estas normativas destacan:

- Ley N° 12 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 sobre transparencia, confidencialidad, acceso, clasificación y manejo de la información del INS.
- Política de Prevención del Fraude y Corrupción del Grupo INS.
- Política de Derechos Humano del Grupo INS.
- Políticas y Procedimientos para la Atención de Avisos de Siniestros y Atención de la Persona Consumidora de Seguros.
- Reglamento que rige el accionar de los Órganos Colegiados del Grupo INS.
- Reglamento sobre idoneidad y desempeño del órgano de dirección y de la alta gerencia de entidades y empresas supervisadas, emitido por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF 15-22).
- Código de Ética y Conducta del Grupo INS.
- Código de Gobierno Corporativo.

Encuentre aquí la normativa aplicable al Gobierno Corporativo.



Ingresa aquí

Conformación de nuestras Juntas Directivas

La Junta Directiva del INS (Casa Matriz) está compuesta por 4 mujeres y 3 hombres, y su presidencia es ocupada por una mujer. De los 35 puestos disponibles en las juntas directivas de las empresas, 15 están ocupados por mujeres y 20 por hombres, lo que representa una distribución del 42,86% y 57,14%, respectivamente.

Acceda a la estructura de las Juntas Directivas aquí.



Ingrese aquí



Conformación de las Juntas Directivas del Grupo INS, 2024

Miembro	INS	INS SAFI	INS Valores	INS Servicios	RSS	BCBCR
Gabriela Chacón Fernández	Presidente					
Laura Guevara Gutiérrez	Miembro					
Mercedes Campos Alpízar				Miembro		
Leopoldo Peña Cubillo	Miembro			Miembro	Miembro	
Laura Mora Camacho	Miembro	Miembro	Miembro		Presidente	
Arnaldo Ortiz Álvarez	Miembro	Miembro	Miembro	Miembro		
Freddy Jiménez Varela	Miembro	Miembro	Miembro			
Jorge Orlando Navarro Cerdas				Miembro	Miembro	
Cesár Enrique Quirós Mora				Miembro		Miembro
María Lorena Quirós Luque					Miembro	
Omar Enrique Quesada Muñoz					Miembro	
Annette Arguedas Fallas		Miembro	Miembro			
Marcela Ledezma Cespedes		Miembro	Miembro			
Allan Marín Roldán		Miembro	Miembro			
Luis Diego Flores Zúñiga						Miembro
Jorge Sánchez Sibaja						Miembro
Eduardo Vílchez Hurtado						Miembro
Presidente Junta Directiva Miembro de Junta Directiva						

De acuerdo con las disposiciones del Reglamento de la CONASSIF 15-22 y la Política del Grupo INS, se llevan a cabo evaluaciones tanto individuales como grupales de las y los miembros del órgano de dirección y alta gerencia cada dos años, durante el mes de enero. Estas evaluaciones toman en cuenta los conocimientos, la experiencia y fomentan la diversidad de perspectivas, adaptándose a la complejidad de la estructura y el mercado operativo.



Disponemos de múltiples comités:

- Comité de Activos y Pasivos.
- Comité de Auditoría Corporativo.
- Comité de Créditos.
- Comité de Cumplimiento Corporativo.
- Comité de Ética, Conducta y Derechos Humanos Corporativo.
- Comité de Ejecutivos Corporativo.

- Comité de Gastos.
- Comité de Gobernanza en Tecnología, Innovación y Transformación Digital Corporativo.
- Comité de Inversiones.
- Comité de Nominaciones y Remuneraciones Corporativo.
- Comité de Plan Presupuesto y Construcciones.
- Comité de Reaseguros y Retenciones.
- Comité de Riesgos Corporativo.
- Comité de Talento Humano Corporativo.
- Comité de Tecnologías Digitales e Información.

Estructura de los comités disponible:



Ingresa aquí

La función principal de estos comités es brindar apoyo y respaldo al máximo órgano de gobierno. Para el año 2024, estos comités estuvieron integrados por 117 puestos, de los cuales 56 fueron ocupados por mujeres y 61 por hombres, lo que representa un 47,86% y un 52,14%, respectivamente.

En cuanto a la remuneración, es importante aclarar que ésta es fija, a través del pago de dietas para las y los

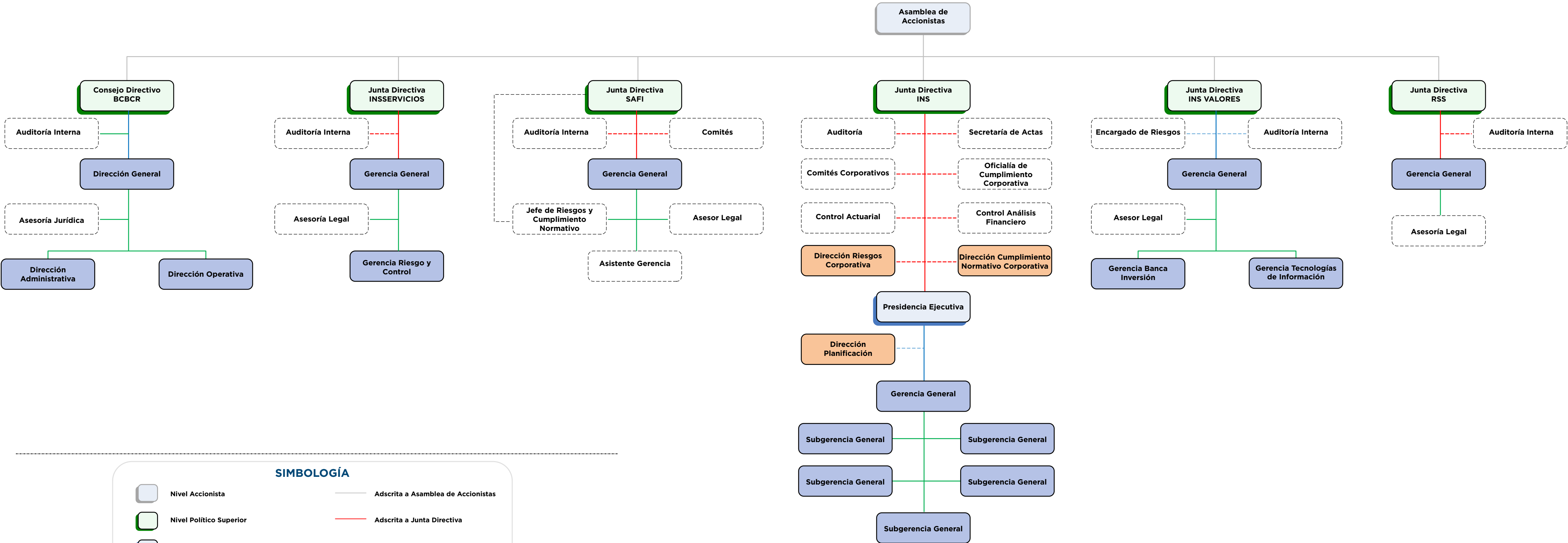
miembros que no pertenecen al grupo, es decir, aquellos que son independientes y no se otorgan bonos ni pagos de incentivos; tampoco existen pagos por indemnización en caso de rescisión del contrato, ni reembolsos o prestaciones por jubilación; únicamente se realiza el pago de dietas.

Lo anterior aplica para todas las Juntas Directivas de las empresas, y se encuentra establecido en los respectivos pactos constitutivos y en , que devengarán dietas por su asistencia a las reuniones, de acuerdo con los montos establecidos por la Asamblea de Accionistas. Esto se encuentra estructurado y detallado en el Reglamento de Funcionamiento de las Juntas Directivas del Grupo INS.

Es importante resaltar que para las personas funcionarias con representación en los comités, se rige su contrato de trabajo y no reciben ingresos adicionales por su participación, conforme a lo dispuesto en la Ley N° 8204, Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso No Autorizado, Actividades Conexas, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, así como en la Ley N° 8422, Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.



NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO



En cuanto al proceso de roles y funciones, su descripción se encuentra documentada en el Manual de Organización y Funciones, un instrumento formal que respalda la gestión interna.

Este manual presenta de manera ordenada y sistemática información sobre la estructura organizativa, las funciones, y las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación entre las unidades.

El propósito de este documento es servir como un instrumento válido y estandarizado de información organizacional, ayudando a las autoridades superiores a comprender mejor la estructura de la organización y a orientar la toma de decisiones, así como las comunicaciones internas y externas. Además, contribuye a proporcionar un mayor orden en los esfuerzos de crecimiento y desarrollo administrativo, alineado con las mejores prácticas.

Ingresa al enlace adjunto para conocer el detalle de las principales dependencias, el nivel jerárquico superior correspondiente y la descripción de las funciones:



Ingresa aquí



Fotografía: Edificio del INS

Gestión de ética y conducta

Nuestro Comité Corporativo de Ética, Conducta y Derechos Humanos lidera la supervisión continua del progreso ético, lo cual asegura un compromiso firme con la legalidad, los valores y los derechos humanos, tanto dentro como fuera de la organización.

Fomentar una cultura institucional basada en la ética y los derechos humanos es esencial para la institución. Disponemos del Código de Ética del Grupo INS y de la Política de Derechos Humanos del Grupo INS como instrumentos que aplican para todas las personas colaboradoras y otras partes interesadas, tanto internas como externas.

Existen mecanismos específicos para garantizar el cumplimiento ético, de los cuales se destacan los siguientes:

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

2. La definición de valores establece las bases para regir el comportamiento de las personas de acuerdo al cumplimiento

de la misión, visión y objetivos estratégicos del Grupo INS.

3. El establecimiento de los principios nos permite contar con las reglas que sirven como base para el actuar en el Grupo INS.

4. Un Canal de Denuncias administrado por la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa.

Formaciones para promover la práctica ética:

- Capacitación anual de Ética Empresarial, denominada “El deber ser ante los conflictos éticos”. Esta capacitación se dirigió a todo el personal del Grupo INS y se llevó a cabo a través de la plataforma UCINS. La misma incluyó una evaluación de conocimientos y la firma del compromiso ético.
- Charlas sobre temas éticos. Se realizó una charla dirigida a las y los miembros de Junta Directiva y Alta Gerencia en modalidad presencial, al finalizar el evento se llevó cabo la firma del compromiso ético.
- Capacitación sobre “Conflictos de Interés en el Sector Público”. Esta capacitación también se dirigió a todo el personal del Grupo INS y tuvo una duración de 1 hora.
- Capacitación sobre “Toma de decisiones ante conflictos éticos”, con un alcance corporativo.



Fotografía: Presidencia ejecutiva en evento de Rendición de cuentas sobre el periodo 2024

Durante el período de reporte, se registraron y procesaron 148 casos relacionados con corrupción y violaciones éticas, todos ellos abordados conforme a la siguiente clasificación:

Incidente	Cantidad
Otros	27
Acoso Laboral	22
Conflicto de Intereses	20
Faltas Éticas	20
Servicio al Cliente	17
Corrupción	8
Incumplimiento de Deberes	8
Hostigamiento Sexual	7
Fraude de Ley	7
Derechos Humanos	7
Lavado de dinero y demás actividades tipificadas en la Ley N° 8204	4
Tráfico de Influencias	1

Entendemos la importancia de crear entornos seguros y eliminar conductas inaceptables en el lugar de trabajo. Nos comprometemos a tratar estos casos con un control efectivo y un proceso adecuado, para lo cual se utiliza un canal confidencial para denuncias de conductas irregulares.

Hemos mejorado nuestras políticas para prevenir el acoso sexual, las faltas éticas y cualquier tipo de incidente. Se toman medidas para proteger a las víctimas y garantizar un proceso justo.

Además, nos mantenemos firmemente comprometidos con la transparencia y el respeto hacia el sistema judicial, lo cual se manifiesta en nuestro manejo ético y transparente de los procesos legales, donde cada empresa del Grupo aborda

las demandas judiciales con la máxima seriedad y colabora plenamente con las autoridades competentes.

A lo largo del año 2024, hemos registrado los procesos judiciales, tanto aquellos iniciados por terceros como los que involucran a nuestras entidades. A continuación, se muestra un desglose detallado por empresa, indicando el número de casos legales activos gestionados durante este periodo. Adicionalmente se registran la cantidad de seguimientos de juicios:

Procesos o demandas judiciales
enfrentadas o promovidas, 2024

Empresa	Cantidad
INS	119
RSS	14
INS SAFI	0
INS Valores	0
INS Servicios	0
BCBCR	94

En el caso del INS, en el año 2024 se dio seguimiento a 5.609 procesos relacionados con Seguros Obligatorios, 8.355 vinculados con procesos de cobro judicial y 438 de otro tipo de procesos judiciales.

En seguimiento de juicios se realizaron 5 para INS SAFI, 1 para INS Valores, 4 para INS Servicios y 212 para la RSS.

Durante el año 2024, el Instituto Nacional de Seguros (INS) recibió dos recursos de amparo relacionados con el derecho a la información. Ambos casos fueron evaluados por la Sala Constitucional, la cual resolvió declararlos sin lugar.

Durante el 2024 no hubo demandas relacionadas con competencia desleal, prácticas monopólicas, ni contra la libre competencia.



Fotografía: Capacitación sobre la toma de decisiones ante conflictos éticos

Cumplimiento normativo

Respetamos todas las disposiciones legales que nos afectan, ya sean leyes nacionales, regulaciones internas, códigos, políticas o cualquier otro mecanismo de control relevante para nuestras operaciones.

El Marco de Gestión de Cumplimiento Normativo, organizado según sus fuentes y tipos de obligaciones, orienta nuestro enfoque. Desde un área con alcance corporativo establecida en 2022, se lidera la promoción y supervisión de estas normas, y se garantiza una implementación completa y efectiva en toda la organización.

Gestión integral de riesgos

Entendemos la relevancia de la gestión integral de riesgos para identificar, evaluar y mitigar las amenazas a nuestros objetivos estratégicos. Este enfoque nos ha proporcionado beneficios significativos, tales como la protección del valor empresarial, la mejora en la toma de decisiones y el aumento de la resiliencia.

En 2024, logramos avances estratégicos y operativos en la gestión integral de riesgos, y se consolidó un marco robusto

que garantiza la sostenibilidad y resiliencia del Instituto Nacional de Seguros y nuestras empresas.

Y, fortalecimos la gobernanza a través de la coordinación entre la Dirección de Riesgos Corporativa y las instancias de riesgos de nuestras empresas subsidiarias, para asegurar el cumplimiento de la Política de Gestión Integral de Riesgos del Grupo INS, la normativa regulatoria asociada con la administración de riesgos y la alineación con estándares internacionales.

E, implementamos metodologías mejoradas de identificación, medición y control de riesgos, para optimizar nuestra capacidad de respuesta ante amenazas financieras, operativas, tecnológicas y estratégicas.

Las acciones emprendidas permitieron consolidar la Declaratoria a nivel corporativo, y facilitaron un monitoreo más preciso de los límites de exposición, y promovieron una cultura organizacional enfocada en la gestión proactiva del riesgo.

Asimismo, avanzamos en el desarrollo del proyecto institucional que implementará la Guía de Cambio Climático emitida por la SUGESE, establecido por el órgano regulador. Y también, se reforzó la gestión de riesgos de continuidad del negocio, lo cual asegura la operatividad de procesos críticos ante eventos disruptivos.

Por último, destacamos los esfuerzos en ciberseguridad, seguridad de la información y la mitigación de riesgos asociados a proveedores y tecnologías emergentes.



Fotografía: XIV Cumbre Iberoamericana del Seguro

Durante el 2024 no se reportó ningún incumplimiento o inobservancia en aspectos relacionados con normativas sociales, económicas o ambientales. En el año del reporte se recibieron 7 denuncias relacionadas con violaciones a la privacidad de la información de nuestros clientes.

Desde el año 2022, la Junta Directiva incentivó el fortalecimiento de la estructura organizativa de la institución, para ampliar el alcance con rectoría corporativa.

En 2024, buscamos consolidar esa rectoría en el desarrollo, mediante la implementación y coordinación de la gestión integral de riesgos y continuidad del negocio en el Grupo INS, con el objetivo de prevenir pérdidas económicas y no económicas que excedan ciertos límites de tolerancia, de manera conjunta con las instancias de riesgos de las empresas del Grupo.

Es importante recordar que el marco de gestión de riesgos corporativo se apoya en cinco elementos fundamentales:

Este marco de gestión ha sido adoptado por nuestras diferentes empresas, adecuándose a las particularidades de cada una, pero manteniendo los cinco ejes.

Nuestro enfoque busca ser proactivo, basado en un sistema de gestión y seguimiento de los riesgos relevantes, con seguimiento de ellos, basado en las mejores prácticas internacionales, y con la participación de distintos comités corporativos, juntas directivas, las instancias de riesgos del Grupo y los responsables de los procesos.

Además, nuestras empresas del Grupo INS han invertido en el fortalecimiento de la cultura empresarial en riesgos, lo cual busca crear competencias para cumplir con la normativa

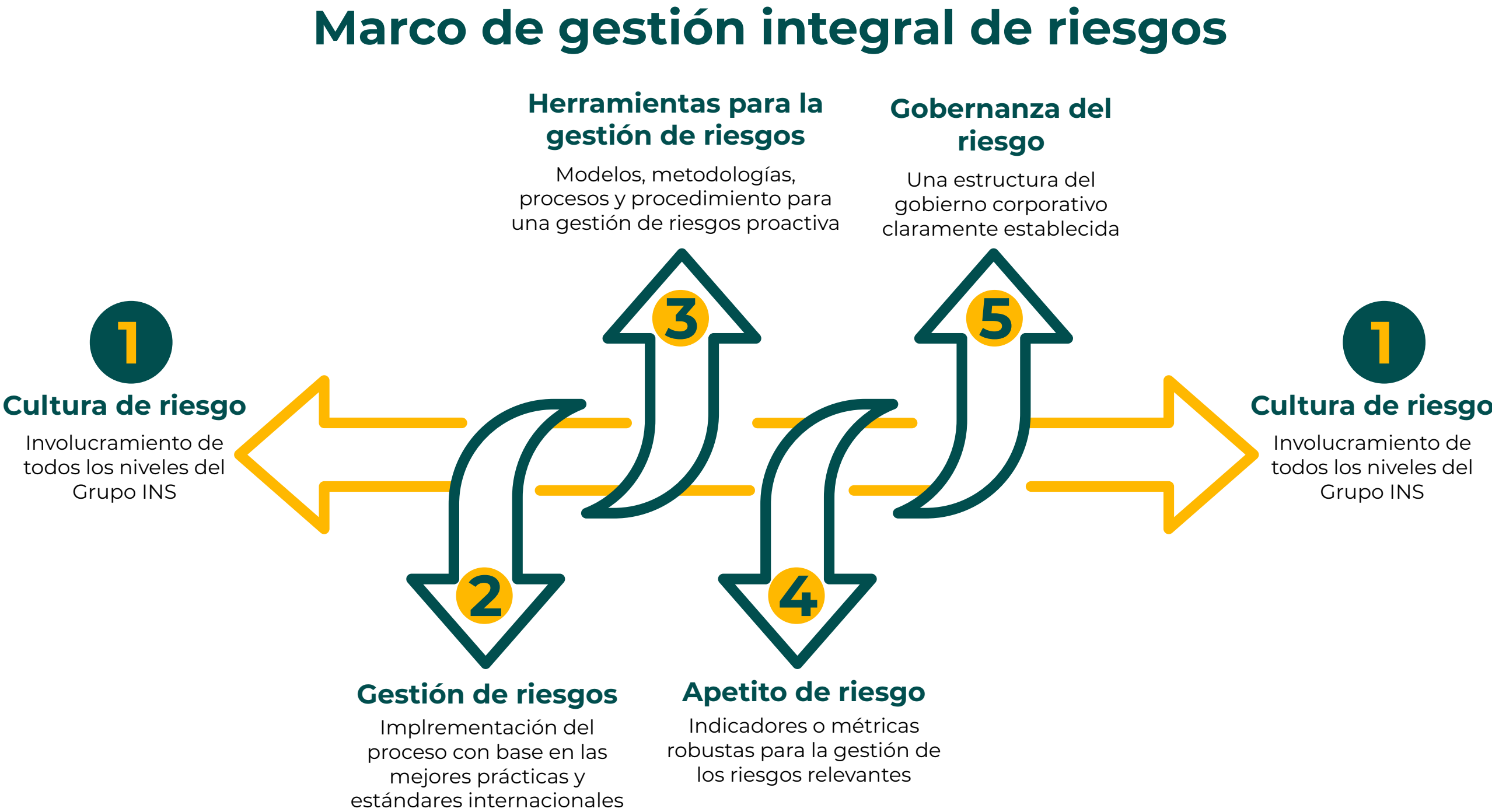
regulatoria en materia de Gobierno Corporativo y de gestión de riesgos de conglomerados o grupos financieros.

Esto nos ha permitido ir creando los requerimientos para el cumplimiento del Reglamento sobre Supervisión Consolidada, Acuerdo CONASSIF 16-22, específicamente en lo relacionado al Capítulo IV, sobre la gestión de riesgos y control conglomerado financiero.

Gobernanza en la Gestión de Riesgos

Mantenemos el modelo de las tres líneas de defensa como la estructura fundamental para la gestión integral de riesgos, lo cual asegura un enfoque ágil, estructurado y eficiente en la identificación, evaluación, mitigación y monitoreo de los riesgos que pueden impactar la estabilidad y sostenibilidad del conglomerado.

Este modelo ha fortalecido nuestra gobernanza corporativa al asignar roles y responsabilidades claras a cada nivel de control, para promover una gestión proactiva y alineada con las mejores prácticas internacionales.



Riesgos aplicables por empresa

Cada empresa enfrentó riesgos específicos asociados a la naturaleza de sus operaciones.

En el caso del **INS**, se identificaron riesgos técnicos de seguros, incluyendo insuficiencia de primas y provisiones, errores en la tarificación y exposición a eventos catastróficos.

Se destacaron los riesgos de suscripción en seguros de vida, relacionados con la longevidad, mortalidad y morbilidad, así como el riesgo de reaseguro ante estrategias deficientes de cobertura.



Fotografía: Primer Encuentro de Asesoras en el Mercado de Seguros

En los seguros de vida, se abordaron los riesgos de insuficiencia en tarifas y provisiones, junto con eventos inesperados que podrían impactar la solvencia de la aseguradora.

Por su parte, **INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A. (SAFI)** gestionó riesgos propios del sector inmobiliario, tales como el riesgo de siniestros en propiedades, desocupación de inmuebles y concentración de activos e inquilinos.

También, monitoreamos riesgos asociados al financiamiento, atrasos en la construcción y disminución de los valores de venta de proyectos inmobiliarios. Adicionalmente, se gestionaron los riesgos relacionados a la administración de los fondos financieros como, por ejemplo, el riesgo de iliquidez por la probabilidad de salidas masivas en los fondos de Mercado de Dinero, entre otros.

En **INS Valores Puesto de Bolsa S.A.** se dio especial atención a riesgos financieros y operativos, tales como el riesgo de contraparte, que implica el incumplimiento de obligaciones por parte de terceros, y el riesgo de cumplimiento, derivado de potenciales sanciones regulatorias.

Asimismo, se evaluaron riesgos de renovación en operaciones de financiamiento, exposición a activos subyacentes volátiles y problemas de endeudamiento. Se identificó el riesgo de ética, así como el riesgo de modelo, asociado a fallas en la implementación de metodologías de análisis financiero.

Finalmente, **INS Red de Servicios de Salud S.A.** enfrentó riesgos clave en la continuidad operativa y calidad del servicio, como el riesgo de interrupción en la atención médica y fallos en tecnología sanitaria que podrían afectar diagnósticos y tratamientos. Además, se priorizó la gestión de riesgos en seguridad, calidad y disponibilidad de la información, especialmente en registros clínicos y protección de datos.

Un aspecto crítico fue el riesgo de eventos adversos en pacientes, incluyendo infecciones y fallas en la atención clínica que podrían comprometer la seguridad de las personas usuarias. Estos riesgos fueron abordados mediante controles específicos para garantizar la prestación de servicios de salud con los más altos estándares.

Gestión de quejas y trámites de información

Tramites atendidos en 2024

Para fortalecer nuestras relaciones con las partes interesadas, priorizamos la gestión de trámites y quejas, en conformidad con el Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros. Este reglamento, inicialmente aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en 2013, fue actualizado en agosto de 2020.

Siguiendo las directrices de este Reglamento, llevamos a cabo una divulgación regular de los incidentes reportados por las partes interesadas. Esta práctica nos ayuda a cumplir con las normativas vigentes y a asegurar la transparencia en nuestra gestión. Además, refuerza la confianza de nuestra clientela al evidenciar nuestro compromiso con la resolución eficiente de cualquier problema que puedan enfrentar.

En este informe, detallaremos la cantidad de trámites gestionados, la información sobre quejas y disconformidades, así como los tipos de trámites realizados durante el período. Además, reafirmaremos nuestro compromiso constante con la eficiencia y la satisfacción del cliente.

Empresa de Grupo INS	Cantidad de tramites atendidos	% resolución favorable	% desestimado	% resolución desfavorable	Promedio de días de resolución
INS	3.453*	20%	2%	44%	3
INS SAFI	0	0%	0%	0%	0
INS Valores	0	0%	0%	0%	0
INS Servicios	890	49%	0%	50%	5
Red de Servicios de Salud	2.193	19%	0%	81%	4
Benemérito Cuerpo de Bomberos	149	34%	0%	65%	10
Total Grupo INS	6.685	20%	0,33%	40%	3,7

***Nota importante:** este dato incluye consultas, sugerencias y gestiones, las cuales no se contemplan en el porcentaje de resolución como favorables, desfavorables o desestimadas, pues no se tipifican de esa forma.



Bajamos el tiempo de respuesta

Nos enorgullece haber atendido un total de 6.685 trámites. Nuestro equipo se esforzó para garantizar la resolución oportuna de cada uno de ellos. Se logró un promedio corporativo de 3,7 días por trámite, lo cual representa una mejora en comparación con el promedio de 5,4 del 2023.

Tipos de trámites

Entidad de Grupo INS	Consulta	Felicitación	Gestiones	Quejas	Reclamaciones	Disconformidades	Cumplimiento normativo
INS	993	18	232	326	247	1655	116
INS Inversiones SAFI	0	0	0	0	0	0	0
INS Valores Puesto de Bolsa	0	0	0	0	0	0	0
INS Servicios	0	0	0	890	0	0	0
Red de Servicios de Salud	655	180	652	0	0	1519	0
Benemérito Cuerpo de Bomberos	34	17	30	59	0	9	0
Total Grupo INS	1682	215	914	1275	247	3183	116

Cada año, llevamos a cabo acciones específicas para mejorar y gestionar la satisfacción de nuestra clientela. Estas iniciativas son esenciales para asegurar que nuestro compromiso con la excelencia en el servicio se manifieste en todos los aspectos de nuestra operación. Entre las acciones más destacadas se encuentran:

INS:

- **Plazos de atención:** modificación de procedimientos y manuales internos para agilizar la atención de los casos. Se establecen protocolos, plazos y responsables de atención.
- **Información:** modificación de “machotes” de respuesta a personas clientes utilizados por diferentes dependencias. Promoción de los canales de contacto del Instituto, a fin de dar a conocer los medios disponibles para consultas e interposición de quejas.
- **Gestión de riesgos:** confección de informes que se remiten a las diferentes Direcciones y Gerencia del INS, a fin de

apoyar la toma de decisiones en favor de la mejora de los servicios y gestión de riesgos.

- **Incumplimientos normativos:** se incluye al Departamento de Calidad en la revisión de todos los casos reportados con incumplimiento normativo, y se procede con la apertura de las disconformidades y revisión del proceso correspondiente.

INS Servicios:

- **Mejora de procesos:** se han revisado y ajustado los documentos asociados con la atención de quejas, roles y responsabilidades de los participantes en el proceso. Con lo anterior se determinan las posibles sanciones, retroalimentaciones, y salidas aplicables, según corresponda cada situación, cuando se presente la omisión del personal responsable.
- **Cápsulas informativas:** se hacen reforzamientos con los equipos para recordar los cumplimientos en los procesos y calidad en brindar un excelente servicio al cliente.

- **Acciones disciplinarias:** amonestaciones y salidas de personal por incumplimientos.
- Proyecto de mejora del proceso de Multiasistencia en ejecución como una forma de implementación de acciones de mejora.
- Implementación de mejoras en el flujo de resolución de quejas en ISOTools (Puesto en producción a partir de octubre 2024).
- Planes para la reducción de quejas más significativas.
- Realimentación al personal.



Fotografía: Personal de Call
Center de INS Servicios

- Apoyo por parte del gestor de quejas al área de Multiasistencia para ayudar en la reducción de las quejas pendientes, mediante análisis de las quejas y recopilación de información (llamadas, correos, etc.).

Red de Servicios de Salud:

Atención a la persona cliente:

- Implementación de Talleres de Servicio al Cliente en los Centros de Salud y el servicio de Consulta Externa en el complejo de La Uruca. El objetivo de estas sesiones fue fortalecer la cultura de servicio al cliente en general, lo cual facilita herramientas para mejorar la comunicación y aplicar la inteligencia emocional a través de la sensibilización.
- Desarrollo de actividad “Observando ando” en el complejo de La Uruca. Cuyo objetivo fue analizar el paso del paciente por nuestras instalaciones, reconocer las bondades de una atención efectiva y cálida, e identificar posibles puntos de mejora o remarcar las buenas prácticas.
- Implementación de notificaciones del periodo de incapacidad a patronos.

- Envío de enlace mediante SMS de recordatorio de citas.

Información:

- Divulgación e implementación de las disposiciones para brindar información clínica y administrativa de las personas usuarias en el centro de contactos.
- Panfleto informativo para pacientes hospitalizados,

mediante la habilitación de códigos QR en los salones de hospitalización y envío de enlace al paciente, junto con QR de visita.

- Panfleto explicativo para pacientes de Valoración de Daño Corporal.

- Estandarización de citas de especialidades en el sistema SIMA. Se realizaron las recomendaciones y estandarizaciones pertinentes para evitar que los pacientes se desplazaran hasta nuestras instalaciones a una cita que no les correspondía.

Inclusión:

- Diseño y colocación de íconos inclusivos en los kioscos del QWizard tanto del complejo de Salud de La Uruca, como de los centros de salud.
- Se realizan esfuerzos en conjunto con la Unidad de Valoración Inicial y Seguridad Institucional para permitir el ingreso de un acompañante al servicio.

Benemérito Cuerpo de Bomberos:

- Se evaluó el servicio que brindan las dependencias institucionales, con el fin de conocer detalladamente la perspectiva de los usuarios y encontrar puntos de mejora.
- Se gestionó la interpretación en LESCO de videos informativos de la Contraloría de Servicios, mismos que detallan sus funciones, competencias y el procedimiento para presentar una gestión, con el fin de que la información sea accesible e inclusiva para toda la población.

- Se realizaron giras a diferentes estaciones del país con el fin de socializar temas relevantes sobre la Contraloría de Servicios.
- Se desarrolló un acercamiento con personal tanto administrativo como operativo, con el fin de sensibilizar sobre la importancia de conocer los deberes y derechos de las personas usuarias.
- Se elaboró un procedimiento referente a la “Atención de Gestiones Recibidas por la Contraloría de Servicios”, con la finalidad de optimizar la atención de las gestiones tramitadas por la Contraloría, para garantizar un abordaje oportuno, eficiente y alineado con las expectativas de calidad institucional. El mismo se encuentra actualmente en proceso de aprobación.



Fotografía: Actividad de capacitación en la Academia Nacional de Bomberos

Progreso en el nivel de madurez

En el contexto de las acciones para implementar la Política Nacional de Responsabilidad Social, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), como ente rector en la materia, oficializó el Consejo Asesor de Sostenibilidad (CAS).

Este Consejo se fundamenta en el Decreto Ejecutivo N° 40459-MEIC, que establece la gobernanza para la implementación y seguimiento de dicha política en Costa Rica.

En el mismo se incorporó al INS por su liderazgo en el sector público, con un nombramiento vigente hasta el 2026. El CAS tiene como funciones implementar y seguir la Política Nacional de Responsabilidad Social, asignar los recursos necesarios, fomentar la participación de diversos sectores y elaborar estrategias de comunicación sobre los avances de esta.

Integración del CAS:

- Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Rector de la política.
- Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED), referente organizacional.
- Consejo Nacional para la Sostenibilidad (CNS), referente de promoción.
- INS, representación sector público.



**Fotografía: Foro INS-ALSUM
Costa Rica**

- FIFCO, representación sector privado.

- Universidad Hispanoamericana, representación sector académico.
- Somos firmantes activos de la Declaración de Bogotá sobre el Seguro Sostenible, basada en los Principios de Seguro Sostenible (PSI) del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI).

Esta declaración representa un compromiso de los líderes de la industria de seguros en la región para apoyar la

consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La región de América Latina y el Caribe enfrenta desafíos económicos, sociales y ambientales únicos, desde los impactos del cambio climático hasta la desigualdad social y la inestabilidad económica.

Las prácticas de seguros sostenibles pueden ayudar a abordar estos problemas para promover una gestión de riesgos responsable.

Somos firmantes de la Declaración de Bogotá sobre el Seguro Sostenible, para estos puntos de acción:



Gestión de Riesgos: identificar, evaluar y divulgar riesgos ASG, prioritariamente los climáticos en todas las líneas de negocio.



Productos de Seguros: apoyar la transición a una economía resiliente y cero emisiones netas mediante a la integración de criterios ASG en las líneas de productos.



Inversiones: promover inversiones en cumplimiento de criterios ASG, alineadas con la biodiversidad y los ODS.



Política y Regulación: colaborar de manera proactiva con buenas prácticas con reguladores y asociaciones en temas de sostenibilidad.



Pensamiento Sostenible: mejorar el conocimiento y capacidad en seguros sostenibles en el personal y la cadena de valor.



Sostenibilidad Social: desarrollar soluciones inclusivas y resilientes para comunidades y grupos en situación de vulnerabilidad.



Fotografía: Capacitación interna y externa Normas NIIF de sostenibilidad Nueva Era Regulatoria

Alianzas con valor Centenario

En Grupo INS hemos establecido diversas alianzas estratégicas con organizaciones que comparten nuestros valores e intereses.

Estas colaboraciones nos permiten abordar temas clave de manera conjunta, para potenciar nuestras capacidades y recursos en el alcance de objetivos comunes y promoción del desarrollo sostenible.

- Fundación del Seguro 2030, las Cumbres Iberoamericanas del Seguro.
- Asociación de Servicios Medios Costarricense (ASEMECO) – Hospital Clínica Bíblica.
- Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
- Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS).
- Cámara de Exportadores de Costa Rica (CADEXCO).
- Cámara de Industrias de Costa Rica.
- Cámara de Servicios Corporativos (CamSCAT).
- Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación (CAMTIC).
- Cámara Nacional de Sociedades de Fondos de Inversión.
- Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA).
- Comisión Nacional Forestal (CONAFOR).
- Comisión Nacional para el Conocimiento y Uso de la Biodiversidad (CONABIO).
- Confederación Panamericana de Productores de Seguros (Copaprose).
- Consejo de Seguridad Vial (COSEVI).
- Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS).

- Coopealianza.
- Coopenae.
- Deberíamos agregar todas las Munis de RUTA CENTENARIO.
- Fuerza Pública de Costa Rica.
- Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO).
- Instituto Nacional de Aprendizaje.
- Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).
- Municipalidad de Alajuela.
- Municipalidad de Cartago.
- Municipalidad de Curridabat.
- Municipalidad de Heredia.
- Municipalidad de Limón.

- Municipalidad de Montes de Oca.
- Municipalidad de Nicoya.
- Municipalidad de Pérez Zeledón.
- Municipalidad de San José.
- Organización Panamericana de la Salud (OPS).
- Poder Judicial.
- Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER).
- Universidad Ciencias Médicas (UCIMED).
- Universidad de Costa Rica (UCR).
- Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT).
- Universidad Santa Paula.



Fotografía: La Banda Municipal de Zarcero celebró Centenario del INS en el Teatro Nacional.

Información pública y transparencia

En Grupo INS, las mejores prácticas de un buen Gobierno Corporativo nos exigen rendición de cuentas y transparencia, lo cual refuerza la seguridad y confianza. Esto está en línea con lo establecido en la Directriz 102-MP, que aborda la Política General sobre Transparencia y Divulgación de Información Financiera y no Financiera para empresas propiedad del Estado, sus subsidiarias e instituciones autónomas.

Además, hemos implementado la Política de Transparencia, Confidencialidad, Acceso, Clasificación y Manejo de la Información del INS.

Esta normativa es de cumplimiento obligatorio para todas nuestras empresas, personas colaboradoras y partes interesadas; por ende, cualquier persona que, debido a su relación con el INS, maneje, administre o tenga acceso a información de esta índole, debe adherirse estrictamente a esta Política.

Disponemos de diversos mecanismos para promover la transparencia, siendo este reporte un reflejo de dicho principio fundamental. Además, en nuestra página web, hemos habilitado una sección denominada Red de Transparencia, diseñada para facilitar a las partes interesadas el acceso a la información relacionada con la administración de los recursos públicos.

Se ha habilitado un formulario automático para la

presentación de quejas relacionadas con este tema, el cual está disponible en el siguiente enlace:



Ingrese aquí

Durante el periodo de reporte, se implementaron las siguientes mejoras para facilitar un acceso más ágil y efectivo a la información.

La Dirección de Planificación Corporativa conjuntamente con la Defensoría del Cliente Corporativa, han unificado esfuerzos a través de una revisión integral de la información contenida en la Red de Transparencia de la página web del INS, a fin de garantizar que se cumpla con lo estipulado en el artículo 17 del Decreto N°40199-MP Apertura de Datos Públicos y N°40200-MP-MEIC-MC Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Se llevó a cabo un monitoreo constante y una revisión general de todo el micrositio web de la Red de Transparencia para asegurar que la información esté completa y actualizada.

Se elaboró el Informe Oficial Acceso a la Información con el objetivo de proporcionar recomendaciones para mejorar el acceso a la información, con un alcance corporativo. Se llevaron a cabo campañas internas para informar a los colaboradores sobre temas relacionados con la transparencia y la información pública.

En el marco del Informe Oficial Acceso a la Información, que incluye un diagnóstico, niveles de apertura y recomendaciones. El diagnóstico incluye iniciativas existentes de cara al cumplimiento normativo, contempla recursos, inventarios de información, listado de verificación, evaluaciones subsidiarias del Grupo INS, entre otros.

En el 2024, a nivel de plan de acción, no se emiten recomendaciones, por cuanto se logra comprobar la correcta aplicación de normativa por parte de las diferentes dependencias responsables sobre el Acceso a la Información Pública por parte del Grupo INS.

El Grupo INS participa en la evaluación del Índice de Transparencia del Sector Público (ITSP) desde 2015; sin embargo, para 2024 la Defensoría de los Habitantes no aplicó el proceso de evaluación, debido a que se encuentra en el desarrollo de una nueva metodología.

Adicional a esto, es importante mencionar que en el 2024 no se tramitó ningún procedimiento administrativo por incumplimiento en la entrega de información pública. Para más información en temas de transparencia pueden acceder en el siguiente enlace:



Ingrese aquí

Hemos implementado diversos canales y puntos de ingreso para denuncias y acceso a la información pública. A través del sitio web Red de Transparencia y Participación Ciudadana, las partes interesadas pueden presentar sus denuncias, consultas y otras solicitudes mediante diferentes mecanismos.

Canales de comunicación

- Línea gratuita: 800-DEFENSORIA (800-3333676742)
- Teléfono directo: 2287-6161 Extensiones: 2351, 2299, 3976, 8419, y 8418
- Fax SERVER: 2287-8346
- Correo: defensoria@grupoins.com
- Apartado postal: 10061-1000
- Horario de atención: de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Oficinas Centrales del INS (Mezanine 2)



Además, en nuestra página web, específicamente en la sección de la Defensoría del Cliente Corporativa, se encuentra una sección dedicada a la información pública. En esta sección, las partes interesadas tienen la posibilidad de presentar quejas mediante un formulario de denuncia automático.

En Grupo INS, cada empresa dispone de correos electrónicos específicos para la gestión de quejas y solicitudes de acceso a la información pública. Estos correos electrónicos también sirven como mecanismos de contacto que ponemos a disposición de las partes interesadas.



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

Alineamiento estratégico

En línea con nuestra Política de Sostenibilidad del Grupo INS, respaldada por la Junta Directiva, continuamos abordando los aspectos sociales, ambientales y económicos.

Nuestros objetivos son mejorar la calidad de nuestros productos y servicios, aumentar nuestra competitividad y contribuir al progreso sostenible del país mediante todas las empresas, personas colaboradoras y partes interesadas con relaciones comerciales dentro del grupo.

La misma se implementa a través de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, que identifica 12 temas materiales y 44 puntos clave de gestión, alineados con la Política Nacional de Responsabilidad Social y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.

En este reporte, presentamos nuestra priorización de los ODS. Se destaca la contribución de cada apartado según los objetivos priorizados y otros relacionados.



Objetivo 3 Salud y Bienestar: garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades.



Objetivo 5: Igualdad y Equidad de género: lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas.



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

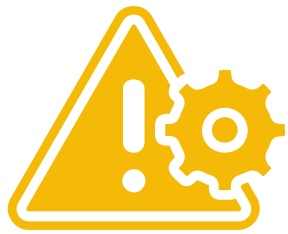


Objetivo 13 Acción por el clima: adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.



Fotografía: Participación de Amalia Ortuño en el lanzamiento del Reporte de Sostenibilidad del Grupo INS 2023

Temas materiales



Gestión de Riesgos y Crisis



Gestión y relación con las
personas consumidoras



Consideraciones Ambientales
y Sociales en el Gobierno
Corporativo



Cultura de Prevención



Productos y Servicios de Impacto



Enfoque a la Calidad y Eficiencia



Riesgos y Oportunidades
de Negocio Ante el
Cambio Climático



Protección Social y Derechos
Humanos de Grupos
Vulnerables



Gestión del Talento Humano



Cultura Organizacional



Compras Sostenibles



Gestión Ambiental

Categorías de partes interesadas:

• **Cientela:** cliente corporativo, pymes, cliente individual.

• **Personas aseguradas y pacientes:** pacientes, personas beneficiarias, personas aseguradas de seguros generales, seguros personales, seguros de automóviles, seguro de RT y del régimen del SOA.

• **Socios comerciales:** personas intermediarias, agentes, sociedades agencias de seguros, corredoras, operadoras y aliadas estratégica.

• **Socios comerciales internacionales:** reaseguradoras y fronting.

• **Empresas:** INS Servicios, INS Valores, RSS, INS SAFI y Bomberos.

• **Personal:** personas colaboradoras, familiares, sindicatos y organizaciones internas.

• **Entes relacionados:** ministerios, instituciones públicas, entidades competidoras, instituciones

académicas, comunidades y actores comunales, medios de comunicación, líderes de opinión.

• **Competidores:** aseguradoras, entidades financieras, competencia directa e indirecta.

• **Organizaciones del sector:** cámaras y asociaciones.

• **Reguladores y Supervisores:** reguladores, superintendencias, reguladores y supervisores externos e internos, líneas de defensa del negocio.

• **Proveedores:** proveedores de bienes y servicios (incluidas empresas).

• **Gobierno y Administración Superior:** Poder Ejecutivo, Asamblea Legislativa, Junta Directiva, Gerencia General.

Para obtener más información sobre la gestión de Sostenibilidad del Grupo INS, puede visitar este enlace:



Hitos conmemorativos del Centenario del INS

En el marco de la celebración del centenario, nuestra organización ha alcanzado importantes hitos que reflejan el orgullo de celebrar 100 años de existencia, con la relevancia, reputación y aporte en valor público que aportamos a la sociedad. Detallamos cronológicamente algunas acciones relevantes:

- **Billete conmemorativo:** la Junta de Protección Social, como rector nacional de los juegos de azar, desarrolló un reconocimiento especial por nuestro centenario que consistió en el diseño de un billete de lotería conmemorativo, el cual fue presentado formalmente para su venta el 24 de octubre de 2024. El mismo simboliza nuestro legado y compromiso con la comunidad, y es un homenaje a nuestra historia y a quienes, en todo el país, han confiado en nuestra institución a lo largo del tiempo.



Fotografía: Vendedor de lotería invitado a la develación billete lotería del Centenario



- **Homenaje postal:** con mucho honor, recibimos el homenaje postal por nuestro centenario el 28 de octubre de 2024, mediante el cual Correos de Costa Rica lanzó un matasellos conmemorativo bajo el lema “El Respaldo de los que sueñan”, junto con una tarjeta postal ilustrada del edificio del INS. Este homenaje refleja nuestra historia y el apoyo constante a los sueños y aspiraciones de las personas costarricenses. La tarjeta postal y el matasellos se han convertido en símbolos de nuestro compromiso con la comunidad y nuestra dedicación a la protección y el bienestar de la población.

Fotografía: Presentación matasellos y tarjeta postal en conmemoración del Centenario

- **Evento protocolario:** en el marco de la fecha conmemorativa, llevamos a cabo un evento solemne y protocolario para celebrar nuestro centenario el 30 de octubre de 2024 en el majestuoso Teatro Nacional. Con la participación oficial de diversas autoridades y representantes de la sociedad civil, este evento destacó nuestra trayectoria y el impacto positivo en la sociedad.

Durante la ceremonia, se realizaron presentaciones y discursos que resaltaron nuestros logros y nuestra visión para el futuro, reafirma nuestro compromiso con la excelencia y la innovación.

- **Declaración como Beneméritos de la Patria:** la Asamblea Legislativa nos declaró Beneméritos de la Patria, el 31 de octubre de 2024, resalta nuestro compromiso y dedicación hacia el bienestar de la sociedad. Este reconocimiento es un testimonio de nuestra labor y contribución al desarrollo y bienestar de Costa Rica. Ser declarados Beneméritos de la Patria es un honor que nos llena de orgullo y nos motiva a seguir trabajando con dedicación y pasión por el bienestar de las personas habitantes del país.



Fotografía: Canto de cumpleaños en el evento protocolario para los 100 años del INS



Fotografía: Integrantes de nuestra Junta Directiva durante la colocación de placas conmemorativas al Centenario y Benemeritazgo del INS



Fotografía: Presentación de la Filarmónica de Mujeres dirigida por Luissana Padilla en el Concierto Centenario

• **Concierto Centenario INS:** el 30 de noviembre del 2024, cientos de familias se dieron cita en la Plaza de la Democracia para celebrar los 100 años del INS en un evento lleno de emoción, música y tecnología. La Banda de Zarcero, la cimarrona Los Güilas, Tapón, junto con la Filarmónica Costarricense de Mujeres y Grupo Chiqui Chiqui nos hicieron vibrar con sus interpretaciones.

Un momento destacado fue el video mapping proyectado sobre el edificio de la Asamblea Legislativa, que evocó el legado del INS detallando elementos de planificación estratégica como la misión y visión, también la proyección de nuestra Junta Directiva.

El evento culminó con un impresionante espectáculo de drones que iluminó el cielo de manera espectacular con icónicas imágenes tridimensionales como los símbolos nacionales, imágenes alusivas a la cobertura de seguros y desde luego PollINS, mascota oficial de la aseguradora.

Lo anterior es muestra de nuestro compromiso con la sociedad costarricense para seguir generando valor y bienestar en los próximos años.

Cada uno de estos eventos y reconocimientos es un recordatorio de nuestra misión y de la importancia de nuestro trabajo en la vida de las personas y en el desarrollo del país.

La conmemoración del Centenario no solo fue un momento para reflexionar sobre nuestros logros, sino también para reafirmar nuestro compromiso con la sostenibilidad y el bienestar de las futuras generaciones.

Como compromiso para la gestión futura, la celebración nos deja la responsabilidad de continuar trabajando arduamente para alcanzar nuestros objetivos y contribuir sosteniblemente con la sociedad.



Fotografía: Participantes disfrutan del Concierto del Centenario en la Plaza de la Democracia

100 Años
INS



PERFIL
DEL REPORTE



SOMOS
GRUPO INS



NUESTRA
GOBERNANZA



GESTIÓN
ECONÓMICA



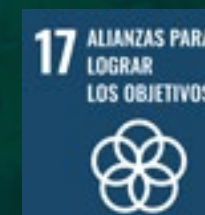
GESTIÓN
AMBIENTAL



GESTIÓN
SOCIAL



Con aporte a:



GESTIÓN ECONÓMICA
Respaldo financiero de los que sueñan

Resultados económicos que nos respaldan

Desde el Grupo INS, reconocemos el aporte trascendental en el desarrollo económico y social de Costa Rica y de la región. Contribuimos activamente a la generación de empleo, la protección financiera y del patrimonio, la salud pública, la protección de los activos y el impulso a la inversión productiva.

Nuestra solidez financiera se ha sostenido en el tiempo gracias a la implementación de buenas prácticas de gestión, el compromiso con la ética y la transparencia y el estricto cumplimiento de la normativa nacional e internacional aplicable.

Además presentamos la información relevante sobre el valor económico generado y distribuido, con base en nuestros estados financieros auditados. Estos datos permiten comprender cómo contribuimos a la creación de valor en el corto, mediano y largo plazo para nuestras distintas partes interesadas.

Utilidades netas del Grupo INS

Empresa	2023	2024
INS	29.401	47.475
INS Inversiones SAFI	322	847
INS Valores Puestos de Bolsa	4.114	3.949
INS Servicios	1.931	2.023
Red de Servicios de Salud	4.315	3.834
Benemérito Cuerpo de Bomberos	16.097	17.202

Montos en millones de colones

Desempeño financiero Grupo INS

Detalle	2023	2024	Variación
Valor económico generado			
Ingresos			
Ingresos financieros	118.383	121.794	2,88%
Ingresos operativos	728.320	790.270	8,51%
Total del valor económico generado	846.703	912.064	7,72%
Valor económico distribuido			
Pago a proveedores de capital			
Pago a proveedores	173.264	185.162	6,87%
Gastos operativos	637.573	700.039	9,80%
Pagos a entidades de Gobierno			
Aporte a CCSS como parte del IVM	3.251	6.125	88,40%
Impuesto sobre la renta	13.120	22.315	70,08%
Aporte al Estado por concepto de utilidades	4.468	9.475	112,06%
Participaciones Legales LPT	2.347	4.982	112,27%
Total del valor económico distribuido	23.186	42.897	71,07%

Montos en millones de colones

El **valor económico generado** da cuenta que los ingresos financieros tuvieron un aumento del 2,88% respecto al período 2023, donde pasamos de ₡118.383 millones a ₡121.794 millones en el 2024 y los ingresos operativos experimentaron una variación porcentual positiva de 8,51%, superior a la variación de 2,78% del cierre 2023, por lo tanto, se pasó de ₡728.320 millones en el 2023 a ₡790.270 millones en el 2024.

En el valor económico generado, la variación es de 7,72%, lo que representó un aumento de ₡65.361 millones del 2023 al 2024.

Por su parte, nuestro **valor económico distribuido** muestra transferencias en el año 2024 por ₡19.711 millones más que el 2023, lo cual corresponde principalmente al pago destinado al Gobierno por concepto de impuestos y dividendos.

Trasladamos ₡6.125 millones al régimen de Invalidez, Vejez y Muerte

Sobresale el aporte al Régimen de pensiones de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) con un aumento del 84,40% que implica unos ₡2.874 millones adicionales a los aportados en el año 2024.



Fotografía: Convenio reforzar atención médicos especialistas

Este aporte está establecido en el artículo 78 de la Ley N° 7983, Ley de Protección al Trabajador. El traslado se realiza desde 2019 y establece: 5% los primeros 3 años, 10% los siguientes tres y 15% en adelante, sobre las utilidades netas. Para este 2024, trasladamos el 10% de las utilidades generadas durante 2023 por el INS a la Caja Costarricense de Seguro Social con la finalidad de fortalecer el régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM). En el primer trimestre del año, el INS hizo efectivo el traslado de ₡6.125 millones

correspondientes a los recursos de 2024.

En los últimos 6 años, el INS ha trasladado un total de ₡24.854 millones al IVM, lo que se traduce en un beneficio directo para cientos de personas que dependen de este régimen para recibir sus pensiones. Este aporte, por ejemplo, equivale en promedio al pago de 174 mil pensiones mínimas.



Indicadores financieros

Durante el año 2023 y especialmente en 2024, se consolida una tendencia de recuperación financiera para el Grupo INS. Esta mejora se refleja en el incremento sostenido del total de activos, pasivos y patrimonio. En particular, el patrimonio reporta un crecimiento del 6,61 % con respecto al año anterior, lo que representa ₡77.263 millones adicionales, y se evidencia la solidez de nuestras operaciones y la adecuada gestión de riesgos.

Asimismo, las utilidades antes de impuestos muestran un crecimiento significativo del 73,62 % respecto al 2023, alcanzando los ₡94.951 millones, un indicador que reafirma la estabilidad y eficiencia en nuestra gestión financiera.

En cuanto a la cartera de inversiones, se mantiene una participación importante en instrumentos internacionales, con un leve ajuste interanual.



La evaluación de las calificadoras nos respalda

Durante el último periodo, logramos mantener las calificaciones de riesgo otorgadas por calificadoras especializadas, lo que evidencia la continuidad de una gestión financiera sólida y responsable.

Estos resultados no solo representan el compromiso institucional, sino también representan una validación externa y objetiva de nuestro desempeño, que proviene de entidades con alta reputación internacional.

- **AM Best** reafirmó la calificación internacional de Fortaleza Financiera A (Estable) y reconoció la solidez operativa y financiera en el contexto global.
- **Moody´s Local** se obtuvo la calificación local de fortaleza financiera en AAA.cr, la más alta dentro de la escala nacional, lo que implica la máxima categoría posible.

Según Moody´s, “la calificación se fundamenta en la posición de mercado dominante y la solidez de marca que el INS mantiene en el sector asegurador de Costa Rica. Lo anterior, es gracias a su trayectoria de operación larga y diversificación amplia de su cartera de primas por ramos y canales de distribución, lo que favorece su escala de operación de tamaño significativo y su capacidad de cobertura en todo el país”.



Ingresa aquí

Indicadores financieros

Indicador financiero	2023	2024	Variación
Total activos	2.549.308	2.692.313	5,61%
Total pasivos	1.381.286	1.447.029	4,76%
Total patrimonio	1.168.022	1.245.285	6,61%
Utilidades antes de impuestos	54.687	94.951	73,62%
Cartera de inversiones			
Cartera de inversiones internacional	278.385	276.437	-0,70%

Montos en millones de colones

Contribuciones que generan valor público

En el marco de nuestras responsabilidades como entidad pública, realizamos pagos obligatorios al Estado y a organismos específicos para financiar servicios públicos y programas sociales. Estas **contribuciones parafiscales**, que van relacionadas a nuestros rendimientos financieros, forman parte de nuestro compromiso con el desarrollo del país y la promoción del bienestar colectivo.

Nos genera satisfacción saber que los resultados económicos positivos que hemos alcanzado nos permiten aportar de manera significativa al financiamiento y fondos frescos para acciones operativas de entidades que garantizan prestaciones sociales, subsidios y beneficios dirigidos a distintos sectores de la población.

Además, consideramos estas transferencias como de alto impacto, ya que cada ingreso económico que generamos se convierte en una oportunidad para fortalecer la sostenibilidad de los sistemas de seguridad social y para apoyar la estabilidad económica y social de Costa Rica. A través de estos aportes, reafirmamos nuestro rol como agente de desarrollo y valor público.

Sobresale la variación de 36,41% de aporte total en contribuciones parafiscales respecto al periodo 2023 - 2024, lo que implica mayor disponibilidad de fondos para los presupuestos de estas instancias, tal como se puede ver en este detalle para algunas de las instituciones con aportes más relevantes.

Contribuciones de alto impacto (Parafiscales), 2024

Entidad	2023	2024	Variación
Benemérito Cuerpo de Bomberos de CR	26.842	28.528	6,28%
Ministerio de Hacienda, Impuesto sobre la Renta	13.120	22.314	70,08%
Ministerio de Hacienda, Dividendo del Estado	4.468	9.475	112,04%
Instituto Nacional de Estadísticas y Censos	3.578	3.567	-0,32%
Consejo de Salud Ocupacional	1.659	3.865	132,97%
Total	49.667	67.749	36,41%

Montos en millones de colones



Fotografía: Estación de Bomberos de Río Cuarto

Resultados de nuestras empresas

Somos un grupo sólido, eminentemente financiero, con giros de negocio muy versátiles, donde destacamos en protección de la salud y del patrimonio. Esta diversidad nos permite ofrecer soluciones integrales y adaptarnos a las cambiantes necesidades del mercado.

Ahora presentamos resultados a nivel financiero y operativo, lo cual ilustra nuestro desempeño y el éxito de nuestras iniciativas en cada uno de estos negocios, y deja total claridad y evidencia de nuestro compromiso con la excelencia.

Instituto Nacional de Seguros

Contamos con una cartera de 167 productos inscritos ante la Superintendencia General de Seguros. De ellos, 34 son autoexpedibles y distribuidos en Seguros Personales a través de 60 productos. Los Seguros Generales son 107 productos, todos estos agrupados en 26 líneas.

Al cierre del 2024, el INS se mantiene como el líder del mercado, con un 65% de participación y primas en un 8% más de lo que se colocó para el 2023. Los resultados económicos nos permiten cumplir con nuestra función pública y social, y generar valor alto público.

Respecto a la solvencia para el periodo de reporte, tenemos un 3,31 que supera la del periodo 2023, detallada en 2,46 por encima del mínimo regulatorio que corresponde a 1,30 y de nuestra declaratoria de apetito de riesgo.

Destacamos nuestros datos de indemnización, los cuales ejemplifican cómo cumplimos con la promesa inherente a nuestros productos de seguros, y se proporciona una sólida cobertura frente a la materialización de los riesgos asegurados.

Indemnizaciones por año y monto

Año	Monto indemnizado
2022	344.090
2023	352.019
2024	395.440

Montos en millones de colones

En términos de indicadores, resaltamos que el ROE es un indicador crítico de la eficiencia operativa y rentabilidad, y proporciona información valiosa para la gestión interna o evaluaciones externas. Este pasó, de un 3,7% en 2023 a 6,0% en 2024.

Dicho incremento indica que hemos mejorado nuestra capacidad para generar beneficios a partir del capital invertido, lo que refleja una mayor eficiencia operativa y una rentabilidad más alta.

El índice de eficiencia es de 33,2% para el 2024, el cual es considerado positivo, dado que mide los gastos operativos en relación con los ingresos, e indica que la empresa gestiona eficientemente sus recursos.

Nuestra línea de seguros autoexpedibles está diseñada para simplificar el acceso y democratizar la adquisición de seguros, por lo que se busca un mayor alcance en la base.

Estos productos ofrecen tranquilidad a empresas y clientes al facilitar la gestión y los procedimientos de indemnización ante riesgos potenciales. Su popularidad se ha incrementado significativamente, y refleja una tendencia al alza en su colocación en el mercado.

Sobre primas colocadas durante el 2024, tenemos los primeros 10 lugares en primas.

Nº	Producto
1	Seguro Obligatorio para Vehículos Automotores (SOA)
2	Viajero con Asistencia Individual, dólares
3	Autoexpedible: Responsabilidad Civil Extracontractual daños a la propiedad de terceros, monto único
4	Autoexpedible: Accidentes
5	Autoexpedible: INS Estudiantil
6	Autoexpedible: Tarjeta Protegida
7	Autoexpedible: Salud
8	Autoexpedible: Plenitud
9	Autoexpedible: Vida
10	Más Protección

Montos en millones de colones

Uno de nuestros productos autoexpedible insignia es el Seguro Obligatorio para Vehículos Automotores (SOA). En 2024, el ingreso por primas del SOA fue de ₡73.223 millones, lo cual marcó un crecimiento para el 2024 del 12%, mayor que el incremento del 4% del periodo 2023.

Destacamos que para el periodo de reporte, el Seguro Obligatorio para Vehículos Automotores presentó un remanente de ₡340 millones, el cual se trasladará a la Caja Costarricense de Seguro Social.

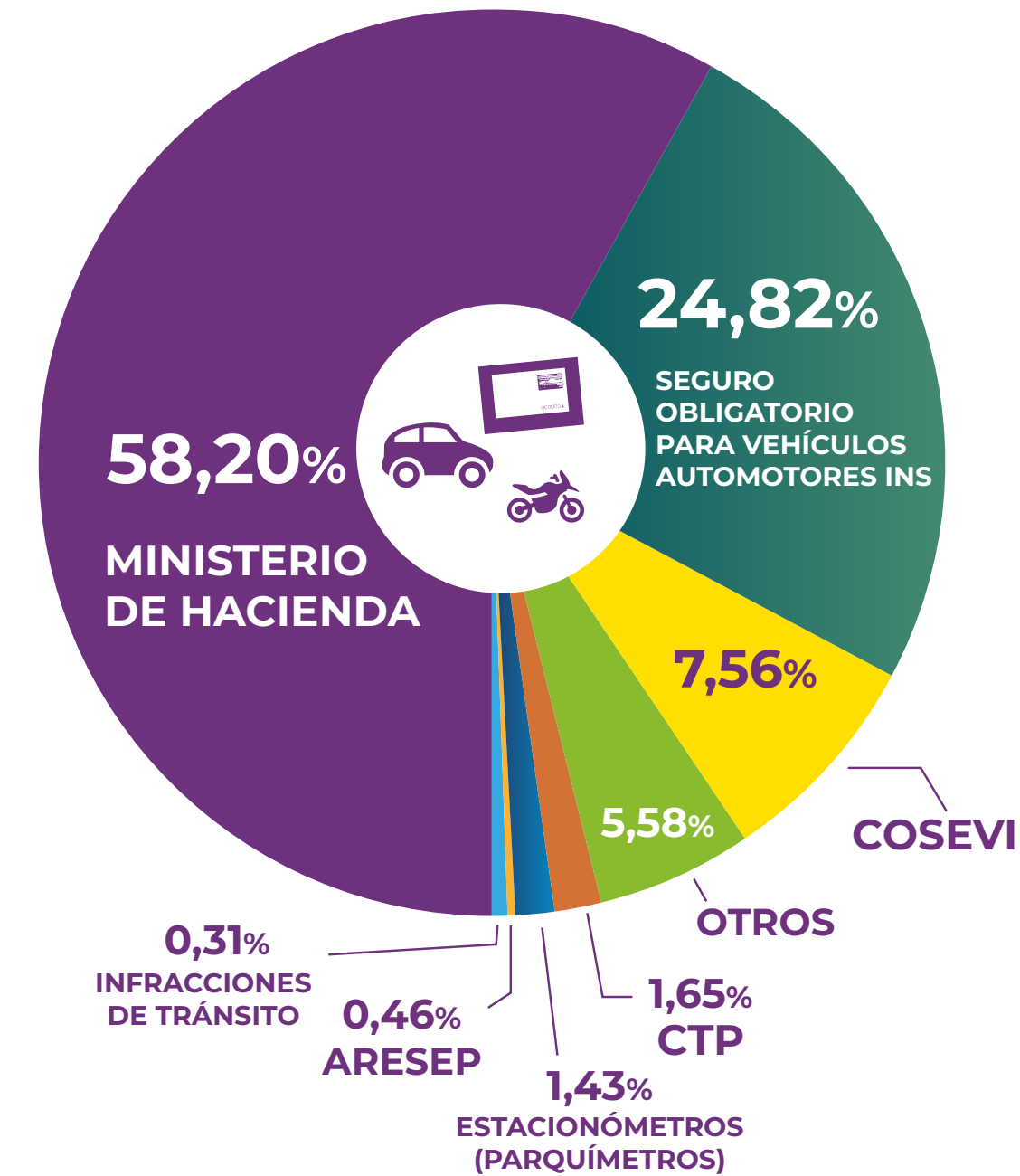
Para el INS es lamentable informar que la cantidad de siniestros cubiertos por el SOA para el periodo 2024, fue de un total de 49.405, lo que implicó un crecimiento del 13,30% con respecto al periodo 2023. Es importante recalcar que este seguro, no sólo cubre atención médica a las personas lesionadas, sino también subsidios por incapacidades temporales, traslados, indemnización en caso de fallecimiento, entre otros rubros, hasta por un monto de ₡6 millones por persona y por evento.

Respecto a pago de incapacidades y cuentas médicas, la línea pasó de aportar ₡46.906 millones en 2023 a ₡51.990 millones en 2024; presentando un aumento de ₡5.083 millones (10,84%).

El SOA es un seguro autoexpedible que se paga junto con el derecho de circulación. El Grupo INS actúa como recaudador, responsable de gestionar el cobro del marchamo y transferir los fondos correspondientes a las instituciones correspondientes.

Otro de los seguros obligatorios, que administra nuestra institución y protegen a las personas trabajadores y patronos, es el Seguro Obligatorio de Riesgos del Trabajo.

Distribución de recaudación del Marchamo



Para el INS es un compromiso la protección de las personas trabajadores y los patronos a través de este seguro.

Este seguro tiene como objetivo garantizar que quienes sufran un accidente laboral o una enfermedad profesional reciban atención médica, apoyo en procesos de rehabilitación y prestaciones económicas, conforme a lo establecido por la ley.

Su marco normativo se fundamenta en el Código de Trabajo y se complementa con 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.



Fotografía: Operativo de Ruta 27

Estas disposiciones establecen la obligatoriedad del aseguramiento por parte del patrono y estipulan que, en caso de incumplimiento, este deberá asumir las prestaciones otorgadas por el Instituto. Por lo que, se faculta al INS a ordenar la paralización de las actividades en los centros de trabajo que no cumplan con esta obligación legal.

Este cubre riesgos dentro del territorio nacional, incluyendo mar territorial, espacio aéreo y plataforma continental.

Además, ofrece cobertura sin costo adicional en casos donde las labores deban realizarse ocasional o permanentemente fuera del país, siempre que formen parte de las funciones propias 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-Agrícola:** diseñado para atender las necesidades de pequeños y medianos productores en recolección y mantenimiento de fincas.
- **RT-Cosechas:** pólizas de corto plazo contratadas por patronos para cubrir a trabajadores y a sí mismos durante labores de recolección de cosechas en períodos específicos del año.
- **RT-Adolescente:** destinado a personas jóvenes cuya edad oscila entre 15 y menos de 18 años, que laboran como trabajadores independientes.
- **RT-Formación Técnica Dual:** protege a personas estudiantes de programas de formación dual en ambientes productivos.

El cálculo de la prima del seguro depende de varios factores, entre ellos la modalidad contratada, la actividad económica asegurada, la forma de pago, la siniestralidad de la póliza y la proyección de salarios.

En el caso de pólizas permanentes, el monto asegurado para renovación se establece con base en el promedio de las últimas tres planillas reportadas, aunque el tomador puede presentar proyecciones salariales ajustadas a su realidad.

En el Grupo INS, este seguro representa nuestro compromiso con entornos laborales seguros, justos y solidarios y refleja nuestro compromiso con el bienestar de las personas trabajadoras y el aporte social que brindamos al país.

Destacamos que para RT, los ingresos por primas pasaron de ₡187.082 millones en 2023 a ₡201.202 millones en 2024; es decir, hubo un aumento del 8%. Respecto a la cobertura de este seguro, se invirtieron ₡155.208 millones en pago de subsidios por incapacidades temporales y permanentes, servicios médicos, indemnizaciones, entre otros.

INS SAFI

Durante el 2023, las utilidades netas en la SAFI representaron ₡322 millones, para el 2024 ese dato fue de ₡847 millones, lo que refleja un aumento de ₡525 millones.

Durante el año 2024, hemos experimentado una mejora en la participación de mercado, ya que se pasó de un 1,75% en 2023 a 4,42% en 2024. Este progreso se da en continuo con la excelencia y la búsqueda de la eficacia en nuestras operaciones.

Aumento de volumen administrado en INS SAFI

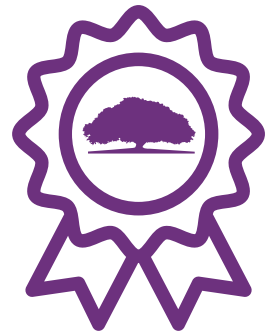


Para el año 2024, hemos logrado un crecimiento en nuestro volumen administrado de ₡140.731 millones, con un incremento de ₡126.605 millones con respecto al 2023. Este aumento del 11,16% demuestra que nuestras estrategias dan frutos.



Fotografía: Personal de INS SAFI

INS Valores Puestos de Bolsa



Continuamos con gran orgullo, así como en el 2022, 2023 y ahora en el 2024, como el primer lugar en el mercado en patrimonio, activos totales y utilidades e ingresos.

En nuestro compromiso con la inversión sostenible, ofrecemos asesoría a clientes, realizamos búsquedas en mercados internacionales con oportunidades que cumplan los criterios, y evaluamos su adherencia mediante certificadoras reconocidas. A nivel local, colaboramos con emisores potenciales y reguladores para alinear nuestras prácticas con los estándares regulatorios, para garantizar así la integridad de nuestras inversiones.



Aumentamos nuestra clientela

Durante el 2024, alcanzamos el cuarto lugar en la industria con un portafolio gestionado de \$3.056.974 millones.

Además, pasamos de atender 898 clientes en 2023 (582 personas físicas y 315 jurídicas) a 1.096 en 2024 (652 personas físicas y 444 jurídicas), lo que refleja una mayor confianza en nuestra gestión.

Como parte de nuestra propuesta de valor, fortalecemos el conocimiento de nuestra clientela a través de capacitaciones y charlas sobre la importancia y beneficios de la inversión ASG. Estas acciones incluyen formación en temas financieros para Pymes, personas físicas y la promoción de productos bursátiles sostenibles.



Fotografía: Firma protocolo de buenas prácticas en el sector bursátil

INS Valores consolida su liderazgo en el mercado financiero

Nuestro Puesto de Bolsa reafirmó su relevancia al participar como uno de los agentes más destacados en la colocación de \$57.000 millones provenientes del Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE). Este hito se enmarca en la inscripción de un importante programa de bonos locales.

La operación se llevó a través de una subasta en la Bolsa Nacional de Valores, que incluyó dos emisiones con vencimientos al 2029 y al 2033, lo cual fortaleció las opciones de inversión en el mercado nacional. Este logro subraya el compromiso del Grupo INS con el desarrollo económico de Costa Rica, ofrece soluciones financieras competitivas y contribuye al fortalecimiento de los mercados de capitales en el país, con fuertes criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Apoyo al Campeonato Bursátil Juvenil

Desde Popular Valores formamos parte activa del Campeonato Bursátil Intercolegial 2024. Esta competencia, que durante cuatro semanas puso a prueba el conocimiento y las habilidades en materia bursátil de más de 450 estudiantes de secundaria de diferentes partes del país, confirma el amplio interés que tienen las nuevas generaciones por nuestra industria.

Nos impulsa a continuar abriendo oportunidades que estimulen y acompañen a la juventud en su desarrollo como futuras personas profesionales. Con satisfacción, participamos de la novena edición de este campeonato, que ha impactado a más de 15.000 personas jóvenes en Costa Rica y que, sin duda, nos motiva a unir esfuerzos para mantener vivo el compromiso educativo y social que representa.

Red de Servicios de Salud



Fotografía: Imágenes médicas del Hospital del Trauma

El referente de nuestra Red de Servicios de Salud es el Hospital del Trauma, especializado en politraumatismos y en la atención de incidentes viales y de trabajo, y es el que soporta la mayoría de nuestros seguros médicos; por lo tanto, es un baluarte de la salud altamente especializado.

Durante el periodo 2024, la Red de Servicios de Salud presentó una utilidad neta de ₡3.834 millones, lo que representa una disminución del 11% con respecto al año anterior que alcanzó los ₡4.317 millones.

No obstante, se mantuvo un nivel alto de ejecución presupuestaria, con un 96,35%, similar al 96,80% alcanzado en 2023, lo cual evidencia una gestión eficiente de los recursos asignados. Por su parte, el retorno sobre el patrimonio (ROE) pasó de 15,80% en 2023 a 11,80% en 2024, lo que sugiere un menor rendimiento financiero en términos relativos, aunque dentro de un rango aceptable para los objetivos institucionales del periodo.

Nuestra Red de Servicios de Salud recibió el reconocimiento a la promoción de la salud mental organizacional Somos Laboralmente Costa Rica, entregado por el Colegio de Profesionales en Psicología: Esta fue reconocida por la contribución como autores del proyecto “Implementación de un sistema continuo de calidad integrado en la Red de Servicios de Salud en Costa Rica”, presentado en el 47° Congreso Hospitalario Mundial que tuvo lugar en Rio de Janeiro, y fue entregado por International Hospital Federation y la Federación Hospitalaria de Brazil.

Primer trasplante de cóndilo femoral realizado en la historia de Costa Rica

El trasplante se llevó a cabo el 7 de mayo de 2024 y fue el primer procedimiento de este tipo en el país. El paciente era un hombre joven que había sufrido un accidente de trabajo en 2021, que resultó en múltiples

lesiones, incluyendo la fractura del cóndilo femoral derecho. Debido a la complejidad del caso y la necesidad de preservar su capacidad de deambulación, se decidió realizar el trasplante.

El procedimiento fue coordinado por dos cirujanos ortopédicos especializados en cirugía de rodilla y se realizó en el Hospital del Trauma. El tejido necesario para el trasplante fue recibido en nuestro Banco de Tejidos, y la cirugía se programó y ejecutó con éxito en los días siguientes.

Este trasplante no solo evitó la amputación del segundo miembro inferior del paciente, sino también representó una innovación significativa en el campo de los trasplantes de tejidos en Costa Rica.



Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

Esta institución, con nivel máximo de desconcentración, tuvo unas utilidades netas de ₡16.037 millones al cierre del 2023 y de ₡17.202 millones para el año 2024, con un ROE que pasó de 10,75% en 2023 a un 10,34% en el 2024. También, destacamos que tenemos una ejecución presupuestaria de 90% para el 2023 y de 93% para el año 2024.

La robustez de esta institución le permite asumir atención operativa de forma oportuna en procura de salvaguardar la vida, el ambiente y el patrimonio; por ello, se detallan para la cantidad de incidentes atendidos.



Fotografía: Rescate de Canino en río.

Tipo de emergencia	Cantidad de incidentes	
	2023	2024
Enjambres de abejas	11.609	8.000
Rescate de personas	8.467	8.927
Incendio en charrales	7.950	9.462
Emergencias por corto circuito	7.279	6.836
Otros incidentes	5.195	4.265
Fuego en basureros	4.782	4.680
Rescates de animales	4.316	3.763
Emergencias vehículos de transporte	2.672	2.514
Emergencias con GLP	2.562	2.231
Incendios estructurales	1.050	.987
Emergencias prehospitalarias	883	872
Emergencias por aéreas	878	705
Fuego en vehículos y trasporte	786	822
Servicios de apoyo	543	587
Emergencias con materiales peligrosos	117	126
Emergencias por agua	70	181
Incendios forestales	45	142
Emergencias por tierra	24	63
Búsqueda de víctimas	3	3
Rescates especiales	1	3
Totales	59.231	55.169

Sobresale que se mantienen como incidentes más frecuentes la atención del manejo de abejas, seguido por el rescate de persona, los incendios en charrales, y las emergencias por corto circuito.

El total de incidentes para el 2023 fue de 59.231 emergencias atendidas, mientras que para el 2024 pasó a 55.169, lo que representa un descenso de 6,86% respecto al 2023, con una reducción de 4.063 incidentes; pero, los casos atendidos reflejan un aumento de la complejidad de los eventos.

Durante el 2024, se evidenció un incremento significativo en la cantidad de incendios forestales atendidos. Se pasó de 45 eventos en 2023 a 142 incidentes en el último año. Esta situación refleja con claridad los efectos del cambio climático sobre los ecosistemas naturales, particularmente en lo relacionado con sequías más intensas y prolongadas. A pesar del aumento en la frecuencia de estos incendios, las hectáreas forestales afectadas disminuyeron de 38.505 a 27.765. Este es el resultado de una gestión más oportuna y eficiente en la atención de emergencias, la cual se ve fortalecida por procesos de preparación, monitoreo y respuesta interinstitucional.

En paralelo, la gestión de fauna silvestre ha experimentado una transformación relevante. En 2023 se registró el rescate de 3.694 animales silvestres, mientras que en 2024 se reportaron 332 capturas y entregas a las áreas silvestres autorizadas. Esta variación obedece a la implementación del procedimiento oficial comunicado a las estaciones de bomberos desde mayo de 2023, que estandariza la atención y coordinación con el 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.

El cambio climático también se ha manifestado en el aumento de emergencias asociadas a lluvias e inundaciones, con un crecimiento de 70 incidentes en 2023 a 188 en 2024, y una cifra de personas rescatadas que pasó de 140 a 2.875 personas. Estos datos evidencian la mayor exposición a eventos hidrometeorológicos extremos, y la capacidad institucional de responder ante riesgos materializados con impactos directos en la población.

Con respecto a la visión de futuro, para el Benemérito Cuerpo

de Bomberos, y como compromiso con la mejora continua del servicio que brindamos a la ciudadanía, proyectamos fortalecer nuestras capacidades a través de una gestión estratégica en tres ejes fundamentales que corresponden a la inversión en equipamiento especializado y actualizado según las demandas actuales del país; la contratación y retención de personal capacitado que permita mantener un cuerpo operativo robusto y motivado; y, la apertura progresiva de nuevos servicios que amplíen nuestra cobertura y permitan una atención más oportuna y eficiente en todo el territorio nacional. Estas acciones forman parte de nuestra visión de futuro y del compromiso permanente con la seguridad y el bienestar de la población.



Fotografía: Rescate en aguas

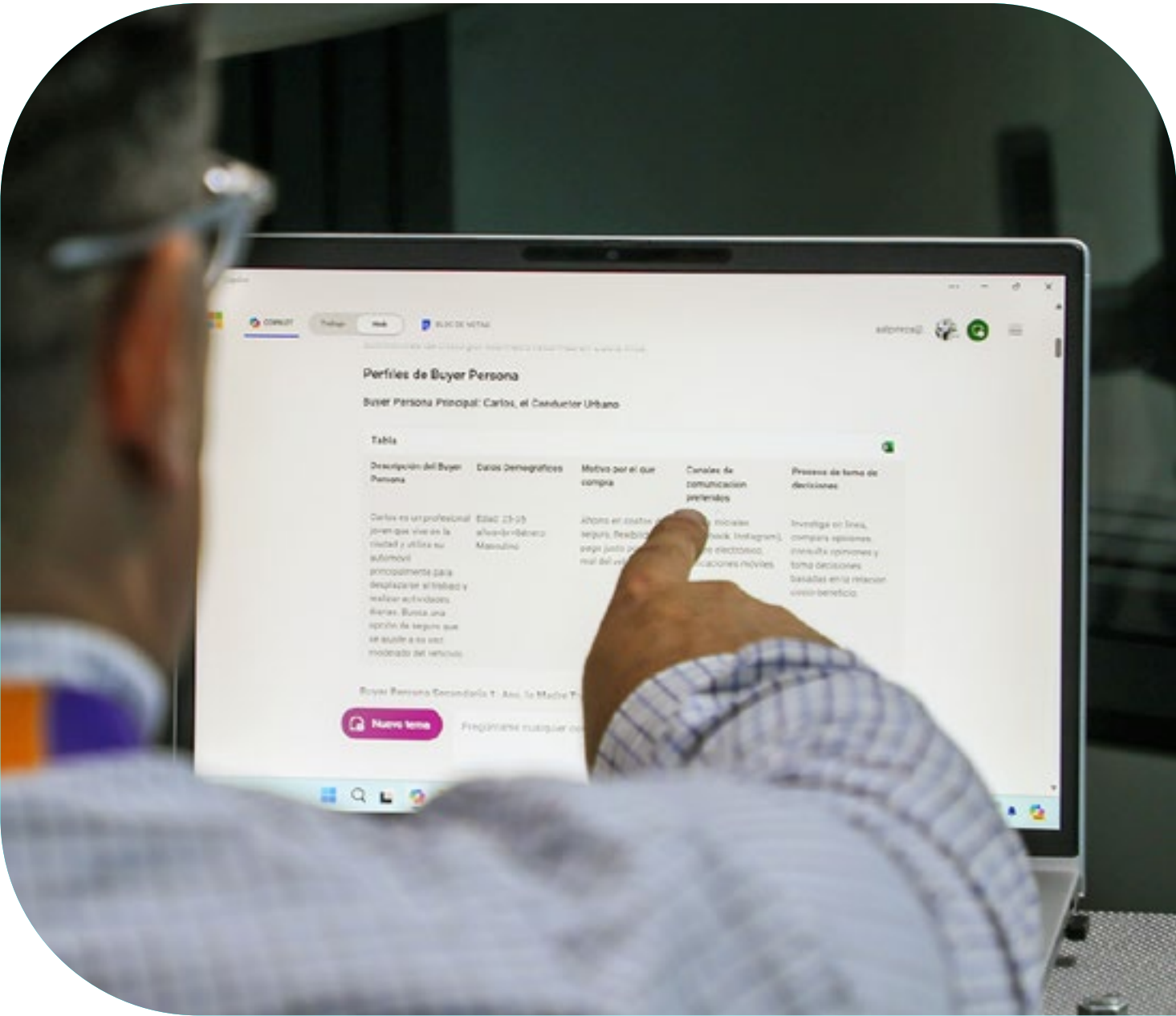
Innovamos para un nuevo centenario

La Innovación en el período de reporte constituyó un esfuerzo corporativo que busca instaurar una plataforma proactiva e inteligente que democratiza el ciclo de innovación organizacional. Además, se ha permitido el acompañamiento de equipos multidisciplinarios, el abordaje de problemas empresariales y de negocio, y la promoción de una cultura de la innovación mediante la capacitación y comunicación interna.

Creamos el equipo del Marco Corporativo de Innovación: este equipo está compuesto por personas representantes de cada una de nuestras empresas, con el propósito de abordar el tema de la innovación de manera integral y corporativa. Los objetivos que se tienen son: entender la clientela, la alineación corporativa y la colaboración en desafíos.

Firmamos un convenio con la Promotora Costarricense de Innovación e Investigación: este acuerdo marca un hito en la colaboración interinstitucional, y se destaca la importancia de unir esfuerzos para promover la innovación y el desarrollo sostenible en Costa Rica.

Habilitación de canales de comunicación con las personas colaboradoras: producto de la escucha activa gestionamos cambios en la app Nova INS para que pudiera ser utilizada por el personal de todas las empresas. Esta actualización permitió incluir ideas que iban desde la mejora de seguros hasta cómo mejorar el ambiente laboral. Gracias a esta iniciativa, se registró un aumento del 221% en la inclusión de iniciativas en comparación con el total



Fotografía: Personal aplicando la herramienta Copilot

recibido en 2023. Este incremento refleja el compromiso y la participación activa de nuestro personal en la mejora continua de la organización.

Implementamos laboratorios de las células digitales. Estos laboratorios han mostrado mejoras cuantificables en muchos de nuestros procesos. Siempre se pone al cliente en el centro de nuestras actividades. Algunos de sus resultados son:

- Se han logrado mejoras significativas en nuestros procesos, las cuales han sido cuantificadas y documentadas.
- Entendemos las necesidades de nuestra clientela y ofrecemos propuestas de valor únicas que responden a sus expectativas.
- Los logros se evalúan mediante indicadores claros y datos concretos, para demostrar el impacto positivo de nuestras acciones.
- Se fomenta el trabajo en equipo sin barreras, para unir a todas las personas por un objetivo común.
- Nos adaptamos rápidamente a los cambios y tomamos decisiones oportunas para atender las necesidades emergentes.

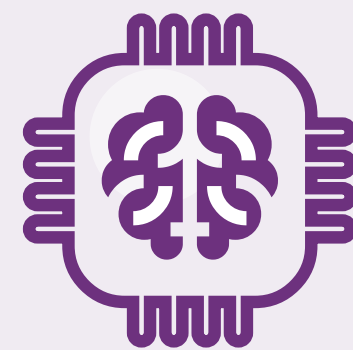
De cara al año 2025, la perspectiva en cuanto al tema de innovación se centra en la congruencia con la estrategia empresarial. Acá se busca implementar acciones específicas como: la creación de un espacio físico dedicado a la innovación tanto interno como a nivel público, estrategias para que las personas externas puedan incluir sus iniciativas a nivel público, y el acercamiento a los clientes mediante visitas en sitio junto con las células ágiles.

Promovemos la colaboración intersectorial para la innovación, ya que la innovación constituye un apartado relevante para el avance económico y social.

Implementamos big data e inteligencia artificial para carga masiva de datos del marchamo

Para el cobro del Marchamo 2025, estaremos implementado nuevas tecnologías, que permitirán la carga automatizada de toda la información relacionada con el impuesto a la propiedad vehicular que remite a el Ministerio de Hacienda, cada año. Los cambios incluyen la implementación de big data e inteligencia artificial. Con la tecnología implementada, se logrará una disminución de tiempos, pasando de 15 horas, que tardaba la carga de datos, a 1 hora.

Sobresale que este trámite se realizará sin intervención alguna de la parte operativa o técnica de la institución; es decir, será completamente digitalizado. Además, se garantiza la integridad de la información y la seguridad inherente a este proceso, para poder iniciar el cobro.



Fotografía: Campaña Autoexpedibles del Marchamo

Promovernos una sólida cartera ASG

La cartera de inversión que integra criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza continúa consolidándose como un pilar fundamental en la estrategia financiera del Grupo INS. Este enfoque prioriza la sostenibilidad y busca generar impactos positivos más allá del rendimiento económico, ya que se reducen riesgos y se favorece la viabilidad a largo plazo de las inversiones. La incorporación de estos criterios refleja el compromiso institucional con una gestión ética, socialmente responsable y alineada con el desarrollo sostenible.

La Política de Inversión del Grupo INS se sustenta en un análisis técnico riguroso del entorno financiero, tanto a nivel nacional como internacional. Este proceso considera variables macroeconómicas, rentabilidad, evolución de los precios de los activos y análisis financiero de los emisores.

De manera continua, se evalúan riesgos y oportunidades con el fin de mantener una gestión eficiente y responsable de los recursos. Esta política, además, se encuentra alineada con la Estrategia de Sostenibilidad de la organización e incluye criterios de exclusión, lo cual asegura que las colocaciones estén en concordancia con los principios definidos en la Política de Sostenibilidad. En esa línea, los portafolios de Seguros Comerciales y Patrimonial contemplan tramos de inversión en mercados internacionales con criterios ASG.

En términos de gobernanza, el Comité de Inversiones mantiene una participación activa en la definición de la

estrategia y la aprobación de los instrumentos que cumplen con criterios ASG. Este órgano colegiado asegura que las decisiones de inversión incorporen consideraciones sostenibles y éticas, y se fortalezca la orientación de largo plazo de la cartera. A futuro, se proyecta un crecimiento paulatino en el monto de inversiones ASG como parte del compromiso institucional por ampliar su impacto positivo en la sociedad y el ambiente.

En lo que respecta al desempeño financiero, al cierre del 2024, la cartera de inversión al valor de mercado alcanzó los ₡1,63 billones, lo que representa un aumento del 3,8% respecto al año anterior, que se colocaron ₡1,57 billones.

Este crecimiento se acompañó de una mejora en la rentabilidad, que pasó de 2,36% en 2023 a 5,51% en 2024, y un aumento en las ganancias de capital. Se alcanzaron los ₡9.372 millones frente a los ₡5.212 millones del año anterior.

En cuanto a las inversiones sostenibles, al cierre de 2024, el monto colocado fue de \$68 millones. Es decir, hubo un aumento frente a los \$60 millones colocados en 2023. La calidad y diversificación de estos instrumentos sigue alineada con nuestros objetivos de sostenibilidad, y están enfocados en sectores con alto compromiso hacia el desarrollo sostenible, aguas limpias, energía eólica, entre otros, lo cual consolida una gestión de portafolio cada vez más responsable.



Fotografía: Expositores del Foro de Inversión ASG

Compras sostenibles en la administración pública

En el Grupo INS somos conscientes del poder transformador que tiene la contratación pública, la generación de encadenamientos productivos y asumimos con responsabilidad nuestro rol como comprador estatal.

Desde el año 2017, hemos desarrollado e implementado un lineamiento institucional participativo que orienta a nuestros proveedores hacia prácticas sostenibles. Este lineamiento, hoy denominado “Prácticas Sostenibles para el Proveedor Responsable”, integra criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) de forma transversal en todas las etapas de nuestros procesos de compra.

Aplicamos plenamente la Ley General de Contratación Pública y gestionamos nuestras contrataciones a través del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), lo que nos permite velar por la trazabilidad, la transparencia y el cumplimiento de estándares éticos, sociales y ambientales.

Desde la planificación y elaboración de carteles hasta la adjudicación y seguimiento de los contratos, cada paso incorpora criterios de sostenibilidad, lo cual fortalece la relación con nuestras partes proveedoras y reduce riesgos legales, sociales y reputacionales.

Hemos establecido procedimientos específicos que nos permiten hacer seguimiento a las prácticas sostenibles de quienes nos proveen, y nos aseguramos de que el 100% de nuestras contrataciones incluyan criterios ASG en su evaluación.

Confiamos en que esta manera de gestionar nuestras compras contribuye al desarrollo sostenible del país, y por eso invitamos a todas nuestras partes interesadas a conocer más sobre nuestros procesos mediante las plataformas de acceso público disponibles.

Ponemos a disposición de nuestras partes interesadas información detallada sobre los procesos de contratación administrativa, y también se incluyen planes de adquisiciones, carteles, contratos, informes técnicos y datos sobre nuestra proveeduría. Bajo los principios de transparencia, eficiencia y accesibilidad del SICOP, invitamos a consultar estas plataformas públicas, que permiten búsquedas específicas por empresa u otros criterios disponibles, en los siguientes enlaces:

Consulta Red de Transparencia del Grupo INS:



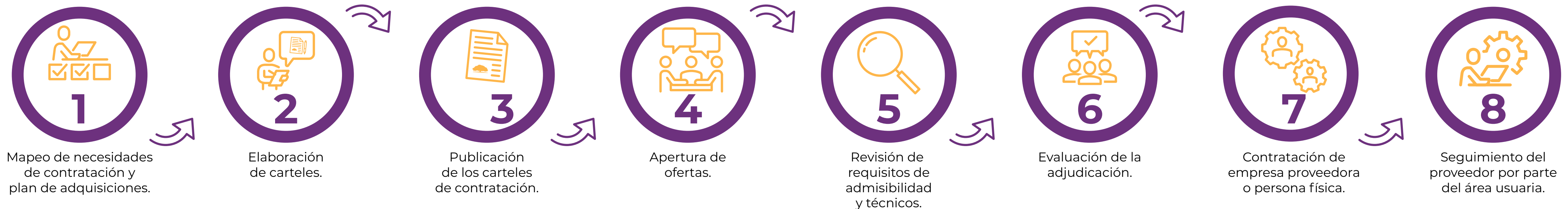
Consulta SICOP:



Consulta Observatorio de Compras Públicas de Costa Rica:



Proceso de contratación administrativa en SICOP



Generación de trabajo

Como parte de nuestra operación, interactuamos con una red diversa de entidades y empresas que contribuyen significativamente a la economía mediante la generación de empleo indirecto. Este ecosistema incluye agentes independientes, agencias, corredoras de seguros, proveedores, talleres, inspectores y servicios de auxilio vial, entre otros. En conjunto, se contabilizan 560 empresas o entidades vinculadas a nuestras actividades.

Este vínculo representa oportunidades laborales para al menos 2.478 personas colaboradoras contabilizadas, quienes se desempeñan en distintos sectores y servicios relacionados con nuestra cadena de valor. Destacan, por ejemplo, las 754 personas empleadas en corredoras de seguros, las 304 en agencias, y más de 900 colaboradoras vinculadas a empresas proveedoras en diversas áreas como: suministro de bienes, servicios especializados, talleres automotrices y asistencia en carretera.

Tipo de entidad	Empresas	Personas colaboradoras
Agentes Independientes	-	298
Sociedades Agencias	17	304
Corredoras de Seguros	38	754
Empresas proveedoras - SICOP	535	-
Proveedores de asistencias	-	914
Talleres de Automóviles / Valoraciones	183	-
Totales	773	2.478

Estos datos reflejan el impacto positivo de nuestra operación más allá de nuestro equipo directo, ya que contribuyen al fortalecimiento de la economía nacional y al dinamismo del mercado laboral en distintas regiones del país. Nos comprometemos a seguir promoviendo relaciones comerciales responsables que fomenten la estabilidad y la generación de empleo digno dentro de toda nuestra red de aliados estratégicos.



Fotografía: Premiación Asesores (as) de Seguros

Inversión con visión de futuro

Como grupo empresarial comprometido con la creación de valor a largo plazo, nuestras decisiones de inversión se orientan por criterios de solidez financiera, impacto económico y responsabilidad social.

Nuestras inversiones significativas reflejan una estrategia integral que busca fortalecer cada una de nuestras empresas, impulsar la innovación en el sector asegurador y aportar al desarrollo del país.

En esta sección se detallan las principales inversiones ejecutadas por las distintas empresas durante el periodo, de las cuales destacan aquellas que han tenido un efecto relevante en la operación, la eficiencia institucional y la diversificación de nuestros servicios.

Incluimos inversiones orientadas a la transformación digital, la infraestructura operativa y el fortalecimiento de capacidades técnicas, y alineadas con nuestra visión corporativa y principios de gestión responsable.

Adquirimos una solución tecnológica para actualizar nuestra Red de Salud

Dimos la orden de inicio de un proyecto en mayo de 2024, que nos permitirá implementar una solución de

tecnología integral para robustecer nuestra red de salud.

Se trata de una adjudicación con la que el Grupo INS alcanza un hito de alta complejidad en la industria, el cual nos permitirá automatizar y administrar todos los procesos de negocio de nuestra Red de Servicios de Salud. Este proyecto facilita la integración entre nuestros sistemas internos y externos, y con servicios de apoyo como laboratorio, imágenes médicas, banco de sangre o signos vitales.

A esos beneficios se incorpora una mejora en la atención del paciente, debido a que nuestros profesionales de salud contarán con información organizada y de fácil acceso, lo que propicia una atención de mayor calidad.



La adquisición de este sistema representa para el Grupo INS una inversión de ₡5.934 millones. El contrato forma parte de un programa de proyectos de gran trascendencia para nuestra empresa, y nos permitirá continuar el camino hacia la transformación digital a través de la actualización de los sistemas informáticos.



Fotografía: Equipo nuevo del Hospital del Trauma

Nuevas unidades para el Cuerpo de Bomberos

Durante el 2024, dotamos a nuestro personal del Cuerpo de Bomberos con más y mejores vehículos, los cuales nos permitirán contar con la tecnología y seguridad necesarias para trasladarnos hasta donde se requiera nuestra ayuda. Recibimos 3 nuevos microbuses, los cuales permitirán trasladar hasta 29 bomberos cada uno a escenarios donde se requiera el apoyo masivo de personal, como incendios en estructuras, incendios forestales, inundaciones, colapso de estructuras, entre otros.

Adquirimos una grúa, para el arrastre o traslado de cualquiera de nuestros vehículos del Cuerpo de Bomberos que tengan un peso de hasta 25 toneladas, lo que permite una atención oportuna a nuestra flotilla. También se adquirió una ambulancia como vehículo de emergencias para el abordaje profesional, seguro y de calidad de los pacientes que lo requieran.

Afortunadamente, contamos con personal profesional y altamente capacitado, quienes son los nuevos operadores de este equipo, enfocados en brindar un servicio oportuno de protección y prevención a nivel nacional.

Nueva licitación para etiquetas del Marchamo Digital

Publicamos en el SICOP la licitación para la compra inicial de 1.500.000 etiquetas para el nuevo marchamo digital, con tecnología de identificación por radiofrecuencia. Realizamos un estudio de mercado e invitamos a más de 400 empresas, de las cuales ocho respondieron. Además,

se llevó a cabo una audiencia previa con 28 empresas interesadas.

Además, solicitamos a los oferentes certificar una vida útil de tres años para etiquetas de motocicletas y diez años para etiquetas de carros con parabrisas, incluyendo cláusulas para reducir costos en la oferta para motocicletas.

Revolucionamos nuestros Sistemas Financieros y Administrativos con un nuevo ERP

Logramos concretar la segunda adjudicación de un plan de tres proyectos que forman parte de nuestra estrategia de transformación digital, se trata de la adjudicación de nuestro ERP, un Sistema de Planificación de Recursos Empresariales que integra y gestiona las principales funciones de la empresa en una única plataforma. Este sistema permitirá administrar los procesos financieros y administrativos del Grupo.

Este proyecto facilitará el cumplimiento de las regulaciones y normativas financieras aplicables al Grupo INS, así como una disminución en el costo de compras de consumo masivo mediante proyecciones más robustas para el análisis y manejo eficiente del presupuesto.

La adquisición de este sistema representa una inversión de ₡22.402 millones y forma parte de un programa de proyectos de gran trascendencia, lo cual permite continuar el camino hacia la transformación digital a través de la actualización de los sistemas informáticos.



Fotografía: Bombera, Estación de Bomberos Metropolitana Sur

100 Años
INS



PERFIL
DEL REPORTE



SOMOS
GRUPO INS



NUESTRA
GOBERNANZA



GESTIÓN
ECONÓMICA



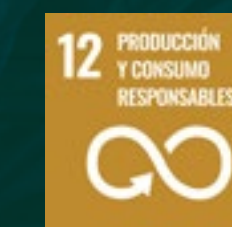
GESTIÓN
AMBIENTAL



GESTIÓN
SOCIAL



Con aporte a:



GESTIÓN AMBIENTAL
Cuidando el ambiente, asegurando el mañana

Compromiso ambiental con visión de futuro

Mantenemos un firme compromiso con el desarrollo sostenible y, por supuesto, con la gestión ambiental. Y se siguen los principios establecidos en nuestra Política de Sostenibilidad Corporativa.

Este enfoque integrado tiene como objetivo mitigar el impacto ambiental de nuestras operaciones y asegurar el cumplimiento de las normativas nacionales e internacionales aplicables, a la vez que generamos valor para nuestros grupos de interés.

Nuestro modelo de gestión ambiental se basa en un enfoque integral que busca:

- Fomentar la sostenibilidad en la cadena de valor, y así promover la adopción de políticas alineadas con nuestros principios.
- Ofrecer productos y servicios que contribuyan a resolver los desafíos del desarrollo sostenible y las oportunidades de negocio asociadas al cambio climático.
- Integrar criterios ambientales, sociales y de gobernanza en la gestión de riesgos, con especial atención en los riesgos climáticos.

- Impulsar el voluntariado corporativo para fortalecer la conciencia ambiental y el impacto positivo en las comunidades.

Para cumplir con estos compromisos, implementamos el Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) desde la planificación operativa de cada empresa del Grupo. Este proceso es liderado por la Comisión Ambiental Institucional Corporativa, encargada de coordinar y dar seguimiento a las acciones ambientales en todos los niveles. Se presentan metas quinquenales y reportes de seguimiento anuales.

En el caso del Cuerpo de Bomberos, dado su régimen de desconcentración máxima, cuenta con un Comité de Sostenibilidad y su propio PGAI. Ambos fueron presentados ante el MINAE durante el periodo de reporte.

Nuestra gestión ambiental se fortalece a través de programas específicos, tanto voluntarios como aquellos requeridos por la legislación ambiental del país.

A continuación, se presentan los reconocimientos y certificaciones obtenidos en el ámbito ambiental durante el 2024.



Fotografía: Atención de incendio forestal en Isla Chira



Mantenemos la certificación carbono neutral plus. El Grupo INS cuenta con un Sistema de Gestión de Carbono Neutralidad, basado en las normas INTE/ISO 14064-1:2019 y la INTE B5:2021, con un alcance operacional que considera emisiones de fuentes directas e indirectas significativas, para INS Casa Matriz, INS Servicios, INS SAFI e INS Valores.



Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAII) corporativo. Este incluye a Casa Matriz, RSS, INS Servicios, INS SAFI e INS Valores. El Cuerpo de Bomberos cuenta con su PGAII independiente desde el 2023. Ambos programas han sido destacados con el reconocimiento de Excelencia Ambiental durante el 2023.



79 edificaciones galardonadas con el Programa Bandera Azul Ecológica en la categoría de Cambio Climático, de las cuales 14 promueven las buenas prácticas a pequeña escala por medio de la categoría Hogares Sostenibles.



El Hospital del Trauma es un miembro activo de la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables. Se manifiesta el compromiso para reducir la huella climática, promover la salud ambiental pública y favorecer la sostenibilidad dentro del Grupo INS.

Acciones para un ambiente sostenible

Eficiencia energética

- Charlas impartidas durante el 2024 sobre eficiencia energética, por especialistas del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), con 108 horas de capacitación.
- Diseño de los espacios de trabajo para el aprovechamiento de la luz y ventilación natural en oficinas centrales y nuevas sucursales.
- Implementamos tecnologías de ahorro como, por ejemplo, la colocación de sensores de movimiento en los centros médicos recientemente inaugurados.
- Acciones de mantenimiento preventivo en las edificaciones como luminarias, ascensores, aires acondicionados y centros de datos.

Eficiencia en Centros de Salud de Alajuela y Heredia

- Optimizamos el sistema de iluminación mediante tecnología LED con control programado por horarios y zonas, en cumplimiento con la Directriz 011 sobre Compras Eficientes del MINAE.
- Utilizamos energía solar a través de la instalación de un calentador solar de alta eficiencia, que suministra agua caliente en los servicios de hidroterapia, lo que reduce el consumo de energía facturada.

- Mejoramos la eficiencia y el control térmico en los sistemas de aire acondicionado, y empleamos pantallas verdes que disminuyen la incidencia solar, lo que reduce la demanda energética en climatización.
- Como parte de nuestro plan de contingencia, el Centro de Salud de Alajuela cuenta con una planta eléctrica de 600 kW que ofrece una autonomía de 12 horas, mientras que el Centro de Salud de Heredia dispone de una planta eléctrica de 400 kW con una autonomía de 8 horas.

Gestión del recurso hídrico

- Recuperamos agua de lluvia en los Centros de Salud de Alajuela, Heredia, Cartago y Guadalupe, así como en estaciones de bomberos, incluyendo la Metropolitana Sur y Norte, entre otras.
- Usamos fuentes de aguas freáticas en los edificios de oficinas centrales y Museo del Jade. Estas provienen de un yacimiento de agua subterránea que se trata para emplear en el sistema de riego para las zonas verdes y servicios sanitarios.
- Nuestros Centros de Salud Alajuela y Heredia se encuentran certificados con la norma RESET y cuentan con recolección de agua llovida, que sustituye el consumo de agua potable, para abastecer los servicios sanitarios y riego.



Fotografía: Plantación de árboles

Movilidad sostenible

- Los Centros de Salud de Heredia y Alajuela cuentan con un sistema de recarga para vehículos eléctricos.
- Mantenemos la habilitación de espacios de ciclo parqueo en nuestras instalaciones, de Oficinas Centrales del INS y el Hospital del Trauma.
- Desarrollamos charlas sobre conducción eficiente en coordinación con la Refinadora Costarricense de Petróleo (RECOPE), y con la participación de 173 personas colaboradoras.
- Realizamos mantenimientos preventivos periódicos, como la limpieza de bujías, inyectores y el cambio de aceite cada 5.000 km, para un total de 464 mantenimientos preventivos de los vehículos de flotilla institucional.
- Contamos con un contrato externo para el balanceo y alineado, lo que optimiza la eficiencia de combustible y reduce el desgaste de los neumáticos y, efectuamos revisiones diarias y visitas técnicas en las sedes para evaluar el estado de los vehículos.
- Supervisamos el rendimiento de la flotilla institucional para optimizar el consumo de combustible mediante el monitoreo continuo y así reducir las emisiones.
- Nos encontramos en fase de estudios de mercado para

renovar la flota institucional con opciones más eficientes y menos contaminantes. Evaluamos la incorporación de vehículos eléctricos para disminuir la dependencia de combustibles fósiles.

- Analizamos la idoneidad de los vehículos dados de baja por el seguro para reincorporarlos a la flota institucional, y así optimizar recursos y prolongar su vida útil.

- Utilizamos taxis para recorridos cortos en la Gran Área Metropolitana, lo que reduce el desgaste de los vehículos institucionales y el consumo de combustibles fósiles.
- Organizamos este 2024 un conversatorio sobre “Mitos y realidades de la movilidad eléctrica” con un experto nacional y personal que utiliza vehículos eléctricos, en el marco de la celebración del Día Mundial sin Autos.



Fotografía: Jornada de voluntariado en conjunto con la Municipalidad de Curridabat



Fotografía: Voluntariado ambiental durante romería hacia la Basílica de Nuestra Señora de los Ángeles

Sensibilización y compensación ambiental

- Comparamos créditos de carbono para compensar las emisiones directas e indirectas derivadas del consumo de energía importada y otros gases de efecto invernadero, además de un 20% adicional, que corresponde al nivel máximo posible para ir más allá de nuestra propia compensación.
- Implementamos la estrategia de comunicación y capacitación ambiental mediante charlas y sesiones de formación, con la participación de 1.425 personas colaboradoras.
- Desarrollamos actividades de compensación ambiental a través del voluntariado corporativo. Como parte del Centenario del INS, plantamos 100 árboles en coordinación con la Municipalidad de San José y, junto con la Municipalidad de Curridabat, apoyamos las labores del vivero municipal, así como con la limpieza de zonas verdes y la siembra de árboles.

Gestión de residuos sólidos

- Contamos con 21 puntos seguros para la gestión adecuada de medicamentos en todos los centros

médicos que cuenten con farmacia y el Hospital del Trauma.

- Realizamos durante el mes de mayo del 2024 una campaña de recolección de residuos electrónicos para todo nuestro personal, por medio de un gestor autorizado se dio la correcta disposición final de 425 kg.

Cumplimos la legislación ambiental

Para el 2024 no se presentó ninguna demanda o acusación formal por incumplimiento de legislación o normativas ambientales.



Gestión de emisiones de gases de efecto invernadero

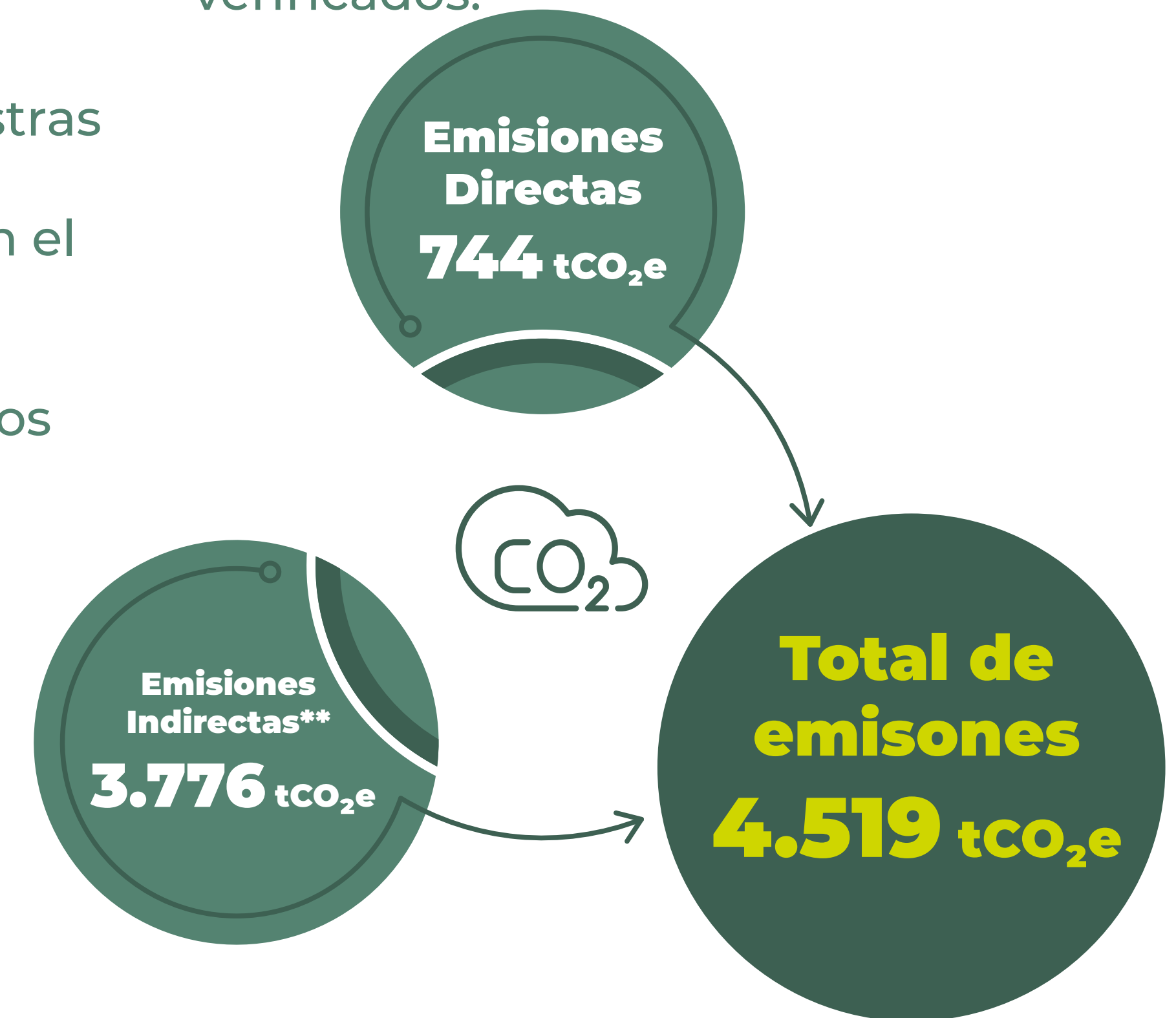
- Desde el 2018 contamos con un sistema de gestión de carbono neutralidad bajo las normas INTE/ISO 14064-1 e INTE B5:2016, con un alcance de oficinas centrales del INS, 19 sucursales y Museo del Jade.
- En el 2021, se realizó un recalcu de año base, ya que ampliamos el alcance a otras empresas, que incluye INS Servicios S.A., INS Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A. (SAFI) e INS Valores Puesto de Bolsa S.A.
- Debido a la actualización de las normas INTE/ISO 14064-1:2019 e INTE B5:2021, en el inventario 2022 se incorporó el cálculo de las emisiones indirectas significativas de la organización.
- Como parte de la mejora continua del sistema de gestión, se incorporó en el año 2023 la fuente de emisión: Categoría 3. Emisiones indirectas de GEI causadas por el transporte y emisiones causadas por viajes de negocios y viajes en avión.

Periodicidad de valoración y recepción de resultados

En Grupo INS, nos enorgullece presentar los resultados de nuestras iniciativas ambientales, cuyos resultados los hemos recibido en el año 2024. Para la certificación de Carbono Neutralidad los datos presentados son del 2023.

- ** Emisiones indirectas de GEI causadas por energía importada: 656 tCO₂e.
- ** Otras emisiones indirectas significativas: 3.120 tCO₂e.

Para el inventario de GEI del 2023, presentamos los siguientes datos verificados:





Fotografía: Plantación de árboles en el Cantón de San José en alianza con el gobierno local

Anatomía de las emisiones:

- De las emisiones directas: un 73% corresponde al consumo de combustibles fósiles de la flotilla vehicular institucional.
- Otras emisiones indirectas significativas: un 37% corresponde a las emisiones de la Red de Servicios de Salud, con un total de 1.393 tCO₂e.
- Otras emisiones indirectas significativas: un 26% corresponde a servicios de grúa administrados por INS Servicios.

Enfoque de nuestras acciones de reducción:

- Proyecto de eficiencia energética de sustitución de iluminación LED y sustitución de equipos tecnológico.
- Cambio en la periodicidad de recarga de extintores.

Todo esto nos permitió reducir un total de 5,75 tCO₂e en el año 2023. Dichas emisiones fueron verificadas en el proceso de auditoría interna y externa desarrollada en el año de reporte.

La compensación de nuestras emisiones directas e indirectas por uso de energía fue realizada por medio de la compra de Unidades Costarricenses de Compensación (UCC) al Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (FONAFIFO), ya que se apunta siempre a alcanzar un 120% de las emisiones a compensar.



Inventario de gases de efecto invernadero, Grupo INS 2023

Tipo de emisión	Detalle	Cantidad/año	Unidad	ton CO ₂ equivalente/año					Ton CO ₂ eq/año TOTAL
				CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFC	HCFC	
TOTAL EMISIONES DIRECTAS				594,36	29,99	15,64	103,54		743,52
B2. Categoría 1. Emisiones y remociones directas de GEI				594,36	29,99	15,64	103,54		743,52
No biogénica	Fijas por combustibles fósiles			63,94	0,09	0,19			64,21
	Gasolina	5.389,93	litros/año	12,02	0,04	0,04			12,10
	Diesel	19.763,84	litros/año	51,64	0,05	0,15			51,84
	LPG								
No biogénica	Aceite lubricante	517,18	litros/año	0,27					0,27
	Móviles por combustibles fósiles			529,76	2,04	13,68			545,47
	Gasolina	85.637,63	litros/año	191,06	1,63	7,51			200,20
	Diesel	129.080,90	litros/año	337,29	0,40	6,16			343,85
No biogénica	LPG								
	Aceite lubricante	2.734,80	litros/año	1,42					1,42
	Gases refrigerantes						103,54		103,54
	R410a	54,93	kg/año				94,76		94,76
No biogénica	R141								
	R134a	6,75	kg/año				8,78		8,78
	R22								
	Extintores			0,66					0,66
No biogénica	CO ₂	655,44	kg/año	0,66					0,66
	HCFC-123								
	Aguas residuales				27,82	1,74			29,56
	Tanque séptico	243,00	personas/año		22,35				22,35
Biogénica antropogénica	Planta tratamiento, reactor anaeróbico				5,47	No aplica			5,47
	Planta tratamiento, reactor aeróbico				No aplica	1,74			1,74
	Residuos orgánicos				0,04	0,04			0,08
	Compostaje	501	kg/año		0,04	0,04			0,08
TOTAL EMISIONES INDIRECTAS				3.472,95	45,25	162,50	95,11		3.775,82
B3. Categoría 2. Emisiones indirectas de GEI causadas por energía importada				655,93					655,93
B4. Categoría 3. Emisiones indirectas de GEI causadas por el transporte				171,83	0,42	1,94			174,19
B5. Categoría 4. Emisiones indirectas de GEI causadas por productos que utiliza la organización				4,53	0,04	0,18			4,74
B6. Categoría 5. Emisiones indirectas de GEI asociadas con el uso de productos de la organización.				2.640,67	44,79	160,39	95,11		2.940,96



Nuestros programas ambientales

En el Grupo INS cumplimos con el Decreto Ejecutivo N° 36499-S-MINAE, que regula los Programas de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) para las instituciones públicas.

Contamos con dos PGAI: uno de alcance corporativo, que incluye al INS; la Red de Servicios de Salud; INS Servicios; INS SAFI e INS Valores; y, otro exclusivo para el Benemérito Cuerpo de Bomberos, debido a su autonomía administrativa.

En 2024, ambos programas fueron reconocidos con el Galardón de Excelencia Ambiental, otorgado por la Dirección de Gestión de Calidad Ambiental (DIGECA) del MINAE, lo cual nos posiciona en el semáforo de evaluación en color verde, que indica un desempeño ambiental positivo.

PGAI	Evaluación 2023	Evaluación 2024
Corporativo (INS, Red de Servicios de Salud, INS Servicios, INS SAFI e INS Valores)	104,1	98,6
Benemérito Cuerpo de Bomberos	92,8	93,6



Fotografía: Actividad de voluntariado, plantación de árboles



El Programa Bandera Azul Ecológica es una de las iniciativas más relevantes a nivel nacional en materia de sensibilización y gestión ambiental. En el Grupo INS, hemos mantenido una participación continua durante 11 años en la categoría Cambio Climático. Se obtuvo el galardón en varias de nuestras sedes y estaciones de bomberos en el año 2023:

Edificación	Año 2023	Estrellas Adicionales	
Sucursal de Ciudad Neilly	★★★★★	★	★
Museo de Jade	★★★★★	★	★
Unidad de Ingeniería	★★★★★	★	★
Sucursal de Cartago	★★★★	★	★
Estación de Bomberos Zarcero	★★		★ ★
Sucursal de Heredia	★★		★
CEDINS	★★		
Estación de Bomberos Desamparados	★★		
Estación de Bomberos Metropolitana Norte	★★		
Estación de Bomberos Alajuela	★★		
Estación de Bomberos Pacayas	★★		
Unidad de Operaciones del Cuerpo de Bomberos	★★		
Oficinas Centrales de Bomberos	★		★
Estación de Bomberos Parrita	★		★
Estación de Bomberos Coronado	★		★
Estación de Bomberos Bribri	★		★
Estación de Bomberos Nicoya	★		★
Estación de Bomberos San Marcos	★		★
Estación de Bomberos Cartago	★		★
Academia Nacional de Bomberos	★		
Aeropuerto Tobías Bolaños	★		
Centro de Operaciones de Bomberos	★		
Estación de Bomberos Abangares Las Juntas	★		
Estación de Bomberos Acosta	★		
Estación de Bomberos Aeropuerto Internacional	★		
Daniel Oduber Quirós	★		
Estación de Bomberos Atenas	★		
Estación de Bomberos Bagaces	★		
Estación de Bomberos Batán	★		
Estación de Bomberos Belén	★		
Estación de Bomberos Buenos Aires	★		
Estación de Bomberos Cañas	★		
Estación de Bomberos Cariari	★		
Estación de Bomberos Ciudad Neily	★		
Estación de Bomberos Ciudad Quesada	★		
Estación de Bomberos de Aeropuerto	★		
Internacional Juan Santa María	★		
Estación de Bomberos El Roble	★		
Estación de Bomberos Esparza	★		
Estación de Bomberos Filadelfia	★		
Estación de Bomberos Golfito	★		



Edificación	Año 2023
Estación de Bomberos Grecia	★
Estación de Bomberos Guadalupe	★
Estación de Bomberos Guápiles	★
Estación de Bomberos Heredia	★
Estación de Bomberos Isla del Coco	★
Estación de Bomberos Juan Viñas	★
Estación de Bomberos Liberia	★
Estación de Bomberos Limón	★
Estación de Bomberos Los Chiles	★
Estación de Bomberos Metropolitana Sur	★
Estación de Bomberos Miramar	★
Estación de Bomberos Monteverde	★
Estación de Bomberos Nandayure Carmona	★
Estación de Bomberos Naranjo	★
Estación de Bomberos Orotina	★
Estación de Bomberos Palmar Norte	★
Estación de Bomberos Palmares	★
Estación de Bomberos Paquera	★
Estación de Bomberos Paraíso	★
Estación de Bomberos Pérez Zeledón	★
Estación de Bomberos Pital	★
Estación de Bomberos Puerto Jiménez	★
Estación de Bomberos Puntarenas	★
Estación de Bomberos Puriscal	★
Estación de Bomberos Quepos	★
Estación de Bomberos Río Cuarto	★
Estación de Bomberos San Pedro Poás	★
Estación de Bomberos San Ramón	★
Estación de Bomberos San Vito	★
Estación de Bomberos Santa Ana	★
Estación de Bomberos Santo Domingo	★
Estación de Bomberos Sarapiquí	★
Estación de Bomberos Sarchí	★
Estación de Bomberos Siquirres	★
Estación de Bomberos Tibás	★
Estación de Bomberos Tilarán	★
Estación de Bomberos Tres Ríos	★
Estación de Bomberos Turrialba	★
Estación de Bomberos Upala	★
Unidad de Mantenimiento Vehicular	★

Reconocemos el invaluable aporte de nuestro personal, que fue más allá y se vinculó junto a su familia, quienes fueron galardonados en el año 2023 por el Programa de Bandera Azul Ecológica, categoría Hogares Sostenibles.



Familia	Persona responsable del programa	Empresa que lo acompaña	Estrellas Blancas	Estrella Plateada	Estrella Anaranjada
Espinoza Novoa	Virginia Novoa Espinoza	Museo del Jade	5	1	1
Castro Ortiz	Flora Castro Ortiz	INS Sucursal Ciudad Neily	5	1	
Salas Valverde	Gabriela Valverde Vargas	Museo del Jade	4		
Soto Rodríguez	Liz Rojas Rodríguez	Museo del Jade	5		1
Castro Castro	Joan Castro L	INS Servicios	5		
Cordero Aguilar	Marta Aguilar Bermúdez	INS	1		
Fuentes Vargas	Natalia Fuentes Vargas	INS Servicios	3		
Ibarra Salas	Giohana Ibarra Salas	INS Servicios	3		
Villalobos Granados	Estefanía Granados Hidalgo	INS	1		
Sánchez López	Mariam López Badilla	INS Servicios	4		



Fotografía: Plantación de árboles en Hatillo

Actividades de impacto ambiental



Desde el Cuerpo de Bomberos, capacitamos a 3.131 personas en temas como manejo del recurso hídrico, ahorro de electricidad y combustibles fósiles.



Desarrollamos charlas externas e internas para manejo del cambio climático, y sobre la importancia del uso racional del agua, coexistencia con la vida silvestre, economía circular, gestión institucional de riesgos ambientales, gestión adecuada de residuos sólidos. Se tuvo con un alcance de 1.905 reproducciones.



Durante el año de reporte, gestionamos adecuadamente 275.130 kg de residuos biopeligrosos y 136.517 kg de manejo especial para garantizar la protección del medio ambiente y la salud pública, y así evitar la contaminación del suelo, el aire y el agua, y promover prácticas seguras en el manejo de sustancias tóxicas.



El Cuerpo de Bomberos se vinculó como parte en 3 campañas de reforestación y 2 jornadas de recuperación de residuos sólidos.



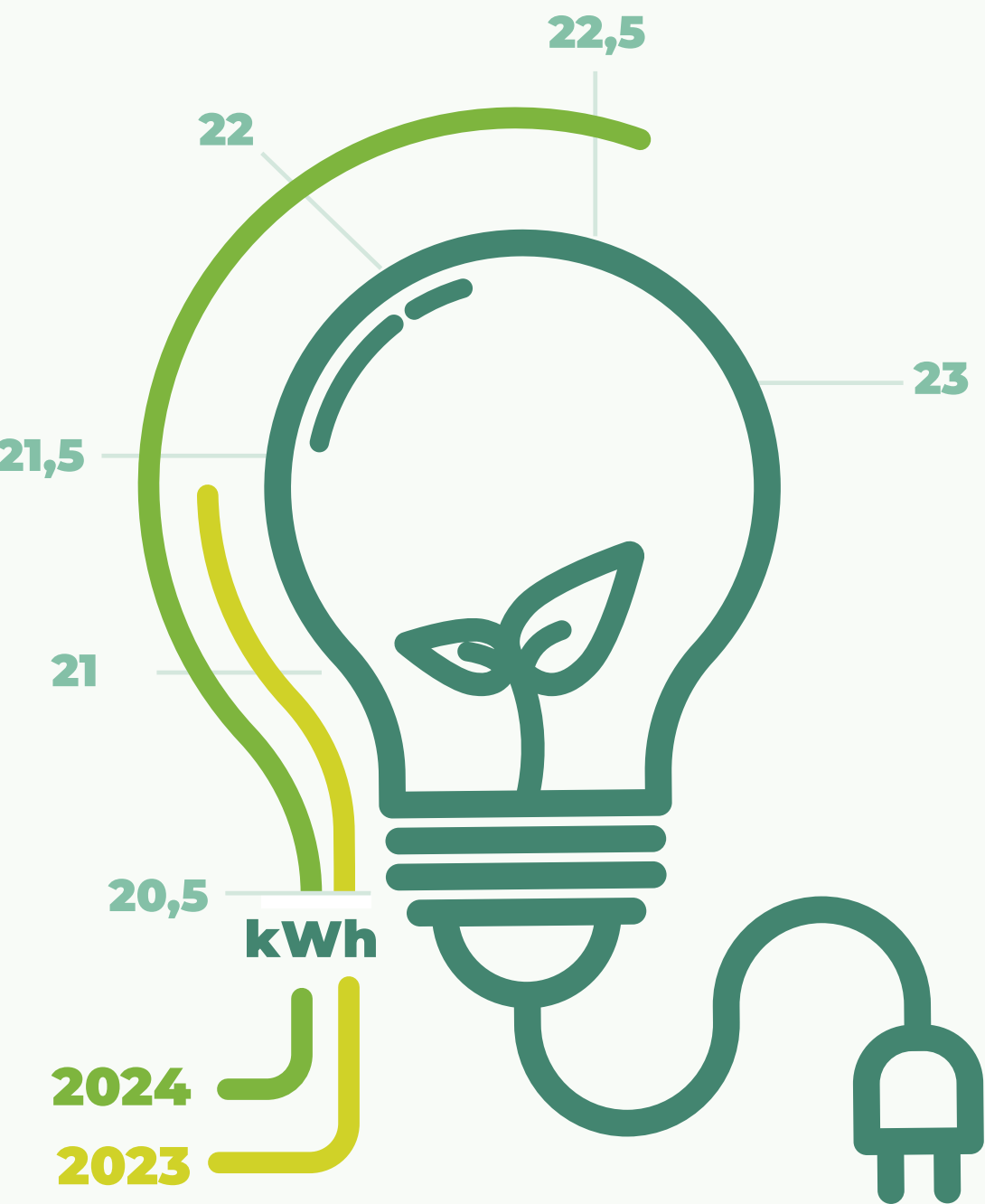
Fotografía: Actividad de voluntariado plantación de árboles

Nuestros impactos ambientales

Así gestionamos nuestro consumo de agua, combustibles, electricidad y papel:

Consumo de electricidad 2023 vs 2024

Millones



En 2023, consumimos 21.143.213 kWh, mientras que, en 2024, 22.563.726 kWh. Durante el 2024, el 49% del consumo eléctrico (excluyendo al Cuerpo de Bomberos) corresponde al Hospital del Trauma y nuestras oficinas centrales, de un total de 67 edificaciones.

Crecimos en equipamiento e infraestructura para mejorar en servicio, de cara a nuestros pacientes y población asegurada, lo que impacta nuestro consumo energético. Muestra de ello es que, en el 2024, en nuestro Hospital del Trauma, invertimos en un sistema de tomografía, pasando de un equipo de 16 cortes (potencia de 70 kVA) a uno de 128 cortes (potencia 160 kVA). Adquirimos una nueva esterilizadora de óxido de etileno de baja temperatura en la central de procesamiento estéril.

En nuestros centros de salud de Pérez Zeledón y Ciudad Neily se adquirieron equipos de esterilización (autoclaves y lavadora de instrumentos).

Respecto al Cuerpo de Bomberos, se desarrolló la construcción y ampliación de varias estructuras, entre ellas el edificio de Rio Cuarto y el Departamento de Ingeniería (como anexo a la estación de la Metropolitana Sur).

En el Hospital del Trauma, instalamos tres cargadores eléctricos para vehículos, los cuales pueden ser utilizados por personal o pacientes, cuando se ocupe atender el procedimiento interno para su uso.



Fotografía: Atención de incendio forestal en Cóbano



Durante el año 2023, el consumo total de diésel fue de 1.349.225 litros y 169.707 litros de gasolina, mientras que para el 2024, pasamos a 1.335.762 litros de diésel y 174.046 litros de gasolina.

A nivel de empresas, el mayor consumo proviene de nuestro Cuerpo de Bomberos, el cual consumió 1.195.789,93 litros de diésel y 75.455,94 litros de gasolina en el 2024, Para ello, implementamos diferentes proyectos como:

- Optimización del uso de combustible.
- Sustitución de vehículos obsoletos.
- Optimización de rutas y reducción de desplazamientos innecesarios.
- Compra de vehículos híbridos o eléctricos como parte de la flota.
- Seguimiento y control de rutas.
- Implementación de sistemas para registro y análisis del consumo de combustible.

Todas estas acciones nos permiten abordar áreas de mejora, siempre con la claridad de que al tratarse de atenciones de emergencia donde peligra la vida humana y la integridad de los bienes, se prioriza la movilización de equipos y recurso con total celeridad.

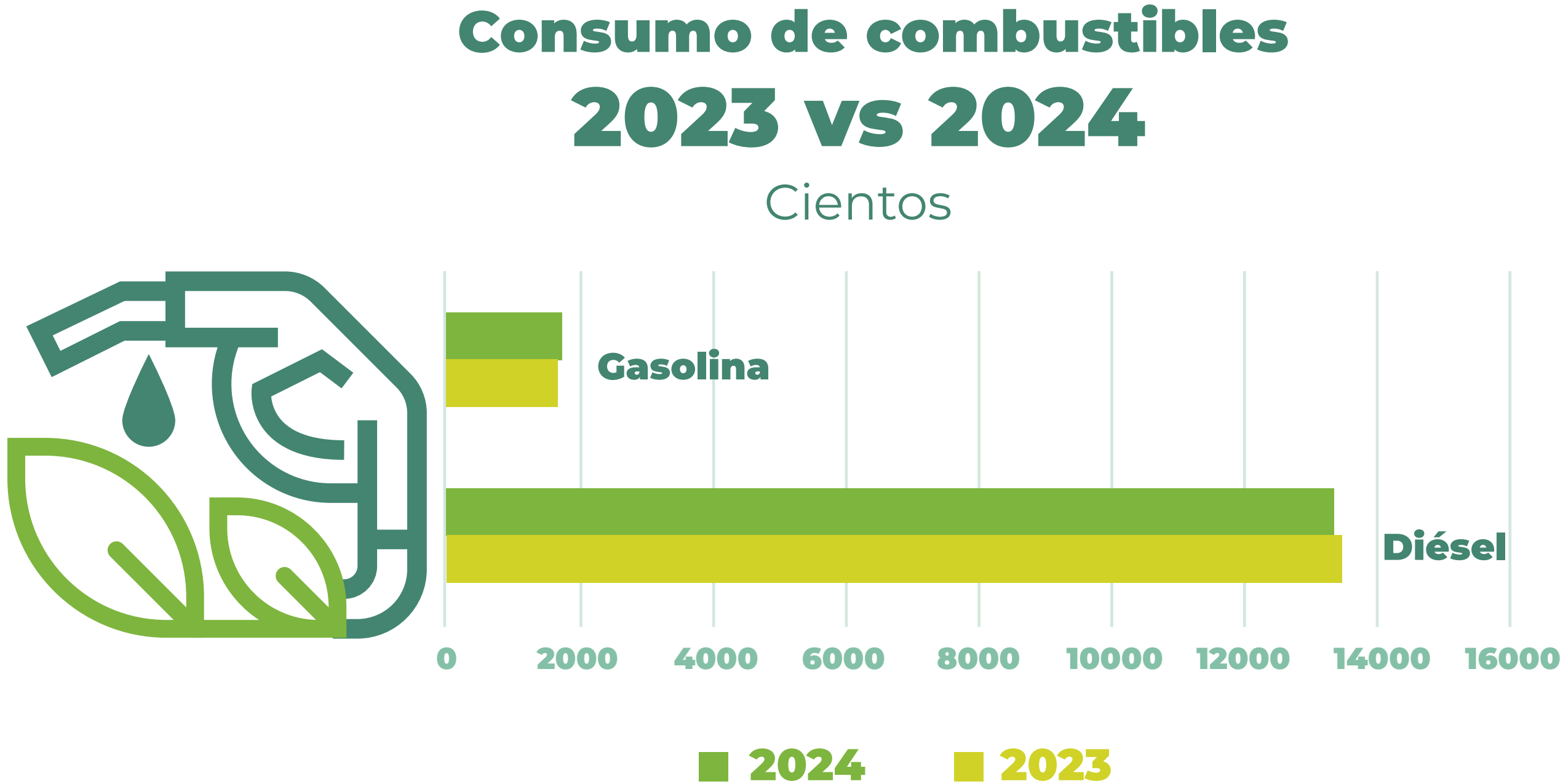
Para el resto de nuestras empresas, el consumo de combustibles fósiles en 2023 alcanzó los 252.123 litros, mientras que en 2024 se incrementó a 256.377 litros, lo que representa un aumento del 2%.

Excluyendo al Cuerpo de Bomberos, al desglosar el consumo según las fuentes, entre fuentes fijas como plantas eléctricas o equipos de mantenimiento y fuentes móviles que corresponde a nuestra flotilla vehicular, se observa que, en 2024, la flotilla vehicular fue responsable del 91% del consumo total, equivalente a 234.074 litros, de este, el 61% corresponde a diésel.

Y como acciones de concientización y uso racional, llevamos a cabo charlas sobre conducción eficiente dirigida a nuestro personal, organizada por la Comisión Ambiental Institucional y en colaboración con RECOPE.

Esta actividad tuvo como objetivo promover buenas prácticas en la conducción, y se resalta su impacto positivo en la reducción del consumo de combustibles.

Otra acción para lograr reducir el consumo de combustibles de flotilla es el uso de taxis como medio de transporte para distancias cortas; es decir, que no exceda los 20 kilómetros recorridos desde el punto de partida. Durante el 2023, realizamos 1.678 viajes y para el 2024 fueron 2.354 viajes, lo cual representa un incremento del 40% en su uso como medio de transporte.



Consumo de papel

Nuestras empresas que más consumen papel son el Cuerpo de Bomberos, seguido por la Red de Servicios de Salud; sin embargo, entre las dos, tenemos una disminución con respecto a 2023, siendo esta del 6% y 24% respectivamente.

Por su parte, el INS registra una disminución del 1%. Resulta relevante reportar que pasamos de consumir 10,266 resmas en 2023 a 4,305 en 2024, lo que representa una disminución sostenida del 58.07% en resmas de papel.

Consumo de agua

Durante el 2023 consumimos 251.284 m³, mientras que para el 2024 pasamos a 244.850 m³, una disminución de 2,54% respecto al año de referencia.

Nuestro Benemérito de la Patria, el Cuerpo de Bomberos, ha desarrollado diferentes construcciones y ampliación de estructuras que conllevan más área, más personal y, por ende, un aumento en el consumo de agua. Se desarrolló la renovación del contenido (vaciado y llenado) de

tanques de almacenamiento en el área de San José debido a contaminación presentada. Detectamos fugas en tanque de agua de la Estación Metropolitana, lo cual resultó en un aumento de consumo. Utilizamos como mecanismo de capacitación, prácticas en la pared de chorro en la Academia Nacional de Bomberos, donde se reutiliza el agua por medio de un sistema de recirculación, junto al uso de los simuladores de chorros y sistema de bombeo en las unidades extintoras, lo que permite realizar las prácticas con agua reutilizada.

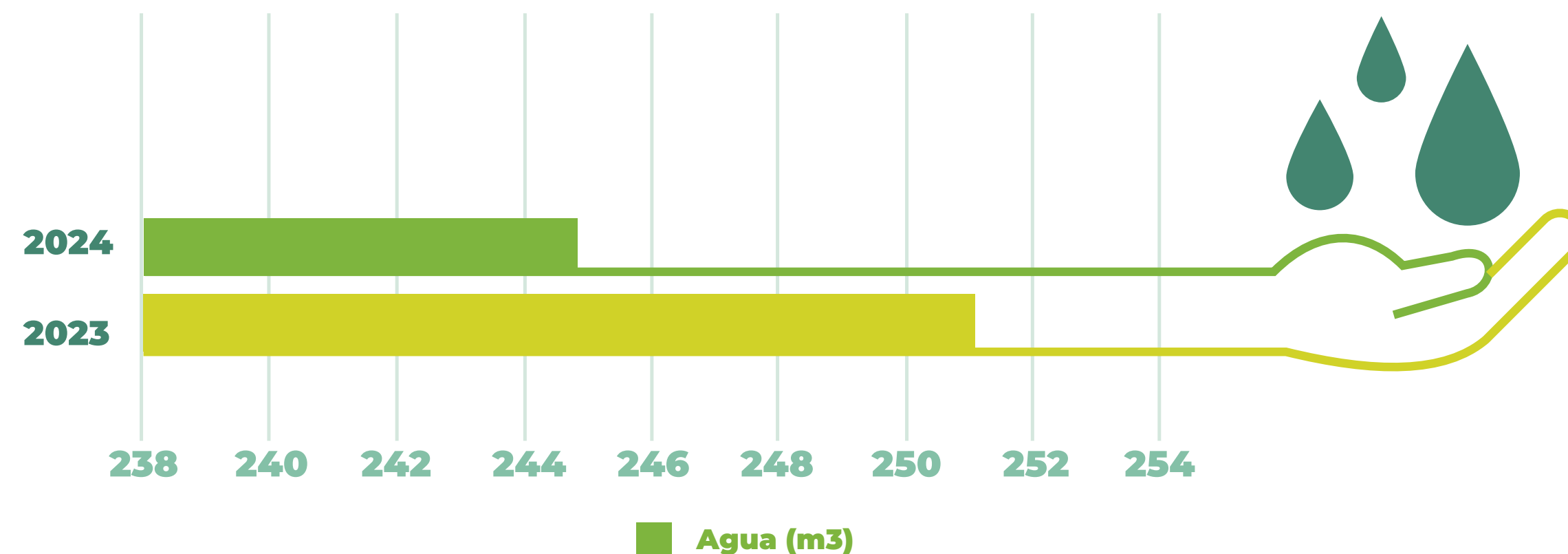
Excluyendo a nuestro Cuerpo de Bomberos, el Hospital del Trauma fue responsable del 61% del consumo total de agua en 2024, lo cual consolida su papel clave en la demanda de este recurso.

No obstante, su consumo disminuyó de 122.426 m³ en 2023 a 113.370 m³ en 2024. Esto refleja una reducción del 8% (equivalente a 9.056 m³).

Este comportamiento lo atribuimos a la gestión de inversiones y la procura del manejo adecuado del recurso hídrico, ya que se tiene como prioridad el bienestar y salud de las personas, por ello fue que se hizo la ampliación de la Central de Procesamiento Estéril, donde se habilitó un segundo espacio como área de lavado y se incorporó una autoclave adicional.

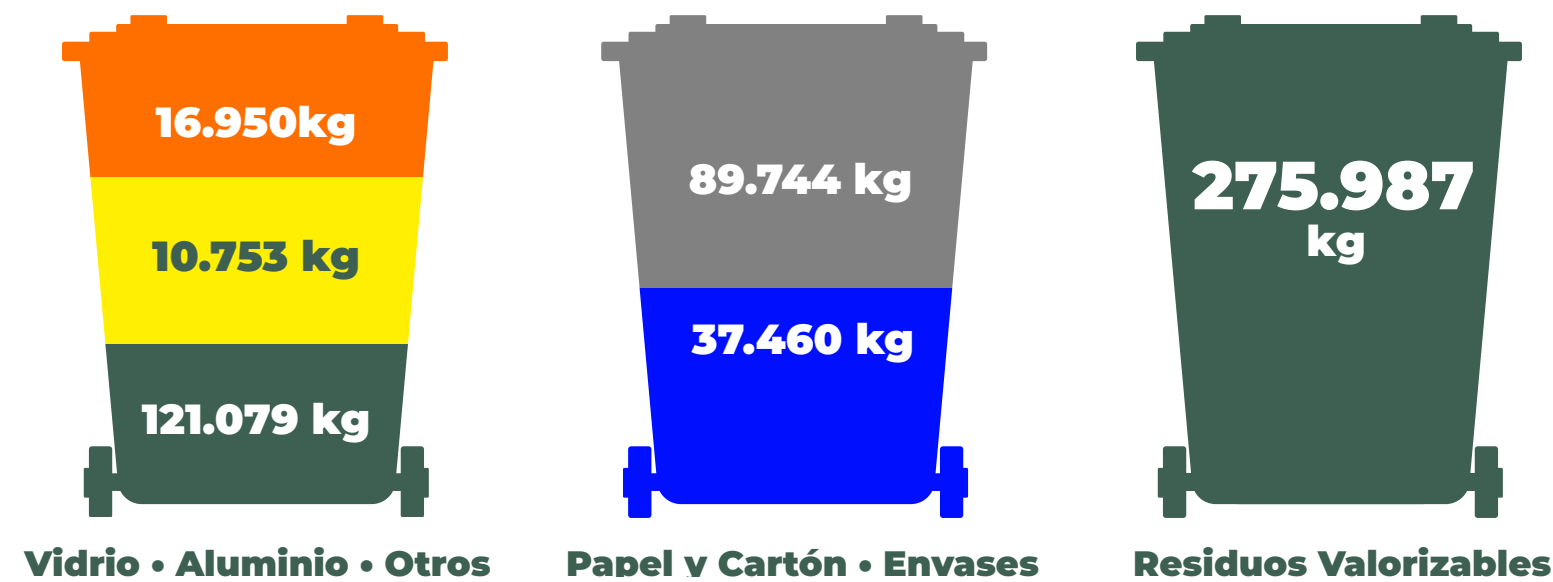
Consumo de agua 2023 vs 2024

Millares



Gestión de residuos sólidos

Generación de residuos sólidos valorizables 2024



Durante el año 2024, se logró un avance significativo en la gestión de residuos valorizables. Se alcanzó un aumento del **155%** en comparación con el año 2023.

Las categorías más destacadas en términos de recolección y traslado a un gestor autorizado fueron:

- **Envases:** en el año 2023 se recolectaron **10.887 kg**, mientras que en 2024 se alcanzaron **33.706 kg**, lo que representa un notable incremento de **310%** en la cantidad recolectada.
- **Vidrio:** en la categoría de vidrio, se recogieron **5.845 kg** en 2023 y **16.342 kg** en 2024, con lo cual se alcanzó un incremento del **280%**.

Indicadores 306-3, 306-4, 306-5

Generación de residuos sólidos peligrosos y manejo especial



En el caso de los residuos biopeligrosos, el 87% de la generación proviene del Hospital del Trauma, con un total de 238.557 kg durante el 2024. El porcentaje restante corresponde a centros de salud y consultorio médico.

Dentro de las estadísticas contemplamos la recolección y disposición final de medicamentos, que se recolectan con el proyecto “Punto Seguro”, coordinado por la Red de Servicios de Salud.

En los residuos de manejo especial, estos se manejan con un solo proveedor y en la estadística se logró evidenciar dos grandes categorías en estos residuos: chatarra con un 78% (78.967 kg) y artefactos electrónicos con un 15% (15.506 kg).

Dadas las dificultades presentadas en el país para el cierre adecuado del ciclo de vida de equipos electrónicos, su gestión y disposición final, fomentamos el manejo adecuado de los residuos electrónicos por parte de nuestro personal. Desde el año 2021, desarrollamos anualmente una campaña para que las personas colaboradoras puedan entregar sus artículos electrónicos y tener garantía de la disposición final adecuada de los mismos.

Durante el año 2021, recolectamos mediante esta campaña 1.217,90 kg, 276,24 kg para el 2022; y, durante el año 2023 el acopio fue de 379 kg. Al corte del reporte hubo un total de 1.873,14 kg.

Estos dispositivos, una vez llegan al final de su vida útil, al ser desechados de manera inadecuada, por ejemplo mediante la incineración, se liberan gases de efecto invernadero y otras sustancias nocivas. Con la gestión adecuada, contribuimos directamente a la reducción de esa liberación.

Nuestros compromisos ambientales

- Mantener el Sistema de Gestión de Carbono Neutralidad verificado por un ente externo.
- Los Centros de Salud de Puntarenas, Guápiles y su sucursal tienen como proyectos las nuevas edificaciones

bajo la norma de Requisitos para Edificaciones Sostenibles en el Trópico (RESET) en construcción sostenible.

- Promover la implementación y el uso de energías limpias para las operaciones de la organización.

- Fomentar acciones con impacto positivo para el ambiente y nuestras partes interesadas.
- Continuar con el fortalecimiento del proceso de compras estratégicas en la adquisición de bienes y servicios institucionales.



Fotografía: Rescate en aguas de un canino

Acciones de resiliencia ante el cambio climático

Además de una gestión operativa integral, alineada con nuestras políticas internas y con el Plan Nacional de Descarbonización, durante el 2024 continuamos desarrollando acciones de adaptación y mitigación ante los riesgos del cambio climático, sobre las cuales nos interesa rendir cuentas.



**Protocolo de Conducta Empresarial
Responsable del Sector Asegurador en
Costa Rica:** en línea con nuestro compromiso con la sostenibilidad, suscribimos en 2022 el Protocolo de Conducta Empresarial

Responsable del Sector Asegurador en Costa Rica, y con ello se asumió el compromiso con la transparencia y la responsabilidad, en 2024, continuamos nuestra participación y vinculación activa en esta iniciativa, con el propósito de seguir mejorando nuestros procesos y prácticas de negocio para garantizar que sean responsables, éticos y que nos permitan compartir experiencias con los demás participantes del sector.

Trabajamos desde dos de los tres comités especializados y priorizados, a partir de los temas materiales más relevantes del sector, como lo son el cambio climático, riesgos ASG, mientras que en el Comité de Fortalecimiento de la Gobernanza realizamos las tareas correspondientes como miembros activos.



Seguro Agrícola como catalizador del riesgo climático: el Seguro Agrícola, en su versión tradicional y paramétrico, es una herramienta clave para fortalecer la resiliencia del sector agrícola ante el cambio climático. Como muestra fiel de nuestro compromiso con la responsabilidad social, somos la única aseguradora del país en ofertar este producto. Su acceso exonerado del pago de impuestos y la posibilidad de obtener descuentos por la implementación de acciones ambientales lo convierten en una opción aún más atractiva para personas productoras.

En su versión tradicional, este seguro permite mitigar el impacto de fenómenos climáticos adversos mediante tres esquemas de aseguramiento: ajuste a rendimiento, planta muerta y daño físico directo. Esto garantiza la protección de la inversión en los cultivos frente a eventos como inundaciones, sequías, granizadas y vientos huracanados, entre otros. Al brindar respaldo financiero al sector agricultor, se reduce la vulnerabilidad de otros sectores clave, lo cual les permite continuar con su producción, incluso después de eventos climáticos extremos.

Por su parte, con el Seguro Paramétrico, diseñado, por el momento, para el cultivo de café, ofrecemos un mecanismo ágil y eficiente de cobertura ante excesos de precipitación pluvial en etapas críticas del cultivo. Este tipo de póliza no requiere una evaluación física de daños, sino que se activa automáticamente cuando los índices climáticos preestablecidos son superados, lo cual permite una compensación rápida y efectiva con base en información de terceros neutrales.

La combinación de estos seguros no solo contribuye a la estabilidad económica de personas productoras, sino también fortalece la seguridad alimentaria del país.

Cada año, cultivos esenciales como el tomate y la papa se ven más amenazados por eventos climáticos extremos, lo que impacta el costo de la canasta básica y el acceso a alimentos. Al ofrecer protección ante estas amenazas, el Seguro Agrícola actúa como un pilar en la adaptación al cambio climático, y se asegura la continuidad de la producción y la estabilidad de los precios en el mercado.

Indemnizaciones del Seguro Agrícola durante el año 2024

Durante el año 2024, se aseguraron alrededor de 3.233 hectáreas en Costa Rica, principalmente en las provincias de San José y Cartago. Pagamos 97 casos de indemnización, con un monto total indemnizado de \$204 millones, siendo el exceso de humedad la principal causa para activar el seguro.





Proyectos con aporte a la gestión sostenible:

1. Proyecto ASG: en el marco de nuestro compromiso con la sostenibilidad y la gestión de riesgos relacionados con el cambio climático, iniciamos durante el 2024 una iniciativa denominada Proyecto ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza), el cual tiene como objetivo comunicar y orientar el desarrollo de buenas prácticas que esperamos que las entidades de seguros y reaseguros consideren en sus acciones de gestión de riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.

Con la implementación formal de este proyecto, buscamos alinear nuestras operaciones con las mejores prácticas del sector y cumplir con las directrices establecidas por la Superintendencia General de Seguros (SUGESE), entre ellas, la Guía de Mejores Prácticas para la Gestión de los Riesgos Relacionados con el Cambio Climático (RRCC).

Nuestro enfoque se centra en la identificación y gestión de riesgos físicos, riesgos de responsabilidad civil y riesgos de transición asociados al cambio climático. Apuntamos a emplear herramientas como Power BI y Power Apps para monitorear y reportar nuestro desempeño en estas áreas, lo cual asegura que nuestras acciones sean transparentes y basadas en evidencia sustantiva.

Nos comprometemos a seguir mejorando nuestras prácticas y a trabajar de manera proactiva para enfrentar los desafíos del cambio climático.

La alineación empresarial sobre ASG es fundamental para nosotros, y nos esforzamos por entregar a SUGESE la

evidencia necesaria que demuestre nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Con estas acciones, buscamos cumplir con las regulaciones y a la vez contribuir al desarrollo sostenible y a la resiliencia de nuestras operaciones y las de nuestra clientela.

2. Proyecto NIIF: durante el año 2024, ampliamos el alcance de un proyecto que ya venía en operación, con la responsabilidad de la integración de la Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) número 17, emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Sostenibilidad (ISSB por sus siglas en inglés).

El equipo del proyecto viene trabajando en los requerimientos institucionales que establecen los principios para el reconocimiento, medición, presentación e información a revelar de los contratos de seguros que surgen de un acuerdo entre dos o más partes y que crea derechos y obligaciones exigibles.

Con la ampliación de su alcance, se han incluido las normas **NIIF S1:** Requerimientos Generales para la Información Financiera Relacionada con la Sostenibilidad y **NIIF S2:** Información Relacionada con el Clima, lo cual implica el trabajo y divulgación en favor de mejorar la transparencia y la comparabilidad de la información, y está relacionada con la sostenibilidad y el clima en los reportes financieros de las empresas.

Contamos con un equipo interdisciplinario con representación de diferentes áreas funcionales, capacitado para los procesos y gestiones que estas revelaciones implican para el Grupo

INS. Se reconoce este momento como el inicio de una nueva era de reportería y divulgación consolidada, que aporta a la transparencia y a la rendición de cuentas.

Riesgos y cambio climático: como parte del compromiso del Grupo INS en la lucha contra el cambio climático, se han impulsado acciones estratégicas para fortalecer la gestión de riesgos y la sostenibilidad en sus operaciones.

Entre estas medidas, destaca la entrada en operaciones de la Unidad de Riesgos de Conglomerado, lo que permite un enfoque integral en la identificación y mitigación de riesgos, y se cumple a cabalidad la normativa de supervisión consolidada.

Adicionalmente, se dio seguimiento al informe diagnóstico sobre los marcos de gestión de riesgos en las empresas del conglomerado y se formalizó la Declaratoria de Apetito de Riesgos, con la incorporación de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

En línea con esta visión, se han integrado principios de sostenibilidad en los proyectos de mejora de infraestructura, y se garantiza su resiliencia operativa mediante estrategias como la optimización del uso de climatización y el aseguramiento de disponibilidad de agua potable.

Para el caso del Cuerpo de Bomberos, se fortalece la implementación de la metodología homologada de análisis de impacto ante interrupciones, y se establece indicadores de clasificación que permiten evaluar y ponderar los efectos de posibles incidentes.

Desde el 2023 y durante el año de reporte, esta metodología se aplicó al 100% de los procesos operativos.

Prevención como foco de atención: en el marco de nuestro compromiso con la sostenibilidad, hemos fortalecido nuestras acciones de prevención asociadas al cambio climático, por lo que se integran criterios que permiten una mejor adaptación y respuesta ante sus impactos.

Entre estas iniciativas, destacamos la incorporación de medidas para la prevención y atención del estrés térmico, una condición cada vez más relevante debido al aumento de temperaturas y a las olas de calor más intensas y frecuentes, para lo cual se priorizan zonas geográficas y actividades laborales.

A través de señalamientos por medio de campañas de sensibilización, protocolos de actuación y mejoras en la infraestructura, buscamos reducir la exposición de nuestros asegurados a estos riesgos, para garantizar su bienestar y seguridad.

Además, a lo largo de las acciones de prevención hemos integrado criterios de atención vinculados al cambio climático en nuestros procesos, lo cual asegura que en las acciones salud y seguridad ocupacional se contemplen los efectos de fenómenos climáticos extremos.

Con estas acciones, reafirmamos nuestro rol en la protección de las personas y sus medios de vida, lo cual alinea nuestra operación con estrategias de resiliencia climática y desarrollo sostenible.



Fotografía: Charla del Departamento de Prevención durante la Semana de Seguridad y Salud en el Trabajo y Premiación Preventico



Fotografía: Cuerpo de Bomberos durante la atención de una emergencia

Atención de emergencias relacionadas al clima: en el Benemérito Cuerpo de Bomberos, comprendemos la importancia de adaptarnos a los desafíos que impone el cambio climático.

El aumento en la frecuencia e intensidad de fenómenos como incendios forestales e inundaciones, nos ha llevado a fortalecer nuestras estrategias de preparación y respuesta, para garantizar una atención eficaz y oportuna ante emergencias.

Para ello, invertimos en capacitación de técnicas de rescate en condiciones extremas, y con ello asegurar que nuestro personal esté preparado para actuar en escenarios de alta complejidad.

Además, hemos incorporado equipos especializados que nos permiten enfrentar de manera más efectiva los efectos de eventos climáticos severos, para optimizar así nuestra capacidad operativa.

Sabemos que la colaboración es clave en la gestión del riesgo de desastres. Por eso, trabajamos de la mano con comunidades y otras instituciones para fortalecer la prevención y la respuesta anticipada ante emergencias, y se promueve una cultura de resiliencia y preparación. Nuestro compromiso es seguir protegiendo vidas y bienes, y continuar contribuyendo activamente a la seguridad y bienestar de la sociedad costarricense.

Organización del Foro de Inversión ASG: por segundo año consecutivo y con un alcance de más de 500 personas, organizamos en conjunto con el Grupo Financiero Mercado de Valores, el Centro de Desarrollo Gerencial de la UNA, la Operadora de Pensiones Complementarios de la CCSS, Thid Economy y la participación de la República como socio de prensa, la segunda edición del Foro de Inversión ASG: Incorporando la Sostenibilidad en la Gestión de Inversión.

El evento de cuatro fechas se centró en integrar criterios ASG en estrategias de inversión, para promover una economía más sostenible. Para este año se dio un mayor énfasis en la dimensión ambiental, con aporte de casos prácticos de cara a las nuevas regulaciones como las NIIF de Sostenibilidad. Este tipo de actividades fueron dirigidas al sector financiero y demás partes interesadas.

Participación activa en el proceso de Taxonomía de Finanzas Sostenible: en continuidad del avance de este proyecto, hemos dado apoyo y facilitado opciones para prepararnos en su operativa.

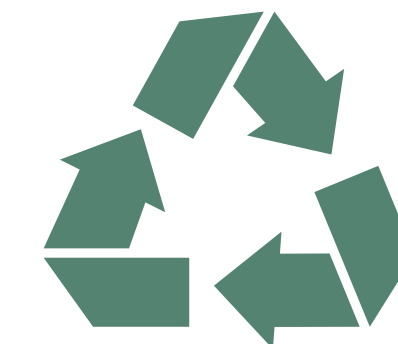
Organizamos un taller dirigido a dependencias clave del Grupo e impartido por la coordinación del proyecto, a cargo de Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

Estamos expectantes a los resultados de este proceso inicial que ha priorizado la dimensión ambiental y la gestión de cambio climático, en alineamiento con acciones internacionales y nuestra vulnerabilidad como país. Según se ha informado de parte de la coordinación, lo que continúa en el proceso es el pilotaje para tres sectores (inversión, banca y seguros), en el cual esperamos participar activamente.

Fomentamos el manejo adecuado de los residuos electrónicos: desde el año 2021, hemos desarrollado anualmente una campaña para que las personas colaboradoras puedan entregar sus artículos electrónicos en desuso y asegurar su disposición final adecuada. Esto responde a las dificultades existentes en el país para el cierre adecuado del ciclo de vida de estos equipos.

Gestión de residuos electrónicos

Gracias al compromiso del personal del Grupo INS, entre 2021 y 2024 recolectamos un total de 2.298,94 kg de residuos electrónicos a través de nuestras campañas anuales, destacando un impacto creciente con 425,80 kg recolectados solo en 2024.



Fotografía: Comité organizador, Foro de inversión ASG

100 Años
INS



PERFIL
DEL REPORTE



SOMOS
GRUPO INS



NUESTRA
GOBERNANZA



GESTIÓN
ECONÓMICA



GESTIÓN
AMBIENTAL



GESTIÓN
SOCIAL



Con aporte a:



GESTIÓN SOCIAL
Generamos valor público desde 1924

Prevención como eje central de nuestra gestión social

En 2024, mantuvimos nuestro firme compromiso con la mejora en la calidad de vida, ya que se aseguró que nuestras acciones tuvieran un impacto positivo en la sociedad costarricense. Es por ello, continuamos implementando programas para incentivar buenas prácticas preventivas, dirigidos tanto a empresas como a la población en general.

La prevención sigue siendo un eje clave en nuestra forma de gestionar las huellas e impactos institucionales. Desde nuestra Estrategia Corporativa de Prevención, alineada con la Ley de Riesgos del Trabajo N° 6727, nos enfocamos en cuatro áreas fundamentales, las cuales continúan guiando nuestro accionar:

1. Seguridad y salud en el trabajo.
2. Seguridad humana y patrimonial.
3. Salud general.
4. Movilidad segura y seguridad vial.



Fotografía: Feria de la salud en Ruta del Centenario Cartago



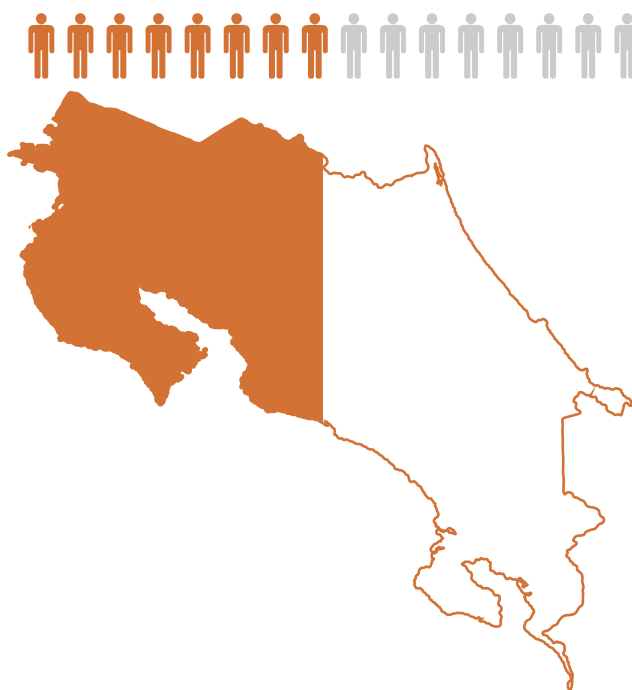
Fotografía: Graduación Programa Dos Ruedas es Tuis

La prevención es parte de nuestra esencia

En Grupo INS, nuestras acciones de prevención son fundamentales para garantizar la seguridad y el bienestar de la sociedad costarricense. Implementamos programas educativos y preventivos de promoción de hábitos saludables y prevención de riesgos, que impactan los determinantes sociales de la salud. Estas iniciativas contribuyen a fortalecer la cultura de prevención en nuestras partes interesadas, como parte de nuestra responsabilidad corporativa y promueven un entorno seguro y sostenible. Nuestro compromiso con la prevención favorece el mejoramiento de la calidad de la población y contribuye al desarrollo integral del país.

Acompañamiento al sector empresarial

En 2024, mediante el desarrollo de acciones preventivas dirigidas al sector empresarial, logramos impactar de forma directa e indirecta a 169.674 personas, lo cual significa un incremento del 68% en comparación al año anterior.



Alcance incomparable en prevención

Gracias al despliegue de múltiples acciones, logramos Impactar al 51,61% de la población costarricense.

Beneficio Económico por Homologación de la Gestión Preventiva

Este programa es parte de los beneficios que ofrece el INS a las empresas aseguradas con la Póliza de Riesgos del Trabajo, el cual consiste en la devolución de hasta el 10% de las primas pagadas en el último periodo de la póliza a las empresas que demuestren su compromiso con la seguridad y salud de las personas trabajadoras, para la reducción de accidentes y enfermedades ocupacionales.

En el 2024, el INS devolvió ¢320 millones a 48 empresas por proteger la salud y seguridad de sus trabajadores.

Durante el proceso se evalúan prácticas como las siguientes:

- Políticas de salud y seguridad, las cuales incluyen el compromiso para proporcionar 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 para las tareas rutinarias de operación. Se respeta la jerarquía de control (eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, equipo de protección personal apropiado).
- 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.

Las empresas inscritas completan una declaración jurada y el INS verifica temas de aseguramiento y cumplimiento de requisitos a través de una visita de auditoría para determinar el cumplimiento de las acciones señaladas.



Fotografía Premiación Homologación de la Gestión Preventiva 2024

Premio Global Preventico

Programa diseñado para reconocer las gestiones de mejora e innovación a empresas y organizaciones no laborables en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo, Movilidad Segura, Seguridad Humana y Patrimonial, Salud General y Gestión Ambiental. Al fomentar y reconocer el compromiso con las prácticas preventivas, nuestro objetivo no solo es mejorar la seguridad y el bienestar en el entorno laboral, sino también generar un impacto positivo en toda la sociedad.

En el año 2024, Grupo INS otorgó un total de 32 reconocimientos en la implementación de medidas preventivas y la promoción de un entorno más seguro y saludable. Lo que destaca nuestra labor en la mejora de la calidad de vida de las personas y a la protección del bienestar colectivo.



Expo Salud Ocupacional

Estuvimos presentes en la segunda Expo Salud Ocupacional y Medicina Laboral 2024, llevada a cabo en el Centro de Convenciones. La misma fue dirigida a personas trabajadoras, profesionales en la salud ocupacional y empresas que deseaban aprender y conocer sobre la prevención de accidentes laborales. En el stand principal del Grupo INS hubo dos asesores de seguros, los cuales impulsaron los seguros Riesgos del Trabajo y RT Dual.



Fotografía: Juegos y dinámicas de prevención para la comunidad

Ruta del Centenario

La Ruta del Centenario se desplegó en las cabeceras de provincia del país y llevó consigo un espíritu de festejo y conmemoración para celebrar los 100 años de fundación del INS. Estos eventos, que iniciaron en marzo y finalizaron en noviembre, ofrecieron una variedad de actividades diseñadas para todas las edades y gustos, para asegurar que cada comunidad pudiera ser parte y disfrutar de la celebración.

Para promover el bienestar y la salud de la comunidad, se organizó en cada provincia una Feria de la Salud, donde las personas pudieron acceder a servicios médicos, charlas informativas y actividades de promoción de hábitos saludables.

Las ferias de salud llevadas a cabo en las siete provincias permitieron realizar chequeos médicos que incluyeron tamizaje de peso, talla, presión arterial, consejo médico y farmacéutico.

Durante cada evento de las rutas, se incluyeron eventos recreativos, deportivos y hasta charlas financieras, que fomentaron la participación de las personas asistentes.

Desde nuestras sucursales y gracias al aporte de las personas colaboradoras, clientes, intermediarias y otras, se recolectaron donativos para favorecer a organizaciones, personas en condición de vulnerabilidad, y con ello se subrayó el compromiso social del Grupo INS.

La Ruta del Centenario también fue un escenario para el talento local, con presentaciones musicales y artísticas que deleitaron a los presentes y resaltaron la riqueza cultural de cada región.



Fotografía: Feria de la Salud en Ruta del Centenario, Limón



Fotografía: Presentación del grupo Tesoros del Jade en Ruta del Centenario, Cartago

Entre los aportes realizados en cada una de las provincias se destacan las siguientes:

- **Cartago:** entregamos material didáctico y educativo de apoyo, juegos con adecuaciones sensoriales y físicas para el centro educativo público Escuela Dr. Carlos Sáenz Herrera, el cual atiende a 350 personas menores de edad con discapacidad auditiva.
- **Limón:** donación de materiales didácticos y educativos, de higiene personal y artículos de vestimenta, realizada a la Unidad de Neonatología y Pediatría del Hospital Toni Facio para recién nacidos de madres de escasos recursos.
- **Guanacaste:** entregamos alimentos no perecederos, así como 2 sillas de ruedas a la Asociación Nicoyana de Personas con Discapacidad, donación que busca potenciar el desarrollo integral de las personas adultas con discapacidad.
- **Puntarenas:** proporcionamos alimentos no perecederos, artículos de higiene personal y de limpieza al Hogar Cristiano El Roble, el cual brinda formación integral a personas menores de edad en riesgo social.
- **Alajuela:** donamos alimentos no perecederos, artículos de higiene personal y de limpieza al Hogar El Buen Samaritano CR, el cual atiende a personas en situación de calle, especialmente a personas con discapacidades, adultas mayores, personas con alguna enfermedad mental y con problemas de salud severas.



Fotografía: Actividades lúdicas de prevención en Ruta del Centenario, Alajuela

- **Heredia:** donamos pañales para personas adultas mayores en el Hogar de Ancianos Alfredo y Delia González Flores, fundación sin fines de lucro dedicada a brindar cuidado y atención integral.
- **San José:** proporcionamos 1.140 pañales desechables para personas adultas mayores al Hogar Betania, fundación sin fines de lucro dedicada a brindar cuidado y atención integral para personas adultas mayores.

Ruta del Centenario lleva apoyo a las comunidades

Las actividades realizadas en el marco de la Ruta del Centenario fueron una clara proyección hacia la comunidad del compromiso, dedicación y apoyo constante de todas las personas clientes, colaboradoras e intermediarias.

A través de estas iniciativas, se logró atender a 709 personas, lo cual genera un impacto positivo en las comunidades y promueve la cooperación y el desarrollo social.



Fotografía: Entrega de donación durante Ruta del Centenario, Cartago

Designación centenaria de mariscal

El Instituto Nacional de Seguros fue designado como mariscal del Festival de la Luz 2024, lo cual coincidió con la celebración de nuestros 100 años de existencia. Tal designación, otorgada por la Municipalidad de San José, destaca nuestro aporte a la sociedad costarricense.

Con gratitud por esta designación, invitamos a paratletas que representaron a Costa Rica en los Juegos Paralímpicos de París 2024, para que nos acompañaran como participantes especiales en la apertura del evento. Esta invitación buscó resaltar el esfuerzo y los logros de estos atletas, quienes son ejemplo de inspiración y resiliencia para toda la ciudadanía.

Los alrededores del Paseo Colón se llenaron de luz y alegría con el pasacalle y el Festival de la Luz, y llevó ilusión al ser un encuentro lleno de magia, color y emociones, para celebrar tanto nuestro centenario como el orgullo nacional que representan los paratletas.



Fotografía: Anuncio del INS como Mariscal del Festival de la Luz 2024, invitación de paratletas olímpicos



Fotografía: PollINS desfilando como parte del Festival de la Luz 2024

Destacamos nuestro accionar preventivo

Dentro de las acciones de prevención, destacamos del 2024 estas iniciativas:

- **Beneficio Económico de Gestión Preventiva:** en el año 2024, se dio un reconocimiento económico por más de ¢377 millones a un total de 48 empresas aseguradas con la póliza de Riesgos del Trabajo.
- **Empresas prioritarias:** en sectores con alta siniestralidad, llevamos a cabo acciones preventivas en seguridad y salud laboral, enfocadas en la identificación y control de riesgos. Estas iniciativas contaron con la participación de 22.479 personas lo cual corresponde al 1,24% de la población trabajadora.
- **Movilidad segura:** nos enfocamos en la gestión de riesgos relacionados con la movilidad segura. Se logró un alcance de 15.696 personas.
- **Inspiremos bienestar:** brindamos asesoría y acompañamiento a las empresas que desean desarrollar programas, iniciativas o acciones para fomentar la salud y bienestar de su población trabajadora, en aspectos de salud física, alimentación saludable y salud mental. Estas actividades lograron una cobertura de 16.686 personas.



Fotografía: Apoyo con hidratación, evento de aguas abiertas

- **Riesgos específicos:** este programa desarrolla iniciativas de seguridad y salud en el trabajo, para la identificación y control de riesgos laborales específicos que permita la prevención de accidentes laborales y contribuya en la disminución de siniestralidad.
- **Investigación en accidentes graves y fatales:** por medio de un proceso de inspección que permite identificar posibles factores de riesgo que provocaron un accidente laboral grave o una fatalidad
- **Sistema comando de incidentes organizacionales:** realizamos un curso que brinda conocimientos y habilidades necesarias para iniciar, utilizar o extender una estructura organizativa permitiendo estandarizar un idioma común integrando las diferentes instituciones o personas que se ven involucradas en la atención de un incidente, logrando un alcance de 22 personas.
- **Programa atención a solicitudes de la clientela:** consistió en la atención de solicitud de servicios preventivos por parte de los clientes INS ya sean internos o externos. Con este programa se trabaja indirectamente con 36.613 personas.



Fotografía: Evento Jornada de la Salud

Creamos una nueva comunidad de motociclistas responsables

Como parte de nuestro liderazgo en prevención y nuestra responsabilidad social, en el INS desarrollamos durante el segundo semestre del año, un programa de prevención dirigido a motociclistas que realizan servicio express y que lleva por nombre “Dos Ruedas es Tuanis”.

Esta iniciativa busca crear conciencia, informar y educar sobre la responsabilidad en carretera para prevenir y disminuir los accidentes de tránsito. Implementamos exitosamente un curso virtual con cuatro módulos: Riesgos en la conducción, Movilidad segura, Movilidad sostenible, y Bienestar y autocuidado, con una duración de un mes, el cual contó con la participación de 90 motociclistas, principalmente de la Gran Área Metropolitana y 12 de Guanacaste.

Nuestro objetivo con el programa es incentivar una cultura de prevención en la población trabajadora que utiliza vehículos de dos ruedas, que permita la implementación de comportamientos seguros en carretera. Para el próximo año, prevemos la continuidad del programa y un mayor crecimiento de la comunidad, con más capacitaciones para hacer la diferencia en carretera.



Fotografía: Evento de graduación de “Dos Ruedas es Tuanis”



**Fotografía: Conmemoración
del Día del Peatón**



Organizamos una cleteada con el fin de recordar a las personas ciclistas la importancia de hacerse visibles en la carretera. Se contó con la participación de 312 personas.



Hemos contribuido a crear conciencia para reducir la siniestralidad por accidentes de tránsito en los 21 cantones prioritarios de Costa Rica: San José, Desamparados, Pérez Zeledón, Puntarenas, Osa, Heredia, Belén, Santo Domingo, Alajuela, San Carlos, San Ramon, Cartago, La Unión, Turrialba, Pococí, Limón, Matina, Liberia, Santa Cruz, Nicoya. Se logró beneficiar a 1.359 personas.

Conmemoramos el Día del Peatón por medio de actividades lúdicas, que recuerdan los principales aspectos esenciales para la reducción de accidentes de tránsito. Se contó con una participación de 50 personas.



Se impartieron charlas de bienestar para población general, con el apoyo de profesionales en enfermería, medicina y nutrición, sobre entornos saludables en el trabajo, habilidades para la salud emocional. Se contó con una participación de 1.112 personas. Asimismo, se realizaron charlas de bienestar para población empresarial con el fin de fortalecer los factores protectores de salud y la prevención de enfermedades crónicas, para estas se contó con 1.132 personas de forma directa y 3.662 de forma indirecta.

Se realizó la entrega de pruebas diagnósticas y chequeos médicos para la detección de cáncer gástrico y de pulmón en diversas comunidades del país: Heredia (San Pablo y San Rafael), Cartago (Paraíso, San Marcos de Tarrazú y Oreamuno), San José (Puriscal, Tibás y Pavas), Alajuela (Zarcero) y Limón (Siquirres). En total, se entregaron 795 exámenes.

**Fotografía: Visita de PollINS al
Hospital Nacional de Niños**





Desarrollamos 6 talleres de temáticas sobre trabajo doméstico, tendencias tecnológicas, elementos básicos y fortalecimiento de la gestión preventiva y movilidad segura. Estos talleres contaron con una participación total de 323 personas.

Contribuimos activamente con la prevención del estrés térmico por calor en la población trabajadora por medio de la realización de un curso virtual y dos jornadas de capacitación sobre el tema, con un alcance de 237 personas.

Se llevaron a cabo ferias de la salud en comunidades y empresas. Se benefició a un total de 1.201 personas mediante actividades de tamizaje orientadas a la detección temprana de distintas condiciones de salud.

Para ampliar nuestro alcance, establecimos alianzas significativas con instituciones que comparten nuestro interés en promover la prevención:

- Consejo de Salud Ocupacional.
- Consejo de Seguridad Vial.
- Ministerio de Salud.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Ministerio de Educación Pública.
- Municipalidades.
- Consejo de la Persona Joven.
- Instituto Nacional de la Mujer (INAMU).
- Organización Panamerica de la Salud (OPS).
- Organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro (ACOPODI).
- Asociación Sobreviviendo a Quemaduras (ASOQUEM).



Fotografía: Exposición del Museo del Jade en la Ruta del Centenario, Pérez Zeledón



Fotografía: Participación de marionetas de bomberos en iluminación del Museo de los Niños

De acuerdo con la Ley N° 8228 del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, la prevención de los incendios y las situaciones específicas de emergencia son responsabilidad del Estado costarricense, sus instituciones y órganos, así como de todos los habitantes del territorio nacional. Asimismo, en el artículo 5 se establece la prevención como parte del Benemérito Cuerpo de Bomberos. Durante el año 2024, destacamos:

- **Charlas:** realizamos un total de 16 charlas, con temáticas de prevención a brigadistas, personas funcionarias de municipalidades, CENCINAI y CECUDI. Se contó con un total de 3.953 personas beneficiarias.
- **Campañas:** entre las campañas realizadas destacan: época seca, Semana Santa, época lluviosa y Navidad. Con 618 publicaciones y conferencias de prensa, se logró llevar un mensaje de prevención a todo el país.
- **Ferias:** desarrollamos 43 ferias de prevención alrededor del territorio nacional en temas de prevención y posicionamiento de la marca, con la participación de personal operativo de las diferentes estaciones del país. Además, realizamos la Feria Familiar Plan de Prevención Jack, iniciada en 2022 para llevar información y herramientas sobre planes de emergencia a las familias costarricenses. En total se contó con una participación de 2.840 personas.
- **Capacitaciones:** realizamos un simposio y un taller denominado “Autoridades Competentes” sobre la normativa del Reglamento Nacional de Protección Contra Incendio. Se contó con un alcance de 622 personas profesionales.
- **Alianzas:** en convenio con el MEP, el Museo de los Niños, Casa Presidencial y la UNED, aplicamos actividades, talleres y charlas con temáticas de Formación en Seguridad Humana y Protección Contra Incendios.

Destacamos acciones en materia de prevención:

- Un total de 2.707.684 habitantes (50,40% de la población costarricense) del territorio nacional fueron alcanzados directa e indirectamente por las acciones de prevención, en materia de salud y seguridad del trabajo, movilidad segura, salud general y población infantil.
- Con los programas de promoción y prevención dirigidos al sector empresarial tuvimos un alcance de 169.474 personas, que corresponde al 9.02% de la población trabajadora.
- Trabajamos con 60 centros educativos ubicados en comunidades en condición de vulnerabilidad. Se alcanzó a más de 3.800 niños y niñas.



Fotografía: Alex y Rebe en la campaña Regreso Seguro en la Ruta 27

Generamos Valor Público



Seguro RT, más que una póliza: el seguro de Riesgos del Trabajo es más que una póliza, es una promesa de protección, innovación y responsabilidad. Nos enfocamos en la cobertura integral, la atención personalizada, la innovación tecnológica y el compromiso con la sostenibilidad. Ofrecemos una propuesta de valor que no solo satisface las necesidades actuales de nuestra clientela, sino también anticipa sus futuras demandas, con estrategias claras de atracción y retención. Es el socio ideal para la seguridad laboral en Costa Rica.

Convenios RT con instituciones Públicas: desde el seguro de RT, realizamos convenios con la CCSS, el Poder Judicial, CFIA, PROCOMER, INA y MEIC. Todo estos con un foco común, permitir que exista un intercambio de información entre las bases de datos institucionales con la finalidad de agilizar trámites para nuestra clientela, así como mejorar los canales de comunicación entre nuestras instituciones, y con ello mejorarla experiencia al cliente.



Satisfacemos necesidades: realizamos diversas acciones que mejoran la satisfacción de necesidades de nuestra clientela. Implementamos mejoras en la herramienta “Asegúrate”, como la cotización sin registro, uso de SINPE móvil y traductor al idioma inglés. Desarrollamos la autogestión de la exoneración de la póliza en RT virtual, así como ajustes en el aviso de accidentes. Asesoramos y acompañamos a entes municipales debido a los cambios en construcción de la Norma Técnica RT. Por último, participamos en capacitaciones interinstitucionales (CCSS, MTSS, INAMU) sobre trabajo doméstico remunerado y enfoque de inspección con perspectiva de género.



Fotografía: Personal del INS en evento del Beneficio Económico por Homologación de la Gestión Preventiva

INS Pymes: el apoyo que impulsa tu crecimiento

Programa Jornadas Regionales



En el año 2024, realizamos 11 jornadas y se contó con la participación de 483 Pymes. Esto permitió la colaboración, el intercambio de conocimientos e innovación, lo cual facilitó el acceso a recursos, redes de contacto y oportunidades de crecimiento.

Apoyo a mujeres empresarias

Respaldamos a 30,733 Pymes lideradas por mujeres, donde nuestro objetivo es asesorarlas en seguros, ayudarlas a gestionar riesgos y promover la importancia de contar con la cobertura y beneficios del Seguro Obligatorio de Riesgos del Trabajo. En los últimos dos años, hemos capacitado a 8.007 mujeres líderes de pequeñas y medianas empresas. Además, las acompañamos con pólizas de Incendio, Responsabilidad Civil, Colectivo de Vida, Carga, Gastos Médicos y Automóviles.



Actividades con socios estratégicos

Impulsamos el crecimiento del Segmento Pymes por medio del acercamiento con posible clientela del sector comercial, logístico, exportador e importador. Se buscó generar conciencia sobre la correcta administración de los riesgos y los seguros diseñados para Pymes. Para esto, se generaron participaciones comerciales con CRECEX y MEIC, las cuales tuvieron un alcance de 2.698 personas.

El 2024 significó un año de trabajo intensivo, específicamente para Pymes. Destacamos estos programas y proyectos:

- **Programa de Mentorías Voltaje:** con la participación de 29 Pymes, buscamos brindarles orientación estratégica que impulsen el desarrollo empresarial de los clientes Pymes por medio del fortalecimiento de las capacidades de gestión, la mejora en la toma de decisiones y la adecuada administración de sus negocios.
- **Capacitaciones:** solo a nivel virtual realizamos 39 capacitaciones, con un alcance de 2.474 personas, sobre temáticas de responsabilidad civil y seguros para Pymes, salud ocupacional, gestión de riesgos, innovación tecnológica, desarrollo personal y empresarial.
- **Expo Grandes Ideas:** organizamos 5 Expo Grandes Ideas con la participación de 50 Pymes, las cuales permitieron a la clientela Pyme conectar con empresas y público general a través de un entorno dinámico de colaboración e intercambio comercial, con el fin de fortalecer relaciones comerciales, potenciar la competitividad y fomentar el desarrollo económico.
- **Webinar:** desarrollamos 2 webinar con población empresarial y Pymes con temáticas sobre reducción de riesgos y bienestar empresaria. Se contó con la participación de 981 personas beneficiadas.

Jornadas empresariales regionales

Elaboramos una jornada técnica sobre prevención integral, donde por medio de la presentación de ponencias se trabajaron temas técnicos a implementar en las organizaciones, para lograr un entorno de trabajo seguro y saludable. Se logró un alcance de 289 personas, entre ellas encargadas de salud y seguridad del trabajo, líderes o lideresas y mandos medios de las empresas.



Fotografía: Feria Viajera

Aporte a la Gestión Social

Impulsar una organización más diversa, equitativa e inclusiva es fundamental desde nuestro compromiso con la gestión ética y socialmente responsable. La diversidad enriquece los equipos y fortalece la innovación, mientras que la equidad garantiza igualdad de oportunidades, y la inclusión asegura un entorno donde cada persona trabajadora se sienta respetada, segura y valorada.



Accesibilidad en los Servicios y Productos:

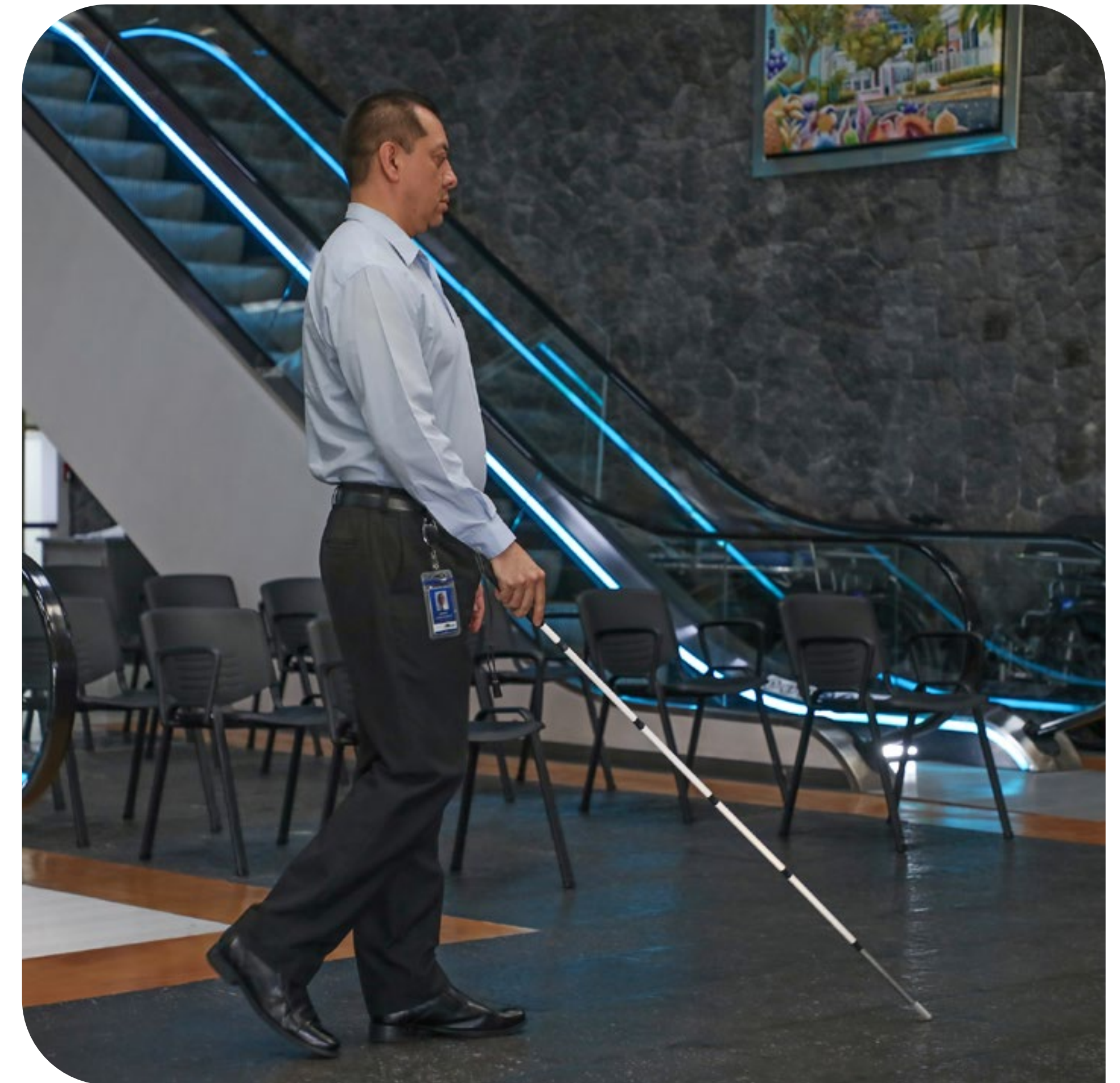
aplicamos la accesibilidad a los servicios y productos por medio de diversas acciones y programas, con lo cual se demuestra un fuerte compromiso con el bienestar y la protección social de sus partes interesadas. Entre las principales iniciativas desarrolladas destacan:

- **Inclusividad en edificaciones:** en cumplimiento con la Ley N° 7600, realizamos acciones de infraestructura en la sucursal y centro de salud de Liberia, sucursal y centro de salud de Nicoya,

punto de servicio y centro de salud de Filadelfia. Las acciones incluyen la colocación de rampas de ingreso, ampliación de puertas, adecuación de baños con botones de asistencia, cambio de lavamanos, colocación de loseta especializada y adecuación de barandas.

- **Comunidad Laboral de Inclusión de Personas con Discapacidad:** conformamos una “Comunidad Laboral” conformada por 43 personas voluntarias con sensibilidad hacia el tema de discapacidad, a las cuales les brindamos formación especializada en la materia y el acceso a las mejores prácticas en la atención de población con discapacidad.

- **Contrato Corporativo para Servicios de Interpretación de LESCO para clientela:** iniciamos un proceso de contratación en servicios de interpretación de la Lengua de Señas Costarricense (LESCO) que abarca diferentes modalidades de atención presencial y virtual, con el objetivo de garantizar la comunicación con personas sordas.



Fotografía: Colaborador Dennis Monge de la Unidad de Atracción y Promoción

Contribuimos al bienestar público

Nuestra gestión social destaca por el compromiso y dedicación de promover el bienestar y la protección social en nuestras comunidades. Estamos comprometidos con el desarrollo integral, y ofrecemos servicios y soluciones que impactan positivamente en la vida de las personas. Nos esforzamos por crear un entorno más equitativo y solidario mediante la integración de prácticas responsables en todas nuestras iniciativas para asegurar un impacto duradero y significativo.

Algunas acciones que se destacan por tipo de población:



Población con discapacidad e inclusión

Establecimos una alianza con la Escuela Centeno Güell, con el objetivo de adaptar material de prevención del Cuerpo de Bomberos. Esto con el fin de que el mismo sea inclusivo para población asociada a algún tipo de discapacidad.

Prácticas y pasantías inclusivas: durante el periodo admitimos 9 estudiantes de colegios nocturnos y 1 persona con discapacidad visual para realizar su práctica supervisada, esto facilita la sociabilización del personal hacia las posibilidades laborales de esta población y permite garantizar el acceso a espacio de práctica con todas las garantías de ley, donde pueden poner en práctica sus conocimientos teóricos.



Fotografía: Visita al Museo del Jade de la Escuela de Cedral de Ciudad Quesada



Población adulta mayor

Por medio de diversas actividades, brindamos apoyo a personas adultas mayores, con el fin de incentivar la promoción de su salud a nivel físico, mental y social, para llevar mensajes de prevención acorde a su edad, brindar asesoría en temas de medicina general, nutrición, actividad física e incluso fortalecer la socialización mediante actividades lúdicas y recreativas. Se logró un alcance de 219 personas.



Población Indígena

Visita a comunidad indígena de Boca Cohen: la sucursal de Limón en conjunto con la Comisión Interinstitucional Tjäi, visitaron la comunidad indígena Boca Cohen, en la zona de Talamanca, con el fin de realizar un acercamiento a la comunidad y evacuar todas las dudas respecto a nuestros servicios institucionales. Este es un proceso de relacionamiento que consideramos no solo necesario, sino fundamental con esta importante parte interesada.

Visita a comunidad indígena de Grano de Oro: con el objetivo de facilitar la compra del Seguro Estudiantil, un grupo de colaboradores de la Sucursal de Turrialba visitó la comunidad indígena cabécar, ubicada en Grano de Oro donde varias familias buscaron el respaldo del INS para la protección de sus hijos e hijas en el periodo lectivo, y agradecieron la cercanía en la gestión de compra.



Población en condición de refugio

Jornada de Inclusión Financiera para personas refugiadas “Herramientas para proteger sus finanzas”: llevamos a cabo, en alianza con la Agencia de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), la I° Jornada de Inclusión Financiera dirigida a 22 personas emprendedoras en condición de refugio, donde abordamos temas como educación financiera, elaboración de presupuestos,

resiliencia mediante los seguros, Seguro de Riesgos del Trabajo y empoderamiento de Pymes.

Jornada de Salud para mujeres en condición de refugio: realizamos la V Jornada de Salud Femenina en nuestro Hospital del Trauma, con participación de 10 mujeres en condición de refugio, a las cuales se les ofreció transporte, alimentación, estudio de mamografía, ultrasonido de mamas, interpretación de resultados y charlas sobre temas de prevención de cáncer de mama, y también sobre salud mental y nutrición. Esta acción se llevó a cabo en coordinación y con el relevante apoyo de la ACNUR.



V Jornada de Salud Femenina para población en condición de refugio

Población Joven

Jóvenes INSuperables: se realizó un encuentro de juventudes, conmemorando el Día de la persona joven. En este encuentro, se trataron temas de autoestima, bienestar financiero y empoderamiento, para un total de 310 personas beneficiadas. Durante el encuentro, jóvenes deportistas, influencers y otras personas patrocinadas por el Grupo INS promovieron valores y una vida saludable y plena.

Capacitaciones especializadas: llevamos a cabo un exitoso webinar dirigido a patronos y personas jóvenes, sobre los “Beneficios del Seguro Obligatorio de Riesgos

del Trabajo en la población joven”. Este evento, que contó con una destacada participación de 308 personas, brindó información clave sobre la importancia de este seguro para garantizar la protección y seguridad de las personas jóvenes en sus entornos laborales.

Ligas Atléticoas Policiales: protegimos con una póliza de accidentes a 564 jóvenes que integran el programa preventivo de la Fuerza Pública Ligas Atléticoas Policiales. La cobertura apoya la búsqueda de prevención de violencia y el delito juvenil a través de la promoción de disciplinas deportivas en jóvenes de 12 a 19 años.



Fotografía: Apoyo a las Ligas Atléticoas Policiales con póliza de seguros



Fotografía: Evento Jóvenes INSuperables, charla de Amalia Ortuño



*Fotografía: Premiación durante el
Campeonato Bursátil*



*Fotografía: Evento de inauguración del curso
lectivo, Escuela Cleto González Víquez*



*Fotografía: Visita de PollINS al
Hospital Nacional de Niños*

Niñez y adolescencia

Campeonato Bursátil Intercolegial 2024: participamos como patrocinadores del campeonato Bursátil Intercolegial en un acto de premiación que destacó el talento y el conocimiento financiero de los jóvenes costarricenses. Más de 450 estudiantes se inscribieron en el proceso que tuvo una duración de cuatro semanas, en donde el objetivo fue estimular el conocimiento del mercado de valores.

Camino Seguro: mediante un convenio con el Ministerio de Educación Pública, se contó con la participación de 1.470 personas en actividades que buscan sensibilizar a la población estudiantil en su corresponsabilidad para construir

una cultura de promoción y protección de derechos humanos, entornos seguros y protegidos.

Inicio del ciclo lectivo 2024: como parte del programa “Líderes de la Prevención”, se transmitieron mensajes de prevención de riesgos en el ámbito escolar a un total de 389 niños y niñas.

F1 en las escuelas: en esta actividad llevamos el mensaje de prevención a 14 colegios técnicos a lo largo y ancho del territorio nacional (Siquirres, San Carlos, Alajuela, San Ramón, Pacayas, Aserri, Tirrases, Cañas, Nicoya, Filadelfia, Heredia, entre otras), con la cual se benefició a un total de 10.000 personas estudiantes. Durante las actividades se

consolidaron 132 equipos, de los cuales 42 clasificaron a la gran final.

Visitas a centro de cuido: realizamos actividades lúdicas con 139 niños y niñas que asisten a centros de cuido y CENCINAI del área de San José. Estas actividades tuvieron temáticas de prevención relacionadas con las aristas principales del programa “Líderes de la Prevención”.

Hospital Nacional de Niños - ASOQUEM: realizamos 38 charlas y visitas en distintos centros educativos para educar a los padres de familia y grupos de niños que se incorporan a las escuelas luego del tratamiento adecuado de una quemadura.



Fotografía: Entrega de donación de equipo de cómputo a la Escuela Las Letras

En Grupo INS nos enorgullece nuestro compromiso con la comunidad, lo cual se ve reflejado en una amplia gama de iniciativas sociales que abarcan arte y cultura, educación, salud entretenimiento, deporte y recreación, así como innovación y tecnología. A través de estas acciones, buscamos no solo enriquecer la vida de las personas, sino también fomentar un entorno inclusivo y solidario en todo el país. Algunas de las actividades destacadas son:

Arte y cultura: en la décima edición de Amón Cultural el Grupo INS, se contó con diferentes actividades, una zona de arte y la presentación del grupo Tesoros del Jade. Además,

mediante voluntariado, brindamos apoyo a la Asociación Costarricense de Orquideología, con su venta de orquídeas.

Educación: donamos 50 computadoras laptop al nuevo laboratorio de cómputo del Liceo de Chacarita, en Puntarenas, y 49 a la Escuela Las Letras, ubicada en Desamparados. La entrega la realizamos con el propósito apoyar y fortalecer las iniciativas educativas, reducir la brecha digital y promover la equidad en el acceso a la educación, especialmente en el contexto de la transformación digital en los centros educativos.

Entretenimiento: participamos en eventos navideños como el café navideño, las posadas navideñas en distintos lugares del país y un taller de manualidades en nuestro Museo del Jade y la Cultura Precolombina. Además, apoyamos la iluminación de la fachada del Museo de los Niños como parte de la tradicional inauguración de la Navidad.

Deporte y recreación: participamos en la iniciativa “Domingos familiares sin humo”, a la cual asistieron alrededor de 2400 personas, que contaron con espacios para deporte y recreación. Participamos en la carrera MTB Puro Motor que contó con la participación de cientos de ciclistas. Y, estuvimos presentes en el Gran Fondo Andrey Amador, donde se brindó apoyo a los paratletas del equipo Los Posibles.



Fotografía: Integrante del equipo Los Posibles durante el Gran Fondo Andrey Amador

Salud: firmamos un convenio con la Caja Costarricense de Seguro Social y con el Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia, con el objetivo de mejorar la calidad y continuidad de la atención en salud y el intercambio de datos de salud entre instituciones, lo que beneficia a personas usuarias tanto del Seguro Obligatorio para Vehículos Automotores como del Seguro de Riesgos del Trabajo. Además, permite un mejor planeamiento y respuesta en la atención, y facilita la toma de decisiones por parte del personal de salud mediante el uso de datos precisos y en tiempo real.

Firma de convenio en favor de la salud

Realizamos una firma histórica en conjunto con la Caja Costarricense de Seguro Social, el Poder Judicial y la Universidad de Costa Rica, para reforzar los vínculos entre instituciones públicas. Firmamos un convenio con el objetivo de fortalecer la formación de médicos especialistas en el país, y con ello garantizamos un acceso más amplio y equitativo a servicios de salud especializados.

En el marco de la crisis de especialistas del sistema de salud pública, esta iniciativa cobra una relevancia aún mayor. Con este convenio, buscamos no solo aumentar el número de especialistas, sino también asegurar que estos profesionales estén distribuidos equitativamente en todo el territorio nacional, para mejorar así el acceso a servicios de salud de alta calidad para toda la ciudadanía.

Además, el convenio cuenta con un enfoque inclusivo al promover oportunidades equitativas de formación y acceso a servicios médicos especializados. Este enfoque se basa en la excelencia académica, la innovación y la investigación, y se asegura que los nuevos profesionales de la salud estén bien preparados para enfrentar los desafíos actuales y futuros del sistema de salud del cual, desde nuestra Red de Servicios de Salud, somos parte fundamental.

Este convenio es un paso crucial hacia la construcción de un futuro más saludable y equitativo para la sociedad costarricense.



Fotografía: Firma de convenio para reforzar la atención de especialistas en los servicios de salud



Fotografía: Certificación UCI Humanizada con la participación de personal del Red de Servicios de Salud y el Ministerio de Salud

Recibimos la Certificación UCI Humanizada: Nuestra Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital del Trauma se convirtió en el primer Centro de Salud de Centroamérica y el tercero de Latinoamérica en recibir la Certificación de Buenas Prácticas en Humanización de los Cuidados Intensivos. Este reconocimiento es otorgado por el programa español HU-CI (Humanizar los Cuidados Intensivos) y verificado por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). El galardón convierte a nuestra UCI en la número 20 del mundo en recibir ese certificado, todo en procura de una atención humana y de calidad para las personas pacientes y sus familias.



Fotografía: Personal de UCI celebra el cumpleaños a paciente

Innovación y tecnología: como parte de la campaña “Prevenir es actuar” contamos con un innovador juego interactivo que permite experimentar de manera simulada los riesgos que implica conducir bajo los efectos del alcohol, con un mensaje claro y directo: “Conducir no es un juego”. Esta iniciativa busca hacer un llamado a la responsabilidad y conciencia en las carreteras, y resalta que manejar un vehículo implica asumir con seriedad esta actividad y cuidar los detalles que podrían marcar la diferencia entre la vida y la muerte.

Además, realizamos charlas por medio del proyecto Seminario “Las tendencias tecnológicas y sus desafíos en la seguridad vial”, que busca fomentar el intercambio de conocimientos, experiencias y mejores prácticas entre las personas participantes, con el fin de promover la adopción de medidas para garantizar una mayor seguridad vial y movilidad segura en el contexto de las nuevas tecnologías automotrices. Se tuvo la participación de 118 personas beneficiadas.



*Fotografía: XXXI Congreso Iberoamericano COPAPROSE
con activación de realidad aumentada*



*Fotografía: Publicidad durante la época navideña como parte de la
campaña Navidad Segura*

Compromiso para la equidad de género:

La equidad de género es un elemento fundamental que guía nuestras acciones y decisiones. Reconocemos la importancia de fomentar un entorno inclusivo y justo, donde todas las personas, independientemente de su género, tengan las mismas oportunidades de crecimiento y desarrollo.

Acciones externas:

Plan de Inclusión Financiera: en atención a nuestro compromiso con las mujeres de Costa Rica, realizamos acciones bajo la Guía Metodológica de Inclusión Financiera del INAMU. Se tuvo los primeros frutos del proceso a través de un diagnóstico sobre el acceso y uso del seguro agrícola, para identificar las poblaciones más vulneradas y abordarlas bajo un enfoque de inclusión.

Reporte estadístico en accidentes y enfermedades en mujeres trabajadoras domésticas: tenemos 3 años de apoyar la toma de decisiones informadas desde la elaboración de un reporte para conocer estadísticas relacionadas con accidentes y enfermedades en mujeres trabajadoras domésticas remuneradas, a fin de identificar su causalidad, y en conjunto con otras entidades de competencia, facilitar estrategias de mejora.

Capacitación integral para mujeres trabajadoras domésticas: mediante la participación en la Agenda Interinstitucional de Trabajo Doméstico Remunerado que lidera el INAMU, capacitamos a 90 mujeres trabajadoras

domésticas sobre la prevención de riesgos laborales y aspectos de salud ocupacional, como parte de las acciones de capacitación desde el Departamento de Prevención y Promoción.

Además, realizamos el “Taller sobre prevención de riesgos y bienestar para trabajadoras domésticas”, en conjunto con el Instituto Nacional de la Mujer y el Ministerio de Trabajo, con el objetivo de fomentar el intercambio de información en áreas clave como la violencia, la prevención de riesgos asociados al trabajo doméstico y el bienestar individual. El taller contó con la participación de 40 personas, en su mayoría pertenecientes a la ASTRADOMES (Asociación de Trabajadoras Domésticas), así como enlaces y redes de mujeres nicaragüenses, quienes pudieron compartir experiencias y fortalecer sus conocimientos sobre estos temas.

Acciones internas:

Cumplimiento con la Política Nacional para la Igualdad y la Equidad de Género (PIEG): llevamos a cabo el proceso de diagnóstico de brechas de género para consolidar el esfuerzo por identificar y abordar las brechas de género en todas las empresas del grupo. Este enfoque no solo identifica las brechas internas, sino también permite establecer acciones afirmativas orientadas a reducir las desigualdades, según los compromisos adquiridos con el INAMU, y con lo cual se contribuye específicamente al cumplimiento de ODS 5.

Participación de Estaciones de Bomberos en programa Espacios Seguros: como parte del Programa Nacional del INAMU, realizamos una capacitación sobre Acoso Sexual y Espacios Seguros dirigida a 343 personas colaboradoras del Benemérito Cuerpo de Bomberos. Esta iniciativa tuvo como objetivo sensibilizar a las personas trabajadoras para visibilizar las estaciones de bomberos como espacios seguros en los que la población pueda acudir en caso de acoso sexual callejero.



Fotografía: Primer Foro de Inclusión Financiera

Capacitación en enfoque de género para área de Inspección: el 89% del personal de Inspección del INS participó en 2 capacitaciones con enfoque de género para la aplicación en las inspecciones en empresas e industrias, mediante la alianza con el INAMU y la CCSS.

Capacitaciones en masculinidades positivas y la prevención de la violencia: como parte de la Red de Hombres por la Igualdad de Género del Sector Público, se compartió con el personal interno los foros “Paternidades afectivas y corresponsabilidad en el cuidado” y de “Manejo del enojo y la ira” para la prevención de la violencia en hombres; además, se realizó una capacitación denominada “¿Qué hacer en caso de Violencia Doméstica?” en la que participaron 41 personas.

Se cuenta con **75 Estaciones de Bomberos** a lo largo del país certificadas como Espacios Seguros en contra del acoso sexual callejero, conforme el programa del INAMU.



Conmemoraciones en favor de la equidad de género: reconocemos la importancia de conmemorar fechas significativas que promueven la equidad de género. A través de diversas campañas y actividades, buscamos honrar y

visibilizar las historias y luchas de las mujeres, así como fomentar un entorno de respeto y seguridad para todas las personas. Desde la campaña “Mujeres Inspiradoras” hasta la divulgación sobre el hostigamiento sexual, nuestras acciones reflejan nuestro compromiso con la equidad y la justicia.

Para conmemorar el Día Internacional de las Mujeres, se realizó la campaña llamada Mujeres Inspiradoras mediante publicaciones para conocer las historias de vida de compañeras del Grupo INS. Además, se realizó un

panel con participación de la periodista Adriana Durán, la atleta paralímpica costarricense Heidi Arias y la destacada académica costarricense especializada en bioquímica y nutrición Georgina Gómez, Premio Nacional de Ciencia y Tecnología Clodomiro Picado 2024.

Para conmemorar el Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, se realizó una divulgación acerca de las manifestaciones y sanciones del hostigamiento sexual, con un alcance de 4.121 personas colaboradoras.



Fotografía: Ruta del Centenario, Limón

Inversión social

Hemos fortalecido nuestras alianzas comerciales a través de patrocinios, documentados internamente en el Procedimiento de Gestión de Patrocinios y otorgados a entidades o personas jurídicas debidamente inscritas en el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), lo que implica el cumplimiento riguroso de requisitos.

Estas alianzas se han establecido con organizaciones, actividades y personas de alto impacto que comparten nuestros valores organizacionales, lo cual contribuye significativamente a nuestra inversión social.

En el año 2024, realizamos un aporte total de ¢862 millones, distribuidos en patrocinios en un 60% y coberturas de pólizas en un 40%. Este esfuerzo refleja nuestro compromiso con la promoción de buenas prácticas y el apoyo a iniciativas que generan un impacto positivo en la sociedad.

Trabajamos en diferentes categorías, según prioridades estrategias, donde nuestro compromiso se ve reflejado con la **salud y prevención**. También se refleja en el apoyo a la inversión social, con alianzas con la Universidad de Costa Rica para la XI edición de la Carrera UCR, el Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica para la Campaña

Sanamente, y con la pareja de influencers Alex y Rebe para la campaña Prevenir es Actuar.

En el ámbito **comercial** y de **seguros**, hemos apoyado eventos como el de la Asociación Cámara de Intermediarios de Seguros de Costa Rica (CIS), el Evento COPAPROSE 2024 y la Asociación de Aseguradoras Privadas de Costa Rica, así como la 39ª Conferencia Hemisférica de Seguros FIDES Pura Vida 2025.

En la categoría de **deporte y recreación**, nuestros principales beneficiarios han sido los deportistas Randall Munguía Granados, quien compite en fisicoculturismo; el atleta olímpico Kenneth Tencio Esquivel, destacado en BMX estilo libre; la atleta Amalia Ortuño, pentacampeona mundial de CrossFit adaptado; José Pablo Gil, quien se ha destacado en el tenis en silla de ruedas y compitió en los Juegos Paralímpicos París 2024; y la Asociación Lucha Contra el Cáncer Infantil (ALCCI), que organiza los 90 Minutos por la Vida. Además, sobresalen en esta categoría de apoyo, el acampamiento a Ligia Madrigal, primera mujer costarricense en alcanzar la cima del monte Everest y la Liga Deportiva Alajuelense, uno de los equipos de mayor afición nacional.



Fotografía: Kenneth Tencio compartiendo con familias, Ruta del Centenario, Heredia



Fotografía: Cimarrona Los Güilas durante el pasacalles del Festival de la Luz

En la categoría de **educación**, hemos apoyado el TEDx Pura Vida y el Campeonato Bursátil dirigido a jóvenes de colegios y organizado por la Bolsa Nacional de Valores S.A., y la Asociación SHE IS, que organiza la actividad Ella es Astronauta e impacta a niñas y jóvenes.

En **entretenimiento**, nos aliamos con la cimarrona Los Güilas para que pudieran participar en el Festival Internacional de Fanfarreas Engajadas en Austin, Estados Unidos. También apoyamos la producción del Ballet El Cascanueces 2024, e invitamos a grupos de niñas y niños en situación vulnerable a disfrutar el evento.

En **innovación y tecnología**, promovimos el Congreso Mentes Maestras; y, en ambiente, trabajamos en la promoción del transporte cero emisiones de la mano con la Asociación Costarricense de Movilidad Eléctrica (ASOMOVE) y en eventos como el Foro de Sostenibilidad.

Trabajamos arduamente para asegurar que nuestras inversiones en patrocinios y pólizas no solo benefician a los sectores mencionados, sino que también promuevan la inclusión y la equidad en todo el territorio nacional. Al colaborar con diversas instituciones y organizaciones, buscamos crear un entorno donde cada persona tenga acceso a oportunidades y recursos que mejoren su calidad de vida. Este enfoque integral y colaborativo es fundamental para nuestro objetivo de construir un futuro más sostenible y equitativo.

Museo del Jade y la Cultura Precolombina

El Museo del Jade y la Cultura Precolombina alberga una colección de piezas impresionante que cautivan por su belleza y significado histórico. Preservamos la riqueza de nuestras raíces en estricto apego a la Ley N° 6703, promulgada en 1973, que ha sido fundamental en la expansión de nuestro catálogo de piezas arqueológicas.

La importancia del Museo del Jade y la Cultura Precolombina se sustenta en la aplicación de la Ley N° 5176 mediante la cual se incentiva a las instituciones públicas a asignar recursos para la salvaguarda del patrimonio cultural.

Piezas del Museo del Jade y la Cultura Precolombina



Material	Cantidad	Porcentaje
Cerámica	4.013	53,92%
Piedra verde	2.194	29,48%
Lítica	726	9,75%
Oro	71	0,95%
Colección de Arte	372	5,00%
Otro	67	0,90%
Total	7.443	100%

Durante el año 2024, desarrollamos una variedad de actividades que fomentan la cultura y el aprendizaje. Entre estas actividades se incluyen conferencias impartidas

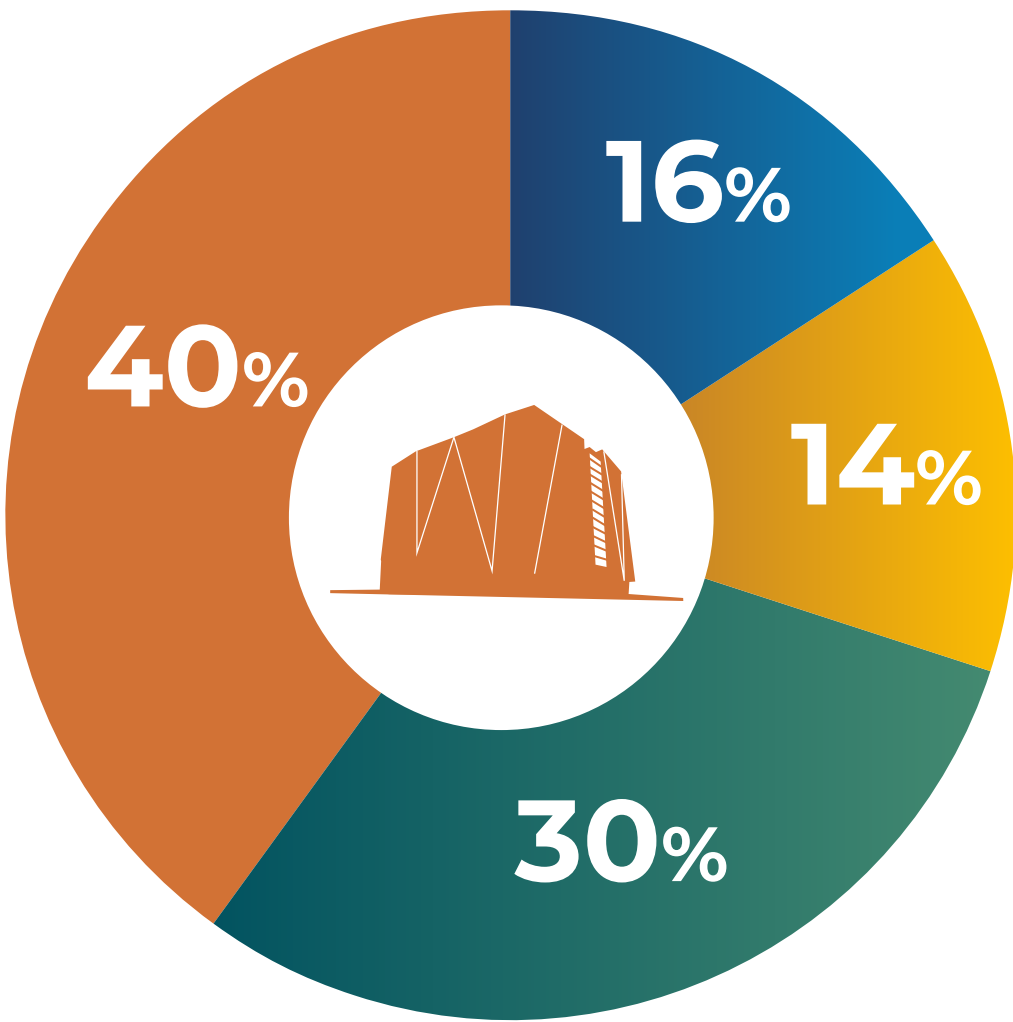
por personas expertas en diversos campos, visitas guiadas que ofrecen una visión profunda de nuestras exposiciones, y talleres interactivos que permiten a quienes participaron explorar diferentes aspectos de nuestra herencia cultural. Además, celebramos fechas conmemorativas importantes con eventos especiales y ofrecemos cursos tanto virtuales como presenciales, adaptados a diferentes niveles de conocimiento y áreas de interés. Estas iniciativas están diseñadas para enriquecer la experiencia cultural de nuestra comunidad y para promover un mayor entendimiento y apreciación de nuestro patrimonio.

En cuanto a visitación, en el año 2023, 80.720 personas visitaron el Museo, mientras que en el 2024 nos visitaron 73.102. En la categoría de personas estudiantes que visitan el Museo, hubo un aumento de un 1% con respecto al año 2023. Tuvimos una mayor visitación por parte de personas extranjeras con 29.084, lo cual representa un 40% del total de la visitación.



Fotografía: Pictogramas del Museo del Jade en Ruta del Centenario, Puntarenas

Distribución de la visitación, 2024



Actividades realizadas:



Programa educativo con visitas guiadas, dirigidas a la comunidad estudiantil de centros educativos, tanto públicos como privados. Se recibieron 295 grupos, con una participación de 11.476 estudiantes.



Realizamos diferentes eventos culturales como conciertos, Art City Tour y obras de teatro, con una participación de 5.237 personas.



Dimos apertura al curso virtual “Un acercamiento a la vida cotidiana de los pueblos precolombinos”, el cual lo concluyeron 34 personas; además, se dio capacitación de manera virtual y presencial a 135 guías de turismo.



Se participó en la ruta de Museos mediante una alianza establecida con el Ministerio de Educación Pública por lo que se recibieron 1.257 personas por esta iniciativa.



Establecimos alianzas con 27 docentes de distintas carreras de la UCR y la UNA, con el fin de vincular la exposición arqueológica con temas actuales relacionados con igualdad de género, conservación de la naturaleza y convivencia pacífica.

Conmemoramos el 8 de marzo con una visita comentada enfocada en el tema de género en nuestro museo.



Desarrollamos talleres de vacaciones para dar a conocer la cultura precolombina con actividades lúdicas, para un alcance de 357 niños, niñas, adolescentes y familiares.

Exhibiciones del año 2024

Entre las principales exhibiciones del año 2024, se encontró la exhibición temporal titulada “Casa Lejana” mediante la cual se buscaba reconocer el lugar central de la experiencia humana a partir del objeto o la imagen artística.

Por otro lado, la exposición temporal “¡Por la Fiesta!”, formó parte de las celebraciones del centenario de fundación del INS. Por último, contamos con la exposición de las esculturas de Jade de Aquiles Jiménez, ganador del Premio Nacional de Artes Visuales Francisco Amighetti 2024.

Mediante diversas alianzas duraderas, hemos fortalecido nuestra labor de promoción cultural, lo cual permite coordinar de manera efectiva, enriquece nuestras actividades y extiende su impacto.



Fotografía: Grupo de niños y niñas que disfrutaron del evento navideño Cascanueces



Chepe se baña: dimos seguimiento al objetivo de ser un museo inclusivo con la atención de personas en condición de vulnerabilidad por lo cual se brindó un taller de arteterapia para personas en condición de calle.

Visitas guiadas: realizamos visitas guiadas a distintas poblaciones en condición de vulnerabilidad como población adulta mayor y personas con discapacidad. Se contó con la participación de 104 personas.

Capacitaciones: realizamos capacitaciones en temas de discapacidad dirigidas al personal de boletería para brindar una atención más inclusiva.

Patronato Nacional de la Infancia: en alianza con el PANI logramos brindar talleres a niñas y niños en condiciones de vulnerabilidad, así como a usuarios de alternativas de protección, durante las vacaciones escolares.



Parque la Libertad: participamos en el cierre del Programa de Educación para el Desarrollo Sostenible. Se brindó un taller de animales incomprensidos para propiciar su cuidado como parte de la vida salvaje.

Alianzas claves:

- Escuela de Música de la Universidad Nacional.
- Ministerio de Educación Pública.
- Museos del Banco Central de Costa Rica.
- Programa Integral del Adulto Mayor de la Universidad de Costa Rica.
- Museo Nacional de Colombia.



*Fotografía: Grupo de niños y niñas que disfrutaron del evento navideño
Cascanueces y Festival de la Luz*

100 Años
INS

ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS 2024



FONDO DE PENSIONES Y JUBILACIONES
PARA LOS MIEMBROS PERMANENTES
DEL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE COSTA RICA

(Administrado por el Instituto Nacional de Seguros)
Estados Financieros Auditados

31 de diciembre de 2024
(Con cifras correspondientes de 2023)
(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 del Instituto Nacional de Seguros

Opinión

Hemos auditado los estados financieros del Fondo de Pensiones y Jubilaciones de los Bomberos Permanentes del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (“el Fondo”), los cuales comprenden el estado de activos netos disponibles para beneficios al 31 de diciembre de 2024, 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 Pensiones y Jubilaciones de los Bomberos Permanentes del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, al 31 de diciembre de 2024, y su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las disposiciones reglamentarias y normativa contable, relacionadas con la información financiera, emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia de Pensiones (SUPEN).

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 Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (incluyendo las Normas Internacionales de Independencia) (Código del 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. 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, relacionadas con la información financiera, emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia de Pensiones (SUPEN). Por tanto, los estados financieros podrían no ser adecuados para otros fines. Nuestra opinión no ha sido modificada con respecto a este asunto.

©2025 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 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 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: 2025.02.25
17:22:57 -06'00'

KPMG



San José, Costa Rica
Miembro No. 2520
Póliza No. 0116 FID000500713
Vence el 30/09/2025

Timbre de ₡1.000 de Ley No. 6663
adherido y cancelado digitalmente.





FONDO DE PENSIONES Y JUBILACIONES PARA LOS MIEMBROS PERMANENTES DEL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE COSTA RICA (Administrado por el Instituto Nacional de Seguros)

Estado de Activos Netos Disponibles para Beneficios Al 31 de diciembre de 2024 (Con cifras correspondientes de 2023) (En colones sin céntimos)

	Nota	2024	2023
Activo			
Efectivo		518.783.513	653.381.284
Cuentas corrientes y de ahorro	6	518.783.513	653.381.284
Inversiones en instrumentos financieros	7	51.089.778.292	50.187.147.000
Al valor razonable con cambios en otro resultado integral		29.757.065.047	20.828.547.951
Al valor razonable con cambios en resultados		-	4.484.443.894
Al costo amortizado		20.578.778.945	24.215.642.181
Productos por cobrar asociados a inversiones en instrumentos financieros		753.934.300	658.512.974
Total Activo		51.608.561.805	50.840.528.284
Pasivo			
Cuentas por pagar		19.893.849	19.055.535
Retenciones a pensionados		19.893.849	19.055.535
Provisión para pensiones en curso de pago	8	23.473.494.300	24.995.998.829
Provisión para pensiones en curso de pago		23.473.494.300	24.995.998.829
Total pasivo		23.493.388.149	25.015.054.364
Activos netos disponibles para beneficios futuros			
Reservas en formación	9	26.134.168.609	24.623.337.197
De los trabajadores		2.117.317.504	1.859.738.899
Del patrono		24.016.851.105	22.763.598.298
Rendimientos acumulados		1.550.076.419	1.131.161.295
Rendimientos devengados		14.280.835.209	12.622.330.315
(Traslado de recursos a la provisión para pensiones en curso de pago)		(12.730.758.790)	(11.491.169.020)
Ajustes al patrimonio	10	430.928.628	70.975.428
Ajuste por valuación y deterioro de instrumentos financieros		430.928.628	70.975.428
Activos netos disponibles para beneficios futuros		28.115.173.656	25.825.473.920
Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO MONGE SALAS (FIRMA) Fecha: 2025.02.25 16:11:42 -06'00'			
Firmado digitalmente por JOSUE ABARCA ARCE (FIRMA) Fecha: 2025.02.25 11:29:08 -06'00'			
Firmado digitalmente por GUSTAVO ALBERTO RETANA CALVO (FIRMA) Fecha: 2025.02.25 15:08:49 -06'00'			
MBA. Luis Fernando Monge Salas Gerente General			
Lic. Josué Abarca Arce Contador			
Lic. Gustavo Retana Calvo Auditor Interno			

Las notas forman parte integral de los estados financieros.



FONDO DE PENSIONES Y JUBILACIONES PARA LOS MIEMBROS PERMANENTES DEL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE COSTA RICA (Administrado por el Instituto Nacional de Seguros)

Estado de Cambios en Activos Netos Disponibles para Beneficios Año terminado el 31 de diciembre de 2024 (Con cifras correspondientes de 2023) (En colones sin céntimos)

	Nota	2024	2023
Saldo inicial (año anterior)		25.825.473.920	22.229.398.618
Ingresos			
Ingresos financieros por inversiones en instrumentos financieros	11	3.634.935.226	3.393.938.114
Otros ingresos financieros	12	288.120.851	138.704.881
Ingresos por disminución de estimaciones		386.766.037	417.516.680
Ingresos operativos		5.177.703	41.980.926
		4.314.999.817	3.992.140.601
Plan de contribuciones			
Reservas en formación			
De los trabajadores		3.372.328	3.348.250
		3.372.328	3.348.250
Ajustes al patrimonio			
Ajuste por valuación de instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado integral		359.953.200	2.442.839.314
		359.953.200	2.442.839.314
Total adiciones		4.678.325.345	6.438.328.165
Salida de recursos			
Por nuevos pensionados		1.239.589.770	1.145.598.029
(Traslado de recursos al régimen obligatorio de pensiones complementarias)		116.316.621	292.573.007
	13	1.355.906.391	1.438.171.036
Gastos			
Gastos financieros			
Otros gastos financieros	14	922.318.140	974.388.439
Gastos por estimación de deterioro de activos		105.041.258	293.896.292
Gastos operativos diversos		2.014.218	1.028.180
		1.029.373.616	1.269.312.911
Gastos de administración			
Gastos generales	15	3.345.602	134.768.916
		3.345.602	134.768.916
Total deducciones		2.388.625.609	2.842.252.863
Activos netos disponibles para beneficios futuros al final del año		28.115.173.656	25.825.473.920
Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO MONGE SALAS (FIRMA) Fecha: 2025.02.25 16:12:43 -06'00'			
Firmado digitalmente por JOSUE ABARCA ARCE (FIRMA) Fecha: 2025.02.25 11:29:08 -06'00'			
Firmado digitalmente por GUSTAVO ALBERTO RETANA CALVO (FIRMA) Fecha: 2025.02.25 15:09:18 -06'00'			
MBA. Luis Fernando Monge Salas Gerente General			
Lic. Josué Abarca Arce Contador			
Lic. Gustavo Retana Calvo Auditor Interno			

Las notas forman parte integral de los estados financieros.





FONDO DE PENSIONES Y JUBILACIONES PARA LOS MIEMBROS PERMANENTES DEL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE COSTA RICA (Administrado por el Instituto Nacional de Seguros)				
Estado de Cambios en el Patrimonio Año terminado el 31 de diciembre de 2024 (Con cifras correspondientes de 2023) (En colones sin céntimos)				
	Reservas en formación	Rendimientos acumulados	Ajustes al patrimonio - otros resultados integrales	Total
Resultado al 1 de enero de 2023	23.560.305.296	1.040.957.208	(2.371.863.886)	22.229.398.618
Aportaciones recibidas	1.355.604.907	2.588.058.774	-	3.943.663.681
(Traslado o liquidación de recursos)	(292.573.006)	(2.497.854.687)	-	(2.790.427.693)
Ajuste por valuación y deterioro de instrumentos financieros al valor razonable con efecto en el otro resultado integral	-	-	2.442.839.314	2.442.839.314
Saldos al 31 de diciembre de 2023	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 cambios 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
LUIS FERNANDO MONGE SALAS (FIRMA)	Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO MONGE SALAS (FIRMA) Fecha: 2025.02.25 16:12:59 -06'00'	JOSUE ABARCA ARCE (FIRMA)	Firmado digitalmente por JOSUE ABARCA ARCE (FIRMA) Fecha: 2025.02.25 11:29:38 -06'00'	GUSTAVO ALBERTO RETANA CALVO (FIRMA)
MBA. Luis Fernando Monge Salas Gerente General		Lic. Josué Abarca Arce Contador		Lic. Gustavo Retana Calvo Auditor Interno

Las notas forman parte integral de los estados financieros.



FONDO DE PENSIONES Y JUBILACIONES PARA LOS MIEMBROS PERMANENTES DEL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE COSTA RICA (Administrado por el Instituto Nacional de Seguros)				
Estado de Flujos de Efectivo Año terminado el 31 de diciembre de 2024 (Con cifras correspondientes de 2023) (En colones sin céntimos)				
	Nota	2024	2023	
Flujo de efectivo de las actividades de operación				
Resultados del año		3.282.280.599	2.588.058.774	
Partidas aplicadas a resultados que no requieren uso de fondos				
Depreciaciones y amortizaciones		735.285.725	(125.647.651)	
Ganancias o pérdidas por diferencias de cambio y unidades de desarrollo, netas		5.325.288	70.861.919	
Ingresos financieros	11	(3.634.935.226)	(3.393.938.114)	
(Disminución) gasto de estimación por deterioro de instrumentos financieros a costo amortizado		(130.276.235)	151.768.345	
Otras provisiones	15	3.344.281	4.301.869	
Disminución de estimación por deterioro de instrumentos financieros al valor razonable con efecto en el otro resultado integral		(151.448.547)	(275.388.727)	
		109.575.885	(979.983.585)	
Variación neta en los activos (aumento), o disminución				
Instrumentos financieros - Al valor razonable con cambios en el otro resultado integral		(9.113.497.477)	(691.537.530)	
Instrumentos financieros - Al costo amortizado		3.720.483.326	1.540.807.277	
Instrumentos financieros - Al valor razonable con cambios en resultados		4.486.871.154	-	
Productos por cobrar		3.539.513.900	3.330.274.082	
Variación neta en los pasivos aumento, o (disminución)				
Cuentas por pagar		(2.505.968)	(5.630.526)	
Flujos netos de efectivo provistos por las actividades de operación		2.630.864.935	4.173.913.303	
Flujos de efectivo por actividades de financiamiento				
Aportaciones recibidas - Reservas en formación		(2.875.038.591)	(3.041.538.517)	
Flujos netos de efectivo usados en las actividades de financiamiento		(2.875.038.591)	(3.041.538.517)	
(Disminución) aumento neto en el efectivo		(134.597.771)	152.391.201	
Efectivo a inicio del año		653.381.284	500.990.083	
Efectivo al final del año	6	518.783.513	653.381.284	
LUIS FERNANDO MONGE SALAS (FIRMA)	Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO MONGE SALAS (FIRMA) Fecha: 2025.02.25 16:13:17 -06'00'	JOSUE ABARCA ARCE (FIRMA)	Firmado digitalmente por JOSUE ABARCA ARCE (FIRMA) Fecha: 2025.02.25 11:29:38 -06'00'	GUSTAVO ALBERTO RETANA CALVO (FIRMA)
MBA. Luis Fernando Monge Salas Gerente General		Lic. Josué Abarca Arce Contador		Lic. Gustavo Retana Calvo Auditor Interno

Las notas forman parte integral de los estados financieros.



INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS)
Y SUBSIDIARIAS
(Institución Autónoma de la República de Costa Rica)

Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2024
(Con cifras correspondientes de 2023)
(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 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 balance general consolidado al 31 de diciembre de 2024, 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, el balance general consolidado del Instituto Nacional de Seguros y Subsidiarias al 31 de diciembre de 2024, 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*. 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. 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.

©2025 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
BALANCE GENERAL CONSOLIDADO
Al 31 de diciembre del 2024
(Con cifras correspondientes de 2023)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2024	2023 (*)
PASIVOS Y PATRIMONIO			
PASIVOS			
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO			
Obligaciones por reporto, pacto de reporto tripartito y préstamo de valores		12.131.951.902	19.885.959.864
Otras obligaciones a plazo con el público		1.806.068.481	1.488.395.182
OBLIGACIONES CON ENTIDADES			
Obligaciones con entidades financieras a plazo	20	67.745.425.244	56.242.582.975
Cargos por pagar por obligaciones con entidades financieras		67.684.800.719	56.134.957.676
		60.624.525	107.625.299
CUENTAS POR PAGAR Y PROVISIONES			
Cuentas y comisiones por pagar diversas	15	289.327.034.317	250.226.998.713
Provisiones		231.205.392.996	194.028.629.745
16			
Cuentas por pagar por servicios bursátiles		51.249.156.313	49.737.149.210
Impuestos sobre la renta diferido		312.320.114	317.166.408
Otras cuentas por cobrar		6.525.527.096	6.081.059.412
		34.637.798	62.993.938
PROVISIONES TÉCNICAS			
Provisión para primas no devengadas	17	867.508.384.399	844.100.875.452
Provisión para insuficiencia de primas		267.601.686.571	216.324.190.590
Provisión matemática		4.140.762.982	3.734.976.953
Provisión para siniestros reportados		24.102.077.937	25.507.404.719
Provisión para siniestros ocurridos y no reportados		510.172.589.621	541.658.444.370
Provisiones para participación en los beneficios y externos		28.454.125.221	25.711.353.739
Provisiones para riesgos catastróficos		437.145.137	738.688.089
Provisión de riesgos catastróficos		32.599.996.930	30.425.817.073
CUENTAS ACREEDORAS Y DEUDORAS POR OPERACIONES DE REASEGURO			
Cuentas acreedoras y deudoras por reaseguro cedido y retrocedido		16.420.612.598	12.303.902.097
Cuentas acreedoras y deudoras por reaseguro aceptado		16.391.752.754	12.300.147.360
		28.859.844	3.754.737
OBLIGACIONES CON ASEGURADOS, AGENTES E INTERMEDIARIOS			
Obligaciones con asegurados		151.745.833.608	148.067.177.764
Obligaciones con agentes e intermediarios		126.204.275.194	128.633.348.117
		25.541.558.414	19.433.829.647
OTROS PASIVOS			
Ingresos diferidos		42.149.660.996	50.458.534.319
Operaciones pendientes de imputación		6.139.964.971	4.778.650.025
Cuentas recíprocas internas		872.068.982	3.069.209.854
Estimación de primas de pólizas abiertas o flotantes		630.661	-
Comisión por estimación de primas de pólizas abiertas o flotantes		26.541.048.845	33.355.065.852
Depósitos recibidos por reaseguro		1.134.289.194	1.281.559.466
		7.461.658.343	7.974.049.122
TOTAL DE PASIVOS		1.447.028.903.064	1.381.286.031.184
PATRIMONIO			
CAPITAL SOCIAL Y CAPITAL MÍNIMO FUNCIONAMIENTO			
Capital pagado	18	936.536.110.525	912.444.894.769
Capital donado		936.335.443.487	912.183.354.826
		200.667.038	261.539.943
AJUSTES AL PATRIMONIO - OTROS RESULTADOS INTEGRALES			
Ajuste al valor de los activos - propiedades, mobiliario y equipo		104.481.049.529	76.981.048.595
Ajuste al valor de los activos - inversiones en instrumentos financieros a valor razonable		103.142.625.794	91.459.907.850
Ajuste al valor de los activos - inversiones en instrumentos financieros vencidos y restringidos		(3.661.187.344)	(19.462.293.014)
Otros resultados integrales - efecto de las ganancias actuariales		(283.778.959)	(1.085.539.907)
		5.283.390.038	6.068.973.666
RESERVAS PATRIMONIALES			
Otras reservas obligatorias	19	156.791.467.719	149.195.655.696
		156.791.467.719	149.195.655.696
RESULTADO DEL AÑO		47.475.996.253	29.400.743.501
Utilidad neta del año		47.475.996.253	29.400.743.501
TOTAL DE PATRIMONIO		1.245.284.624.026	1.168.022.342.561
TOTAL DE PASIVOS Y PATRIMONIO		2.692.313.527.090	2.549.308.373.745
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS			
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	35	297.707.986.219	282.770.993.478
PATRIMONIO DE LOS FIDEICOMISOS			
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS			
Otras cuentas de orden por cuenta propia deudoras	36	276.712.026.451.705	260.972.983.606.892
Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras		275.589.364.216.748	259.945.171.095.457
Cuenta de orden por cuenta propia por actividad de custodia		467.378.365.299	438.901.634.070
Cuenta de orden por cuenta de terceros por actividad de custodia		121.227.546.210	121.962.990.145
		534.056.323.448	466.947.887.220

LUIS FERNANDO
MONGE SALAS
(FIRMA)

MBA. Luis Fernando Monge Salas
Gerente General

JOSUE
ABARCA
ARCE
(FIRMA)

Lic. Josué Abarca Arce
Contador General

(*) Ver nota 39.

Las notas adjuntas son parte integral de estos estados financieros consolidados.



INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS) Y SUBSIDIARIAS			
ESTADO CONSOLIDADO DE RESULTADOS INTEGRAL			
Por el año terminado al 31 de diciembre de 2024			
(Con cifras correspondientes de 2023)			
(En colones sin céntimos)			
	Nota	2024	2023 (*)
INGRESOS POR OPERACIONES DE SEGURO			
INGRESOS POR PRIMAS	21	790.270.302.856	728.319.519.113
Primas netas de extornos y anulaciones, seguro directo		764.290.326.452	696.906.170.703
Primas netas de extornos y anulaciones, reaseguro aceptado		761.251.913.462	692.179.600.716
INGRESOS POR COMISIONES Y PARTICIPACIONES		3.038.412.990	4.726.569.987
Comisiones y participaciones, reaseguro cedido	23	12.199.320.383	9.822.573.991
Comisiones y participaciones, reaseguro retrocedido		11.749.760.280	9.242.035.110
INGRESOS POR SINIESTROS Y GASTOS RECUPERADOS POR REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO		449.560.103	580.538.881
Siniestros y gastos recuperados, reaseguro cedido	23	13.780.656.021	21.590.774.419
Siniestros y gastos recuperados, reaseguro retrocedido		11.685.193.757	20.827.651.240
		2.095.462.264	763.123.179
GASTOS POR OPERACIONES DE SEGURO			
GASTOS POR PRESTACIONES	22	700.075.958.435	638.806.672.747
Siniestros pagados, seguro directo		352.713.337.167	314.274.879.558
Siniestros pagados, reaseguro aceptado		347.842.778.344	310.881.241.061
Participación en beneficios y extornos		3.645.531.007	1.382.545.244
GASTOS POR COMISIONES Y PARTICIPACIONES		1.225.027.816	2.011.093.253
Gasto por comisiones, seguro directo		70.667.758.803	67.138.214.407
Gasto por comisiones y participaciones, reaseguro aceptado		70.195.063.559	66.535.969.541
GASTOS DE ADMINISTRACION TÉCNICOS	26	472.695.244	602.244.866
Gastos de personal técnicos		190.328.838.855	180.442.253.108
Gastos por servicios externos técnicos		126.067.485.627	120.353.319.603
Gastos de movilidad y comunicaciones técnicos		28.093.493.984	26.657.117.726
Gastos de infraestructura técnicos		1.275.849.717	1.404.405.992
Gastos generales técnicos		13.642.040.826	13.479.898.861
GASTOS DE PRIMAS CEDIDAS POR REASEGUROS Y FIANZAS		21.249.968.701	18.547.510.926
Primas cedidas, reaseguro cedido	23	86.366.023.610	76.951.325.674
Primas cedidas, reaseguro retrocedido		84.933.045.181	74.625.316.852
		1.432.978.429	2.326.008.822
VARIACIÓN +/- DE LAS PROVISIONES TÉCNICAS			
INGRESOS POR AJUSTES A LAS PROVISIONES TÉCNICAS	17 y 23	(19.319.044.066)	(26.903.498.294)
Ajustes a las provisiones técnicas		674.453.350.561	789.785.831.824
GASTOS POR AJUSTES A LAS PROVISIONES TÉCNICAS		674.453.350.561	789.785.831.824
Ajustes a las provisiones técnicas		693.772.394.627	816.689.330.118
UTILIDAD BRUTA POR OPERACIONES DE SEGUROS		693.772.394.627	816.689.330.118
		70.875.300.355	62.609.348.072
INGRESOS FINANCIEROS			
Ingresos financieros por disponibilidades	24	121.794.092.176	118.383.019.534
Ingresos financieros por inversiones en instrumentos financieros		1.573.695.916	2.159.461.711
Productos por cartera de crédito vigente		102.660.901.601	102.854.704.026
Productos por cartera de créditos vencida y en cobro judicial		2.681.507.600	2.917.419.486
Otros ingresos financieros		208.900.348	384.448.743
GASTOS FINANCIEROS	25	14.669.086.711	10.066.985.568
Gastos financieros por obligaciones con el público		21.504.073.129	64.450.089.812
Gastos financieros por obligaciones con entidades financieras y no financieras		796.709.636	1.029.351.965
Gastos financieros por obligaciones con entidades financieras		1.967.364.044	1.149.758.193
Gastos financieros por cuentas por pagar diversas		2.269.452.066	2.660.169.210
Pérdidas por diferencial cambiario y unidades de desarrollo (UD), neto		167.705	145.975
Otros gastos financieros		11.131.815.375	57.921.574.053
RESULTADO FINANCIERO		5.338.564.303	1.689.090.416
UTILIDAD POR OPERACIÓN DE SEGUROS		100.290.019.047	53.932.929.722
		171.165.319.402	116.542.277.794

(Continúa)

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS) Y SUBSIDIARIAS			
ESTADO CONSOLIDADO DE RESULTADOS INTEGRAL			
Por el año terminado al 31 de diciembre de 2024			
(Con cifras correspondientes de 2023)			
(En colones sin céntimos)			
	Nota	2024	2023 (*)
INGRESOS POR RECUPERACIÓN DE ACTIVOS Y DISMINUCIÓN DE ESTIMACIONES Y PROVISIONES			
Disminución estimación de cartera de créditos y primas vencidas		27.723.351.737	34.293.984.431
Disminución de estimación de inversiones en instrumentos financieros		8.150.711.843	9.426.023.216
Disminución de provisiones		1.286.844.811	884.495.385
INGRESOS OPERATIVOS DIVERSOS		18.285.795.083	23.983.465.830
Comisiones por servicios		18.507.390.058	22.258.882.704
Ingresos por bienes mantenidos para la venta		4.577.091.658	3.914.150.803
Ingresos por participaciones de capital de otras empresas		80.245.332	3.001.156.160
Ingresos por cambio y arbitraje de divisas		8.117	557.053
Otros ingresos operativos		13.850.044.951	15.342.977.338
GASTO POR ESTIMACIÓN DE DETERIORO DE ACTIVOS		14.234.557.783	11.947.776.548
Gasto por estimación de deterioro de cartera de créditos y cuentas y comisiones por cobrar		11.491.729.122	9.826.962.265
Cargos por bienes diversos		930.396.299	1.099.975.631
Gasto por estimación de deterioro de inversiones en instrumentos financieros		1.812.432.362	1.020.838.652
GASTOS OPERATIVOS DIVERSOS		96.677.320.047	96.053.942.949
Comisiones por servicios		18.896.147.438	17.617.251.494
Gastos por bienes mantenidos para la venta		323.889.301	1.883.230.391
Cargos por bienes diversos		5.007.327	-
Gastos por provisiones		19.422.003.465	21.259.318.806
Gastos por cambio y arbitraje de divisas		6.591	5.329
Otros gastos operativos		58.030.265.925	55.294.136.929
GASTOS DE ADMINISTRACION NO TÉCNICOS	26	11.533.100.193	10.405.963.093
Gastos de personal no técnicos		7.491.417.510	7.015.110.583
Gastos por servicios externos no técnicos		2.135.974.056	1.557.225.740
Gastos de movilidad y comunicaciones no técnicos		69.215.108	85.083.115
Gastos de infraestructura no técnicos		1.058.324.258	1.009.127.868
Gastos generales no técnicos		778.169.261	739.415.787
RESULTADO DE LAS OTRAS OPERACIONES		(76.214.236.228)	(61.854.815.455)
UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES			
		94.951.083.174	54.687.462.339
IMPUESTO SOBRE LA UTILIDAD			
Impuesto sobre la renta		22.314.824.294	13.120.242.176
Disminución del impuesto sobre la renta		24.418.031.002	18.377.134.975
UTILIDAD DESPUÉS DE IMPUESTOS Y ANTES DE PARTICIPACIONES		(2.103.206.708)	(5.256.892.799)
		72.636.258.880	41.567.220.163
PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD			
Participaciones legales sobre la utilidad		25.160.262.627	12.166.476.662
Disminución de las participaciones legales sobre la utilidad		41.965.947.762	20.799.606.936
UTILIDAD NETA DEL AÑO		(16.805.685.135)	(8.633.130.274)
		47.475.996.253	29.400.743.501
OTROS RESULTADOS INTEGRALES, NETOS DE IMPUESTO			
Superávit por revaluación de inmuebles		11.682.717.943	134.857.258
Ajuste por valuación de inversiones al valor razonable con cambios en otros resultados integrales		15.801.105.671	54.310.594.789
Ajuste por valuación instrumentos financieros vencidos y restringidos		801.760.948	648.436.061
Efecto ganancia actuarial del año		(785.583.628)	(2.250.850.896)
OTROS RESULTADOS INTEGRALES DEL AÑO, NETO DE IMPUESTO		27.500.000.934	52.843.037.212
RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL AÑO		74.975.997.187	82.243.780.713
LUIS FERNANDO MONGE SALAS (FIRMA)			
MBA. Luis Fernando Monge Salas Gerente General			
JOSUE ABARCA ARCE (FIRMA)			
Lic. Josué Abarca Arce Contador General			
(*) Ver nota 39.			
Las notas adjuntas son parte integral de estos estados financieros consolidados.			
CIA Y TITULO: JOSUE ABARCA ARCE Cargo: Contador General Firma: JOSUE ABARCA ARCE Fecha: 2025.03.26 11:52:33 -06'00' VERIFICACIÓN AUTENTICA VERIFICACIÓN AUTENTICA MBA: Timbres.combates.co.cr			



INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS) Y SUBSIDIARIAS
ESTADO CONSOLIDADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
Por el año terminado al 31 de diciembre de 2024
(Con cifras correspondientes de 2023)
(En colones sin céntimos)

Nota	Capital social	Ajuste al patrimonio	Reservas patrimoniales	Resultados acumulados	Total
	872.559.854.977	24.138.011.383	147.758.981.326	37.212.629.021	1.081.669.476.707
Saldos al 01 de enero 2023					
<i>Transacciones registradas directamente en el patrimonio:</i>					
Capital pagado adicional	39.885.039.792	-	-	(39.884.086.187)	953.605
Reservas legales y otras reservas estatutarias	-	-	(2.671.457.166)	2.671.457.166	-
Otras reservas legales o estatutarias	-	-	4.108.131.536	-	4.108.131.536
Total de transacciones registradas directamente en el patrimonio	39.885.039.792	-	1.436.674.370	(37.212.629.021)	4.109.085.141
<i>Otros resultados integrales:</i>					
Resultado del año	-	-	-	29.400.743.501	29.400.743.501
Ajuste por valuación de inversiones a valor razonable con cambios en otros resultados integrales, neto del impuesto sobre la renta	-	54.310.594.789	-	-	54.310.594.789
Ajuste por valuación de instrumentos financieros vencidos y restringidos, neto del impuesto sobre renta	-	648.436.061	-	-	648.436.061
Superávit por revaluación de inmuebles	-	134.857.258	-	-	134.857.258
Otros resultados integrales – efecto de las ganancias actuariales	-	(2.250.850.896)	-	-	(2.250.850.896)
Total resultado integral del año	-	52.843.037.212	-	29.400.743.501	82.243.780.713
Saldos al 31 de diciembre 2023	912.444.894.769	76.981.048.595	149.195.655.696	29.400.743.501	1.168.022.342.561
Saldos al 1 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	-	-	-	47.475.996.253	47.475.996.253
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	-	(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
Superávit 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	-	47.475.996.253	74.975.997.187
Saldos al 31 de diciembre 2024	936.536.110.525	104.481.049.529	156.791.467.719	47.475.996.253	1.245.284.624.026

LUIS FERNANDO MONGE SALAS (FIRMA)

MBA. Luis Fernando Monge Salas
Gerente General

JOSUE ABARCA ARCE (FIRMA)

Lic. Josué Abarca Arce
Contador General



Las notas adjuntas son parte integral de estos estados financieros consolidados.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS) Y SUBSIDIARIAS
ESTADO CONSOLIDADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
Por el año terminado al 31 de diciembre de 2024
(Con cifras correspondientes de 2023)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2024	2023
Flujos de efectivo de las actividades de operación			
Resultados del año		47.475.996.253	29.400.743.501
Partidas aplicadas a resultados que no requieren uso de fondos			
Ingresos financieros por inversiones en instrumentos financieros		(102.660.901.601)	(102.854.704.026)
Productos por cartera de crédito vigente, vencida y en cobro judicial		(2.890.407.948)	(3.301.868.229)
Gasto por aumento (ingreso por disminución) de estimación de cartera de créditos y primas vencidas, neto	10 y 11	3.341.017.279	400.939.049
Otros cargos (abonos) a resultado que no significan movimientos de efectivo		(60.872.905)	953.605
Ajustes a las provisiones técnicas, neto	17 y 23	19.483.910.569	28.775.629.974
Retiros de bienes muebles e inmuebles	12	1.639.775.592	143.632.290
Ingreso por participaciones en el capital de otras empresas, neto		(80.245.332)	(557.053)
Gasto por impuesto de renta, neto		22.314.824.294	13.120.242.176
Gasto por provisiones, neto		(349.597.669.116)	(310.547.597.984)
Gasto de provisión de siniestros		(543.221.764)	1.275.990.708
Otros ingresos operativos		-	(6.138.195.152)
Depreciaciones y amortizaciones	12 y 13	11.623.675.770	10.732.703.439
Pérdidas por diferencias de cambio y UD, netas		(10.966.723.433)	(57.575.543.651)
Variación en los activos (aumento) disminución			
Cartera de crédito		(579.478.627)	2.089.368.469
Comisiones, primas y cuentas por cobrar		(31.841.505.303)	(65.859.733.523)
Cuentas acreedoras y deudoras por operaciones de reaseguro		593.168.390	1.450.383.328
Otros activos		(5.195.809.888)	28.388.178.372
Variación en los pasivos aumento (disminución)			
Obligaciones a la vista y a plazo		21.670.225.792	2.767.780.236
Otras cuentas por pagar y provisiones		14.065.322.813	(9.735.260.374)
Pago de siniestros		347.842.778.344	310.881.241.061
Cuentas acreedoras y deudoras por operaciones de reaseguro		4.116.710.501	(72.558.602)
Obligaciones con asegurados, agentes e intermediarios		3.678.655.844	29.365.501.003
Otros pasivos		(7.210.847.926)	9.840.472.942
		(13.781.622.402)	(87.452.258.441)
Intereses cobrados		104.482.311.290	105.003.581.901
Impuestos pagados		(17.623.795.178)	(16.226.715.231)
Total flujos netos de efectivo provistos por las actividades de operación		73.076.893.710	1.324.608.229
Flujos de efectivo de las actividades de inversión			
Aumento en instrumentos financieros		(70.420.483.225)	(107.126.407.364)
Disminución de intrumentos financieros		32.527.586.482	128.388.876.837
Adquisición de inmuebles, mobiliario y equipo	12	(7.031.175.411)	(4.587.804.448)
Adquisición de intangibles	13	(166.598.081)	(28.847.063)
Participaciones en efectivo en el capital de otras empresas		(436.470.430)	3.816.335.078
Total flujos netos de efectivo (usados en) provistos por las actividades de inversión		(45.527.140.665)	20.462.153.040
Flujos de efectivo por actividades de financiación			
Pago de obligaciones financieras		(1.016.243.171)	(4.575.595.917)
Pago por obligaciones con entidades financieras a plazo		(4.257.111.087)	(3.104.937.580)
Total flujos netos de efectivo usados en las actividades de financiación		(5.273.354.258)	(7.680.533.497)
Efecto de las fluctuaciones del tipo de cambio en el efectivo y equivalentes			
Aumento neto en el efectivo		22.111.306.845	13.760.197.370
Efectivo al inicio del año		162.841.107.873	149.080.910.503
Efectivo al final del año	8	184.952.414.718	162.841.107.873

LUIS FERNANDO MONGE SALAS (FIRMA)

MBA. Luis Fernando Monge Salas
Gerente General

JOSUE ABARCA ARCE (FIRMA)

Lic. Josué Abarca Arce
Contador General



Las notas adjuntas son parte integral de estos estados financieros consolidados.

Índice de GRI

Declaración de Uso: Grupo INS ha elaborado el informe en referencia a los Estándares GRI para el periodo entre 1° de enero del 2024 al 31 de diciembre del 2024.

GRI 1 usado: GRI 1: Fundamentos 2021.

Estándares Sectoriales GRI aplicables: Ninguno

Estándares de Indicadores GRI

Ejes	Contenido GRI	Contenidos del indicador	Ubicación/ Página	Omisión
Perfil de la organización	“GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	6, 7, 10	
		2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	5, 7	
		2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	7	
		2-4 Actualización de la información		No procede
		2-5 Verificación externa	7, 12	
		2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	10, 56, 78	
		2-7 Información sobre colaboradores	21, 24, 25, 30	
		2-8 Trabajadores que no son empleados	78	
		2-9 Estructura de gobernanza y composición	38, 39	
		2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno		No procede
		2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	38	
		2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	37, 39	
		2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	37, 38, 39, 40	
		2-14 Función del máximo órgano de gobierno	37, 38	
		2-15 Conflictos de interés	42, 43	
		2-16 Comunicación de inquietudes críticas	47, 48, 49	
		2-17 Capacitación y conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	42	
		2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	37, 38	
		2-19 Políticas de remuneración	39	
		2-20 Proceso para determinar la remuneración	39	
		2-21 Ratio de compensación total anual	21	
		2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	8, 9, 55, 56	
		2-23 Compromisos y políticas	37,39,42, 53, 55, 64	
		2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	35, 39, 42, 43, 44, 50, 53, 54	
		2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	35,39, 42, 43, 47, 48, 49, 53	
		2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	39, 42, 47, 53, 54	
		2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	29, 43, 48, 49, 53, 86	
		2-28 Afiliación a asociaciones, alianzas, membresías	50, 52	
		2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	42, 52, 53, 56	
		2-30 Convenios de negociación colectiva y Asociación interna	26	
Estrategia- Materialidad y Partes Interesadas	GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	56	
		3-2 Lista de temas materiales	56	
		3-3 Gestión de los temas materiales	56	
		3-4 Partes interesadas y mecanismos de relacionamiento	56	

Estándares de Indicadores GRI

Ejes	Contenido GRI	Contenidos del indicador	Ubicación/ Página	Omisión
Económicos	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	63	
		201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	44, 45, 46, 72, 99, 100, 101, 102, 103	
	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	63, 65, 76, 79, 80	
		203-2 Impactos económicos indirectos significativos	46, 63, 64, 65, 66, 69, 70, 71, 74, 75, 76, 106, 107,108, 110,111,113,114,121,124,127, 133,134,136	
	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	63, 78	
Gobernanza	GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	37, 39, 42, 43	
		205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	39, 42, 43	
		205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	39, 42, 43	
	GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	37, 38, 43	
	GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1 Enfoque fiscal	37, 38, 66, 68	
		207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	37, 38, 66, 68	
		207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal	43, 44, 53	
Ambiente	GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	94	
		302-4 Reducción del consumo energético	94	
	GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	96	
		303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	96	
		303-3 Extracción de agua	96	
		303-5 Consumo de agua	96	
	GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI	87, 88, 89	
		305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	87, 89, 95	
		305-5 Reducción de las emisiones de GEI	87, 89	
		305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono	87, 89	
	GRI 306: Residuos 2020	306-3 Residuos generados	97	
		306-4 Residuos no destinados a eliminación	93, 97, 103	
		306-5 Residuos destinados a eliminación	97	
	GRI 307: Cumplimiento ambiental	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	44, 86	
	GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	85, 86	
Social	GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	21, 24, 25	
		401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	24, 26	
		401-3 Permiso parental (maternidad y paternidad)	26	

Estándares de Indicadores GRI

Ejes	Contenido GRI	Contenidos del indicador	Ubicación/ Página	Omisión
Social	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	31	
		403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	31, 32, 33	
		403-3 Servicios de salud en el trabajo	26, 31, 33	
		403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	32	
		403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	31	
		403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	26, 31,32	
		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	33	
		403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	26, 31	
		403-9 Lesiones por accidente laboral	32, 33	
		403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	32, 33	
	GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	27	
		404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	27	
		404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	28	
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	21, 23, 38, 39	
	GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	22, 29	
	GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	125	
	GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	77, 78, 133, 134	
	GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	77	
		414-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	27, 122, 131, 132	
	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	43	
	GRI 419: Incumplimiento de leyes sociales	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	43, 65	

Índice de cumplimiento normativo

Contenido legal	Páginas
Ley N° 9398 Ley para perfeccionar la rendición de cuentas	
a. Objetivos legales que dan origen y fundamento a la respectiva entidad, órgano o sector.	10, 15
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.	6, 21-25, 63-73
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.	21, 40, 41
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.	16-20, 50
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.	43, 77-80
f. Limitaciones u obstáculos encontrados.	46, 90
g. Retos, objetivos e inversiones visualizados para el mediano y largo plazos, tanto en el contexto institucional, como en el sectorial y nacional.	46, 48-52, 99-103
Decreto N°40200-MP-MEIC-MC Transparencia y Acceso a la Información Pública	
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.	43, 53, 54
b. Indicación del número de funcionarios y usuarios capacitados durante el período.	21, 27
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.	53
d. Indicación de mejoras y avances presentados durante el período para hacer más ágil y efectivo el derecho de acceso a la información.	44, 53, 54
e. Indicación de las sugerencias recibidas del OAI y los resultados de estas.	53
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.	53
g. Plan de seguimiento, actualización y monitoreo de la información pública de publicación proactiva	53

100 Años
INS

el
Respaldo
de los que
sueñan