REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

DEL GRUPO INS 2023



el Respaldo de los que sueñan

CONTENIDO



Perfil del Reporte **4**



Somos Grupo INS **12**



Nuestra Gobernanza **37**



Gestión Económica **57**



Gestión Ambiental **76**



Gestión Social **93**

Estados financieros 2023 **113**

Índice GRI **128**

Índice de cumplimiento normativo **131**



PERFIL DEL REPORTE

Transparencia como carta de presentación

Con aporte a:

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

100 Años INS

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS)

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

INS INVERSIONES SAFI

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

INS VALORES PUESTO DE BOLSA

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

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:** lunes a domingo 7:45 a.m. a 5:21 p.m. jornada continua.
- **Teléfono:** (506) 2284-8500
- **Correo electrónico:** comunicaciones@insservicios.com y vozdelcliente@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 8:00 a.m. a 5:00 p.m. 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:** lunes a domingo 7:45 a.m. a 4:30 p.m. Emergencias 24/7.
- **Teléfono:** (506) 2547-3700
- **Correo electrónico:** info@bomberos.go.cr

MUSEO DEL JADE

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

ALAJUELA

Sedes:
Alajuela
Ciudad Quesada
San Ramón

Puntos de Servicio:
La Fortuna
Pital
Grecia
Palmares
Sarchí
Orotina
Upala

HEREDIA

Sede:
Heredia

LIMÓN

Sedes:
Limón
Guápiles

Puntos de Servicio:
Hone Creek
Siquirres
Cariari

GUANACASTE

Sedes:
Liberia
Nicoya

Puntos de Servicio:
Cañas
Filadelfia
Santa Cruz
Villa Real

CARTAGO

Sedes:
Cartago
Turrialba

Puntos de Servicio:
Tres Ríos
Paraíso
Pacayas

PUNTARENAS

Sedes:
Puntarenas
Ciudad Neily

Puntos de Servicio:
Jacó
Quepos
Golfito
Puerto Jiménez
Esparza

SAN JOSÉ

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

Puntos de Servicio:
Pavas
San Marcos de Tarrazú



Sedes
Puntos de Servicio

Estamos conformados por 21 Sedes y 24 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).

MENÚ

Hitos del 2022

Económico

Pasamos de una recolección de **₡652.100 millones** en primas para el año 2022 a **₡692.487 millones** para el año 2023, un aumento neto de **₡40.387 millones**.

Como parte de nuestro liderazgo en el mercado nacional, continuamos con un crecimiento anual sostenido, el año 2022 lo cerramos con **1.566.678** clientes y pasamos a **1.766.908 clientes durante el 2023**, un aumento del **13%** que nos mantiene a la cabeza del mercado local.

Mediante el Programa Beneficio Económico por Homologación de la Gestión Preventiva premiamos 53 empresas de diferentes sectores económicos que cuentan con el Seguro de Riesgos del Trabajo, con **premios por ₡692 millones**.

Indemnizamos un total **₡2.541 millones** por **795 reclamos** amparados en las pólizas de incendio para viviendas, en lo que fueron las lluvias el principal detonante de siniestros, seguidos por rayos, incendios, inundaciones y deslizamientos.

Para el producto de carga, indemnizamos más de **₡1.921 millones** a transportistas que contaban con pólizas para sus mercancías, abarcando **250 reclamos**.

Realizamos el primer **Foro de Inversión ASG**: Incorporando la Sostenibilidad en la Gestión de Inversión organizado en alianza con el Grupo Financiero Mercado de Valores, la Universidad Nacional, la Operadora de Pensiones Complementaria de la CCSS y Third Economy con una participación de 310 personas del mercado de inversiones nacional.

INS Valores Puesto de Bolsa se convierte en el agente colocador para la **Corporación Andina de Fomento (CAF)** en el mercado de valores costarricense. La primera colocación, constó de dos series de bonos locales por un total de **₡270.780 millones** con criterios sostenibles.

Obtuvimos, en el **2023, el nivel más alto de calificación** por parte de la agencia internacional de calificación crediticia. AM Best ha afirmado la Calificación de Fortaleza Financiera de A (Excelente) y la Calificación Crediticia de Emisor de Largo Plazo de A (Excelente) del Instituto Nacional de Seguros. Mientas que Ritch Ratings afirma una calificación nacional de fortaleza financiera AAA (CRI) perspectiva estable, con la calificación del INS, la más alta en la escala nacional para el INS.

Ambiental

Por quinto año consecutivo, **somos Carbono Neutral Plus**, la máxima certificación posible en Programa País de Carbono Neutralidad 2.0, basado en las normas INTE/ISO 14064-1:2019 e INTE B5:2021 que se gestiona desde el año 2018 sobre nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y en aumento del alcance de las normas.

Nuestros 2 Programas de Gestión Ambiental Institucional fueron galardonados en el 2023 con la **Excelencia Ambiental** de parte de la Dirección de Gestión de Calidad Ambiental (DIGECA) del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), ubicados en el semáforo de evaluación con color verde positivo.

Recibimos el galardón **Bandera Azul Ecológica para 87 edificaciones** un 34% más que en el año 2022, de las cuales 9 alcanzaron 6 estrellas blancas, equivalente al máximo puntaje posible en la categoría de Cambio Climático.

Los **vehículos eléctricos** e híbridos representaron en el 2023 un 2.65% de la flotilla asegurada, aprovechando el descuento del 15% en la póliza voluntaria de automóviles, contribuyendo al crecimiento sostenido del aseguramiento de la movilidad sostenible, apoyando su aporte a la descarbonización.

El seguro agrícola es un respaldo para este sector del país. En el año 2023, las **indemnizaciones por afectación de cultivos superaron los ₡74.830.741,** y las causas principales fueron los vientos huracanados, la sequía y el exceso de humedad.

Inauguramos en el **Museo del Jade y la Cultura Precolombina** la exhibición Historias de arrieros y bovinos hacia la descarbonización, resaltando estrategias ganaderas para reducir gases de efecto invernadero, promover la seguridad alimentaria y la adaptación climática en colaboración con la Corporación Ganadera y Ministerio de Agricultura y Ganadería.

El Instituto Costarricense de Turismo (ICT) otorga la certificación de Sostenibilidad Turística y la licencia de uso de la marca país: **Esencial Costa Rica** al Museo del Jade y de la Cultura Precolombina.

Social

La cobertura de Riesgos de Trabajo, un baluarte de la seguridad social del país aumenta en cobertura, pasamos de 1.364.128 personas aseguradas durante el 2022 a **1.463.523 personas aseguradas en el 2023**, un crecimiento del 7,30%.

La protección para migrantes recolectores de café se logra gracias a la colaboración el Ministerio de Agricultura y Ganadería, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y el Instituto del Café de Costa Rica (ICAFE), mediante la adquisición de una **póliza del Seguro de Riesgos del Trabajo adaptada al sector cafetalero**, financiada por Fondo Nacional de Sostenibilidad Cafetalera (FONASCAFE), protegiendo tanto a trabajadores nacionales como migrantes acreditados.

Durante el 2023 la cantidad de personas atendidas mediante el **Seguro Obligatorio Automotor (SOA)** en la Red de Servicios de Salud ascendió a **45.258 personas**.

Hubo un total de 5.832 personas que activaron pólizas de desempleo, con un desembolso de ₡7.121 millones. Este respaldo fue gracias al **Seguro de Protección Crediticia**, que cubre créditos en entidades financieras en caso de despido con responsabilidad patronal.

Hospital del Trauma cumplió 10 años de beneficiar a personas que sufrieron accidentes de tránsito, laborales o estudiantiles, con un total de 20.098 cirugías de las cuales el 93% fueron ortopédicas.

La Red de Servicios de Salud llevó a cabo la II Edición de reconocimiento del **Programa de Reinserción Laboral,** que premiando empresas por buenas prácticas, y festejó la incorporación de 72 personas con discapacidad adquirida producto de un accidente laboral o de tránsito con un seguimiento de los casos para 245 personas.

Se establecieron **nueve cantones prioritarios** para realizar doce ferias de la salud (Tilarán, Abangares, Cañas, Heredia, La Unión, Goicoechea, Puntarenas, San Carlos, Pérez Zeledón y Turrialba) desarrollando quinientos setenta y tres (573) chequeos digestivos y doscientos veinte (220) pulmonares, para setecientas noventa y tres (973) personas beneficiadas.

Organizamos el IV **Torneo de Brigadas** con una participación de 390 personas, distribuidas en 39 brigadas, 10 en la categoría tipo A o industrial y 29 en la categoría tipo B o no industrial, una competencia que pone a prueba las habilidades y destrezas de las personas brigadistas.

Gobernanza

Presentamos la **Política de Gestión Integral de Riesgos para el Grupo INS**, aprobada por nuestra Junta Directiva en el 2023, que marcó una transición de la gestión institucional hacia una gestión consolidada y corporativa la incluye, entre otras cosas, la incorporación de los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Como institución pública líder en la gestión de sostenibilidad fuimos seleccionados para conformar el **Consejo Asesor de Sostenibilidad (CAS)** que da acompañamiento técnico de alto nivel a la Política Nacional de Responsabilidad Social, esta designación estará vigente hasta el 2026.

Suscribimos un historio **convenio marco con la Caja Costarricense del Seguro Social** para mejorar la prestación de servicios de salud y fortalecer la cooperación mutua en beneficio de los pacientes; este acuerdo, establece una colaboración estratégica, coordinación, plataformas de servicios, traslado de pacientes y la creación de una comisión para gestionar futuros acuerdos.

Integramos el **Sector Asegurador Sostenible**, desde el compromiso firmado en la adopción del Protocolo de Conducta Empresarial Responsable para el sector asegurador en Costa Rica, donde participamos activamente de mesas de trabajo.

Recibimos reconocimiento de Global Reporting Initiative (GRI) como empresa ancla en el **Programa de Negocios Competitivos**, apoyando en procesos de capacitación sobre reportes de sostenibilidad a empresas de nuestra cadena de valor.

Años INS

Acerca del reporte

Como una muestra de trasparencia, rendición de cuentas y de un firme compromiso con el desarrollo sostenible, presentamos el tercer Reporte de Sostenibilidad del Grupo INS. Con convencimiento del papel fundamental que las instituciones públicas desempeñan para propiciar el cambio en el mundo actual. Por ello, seguimos liderando este cambio con una visión de negocio sostenible y la generación de valor público desde una gobernanza robusta que da frutos en los ámbitos económico, ambiental y social para nuestras diferentes partes interesadas.

Este informe se presenta para el periodo comprendido entre el 1° de enero al 31 de diciembre del 2023 y la información incluida tiene el desempeño del Instituto Nacional de Seguros (INS) y de todas nuestras empresas subsidiarias: INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (SAFI), INS Valores Puesto de Bolsa, INS Servicios, Red de Servicios de Salud y el Benemérito Cuerpo de Bomberos (como órgano de desconcentración máxima adscrito al INS), incorporando acciones del Museo del Jade y Cultura Precolombina.

El Reporte de Sostenibilidad del Grupo INS en su versión del 2023 es una primera aproximación en el uso de la metodología de Reporte Integrado y fue elaborado con referencia a los estándares de Global Reporting Initiative (GRI).

Como una forma de robustecer integralmente el reporte y para unificar mecanismos de cumplimiento se compilan una serie de elementos normativos en respuesta a la Ley para perfeccionar la rendición de cuentas N°9398 y el Decreto Transparencia y Acceso a la Información Pública N°40200; asimismo, se atiende el requerimiento del Ministerio de la Presidencia (oficio MH-DM-OF-0153-2023) y el informe anual de la Política de Gestión Integral de Riesgos del Grupo INS.

Además, incluimos los estados financieros consolidados del Instituto Nacional de Seguros y subsidiarias (presentados ante SUGEF), Fondo de Pensiones y Jubilaciones para los miembros permanentes del Benemérito Cuerpo de Bomberos preparados en cumplimiento con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) emitidas por la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, siglas en inglés). Los estados financieros consolidados fueron autorizados por las respectivas Juntas Directivas durante el primer trimestre del 2024, para los tres estados financieros auditados que se manejan en el Grupo INS.

Invitamos a nuestras partes interesadas a ponerse en contacto con nuestro Equipo de Sostenibilidad en caso de que requieran obtener más información sobre los detalles y contenidos presentados en este informe de triple impacto. Estamos comprometidos con responder a sus consultas y proporcionar información adicional para promover el diálogo abierto y constructivo sobre nuestras prácticas y desafíos en materia de sostenibilidad. Pueden contactarnos, al correo electrónico buzonsostenibilidad@grupoins.com.



2-1, 2,2

Celebrando un siglo de compromiso y transparencia

En 100 años de historia podemos decir muchas cosas.

Por ejemplo, hoy somos la empresa aseguradora #1 en primas de Centroamérica y República Dominicana. Somos la empresa financiera del Estado con el patrimonio más grande del país. Además, contamos con el respaldo de los reaseguradores más importantes del mundo y eso es garantía para nuestra clientela.

Podríamos seguir hablando de nuestros logros; sin embargo, para conmemorar estos cien años hemos preferido hablar de los sueños.

Si algo debemos reconocer es que la historia del INS y nuestra trayectoria se la debemos al personal, proveedores, asesores de seguros y a los clientes, quienes confían en nosotros.

Son ustedes quienes nos han permitido seguir creciendo; hoy celebramos a esos protagonistas, reconociéndolos con transparencia.

Desde nuestras prácticas financieras hasta nuestras relaciones con las diferentes partes interesadas, vivimos acciones diarias de compromiso para operar con la más alta integridad y para mantener una comunicación abierta en cada interacción.

No solo construimos relaciones sólidas y duraderas sino que, también, promovemos la confianza y la estabilidad en el mercado donde operamos. Este reporte es ejemplo de ello, por lo que los invitamos a leer sobre nuestros aciertos, retos y compromisos a futuro.



Gabriela Chacón Fernández,
Presidenta Ejecutiva del Grupo INS

Nuestra solvencia es bienestar para Costa Rica

Cada mensaje que incluimos anualmente en nuestro reporte de sostenibilidad tiene un valor importante; sin embargo, este año hay algo que lo hace aún más especial.

Este informe del 2023, y que publicamos en el 2024, nos ubica en el Centenario del INS. Cumplir 100 años es un hito que debe llenarnos el corazón de orgullo. Como gerente general del INS, me siento muy honrado de ser parte de esta gran empresa pública, que, 15 años después de la apertura del mercado de seguros sigue haciendo historia.

Cuando se piensa en el INS, las personas nos relacionan con respaldo, solidez y confianza, resultado de un trabajo de muchos años.

Hoy, ser cliente, proveedor, asesor de seguros o personal del INS es formar parte de una empresa centenaria.

Una empresa que rinde de cuentas como una expresión de su compromiso con la transparencia y la responsabilidad. Al compartir abiertamente nuestros logros y desafíos, no solo respondemos a nuestras obligaciones éticas y de cumplimiento, sino que también contribuimos a crear un entorno empresarial más sólido y confiable.

Aquel Banco Nacional de Seguros que nació en 1924 sigue creciendo y esperamos seguir generando valor público a la sociedad, mediante prevención y protección, por muchísimos años más.



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 y Seguros Solidarios. Seguro de Riesgos del Trabajo, Seguro Obligatorio de Automóviles y Seguros Autoexpedibles.
INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (SAFI) fundada en 1999 y adquirida por el INS en 2007	Administración de fondos de inversión y brindando 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 el 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 el 2009	Prestación de servicios de salud especializa en apoyo a la cobertura del Seguro Obligatorio Automotor, Riesgos de Trabajo, Póliza Estudiantil, Seguros Personales y otros seguros comerciales.	Servicios de salud, hospitalización, cirugías, medicamentos, pago de rentas, prótesis, terapias, Trabajo Social, incapacidades.
Benemérito Cuerpo de Bomberos opera al INS desde 1865	Atención de emergencias y prevención de incidentes mediante bomberos y bomberas profesionales, personas voluntarias, reservistas y equipo administrativo.	Protección, capacitación, atención de emergencias, servicios de prevención, inspecciones y visado de planos.

2-1, 2-6



SOMOS GRUPO INS

100 años siendo el respaldo de los que sueñan

Con aporte a:

3 SALUD Y BIENESTAR

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

5 IGUALDAD DE GÉNERO

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

100 Años INS

Visión empresarial

Nuestras empresas

Somos la única entidad aseguradora autónoma respaldada por el Estado, nos destacamos por nuestra sólida garantía. Establecidos inicialmente mediante la Ley N° 12 del 30 de octubre de 1924, y luego modificados por la Ley N° 8653, conocida como la Ley Reguladora del Mercado de Seguros en su artículo 52, contamos con personalidad jurídica propia y un patrimonio independiente.

Nuestros orígenes se remontan al Banco Nacional de Seguros; sin embargo, en 1948, a través del Decreto del 21 de mayo, adoptamos el nombre de **Instituto Nacional de Seguros (INS)**. Durante décadas, desde nuestra creación hasta el 7 de agosto de 2008, ostentamos el monopolio del sector asegurador nacional. No obstante, en un contexto de mercado competitivo y de mayor oportunidad con la promulgación de la Ley N° 8653, los seguros se abrieron, lo que marcó un hito en nuestra historia y en la industria aseguradora del país.

Nuestra solidez como empresa regional se destaca no solo por nuestro éxito en el negocio de seguros, sino también por nuestra eficiente gestión de los regímenes solidarios, como lo son el de Riesgos del Trabajo (RT) establecidos por la Ley Nº 6727 y del Seguro Obligatorio Automotor (SOA) según la Ley Nº 9078. Contamos con la facultad legal para establecer Sociedades Anónimas y nuestras empresas afiliadas comparten objetivos los cuales promueven la rentabilidad, competitividad y, sobre todo, la generación de valor público.

En un recorrido centenario, hemos dejado una huella profunda en la sociedad costarricense, basada en nuestro compromiso y solidaridad. A través de nuestras diversas empresas tenemos un giro de negocio financiero, pese a ello, nuestra razón de ser nos lleva a dar múltiples servicios en los cuales ofrecemos una amplia gama de productos y servicios que brindan protección y prevención, cumpliendo así con nuestra misión de proteger a Costa Rica.



Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (BCBCR):

Inicialmente asociado al Banco Nacional de Seguros, en 2008 evolucionó para convertirse en un ente de máxima desconcentración del Instituto Nacional de Seguros (INS), institución vital en la protección y seguridad en las comunidades a las que servimos. Su alcance abarca desde la atención de emergencias hasta la prestación de servicios preventivos, con el objetivo de preservar la vida, los bienes y el medio ambiente. Sus funciones incluyen la ejecución de acciones de prevención, respuesta, coordinación, evaluación y mitigación ante situaciones críticas.

INGRESE AQUÍ

1865

INS Valores Puesto de Bolsa S.A.

Se estableció conforme a la Ley N° 7732, en INS Valores, donde nos especializamos en proporcionar asesoramiento especializado en operaciones bursátiles, tanto en el mercado nacional como internacional. Además, nuestros servicios abarcan una amplia gama de opciones, incluyendo fondos de inversión, intermediación bursátil, transacciones de valores en mercados locales e internacionales, custodia de activos, gestión personalizada de carteras y servicios de banca de inversión.

INGRESE AQUÍ

1993

INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (SAFI)

Surge en 1999 y es adquirida por el INS en 2007, bajo la normativa de la Ley N° 7732. A través de INS SAFI, ofrecemos servicios de custodia y gestión de recursos financieros en fondos de inversión, promoviendo la creación de productos conjuntos dentro del grupo corporativo y otras innovaciones en el mercado financiero.

INGRESE AQUÍ

1999

INS Servicios S.A.

Establecida en virtud de la Ley N° 8653, amplía el abanico de servicios auxiliares de seguros del Instituto Nacional de Seguros (INS). Con un enfoque en calidad, eficiencia y competitividad, esta empresa mejora la operatividad y la calidad de los servicios para todas las partes involucradas, fortaleciendo así la oferta aseguradora.

INGRESE AQUÍ

2008

La Red de Servicios de Salud S.A. (RSS)

Se establece en 2009, respaldada por la Ley N° 12, con el objetivo principal de brindar servicios de atención médica, especialmente en el ámbito de la traumatología de alto nivel, para complementar la cobertura de seguros, como el Seguro Obligatorio de Automóviles (SOA), el Seguro Obligatorio de Riesgos del Trabajo (RT) y otra póliza de gran demanda, como es nuestro Seguro Estudiantil.

INGRESE AQUÍ

2009

Nuestro propósito

Contamos con una carta de navegación que dirige las acciones de las empresas bajo la línea base señalada por la máxima autoridad a nivel de gobernanza, la Junta Directiva del Instituto Nacional de Seguros.



Misión: Somos el INS, una 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.

Principios:

- **Probidad:** Como servidores públicos estamos obligados a trabajar por el interés público, por lo tanto, implica que demostremos rectitud y buena fe en el uso de las facultades que nos confiere la ley.
- **Legalidad:** Asumimos sin excepciones la obligatoriedad de aplicar la legislación vigente en las actividades y operaciones del Grupo INS.
- **Diversidad e inclusión:** Promovemos el respeto hacia los derechos humanos, 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:** Nos situamos en la obligatoriedad de nuestros deberes oficiales, sin el imperativo financiero, o de cualquier otra índole, sea persona física o jurídica que pueda influenciar en el desempeño laboral de nuestros deberes oficiales.
- **Eficiencia y Eficacia:** Maximizamos los resultados mediante una adecuada administración de los recursos disponibles, cumpliendo nuestros objetivos de trabajo al menor costo 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, 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 desde la observación de normas y compromisos adquiridos, los cuales nos permiten actuar con la verdad, lo que denota sinceridad y correspondencia en lo que hacemos, en lo que pensamos y en lo que decimos.

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



En concordancia con las mejores prácticas de planificación estratégica, hemos definido una metodología que establece las líneas estratégicas corporativas que direccionan el desarrollo para cada una de las empresas que conforman al Grupo INS.

El alineamiento de la estrategia de corto, mediano y largo plazo se ha venido generado 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; tomando como línea base las metas estratégicas establecidas. Además, consideramos una metodología de “cascada” que va desde la planificación de largo plazo hasta la de corto plazo, ligada a la presupuestación, 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 siendo mayor a cinco años), en relación con Misión, Visión y Valores.
- **Plan Estratégico de Negocio (PEN):** Establece las principales líneas de orden táctico que direccionan las estrategias de cada una de las instancias encargadas del negocio en el Grupo INS, en alineamiento con el PEI.
- **Plan Estratégico Corporativo (PEC):** Instaura las principales líneas de orden estratégico que direccionan las estrategias de las Subsidiarias del Grupo INS, en alineamiento con PEI.
- **Plan Anual Operativo (PAO):** Es el instrumento formulado en concordancia con los demás planes a través de la definición de objetivos, metas y acciones que se deberán ejecutar durante el año.

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

Perspectiva financiera: Rentabilidad creciente y sostenible que respalde a la sociedad mediante un portafolio de productos, servicios e inversiones, que mantenga un equilibrio entre la rentabilidad y participación de mercados.



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 los clientes cumpliendo con 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.



Estas perspectivas se conjuntan dentro del modelo de gestión del Cuadro de Mando Integral, como herramienta de evaluación, en la cual establecemos metas, pesos e indicadores para cada objetivo estratégico. Tomando como línea base las metas estratégicas establecidas en forma anual para el cuatrienio vigente 2021-2024.

En forma trimestral, brindamos el seguimiento a los planes de acción por cada objetivo estratégico, para determinar el cumplimiento y evitar desviaciones en el desempeño. Por su parte, el Plan Estratégico Corporativo en su última evaluación para el año 2023 obtuvimos una calificación de 83% y el Plan Estratégico Institucional obtuvimos una calificación de un 96%, ambas catalogadas como satisfactorias.

Se destaca la distribución porcentual de pesos, en la que domina la perspectiva financiera prima sobre las demás muy en línea con nuestro giro de negocio, desde la consecución de aportaciones de los seguros solidarios, traslado de impuestos y utilidades y la generación de valor público.

Resultados del Plan Estratégico, INS 2023

Perspectiva	Peso	Peso Obtenido	Cumplimiento
Financiera	40%	36,50%	91,00%
Clientes	25%	24,30%	97,50%
Procesos Internos	25%	25,00%	100%
Aprendizaje y Crecimiento	10%	10,00%	100%
Total	**100%**		**96%**

Resultados del Plan Estratégico Corporativo 2023

Perspectiva	Peso	Peso Obtenido	Cumplimiento
Financiera	40%	29,70%	74%
Clientes	25%	21,30%	85%
Procesos Internos	25%	22,50%	90%
Aprendizaje y Crecimiento	10%	10,00%	100%
Total	**100%**		**83%**

Nuestras empresas contribuyen a la consecución de las metas del Grupo INS, por lo que no se ligan al **Plan Sectorial**. El reto de **ser la mejor experiencia aseguradora** requiere entre otros aspectos, como mantener la vigilancia tecnológica en cuanto a tendencias y mejores prácticas, buscando que nuestra entidad aseguradora sea más ágil en un mercado competitivo.

Nuestra estrategia como Grupo INS es generar negocios rentables y sostenibles, los cuales propicien una experiencia de gran alto valor para nuestros usuarios y por ende, para nuestras partes interesadas, mediante una oferta especializada desde la cultura de servicio y la transformación digital. El personal de la organización contribuye en la estrategia a través del servicio, la calidad de los productos, los procesos y negociaciones, y con ello permite construir el Grupo INS del futuro.

En ese sentido, de cara al horizonte estratégico para los próximos años, en el marco de la celebración de nuestro centenario, a través de las mejores prácticas de planificación estratégica buscaremos trazar las grandes líneas de acción que le permitan robustecer la cultura de servicio, el alcance de la sostenibilidad y creación de valor público, de manera tal que continúe siendo el respaldo de los que sueñan.

El **Plan Anual Operativo** de cada una de las empresas se alinea con los Objetivos Estratégicos del Plan Estratégico Institucional para el desarrollo de las gestiones y actividades que lleva a cabo cada una de las empresas en las metas de contribución planteadas, del cual se da cumplimiento mediante acciones y actividades de mejora.

A nivel del INS, a partir del promedio de cumplimiento del **PAO** en el año 2023, el cual se constituye del 99%, nuestra gestión se ubica en el rango de avance satisfactorio, de conformidad con lo normado en el Reglamento de Administración Integral de Planes y Presupuestos del INS, considerando el porcentaje de avance físico, alcanzado por los 38 subprogramas presupuestarios evaluados.

La ejecución presupuestaria en el cumplimiento de los objetivos, las metas y acciones logramos alcanzar un 85% para el mismo período, lo cual se considera una ejecución acorde con las buenas prácticas.

Resultados de ejecución de Plan Anual Operativo, 2023

Empresa	Ejecución PAO	Ejecución presupuestaria
INS	99%	85%
INS SAFI	88,12%	51,46%
INS Valores	65,30%	50% ingresos 69% egresos
INS Servicios	96%	99% ingresos 92% egresos
RSS	95,70%	96,80%
BCBCR	97,34%	90%

Este alineamiento estratégico es vital para el desarrollo de la función pública y para el logro de las metas sustantivas del negocio, guiados siempre por la alta dirección, desde un liderazgo de visión a largo plazo. Para ello, se utilizan instrumentos y herramientas de apoyo estratégico y operativo, como el mapa de procesos, el cual recoge la gestión sustantiva y estrategia de la organización; durante el 2023 no sufrió cambios en relación con lo que se presentó para el reporte del año 2022.

Este mapa detalla que la gestión ética, la gestión de riesgos, la rendición de cuentas y la sostenibilidad, son elementos esenciales dentro de los procesos, y transversales a la generación de valor público. En este se definen distintos tipos de procesos, destacando los estratégicos, medición, análisis y mejora, sustantivos, auxiliares de seguros y de apoyo con claras entradas y salidas.



Nuestra gente

Conformación de nuestro personal

Como grupo líder en el sector financiero en nuestro país, no solo destacamos por productos y servicios sino, también, por el talento humano.

Estamos conformados por una gran variedad de roles y competencias, esta estructura salarial no solo remunera el trabajo realizado, sino que también impulsa la motivación, el crecimiento profesional y la equidad dentro del grupo. A nivel de INS sobre la planilla anual se dio una inversión en salarios brutos de **₡46.619 millones** para el 2023.

Personal corporativo por sexo, 2023

Sexo	INS	INS SAFI	INS Valores	INS Servicios	Red de Servicios de Salud	Cuerpo de Bomberos	Total
Mujeres	1.404	13	28	848	1.119	203	3.615
Hombres	1.177	8	41	703	615	1.051	3.595
Total	2.581	21	69	1.551	1.734	1.254	7.210
Salarios brutos anuales	**46.619**	**478**	**1.418**	**17.581**	**23.855**	**14.936**	**104.886**

* montos en millones de colones

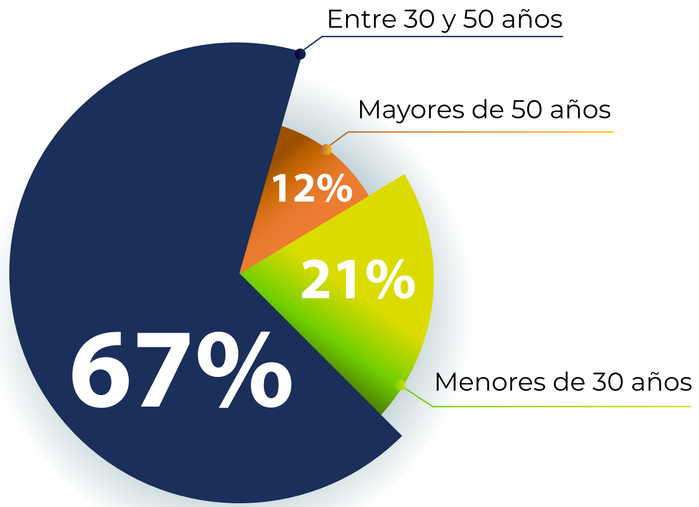
Dentro del personal contamos con el aporte de 7.210 personas trabajadoras, en el año 2022 correspondió a 6.910 personas, esto refleja un incremento de un 4%, resaltando que la distribución es equitativa entre hombres y mujeres.

Variación de personal entre 2022 y 2023

Sexo	2022	2023	Variación
Mujeres	3.436	3.595	4,42%
Hombres	3.474	3.615	3,90%
Total	**6.910**	**7.210**	**4,16%**

Para el periodo de reporte el rango de edad mayoritario en la conformación del personal fue entre 30 y 50 años, para un 67% que corresponde a 4.823 personas, seguido por personas menores de 30 años y luego mayores de 30 años.

Distribución de personal por rango de edades, 2023



Del total de personal para el 2023, cuentan con jornada completa a un 99%, que equivale a 7.167 personas. Sobre el tipo de contrato, para este mismo periodo 1.208 personas trabajadoras tenían un contrato definido que corresponde al 83% del personal.

2-7, 2-21, 401,1, 405-1

Cultura organizacional

La cultura sólida es un activo estratégico que guía nuestras acciones hacia el logro de la visión del Grupo INS como un referente de excelencia.

Como parte de los procesos de mejora continua, durante el periodo realizamos mediciones de clima organizacional para cada una de las empresas del corporativo.

A nivel corporativo para el año 2023, se contabilizan 713 procedimientos administrativos y disciplinarios.

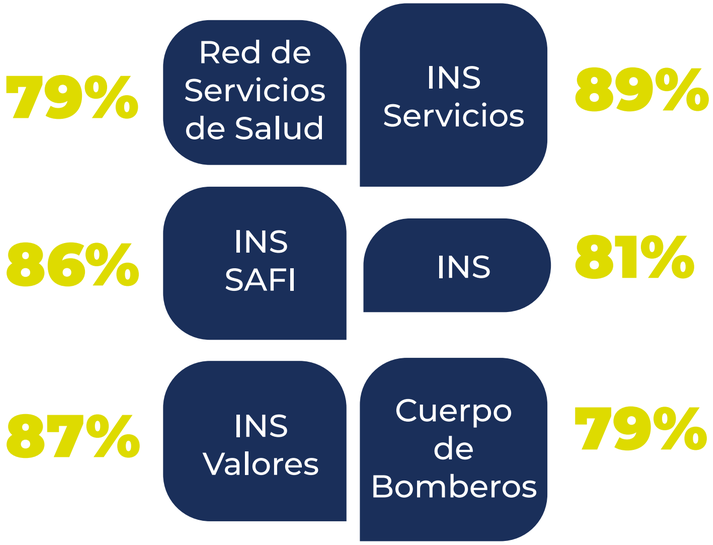
Durante el año del reporte, los esfuerzos en promover la cultura organizacional lo enfocamos en programas y acciones de formación, donde destacamos:

Programas

- Soy Líder y desarrollo gerencial para líderes
- Morpho por medio de reconocimiento por implementación de proyectos
- 715 personas capacitadas en cultura de la innovación

Formación

- Temas de ética a nivel corporativo
- Campaña Fortalecimiento del Liderazgo personal y valores del Grupo INS
- Acciones de comunicación, mediante boletines semanales con temas de interés, logros e información institucional



2-21, 406-1, 407-1

Liderazgo femenino

Personal corporativo por sexo, 2023



Avanzamos en la equidad de género, al evidenciar que durante el año de reporte nuestro personal femenino lideró 4 de las categorías de puestos laborales, sobresaliendo en personal ejecutivo con un 52% que es equivalente a 129 mujeres y la categoría profesional con un 58% para un total de 1.403 mujeres, además el cargo más alto a nivel institucional, el puesto de Presidencia Ejecutiva lo ocupa una mujer desde el 2022.

El principal giro de negocio es financiero, seguido por la atención de emergencias y la prestación de servicios de salud, sectores con múltiples brechas de género, reflejo de la sociedad en la que vivimos. Producto de múltiples esfuerzos tenemos una composición de liderazgos que nos llena de orgullo, a sabiendas de que no es el único tema por trabajar y de que tenemos la capacidad de seguir mejorando.

Encuentre en Información del Personal Institucional, más datos sobre nuestra gente, como por ejemplo el detalle de puestos.

HAGA CLIC AQUÍ

405-1

Puestos de liderazgo

Sexo	INS		INS SAFI		INS Valores		INS Servicios		RSS		BCBCR	
Mujeres	53%	88	29%	2	43%	6	51%	33	65%	59	12%	26
Hombres	47%	78	71%	5	57%	8	49%	32	35%	32	88%	193

Durante el año de reporte, el INS, INS Servicios y la Red de Servicios de Salud destacan por una mayor cantidad de mujeres líderes que, entre otras cosas, tienen a cargo personal y equipos de trabajo. Esto gracias entre otras cosas a los programas de sucesión y capacitación interna que, poco a poco, han dado frutos.



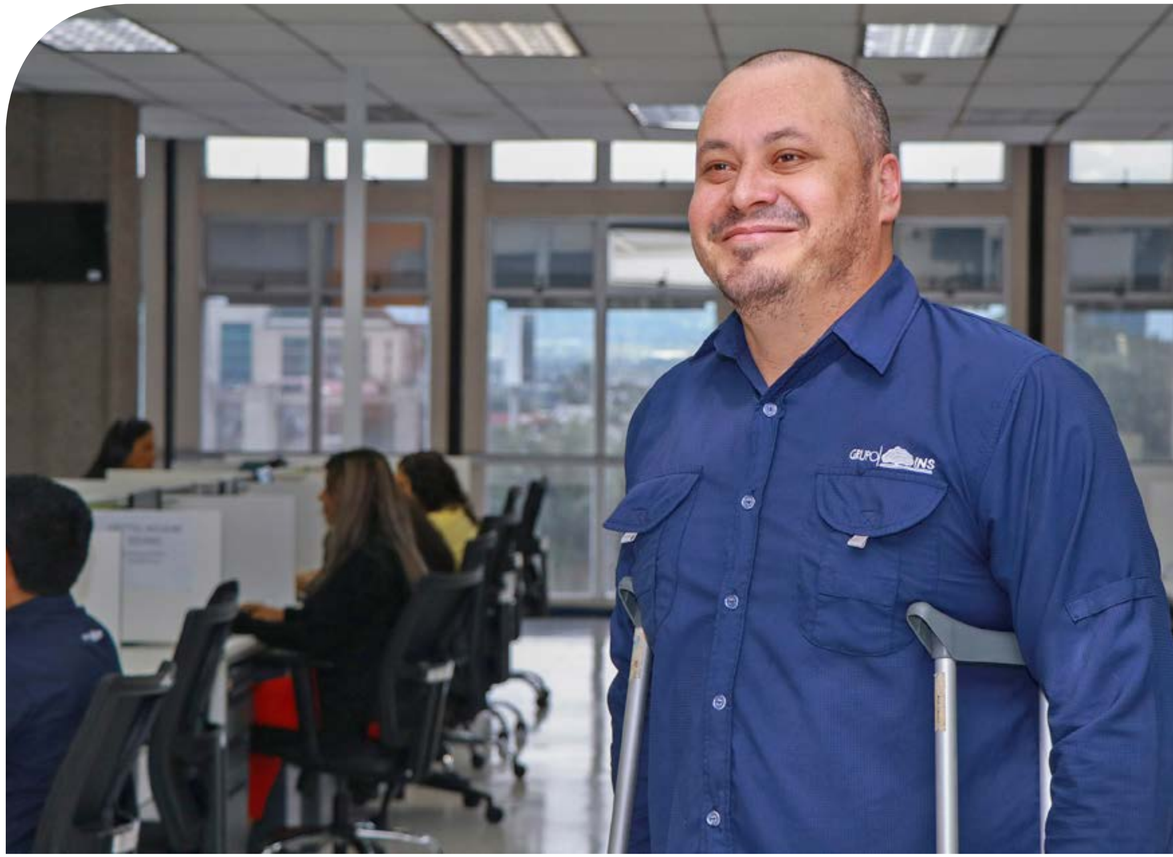
Atracción del talento

El personal es nuestra parte interesada más valiosa a nivel corporativo, la gestión de este es de suma importancia, por lo que el proceso de entrada es uno de los más rigurosos para garantizar un contar con el personal idóneo y de alto sentido de servicio y vocación. Destacamos los mayores logros en atracción del talento para el periodo de reporte:

- Desarrollamos una estrategia de inclusión de personas con discapacidad a nivel corporativo que, entre otras cosas, incluye la alianza con la Fundación Yo puedo y vos.
- Por parte de INS Servicios implementamos buenas prácticas, para alcanzar un 28% de nuevos ingresos bajo la condición de grupos vulnerados.
- Continuidad del programa de incorporación de practicantes tanto de colegios técnicos como de universidad, como fuente de captación del talento joven.
- Realizamos análisis de las posiciones de liderazgo y de mayor valor estratégico para promover la equidad de género.
- Incluimos la estrategia de *Assessment Center* como método de evaluación de personas postulantes a vacantes institucionales.

Para procesos de reclutamiento y selección, se habilita un formulario externo que se encuentra disponible

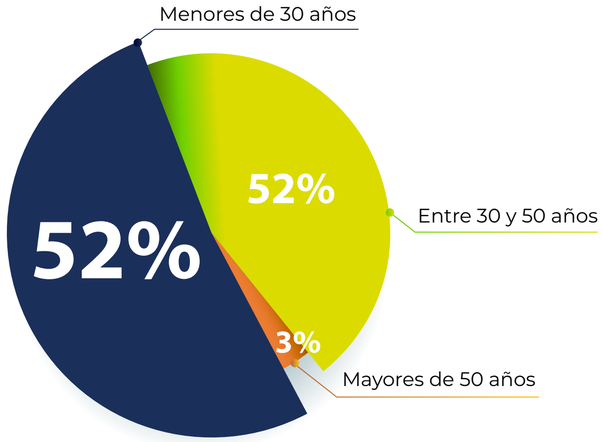
HAGA CLIC AQUÍ



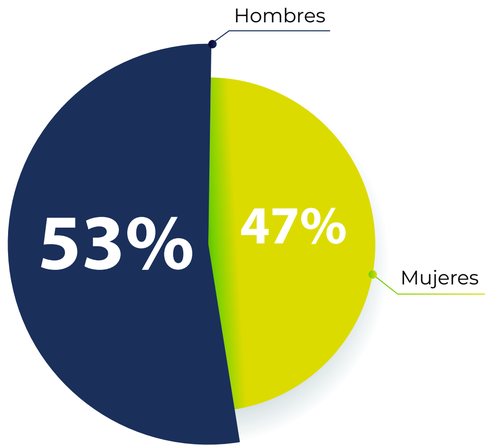
Mediante el enfoque de atracción de talento humano, buscamos no solo reunir el mejor grupo de colaboradores, sino también crear un entorno laboral que refleje la variedad de perspectivas y experiencias necesarias para un servicio de calidad. Estas nuevas contrataciones no solo enriquecen la composición del personal, sino que también refuerzan nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades y el progreso continuo.

401-1,401-2,401-3

Nuevas contrataciones por edad



Nuevas contrataciones por sexo



Para el año 2022 contratamos 1.480 personas, 848 fueron hombres y 490 mujeres, cuyo rango de edad destacado fueron menores de 30 años. En tanto que, **durante el 2023, se contrataron a un total de 992 personas**, segregadas en 465 mujeres y 527 hombres. Destaca que la mayor cantidad de nuevos ingresos, a diferencia del 2022, se da en un rango de edad de los 30 a 50 años para un 52% de las nuevas contrataciones, que son 510 personas.

Los resultados de la rotación por empresa ofrecen una ventana reveladora de la dinámica laboral. Estos datos nos permiten comprender y gestionar mejor las acciones de cara al recurso humano y enfocar estrategias para fortalecer la retención de talento en todo el grupo. Hay que considerar que el período de reporte fue crítico para el régimen laboral público, dada la repercusión en este índice, de los trámites de pensión anticipada por cambios en el régimen de Invalidez Vejez y Muerte (IVM), al cual tienen derecho las personas trabajadoras con ciertos requisitos y que estaría vigente hasta enero del 2024.

Rotación de personal por empresa

Empresa	2022	2023
INS	0,23%	12,35%
INS SAFI	9,52%	15,38%
INS Valores	9,52%	16,00%
INS Servicios	15,24%	23,00%
RSS	0,38%	12,00%
BCBCR	3,93%	8,97%

2-7, 401-1

Beneficios para el personal



• Acceso a becas y subsidios universitarios.

• Oportunidades de formación, como el curso Técnico en Asesoría en Seguros y plataforma interna UCINS.



• Licencias por motivos de matrimonio, fallecimiento y enfermedades según convención colectiva. Durante el 2023 se facilitaron 83 licencias por paternidad y 112 por maternidad; mientras que para el año 2022, se contaron con 128 licencias por paternidad y 58 licencias por maternidad.



• Ejecutamos 16.059 atenciones en salud por medio del consultorio médico de la empresa, 6.167 fueron consultas a hombres y 9.892 a mujeres.



• Modalidades laborales de teletrabajo e híbrida según tipo de contrato.



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



• Seguimiento a 25 hombres y 305 mujeres por medio del Programa de Salud Integral Masculina y Femenina.



• Ante situaciones emergentes 363 personas fueron atendidas por medio de atención psicológica para el abordaje de múltiples situaciones detonantes, distribuido entre 230 hombres y 310 consultas a mujeres.

Contamos con un sólido sentido de asociación gremial, derecho fundamental de nuestro personal, el cual se desarrolla y aplica en cada una de las empresas, estas son las organizaciones de representación para el 2023:

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

2-30, 401-1, 401-2, 401-3, 403-3, 403-6, 403-8

Capacitación y desarrollo profesional

Para nosotros, como Grupo INS, el desarrollo profesional es fundamental debido a que podemos brindarle al personal las herramientas necesarias para que realice su trabajo de la mejor forma, con conocimiento del proceso que impulsa su eficiencia y su desarrollo.

Impulsamos el desarrollo profesional por medio de:

• Habilitación de metodología de capacitación asincrónica para que el personal pueda administrar su tiempo.

• Se subsidian carreras universitarias a nivel de bachillerato, licenciatura y, en algunos casos, maestría, para temas de interés estratégico.

• Se registraron 7 nuevos proveedores internacionales dentro de nuestro inventario de 44 proveedores de capacitación, para contar con una oferta más robusta.

• Implementación del Programa de Liderazgo y Habilidades Blandas de John C. Maxwell, en el cual el personal conversó sobre actitud, escucha, trabajo en equipo, ser competentes y generación de desarrollo.

Algunos de los principales logros destacados en el periodo 2023 fueron:

6.804 personas capacitadas

227.456 horas de capacitación

59% incremento en horas de capacitación respecto al 2022

₡136.000 en inversión por persona

17 becas para cursar la carrera de Ingeniería en Seguridad Laboral

233 subsidios en carreras universitarias

101 personas graduadas en Técnico Asesor del INS mediante alianza con el TEC

404-1, 404-2, 414-2

Dentro de nuestro talento humano sumamos 6.804 personas capacitadas, en comparación al 2022 con 2.362 personas, esto refleja un incremento de más del doble de participación, en cuanto a la cantidad de horas de capacitación en el periodo 2023 se totalizó 227.456 horas de capacitación en comparación con el periodo 2022 que fue de 51.939 horas.

Desarrollamos múltiples capacitaciones durante el periodo, destacamos algunos de los temas abordados:

- Uso y manejo de bases de datos
- Ciberseguridad
- Transformación digital y agilismo

- Corredor de bolsa
- Operativa bursátil
- Fondos no financieros y financieros

- Cultura corporativa
- Servicio al cliente

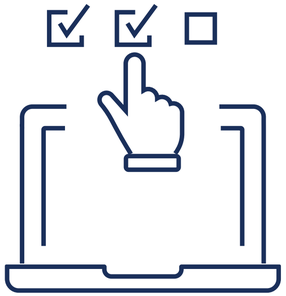
- Búsqueda y rescate en una vivienda con problemas de fuego.
- Control de fuga de gas cloro.
- Control de fugas y derrames en áreas industriales
- Identificación de propiedades peligrosas de sustancias desconocidas
- Rescate con cuerdas
- Descenso y rescate en torres de alta tensión

404-1, 404-2

Evaluación de desempeño

Anualmente llevamos a cabo una evaluación de rendimiento, con el propósito de impulsar el desarrollo del personal, así como para identificar posibles áreas de mejora esto se realizó tanto a nivel individual como en los equipos de trabajo.

En la mayoría de las empresas del Grupo INS la evaluación se realiza a través del Sistema Gestión Virtual del Talento (GVT), donde los criterios de medición corresponden:



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

A partir de los resultados de la evaluación de desempeño, se continúa el proceso en función de oportunidades de mejora ya mapeadas

- Planes individuales de desarrollo.
- Actividades de formación, capacitación y desarrollo.
- Análisis de las necesidades del personal.
- Otorgamiento del incentivo por concepto de anualidad
- Promoción y ascensos.

Aumento en alcance de evaluaciones de desempeño laboral

En el periodo 2023 realizamos 6.686 evaluaciones de desempeño, lo cual representa el 94% del total de nuestro personal, mientras que en el periodo 2022 se ejecutaron 6.336 evaluaciones, un 92% del total de personal, una mejora porcentual del 2% que nos enorgullece.

404-3

Denuncias por discriminación en el lugar de trabajo

Durante el periodo no se reportaron casos de discriminación en ninguna de las empresas. Se reportaron 51 denuncias por diversos temas de índole laboral, desglosados fueron 20 para el INS, 14 para INS Servicios y 17 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 estacamos:

• 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.

Confiamos en el potencial de la juventud

Somos el respaldo de estudiantes de colegios técnicos y universidades durante sus prácticas profesionales, este respaldo incluye:

• Certificados de cumplimiento de prácticas.
• Acceso a servicios de oficina empresariales y de capacitación.
• Oportunidad de participar en el proceso de reclutamiento de la empresa.

Lo anterior, lo consideramos para futuras contrataciones, formando parte de nuestra base de datos de talento.

En consonancia con las operaciones y requisitos del proceso, es imprescindible disponer de una póliza estudiantil. Además, aquellos en prácticas se incorporarán a nuestra póliza de riesgos del trabajo como pasantes. Este programa, desde la pausa por periodo de pandemia ha venido en crecimiento de sus participantes, en el año 2021 recibimos 39 estudiantes para el 2022 fueron 96 estudiantes y 320 para el 2023.

Destacados algunos datos de las prácticas:

320 personas practicantes, aumento del 233% respecto al 2022

24 personas después de la práctica, fueron contratadas

Oportunidad a estudiantes de **Colegios Nocturnos**, como criterio de inclusión

Se contó con **3 estudiantes** con discapacidad

2-27, 406-1

Salud y seguridad ocupacional

Por ser la prevención de accidentes parte de nuestro ADN, gestionamos la Seguridad y Salud Ocupacional cumpliendo requisitos legales y en apego a la norma INTE/ISO45001, INTE/ISO T32:2016 y por parte del Cuerpo de Bomberos la NFPA 1500, NFPA 1582. Nuestro personal tiene cobertura de salud y acceso a servicios médicos según las garantías laborales. Además, en todos los centros con más de 10 personas colaboradoras, tenemos comisiones de salud ocupacional según el Decreto Ejecutivo Nº 39408-MTSS.

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

- Revisión de riesgos identificados ante una situación
- Medidas correctivas
- Plan de acción con las áreas involucradas
- Campañas educativas y entrenamientos
- Inspecciones periódicas
- Herramienta según la INTE-T55:22

Siguiendo la sólida filosofía de priorizar la prevención, presentamos los principales aspectos destacados en seguridad laboral y fomento de la salud en el entorno de trabajo:

Proceso e iniciativas

- Trabajo colaborativo para el desarrollo del programa de Salud Ocupacional
- Control de estadísticas de accidentabilidad
- Inspecciones programadas por medio de herramienta estándar
- Herramienta para el análisis de condiciones de los distintos centros de trabajo
- Campañas de seguridad vial, de vacunación, 6S, seguridad en el trayecto

Capacitaciones

- Entrenamiento en seguridad con montacargas, uso de escaleras, seguridad vial para motociclistas
- Charlas en temas como prevención del sueño, de incendios incipientes
- Charlas en mecánica corporal, materiales peligrosos, manejo de formalina
- Se realizaron capacitaciones en trabajo en alturas, riesgo del trabajo
- Certificado curso básico comisiones de salud ocupacional

401-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-6

Compromiso con la salud

La implementación de acciones preventivas y la gestión de la salud ocupacional no nos exime de experimentar casos de lesiones laborales, desde la exposición a peligros, detallamos los incidentes para el periodo de reporte. En línea con las estadísticas mundiales del tema, se destaca la reducción en casos de COVID-19 respecto al 2022.

Distribución de incidentes por empresa, 2023

Empresa	Incidentes laborales	Distribución
INS	75	13%
INS SAFI	0	0%
INS Valores	2	1%
INS Servicios	41	7%
RSS	193	33%
BCBCR	269	46%
Total	**580**	**100%**

Visible reducción de incidentes laborales

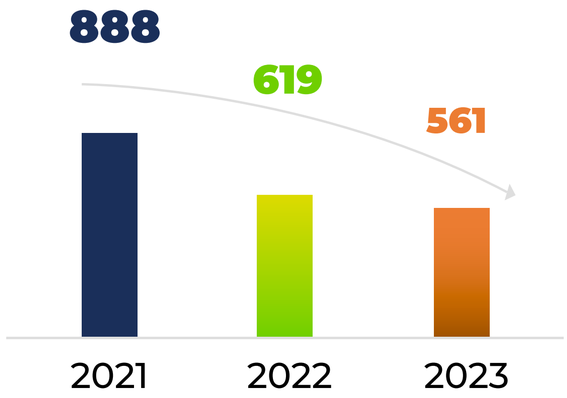
Gracias a las buenas prácticas implementadas, el uso de equipo de protección y el proceso de capacitación desarrollado desde el periodo 2021, a la fecha, hemos reducido los incidentes laborales, pasando de 888 en el 2021 a 561 en el periodo 2023, lo que representa una disminución del 37%. No se tuvieron accidentes laborales con decesos fatales que lamentar.

Incidentes laborales por tipo, 2023

Tipo	Hombres	Mujeres	Total
Sobreesfuerzo	87	4	91
Golpes	55	5	60
Golpe contra objeto (s)	33	26	59
Caída a un mismo nivel	34	24	58
Otras	27	29	56
Accidente fuera de las instalaciones	10	27	37
Exposición a riesgo biológico	10	24	34
Caída a diferente nivel	20	5	25
Manejo/Movilización de paciente	9	15	24
COVID-19 (laboral)	20	3	23
Manejo Manual de Cargas	14	8	22
Caída al mismo nivel (trayecto)	12	10	22
Exposición A, Contacto con animales	10	3	13
Corte	6	3	9
Pisadas sobre objetos	0	8	8
Caída en motocicleta	3	1	4
Exposición A, contacto con agentes químicos	0	4	4
Golpeado contra	3	0	3
Otros incidentes laborales	1	1	2
Otras formas de accidente, no clasificados en riesgos laborales	2	0	2
Exposición A, contacto con temperaturas extremas	2	0	2
Caída de objetos en manipulación	0	2	2
Exposición A, contacto con partículas	1	0	1
Total	**359**	**202**	**561**

403-2, 403-9, 403-10, 406-3

Cantidad de incidentes laborales



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 los colaboradores, 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, 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 Primeros Auxilios Emocionales entre los que suman 356 brigadistas.

Durante el 2023 INS SAFI por temas de rotación de personal no tuvo personas brigadistas. Para mejorar la respuesta oportuna, se realizaron 25 horas de capacitación virtual dirigida a los 356 integrantes y 57 horas de capacitación certificada a 70 brigadistas seleccionados.



Conformación de Brigadas

Empresa	Emergencias		Primeros Auxilios Emocionales		Total
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
INS	84	67	8	27	186
INS Valores	2	2	0	1	5
INS Servicios	36	39	3	8	86
RSS	25	42	0	6	73
BCBCR	4	1	1	0	6
Total	**151**	**151**	**12**	**42**	**356**

403-2, 403-3, 403-9, 403-10

Voluntariado

Destacamos el papel crucial de la Política de Voluntariado Corporativo del Grupo INS en las actividades de voluntariado. Fundamental para organizar y mantener la coherencia en nuestras acciones a lo largo del tiempo. Por ello creemos firmemente en el impacto positivo del voluntariado en el desarrollo económico, social, ambiental y cultural de nuestras partes interesadas externas.

Durante el 2023 reportamos un total de 428.192 horas de trabajo voluntario, donde por ejemplo a nivel del INS contribuyeron a lo largo del año 659 de sus funcionarios. Se da una reducción de 29% en cuanto a cantidad de horas respecto al 2022.

Algunas actividades de voluntariados destacadas:

- Apoyo en ferias de salud para población indígena.
- Donación de cabello para elaboración de pelucas para pacientes con cáncer.
- Donación de sangre.
- Eventos de siembra de árboles en el Corredor Biológico Interurbano Río Torres. Reserva de la Biosfera y el vivero en la Municipalidad de San José.
- Grupos de baile con participación corporativa, denominados INSpiración Folclórica Tesoros del Jade.
- Participación en Programa Bandera Azul, en categoría de Hogares Sostenibles.
- Recolección de residuos en el Parque Nacional Juan Castro Blanco, Playa Zancudo, Túnel Verde en Guanacaste, Cubujuquí de Mercedes de Heredia, ciclovía Ruta 27.



El respaldo del voluntariado es de un valor inestimable.

Durante el año 2023, el voluntariado en el Benemérito Cuerpo de Bomberos dedicó un total de 420.493 horas entre las que destacan el aporte de personal de apoyo al benemérito.

Teletrabajo

Seguimos las disposiciones de la Ley Nº. 9738 sobre Teletrabajo y nuestro Manual Interno de Teletrabajo, para lo cual se proporcionaron recomendaciones ergonómicas, de higiene, ventilación, iluminación y seguridad para el bienestar de quienes trabajan desde casa. Fomentamos el teletrabajo pues consideramos equilibra la vida personal, laboral, y contribuimos así a la reducción de emisiones de CO2 al disminuir el transporte en el traslado de la persona a sus lugares de trabajo.

Durante el 2022 se dieron un total de 2.848.176 horas de teletrabajo, mientras que para este periodo se totalizaron 3.956.914 horas, por lo que se **incrementó en un 28%**.



Teletrabajo por empresa, cantidad de funcionarios y horas acumuladas, 2023

Empresa	Personal con contrato de teletrabajo	Porcentaje de personal	Horas de teletrabajo
INS	1.463	58%	2.447.838
INS SAFI	16	76%	13.053
INS Valores	69	100%	52.200
INS Servicios	1.049	67%	1.134.024
RSS	323	16%	307.000
BCBCR	7	1%	2.799
Grupo INS	2.927	41%	3.956.914

Viajes al extranjero

Durante el 2023 por parte de jerarcas institucionales, se llevaron a cabo viajes al extranjero, principalmente con fines comerciales y capacitaciones, detallamos por empresa las participaciones y algunos de los eventos.



Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos

Empresa	Cantidad de personas	Principales motivos
INS	19	Visita a Reaseguradora AON Visitas a empresas del mercado financiero en Panamá Congreso Iberoamericano COPAPROSE-CAPECOSE 2023 Conferencia Hemisferica de Seguros FIDES 2023 Visita al Banco de Seguros del Estado – Aseguradora Visita al Banco de Seguros del Estado – Hospital X Cumbre Iberoamericana del Seguro – España Gartner IT Symposium Xpo 2023 Latin America Client Advisory Board
INS SAFI	2	5° Foro de Emisores de los Mercados de Valores de las Américas. Foro FIMVA 2023
INS Valores	2	5° Foro de Emisores de los Mercados de Valores de las Américas. Foro FIMVA 2023
INS Servicios	3	CES (Consumer Electronic Show)
RSS	3	Visita al Banco de Seguros del Estado y Hospital Banco de Seguros del Estado, Montevideo Uruguay
BCBCR	20	Impartir ponencia en la Jornada de Actualización de Sistemas de Protección Contra Incendios, basados en la Normativa de la NFPA, Ecuador Facilitar conferencia en materia de buenas prácticas en la elaboración de planos y la aplicación de las Normas NFPA, Curso Sustainable Airport Security, Airside and Operation System Improvement, Invitación de la National Fire Protection Association (NFPA), para participar en la Convención y Exposición de la NFPA
Total	**49**	



GOBERNANZA EN EL GRUPO INS

Gobierno corporativo sostenible

Con aporte a:

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

10 Años INS

Nuestra gobernanza

En la estrategia del Grupo INS, la gobernanza emerge como el fundamento primordial. Es el elemento rector que moldea nuestras operaciones, valida procesos y políticas corporativas, asegurando el apego a la normativa, nuestra estabilidad, integridad ética, transparencia y responsabilidad corporativa. Un sólido gobierno corporativo respalda nuestras acciones y promueve la continuidad de nuestros negocios.

Gobierno corporativo

Nuestro principal órgano de gobernanza y quien preside las empresas del grupo, es la Junta Directiva, que es el principal órgano de decisión estratégica en la corporación y supervisa directamente las empresas, comités corporativos, gestión de riesgos, cumplimiento normativo, oficialía de cumplimiento, gestión financiera y control actuarial, entre otras.

A nivel normativo esta robusta estatura está regida en términos de designación, selección y evaluación de sus participantes por varias legislaciones nacionales, del ente supervisor e internas, entre ellas sobresalen:

- Código de Ética y Conducta del Grupo INS
- Código de Gobierno Corporativo
- 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
- Reglamento que rige el accionar de los Órganos Colegiados del Grupo INS
- Reglamento sobre idoneidad y desempeño de los miembros 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)

Destacamos que durante el periodo de reporte se da la actualización de Reglamento de la Secretaría de Actas del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica y la emisión de la Política de Idoneidad y Desempeño de los miembros de los Órganos Colegiados y Alta Gerencia del Grupo INS.

Normativa aplicable al gobierno corporativo.
HAGA CLIC AQUÍ

Conformación de Juntas Directivas de empresas del Grupo INS

Miembro	INS	INS SAFI	INS Valores	INS Servicios	RSS	BCBCR
Mónica Araya Esquivel	●					●
Laura Guevara Gutiérrez	○	○		●		○
Mercedes Campos Alpízar	○			○		
Juan Ignacio Mata Centeno	○				○	
Laura Mora Camacho	○	○	○	○	●	
Juan Eduardo Montalto Lorenzo	○			○	○	○
Álvaro Palma Rojas	○					
Jorge Navarro Cerdas				○	○	
Freddy Jiménez Varela		○	○			
María Lorena Quirós Luque					○	
Omar Enrique Quesada Muñoz					○	
Javier Sancho Guevara		●	●			
Arnaldo Ortiz Álvarez		○		○		
Annette Arguedas Fallas			○		○	
Marcela Ledezma Céspedes		○	○			
Jorge Eduardo Sánchez Sibaja						○
Eduardo Vílchez Hurtado						○

● Presidencia de Junta Directiva ○ Miembro de Junta Directiva

2-9, 2-11, 2-12, 2-13, 2-18, 2-20, 2-27, 205, 206, 207, 405-1

Mantenemos la misma conformación de la Junta Directiva del INS que en el año 2022, 4 mujeres y 3 hombres, presidida por una mujer. De los 35 puestos disponibles a nivel de juntas directivas en empresas, 17 los ocupan mujeres y 18 de ellos hombres, una distribución de 49% y 51% respectivamente.

Conformación de las Juntas Directivas
HAGA CLIC AQUÍ

Sobre las evaluaciones del desempeño, según las disposiciones del Reglamento del CONASSIF y la Política del Grupo INS, se realizan evaluaciones individuales y conjuntas de los miembros del órgano de dirección y alta gerencia cada dos años durante el mes de enero. Estas evaluaciones consideran conocimientos, experiencia y promueven la diversidad de opiniones, ajustándose a la complejidad de la estructura y mercado operativo.

Contamos con varios comités,
• Comité Corporativo de Ética, Conducta y Derechos Humanos
• Comité de Activos y Pasivos
• Comité de Apoyo al Comité de Auditoría Corporativo
• Comité de Auditoría Corporativo
• Comité de Cumplimiento Corporativo
• Comité de Créditos
• Comité de Gastos
• Comité de Gobernanza en Tecnología, Innovación y Transformación Digital
• Comité de Inversiones
• Comité de Nominaciones y Remuneraciones
• 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
• Comité Ejecutivo Corporativo

Conformación de los Comités
HAGA CLIC AQUÍ

En lo que respecta a estos, la función esencial es dar apoyo y sostén al máximo órgano de gobierno. Para el 2023, nuestros comités estuvieron conformados por 45 mujeres y 60 hombres, lo cual representa un 43% y 57% respectivamente.

Respecto a la remuneración, esta es fija mediante el pago de dietas para aquellos miembros que no forman parte del grupo, es decir, que son independientes. No hay bonos o pagos de incentivos, tampoco pagos por indemnizaciones por rescisión del contrato, ni reembolsos o prestaciones de jubilación, solo el pago de dietas.

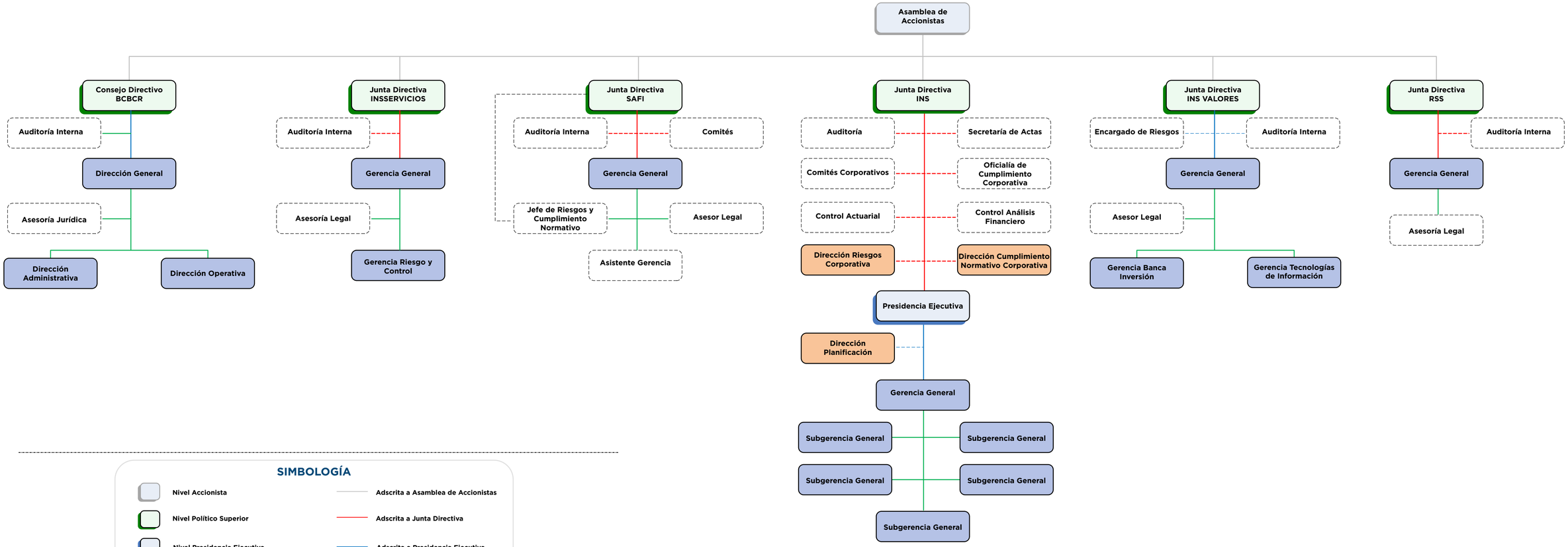
Esto aplica para todas las Juntas Directivas de las empresas, detallado en lo que establecen sus respectivos pactos constitutivos, que devengarán dietas por su asistencia a las reuniones, de acuerdo con los montos establecidos por la Asamblea de Accionistas. Esto se encuentra estructurado y detallado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

Destacamos que para las personas funcionarias con representación en los comités, les rige su contrato de trabajo y no perciben ingresos por su participación, según lo establecido en la Ley N° 8204 Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo y la Ley N° 8422 Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.



2-9, 2-12, 2-13, 2-14, 2-16, 2-20, 2-27, 205-1, 205-2, 205-3, 405-1

NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO



SIMBOLOGÍA

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

Sobre el proceso de roles y funciones, la descripción de estos se documenta en el Manual de Organización y Funciones, un instrumento formal de apoyo a la gestión interna. Contiene de forma ordenada y sistemática información sobre la estructura organizativa, funciones, relaciones de autoridad, dependencia y coordinación de las unidades.

Este documento tiene el propósito de servir como instrumento válido y estandarizado de información organizacional, facilitando a las autoridades superiores identificar mejor la organización y orientar la toma de decisiones y las comunicaciones internas y externas, proporcionando mayor orden en los esfuerzos de crecimiento y desarrollo administrativo, de conformidad con las mejores prácticas

Acá se detalla las principales dependencias, el nivel superior jerárquico correspondiente y la descripción de funciones:

Descripción de funciones
HAGA CLIC AQUÍ

Gestión de ética y conducta

Guiados por nuestro Comité Corporativo de Ética y Derechos Humanos, supervisamos continuamente el progreso ético, promoviendo un compromiso riguroso con la legalidad, valores y derechos humanos, tanto interna como externamente.

Cultivar una cultura institucional arraigada en la ética y los derechos humanos es fundamental para nosotros. Contamos con el Código de Ética del Grupo INS y su Política de Derechos Humanos, aplicables a todas las personas colaboradoras, diferentes órganos del Grupo INS y otras partes interesadas, tanto internas como externas.

Si bien es cierto que el Reglamento sobre Gobierno Corporativo establece el proceso de autoevaluación de forma anual, durante el 2023 no se obtuvieron resultados de este. La última aplicación y su revisión se dieron en 2022, con un detalle de 5 criterios dentro de la escala de aceptable y uno con necesidad de mejora. La revisión de resultados está prevista para principios del año 2024.

Se cuentan con mecanismos específicos para asegurar el cumplimiento ético, destacando:

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

• Código de Ética y Conducta del Grupo INS. Revisada anualmente y aprobada por la Junta Directiva

• Programa Institucional de Ética, Valores y Conducta del Grupo INS. Revisada anualmente y aprobada por la Junta Directiva

• Canal de Denuncias del Grupo INS

• Firma del compromiso ético

Capacitaciones para fomentar la vivencia ética:

• Ética Empresarial Cuando las Acciones Hablan más que las Palabras, dirigida a todo el personal

• Capacitación a miembros de Junta Directiva y alta gerencia: esta capacitación fue realizada en modalidad presencial, al finalizar el evento se efectuó la firma del compromiso ético

• Prevención del Fraude y Corrupción del Grupo INS, dirigido a las Juntas Directivas del Grupo INS y a todo el personal

Durante el periodo de reporte, se recibieron y tramitaron 139 casos relacionados con la corrupción e incumplimientos éticos, todos abordados, según la siguiente tipología:

Tipo de incidente	Cantidad
Faltas éticas	34
Fraude de ley	24
Acoso laboral	19
Otros	16
Corrupción	14
Incumplimiento de deberes	14
Tráfico de influencias	7
Conflicto de intereses	7
Hostigamiento sexual	4

2-15, 2-17, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 2-29, 205-1, 205-1, 205-2, 205 -3

Reconocemos la importancia de crear entornos seguros y erradicar conductas inaceptables en el trabajo. Nos comprometemos a abordar estos casos con un control efectivo y un proceso adecuado, a través de un canal confidencial para denuncias de conductas irregulares. Mejoramos nuestras políticas para prevenir el hostigamiento sexual, faltas éticas y cualquier tipología de incidente, tomamos medidas para proteger a las víctimas y asegurar un proceso justo.

En esta línea, debemos reportar el caso judicializado en julio del 2023 sobre el presunto fraude con el seguro de Riesgos de Trabajo, y sobre el cual se dieron 7 detenciones de personas funcionarias, a partir del traslado de la situación y la correspondiente investigación interna sobre presuntos comportamientos irregulares, colaborando con la Fiscalía Adjunta de Probidad, Transparencia y Anticorrupción.

Respetando la legislación vigente, no se pueden proporcionar detalles adicionales, al tratarse de un caso en trámite. A nivel interno, hay personas con suspensiones y trámites administrativos abiertos que se llevan paralelo al proceso judicial y del cual tampoco podemos develar información. Lo que sí, es que reafirmamos nuestro compromiso con la fiscalización adecuada de los fondos públicos y agradecemos la colaboración de las autoridades judiciales en este caso, el cual se detectó gracias a los mecanismos de control interno.

En el Grupo INS, mantenemos un compromiso firme con la transparencia y el respeto hacia el sistema judicial.

Este compromiso se refleja en nuestro manejo ético y transparente de los procesos legales, donde cada empresa del grupo aborda las demandas judiciales con la máxima seriedad y cooperación con las autoridades correspondientes.

Durante el año 2023, hemos registrado los procesos judiciales tanto promovidos por terceros como contra nuestras entidades. A continuación, ofrecemos un desglose detallado por empresa que muestra el número de casos legales activos gestionados durante el periodo en cuestión:

Procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas, 2023

Empresa	Cantidad
INS	445
INS SAFI	0
INS Valores	2
INS Servicios	3
RSS	4
BCBCR	4

Para el INS, en el año de reporte se dio seguimiento a 6.278 juicios activos sobre los seguros obligatorios, con 593 conciliaciones efectuadas, estas últimas con un 100% de efectividad.

Específicamente sobre el tema de corrupción, durante el año 2023 ingresaron un total de 178 denuncias, de las cuales el 71% (128 denuncias) se encuentran cerradas, esto permite evaluar para una gestión de riesgos relacionados con la corrupción.

En función de prevención de estos actos contrarios a las normas establecidas de conducta, se cuenta con un Plan de Acción con el fin de generar acciones de comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción y la para mitigar los riegos de materialización de un delito, dentro de las actividades desarrolladas el 2023, se realizaron dos capacitaciones de Prevención de Fraude y Corrupción, una dirigida al personal con un alcance de 649 funcionarios y otra se dirigió a la Junta Directiva, con una participación de 34 personas.

En Grupo INS, durante el 2023 no hubo demandas relacionadas con competencia desleal, prácticas monopólicas, ni contra la libre competencia.

2-25, 205-1, 206-1, 207-3

Cumplimiento normativo

Para el año 2023, mantenemos un compromiso firme con el cumplimiento normativo, respetando todas las disposiciones legales que nos conciernen, ya sean leyes nacionales, normativas internas, códigos, políticas o cualquier otro mecanismo de control pertinente a nuestras operaciones.

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

Como un elemento esencial de la gestión de sostenibilidad, se viene verificando el cumplimiento legal de la normativa aplicable en la dimensión ambiental y social, durante el año 2023 se da un proceso evolutivo, que incluye desde el levantamiento de normativa vinculante hasta la incorporación en los catálogos respectivos y la verificación de posibles riesgos de incumplimiento para su seguimiento.

Durante el 2023 no se reportó ningún incumplimiento o inobservancia en aspectos relacionados con normativas sociales, económicas o ambientales. Tampoco se presentan reclamaciones sobre a violaciones de la privacidad de la clientela u otra parte interesada. Como Grupo INS no recibimos solicitudes de información pública en el año 2023.



2-27, 207-3, 419-1, 307-1, 418-1

Gestión integral de riesgos

El Grupo INS reconocemos la importancia de la gestión integral de riesgos para identificar, evaluar y mitigar amenazas a sus objetivos estratégicos. Este enfoque ha generado beneficios como la protección del valor empresarial, una mejor toma de decisiones y una mayor resiliencia.

Al anticipar y evaluar riesgos, hemos implementado medidas preventivas y estrategias de mitigación, fortaleciendo así nuestra estabilidad financiera y reputación. La gestión de riesgos también ha mejorado la toma de decisiones estratégicas al integrar consideraciones de riesgo en el proceso decisional. En conjunto, este enfoque ha fortalecido la resiliencia y sentado las bases para la sostenibilidad y el éxito continuo en un entorno global desafiante.

Uno de los elementos relevantes del 2023, fue el paso a una gestión corporativa, desde la Política de Gestión Integral de Riesgos para el Grupo INS, aprobada por nuestra Junta Directiva, marcando una transición de la gestión institucional hacia una gestión consolidada, que incluye entre otras cosas la incorporación de los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) y la actualización del Marco de Gestión Integral de Riesgos que refleja el compromiso de la institución con esta estrategia, marcando un paso importante hacia una gestión de riesgos más centralizada y efectiva. Proceso de fortalecimiento fundamentado en cinco elementos clave alrededor del riesgo: gobernanza, apetito, herramientas para la gestión integral, gestión integral y cultura.

Marco de Gestión Integral de Riesgo Corporativo



Con la aprobación de la reestructuración organizativa, transitando hacia una Dirección de Riesgos con rectoría corporativa. Esta nueva dirección asume el liderazgo en la gestión integral de riesgos y continuidad del negocio, con el objetivo de prevenir pérdidas económicas y no económicas, y así promover una cultura de riesgos como ventaja competitiva.

Durante el año 2023, realizamos un diagnóstico exhaustivo del Gobierno Corporativo y la gestión integral de riesgos para adaptarse al nuevo entorno corporativo y los desafíos regulatorios.

El enfoque adoptado se alinea con estándares internacionales para la gestión integral de riesgos corporativos y ha preparado al Grupo INS para cumplir con el Reglamento sobre Supervisión Consolidada. Dentro de la evaluación organizacional sobre la fuente de riesgos y oportunidades, las medidas adoptadas según severidad se detallan algunos hallazgos y avances por empresa.

201-2

INS

• **Gestión de riesgos operativos:** destacamos 58 estudios de valoraciones abordando áreas como actuarial y fraude interno, además de 27 valoraciones de riesgo de proveedores y 34 en seguridad de la información.

• **Sobre riesgos técnicos:** realizamos 10 pruebas de estrés en líneas con mayores pérdidas, como gastos médicos y seguros comerciales, para evaluar la suficiencia de reservas técnicas y tarifas. Los resultados se presentaron en el Comité de Riesgos y se realizó un back-testing de modelos en cierres de año.

• **Riesgos de conglomerado:** interdependencia entre subsidiarias puede causar pérdidas económicas, siendo identificadas 555 eventos de riesgo, mayormente en niveles bajo y moderado, con planes de acción según la Declaratoria de Apetito.

• **Análisis de Impacto al Negocio (BIA):** identificamos los procesos críticos, enfocándose principalmente en áreas sustantivas y auxiliares, y se evaluó el riesgo de interrupción de la infraestructura física en 47 edificaciones, manteniendo un riesgo moderado.

• **Plan de Continuidad de Negocio (PCN) y Pruebas de Continuidad:** se establecen roles y procedimientos para la recuperación de operaciones, llevado a cabo con éxito 36 pruebas de sistemas contingentes y tres pruebas de planes alternos de trabajo.

INS SAFI

• Gestión oportuna de riesgos, destacando la gestión del Riesgo de Liquidez y la valoración de riesgos tecnológicos.

• Actualización de la Declaratoria de Apetito de Riesgo y la Metodología de Riesgos Cuantitativos, adaptándolas a las necesidades y perspectivas del negocio.

INS Valores

• Fortalecimiento de la plataforma tecnológica y controles de ciberseguridad.

• Continuación de la campaña de culturización institucional en seguridad informática y ciberseguridad, con capacitaciones y controles reforzados.

INS Servicios

• Avances significativos en la identificación y valoración de riesgos, con acciones establecidas para minimizar su materialización.

• Implementación de un sistema de reporte de incidencias y mejoras en la eficacia y eficiencia en la gestión de riesgos, incluyendo parametrización de herramientas tecnológicas y capacitación del personal.

Red de Servicios de Salud

• Establecimiento del Comité de Riesgos para coordinar la gestión integral de riesgos y continuidad del negocio.

• Implementación de un informe mensual detallado sobre el estado de los riesgos organizacionales y adopción de una clasificación integral de riesgos, incluyendo aspectos financieros y no financieros.

Benemérito Cuerpo de Bomberos

• Se impartió para el curso E-learning de Universidad Corporativa del INS sobre Fundamentos de Continuidad del negocio.

• Gestión de la Continuidad del Negocio alineando sus acciones hacia la política corporativa, y se realizó el primer análisis de impacto al negocio a 119 procesos.

Con relación a oportunidades, la gestión conglomerar representa una de alto valor que permitirá no solo aumentar alcances sino direccionar el cumplimiento en ejercicio de las funciones asignadas. Asimismo, y a la luz de la ola regulatoria, con el aumento de la conciencia sobre el cambio climático, las materializaciones de riesgos asociados a cambio climático y la implementación de regulaciones, el sector asegurador está siendo impulsado hacia nuevas oportunidades de negocio. No en vano este es un tema material desde el 2017 conocido como riesgos y oportunidades del negocio ante el cambio climático.

La potencial demanda de seguros relacionados con eventos climáticos extremos y la necesidad de productos que promuevan la resiliencia están generando un mercado emergente con un potencial significativo de crecimiento. Tema a lo que se le presta atenciones, conscientes de las implicaciones de gestión para nuevos productos y los remozamientos asociados con criterios ASG.



Gestión de quejas y trámites de información

Como mecanismo de relacionamiento con nuestras partes interesadas, damos alta importancia a la atención de trámites y quejas en cumplimiento con el Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros, aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en 2013 y actualizado en agosto de 2020.

En consonancia con este reglamento, realizamos una divulgación periódica de los casos de incidentes presentados por las partes interesadas. Esto nos permite

2-16, 2-25, 2.26, 102-16, 201-2

no solo cumplir con las regulaciones establecidas, sino también garantizar la transparencia en nuestra gestión y fortalecer la confianza de nuestra clientela al demostrar nuestro compromiso con la resolución efectiva de cualquier situación que puedan enfrentar.

En este informe, presentaremos la cantidad de trámites atendidos, información de quejas o disconformidades y tipos de trámites durante el período, destacando nuestro compromiso continuo con la eficiencia y la satisfacción del cliente.

Nos enorgullece que se atendieron un total de 5.912 trámites, el equipo se esforzó para garantizar la resolución oportuna de cada uno de ellos, logrando un promedio de 5,4 días por trámite, mejorando el promedio del 2022 donde la Defensoría del Cliente Corporativa reporto 10 días en promedio para resolución de trámites interpuestos.

Trámites atendidos

Empresa	Cantidad de tramites atendidos	Resolución favorable	Desestimado	Resolución desfavorable	Promedio de días de resolución
INS (disconformidades)	2.821*	39%	3%	58%	3
INS SAFI	0	0	0	0	0
INS Valores	2	100%	0	0	0
INS Servicios	990	56%	0%	44%	5
Red de Servicios de Salud	2.064*	19%		81%	4
Benemérito Cuerpo de Bomberos	35	31%	26%	43%	15
Total Grupo INS	**5.912**	**40,8%**	**14,5%**	**56,5%**	**5,4**

***Notas:**
INS: 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.
Red de Servicios de Salud: el dato de favorables, desfavorables o desestimadas incluye únicamente la información correspondiente a disconformidades, no así al total de trámites, puesto que las consultas y gestiones no se clasifican de esa forma.

2-16, 2-25

Tipos de trámites

Entidad de Grupo INS	Consulta	Felicitación	Queja	Reclamación	Disconformidad	Sugerencia	Cumplimiento normativo
INS	962	106	298	208	1.166	18	182
INS Inversiones SAFI	0	0	0	0	0	0	0
INS Valores	0	0	0	0	2	0	0
INS Servicios	0	0	990	0	0	0	0
Red de Servicios de Salud	600	80	0	0	1.124	10	0
Benemérito Cuerpo de Bomberos	128	41	38	114	17		0
Total	**1.690**	**227**	**1.326**	**322**	**2.309**	**28**	**182**

Durante el periodo de reporte, INS logró un sobresaliente puntaje de 73 equivalente a la categoría de clientes satisfechos, en el indicador NPS (*Net Promoter Score*) una métrica utilizada para medir la satisfacción y lealtad de la clientela hacia una empresa, producto o servicio, mediante un total de 9102 consultas, reflejando la satisfacción y fidelidad de nuestra clientela hacia nuestros servicios.

2-16, 2-25, 2-27

Cada año, implementamos una serie de acciones específicas dirigidas a mejorar y gestionar la satisfacción de nuestra clientela. Estas iniciativas son fundamentales para garantizar que nuestro compromiso con la excelencia en el servicio se refleje en cada aspecto de nuestra operación, algunas de ellas fueron:



• Modificación de “machotes” de respuesta a personas clientes utilizados por diferentes dependencias.

• Mejora del proceso de multiasistencia mediante eventos kaizen, que consiste en un sistema de mejora continua en el que las pequeñas, pero constantes mejoras, acumulan tras de sí grandes beneficios a largo plazo para definir la causa raíz de las quejas presentadas y definir los planes de acción específicos.

• Estandarización de citas de especialidades en el sistema SIMA para evitar que los pacientes se desplazaran hasta nuestras instalaciones a una cita que no les correspondía.



• Implementación de talleres de Servicio al Cliente en los Centros de Salud y el servicio de consulta externa en el complejo Uruca con el objetivo de fortalecer la cultura de servicio al cliente aplicando la inteligencia emocional a través de la sensibilización.

• Desarrollo de actividad “Observando ando” en el complejo Uruca para analizar el paso del paciente por nuestras instalaciones e identificar posibles puntos de mejora o remarcar las buenas prácticas.



• Visitas a todas las Sucursales y Puntos de Servicio a nivel nacional a fin de evaluar la infraestructura (cumplimiento de la Ley N° 7600), ornato y aseo de estos.

•Se realizaron 13 talleres de calidad del servicio al usuario a Estaciones de Bomberos, una capacitación en atención inclusiva de personas con discapacidad, interacción y comunicación de Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS), 1 taller de accesibilidad e inclusión en Bomberos “Más cerca de vos” y un *focus group* realizado con 9 personas asociadas a una discapacidad.

• Diseño y colocación de íconos inclusivos en los kioscos tanto del complejo de Salud la Uruca como de los centros de salud, para evidenciar la facilitad del ingreso de un acompañante al servicio.

Aportes institucionales del Gobierno

Durante el 2022 el INS contribuyo con Intervenciones Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública; sin embargo, para el año 2023 quedó excluido según el Decreto Ejecutivo N° 43580 emitido por el MIDEPLAN y publicado por La Gaceta N° 117; por tanto, no se da continuidad de reporte en el alcance temporal de este informe.

Por su parte la Red de Servicios de Salud, si cuentan con metas asignadas desde compromisos específicos dentro de la Estrategia Nacional de Desarrollo. Donde tiene como intervención pública el fortalecimiento del modelo de atención de salud para mejorar los servicios integrales de salud en las redes nacionales del INS, mediante el desarrollo de infraestructura y tecnología sustentables. En una fase inicial se trabajó en la planificación contra demanda, identificando en el 2023 la necesidad de contribuir con 3 nuevos edificios, esto se alinea entre otras cosas con el ODS 3 de Salud y Bienestar.

Evolución en el nivel de madurez

En el marco de las acciones para implementar la **Política Nacional de Responsabilidad Social**, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) ente rector en la materia oficializó el Consejo Asesor de Sostenibilidad (CAS), fundamentado en el Decreto Ejecutivo 40459 MEIC sobre Gobernanza para la implementación y seguimiento de la Política Nacional de Responsabilidad Social de Costa Rica.

En este se nombró al INS por su liderazgo en el sector público, este nombramiento que va hasta el 2026. El CAS tiene como funciones implementar y seguir la Política Nacional de Responsabilidad Social, asignar recursos necesarios, fomentar la participación de diversos sectores y elaborar estrategias de comunicación sobre sus avances.

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
- FIFCO, representación sector privado
- Universidad Hispanoamericana, representación academia

Consulta pública sobre las revisiones preliminares de las Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) sobre el gobierno corporativo de las empresas de propiedad estatal", sirve de insumo para la investigación que está llevando a cabo sobre Propiedad Estatal y Prácticas de Privatización de la OCDE en materia de Gobierno Corporativo de Empresas de Propiedad Estatal. Para este proceso, se establecieron áreas de competencia directa y se realizaron observaciones al documento de propuesta en tiempo y forma. Esta participación, llevada a cabo en el año 2023, reviste especial atención debido a la reciente vinculación del país a la OCDE y al rol de liderazgo institucional en materia de conducta empresarial responsable (CER).

Reconocimientos y alianzas

- Representantes del sector público ante el Consejo Asesor de Sostenibilidad (CAS), sobre la Política Nacional de Responsabilidad Social, INS.

- Somos firmantes y miembros activos del Protocolo de Conducta Empresarial Responsable del Sector Asegurador en Costa Rica: Sector Asegurador Sostenible, INS.

- Reconocimiento mediante el Programa de Negocios Competitivos, por parte de Global Reporting Initiative (GRI), INS.

- Premios a la Excelencia 2023 recibido en el 11° Congreso de Seguros en Seguros Personales, Seguros Generales y Automóviles, por parte de la Cámara de Intermediarios de Seguros (CIS), INS.

- Verificación Conforme del Sistema de Gestión de Carbono Neutralidad INTE/ISO 14064-1 e INTE B5 (INTECO), 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.

- Certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 (INTECO) para 40 líneas de servicio, INS Servicios.

- Certificación del Sistema de Responsabilidad Social INTE G35:2012 (INTECO) 40 líneas de servicio, INS Servicios.

- Certificación 4.0 Nivel Sigma (PXS), INS Servicios.

- 5 Proyectos ganadores de Compromiso con la Excelencia de la Cámara de Industrias de Costa Rica, INS Servicios.

- Red Global de Hospitales Verdes y Saludables, RSS.

- Galardón Sello de Calidad Sanitaria por Acueductos y Alcantarillados en la categoría Calidad Sanitaria, RSS.

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

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

- Alianza del Seguro 2030, las Cumbres Iberoamericanas del Seguro.
- 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 Intermediarios de Seguros (CIS).
- Cámara de Servicios Corporativos (CamSCAT).
- Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación (CAMTIC).
- Cámara Nacional de Sociedades de Fondos de Inversión.
- Cámara Nacional de Talleres de Enderezado y Pintura Automotriz (CANATEPA).
- Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA).
- Comisión Nacional Forestal (CONAFOR).
- Comisión Nacional para el Conocimiento y Uso de la Biodiversidad (CONABIO).
- Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS).
- Confederación Panamericana de Productores de Seguros (Copaprose).
- Consejo de Seguridad Vial (COSEVI).
- Coopealianza.
- Coopenae.
- Fuerza Pública de Costa Rica.
- Grupo Montecristo.
- Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO).
- Instituto Nacional de Aprendizaje.
- Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).
- Municipalidad de Curridabat.
- Municipalidad de Montes de Oca.
- 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.



2-24, 2-28, 2-29

Información pública y transparencia

Las mejores prácticas de un buen gobierno corporativo nos demandan rendición de cuentas y transparencia, reforzando con ello la seguridad y confianza, según lo establecido en la Directriz 102-MP Política general sobre Transparencia y Divulgación de Información Financiera y no Financiera para empresas propiedad del Estado sus subsidiarias e instituciones autónomas.

Adicionalmente, disponemos de la Política sobre Transparencia, Confidencialidad, Acceso, Clasificación y Manejo de la Información del INS, la cual es de acatamiento obligatorio para sus empresas y todo el personal, incluso partes interesadas involucradas. quienes en virtud de su relación utilicen, gestionen, administren o conozcan información de esta naturaleza.

Contamos con diferentes mecanismos de promoción de la trasparencia, este reporte tiene ese elemento como principio fundamente, ahora, en la página web se cuenta con una sección de Red de Transparencia, para facilitar a las partes interesadas el acceso a la información relacionada con la administración de los recursos públicos.

En dicha sección se habilitó un formulario automático para la interposición de quejas sobre este tema, disponible en el siguiente enlace:

Defensa a la persona consumidora
HAGA CLICK AQUÍ

En cumplimiento de la Norma Transparencia y Acceso a la Información Pública, para la puesta en marcha de la debida diligencia se cuenta con el rol de Oficial de Acceso a la Información, que tiene el papel de dar garantía del derecho de acceso a la información pública. Este oficial cuenta con el apoyo al más alto nivel para garantizar dicho acceso en condiciones idóneas.

Durante el periodo de reporte, se llevaron a cabo las siguientes mejoras para que el acceso a la información sea más ágil y efectivo.

- Coordinación y alineamiento con las empresas, para la revisión de sus páginas web, a fin de que se incluya en las mismas la información de acceso público según lo estipulado en el Decreto Ejecutivo N° 40200-MP-MEIC-MC.
- Se realizó un monitoreo constante y revisión general de todo el micrositio web de Red de Transparencia para garantizar que la información se encuentre completa y actualizada
- Se efectuó el Informe Oficial Acceso a la Información a fin de brindar recomendaciones para la mejora en el acceso a la información, con alcance corporativo
- Se realizaron campañas internas para informar a las personas colaboradoras sobre temas asociados a transparencia e información pública

Acceso a información pública
HAGA CLICK AQUÍ

Como parte 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, evaluación de empresas para la detección de brechas, entre otros. Durante el 2023, 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.

Destacamos los diferentes canales y puntos de ingreso de denuncias acceso a la información pública, desde el sitio web Red de Transparencia, Participación Ciudadana, con los diferentes mecanismos por los cuales las partes interesadas pueden presentar sus denuncias, consultas o afines:

- 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 08:00 a.m. a 05:00 p.m.
- Oficinas Centrales del INS (Mezanine 2)

Canal de denuncia de la Defensoría
HAGA CLICK AQUÍ

2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 2-29, 207-3

Adicionalmente en la página web, específicamente en la sección de la Defensoría del Cliente Corporativa, se ubica una sección sobre información pública y la posibilidad de interponer quejas por medio de un formulario de denuncia automático.

Durante el 2023, Grupo INS no recibió solicitudes de información pública. Por empresas, contamos con correos electrónicos para el trámite de quejas, solicitudes sobre acceso a la información pública y como mecanismo 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	vozdelcliente@grupoins.com
RSS	lavozdelpacienterss@grupoins.com
BCBCR	contraloria@bomberos.go.cr

Deseamos detallar que el directorio telefónico no se encuentra disponible por disposición del más alto nivel de gobernanza, esto ajustado a la Política de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad del Grupo INS y las medidas de mitigación implementadas, con base en el Decreto N°43542-MP-MICITT, emitido por el Poder Ejecutivo y el Ministerio de Ciencia y Tecnología.

Mejoras en accesibilidad en página WEB

En nuestra página web, y de conformidad con lo establecido en la Directriz 051-MTSS-MICITT sobre Implementación de Sitios Web Accesibles en el Sector Público Costarricense, contamos con nivel de conformidad AA, lo que implica que la página web satisface todos los criterios de conformidad de los niveles y proporciona una versión alternativa conforme al Nivel AA, según se define en las Guías de Accesibilidad para el Contenido Web emitidas por la *World Wide Web Consortium*.

Para ello, durante el año 2023 trabajamos en la nueva versión del sitio web. La versión anterior mantenía algunas brechas, y esta nueva versión marca un avance desde la versión 7 del 2013 a la versión 13 de 2023 de Umbraco (sistema de gestión de contenido de código abierto, utilizado para crear y administrar sitios web de manera eficiente y personalizable), mejorando notablemente la usabilidad, accesibilidad y experiencia del cliente. Por ejemplo, todas las fotografías cuentan ahora con descriptores para facilitar el acceso a personas con discapacidad visual que emplean lectores de pantalla.

Mejoras de accesibilidad en página WEB

Se implementaron mejoras en rendimiento, accesibilidad y SEO, que se refiere a la optimización para motores de búsqueda, lo cual implica mejorar el posicionamiento y visibilidad del sitio web. Realizamos pruebas en la plataforma de diagnóstico web, donde destacan los aumentos en accesibilidad al alcanzar el 100%, con la inclusión de elementos para discapacidades visuales y dislexia.

2-24, 2-26

Alineamiento estratégico

Siguiendo nuestra Política de Sostenibilidad del Grupo INS, respaldada por la Junta Directiva, abordamos los aspectos sociales, ambientales y económicos para mejorar la calidad de nuestros productos y servicios, aumentar nuestra competitividad y contribuir al progreso del país de manera sostenible.

Esta política se aplica a las empresas, todas las personas colaboradoras, y partes interesadas con relaciones comerciales del grupo. Se concreta 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. Presentamos nuestra priorización de ODS considerando que, para efectos de este reporte, se puede identificar la contribución de cada apartado según el OSD priorizados y otros relacionados.



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



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



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



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

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

2-22, 2-29, 3-1, 3-2, 3-3

Para el Benemérito Cuerpo de Bomberos y para INS Servicios se cuenta con una estrategia propia. De hecho, se pude indagar el detalle de esta última sobre el sistema de gestión verificado y los documentos relacionados para responder a los requisitos de la norma INTE G35.

HAGA CLICK AQUÍ

Categorías de partes interesadas

- **Clientela:** cliente corporativo, pymes, cliente individual
- **Asegurados y pacientes:** pacientes, beneficiarios, Asegurados de seguros generales, asegurados de seguros personales, asegurados de seguros de automóviles, asegurados del régimen RT, asegurados del régimen SOA
- **Socios comerciales:** intermediarios, agentes, sociedades agencias de seguros, corredoras, operadores y aliados estratégicos
- **Socios comerciales internacionales:** reaseguradoras y fronting
- **Empresas:** INS Servicios, INS Valores, RSS, INS SAFI y Bomberos
- **Colaboradores:** personas colaboradoras, familiares, sindicatos y organizaciones internas
- **Entes relacionados:** ministerios, instituciones públicas, entidades competidoras, instituciones de la académica, comunidades y actores comunales, medios de comunicación, lideres 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

Puede revisar información sobre la gestión de Sostenibilidad del Grupo INS en

Sostenibilidad del Grupo INS HAGA CLICK AQUÍ



GESTIÓN ECONÓMICA

Respaldo financiero de los que sueñan

Con aporte a:

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

50 Años INS

Nuestro desempeño económico

El negocio asegurador tiene un impacto trascendental en el desarrollo de toda la región y Costa Rica, no es la excepción, desde el sector asegurador contribuimos con la generación de empleo, la inclusión financiera, la protección de los activos y la inversión productiva.

Desde el Grupo INS, hemos mantenido nuestra solidez financiera mediante la implementación de buenas prácticas, y el compromiso con la ética, la transparencia y el estricto cumplimiento de la normativa nacional e internacional aplicable.

Compartimos datos relevantes sobre nuestra gestión financiera, con base en estados financieros auditados.

Utilidades netas del Grupo INS

EMPRESA	2022	2023
INS	37.213	29.401
INS Inversiones SAFI	398	322
INS Valores Puestos de Bolsa	4.995	4.114
INS Servicios	1.423	1.931
Red de Servicios de Salud	8.075	4.315
Benemérito Cuerpo de Bomberos	10.489	16.097

Montos en millones de colones.

Desempeño financiero Grupo INS

	2022	2023	Variación
Valor económico generado			
Ingresos			
Ingresos financieros	105.248	118.383	12,48%
Ingresos operativos	708.613	728.320	2,78%
Total valor económico generado	813.861	846.703	4,04%
Valor económico distribuido			
Pago a proveedores de capital			
Pago a proveedores	151.067	173.264	14,69%
Gastos operativos	626.225	637.573	1,81%
Pagos a entidades de Gobierno			
Pago a proveedores de capital			
Aporte a CCSS como parte del IVM	4.487	3.251	-27,53%
Impuesto de títulos valores retenido en la fuente	3.322	1.836	-24,49%
Impuesto sobre la renta	21.849	13.120	-39,95%
Aporte al Estado por concepto de utilidades	8.123	4.468	-40,26%
Participaciones Legales LPT	4.109	2.347	-42,87%
Total valor económico distribuido	**41.890**	**25.023**	**-37,99%**

Montos en millones de colones.

201-1, 203, 204, 204-1

El **valor económico generado** da cuenta que los ingresos financieros tuvieron un aumento del 12,48% respecto al período 2022, pasando de ₡105.248 millones a ₡118.383 millones en el 2023 y los ingresos operativos experimentaron una variación porcentual positiva de 2,78%, pasando de ₡708.613 millones en el 2022 a ₡728.320 millones en el 2023.

En el valor económico generado, la variación es de 4,04% lo que representó un aumento de ₡32,842 millones del 2022 al 2023.

Nuestro **valor económico distribuido** muestra transferencias en el año 2023 por ₡22.197 millones más que el 2022 correspondiente a pagos a proveedores, un apoyo a la reactivación económica nacional, y en pagos operativos también se dio un aumento del 1,81% que representa ₡11.348 millones.

Indicadores financieros del Grupo INS

Indicador financiero	2022	2023	Variación
Total activos	2.387.952	2.549.308	6.76%
Total pasivos	1.306.283	1.381.286	5,74%
Total patrimonio	1.081.669	1.168.022	7,98%
Utilidades antes de impuestos	75.910	54.687	-27,96%
Cartera de inversiones			
Ganancias de capital	11.072	5.186	-53,20%
Cartera de inversiones internacional	263.291	278.385	5,70%

Montos en millones de colones.

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

Visualizamos en los datos de indicadores financieros, una recuperación en el total de activos, pasivos y patrimonio, luego de una caída para el año 2022. En el total del patrimonio tenemos la variación porcentual más alta, de un 7,98% que representa ₡86.353 millones más.

Perspectiva estable desde calificadoras

Hemos logrado mantener un año más, las calificaciones de riesgo, lo que implica no solo que el nivel de gestión se ha sostenido, sino que es reflejo del esfuerzo institucional que se valida desde una calificación externa con alta reputación.

- AM Best mantuvo la calificación internacional de Fortaleza Financiera A (Excelente).
- Fitch Ratings brinda calificación local AAA como la calificación de fortaleza financiera la cual, a partir de un riesgo de incumplimiento bajo nos otorga la máxima calificación posible, la más alta en la escala nacional.



La afirmación se fundamenta en el perfil de negocios favorable que, en opinión de Fitch, mantiene INS frente a otras compañías en el mercado asegurador de Costa Rica, favorecido por su posición dominante en términos de primas suscritas y patrimonio. Además, Fitch considera la posición robusta de capitalización de la aseguradora que le permite operar con índices de apalancamiento bajos y contar con una base de inversión amplia.

Lo que dice Fitch Ratings
HAGA CLICK AQUÍ

Lo que dice AM BEST
HAGA CLICK AQUÍ

Respecto a las **contribuciones parafiscales**, contamos con pagos obligatorios que como otras entidades debemos realizar al Estado o a organismos específicos para financiar servicios públicos y programas sociales. Nos llena de mucha satisfacción saber que nuestros buenos resultados económicos nos permiten apalancar financieramente a estas organizaciones.

Son importantes porque garantizan la financiación de prestaciones sociales, subsidios y beneficios que mejoran el bienestar de la población, promoviendo la equidad social, por eso las consideramos de alto impacto ya que cualquier ingreso económico de la organización se traduce en trasferencias para estas entidades. Estas aseguran la sostenibilidad de los sistemas de seguridad social, contribuyendo a la estabilidad económica y social del país.

Contribuciones de alto impacto en el 2023 (Parafiscales)

Entidad	2022	2023
Benemérito Cuerpo de Bomberos de CR	26.045	26.842
Ministerio de Hacienda, Impuesto sobre la renta	21.849	13.120
Ministerio de Hacienda, Impuesto títulos valores	3.322	1.835
Ministerio de Hacienda, Dividendo del Estado	8.123	4.468
Instituto Nacional de Estadística y Censos	3.256	3.353
Consejo de Salud Ocupacional	-	1.659
Otros	773	440

Montos en millones de colones.

Resultados de nuestras empresas

Nos caracterizamos por nuestra versatilidad y solidez en diversos giros de negocios, y nos destacamos en servicios financieros, de protección de la salud y del patrimonio.

Esta diversidad nos permite ofrecer soluciones integrales y adaptarnos a las cambiantes necesidades del mercado.

Los resultados financieros y operativos que presentamos a continuación ilustran nuestro desempeño y el éxito de nuestras iniciativas en cada uno de estos sectores, evidenciando 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 distribuidos en Seguros personales con 60 productos y de seguros generales son 107 productos, todos estos agrupados en 26 líneas.

Al cierre del 2023, el INS fue el líder del mercado con un 64,95% de participación y primas por la suma de ₡697.213 millones, comparado con el cierre del 2022, cuando también lideramos el mercado con un 64,59% de participación y primas por ₡657.366 millones, con un aumento nominal en la colocación de primas de ₡39.847 millones. Los resultados económicos nos permiten cumplir con nuestra función pública y social y generar valor alto público.

204-1, 207-1, 207-2

La solvencia para el periodo 2023 es 2,46 por encima del mínimo regulatorio que corresponde a 1,30 y de la declaratoria de apetito de riesgo.

Hay que considerar que el porcentaje de variación del año 2022 al año 2023 es de un 2,79%. Nuestros datos de indemnización destacan cómo cumplimos con la promesa inherente a nuestros productos de seguros, proporcionando una sólida cobertura frente a los riesgos asegurados.

Indemnizaciones por cantidad y monto

Año	Cantidad de reclamos	Monto indemnizado
2022	367.834	344.090
2023	398.255	352.019

Montos en millones de colones.

En términos de indicadores del 2023, resaltamos que el ROE, el cual es un indicador crítico de la eficiencia operativa y rentabilidad que proporciona información valiosa para la gestión interna o evaluaciones externas, es de un 3,7. Mientas que el índice de eficiencia es de un 31,8%, considerado positivo dado que mide los gastos operativos en relación con los ingresos, 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. Estos productos ofrecen tranquilidad a empresas y clientes por la gestión y los procedimientos de indemnización ante riesgos potenciales. Su popularidad se ha incrementado significativamente, lo que refleja una tendencia al alza en su colocación en el mercado.

Sobre primas colocadas durante el 2023, tenemos los primeros 10 lugares en colocación y se destaca justamente, en 8 de las 10 posiciones.

N°	Producto
1	Viajero con Asistencia Individual, dólares
2	Autoexpedible: Responsabilidad Civil Extracontractual daños a la propiedad de terceros, monto único
3	Autoexpedible: Accidentes
4	Autoexpedible: INS Estudiantil
5	Autoexpedible: Salud
6	Autoexpedible: Tarjeta Protegida
7	Accidentes Estudiantil Colectivo
8	Autoexpedible: Vida
9	Más Protección
10	Autoexpedible: Permiso Temporal Licencia Conducir

Montos en millones de colones.

Uno de nuestros productos insignia es el **Seguro Obligatorio Automotriz (SOA)**, un producto autoexpedible. En el año 2022, el ingreso por primas del SOA fue de ₡63.530 millones. Para el 2023, el ingreso aumentó a ₡65.236 millones, que marcó un crecimiento del 4%.

Deseamos destacar para el periodo de reporte sobre el SOA, que el excedente represento ₡660 millones, e implico un traslado al Consejo de Salud Ocupacional por 1.659 millones. Estas trasferencias son relevantes en la medida que estos recursos se destinan a la prevención de accidentes y enfermedades laborales, realización de inspecciones y regulaciones en sitios de trabajo, investigación sobre mejores prácticas de seguridad, y soporte a empleadores y trabajadores para mejorar condiciones laborales.

Durante el año 2023, experimentamos un notable y muy lamentable aumento en la cantidad de accidentes cubiertos por el SOA: se dio un total de 35.880 incidentes, en comparación con los 31.743 del año 2022. En términos financieros, el monto pagado por estos siniestros ascendió a ₡62.000 millones frente a los ₡62.206 del año precedente, manteniendo la responsabilidad hacia los asegurados con riesgos materializados.

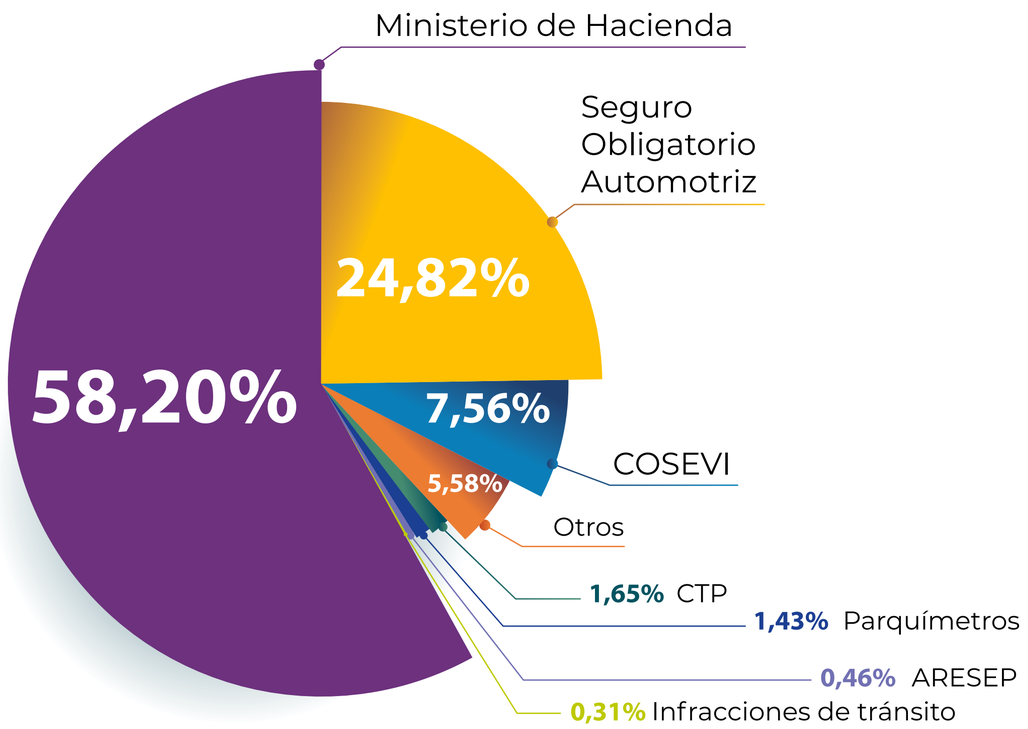
Para el año 2022, los vehículos con cobertura cancelada llegó a 1.746.182, aumentó en el 2023 a 1.752.407 vehículos con cobertura de SOA, un aumento de 0,36% que en términos absolutos, corresponde a 6.225 vehículos.

Como grupo dedicado a la protección del patrimonio y la vida, lamentamos el aumento del 13,04% en cantidad de siniestros atendidos al amparo del SOA, pero destacamos la importancia de este producto, al brindar atención médica y pago de incapacidades a personas lesionadas en caso de accidentes de tránsito, y la indemnización a los familiares en caso de deceso, hasta por un monto de ₡6 millones por persona, por evento.



El SOA es un seguro autoexpedible que se paga en conjunto con el derecho de circulación. El rol del INS en el cobro del marchamo es como recaudador, trasfiriendo el dinero correspondiente a cada institución pertinente.

Distribución de recaudación de marchamo, 2023:



Puntualizamos, a continuación, algunos datos **Régimen de Riesgos del Trabajo (RT)**, nuestro seguro solidario por excelencia.

Respecto a ingresos por primas, ascendieron significativamente a ₡187.082 millones en el 2023, marcando un aumento del 11%. Durante el año 2022 alcanzaron los ₡163.490 millones, lo que representa un aumento del 8,40% comparado con los ₡150.768 millones del año 2021.

Respecto a la cobertura de este seguro, baluarte de la seguridad social del país, para el año 2022 se tienen 1.364.128 personas trabajadoras cubiertas, cifra que sube para el año 2023 alcanzando un total de 1.463.523 personas, un aumento del 7,29%.

En el año 2022, gestionamos un total de 8.365 pagos por RT, beneficiando a numerosas personas. Para este tipo de gestiones, desembolsamos un monto de ₡34.420 millones, en el año 2023, registramos un aumento en la cantidad de gestiones, las cuales llegaron a 9.029, lo que representa un crecimiento del 7.9%. En términos financieros, el monto ascendió a ₡36.912 millones reflejando un incremento nominal de ₡2.492 millones.

En 2022, experimentamos un crecimiento en la siniestralidad neta de reaseguro, alcanzando los ₡176.795 millones, lo que representa un aumento del 6,57%. Sin embargo, en el 2023 observamos una disminución, donde la siniestralidad se redujo a ₡163.568 millones, marcando una baja del 11% con respecto al año anterior.

En el año 2022, atendimos 121.918 accidentes y enfermedades laborales, que representaron en una siniestralidad neta de ₡163.558 millones. En el 2023, la cantidad de casos atendidos pasó a 127.234 incidentes, pero el monto de

siniestralidad neta aumentó a ₡176,794 millones, un 11,44% más que en el año 2022.

Durante el período de reporte, implementamos algunas mejoras significativas en el seguro, particularmente en cuanto al costo para las personas trabajadoras independientes. Esta mejora incluye un ajuste tarifario que elimina el recargo previo del 40% sobre la tarifa inicial. Adicionalmente, suprimimos el requisito de inscripción en el Ministerio de Hacienda para adquirir la póliza. Estos cambios no solo reducen el costo de la póliza, sino que también simplifican el trámite, facilitando así una mayor cobertura para este segmento de independientes.



Destacamos en este seguro la creación de una póliza colectiva para el aseguramiento de recolectores de café en alianza con importantes entidades del sector. Esta alianza se amplía en la gestión social y el desarrollo de mejoras en RT-Virtual, la plataforma de autogestión de los patronos y tomadores del seguro. Implementamos facilidades para completar el aviso de accidente de manera más rápida y sencilla.

INS SAFI

Durante el 2023, las utilidades netas en la SAFI representaron ₡322 millones, para el 2022 ese dato fue de ₡398 millones, lo que refleja una reducción del 19,10%.

Durante el año 2023, hemos experimentado una mejora en nuestro desempeño, reflejada en el aumento de la participación de mercado del 3,55% en el 2022 al 4,17% en 2023. Este progreso se da en continuo con la excelencia y la búsqueda de la eficacia en nuestras operaciones.

Aumento de clientes para INS SAFI:

Para el año 2023, hemos logrado un crecimiento en nuestra base de clientes, que se incrementó de 239 clientes en el 2022, a 324 clientes en el 2023. Este aumento del 35,56% demuestra que nuestras estrategias de expansión da frutos.

INS Valores Puestos de Bolsa

Primer lugar en el mercado:

Orgullosamente, en continuidad del año 2022 tenemos para el 2023 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 interesados en instrumentos ASG, realizando búsquedas en mercados internacionales con oportunidades que cumplan los criterios y evaluando su adherencia mediante certificadoras reconocidas. A nivel local, colaboramos con emisores potenciales y reguladores para alinear nuestras prácticas a los estándares regulatorios, garantizando así la integridad de nuestras inversiones.

Adicionalmente, fortalecemos el conocimiento de nuestros clientes a través de capacitaciones y charlas sobre la importancia y beneficios de la inversión ASG. Ejemplo de ello es el desarrollo de capacitaciones sobre temas financieros para PYMES, así como para personas físicas y la oferta de productos bursátiles sostenibles.

Colocación ASG con la CAF

En línea con la inversión responsable, en el 2023 en el **agente colocador para la Corporación Andina de Fomento (CAF)** en el mercado de valores costarricense. La primera colocación constó de dos series de bonos locales por un total de ₡270.780 millones. CAF, entidad de desarrollo para América Latina y el Caribe, busca promover el desarrollo sostenible. CAF, con calificaciones AA- y AA de Fitch Ratings y S&P Global Ratings, e ingresó con un programa de bonos verdes.

Tenemos para el 2023 un total de 898 clientes, de los cuales 582 son físicos, y 315 jurídicos, con una rentabilidad anual del 7,7% que nos permitió ostentar el quinto lugar de la industria con ₡3.226.637 millones.

INS Servicios

Se mejoran los números del año 2022, y para el 2023 se logró una ejecución presupuestaria del 99% a nivel de ingreso, un punto menor al del año previo; mientras que la ejecución presupuestaria fue del 87% a nivel de egresos en el 2022, aumentó al 92% en el 2023. Además, se mantuvo el 5% de meta de rentabilidad desde el 2021 para este periodo.

A nivel de clientela externa, donde se encuentra uno de los principales focos de gestión de la empresa, se presentó para el año de reporte una alta satisfacción en las líneas de INS Servicios. Contamos con 78 líneas de servicios para el año 2022 y pasamos a 76 líneas para el año del reporte, con un nivel de satisfacción de 93,59% para el 2022 y un 93,42% para el 2023.

INS Servicios cuenta como empresa con un robusto Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, que ha permitido establecer temas prioritarios en materia de responsabilidad social y gestionarlos de manera transversal en beneficio para las partes interesadas claves, así como gestionar los riesgos relacionados para establecer controles que permitan el mejoramiento continuo en los procesos y servicios.

Entre los principales resultados de eta gestión para el 2023 se encuentran el alineamiento de la metodología empresarial de gestión de riesgo y debida diligencia de responsabilidad social, como parte del proceso de materialidad, la integración y estandarización del proceso de consulta a partes interesadas a nivel organizacional, como parte del proceso de gestión de temas materiales, como el seguimiento a indicadores, la gestión de buenas prácticas relacionadas.

INS Servicios logra INTE G35 Responsabilidad Social:

Se logra ,en el 2022, la integración de la norma INTE G35 Responsabilidad Social al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, que se ha mantenido a la fecha del reporte.

INS Servicios Sostenibilidad
HAGA CLICK AQUÍ

Red de Servicios de Salud

Nuestra Red de Servicios de Salud, tiene como símbolo al Hospital del Trauma, en el cual se atienden muchos de nuestros seguros médicos, donde la inversión se traduce en servicios de salud altamente especializados. En el año 2023 se realizaron un total de 20.098 cirugías, de las cuales el 93% fueron ortopédicas, y en el marco de su 10° aniversario.

La Red de Servicios de Salud llevó a cabo la II Edición de reconocimiento del Programa de Reinserción Laboral, en la cual facilita premiación a empresas por buenas prácticas, y festeja la incorporación de 72 personas con discapacidad adquirida producto de un accidente laboral o de tránsito, esto lleva a dar seguimiento durante el 2023 a un total de 245 personas con casos abiertos.



10° aniversario del Hospital del Trauma

Hospital del Trauma cumplió 10 años de beneficiar a personas que sufrieron accidentes de tránsito, laborales o estudiantiles, dentro de sus habilitaciones por el aniversario, ahora cuenta con servicio de emergencias las 24 horas del día, durante toda la semana, para beneficio de pacientes y asegurados. Más de 1.733.000 pacientes fueron atendidos en esta década.

Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

Con unas utilidades netas de ₡16.037 millones al cierre del 2023 y un aumento en los ingresos operativos, que pasó de ₡51.208 millones en 2022 a ₡52.457 millones en el 2023, un crecimiento de 4,38% que representa ₡2.244 millones.

Los incidentes más frecuentes y que se mantienen en orden de ocurrencia respecto al año 2022, fueron la atención de enjambres de abejas, las emergencias por incendio en charrales y las emergencias por corto circuito. El total de incidentes para el 2023 fue de 59.231 emergencias atendidas, que representa un descenso de 7,67% respecto al 2022.

Tipo de emergencia	Cantidad de incidentes 2022	2023
Incendios estructurales	940	1.050
Incendio en charrales	8.944	7.950
Incendios forestales	58	45
Fuego en basureros	4.060	4.782
Fuego en vehículos y trasporte	756	786
Emergencias por agua	166	70
Emergencias por aéreas	758	878
Emergencias por tierra	78	24
Emergencias por corto circuito	7.257	7.279
Emergencias con materiales peligrosos	118	117
Emergencias con GLP	2.551	2.562
Rescates especiales	7	1
Rescates de animales	4.939	4.316
Enjambres de Abejas	15.816	11.609
Rescate de personas	8.072	8.467
Búsqueda de víctimas	4	3
Emergencias vehículos de transporte	2.863	2.672
Emergencias prehospitalarias	981	883
Otros incidentes	5.218	5.195
Servicios de apoyo	567	543
Totales	**64.153**	**59.231**

Innovación y Desarrollo Tecnológico

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

En esta línea, las sinergias entre el sector público y privado son cruciales, ya que facilitan la creación de alianzas estratégicas para la consecución de objetivos compartidos. Participamos, para el año de reporte, en la **Red-Lab Innovación Pública**, que reúne a coordinadores de innovación de múltiples sectores, incluyendo público, privado y académico, para fomentar la cooperación en programas de innovación.

La democratización tecnológica es una dimensión clave de nuestra gestión de innovación, orientada a capacitar a personas colaboradoras no especializadas en tecnología para que generen soluciones innovadoras desde sus propias áreas de trabajo. Este enfoque no solo resuelve problemas específicos, sino que promueve una cultura de pensamiento digital en toda la organización.
Las siguientes acciones implementadas destacan:

• Definición de estructura de gobernanza para los Servicios Empresariales de Tecnología, que facilitaron el acceso y capacitación en plataformas tecnológicas.
• Implementación de plataformas *no code* y *low code*, incluyendo herramientas de automatización de procesos (BPM) y soluciones basadas en la nube.
• Adopción de herramientas del ecosistema de Office 365 como *Power Apps*, *Sharepoint* y *Power Automate*.
• Establecimiento de esquemas de trabajo que permiten a las áreas de negocio desarrollar directamente soluciones digitales, aumentando la agilidad e innovación.

Los resultados obtenidos en el 2023, reflejan un impacto positivo significativo:

• Crecimiento del 122% en la **creación de aplicaciones** vía *Power Platform*, de 240 en el 2022 a 533 en el 2023.
• Incremento del 178% en la **creación de flujos**, de 223 en 2022 a 621 en 2023.
• Aumento del 166,67% en el número de **entornos utilizados**, de 9 en el 2022 a 24 en el 2023, indicando una mayor diversificación de proyectos.
• Creación de 15 ***chatbots*** en el 2023 frente a 7 en el 2022, un aumento del 114,29%.
• Incremento considerable en la creación de **flujos de escritorio**, un 650% pues pasó de 6 en el 2022, a 45 en el 2023.

En cuanto a perspectiva de futuro para el 2024 se plantea la creación del Marco Corporativo de Innovación, el establecimiento de un convenio con la Promotora Costarricense de Innovación y Tecnología, la ampliación de la red de colaboración con entidades privadas, públicas y académicas para fomentar la innovación abierta u la implementación de convenios específicos para prototipos y experimentación.



Impacto y avances con PYMES

Durante el 2023, uno de los segmentos claves en el que nos hemos enfocado son las PYMES, las cuales constituyen un pilar fundamental de nuestra economía. Estas acciones forman parte integral del Plan de Acción de la Política Pública de la Persona Joven 2020-2024. Conscientes de su importancia, nos hemos comprometido a fortalecer este sector crucial, buscando impulsar su desarrollo y asegurar su contribución sostenida al crecimiento económico del país.

Fortalecimos iniciativas orientadas a apoyar a las pequeñas y medianas empresas (PYMES). Hemos alcanzado varias acciones significativas que resaltan nuestro compromiso con el apoyo empresarial.

Convenio con Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS): para el desarrollo de capacitaciones en conjunto con el fin de brindar oportunidades a trabajadores con discapacidad, así como mejoras en la atención a clientela de las PYMES con discapacidad.

Programas de consultoría y mentoría: implementamos un programa de mentoría, asociándonos con consultores expertos que ofrecieron asesoramiento. Este programa está diseñado para abordar necesidades específicas en áreas claves como gestión de recursos, innovación y estrategias de mercado, con el que apoyamos a **24 PYMES** en el incremento de su competitividad y capacidad de innovación.

PYMES en compras públicas: facilitamos capacitación a las PYMES acerca de la importancia de ser proveedores del Estado, a través del uso de la herramienta SICOP y los pasos necesarios para completar los requisitos en los procesos de contratación administrativa.

Sinergias Institucionales para el empoderamiento de PYMES: junto a instituciones como CADEXCO, MEIC y PROCOMER colaboramos para fortalecer las PYMES, ayudándolas a competir globalmente. Las estrategias implementadas incluyeron foros de internacionalización, oportunidades de venta y negociación, y capacitaciones en competencias exportadoras.

INS PYMES

Los esfuerzos realizados en el 2023 llegaron a **3.274 personas** con acciones orientadas a fortalecer sus PYMES, acciones alineadas con nuestros objetivos de sostenibilidad y que demuestran un impacto tangible en su apoyo y crecimiento. Continuaremos construyendo estas iniciativas, asegurando que las PYMES no solo sobrevivan sino prosperen en un mercado competitivo.

203-2

Evolución de nuestra cartera ASG

La cartera de inversión que integra criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) es fundamental en el ámbito financiero moderno. Priorizando la sostenibilidad, estas inversiones buscan generar impactos positivos más allá del rendimiento económico. Este enfoque no solo refleja un compromiso con responsabilidades éticas y sociales, sino que también reduce riesgos y potencia la viabilidad a largo plazo de las inversiones.

La Política de Inversión de nuestra organización se basa en un análisis detallado del panorama financiero y económico tanto nacional como internacional. Mediante un enfoque de riesgo riguroso, vigilamos continuamente las variables macroeconómicas, la rentabilidad, y la evolución de los precios de los activos, además del análisis financiero de los emisores de nuestra cartera. Esto resulta esencial para mantener y desarrollar nuestra estrategia de inversión.

Sobre la Política de Inversión en Grupo INS

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

Aumentos destacados en inversión ASG:
Registramos una inversión de $40 millones en el año 2022, mientras que en el año 2023 alcanzamos $60 millones colocados en diferentes instrumentos con criterios ASG, entre ellos los instrumentos ETF.
• Rentabilidad de cartera de inversiones: 2,36%.

En términos de gobernanza del tema, el Comité de Inversiones participa activamente en la determinación de la estrategia, lo cual incluye el enfoque de diversificación con criterios ASG. De igual forma participa activamente en el análisis y determinación de los instrumentos de colocación que se aprueban para inversión, identificando compatibilidades con instrumentos sostenibles. En relación con perspectiva de futuro en el tema, se proyecta que el rubro de la cartera de Inversiones ASG, crecerá paulatinamente.

En términos absolutos, al cierre del 2023 nuestra cartera de inversión a valor de mercado llegó a ₡1,57 billones, mientas que al cierre del 2022 la cartera a valor de mercado fue de ₡1,52 billones, un aumento del 3,29% para el año de reporte.

En el cierre del año 2022, nuestras ganancias de capital alcanzaron los ₡11.072 millones, reflejando un resultado favorable. Sin embargo, al final del 2023, observamos una disminución, pues su alcance fue de ₡5.186 millones. Este cambio en nuestras ganancias de capital subraya los desafíos y las dinámicas del mercado que impactaron nuestra estrategia de inversión durante el periodo, viniendo de años previos con ganancias positivas.

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

203-2

Compras sostenibles en la administración pública

El sector público es el mayor comprador en cualquier país, y Costa Rica no es una excepción. Este poder de compra debe usarse para exigir mejores prácticas ambientales, laborales y sociales de las empresas, generando efectos positivos en el desarrollo del país, como la reducción de la pobreza y la no discriminación.

Conscientes de nuestro rol de comprador estatal y desde la aplicación plena aplicación de la Ley N° 9986, Ley General de Contratación Pública, contamos de manera anticipada con el lineamiento **Prácticas Sostenibles para el Proveedor Responsable del Grupo INS** (antes denominado Código de Proveedor Responsable del Grupo INS), el cual es un proceso consultivo y participativo que data del 2017, para determinar la dirección y ajuste que requiere la institución en materia de buenas prácticas en gestión de compras que incorpora de manera trasversal la sostenibilidad en la gestión de compra, como parte de diferentes momentos del proceso de contratación.

Durante el año 2023 este lineamiento sufrió no solo el cambio de nombre en su proceso de actualización anual, sino que se prestó especial atención al apartado de Dimensión Económica. Se cuenta con el procedimiento de determinación de responsables de las prácticas sostenibles para el proveedor responsable del Grupo INS, el cual nos ha permitido desde su puesta en marcha operacionalizar el seguimiento de nuestro portafolio de proveedores.

Velamos por el cumplimiento legal y damos paso más allá del mínimo en la materia, desde la revisión a elementos como factores de riesgo, el seguimiento y procura de las mejores prácticas a nivel y criterios ASG, reduciendo la vulnerabilidad de derechos humanos y la exposición reputacional.

Todo se gestiona y documenta mediante el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), donde, revisamos el cumplimiento de los requisitos en la adjudicación, programamos las fechas de entrega, verificamos el cumplimiento continuo del contrato y finalmente aseguramos que la obra, producto o servicio se entregue dentro del plazo, calidad y forma establecidos.

Proceso de contratación administrativa en SICOP

1. Mapeo de necesidades de contratación y plan de adquisiciones
2. Elaboración de carteles
3. Publicación de los carteles de contratación
4. Apertura de ofertas
5. Revisión de requisitos de admisibilidad y técnicos
6. Evaluación de la adjudicación
7. Contratación de empresa proveedora o persona física
8. Seguimiento del proveedor por parte del área usuaria

2-6, 409-1, 412-3

Ahora sobre la evaluación criterios ASG, el 100 % de los procesos de contratación pública gestionados en el año de reporte contemplaron en sus atestados los criterios sostenibles para la respectiva evaluación de las ofertas, que incluyen tanto aspectos ambientales como sociales. Esto significa que el 100% de los proveedores evaluados y seleccionados en los procesos de contratación fueron adjudicados incluyeron, además, estos criterios de evaluación, sea que estos proveedores concursan por primera vez o que hayan sido contratistas previamente en procesos anteriores.

Solo para dimensionar la magnitud y volumen de los procesos de contratación, en el INS se realizaron, durante el 2023, un total de 1.462 procesos de contratación pública, entre licitaciones menores, mayores y reducidas, procedimientos especiales, procedimientos por excepción y remates. Entre ellos, más del 43% en pleno vigor de la Ley N° 9986 y el restante, bajo la vigencia de la ley anterior, donde todos incorporaron esta revisión de criterios sostenibles. Se detalla que INS SAFI contabilizó 14, e INS Servicios 165, procesos de contratación administrativa durante el año de reporte.

Disponemos de más información sobre los procesos de contratación administrativa, como el plan de adquisiciones, publicación de ofertas, carteles y contratos, el histórico de contrataciones, los informes técnicos de adjudicación, recomendaciones para el uso de sistema de compras públicas en línea y datos sobre la proveeduría institucional, entre otros, en el capítulo de Contratación Administrativa disponible

2-6, 203-1, 308-1, 409-1, 4012-3, 414-1

Acceso a la información
HAGA CLICK AQUÍ

Por los principios de transparencia, eficiencia, competitividad y accesibilidad del SICOP, compartimos los enlaces donde se pueden realizar consultas con mayor detalle y especificidad sobre las compras públicas, en concreto por empresa u otros criterios de búsqueda disponibles. Instamos a nuestras partes interesadas a hacer uso de estas plataformas que pone a disposición la administración pública.

Consultas SICOP
HAGA CLICK AQUÍ

Observatorio de Compras Públicas de Costa Rica - HAGA CLICK AQUÍ

Destacamos que, para el año de reporte, Grupo INS por su solvencia financiera no cuenta con líneas de crédito activas con bancos comerciales tanto a nivel nacional como en el exterior.

Inversión proyectos, infraestructura y equipo

En el año 2023, la inversión se concentró en fortalecer los servicios de emergencia y avanzar en proyectos significativos para el corporativo.

Como parte de nuestro compromiso, detallamos un conjunto de proyectos y se realizaron inversiones para equipar y fortalecer al Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

Para el año 2023 se contabilizaron 18 proyectos activos, de los cuales 11 corresponden a proyectos de tecnología o administrativos y 7 a proyectos de infraestructura. Con una inversión total, mediante procesos de contratación administrativa y en estricto apego a la regulación vigente, de ₡112.287 millones, para un horizonte de inversión de 2023 al 2029.

Nuestro portafolio de proyectos

Tecnológico - administrativo:

Proyectos individuales

TECNOLÓGICOS

- Marchamo Digital
- Convenio INS-CCSS
- Convenio MICITT
- Data (CICAC)
- Identidad Biométrica

Programa Key

TECNOLÓGICOS

- Key Salud
- Key Administrativo
- Key Seguros

Proyectos individuales

TECNOLÓGICOS

- NIIF
- VOT (Automóviles)
- Geolocalización

Infraestructura:

Proyectos de Construcción

CENTROS DE SALUD Y SUCURSALES

- Desamparados
- Guápiles
- Puntarenas

Proyectos individuales

- Actualización Sistema Eléctrico INS-Uruca
- Lavandería Hospitalaria

Proyectos Finalizados

CENTROS DE SALUD:

- Cartago
- Guadalupe

Sobresale de este portafolio, por su valor estratégico el Proyecto Key, con el que gestionamos nuestros proyectos clave para asegurarnos de que todo esté alineado, integrado y controlado. Así, buscamos maximizar los beneficios para todo el grupo dentro de nuestro plan estratégico.

El programa coordina la visión estratégica de la implementación de los siguientes componentes:

- **Solución Integral de Salud:** mediante el **Proyecto KEY Salud** nos aseguramos de que nuestra Red de Servicios de Salud esté equipada con la tecnología necesaria para optimizar todos los procesos necesarios y cumplir con las necesidades.

- **Solución Integral Financiera-Administrativa:** por medio del **Proyecto KEY Administrativo**, que implementa una solución tecnológica integral para una mayor eficiencia de nuestros procesos financieros y administrativos, que beneficia tanto al INS como a nuestra Red de Servicios de Salud.

- **CORE de Seguros:** mediante el **Proyecto KEY Seguros** que busca la modernización de nuestros procesos para estar siempre un paso adelante en un mercado competitivo.

Más información y detalles sobre el Programa KEY

Programa KEY
HAGA CLICK AQUÍ



203-1

Por su parte, nuestro Benemérito Cuerpo de Bomberos, bajo el objetivo de fortalecer la protección y atención de emergencias, alineándose con la misión. En total con estas adquisiciones, durante el 2023 se invirtieron ₡4.452 millones. Se realizan inversiones que permiten cubrir áreas prioritarias, para reducir los tiempos de respuesta y mejorar la eficiencia del servicio.

Compra de equipos de seguridad: se adquirieron 700 conjuntos de protección personal, 600 botas, 500 capuchas, 500 cinturones de seguridad y 300 repuestos para habilitar cascos.

Flotilla vehicular: se logró la compra de 5 vehículos de apoyo. Como parte de la planificación, la compra de microbuses y unidades extintoras está programada para el período 2024.

Construcción de edificaciones: se avanzó significativamente en varios proyectos, incluida la remodelación de Pavas y la construcción en Río Cuarto, Aguas Zarcas y Tortuguero.

Compra de terrenos: parte inicial de la construcción de estaciones pasa por la adquisición de terrenos óptimos, aunque se desestimó la compra en Palmar Norte, se tramitó la adquisición de un terreno en Garabito

Remodelaciones de estaciones: se tramitó el concurso para remodelar varias estaciones, entre ellas Liberia, Buenos Aires, Bribri, Guadalupe, Turrialba, Belén, Parrita, Puntarenas, Upala, La Fortuna, Pacayas, Cariari, edificio administrativo y aulas en la academia y construcción del comedor en la Unidad de Mantenimiento Vehicular.



203-1



GESTIÓN AMBIENTAL

Lideramos con visión en desarrollo sostenible

Con aporte a:

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

10 Años INS

Nuestro liderazgo ambiental

El modelo de gestión ambiental se establece a partir de la Política de Sostenibilidad del Grupo INS, mediante la cual se busca:

• Promover la adopción de políticas de sostenibilidad en la cadena de valor.
• Suministrar productos y servicios que contribuyan a resolver los desafíos del desarrollo sostenible, así como las oportunidades de negocio asociadas a cambio climático.
• Incorporar en la gestión de riesgos, criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), con especial atención en riesgos derivados del cambio climático.
• Promover el voluntariado corporativo.

Los compromisos en materia ambiental se desarrollan por medio del Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) y de la planificación operativa de cada una de las empresas del Grupo INS. Este proceso es liderado por la Comisión Ambiental Institucional Corporativa, cuyo objetivo es enfocar acciones ambientales integrales a diferentes niveles de las distintas empresas del Grupo y dar seguimiento a los avances. Para el caso del Cuerpo de Bomberos, se cuenta con un Comité de Sostenibilidad, con su propio plan de trabajo.

Los distintos enfoques de la gestión ambiental se respaldan en la implementación de programas específicos, sean voluntarios o por cumplimiento de la legislación ambiental del país. Esta es una recopilación de los galardones o certificaciones en el campo ambiental obtenidas por el Grupo INS en el 2023:

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

Contamos con 87 edificaciones galardonadas con el Programa Bandera Azul Ecológica en la categoría de Cambio Climático, de las cuales 10 promueven las buenas prácticas a pequeña escala por medio de la categoría Hogares Sostenibles. El Hospital del Trauma fue galardonado con el Programa Sello de Calidad Sanitaria en la categoría de Centros de Salud.

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.

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

Nuestros nuevos proyectos de construcción se desarrollan bajo la norma de Requisitos para Edificaciones Sostenibles en el Trópico (RESET). En el 2023 se obtuvieron las certificaciones de los **Centros de Salud de Guadalupe y Cartago,** los cuales se unen centros médicos certificados RESET de **Alajuela y Heredia.**

Principales iniciativas ambientales

Eficiencia energética

• Análisis de opciones de tecnologías limpias para la generación eléctrica, como paneles solares.

• Implementación de iluminación LED en los procesos de mantenimiento y mejora de las edificaciones.

• Diseño de los espacios de trabajo para el aprovechamiento de la luz y ventilación natural.

• Implementación de tecnologías de ahorro, como los sensores de movimiento.

• Optimización en uso de los aires acondicionados, por medio de horarios de encendido y apagado.

• Acciones de mantenimiento preventivo en las edificaciones del Grupo INS.

• Inclusión de criterios estratégicos ambientales para la adquisición de equipos más eficientes.

Gestión del recurso hídrico

• Uso de fuentes de aguas freáticas en los edificios de oficinas centrales y Museo del Jade.

• Aprovechamiento de agua de lluvia en los centros de salud de Alajuela, Heredia, Cartago y Guadalupe, y en estaciones de bomberos como la Metropolitana Sur y Norte, entre otras.

• En materia constructiva se utilizan piezas de grifería eficientes, sensores de movimiento en lavatorios, y sistema de detección de fugas.

Movilidad sostenible

• Promoción de espacios de trabajo virtual para evitar traslados y generación de emisiones, así como la flexibilidad en los horarios de trabajo.

• Habilitación y regulación en el uso de 8 cargadores para vehículos eléctricos en las instalaciones de la organización.

• Habilitación de espacios de cicloparqueos en las instalaciones.

• Mantenimiento preventivo y correctivo de la flota vehicular y de equipos de combustión.

• Implementación de talleres móviles, donde no hay que desplazar las unidades extintoras de Bomberos en zonas rurales al centro del país.

• Discusión sobre rutas más eficientes para la atención de emergencias en las estaciones de Bomberos.

Construcción sostenible

• Implementación de criterios de construcción sostenible, como la Norma RESET, en los centros de salud de Cartago y Guadalupe.

• Desarrollo de proyectos constructivos usando metodología de evaluación de proyectos alineada a los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS).

Sensibilización y compensación ambiental

• Implementación de la estrategia de comunicación y capacitación ambiental, mediante charlas y sesiones con la participación de 1.391 personas a nivel interno.

• Compra de bonos de carbono para la compensación de las emisiones directas de gases de efecto invernadero.

• Desarrollo de actividades de compensación ambiental por medio del voluntario corporativo, como siembra de árboles, reforestaciones, limpieza de parques, ríos, playas y carreteras, y campañas de recolección de residuos para el personal.

• Fortalecimiento de relaciones con nuestras partes interesadas como, por ejemplo la participación en la Feria San José Limpio y Sostenible 2023 de la Municipalidad de San José, y participación en la VIII Conferencia

Internacional sobre Turismo Sostenible: Planeta, Personas, Paz-P3 organizada por la Cámara Nacional de Ecoturismo y Turismo Sostenible de Costa Rica (CANAECO).

Gestión de residuos sólidos

• Fortalecimiento de la innovación y transformación digital que permite un uso eficiente de recursos.

• Promoción de uso de medios electrónicos y firma digital.

• Impresión por demanda, optimizando el uso de papel e impresiones.

• Gestión de residuos bajo la normativa vinculante, capacitaciones y sensibilizaciones al personal para su disposición adecuada.



Cumplimos la legislación ambiental.

Para el 2023 al igual que en el 2022 no se presentó ninguna demanda o acusación formal por incumplimiento de legislación o normativa ambiental.

2-27, 307-1, 419-1

Gestión de emisiones de gases de efecto invernadero



Desde el año 2018, contamos con un sistema de gestión de carbono neutralidad basado en las normas INTE/ISO 14064-1:2019 e INTE B5:2021, que nos permite implementar acciones afirmativas sobre nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

Como parte de un proceso de mejora continua, el inventario de GEI del 2022 corresponde al segundo año consecutivo en que su alcance operacional considera al INS Oficinas Centrales, Museo del Jade, Centro de Distribución y 19 de las sucursales, INS Servicios, INS Inversiones SAFI e INS Valores Puesto de Bolsa. Además, como otro elemento de mejora han sido consideradas gradualmente las emisiones directas e indirectas por uso de energía y las actividades significativas de nuestra cadena de valor.

Para el inventario de GEI del 2022, se presentan los siguientes **datos verificados**:

Fuente de emisiones	ton CO^2e/año *					Total ton CO2e/año
	CO^2	CH4	N2O	HCFC	HFC	
Categoría 1. Emisiones y remociones directas de GEI	542,54	30,53	14,45	-	118,37	705,89
Categoría 2. Emisiones indirectas de GEI causadas por energía importada	376,88	-	-	-	-	376,88
Categoría 3. Emisiones indirectas de GEI causadas por el transporte	57,18	0,26	1,28	-	-	58,71
Categoría 4. Emisiones indirectas de GEI causadas por productos que utiliza la organización	2,01	0,02	0,08	.	-	2,10
Categoría 5. Emisiones indirectas de GEI asociadas con el uso de productos de la organización.	1.978,05	7,85	105,17	27,22	369,92	2.488,21

* CO^2: Dióxido de carbono, CH4: Metano, N2O: Óxido nitroso, HCFC: Hidroclorofluorocarbono y HFC: Hidrofluorocarbono

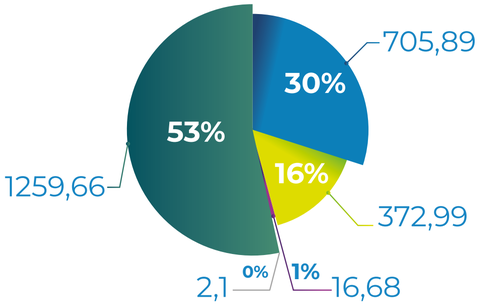
305-1 305-4 305-5 305-6

Emisiones de CO^2 por empresa

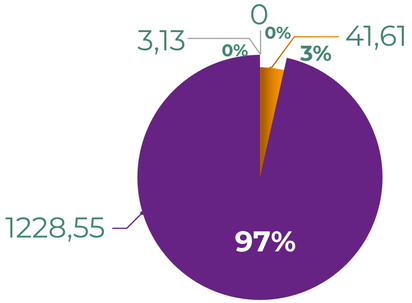
Datos en ton CO2/ año

- **Categoría 1.** Emisiones directas de GEI
- **Categoría 2.** Emisiones indirectas de GEI causadas por energía importada
- **Categoría 3.** Emisiones indirectas de GEI causadas por el transporte
- **Categoría 4.** Emisiones indirectas de GEI causadas por productos que utiliza la organización
- **Categoría 5.** Emisiones indirectas de GEI asociadas con el uso de productos de la organización.

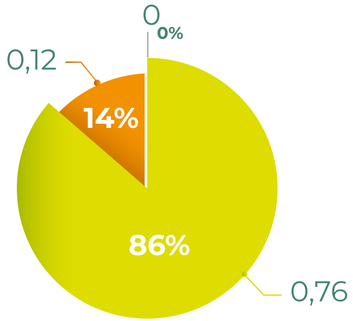
Emisiones GEI, INS



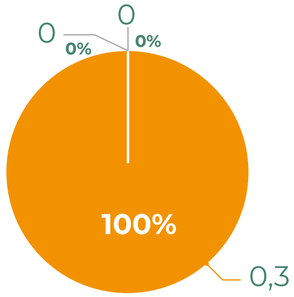
Emisiones GEI, INS Servicios



Emisiones GEI, INS SAFI



Emisiones GEI, INS Valores



305-1

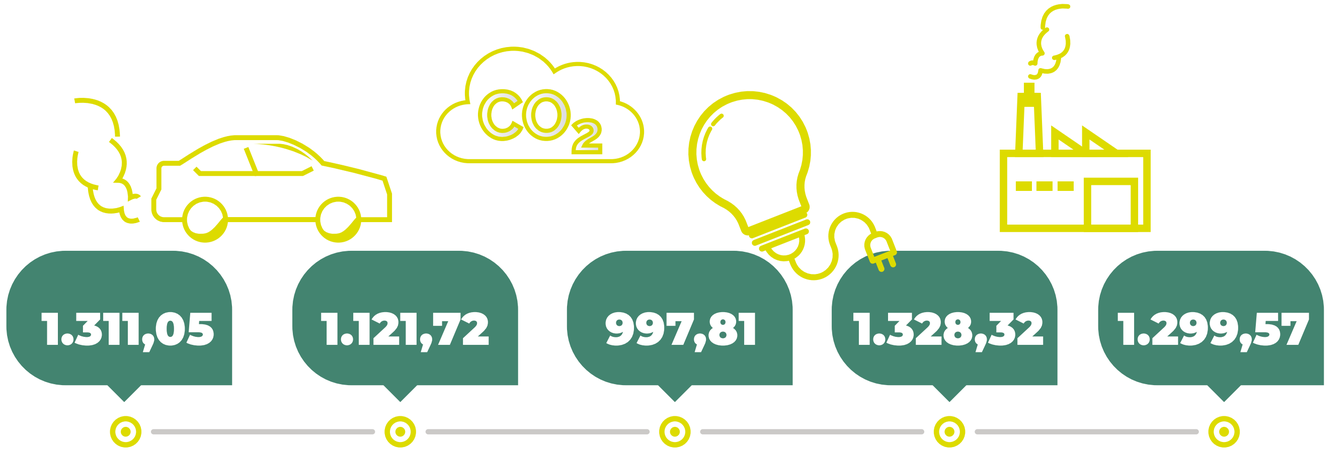
Nuestras acciones de reducción están enfocadas en las siguientes acciones:

- Desarrollar campañas de sensibilización y educación al personal sobre el consumo energético eficiente.
- Reducir el consumo de electricidad mediante la sustitución de luminaria T8 a iluminación Led.
- Reducir el consumo de electricidad mediante la sustitución de equipo tecnológico.
- Aumentar el plazo en tiempo entre recargas de extintores CO^2.

Todo esto nos permitió para el 2022 alcanzar unas 17,11 ton de CO^2 equivalente de reducción, verificadas en el proceso de auditoria interna y externa desarrollada en el año de reporte.

La compensación de nuestras emisiones directas e indirectas por uso de energía la hemos realizado por medio de la compra de Unidades Costarricenses de Compensación (UCC) al Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (FONAFIFO), apuntando siempre ha alcanzar un 120% de las emisiones por compensar. Dado nuestro compromiso con la carbono neutralidad, hemos aumentado el alcance del sistema desde el 2021, manteniendo siempre la compensación máxima posible, una compensación que nos hace carbono positivos en nuestra gestión operativa.

Compensación de emisiones directas e indirectas por energía, en ton. de CO^2e



Programas ambientales

La base de cumplimiento de la legislación ambiental para instituciones públicas se establece en los **Programas de Gestión Ambiental Institucional (PGAI)**. En el Grupo INS contamos con dos PGAI, uno de ellos a nivel corporativo que considera las empresas INS, Red de Servicios de Salud, INS Servicios, INS SAFI e INS Valores; el otro, de forma para el Cuerpo de Bomberos, esto por el nivel de autonomía del benemérito.

Este proceso se ha vuelto una herramienta para establecer estrategias y acciones que promueven la gestión ambiental de los recursos naturales en el país, a la que debe darse seguimiento mediante evaluaciones anuales, con un informe detallado para cada una de las categorías de revisión que incluye buenas prácticas ambientales.

Nuestros programas fueron galardonados en el 2023 con la Excelencia Ambiental de parte de la Dirección de Gestión de Calidad Ambiental (DIGECA) del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), en donde estamos ubicados en el semáforo de evaluación con color verde positivo.



PGAI	Evaluación 2022	Evaluación 2023
Corporativo (Casa Matriz, Red de Servicios de Salud, INS Servicios, INS SAFI e INS Valores)	105,2	104,1
Benemérito Cuerpo de Bomberos	-	92,8

Nota: Para el 2022, el Benemérito Cuerpo de Bomberos presentó su nuevo PGAI, por esta razón, no se cuenta con la evaluación respectiva.

Galardones del Programa Bandera Azul Ecológica 2023

El **Programa Bandera Azul Ecológica** es a nivel nacional, una de las iniciativas más importantes en lo que a sensibilización y gestión ambiental corresponde. Con una participación constante por 11 años en la categoría de Cambio Climático, hemos alcanzado una cobertura de 87 edificaciones del Grupo INS, superando las 65 alcanzadas en el 2022.



	Cambio climático Estrella Blanca	Hogares Sostenibles Estrella Verde	Hogares Sostenibles Estrella Plateada	Hogares Sostenibles Estrella Anaranjada
INS Oficinas Centrales	★★★★★★	★		★
INS Servicios	★★★★★★	★		
Museo de Jade	★★★★★★	★		
Sucursal Ciudad Neily	★★★★★★	★	★	
Sucursal Corporativa Financiera	★★★★★★	★	★	★
Sucursal Desamparados	★★★★★★	★	★	
Sucursal Liberia	★★★★★★	★	★	★
Sucursal Alajuela	★★★★★★		★	
Sucursal Escazú	★★★★★★			
Oficinas Centrales de Bomberos	★★★★★	★		
Unidad de Mantenimiento Vehicular	★★★★			
Estación de Bomberos Coronado	★★★			
Estación de Bomberos La Fortuna	★★★			
Punto de Servicio Golfito	★★★			
Punto de Servicio Puerto Jiménez	★★★		★	
Sucursal Nicoya	★★★			
Academia Nacional de Bomberos	★★			
Estación de Bomberos Cartago	★★			
Estación de Bomberos Orotina	★★			
Estación de Bomberos Puriscal	★★			
Estación de Bomberos Santa Cruz	★★			
Estación de Bomberos Zarcero	★★			
Sucursal Ciudad Quesada	★★			
Sucursal Pérez Zeledón	★★			
Sucursal Turrialba	★★			
Estación de Bomberos Nicoya	★	★		
Sucursal Del Este	★	★	★	
Sucursal Guápiles	★	★		
Unidad de Ingeniería	★	★		
CEDINS	★			
Centro de Operaciones de Bomberos F5	★			
Estación de Bomberos Acosta	★			
Estación de Bomberos Aeropuerto Internacional Daniel Oduber	★			
Estación de Bomberos Aeropuerto Internacional Juan Santamaría	★			
Estación de Bomberos Aeropuerto Tobías Bolaños	★			
Estación de Bomberos Alajuela	★			
Estación de Bomberos Atenas	★			
Estación de Bomberos Bagaces	★			
Estación de Bomberos Belén	★			
Estación de Bomberos Buenos Aires	★			
Estación de Bomberos Cañas	★			
Estación de Bomberos Cariari	★			
Estación de Bomberos Ciudad Quesada	★			

	Cambio climático Estrella Blanca	Hogares Sostenibles Estrella Plateada
Estación de Bomberos Desamparados	★	
Estación de Bomberos El Roble	★	
Estación de Bomberos Filadelfia	★	
Estación de Bomberos Guadalupe	★	
Estación de Bomberos Guápiles	★	
Estación de Bomberos Heredia	★	
Estación de Bomberos Huacas	★	
Estación de Bomberos Juan Viñas	★	
Estación de Bomberos Limón	★	
Estación de Bomberos Los Chiles	★	
Estación de Bomberos Metropolitana Norte	★	
Estación de Bomberos Metropolitana Sur	★	
Estación de Bomberos Monteverde	★	
Estación de Bomberos Nandayure	★	
Estación de Bomberos Naranjo	★	
Estación de Bomberos Pacayas	★	
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 Quepos	★	
Estación de Bomberos Río Cuarto	★	
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	★	
Punto de Servicio Upala	★	
Sucursal Cartago	★	
Sucursal Heredia	★	
Sucursal La Merced	★	★
Sucursal Limón	★	
Sucursal Puntarenas	★	★
Sucursal San Ramón	★	
Unidad de Operaciones	★	

Algunas actividades de impacto ambiental

- Celebración para abril 2023 del Mes de las Buenas Acciones, con la participación de más de 33 estaciones de bomberos y dependencias, en el cual se llevaron a cabo 40 proyectos que dejaron un impacto en 6 ODS.
- Desarrollo de charlas externas e internos para el Día Mundial de la Tierra, Día Mundial del Reciclaje, eficiencia energética y hábitos de vida, con un alcance de más de 900 reproducciones.
- Participación en actividades ambientales a nivel empresarial y municipal, con partes interesadas como por ejemplo la Junta de Protección Social, Universidad de Costa Rica (UCR) Sede Caribe, las Municipalidades de Hojancha, Tibás, San José, entre otras.
- Participación en actividades de recolección de residuos en las zonas de San Ignacio de Acosta, Río Numancia en Guápiles y en el Trash Challenge con la participación de 51 estaciones y 6 dependencias; alcanzando una recolección de poco más de 4.016 kilogramos de residuos sólidos.
- Siembra de, alrededor, de 350 árboles en coordinación con COOPESANTOS en la zona de Tarbaca de Aserrí, en la Sembratón participación 60 personas.



Gestión de nuestros impactos ambientales

Consumos	Variación neta 2022	2023	Variación porcentual
Electricidad (kWh)	18.785.314	21.143.213	↑ Aumento de 12,5%
Gasolina (l)	325.856	169.707	↓ Disminución del 47,9%
Diesel (l)	1.577.943	1.349.225	↓ Disminución del 14,5%
Agua (m3)	227.418	251.284	↑ Aumento de 10,5%
Papel (resmas)	12.442	10.266	↓ Disminución del 17,5%

Reducimos consumos del año 2022 al 2023

Producto de las buenas prácticas, el compromiso de nuestros colaboradores y de la implementación de procesos logramos una reducción del 14, 5%, en el consumo del diésel, una disminución en el consumo de resmas de papel del 17,5%, y de 47,9% en el consumo de gasolina.

Para los edificios de Oficinas Centrales del INS y el Museo del Jade y la Cultura Precolombina, se cuenta con un sistema de aprovechamiento de aguas freáticas, implementado desde el 2014. Este recurso es captado del manto freático disponible en la zona, y se somete a un proceso de limpieza y desinfección con cloro, para posteriormente ser utilizado en los sistemas de servicios sanitarios y mingitorios. La captación de litros desde el 2019 y hasta el 2023 fue de 38.968 litros, que además de ser aprovechados evitan riesgos de inundación y humedad en ambas edificaciones.

Captación de agua durante el 2023

Efluente y ubicación	Captación en litros
2019	9.080
2020	7.410
2021	7.272
2022	7.264
2023	7.942

La gestión de residuos sólidos es una parte fundamental para el adecuado funcionamiento de nuestras instalaciones. Los residuos sólidos son dispuestos por medio de gestores de residuos autorizados y constantemente se realizan actividades de sensibilización para su adecuada disposición desde la fuente.

Gestión de residuos sólidos

Cantidad de residuos gestionados en kg	2022	2023
Valorizables	9.608,08	9.255,56
Ordinarios	7.794,53	7.238,40
Especiales/Peligrosos	24.840,00	25.800,00
Total	2.242,61	42.293,96

302-1, 302-4, 303-2, 303-3, 303-5, 306-3, 306-4

Compromisos ambientales del Grupo INS

• Mantener el Sistema de Gestión de Carbono Neutralidad verificado por un ente externo.

• Desarrollar 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.



Acciones de resiliencia ante el cambio climático

Además de una gestión operativa integrada, alineada las políticas internas y a nivel país al Plan Nacional de Descarbonización, desarrollamos durante el 2023 algunas acciones sobre las cuales nos interesa rendir cuentas. Estas acciones de adaptación y mitigación buscan contribuir desde nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, crear conciencia y tomar acción sobre la vulnerabilidad que enfrentamos como país ante los riesgos del cambio climático.

Plan de preparación para el fenómeno de El Niño: ante la alerta del Ministerio de Salud Pública, como conglomerado de protección de la vida y el patrimonio, nos hemos preparado para olas de calor, descenso en las precipitaciones y sequías, entre otros. Por ello, durante el 2023 preparamos un Plan de Acciónen el que se destaca la Red de Servicios de Salud como líder del proceso, centrado en dos ejes: sistemas de alerta temprana y vigilancia, e infraestructura y los servicios de salud.

En el primer eje, el objetivo es mantener la incidencia de afecciones relacionadas con el cambio climático mediante programas de prevención, con una meta de 12 casos por cada 100.000 trabajadores asegurados para el 2024. Incluyó acciones estratégicas como la reducción de accidentes por estrés térmico y el control de infecciones.

El segundo eje busca asegurar la gestión adecuada de recursos para emergencias y desabastecimientos, con una meta del 100% de ejecución de acciones para la continuidad de los servicios al 2024.

Nuevas construcciones con certificación sostenible: la certificación Requisitos para Edificaciones Sostenibles en el Trópico (RESET), es un estándar para edificios saludables, centrándose en la calidad del aire interior y su impacto en la salud y el bienestar de las partes interesadas.

Para nosotros como institución pública, manejar los proyectos constructivos inaugurados e iniciados en este 2023 con esta certificación surge de la necesidad de certificar edificaciones sostenibles y de promover una arquitectura que responda a las necesidades de los trópicos. El esquema RESET está orientado a tres etapas, diseño, construcción, y operación, las cuales son evaluadas según el alcance que desea cumplir la organización.

Este es un compromiso dado desde la Junta Directiva para garantizar la reducción del impacto negativo y maximizar así los beneficios de los nuevos inmuebles, a la vez que se alinean a las necesidades institucionales.



201-2

Aplicación del Reglamento de Supervisión Consolidada: promoción de la implementación regulatoria, mediante la realización certera de acciones contundentes tales como aprobación del cambio de nombre de la Unidad de Riesgo Intragrupo por Unidad de Riesgos de Conglomerado, desarrollo de un informe diagnóstico de los marcos para la gestión de riesgos de nuestras empresas, la Declaratoria de Apetito de Riesgos del Conglomerado, incorporación en los proyectos de mejora en infraestructura de los criterios de sostenibilidad y continuidad de la infraestructura una vez que entra en operación, como la posibilidad de operación sin climatización del aire y disponibilidad de agua potable, entre otros.

Para el Cuerpo de Bomberos, se homologó la metodología de análisis de impacto al negocio ante una interrupción, se crearon los indicadores de clasificación para ponderar ante el impacto de una interrupción y se aplicó durante el año de reporte al 100% de sus procesos. Y en alineamiento a la Política de Riesgos Corporativa se instruye a las empresas sobre su adopción y, por tanto, a la gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), incluso dentro del apetito de riesgo.

Atención de emergencias relacionadas al clima: el Benemérito Cuerpo de Bomberos, como entidad clave en el país para las situaciones de emergencia, abordaron los desafíos del cambio climático mediante la implementación de estrategias de preparación y respuesta adaptadas. Esto implicó la capacitación en técnicas de rescate en condiciones extremas, contar con equipos especializados para enfrentar fenómenos climáticos intensos como inundaciones o incendios forestales exacerbados, y la colaboración con comunidades en caso de desastres, con un aporte nacional invaluable.

Participación en la contribución del sector asegurador al Desarrollo Sostenible del país: a partir de la invitación de la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED) para participar en el Panel de Evolución Sostenible, conversamos junto con otros actores del mercado asegurador regional sobre las oportunidades y amenazas del cambio climático y nuestro rol. Desarrollamos un intercambio de acciones y experiencias de integración de oportunidades de negocio a partir de la atención del cambio climático.

Desde el INS, logramos destacar las oportunidades de atención a grupos especialmente vulnerables a la materialización de riesgos asociados al cambio climático, mediante entre otras cosas la incursión en seguros paramétricos.

El evento se encuentra disponible y, en caso de interés, le invitamos a vivirlo.

HAGA CLIC AQUÍ

Organización del Foro de Inversión ASG: con un alcance de 340 personas organizamos en alianza con el Grupo Financiero Mercado de Valores, el Centro de Desarrollo Gerencial de la UNA, la Operadora de Pensiones Complementarios de la CCSS y Thid Economy, la primera 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, con un mayor énfasis en la dimensión ambiental, dada la ola regulatoria en el tema.

Como parte del equipo organizador, este tipo de actividades y facilitarlas a nuestras partes interesadas de forma gratuita, refuerza nuestro compromiso continuo con la sostenibilidad, incluso se anunciaron planes para nuevas ediciones similares en el 2024. Dentro de los ponentes destacan el apoyo de entidades de la talla de Third Economy, Deloitte, DWS y Franklin Templeton Investments



Promoción de la Movilidad Sostenible: a nivel interno promovemos la eficiencia en la gestión de traslados, rutas logísticas y de movilizaciones tanto de carga y personal, así como la gestión preventiva de mantenimientos en flota.

Cerramos el 2023 con 8 estaciones de carga eléctrica para vehículos, en preparación para la renovación de flotilla por actualización. Incluimos en el plan de compras y a nivel presupuestario el inicio de un proceso de contratación administrativa que nos llevara a la adquisición de 43 unidades eléctricas para el año 2024 y la instalación de más estaciones de carga.

Además, promovemos el tema mediante charlas de capacitación, en este caso durante el mes del ambiente bajo el tema de Beneficios de la Movilidad Eléctrica, para 303 personas funcionarias.

Mientras que, a nivel externo incentivamos este tipo de movilidad con coberturas robustas para bicicletas, un 15% de descuento en cobertura para el seguro de vehículos eléctricos la cual se encuentra disponible desde el año 2018.

También participamos junto a nuestro socio estratégico ASOMOVE en ferias ciudadanas de movilidad eléctrica, promoviendo esta como la alternativa sostenible de movilidad en nuestro país.

Participación activa en el proceso de Taxonomía de Finanzas Sostenible: como otros países de la región, somos partícipes de que Costa Rica ha iniciado el camino para contar con una taxonomía propia en finanzas sostenibles, con la rigurosidad técnica y científica que este tipo de procesos requiere. Una vez conocido el proyecto durante el 2023 hemos dado nuestro apoyo formando parte del Grupo de Asesoría Financiera (GAF), con participación técnica de especialistas internos para las mesas temáticas y como plataforma de difusión. Ejemplo de esto último fue el espacio para la divulgación del proyecto durante una de las fechas del Foro de Inversión ASG. Junto con otros actores del mercado financiero estamos atentos y expectantes a los resultados de este proceso inicial que ha priorizado la dimensión ambiental y gestión de cambio climático, en alineamiento a acciones internacionales y a nuestra vulnerabilidad país.



Protocolo de Conducta Empresarial Responsable del Sector Asegurador en Costa Rica: En línea con nuestro compromiso con la sostenibilidad, adoptamos este protocolo, al cual se viene aportando anualmente. Esta iniciativa nos ha permitido mejorar procesos y prácticas de negocio para garantizar que sean responsables y éticos. Al implementar este protocolo demostramos nuestro compromiso con la transparencia y la responsabilidad. Estamos orgullosos de ser parte de una iniciativa que busca promover prácticas empresariales sostenibles y responsables en nuestro sector trabajando desde tres comités: sobre cambio climático, riesgos ASG y fortalecimiento de la gobernanza. Se prepara y da seguimiento a un plan de trabajo cuyos avances se presenta al más alto nivel de gobernanza de cada empresa firmante.

Protocolo de Conducta Empresarial Responsable
HAGA CLIC AQUÍ

Apoyamos producción de GIZ sobre el abordaje del cambio climático: bajo el título El Sector Asegurador Costarricense Frente al Cambio Climático: Acciones Para La Transformación, la Cooperación Alemana en Costa Rica Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) desarrolló durante el 2022 y buena parte del 2023 una publicación que se centra en tres áreas clave: creación de productos financieros y desarrollo de mercado, gestión interna de riesgos climáticos, y creación de redes de intercambio de conocimiento, cada área aborda los niveles técnico, regulatorio y comercial. La primera área se enfoca en desarrollar productos financieros específicos, la segunda en gestionar riesgos climáticos internos, y la tercera en establecer plataformas para compartir experiencias y conocimientos, abarcando aspectos técnicos, regulatorios y comerciales en cada caso. Esta producción publicada en el 2023 se coloca como una ruta crítica de atención para el giro de negocio.



HAGA CLIC AQUÍ

Apoyo a iniciativa FUTURISMO: este proyecto desarrollado mediante alianza del sector asegurador que incorpora al Instituto Costarricense de Turismo, convocados por el supervisor y con el apoyo de cooperación técnica internacional, propicia una estrategia integral de gestión de riesgos para negocios y comunidades frente a amenazas climáticas y otros desafíos asociados. Se enfoca en identificar y priorizar mitigadores de riesgos a través de la prevención, adaptación y mitigación para emprendimientos, PYMES y negocios locales del sector turismo.

El proyecto viene considerando recursos disponibles como tiempo, equipo, dinero e ideas para planificar y priorizar acciones según su impacto, costo e implementación. Se incluyen enfoques ex ante de gestión de riesgos y financiamiento, y ex post en atención, rehabilitación y recuperación. La iniciativa fomenta la creación de grupos y comités comunitarios, adopción de buenas prácticas, y colaboración con expertos, aseguradores y entidades financieras.

Participación en la Alianza Global para la Modelación de Riesgos (GRMA) por sus siglas en inglés): en octubre del 2023 participamos de un taller organizado por la Superintendencia General de Seguros (SUGESE), con asistencia de representantes del Programa GRMA, responsables de entidades relevantes y técnicos de distintos sectores de Costa Rica, para solicitar apoyo y asesoría al programa en el fortalecimiento de las capacidades técnicas del país, en modelación y evaluación de riesgos climáticos.

Como resultado de ese taller el GRMA y con la aceptación del apoyo del país, se definieron proyectos estratégicos y operativos donde se prioriza el acompañamiento para el desarrollo de capacidades en modelos y datos; de esta forma quedo planteado, para el año 2024, la definición puntual de los proyectos y el arranque de su implementación. Lo priorizado giró en torno a los siguientes puntos:

Proyecto estratégico: diagnóstico de múltiples amenazas a las infraestructuras claves a escala nacional para mejorar la respuesta y recuperación ante catástrofes, gobernanza de datos, cuantificación de pérdidas e impactos de interrupciones en servicios esenciales.

Proyecto operativo de infraestructuras: medición de riesgos en la red nacional de carreteras del Norte, especialmente vulnerable a tormentas tropicales.

Proyectos operativos de turismo: un primero se basará en darle continuidad y presupuesto al proyecto Fu-Turismo para aumentar la concienciación sobre los riesgos de las pequeñas y medianas empresas del sector turístico. Mientras que el segundo contempla evaluaciones de riesgos en las regiones del Caribe y del Pacífico sur, priorizadas por su vulnerabilidad geográfica y socioeconómica.

Proyecto operativo sobre agricultura: centrado en los cultivadores de café y sus cosechas, amprados en la susceptibilidad de la planta de café a los cambios de temperatura y de su importancia para el mercado exportador.

Fomentamos el manejo adecuado de los residuos electrónicos por parte de nuestro personal: dadas las dificultades presentadas en el país para el cierre adecuado del ciclo de vida de equipos electrónicos, su gestión y disposición final, 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 estos. 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, para un total al corte del reporte 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 a la reducción de esa liberación.





GESTIÓN SOCIAL

Impacto social positivo desde 1924

Con aporte a:

3 SALUD Y BIENESTAR

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

100 Años INS

La prevención es clave para un futuro más seguro

La Estrategia Corporativa de Prevención vigente desde el 2017, y actualizada en el periodo de reporte, se alinea a la Ley de Riesgos del Trabajo Nº 6727, este es un modelo que va en concordancia con la incorporación de pilares de promoción de la salud y prevención, a través de una visión integral y de valor público. Esta visión nos permite abordar la mejora continua de los procesos preventivos, fortalecer la cultura en prevención, así como el bienestar y calidad de vida de las personas trabajadoras y de la población costarricense.

Promovemos la prevención desde 4 ejes:

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



405, 406, 409, 411 y 412.

Beneficio Económico por Homologación de la Gestión Preventiva

Desde lo más afín a nuestro giro de negocio y alineado a nuestro propósito, promovemos buenas prácticas en promoción de la salud y prevención de riesgos. El programa Beneficio Económico por Homologación de la Gestión Preventiva, dirigido a las empresas, está enfocado en la reducción de accidentes y enfermedades ocupacionales, cuyo objetivo es salvaguardar y promover la salud integral de las personas trabajadoras.

Recibimos 120 solicitudes de participación, siendo reconocidas 53 empresas de diferentes sectores económicos que cuentan con el Seguro de Riesgos del Trabajo. Para el año 2023 se entregó un reconocimiento económico que ascendió a ₡692 millones, en el que sobresale un aumento del 37% con respecto al periodo anterior, pues para el 2022 el monto otorgado fue de ₡505 millones. Invitamos a más empresas de nuestra cadena de valor a integrarse a este programa y percibir los importantes beneficios económicos con deducciones directas en su póliza de Riesgos del Trabajo.

En Grupo INS vivimos la prevención: para el año 2023 con el desarrollo de acciones preventivas para el sector empresarial, clientela y población en general, **alcanzamos de manera directa a 109.547 personas**.



Premio Global Preventico

Programa diseñado específicamente para promover una cultura preventiva en organizaciones y llevar a nuestra cadena de valor los principios institucionales que vivimos. Al incentivar y celebrar el compromiso con prácticas preventivas, no solo buscamos mejorar la seguridad y el bienestar en el lugar de trabajo, sino que también impulsamos un impacto positivo en la sociedad en su conjunto.

Los criterios evaluados durante el periodo de reporte y cuyos resultados se darán a conocer en el 2024, recibieron mediante auditorias en sitio revisiones de especialistas en cada una de las 5 categorías, los cuales revisaron en las empresas inscritas el establecimiento del programa y/o acciones, la innovación, el cumplimiento de metas y objetivos y, finalmente, el apoyo e impacto de estas.

Resultados edición XIV

Participaron 31 empresas con 89 iniciativas de mejora e innovación evaluadas en 5 categorías:

- 11 iniciativas en **seguridad y salud**.
- 8 iniciativas en **salud física y mental**.
- 1 iniciativa en **movilidad segura**.
- 3 iniciativas en **seguridad humana y patrimonial**.
- 5 iniciativas en **gestión ambiental**.

Desde nuestra experiencia y liderazgo en gestión ambiental el Programa Premio Global Preventico en su XIV edición, incluyó una **nueva categoría de Gestión Ambiental**, que reconoce las buenas prácticas entre la actividad de la organización y su relación con el medio ambiente. Esta nueva categoría pretende promover, incentivar y asumir las huellas ambientales en las empresas a participantes que buscan en galardón.

PREMIO GLOBAL PREVENTICO®

Dentro de las múltiples acciones de prevención, destacamos del 2023 otras iniciativas:

- **Empresas prioritarias:** en sectores prioritarios en siniestralidad implementamos acciones de prevención de seguridad y salud en el trabajo, para la identificación y control de riesgos laborales, con una participación de **25.293 personas.**
- **Movilidad segura:** desarrollamos iniciativas preventivas en movilidad segura para un alcance por primera ocasión de **16.614 personas** y de seguimiento **18.209 personas**.
- **Inspiremos bienestar:** se enfoca en el desarrollo de programas que generan acciones de prevención a la salud integral, con un alcance de **2.897 personas**.
- **Riesgos específicos:** este programa desarrolló la identificación y control de riesgos laborales específicos en seguridad y salud para un alcance de **2.729 personas**.

Facilitamos **535 rodilleras articuladas** mediante sorteos y alianzas con entidades aliadas. Para reforzar el mensaje de prevención de riesgos realizamos 2 charlas teóricas prácticas Revisión técnica para motorizados y Técnicas seguras de conducción para motorizados con un alcance de **66 personas**.

Organizamos una cleteada para la concientización de muertes de ciclistas en carretera, con una participación de **1.500 participantes**. Y para la niñez se realizó el taller Aprendiendo en bici para la enseñanza de técnicas de manejo de bicicletas con **50 niños** y **niñas participantes**.

Debido a la alta mortalidad en accidentes de tránsito y como parte de las iniciativas en seguridad vial, priorizamos cantones de alta incidencia de siniestros viales para desarrollar operativos en coordinación con la Dirección de Tránsito del MOPT, llevados a cabo en Pérez Zeledón, Puntarenas, Goicochea, Carrillo y San Carlos, y el mega operativo de prevención en Ruta 27.

La campaña **Prevenir es actuar** que contempló la participación de los influencers **Alex y Rebe** en operativos de carretera, que divulgaron recomendaciones de seguridad vial y entregaron equipo de protección, para beneficio de **1.520 personas**. Se realizó la Conmemoración de víctimas en carretera, donde participaron **460 personas** y se organizaron conversatorios en las redes institucionales sobre la importancia de la prevención en carretera.





Desarrollamos 5 **ferias de salud** con un alcance de **1.295 personas**, en Heredia, Museo de Jade, Nicoya, Pérez Zeledón, con **tamizajes de salud** en los que se incluyó toma de peso, talla, glucemia y signos vitales.

Se realizaron **18 capacitaciones virtuales** en temas técnicos y legales, asociados a la prevención de riesgos y lesiones a las personas trabajadoras expuestas al calor, gestión de riesgos laborales, erradicación al trabajo infantil y seguridad para trabajadoras domésticas.

Charlas virtuales en detección temprana de cáncer, prevención del suicidio y alimentación saludable. Para un alcance de **1.821 personas**, identificando que los temas que más captaron atención fueron: **factores de riesgos psicosocial y prevención del suicidio**.

4 talleres de temáticas en prevención de riesgos, atención de emergencias y desastres, capacitando a Comisiones de Salud Ocupacional y Municipalidades. En la Jornada Técnica, se realizaron **7 ponencias** en las diferentes regiones del país, para un alcance de **496 personas**.

Mediante el **Programa Líderes de la Prevención** en escuelas y colegios, se realizaron actividades lúdicas de enseñanza que fomentan la prevención en temas de riesgos en el hogar, prevención del acoso escolar, salud física y mental y seguridad vial, que lograron un alcance de **8.795 niños, niñas y adolescentes**.

Para tener un mayor impacto, mantuvimos importantes alianzas, con contrapartes con interés compartidos por promover la prevención:

- **Consejo de Seguridad Vial (COSEVI):** se generó trabajo colaborativo que permite potencializar el mensaje de prevención y seguridad en carretera para prevenir accidentes y muertes en carretera, por medio de estrategias institucionales y actividades de capacitación.

- **Consejo de Salud Ocupacional del Ministerio de Trabajo (MTSS):** se fortalecieron acciones de prevención para el sector empresarial.

- **Asociación Sobreviviendo a Quemaduras del Hospital Nacional de Niños (ASOQUEM):** se apoyó en el tema de prevención de quemaduras en la niñez, por medio de campañas y la celebración del Día Latinoamericano de Prevención en Quemaduras.

Conforme con el Reglamento a la Ley Nº 8228 del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, brindamos servicios de extinción y prevención de incendios, protección a la vida, control y mitigación en las situaciones específicas de emergencia, donde para el periodo de reporte destacamos

Capacitaciones: seguridad humana y protección contra incendios a profesionales en construcción, en protección contra incendios, prevención y plan familiar de emergencias. Alianza para la formación de inspectores, capacitación para estudiantes de la Universidad Estatal a Distancia, charlas para el Ministerio de Educación Pública y el Simposio Nacional de Protección Contra Incendios, con un total de **9.914** personas capacitadas.

Inspecciones: por medio del análisis de los planos para permisos de construcción y las inspecciones en edificios para la verificación del cumplimiento de las normas de seguridad, se alcanzó una población de **38.505** personas.

Herramientas de trabajo: para utilizar metodologías innovadoras en la prevención de incidentes, se desarrollaron mediciones del índice de prevención, plan de gestión de lotes con alta incidencia de incendios así como el plan de prevención de incidentes por fuego en vegetación y de fallos eléctricos 2024-2028.

Comunicación: a través de campañas en redes sociales y diversas estrategias de comunicación, donde destacan campañas como Prevención de emergencias durante la época seca, y **Bomberos: La Aventura Inicia**, un videojuego de prevención dirigido a la niñez. También se emplearon producciones audiovisuales basadas en los principales incidentes de riesgo como *No le venda ni ofrezca pólvora a menores*.



El contacto con partes interesadas es muy relevante, un ejemplo de relacionamiento durante el periodo de reporte es el desarrollo de la **Primera Encuesta Nacional de Prevención de Incendios**, en la que participaron **1.011 personas** con 63 preguntas sobre sus acciones en prevención de incendios estructurales para realizar diferentes estrategias.

2-26, 2-26

Generando valor público:



Horario 24/7 en el Hospital del Trauma: implementamos un III turno en el servicio de la Unidad de Valoración Inicial, de 10:00 p.m. a 6:00 a.m. facilitando que este centro hospitalario reciba pacientes las 24 horas, los 7 días a la semana.
Anteriormente, estas personas pacientes víctimas de accidentes laborales o de tránsito que requerían atención médica a altas horas de noche, o bien sábado o domingo, eran remitidas a hospitales de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), mientras se coordinaba la activación de las pólizas.



Seguro RT más barato y con menos trámites: desde el 2023, las personas trabajadoras independientes pueden adquirir el Seguro de Riesgos del Trabajo, administrado por el INS, a un costo más bajo y con menos trámites, gracias a una actualización en la norma técnica de esta póliza ante el superintendente. El proceso es por medio del seguro RT General: solo debe comprobar su ingreso neto, para calcular el monto asegurado y ya no es necesario encontrarse inscrito en el Ministerio de Hacienda, además el costo del seguro tuvo una disminución debido a que se eliminó el recargo del 40% sobre la tarifa inicial, según la actividad a que se dedica.



Más y mejores equipos médicos para el Hospital de Trauma: en el mes de julio estrenamos en julio modernos equipos médicos que representan una inversión de ₡405 millones, incluyendo una mesa especializada de ortopedia, un ultrasonido para bloque, una torre de endoscopia, tres máquinas de anestesia y un pulverizador de hueso. Algunos de los novedosos implementos llegaron a sustituir activos que ya cumplieron su vida útil, mientras que otros permiten mejorar el servicio que se les brinda a los pacientes.



Protección contra riesgos del trabajo en el sector cafetalero: la protección para migrantes recolectores de café es una realidad gracias al trabajo conjunto entre el Ministerio de Agricultura y Ganadería, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y el Instituto del Café de Costa Rica (ICAFE) dado que en octubre del 2023 se da la adquisición de una póliza del Seguro de Riesgos del Trabajo, adaptada a las particularidades del sector, la cual se traduce en seguridad y tranquilidad tanto para recolectores como productores.

La póliza fue suscrita entre el INS, y el ICAFE con recursos del Fondo Nacional de Sostenibilidad Cafetalera (FONASCAFE), un seguro de Riesgos del Trabajo que permite la protección de la mano de obra, tanto nacional como la migrante acreditada por el Sistema de Trazabilidad Laboral Migratoria.



Convenio marco para mejorar prestación de servicios de salud: la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) y el Instituto Nacional de Seguros firmamos en diciembre del 2023, un convenio marco que fortalece la cooperación mutua y mejoró la prestación de servicios que se brinda a los asegurados y beneficiarios de ambas instituciones. El acuerdo sienta las bases para una colaboración estratégica con cláusulas que incluyen convenios específicos, coordinación, plataformas de servicios, traslado de pacientes, comisión CCSS-INS para seguimiento y gestión de futuros convenios.

Contribuimos al bienestar público

En la gestión social, nos destacamos por el compromiso y dedicación en la promoción del bienestar y la protección social en nuestras partes interesadas. A través de diversas acciones y programas, el conglomerado ha demostrado su firme compromiso con el desarrollo integral de la sociedad brindando servicios y soluciones que impactan positivamente en la vida de las personas.

Algunas acciones que se desatacan por tipo de público:

Zona inclusiva en Festival PicNic 2023: para los conciertos programados los días 28 de enero y 4 de febrero, se creó un espacio inclusivo y accesible para las personas con discapacidad, en el que se brindaron espacios físicos adaptados a sus necesidades, entre las que destacaron: el acceso a tarimas con una mejor visión, hidratación y servicios sanitarios accesibles. Por primera vez se materializó el acceso real e inclusivo a la diversión y esparcimiento para esta población en el festival musical más grande de Centroamérica. La invitación se realizó mediante diferentes entidades que trabajan con personas con discapacidad, redes sociales y personas referentes, por lo que el evento permitió la participación de **104 asistentes con un tipo de discapacidad**, que pudieron disfrutar de los conciertos y actividades.

Prevención para personas adultas mayores: por medio de programas de educación y concienciación sobre temas de salud y seguridad específicamente dirigidos a adultos mayores, el INS ha trabajado arduamente para promover estilos de vida saludables y prevenir accidentes y enfermedades comunes en esta etapa de la vida, cuyo alcance ha sido de **401 personas adultas mayores**.





Jornadas de salud para mujeres indígenas: este año se realizaron la II y III Jornada de Salud Femenina, en la cual **participaron 20 mujeres** de la población Huetar (Zapatón, Puriscal). Durante la jornada se les brindó el transporte, alimentación, mamografías, ultrasonido de mamas, interpretación médica de los resultados y charlas sobre prevención del cáncer de mama, manejo del estrés y nutrición saludable. Estas acciones fueron realizadas en alianza con la Comisión Nacional de Asuntos Indígenas (CONAI), para realizar las acciones con un enfoque de pertinencia cultural.

Encuentro Cabécar – Grupo INS: se realizó una convocatoria a la población indígena de Grano de Oro de Turrialba, para brindarles un acompañamiento y asesoría personal sobre seguros. También se les brindó un acercamiento a los servicios de salud del Grupo INS, como forma de contribución al bienestar de la comunidad cabécar.

Feria de artesanías indígenas: en el marco de la conmemoración del Día de la Persona Indígena, el 19 de abril se desarrolló en la explanada del edificio central, una feria de artesanías en el que participaron 16 personas artesanas provenientes de los territorios Curré, Quitirrisí, Nairi Awari, Coto Brus, Térraba, Maleku. Bribí y Matambú, en el que exhibieron la venta diversos productos como artesanías, cerámicas, jícaras decoradas y canastas, entre muchos otros. Con ello no solo se logró apoyar la economía de estas PYMES, sino que se compartió el conocimiento de las personas artesanas sobre la creación de estas piezas y su cultura.

Jornada de Salud para mujeres en condición de refugio: se realizó la IV Jornada de Salud Femenina, en la que **participaron 8 mujeres**. Durante la jornada se les brindó el transporte, alimentación, mamografía, ultrasonido de mamas, interpretación médica de los resultados y charlas sobre prevención del cáncer de mama, manejo del estrés y nutrición saludable. Esta acción se realizó con el acompañamiento del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) entidad referente en refugio, trabajando bajo un estricto enfoque de derechos



Obtención del Sello Vivir la Integración: se participó por primera vez en el proceso referente al **Sello Vivir la Integración**, otorgado por ACNUR a las organizaciones que contribuyen con acciones de inclusión en favor de las personas apátridas, solicitantes de refugio o refugiadas en nuestro país. Se facilitaron las instalaciones del Auditorio del Museo del Jade y se obtuvo el galardón en la categoría Diversidad e Inclusión por la jornada de salud realizada y por la sensibilización a las áreas clave del INS, sobre las características, necesidades y formas en que pudimos contribuir al bienestar e inclusión de esta población.

Sensibilización y promoción: se realizó un taller y campañas sobre los riesgos del trabajo para los patronos en cuanto a los mecanismos de aseguramiento de las personas jóvenes, además de 2 capacitaciones dirigidas al sector empresarial sobre salud ocupacional en las personas trabajadoras jóvenes.

Fortalecimiento de capacidades: implementación de un programa de capacitación dirigido a PYMES lideradas por personas jóvenes y a jóvenes emprendedores, en el cual se desarrollan temas de impulso de negocio, el programa se llama **INS Pyme Joven Emprende** y tuvo un alcance de 147 personas, en la misma línea se implementaron 2 charlas en universidades y otras 2 en colegios técnicos, sobre herramientas para la futura experiencia laboral.

Prácticas de prevención: como parte de las acciones para desarrollar estrategias alineadas a la Política Nacional de la Persona Joven, en materia de prevención se desarrolló la **Feria Innova y Previene** para el desarrollo de ideas y proyectos en materia de prevención, se capacitaron 60 centros educativos en autocuidado y cultura preventiva, para un total de **7.535 personas jóvenes capacitadas**, se realizaron 4 talles lúdicos



Promoción de los Derechos Humanos

La Política de Derechos Humanos del Grupo INS entró en vigor desde en el 2017, sufrió actualizaciones importantes durante este 2023 en una reorganización en cuanto a su gobernanza, dado que la representación interna tuvo un cambio en el comité que preside el tema.

Nuestro compromiso se alinea a aspectos internacionales, dada la reciente ratificación país a nivel de referentes internacionales de sostenibilidad, se hace necesario el trabajo en línea a los Principios Rectores de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y a la Guía de Debida Diligencia de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

En materia de Derechos Humanos en el Grupo INS se trabajó en los siguientes aspectos:

1. Asesoría especializada para la construcción de nuestro proceso de debida diligencia conforme principios rectores en la materia.
2. Revisión de Políticas de Derechos Humanos y normativa interna que la soporta.
3. Diagnóstico del estado de la gestión en Derechos Humanos a nivel corporativo, con la vinculación de todas las empresas.
4. Presentación de resultados de diagnóstico a la administración superior, Comité de Ética y Derechos Humanos para la toma de decisiones.
5. Definición de recomendaciones y ruta crítica sobre acciones para el apego a las mejores prácticas.

Dentro de las acciones en materia de Derechos Humanos, se realizó un proceso de debida diligencia, durante la primera fase implementada en el año de reporte, se ha llevado a cabo un exhaustivo proceso de recopilación de información y sensibilización. Estas acciones iniciales han sido fundamentales para identificar los factores críticos y establecer una base sólida para futuras decisiones y estrategias.

Fase I del proceso de debida diligencia



2-23, 412-3, 414-2

Esto implica la continuación de la labor para próximas fechas en relación con la creación de equipo líder con representación de dependencias claves del negocio de seguros, además de las sesiones de sensibilización y capacitación para la puesta en marcha del proceso de debida diligencia. Se tiene prevista, para el 2024, la identificación de impactos negativos reales y potenciales de la operación, priorización de los impactos y orden de atención de estos.

Inversión social

Durante el periodo 2023, hemos continuado nuestra estrategia de inversión y proyección social en ejes claves para el negocio y el aporte al valor público. A través de rigurosos procesos de selección, documentado a nivel interno en el Procedimiento de Gestión de Patrocinios hemos fortalecido nuestras alianzas comerciales con actividades y personas de alto impacto que comparten nuestros valores organizacionales.

En total, hemos invertido ₡731 millones en inversión social durante este periodo. De esta suma, ₡403 millones se entregaron como aporte económico directo, mientras que ₡328 millones se asignaron en forma de pólizas para cubrir diversos aspectos según el tipo de evento o actividad apoyada. Durante el año 2022 esta inversión ascendió a ₡990 millones de los cuales ₡496 millones se entregaron como aporte económico, mientras que ₡493 millones correspondieron a pólizas, una reducción conjunta del 26%.

Cada solicitud fue sometida a un exhaustivo proceso de verificación y análisis de costo beneficio para asegurar el retorno esperado; además, al tratarse de fondos públicos que son manejados en estricto apego legal, las personas, organizaciones o entidades solicitantes y beneficiarias deben estar debidamente inscritas en Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), lo que implica el cumplimiento riguroso de requisitos.

Para optimizar nuestra inversión, en seguimiento a prioridades estratégicas, hemos posicionado 6 ejes específicos, lo que nos ha permitido enfocar nuestro aporte y garantizar una presencia sólida a nivel nacional, así como llegar a diversas poblaciones con acciones de impacto. Detallamos cada eje con ejemplos de alianzas claves y eventos.



Ambiente: impulsamos organizaciones con la Asociación Costarricense de Movilidad Eléctrica ASOMOVE para promover la utilización de la movilidad eléctrica a sabiendas de su aporte en el proceso de descarbonización de la economía. Apoyamos la conferencia para fortalecer el liderazgo de Costa Rica en el desarrollo y oferta del turismo sostenible por medio de la Asociación Cámara Nacional de Ecoturismo y Turismo Sostenible (CANAECO).

Grupos vulnerables: en este eje se apoyaron causas de impacto social, como el programa Ella es Astronauta CR, que se desarrolla por 5 meses con clases previas a la inmersión en las instalaciones del Space center de la Administración Nacional de Aeronáutica y el Espacio (NASA por sus siglas en inglés) en Houston, por 5 días, así como la carrera caminada Cada paso es por vos, de Avon, para generar conciencia sobre la detención temprana del cáncer de mama. También se apoyó el evento 90 Minutos por la Vida en beneficio de los (as) niños(as) con diagnostico de cáncer, organizada por la Asociación Lucha contra el Cáncer Infantil, se apoyó a la Expo Persona Adulta Mayor de la Fundación Cadena Mayor, evento a que acudieron 4.000 personas en esa oportunidad.

Arte y cultura: en el proyecto Nooleo Ticas Poderosas que busca que todas las mujeres del país puedan verse reflejadas e inspiradas en las historias de otras compatriotas. Apoyamos la actividad Día de la Abolición del Ejército.

Comercial: impulsamos actividades para el desarrollo económico como Expo Café Tarrazú,que impulsa la reactivación de la economía local, beneficiándose directamente alrededor de 100 emprendedores locales, también se participó en los Congresos de Seguros, convocando a las principales entidades del mercado mediante la Asociación Cámara de Intermediarios de Seguros y el Congreso Mujer y Negocios y Semana Pyme por medio de la Asociación Cámara de Comercio, también participamos en la Expoviajes y la Expomóvil.



Educación: aportamos al Programa de Becas de Alto Potencial y el evento ECO: Voces que inspiran 2023 – 2027 de la Asociación Edunámica de Costa Rica. Además, participamos en la promoción formativa de una cultura emprendedora y la formulación de emprendimientos empresariales de la Escuela de Administración de Negocios de la Universidad de Costa Rica.

Entretenimiento: tuvimos participación en los eventos navideños, como el Cascanueces, donde tuvimos la oportunidad de asumir la participación de niños de escuelas en zonas vulneradas. Apoyamos la tradicional Inauguración de la Navidad, la iluminación de la fachada del Museo de los Niños y la Mágica Navidad, además se aportó al Festival de la Luz por medio de la póliza básica de accidentes.

Deporte y recreación: apoyamos el Gran Fondo Andrey Amador, que fue el evento de ciclismo más grande de todo el país y Latinoamérica con una participación de 5.000 atletas. Igualmente, apoyamos la expedición de Ligia Madrigal en su intento exitoso de ser la primera tica en llegar a la cima del Mundo; la competencia de Natación de Aguas Abiertas The Open Sea en Punta Leona; la Maratón de San José; la participación de Kenneth Tencio para sus competencias como ciclista de BMX freestyle; así como el desarrollo de competencias en la disciplina de tenis adaptado de José Pablo Gil.

Innovación y tecnología: impulsamos el Programa Eventos TEDx que se difunden ideas valiosas en presentaciones cortas, también al Evento Costa Rica Tech kölbi 2023, cuyo objetivo conectar a los principales actores tecnológicos del mundo con Costa Rica y Centroamérica.



Museo del Jade y la Cultura Precolombina

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. Esta ampliación se ha visto impulsada por la aplicación de la Ley N° 5176, la cual incentiva a las instituciones públicas a asignar recursos específicos para la salvaguarda del patrimonio arqueológico y el fomento de actividades culturales. Nuestro museo, se compromete rigurosamente a respetar la prohibición del comercio y la exportación de objetos arqueológicos, tanto por parte de individuos como de entidades.

El Museo del Jade y la Cultura Precolombina alberga una impresionante colección de piezas que cautivan por su belleza y significado histórico, que destacan la diversidad de materiales, especialmente el jade, reconocido por su importancia cultural y espiritual en las antiguas sociedades de la región. Respecto al 2022, no hubo variación en cuanto a cantidad de piezas.

Piezas del Museo del Jade y la Cultura Precolombina

Material	Cantidad	Porcentaje
Cerámica	4.013	56.8%
Piedra verde	2.194	31.0%
Lítica	726	10.3%
Oro	71	1.0%
Otro	67	0.9%
Total	**7.071**	**100%**



Durante el año, realizamos actividades para promover la apreciación de la cultura y la educación, desde exposiciones interactivas hasta charlas educativas y talleres prácticos, nos esforzamos por ofrecer experiencias enriquecedoras. Colaboramos estrechamente con instituciones educativas, organizaciones culturales y comunidades locales, fomentando así una mayor comprensión y valoración de nuestra herencia cultural.



• Desarrollamos conferencias virtuales especializadas dirigidas al público para divulgar temas académicos y sociales, con una participación de **448 personas**.



• Visitas virtuales y presenciales, dirigidas a la comunidad estudiantil de centros educativos tanto públicos como privados para una participación de **7.193 estudiantes**.



• Realizamos diferentes eventos culturales como conciertos, Art City Tour y obras de teatros, con una participación de **5.982 personas**.



• Se participó en la ruta de Museos, mediante alianza establecida con el Ministerio de Educación Pública y se recibieron **1.773 personas** por esta iniciativa.



• Desarrollamos dos eventos de Noches de Jade, dirigido al público en general para la conmemoración de temáticas de interés cultural (neón y turno), con un alcance de **568 personas**.



• Desarrollamos en la pausa del periodo lectivo, talleres de vacaciones para dar a conocer la cultura precolombina con actividades lúdicas, para un alcance de **421** niños, niñas, adolescentes y familiares, con temas como **Felinos silvestres de Costa Rica y Comunidades del pasado y el presente**.

En cuanto a visitación, en el año 2022, 70.103 personas visitaron el museo mientras que en el 2023 nos visitaron **80.720 personas**, lo que representa un incremento de un 8,69 %, especialmente en la categoría de personas extranjeras y estudiantes. Para el año de reporte donde más se tuvieron visitación fue en personas extranjeras con 29.643 que representa el 37% del total de la visitación.

Distribución de la visitación, 2023



Dentro de las principales exhibiciones del año se encontró la exhibición permanente de las piezas de arqueología; luego, las exhibiciones temporales, donde se contó con Las Cenas de Gala conformada por en una colección de litografías, El ojo del jaguar consiste en pinturas del artista Nelson Román con técnicas mixtas y la travesía de Isidro Cong Wong consiste en una serie de pinturas principalmente acrílicas y esculturas en bronce.

Para impulsar y sostener nuestra labor de promoción cultural, establecimos alianzas permanentes y colaboraciones específicas, facilitando una coordinación efectiva que enriquece nuestras actividades y amplía su alcance.





Panthera Costa Rica, Centro de Rescate Las Pumas: producto de la alianza se realizó un taller sobre vías amigables con la vida silvestre en el que sensibilizó a las familias para evitar las muertes en carretera, con un alcance de **36 personas**.



Ministerio de Educación Pública: visitas de centros educativos de la Gran Área Metropolitana, rurales y en condición de vulnerabilidad, con **1.773 estudiantes**, mediante la ruta de museos.



Fundación Rapaces de Costa Rica: realizamos en conjunto un conversatorio sobre el águila arpía para conocer sobre las características y conservación de esta vulnerable especie, con un alcance de **23 personas**.



Chepe se baña - Casa Mint: a través de actividades de mediación con personas en condición de calle se realizaron dos actividades con esta población como parte del programa de atención de grupos en condición de vulnerabilidad, por lo que se beneficiaron **35 personas**.



Patronato Nacional de la Infancia: en el programa de atención de grupos vulnerables participaron **22 personas menores de edad**, usuarios de albergues de San José, a dos talleres de vacaciones en julio.



Asociación Nacional Protectora de Animales (ANPA): se realizó un taller sobre la tenencia responsable de mascotas y la importancia de cumplir con las condiciones de bienestar animal, con una participación de **39 personas**.

Otras alianzas claves:
- Banco Central de Costa Rica
- Banda de Conciertos de Heredia de la Municipalidad de Heredia
- Centro Cultural Histórico José Figueres
- Editorial Costa Rica de la Universidad de Costa Rica
- Fundación de Museos del Banco Central
- Fundación Parque la Libertad
- Instituto Investigaciones en Arte
- Ministerio de Cultura y Juventud
- Museo Calderón Guardia
- Museo Cultural histórico Juan Santamaría
- Museo Nacional
- Museo Nacional de Costa Rica
- Ortbatpunk

Durante el 2023 el Museo de Jade tuvo tres hitos que destacaron su relevancia cultural y su compromiso con la preservación del legado precolombino:



Programa educativo Ruta de Museos: permite democratizar la cultura ya nos permite llegar a centros educativos de zonas muy alejadas del país que nunca han visitado un museo.

Exposición temporal de Ganadería Sostenible hacia la Descarbonización: la exposición de ganadería sostenible ayuda a tomar conciencia sobre los temas de cuido del planeta y cómo desde todos los sectores se puede mejorar, ya que se consideraba que la ganadería era uno de los principales emisores de dióxido de carbono.

Exposición temporal Cenas de Gala, los Sueños Caprichosos de Pantagruel: nos permite mostrar una serie de litografías del Artista Surrealista Español del siglo XX, Salvador Dalí.

ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS 2023

VER LOS ESTADOS FINANCIEROS
HAGA CLICK AQUÍ

BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE COSTA RICA

ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS DICIEMBRE 2023

MURILLO & ASOCIADOS contadores públicos

MIEMBRO ADHERENTE ASOCIACIÓN INTERAMERICANA DE CONTABILIDAD (AIC)

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Al Consejo Directivo del
Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

Hemos auditado los estados financieros consolidados del **Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica**, que comprenden el estado de situación financiera consolidada al 31 de diciembre del 2023, el estado de resultado integral consolidado, el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado y el estado de flujos de efectivo consolidado por el año terminado en dicha fecha, así como un resumen de las principales políticas contables y otras notas explicativas.

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados antes mencionados presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la situación financiera consolidada del **Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica** al 31 de diciembre del 2023, los resultados consolidados de sus operaciones, las variaciones en el capital contable consolidado y sus flujos de efectivo consolidados por el año terminado a esa fecha, de conformidad con las bases descritas en las notas explicativas.

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestra responsabilidad de acuerdo con dichas normas se describe más adelante en la sección "Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros" de nuestro informe. Somos independientes del **Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica** de conformidad con el artículo 9 de la Ley de Regulación de la Profesión del Contador Público y Creación del Colegio (Ley 1038); con el Código de Ética Profesional del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica y con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA, por sus siglas en inglés) que son aplicables a nuestra auditoría de los estados financieros; y hemos cumplido con las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión de auditoría.

Otros asuntos

Nuestro trabajo consistió en auditar la consolidación de los estados financieros con base en la NICSP 35 Consolidación de Estados Financieros. Los estados financieros individuales del **Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica** y el **Fideicomiso Flujo Futuros del Benemérito Cuerpo de Bomberos FID 1160/BNCR** fueron auditados por otros contadores públicos. Estos estados financieros individuales son la base para la preparación de este informe.

Responsabilidad de la administración y de los responsables del gobierno de la entidad en relación con los estados financieros

La Administración es responsable de la preparación y presentación fiel de los estados financieros consolidados adjuntos de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP) versión 2018, y del control interno que la dirección considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de incorrección material, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la dirección es responsable de la valoración de la capacidad del **Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica** de continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la entidad en funcionamiento y utilizando el principio contable de la entidad en funcionamiento excepto si la dirección tiene intención de liquidar el **Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica** o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Los encargados del gobierno del **Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica** son responsables de la supervisión del proceso de información financiera del mismo.

Responsabilidad del auditor en la auditoria de los estados financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las NIA, ejercemos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante la auditoría. Además:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores significativos en los estados financieros, debido ya sea a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a esos riesgos; y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error significativo que resulte del fraude es mayor que aquel que resulte de error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o elusión del control interno.

- Obtenemos un conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con la finalidad de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la organización.

- Evaluamos lo adecuado de las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables revelaciones relacionadas efectuadas por la administración.

- Concluimos sobre lo apropiado del uso de la base de contabilidad del negocio en marcha por parte de la administración y, con base en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe incertidumbre material en relación con eventos o condiciones que podrían generar dudas significativas sobre la capacidad de la organización 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 se basan en la evidencia obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuras pueden ser causa de que la organización 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.

- Obtenemos suficiente y apropiada evidencia de auditoría en relación con la información financiera de las actividades de la organización con fin de expresar una opinión sobre los estados financieros. Somos responsables por la dirección, supervisión y desempeño del grupo de auditoría. Somos responsables únicamente por nuestra opinión de auditoría.

- Les informamos a los encargados del gobierno corporativo lo relativo, entre otros asuntos, al alcance y la oportunidad planeados de la auditoría y los hallazgos significativos de la auditoría, incluyendo cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de nuestra auditoría.

MURILLO & ASOCIADOS, S. A.
CONTADORES PÚBLICOS AUTORIZADOS

ESTEBAN MURILLO DELGADO (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-01-0905-0622
Fecha declarada: 18/04/2024 01:21:44 PM
Esta es una representación gráfica únicamente,
verifique la validez de la firma.

Lic. Esteban Murillo Delgado
Contador Público Autorizado Nº 3736
Póliza de Fidelidad Nº 0116 FIG 7
Vence el 30 de setiembre de 2024

San José, Costa Rica 01 de marzo del 2024.

"Exento de timbre de Ley número 6663 del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, por disposición de su artículo número 8".

BOMBEROS COSTA RICA

Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica
Estado Consolidado de Situación Financiera Consolidado
Al 31 de Diciembre de 2023
En miles de colones

	Nota	2023
ACTIVO		
Activo Corriente		
Efectivo y equivalentes de efectivo	03	17,122,197.94
Efectivo		2,204,707.44
Equivalentes de efectivo		14,917,490.50
Inversiones a corto plazo	04	23,642,694.53
Títulos y valores a valor razonable a corto plazo		1,405,572.06
Títulos y valores a costo amortizado a corto plazo		22,245,506.61
Previsiones para deterioro de inversiones a corto plazo		(8,384.14)
Cuentas a cobrar a corto plazo	05	7,548,794.09
Impuestos a cobrar a corto plazo		693,645.34
Servicios y derechos a cobrar a corto plazo		347,740.25
Transferencias a cobrar a corto plazo		5,719,485.28
Anticipos a corto plazo		494,048.39
Otras cuentas a cobrar a corto plazo		302,816.61
Previsiones para deterioro de cuentas a cobrar a corto plazo		(8,941.78)
Inventarios	06	1,801,497.99
Materiales y suministros para consumo y prestación de servicios		1,802,058.22
Previsiones para deterioro y pérdidas de inventario		(560.23)
Otros activos a corto plazo	07	1,054,961.90
Gastos a devengar a corto plazo		1,054,961.90
Total del Activo Corriente		**51,170,146.45**
Activo No Corriente		
Cuentas a cobrar a largo plazo	09	1,750.00
Otras cuentas a cobrar a largo plazo		1,750.00
Bienes no concesionados	10	103,608,525.82
Propiedades, planta y equipos explotados		96,282,120.40
Bienes intangibles no concesionados		1,002,760.82
Bienes no concesionados en proceso de producción		6,323,644.60
Total del Activo no Corriente		**103,610,275.82**
TOTAL DEL ACTIVO		**154,780,422.27**
PASIVO		
Pasivo Corriente		
Deudas a corto plazo	14	5,069,394.42
Deudas comerciales a corto plazo		1,196,016.64
Deudas sociales y fiscales a corto plazo		3,872,025.38
Otras deudas a corto plazo		1,352.40
Fondos de terceros y en garantía	16	278,527.53
Depósitos en garantía		156,615.79
Otros fondos de terceros		121,911.74
Provisiones y reservas técnicas a corto plazo	17	286,358.91
Provisiones a corto plazo		286,358.91
Otros pasivos a corto plazo	18	3,090.86
Ingresos a devengar a corto plazo		95.37
Pasivos a corto plazo sujetos a depuración contable		2,995.49
Total del Pasivo Corriente		**5,637,371.72**
TOTAL DEL PASIVO		**5,637,371.72**

BOMBEROS COSTA RICA

PATRIMONIO		
Patrimonio público		
Capital	24	33,714,256.12
Capital inicial		33,714,256.12
Variaciones no asignables a reservas	27	4,162.97
Diferencias de valor razonable de activos financieros destinados a la venta		4,162.97
Resultados acumulados	28	115,424,631.46
Resultados acumulados de ejercicios anteriores		99,387,465.19
Resultado del ejercicio		16,037,166.27
TOTAL DEL PATRIMONIO		**149,143,050.55**
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO		**154,780,422.27**

Cód. 3007547060
BENEMERITO CUERPO DE BOMBEROS DE COSTA RICA
Atención: Benemerito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica
Registro Profesional: 37043
Contador: BRENES GUERRERO KAREN MICHELLE
Estado de Situación Financiera
2024-04-18 09:38:09 -0600

CONTADOR PRIVADO INCORPORADO COSTA RICA

TIMBRE ÉXITO

TIMBRE 300.0 COLONES

VERIFICACIÓN: YVMZf98c
https://timbres.contador.co.cr

HECTOR ULISES CHAVES LEON (FIRMA) — Firmado digitalmente por HECTOR ULISES CHAVES LEON (FIRMA) Fecha: 2024.05.02 11:54:56 -06'00'

Héctor Chaves León
Director General

JUAN GUILLERMO ALVARADO MESEN (FIRMA) — Firmado digitalmente por JUAN GUILLERMO ALVARADO MESEN (FIRMA) Fecha: 2024.04.30 11:39:57 -06'00'

Juan Guillermo Alvarado Mesén
Director Administrativo

KAREN MICHELLE BRENES GUERRERO (FIRMA) — Firmado digitalmente por KAREN MICHELLE BRENES GUERRERO (FIRMA) Fecha: 2024.04.29 16:30:27 -06'00'

Karen Brenes Guerrero
Encargada del Área de Contabilidad

BOMBEROS COSTA RICA

Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica
Estado Consolidado de Rendimiento Financiero
Del 01 de Enero 2023 al 31 de Diciembre 2023
En miles de colones

	Nota	2023
INGRESOS		
Impuestos sobre bienes y servicios	33	8,767,793.10
Impuestos específicos sobre la producción y consumo de bienes y servicios		8,767,793.10
Multas, sanciones, remates y confiscaciones de origen no tributario		28,628.81
Multas y sanciones administrativas	38	28,628.81
Sanciones administrativas		28,628.81
Ingresos y resultados positivos por ventas		1,799,525.62
Ventas de bienes y servicios	41	1,799,521.07
Ventas de servicios		1,799,521.07
Resultados positivos por ventas e intercambio de bienes	45	4.55
Resultados positivos por intercambio de propiedades, planta y equipo		4.55
Ingresos de la propiedad		1,585,983.85
Rentas de inversiones y de colocación de efectivo	47	1,585,983.85
Intereses por equivalentes de efectivo		16,112.10
Intereses por títulos y valores a costo amortizado		1,569,871.75
Transferencias		41,968,256.68
Transferencias corrientes	50	41,968,256.68
Transferencias corrientes del sector privado interno		14,602,318.01
Transferencias corrientes del sector público interno		27,365,938.67
Otros ingresos		1,048,211.59
Resultados positivos por tenencia y por exposición a la inflación	52	928,582.49
Resultados positivos por tenencia de activos no derivados		384,083.34
Resultado positivo por exposición a la inflación		544,499.15
Reversión de pérdidas por deterioro y desvalorización de bienes	54	17,381.53
Reversión de deterioro y desvalorización de bienes no concesionados		7,137.79
Reversión de deterioro y desvalorización de inventarios por materiales y suministros para consumo y prestación de servicios		10,243.74
Recuperación de previsiones	55	3,572.76
Recuperación de previsiones para deterioro de cuentas a cobrar		1,381.40
Recuperación de previsiones para deterioro y pérdidas de inventarios		2,191.36
Recuperación de provisiones y reservas técnicas	56	9,315.98
Recuperación de previsiones para deterioro de cuentas a cobrar		9,315.98
Otros ingresos y resultados positivos	58	89,358.83
Resultados positivos de inversiones patrimoniales		89,358.83
TOTAL DE INGRESOS		**55,198,399.65**
GASTOS		
Gastos de funcionamiento		36,528,186.64
Gastos en personal	59	22,730,436.78
Remuneraciones Básicas		10,640,938.63
Remuneraciones eventuales		820,851.18
Incentivos salariales		5,980,340.94
Contribuciones patronales al desarrollo y la seguridad social		2,718,058.34
Contribuciones patronales a fondos de pensiones y a otros fondos de capitalización		2,490,672.20
Asistencia social y beneficios al personal		77,270.49
Otros gastos en personal		2,305.00
Servicios	60	6,250,389.52
Alquileres y derechos sobre bienes		359,690.57

BOMBEROS COSTA RICA

Servicios básicos		762,629.12
Servicios comerciales y financieros		135,171.44
Servicios de gestión y apoyo		2,239,500.66
Gastos de viaje y transporte		118,830.12
Seguros, reaseguros y otras obligaciones		1,226,273.56
Capacitación y protocolo		111,937.36
Mantenimiento y reparaciones		1,296,356.69
Materiales y suministros consumidos	61	2,474,290.07
Productos químicos y conexos		801,143.65
Alimentos y productos agropecuarios		24,224.48
Materiales y productos de uso en la construcción y mantenimiento		99,099.25
Herramientas, repuestos y accesorios		1,092,815.05
Útiles, materiales y suministros diversos		457,007.64
Consumo de bienes distintos de inventarios	62	4,645,367.99
Consumo de bienes no concesionados		4,645,367.99
Pérdidas por deterioro y desvalorización de bienes	63	251,427.87
Deterioro y desvalorización de bienes no concesionados		251,427.87
Deterioro y pérdidas de inventarios	64	46,512.81
Deterioro y pérdidas de inventarios por materiales y suministros para consumo y prestación de servicios		46,512.81
Deterioro de inversiones y cuentas a cobrar	65	11,517.05
Deterioro de cuentas a cobrar		11,517.05
Cargos por provisiones y reservas técnicas	66	118,244.55
Cargos por beneficios a los empleados		118,244.55
Transferencias		564,987.14
Transferencias corrientes	72	564,987.14
Transferencias corrientes al sector privado interno		305,687.33
Transferencias corrientes al sector público interno		259,299.81
Otros gastos		2,068,059.60
Resultados negativos por tenencia y por exposición a la inflación	74	1,899,149.26
Resultado negativo por exposición a la inflación		1,899,149.26
Otros gastos y resultados negativos	76	168,910.34
Impuestos, multas y recargos moratorios		140,092.19
Gastos y resultados negativos varios		28,818.15
TOTAL DE GASTOS		**39,161,233.38**
AHORRO y/o DESAHORRO DEL PERIODO		**16,037,166.27**

TIMBRE 300.0 COLONES

VERIFICACIÓN: YVMZI98o
https://timbres.contador.co.cr

HECTOR ULISES CHAVES LEON (FIRMA) — Firmado digitalmente por HECTOR ULISES CHAVES LEON (FIRMA) Fecha: 2024.05.02 11:55:14 -06'00'

Héctor Chaves León
Director General

JUAN GUILLERMO ALVARADO MESEN (FIRMA) — Firmado digitalmente por JUAN GUILLERMO ALVARADO MESEN (FIRMA) Fecha: 2024.04.30 11:42:28 -06'00'

Juan Guillermo Alvarado Mesén
Director Administrativo

KAREN MICHELLE BRENES GUERRERO (FIRMA) — Firmado digitalmente por KAREN MICHELLE BRENES GUERRERO (FIRMA) Fecha: 2024.04.29 16:30:51 -06'00'

Karen Brenes Guerrero
Encargada del Área de Contabilidad

BOMBEROS COSTA RICA

Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica
Estado Consolidado de Cambios en el Patrimonio
Al 31 de Diciembre de 2023
En miles de colones

	Nota	Capital	Variaciones no asignables a reservas	Resultados acumulados	Total Patrimonio
Saldos al 31/12/2022 (Estados Financieros Internos)		**33,714,256.12**	**(3,738.55)**	**99,390,384.28**	**133,100,901.85**
Diferencias de valor razonable de activos financieros destinados a la venta	27	-	7,901.52	-	7,901.52
Resultado del ejercicio	28	-	-	16,037,166.27	16,037,166.27
Resultados de periodos anteriores	28	-	-	(2,919.09)	(2,919.09)
Total de variaciones del ejercicio		**-**	**7,901.52**	**16,034,247.18**	**16,042,148.70**
Saldos al 31/12/2023		**33,714,256.12**	**4,162.97**	**115,424,631.46**	**149,143,050.55**



HECTOR ULISES CHAVES LEON (FIRMA) — Firmado digitalmente por HECTOR ULISES CHAVES LEON (FIRMA) Fecha: 2024.05.02 11:55:30 -06'00'

Héctor Chaves León
Director General

JUAN GUILLERMO ALVARADO MESEN (FIRMA) — Firmado digitalmente por JUAN GUILLERMO ALVARADO MESEN (FIRMA) Fecha: 2024.04.30 11:42:52 -06'00'

Juan Guillermo Alvarado Mesén
Director Administrativo

KAREN MICHELLE BRENES GUERRERO (FIRMA) — Firmado digitalmente por KAREN MICHELLE BRENES GUERRERO (FIRMA) Fecha: 2024.04.29 16:31:09 -06'00'

Karen Brenes Guerrero
Encargada del Área de Contabilidad

BOMBEROS COSTA RICA

Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica
Estado Consolidado de Flujos de Efectivo
Al 31 de Diciembre de 2023
En miles de colones

	Nota	2023
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		
Cobros		**52,370,247.66**
Cobros por impuestos		8,653,599.67
Cobros por ventas de inventarios, servicios y derechos administrativos		1,750,565.92
Cobros por ingresos de la propiedad		277,972.79
Cobros por transferencias		36,039,632.63
Otros cobros por actividades de operación		5,648,476.65
Pagos		**40,601,587.85**
Pagos por beneficios al personal		18,755,219.15
Pagos por servicios y adquisiciones de inventarios (incluye anticipos)		10,404,802.13
Pagos por prestaciones de la seguridad social		4,304,314.46
Pagos por otras transferencias		238,362.47
Otros pagos por actividades de operación		6,898,889.64
Flujos netos de efectivo por actividades de operación		**11,768,659.81**
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
Cobros		**111,507,741.55**
Cobros por ventas y reembolso de inversiones en otros instrumentos financieros		64,479,729.32
Otros cobros por actividades de inversión		47,028,012.23
Pagos		**121,356,073.82**
Pagos por adquisición de bienes distintos de inventarios		1,484,589.75
Pagos por adquisición de inversiones en otros instrumentos financieros		73,170,586.01
Otros pagos por actividades de inversión		46,700,898.06
Flujos netos de efectivo por actividades de inversión		**(9,848,332.27)**
Incremento neto de efectivo y equivalentes de efectivo por flujos de actividades		**1,920,327.54**
Disminución neta de efectivo y equivalentes de efectivo por diferencias de cambio no realizadas		(447,598.47)
Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del ejercicio		15,649,468.87
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del ejercicio	**03**	**17,122,197.94**



HECTOR ULISES CHAVES LEON (FIRMA) — Firmado digitalmente por HECTOR ULISES CHAVES LEON (FIRMA) Fecha: 2024.05.02 11:55:48 -06'00'

Héctor Chaves León
Director General

JUAN GUILLERMO ALVARADO MESEN (FIRMA) — Firmado digitalmente por JUAN GUILLERMO ALVARADO MESEN (FIRMA) Fecha: 2024.04.30 11:43:18 -06'00'

Juan Guillermo Alvarado Mesén
Director Administrativo

KAREN MICHELLE BRENES GUERRERO (FIRMA) — Firmado digitalmente por KAREN MICHELLE BRENES GUERRERO (FIRMA) Fecha: 2024.04.29 16:31:27 -06'00'

Karen Brenes Guerrero
Encargada del Área de Contabilidad

VER LOS ESTADOS FINANCIEROS
HAGA CLICK AQUÍ

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

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

31 de diciembre de 2023
(Con cifras correspondientes de 2022)

(Con el Informe de los Auditores Independientes)

KPMG

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 2023, 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 significativas 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 2023, 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 de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código IESBA), en conjunto con los requisitos éticos relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros en la República de Costa Rica, y hemos cumplido con las demás responsabilidades éticas de conformidad con estos requisitos. 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.

©2024 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.

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.

- 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: 2024.02.23 17:14:18 -06'00'

KPMG



San José, Costa Rica
Miembro No. 2520
Póliza No. 0116-FID000500712
Vence el 30/09/2024

Timbre de ¢1.000 de Ley No. 6663 adherido y cancelado en el original

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 2023
(Con cifras correspondientes de 2022)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2023	2022
Activo			
Efectivo		**653.381.284**	**500.990.083**
Cuentas corrientes y de ahorro	**6**	653.381.284	500.990.083
Inversiones en instrumentos financieros	**7**	**50.187.147.000**	**48.351.507.286**
Al valor razonable con cambios en otro resultado integral		20.828.547.951	47.404.098.073
Al valor razonable con cambios en resultados		4.484.443.894	-
Al costo amortizado		24.215.642.181	352.560.271
Productos por cobrar asociados a inversiones en instrumentos financieros		658.512.974	594.848.942
Total Activo		**50.840.528.284**	**48.852.497.369**
Pasivo			
Cuentas por pagar		**19.055.535**	**20.384.191**
Retenciones a pensionados		19.055.535	20.384.191
Provisión para pensiones en curso de pago	**8**	**24.995.998.829**	**26.602.714.560**
Provisión para pensiones en curso de pago		24.995.998.829	26.602.714.560
Total pasivo		**25.015.054.364**	**26.623.098.751**
Activos netos disponibles para beneficios futuros			
Reservas en formación	**9**	**24.623.337.197**	**23.560.305.296**
De los trabajadores		1.859.738.899	1.646.245.804
Del patrono		22.763.598.298	21.914.059.492
Rendimientos acumulados		**1.131.161.295**	**1.040.957.208**
Rendimientos devengados		12.622.330.315	11.386.528.200
(Traslado de recursos a la provisión para pensiones en curso de pago)		(11.491.169.020)	(10.345.570.992)
Ajustes al patrimonio	**10**	**70.975.428**	**(2.371.863.886)**
Ajuste por valuación y deterioro de instrumentos financieros		70.975.428	(2.371.863.886)
Activos netos disponibles para beneficios futuros		**25.825.473.920**	**22.229.398.618**

LUIS FERNANDO MONGE SALAS (FIRMA) — Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO MONGE SALAS (FIRMA) Fecha: 2024.02.23 09:38:07 -06'00'
MBA. Luis Fernando Monge Salas
Gerente General

JOSUE ABARCA ARCE (FIRMA) — Firmado digitalmente por JOSUE ABARCA ARCE (FIRMA) Fecha: 2024.02.22 12:00:59 -06'00'
Lic. Josué Abarca Arce
Contador

GUSTAVO ALBERTO RETANA CALVO (FIRMA) — Firmado digitalmente por GUSTAVO ALBERTO RETANA CALVO (FIRMA) Fecha: 2024.02.22 16:34:16 -06'00'
Lic. Gustavo Retana Calvo
Auditor Interno

Las notas forman parte integral de los estados financieros.



TIMBRE 300.0 COLONES

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 2023
(Con cifras correspondientes de 2022)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2023	2022
Saldo inicial (año anterior)		**22.229.398.618**	**23.825.697.868**
Ingresos			
Ingresos financieros por inversiones en instrumentos financieros	**11**	3.393.938.114	3.204.837.035
Otros ingresos financieros	**12**	138.704.881	616.966.595
Ingresos por disminución de estimaciones		417.516.680	241.414.420
Ingresos operativos		41.980.926	5.698.733
		3.992.140.601	**4.068.916.783**
Plan de contribuciones			
Reservas en formación			
De los trabajadores		3.348.250	3.402.386
		3.348.250	**3.402.386**
Ajustes al patrimonio			
Ajuste por valuación de instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado integral		2.442.839.314	(3.110.366.289)
		2.442.839.314	**(3.110.366.289)**
Total adiciones		**6.438.328.165**	**961.952.880**
Salida de recursos			
Por nuevos pensionados		1.145.598.029	1.135.334.885
Traslado de recursos al régimen obligatorio de pensiones complementarias		292.573.007	29.254.013
	13	**1.438.171.036**	**1.164.588.898**
Gastos			
Gastos financieros			
Otros gastos financieros	**14**	974.388.439	1.092.241.755
Gastos por estimación de deterioro de activos		293.896.292	294.095.203
Gastos operativos diversos		1.028.180	1.590.234
		1.269.312.911	**1.387.927.192**
Gastos de administración			
Gastos generales	**15**	134.768.916	5.736.040
		134.768.916	**5.736.040**
Total deducciones		**2.842.252.863**	**2.558.252.130**
Activos netos disponibles para beneficios futuros al final del año		**25.825.473.920**	**22.229.398.618**

LUIS FERNANDO MONGE SALAS (FIRMA) — Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO MONGE SALAS (FIRMA) Fecha: 2024.02.23 09:38:31 -06'00'
MBA. Luis Fernando Monge Salas
Gerente General

JOSUE ABARCA ARCE (FIRMA) — Firmado digitalmente por JOSUE ABARCA ARCE (FIRMA) Fecha: 2024.02.22 12:01:17 -06'00'
Lic. Josué Abarca Arce
Contador

GUSTAVO ALBERTO RETANA CALVO (FIRMA) — Firmado digitalmente por GUSTAVO ALBERTO RETANA CALVO (FIRMA) Fecha: 2024.02.22 16:35:20 -06'00'
Lic. Gustavo Retana Calvo
Auditor Interno

Las notas forman parte integral de los estados financieros.





TIMBRE 300.0 COLONES



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 2023
(Con cifras correspondientes de 2022)
(En colones sin céntimos)

	Reservas en formación	Rendimientos acumulados	Ajustes al patrimonio - otros resultados integrales	Total
Resultado al 1 de enero de 2022	**22.376.323.806**	**710.871.659**	**738.502.403**	**23.825.697.868**
Aportaciones recibidas	1.213.235.503	2.675.253.551	-	3.888.489.054
(Traslado o liquidación de recursos)	(29.254.013)	(2.345.168.002)	-	(2.374.422.015)
Ajuste por valuación y deterioro de instrumentos financieros al valor razonable con efecto en el otro resultado integral	-	-	(3.110.366.289)	(3.110.366.289)
Saldos al 31 de diciembre de 2022	**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**

LUIS FERNANDO MONGE SALAS (FIRMA) — Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO MONGE SALAS (FIRMA) Fecha: 2024.02.23 09:38:45 -06'00'

MBA. Luis Fernando Monge Salas
Gerente General

JOSUE ABARCA ARCE (FIRMA) — Firmado digitalmente por JOSUE ABARCA ARCE (FIRMA) Fecha: 2024.02.22 12:01:28 -06'00'

Lic. Josué Abarca Arce
Contador

GUSTAVO ALBERTO RETANA CALVO (FIRMA) — Firmado digitalmente por GUSTAVO ALBERTO RETANA CALVO (FIRMA) Fecha: 2024.02.22 16:36:11 -06'00'

Lic. Gustavo Retena Calvo
Auditor Interno

Las notas forman parte integral de los estados financieros.

Cód. 110680338
JOSUE ABARCA ARCE
Atención: Instituto Nacional de Seguros
Registro Profesional: 31935
Contador: ABARCA ARCE JOSUE
Estado de Cambios en el Patrimonio
2024-02-22 11:54:32 -0600

CONTADOR PRIVADO INCORPORADO COSTA RICA — ABARCA ARCE JOSUE — CPI No. 31935

COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE COSTA RICA — TIMBRE ¢300

TIMBRE 300.0 COLONES

VERIFICACIÓN: pUPFi1Mu
https://timbres.contador.co.cr

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 2023
(Con cifras correspondientes de 2022)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2023	2022
Flujos de efectivo de las actividades de operación			
Resultados del año		2.588.058.774	2.675.253.551
Partidas aplicadas a resultados que no requieren uso de fondos			
Depreciaciones y amortizaciones		(125.647.651)	742.548.989
Pérdidas (ganancias) por diferencias de cambio y unidades de desarrollo, netas		70.861.919	(365.298.102)
Ingresos financieros	11	(3.393.938.114)	(3.204.837.035)
Gasto de estimación por deterioro de instrumentos financieros a costo amortizado		151.768.345	147.446
Otras provisiones	15	4.301.869	5.734.637
Gasto de estimación por deterioro de instrumentos financieros al valor razonable con efecto en el otro resultado integral		(275.388.727)	52.533.338
		(979.983.585)	**(93.917.176)**
Variación neta en los activos (aumento), o disminución			
Instrumentos financieros - al valor razonable con cambios en el otro resultado integral		(691.537.530)	(2.193.922.225)
Instrumentos financieros - al costo amortizado		1.540.807.277	(48.632.076)
Productos por cobrar		3.330.274.082	3.258.613.483
Variación neta en los pasivos aumento, o (disminución)			
Cuentas por pagar		(5.630.526)	(5.550.548)
Flujos netos de efectivo provistos por las actividades de operación		**4.173.913.303**	**(2.248.104.849)**
Flujos de efectivo por actividades de financiamiento			
Aportaciones recibidas - Reservas en formación		(3.041.538.517)	(2.809.270.522)
Flujos netos de efectivo usados en las actividades de financiamiento		**(3.041.538.517)**	**(2.809.270.522)**
Aumento (Disminución) neto en el efectivo		**152.391.201**	**(1.892.679.064)**
Efectivo a inicio del año		**500.990.083**	**2.393.669.147**
Efectivo al final del año	6	**653.381.284**	**500.990.083**

LUIS FERNANDO MONGE SALAS (FIRMA) — Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO MONGE SALAS (FIRMA) Fecha: 2024.02.23 09:39:02 -06'00'

MBA. Luis Fernando Monge Salas
Gerente General

JOSUE ABARCA ARCE (FIRMA) — Firmado digitalmente por JOSUE ABARCA ARCE (FIRMA) Fecha: 2024.02.22 12:01:44 -06'00'

Lic. Josué Abarca Arce
Contador

GUSTAVO ALBERTO RETANA CALVO (FIRMA) — Firmado digitalmente por GUSTAVO ALBERTO RETANA CALVO (FIRMA) Fecha: 2024.02.22 16:36:38 -06'00'

Lic. Gustavo Retana Calvo
Auditor Interno

Las notas forman parte integral de los estados financieros.

Cód. 110680338
JOSUE ABARCA ARCE
Atención: Instituto Nacional de Seguros
Registro Profesional: 31935
Contador: ABARCA ARCE JOSUE
Estado de Flujos de Efectivo
2024-02-22 11:54:32 -0600

CONTADOR PRIVADO INCORPORADO COSTA RICA — ABARCA ARCE JOSUE — CPI No. 31935

COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE COSTA RICA — TIMBRE ¢300

TIMBRE 300.0 COLONES

VERIFICACIÓN: pUPFi1Mu
https://timbres.contador.co.cr

VER LOS ESTADOS FINANCIEROS
HAGA CLICK AQUÍ

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS)
Y SUBSIDIARIAS
(Institución Autónoma de la República de Costa Rica)

Estados Financieros Consolidados

Al 31 de diciembre de 2023
(Con cifras correspondientes de 2022)
(Con el Informe de los Auditores Independientes)

KPMG

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 2023, 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 significativas 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 2023, su desempeño financiero consolidado y sus flujos de efectivo consolidados por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las disposiciones de carácter contable, emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), la Superintendencia General de Seguros (SUGESE) y la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL).

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 (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.

©2024 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.

Responsabilidad de la Administración y de los Encargados de Gobierno Corporativo en relación con los estados financieros consolidados

La Administración es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados, , de conformidad con las disposiciones de carácter contable emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), la Superintendencia General de Seguros (SUGESE) y la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL), y del control interno que considere necesario para la preparación de estados financieros consolidados que estén libres de errores materiales, debido ya sea a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros consolidados, la Administración es responsable de evaluar la capacidad del Grupo INS para continuar como negocio en marcha, de revelar, cuando corresponda, asuntos relativos al negocio en marcha y de utilizar la base de contabilidad del negocio en marcha, a menos que la Administración tenga la intención de liquidar al Grupo INS o cesar sus operaciones, o bien no exista una alternativa realista de proceder de una de estas formas.

Los Encargados del Gobierno Corporativo son responsables de supervisar el proceso de presentación de la información financiera del Grupo INS.

Responsabilidades del auditor en la auditoría de los estados financieros consolidados

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros consolidados en su conjunto están libres de errores materiales, debido ya sea a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. La seguridad razonable es un alto nivel de seguridad; sin embargo, no es una garantía de que una auditoría efectuada de conformidad con las NIA siempre detectará un error material cuando exista. Los errores pueden surgir por fraude o error y se consideran materiales si individualmente o en el agregado podrían llegar a influir en las decisiones económicas de los usuarios tomadas con base en estos estados financieros consolidados.

Como parte de una auditoría de conformidad con las NIA, ejercemos nuestro juicio profesional y mantenemos el escepticismo profesional durante la auditoría, y además:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores materiales de los estados financieros consolidados, debido ya sea a fraude o error; diseñamos y efectuamos procedimientos de auditoría en respuesta a esos riesgos; y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material que resulte del fraude es mayor que uno que resulte del error, ya que el fraude puede implicar confabulación, falsificación, omisiones intencionales, representaciones erróneas o la evasión del control interno.

- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante a la auditoría para diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Grupo INS.

- Evaluamos lo adecuado de las políticas de contabilidad utilizadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables y revelaciones relacionadas efectuadas por la Administración.

- Concluimos sobre lo apropiado del uso de la base de contabilidad del negocio en marcha por parte de la Administración y, con base en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe una incertidumbre material en relación con eventos o condiciones que podrían originar una duda significativa sobre la capacidad del Grupo INS para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, debemos llamar la atención en nuestro informe de auditoría a las revelaciones relacionadas en los estados financieros consolidados o, si dichas revelaciones son inadecuadas, modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida a la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los eventos o condiciones futuras podrían causar que la Corporación no deje de continuar como negocio en marcha.

- Evaluamos la presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros consolidados, incluidas las revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones subyacentes y los eventos en una forma que logra una presentación razonable.

- Obtenemos evidencia de auditoría suficiente y apropiada sobre la información financiera de las entidades o las actividades del negocio dentro del Grupo INS para expresar una opinión sobre los estados financieros consolidados. Somos responsables de la dirección, supervisión y ejecución de la auditoría de grupo. Seguimos siendo los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

Les informamos a los Encargados del Gobierno Corporativo lo relativo, entre otros asuntos, al alcance y a la oportunidad planeada de la auditoría y a los hallazgos significativos de la auditoría, incluida cualquier deficiencia significativa en el control interno que identifiquemos durante nuestra auditoría.

ERICK BRENES FLORES (FIRMA)

Digitally signed by ERICK BRENES FLORES (FIRMA)
Date: 2024.03.21 11:30:37 -06'00'

K P M G

San José, Costa Rica
Miembro No. 2520
Póliza No. 0116 FID000500712
Vence el 30/09/2024

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

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS) Y SUBSIDIARIAS
BALANCE GENERAL CONSOLIDADO
Al 31 de diciembre del 2023
(Con cifras correspondientes de 2022)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2023	2022 (*)
ACTIVOS			
DISPONIBILIDADES	**8**	**162.841.107.873**	**149.080.910.503**
Efectivo y equivalentes de efectivo		46.079.759.301	78.317.694.220
Depósitos a la vista en el B.C.C.R.		437.380.051	625.878.647
Depósitos a la vista entidades financieras del país		116.189.766.903	69.951.267.508
Disponibilidades restringidas	**29**	134.201.618	186.070.128
INVERSIONES EN INSTRUMENTOS FINANCIEROS	**9 y 31**	**1.707.095.572.297**	**1.600.211.616.340**
Instrumentos financieros costo amortizado		21.176.927.463	11.937.395.970
Instrumentos financieros al valor razonable con cambios en resultados		8.208.413.178	8.964.864.829
Instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otros resultados integrales		1.520.783.590.003	1.419.606.925.314
Inversiones en instrumentos financieros en entidades en cesación de pagos, morosos o litigios		17.325.063	19.794.857
Instrumentos financieros vencidos y restringidos	**29**	130.036.212.100	133.805.638.589
Cuentas y productos por cobrar asociados a inversiones en instrumentos financieros		27.186.181.654	25.947.622.538
(Estimación por deterioro de los instrumentos financieros)		(313.077.164)	(70.625.757)
CARTERA DE CRÉDITOS	**10**	**37.947.884.190**	**39.158.503.921**
Créditos vigentes		36.782.183.598	40.976.680.009
Créditos vencidos		2.288.774.839	294.979.808
Créditos en cobro judicial		312.714.563	231.075.570
Cuentas y productos por cobrar asociados a cartera de créditos		2.925.094.604	1.592.443.121
(Estimación por deterioro de la cartera de créditos)		(4.360.883.414)	(3.936.674.587)
COMISIONES, PRIMAS Y CUENTAS POR COBRAR	**11**	**237.733.828.834**	**174.152.854.190**
Comisiones por cobrar		71.372.978	73.892.334
Primas por cobrar		63.599.389.234	42.398.171.070
Primas vencidas		101.864.736.725	82.354.441.154
Cuentas por cobrar por operaciones bursátiles		667.588	77.642
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas	**30**	1.333.290.333	1.354.840.451
Impuesto sobre la renta diferido	**27**	11.975.384.287	18.986.520.607
Otras cuentas por cobrar		62.459.294.596	32.952.715.047
Productos por cobrar asociados a las cuentas por cobrar		1.685.105.769	1.622.434.904
(Estimación por deterioro de comisiones, primas y cuentas por cobrar)		(5.255.412.676)	(5.590.239.019)
CUENTAS ACREEDORAS Y DEUDORAS POR OPERACIONES DE REASEGURO (Activo)		**2.073.443.950**	**4.033.414.433**
Cuentas acreedoras y deudoras por reaseguro cedido y retrocedido		289.478.323	2.541.931.365
Cuentas acreedoras y deudoras por reaseguro aceptado		1.783.965.627	1.491.483.068
PARTICIPACIÓN DEL REASEGURO EN LAS PROVISIONES TÉCNICAS	**17**	**53.292.570.651**	**58.653.813.571**
Participación del reaseguro en la provisión para primas no devengadas		36.683.725.190	34.084.969.547
Participación del reaseguro en la provisión para siniestros		16.608.845.461	24.568.844.024
BIENES MANTENIDOS PARA LA VENTA		**55.039.449**	**333.790.731**
Bienes y valores realizables adquiridos en recuperación de créditos		4.227.542.302	3.045.223.915
Inmuebles, mobiliario y equipo fuera de uso		52.731.310	1.693.763.221
Otros bienes mantenidos para la venta		844.341.720	620.800.977
(Estimación por deterioro y disposición legal de bienes)		(5.069.575.883)	(5.025.997.382)
INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO	**12**	**197.002.839.081**	**182.470.193.344**
Equipos y mobiliario		34.460.552.926	34.107.619.430
Equipos de computación		27.294.115.192	27.425.054.031
Vehículos		3.946.011.450	4.057.102.516
Activos por derecho de uso	**20**	31.101.179.761	12.425.091.286
Mejoras a la propiedad arrendada		282.394.727	282.394.727
Terrenos		33.552.800.062	33.552.841.777
Edificios e instalaciones		157.728.627.909	157.649.253.755
(Depreciación acumulada bienes muebles e inmuebles)		(91.362.842.946)	(87.029.164.178)
OTROS ACTIVOS		**151.240.192.420**	**179.831.405.503**
Gastos pagados por anticipado		46.704.509.201	37.609.691.892
Cargos diferidos		25.746.649.469	22.184.900.078
Bienes diversos		7.324.957.436	5.213.878.952
Operaciones pendientes de imputación		25.775.409.107	77.303.335.490
Activos intangibles	**13**	1.125.753.519	1.576.729.507
Otros activos restringidos	**29**	330.456.766	97.458.610
Estimación primas pólizas abiertas o flotantes		43.432.353.228	35.285.056.947
Comisión para la estimación primas pólizas abiertas o flotantes		800.103.694	560.354.027
PARTICIPACIONES EN EL CAPITAL DE OTRAS EMPRESAS	**14**	**25.895.000**	**25.895.000**
Participaciones en el capital de otras empresas del país		25.895.000	25.895.000
TOTAL DE ACTIVOS		**2.549.308.373.745**	**2.387.952.397.536**

(Continúa)

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS) Y SUBSIDIARIAS
BALANCE GENERAL CONSOLIDADO
Al 31 de diciembre del 2023
(Con cifras correspondientes de 2022)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2023	2022 (*)
PASIVOS Y PATRIMONIO			
PASIVOS			
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO		**19.885.959.864**	**16.742.242.704**
Obligaciones por reporto, pacto de reporto tripartito y préstamo de valores		18.397.564.682	15.357.125.179
Otras obligaciones a plazo con el público		1.488.395.182	1.385.117.525
OBLIGACIONES CON ENTIDADES	**20**	**56.242.582.975**	**35.257.562.443**
Obligaciones con entidades financieras a plazo		56.134.957.676	35.170.323.274
Cargos por pagar por obligaciones con entidades financieras		107.625.299	87.239.169
CUENTAS POR PAGAR Y PROVISIONES	**15**	**250.226.998.713**	**251.279.674.608**
Cuentas y comisiones por pagar diversas		194.028.629.745	198.609.814.255
Provisiones	**16**	49.737.149.210	46.898.073.168
Cuentas por pagar por servicios bursátiles		317.166.408	525.326.219
Impuestos sobre la renta diferido	**27**	6.081.059.412	5.188.011.198
Otras cuentas por cobrar		62.993.938	58.449.768
PROVISIONES TÉCNICAS	**17**	**844.100.875.452**	**833.093.198.284**
Provisión para primas no devengadas		216.324.190.509	191.454.954.863
Provisión para insuficiencia de primas		3.734.976.953	4.527.029.073
Provisión matemática		25.507.404.719	25.746.891.544
Provisión para siniestros reportados		541.658.444.370	555.032.025.710
Provisión para siniestros ocurridos y no reportados		25.711.353.739	25.456.176.553
Provisiones para participación en los beneficios y extornos		738.688.089	1.084.539.648
Provisión de riesgos catastróficos		30.425.817.073	29.791.580.893
CUENTAS ACREEDORAS Y DEUDORAS POR OPERACIONES DE REASEGURO		**12.303.902.097**	**12.376.460.699**
Cuentas acreedoras y deudoras por reaseguro cedido y retrocedido		12.300.147.360	12.368.147.512
Cuentas acreedoras y deudoras por reaseguro aceptado		3.754.737	8.313.187
OBLIGACIONES CON ASEGURADOS, AGENTES E INTERMEDIARIOS		**148.067.177.764**	**118.701.676.761**
Obligaciones con asegurados		128.633.348.117	102.556.185.728
Obligaciones con agentes e intermediarios		19.433.829.647	16.145.491.033
OTROS PASIVOS		**50.458.534.319**	**38.832.105.330**
Ingresos diferidos		4.778.650.027	5.251.185.826
Operaciones pendientes de imputación		3.069.209.854	2.158.825.211
Estimación de primas de pólizas abiertas o flotantes		33.355.065.852	21.404.856.850
Comisión por estimación de primas de pólizas abiertas o flotantes		1.281.559.466	1.076.109.185
Depósitos recibidos por reaseguro		7.974.049.120	8.941.128.258
TOTAL DE PASIVOS		**1.381.286.031.184**	**1.306.282.920.829**
PATRIMONIO			
CAPITAL SOCIAL Y CAPITAL MÍNIMO FUNCIONAMIENTO	**18**	**912.444.894.769**	**872.559.854.977**
Capital pagado		912.183.354.826	872.299.268.639
Capital donado		261.539.943	260.586.338
AJUSTES AL PATRIMONIO - OTROS RESULTADOS INTEGRALES		**76.981.048.595**	**24.138.011.383**
Ajuste al valor de los activos - propiedades, mobiliario y equipo		91.459.907.850	91.325.050.592
Ajuste al valor de los activos - inversiones en instrumentos financieros a valor razonable con cambios en otros resultados integrales		(19.462.087.032)	(73.772.887.803)
Ajuste al valor de los activos - inversiones en instrumentos financieros vencidos y restringidos		(1.085.539.907)	(1.733.975.968)
Otros resultados integrales – efecto de las ganancias actuariales		6.068.767.684	8.319.824.562
RESERVAS PATRIMONIALES	**19**	**149.195.655.696**	**147.758.981.326**
Otras reservas obligatorias		149.195.655.696	147.758.981.326
RESULTADO DEL AÑO		**29.400.743.501**	**37.212.629.021**
Utilidad neta del año		29.400.743.501	37.212.629.021
TOTAL DE PATRIMONIO		**1.168.022.342.561**	**1.081.669.476.707**
TOTAL DE PASIVOS Y PATRIMONIO		**2.549.308.373.745**	**2.387.952.397.536**
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	**35**	**282.770.993.478**	**273.998.737.465**
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS			
PATRIMONIO DE LOS FIDEICOMISOS			
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	**36**	**260.972.983.606.892**	**247.455.201.036.263**
Otras cuentas de orden por cuenta propia deudoras		259.945.171.095.457	246.681.870.917.315
Cuenta de orden por cuenta terceros deudoras		438.901.634.070	163.616.839.407
Cuenta de orden por cuenta propia por actividad de custodia		121.962.990.145	104.265.309.790
Cuenta de orden por cuenta de terceros por actividad de custodia		466.947.887.220	505.447.969.751

LUIS FERNANDO MONGE SALAS (FIRMA) — Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO MONGE SALAS (FIRMA) Fecha: 2024.03.21 10:44:12 -06'00'

MBA. Luis Fernando Monge Salas
Gerente General

JOSUE ABARCA ARCE (FIRMA) — Firmado digitalmente por JOSUE ABARCA ARCE (FIRMA) Fecha: 2024.03.21 10:18:37 -06'00'

Lic. Josué Abarca Arce
Contador General

(*) Ver nota 39.

Las notas adjuntas son parte integral de estos estados financieros consolidados.

TIMBRE 300.0 COLONES

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS) Y SUBSIDIARIAS
ESTADO CONSOLIDADO DE RESULTADOS INTEGRAL
Por el año terminado el 31 de diciembre de 2023
(Con cifras correspondientes de 2022)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2023	2022 (*)
INGRESOS POR OPERACIONES DE SEGURO		**728.319.519.113**	**708.612.729.565**
INGRESOS POR PRIMAS	21	**696.906.170.703**	**657.116.950.501**
Primas netas de extornos y anulaciones, seguro directo		692.179.600.716	651.849.648.893
Primas netas de extornos y anulaciones, reaseguro aceptado		4.726.569.987	5.267.301.608
INGRESOS POR COMISIONES Y PARTICIPACIONES		**9.822.573.991**	**11.895.765.265**
Comisiones y participaciones, reaseguro cedido	23	9.242.035.110	11.084.229.773
Comisiones y participaciones, reaseguro retrocedido		580.538.881	811.535.492
INGRESOS POR SINIESTROS Y GASTOS RECUPERADOS POR REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO		**21.590.774.419**	**39.600.013.799**
Siniestros y gastos recuperados, reaseguro cedido	23	20.827.651.240	39.028.878.637
Siniestros y gastos recuperados, reaseguro retrocedido		763.123.179	571.135.162
GASTOS POR OPERACIONES DE SEGURO		**637.572.547.803**	**626.225.013.906**
GASTOS POR PRESTACIONES	22	**314.274.879.558**	**301.347.870.539**
Siniestros pagados, seguro directo		310.881.241.061	298.155.315.352
Siniestros pagados, reaseguro aceptado		1.382.545.244	663.215.818
Participación en beneficios y extornos		2.011.093.253	2.529.339.369
GASTOS POR COMISIONES Y PARTICIPACIONES		**67.138.214.407**	**67.937.719.393**
Gasto por comisiones, seguro directo		66.535.969.541	67.179.021.474
Gasto por comisiones y participaciones, reaseguro aceptado		602.244.866	758.697.919
GASTOS DE ADMINISTRACION TÉCNICOS	26	**179.208.128.164**	**171.486.404.838**
Gastos de personal técnicos		120.353.319.603	114.250.933.617
Gastos por servicios externos técnicos		25.409.776.782	22.551.348.664
Gastos de movilidad y comunicaciones técnicos		1.404.405.992	1.684.370.066
Gastos de infraestructura técnicos		13.493.114.861	12.352.198.978
Gastos generales técnicos		18.547.510.926	20.647.553.513
GASTOS DE PRIMAS CEDIDAS POR REASEGUROS Y FIANZAS		**76.951.325.674**	**85.453.019.136**
Primas cedidas, reaseguro cedido	23	74.625.316.852	82.121.109.164
Primas cedidas, reaseguro retrocedido		2.326.008.822	3.331.909.972
VARIACIÓN +/- DE LAS PROVISIONES TÉCNICAS	17 y 23	**(26.903.498.294)**	**(30.285.150.077)**
INGRESOS POR AJUSTES A LAS PROVISIONES TÉCNICAS		**789.785.831.824**	**985.672.299.890**
Ajustes a las provisiones técnicas		789.785.831.824	985.672.299.890
GASTOS POR AJUSTES A LAS PROVISIONES TÉCNICAS		**816.689.330.118**	**1.015.957.449.967**
Ajustes a las provisiones técnicas		816.689.330.118	1.015.957.449.967
UTILIDAD BRUTA POR OPERACIONES DE SEGUROS		**63.843.473.016**	**52.102.565.582**
INGRESOS FINANCIEROS	24	**118.383.019.534**	**105.247.593.463**
Ingresos financieros por disponibilidades		2.159.461.711	1.095.531.870
Ingresos financieros por inversiones en instrumentos financieros		102.854.704.026	82.274.591.201
Productos por cartera de crédito vigente		2.917.419.486	3.023.787.013
Productos por cartera de creditos vencida y en cobro judicial		384.448.743	41.925.655
Otros ingresos financieros		10.066.985.568	18.811.757.724
GASTOS FINANCIEROS	25	**65.685.159.842**	**21.618.932.703**
Gastos financieros por obligaciones con el público		1.029.351.965	420.110.048
Gastos financieros por obligaciones con entidades financieras y no financieras		1.149.758.193	524.950.340
Gastos financieros por obligaciones con entidades financieras		2.660.169.210	1.095.566.963
Gastos financieros por cuentas por pagar diversas		145.975	291.354
Pérdidas por diferencial cambiario y unidades de desarrollo (UD), neto		57.922.519.139	16.644.140.066
Otros gastos financieros		2.923.215.360	2.933.873.932
RESULTADO FINANCIERO		**52.697.859.692**	**83.628.660.760**
UTILIDAD POR OPERACIÓN DE SEGUROS		**116.541.332.708**	**135.731.226.342**

(Continúa)

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS) Y SUBSIDIARIAS
ESTADO CONSOLIDADO DE RESULTADOS INTEGRAL
Por el año terminado el 31 de diciembre de 2023
(Con cifras correspondientes de 2022)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2023	2022 (*)
INGRESOS POR RECUPERACIÓN DE ACTIVOS Y DISMINUCIÓN DE ESTIMACIONES Y PROVISIONES		**34.293.984.431**	**53.274.047.400**
Disminución estimación de cartera de créditos y primas vencidas		9.426.023.216	28.013.256.761
Disminución de estimación de inversiones en instrumentos financieros		884.495.385	491.691.266
Disminución de provisiones		23.983.465.830	24.769.099.373
INGRESOS OPERATIVOS DIVERSOS		**22.258.734.095**	**31.615.029.966**
Comisiones por servicios		3.914.150.803	4.025.236.547
Ingresos por bienes mantenidos para la venta		3.155.441.599	579.185.112
Ingresos por participaciones de capital de otras empresas		557.053	4.969.890
Ingresos por cambio y arbitraje de divisas		41.350	4.874
Otros ingresos operativos		15.188.543.290	27.005.633.543
GASTO POR ESTIMACIÓN DE DETERIORO DE ACTIVOS		**11.947.776.548**	**26.194.031.902**
Gasto por estimación de deterioro de cartera de créditos y cuentas y comisiones por cobrar		9.826.962.265	24.844.280.379
Cargos por bienes diversos		1.099.975.631	899.327.216
Gasto por estimación de deterioro de inversiones en instrumentos financieros		1.020.838.652	450.424.307
GASTOS OPERATIVOS DIVERSOS		**96.052.849.254**	**108.616.945.374**
Comisiones por servicios		17.617.251.494	17.332.564.620
Gastos por bienes mantenidos para la venta		2.016.457.125	538.147.236
Gastos por provisiones		21.259.318.806	26.364.150.332
Gastos por cambio y arbitraje de divisas		5.329	4.060
Otros gastos operativos		55.159.816.500	64.382.079.126
GASTOS DE ADMINISTRACION NO TÉCNICOS	26	**10.405.963.093**	**9.899.522.558**
Gastos de personal no técnicos		7.015.110.583	6.936.882.904
Gastos por servicios externos no técnicos		1.557.225.740	1.492.643.192
Gastos de movilidad y comunicaciones no técnicos		85.083.115	123.820.248
Gastos de infraestructura no técnicos		1.009.127.868	865.294.349
Gastos generales no técnicos		739.415.787	480.881.865
RESULTADO DE LAS OTRAS OPERACIONES		**(61.853.870.369)**	**(59.821.422.468)**
UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES		**54.687.462.339**	**75.909.803.874**
IMPUESTO SOBRE LA UTILIDAD	27	**13.120.242.176**	**21.849.067.275**
Impuesto sobre la renta		18.377.134.975	40.095.075.369
Disminución del impuesto sobre la renta		(5.256.892.799)	(18.246.008.094)
UTILIDAD DESPUÉS DE IMPUESTOS Y ANTES DE PARTICIPACIONES		**41.567.220.163**	**54.060.736.599**
PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD	28	**(12.166.476.662)**	**(16.848.107.578)**
Participaciones legales sobre la utilidad		(20.799.606.936)	(38.708.713.661)
Disminución de las participaciones legales sobre la utilidad		8.633.130.274	21.860.606.083
UTILIDAD NETA DEL AÑO		**29.400.743.501**	**37.212.629.021**
OTROS RESULTADOS INTEGRALES, NETOS DE IMPUESTO			
Superávit por revaluación de inmuebles		134.857.257	(1.707.123.131)
Ajuste por valuación de inversiones al valor razonable con cambios en otros resultados integrales		54.310.800.772	(101.413.700.978)
Ajuste por valuación instrumentos financieros vencidos y restringidos		648.436.061	(3.292.840.562)
Ajuste al valor de los activos - otros activos		-	(900.924.711)
Efecto ganancia actuarial del año		(2.251.056.878)	(118.553.598)
OTROS RESULTADOS INTEGRALES DEL AÑO, NETO DE IMPUESTO		**52.843.037.212**	**(107.433.142.980)**
RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL AÑO		**82.243.780.713**	**(70.220.513.959)**

LUIS FERNANDO MONGE SALAS (FIRMA) — Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO MONGE SALAS (FIRMA) Fecha: 2024.03.21 10:44:35 -06'00'

MBA. Luis Fernando Monge Salas
Gerente General

JOSUE ABARCA ARCE (FIRMA) — Firmado digitalmente por JOSUE ABARCA ARCE (FIRMA) Fecha: 2024.03.21 10:19:06 -06'00'

Lic. Josué Abarca Arce
Contador General

(*) Ver nota 39.

Las notas adjuntas son parte integral de estos estados financieros consolidados.

Ced.:116083336
JOSUE ABARCA ARCE
Función: Instituto Nacional de Seguros
Registro Profesional: 23630
Cartular: ABARCA ARCE JOSUE
Estado de Resultados Integral
2024-03-21 10:06:58 -6000

TIMBRE 300.0 COLONES

VERIFICACIÓN: JLIISGos
https://timbres.contador.co.cr

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS) Y SUBSIDIARIAS
ESTADO CONSOLIDADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
Por el año terminado el 31 de diciembre de 2023
(Con cifras correspondientes de 2022)
(En colones sin céntimos)

	Nota	Capital social	Ajuste al patrimonio	Reservas patrimoniales	Resultados acumulados	Total
Saldos al 31 de diciembre de 2021		**744.355.358.846**	**131.571.154.363**	**135.742.000.743**	**133.700.694.381**	**1.145.369.208.333**
Transacciones registradas directamente en el patrimonio:						
Capital pagado adicional	**18**	128.204.496.131	-	-	(128.204.496.131)	-
Reservas legales y otras reservas estatutarias		-	-	12.016.980.583	(5.496.198.250)	6.520.782.333
Total de transacciones registradas directamente en el patrimonio		**128.204.496.131**	**-**	**12.016.980.583**	**(133.700.694.381)**	**6.520.782.333**
Otros resultados integrales:						
Resultado del año		-	-	-	37.212.629.021	37.212.629.021
Ajuste por valuación de inversiones a valor razonable con cambios en otros resultados integrales, neto del impuesto sobre la renta		-	(101.413.700.978)	-	-	(101.413.700.978)
Ajuste por valuación de instrumentos financieros vencidos y restringidos, neto del impuesto sobre renta		-	(3.292.840.562)	-	-	(3.292.840.562)
Superávit por revaluación de inmuebles		-	(1.707.123.131)	-	-	(1.707.123.131)
Ajuste al valor de los activos - Otros Activos			(900.924.711)			(900.924.711)
Otros resultados integrales – efecto de las ganancias actuariales	**16**	-	(118.553.598)	-	-	(118.553.598)
Total resultado integral del año		**-**	**(107.433.142.980)**	**-**	**37.212.629.021**	**(70.220.513.959)**
Saldos al 31 de diciembre de 2022		**872.559.854.977**	**24.138.011.383**	**147.758.981.326**	**37.212.629.021**	**1.081.669.476.707**
Transacciones registradas directamente en el patrimonio:						
Capital pagado adicional	**18**	39.885.039.792	-	-	(39.884.086.187)	953.605
Reservas legales y otras reservas estatutarias			-	1.436.674.370	2.671.457.166	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**
Otros resultados integrales:						
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		-	54.310.800.772	-	-	54.310.800.772
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		-	134.857.257	-	-	134.857.257
Otros resultados integrales – efecto de las ganancias actuariales	**16**	-	(2.251.056.878)	-	-	(2.251.056.878)
Total resultado integral del año		**-**	**52.843.037.212**	**-**	**29.400.743.501**	**82.243.780.713**
Saldos al 31 de diciembre de 2023		**912.444.894.769**	**76.981.048.595**	**149.195.655.696**	**29.400.743.501**	**1.168.022.342.561**

LUIS FERNANDO MONGE SALAS (FIRMA) — Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO MONGE SALAS (FIRMA) Fecha: 2024.03.21 10:44:49 -06'00'

MBA. Luis Fernando Monge Salas
Gerente General

JOSUE ABARCA ARCE (FIRMA) — Firmado digitalmente por JOSUE ABARCA ARCE (FIRMA) Fecha: 2024.03.21 10:19:21 -06'00'

Lic. Josué Abarca Arce
Contador General

Las notas adjuntas son parte integral de estos estados financieros consolidados.

Cód. 110680338
JOSUE ABARCA ARCE
Atención: Instituto Nacional de Seguros
Registro Profesional: 23038
Contador: ABARCA ARCE JOSUE
Estado de Cambios en el Patrimonio
2024-03-21 10:09:40 -0600

TIMBRE 300.0 COLONES

VERIFICACIÓN: JLfBC6os
https://timbres.contador.co.cr

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS) Y SUBSIDIARIAS
ESTADO CONSOLIDADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
Por el año terminado el 31 de diciembre de 2023
(Con cifras correspondientes de 2022)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2023	2022
Flujos de efectivo de las actividades de operación			
Resultados del año		29.400.743.501	37.212.629.021
Partidas aplicadas a resultados que no requieren uso de fondos			
Ingresos financieros por inversiones en instrumentos financieros		(102.854.704.026)	(82.274.591.201)
Productos por cartera de crédito vigente, vencida y en cobro judicial		(3.301.868.229)	(3.065.712.668)
Gasto por aumento (ingreso por disminución) de estimación de cartera de créditos y primas vencidas, neto	**10 y 11**	400.939.049	(3.168.976.382)
Otros cargos (abonos) a resultado que no significan movimientos de efectivo		953.605	-
Ajustes a las provisiones técnicas	**17 y 23**	28.775.629.970	28.223.321.059
Retiros de bienes muebles e inmuebles	**12**	143.632.290	974.771.764
Ingreso por participaciones en el capital de otras empresas, neto		(557.053)	(4.969.890)
Gasto por impuesto de renta		13.120.242.176	21.849.067.275
Gasto por incremento (ingreso por disminución) de provisiones		318.615.946	(231.831.051)
Otros ingresos operativos		(6.138.195.150)	-
Depreciaciones y amortizaciones	**12 y 13**	10.732.703.439	9.861.556.307
Pérdidas por diferencias de cambio y UD, netas		(57.576.488.737)	(16.119.656.022)
Variación en los activos (aumento) disminución			
Cartera de crédito		2.089.368.469	(395.069.271)
Comisiones, primas y cuentas por cobrar		(65.858.788.435)	11.776.427.912
Cuentas acreedoras y deudoras por operaciones de reaseguro		1.450.383.328	(356.779.598)
Otros activos		28.388.178.372	(63.757.538.092)
Variación en los pasivos aumento (disminución)			
Obligaciones a la vista y a plazo		(4.912.753.261)	(4.359.013.456)
Otras cuentas por pagar y provisiones		(9.735.260.371)	5.129.690.216
Provisiones técnicas		1.275.990.708	338.920.867
Cuentas acreedoras y deudoras por operaciones de reaseguro		(72.558.603)	2.959.545.840
Obligaciones con asegurados, agentes e intermediarios		29.365.501.003	6.367.880.942
Otros pasivos		9.855.294.092	14.868.658.908
		(95.132.997.917)	**(34.171.667.520)**
Intereses cobrados		105.003.581.901	85.316.732.846
Impuestos pagados		(16.226.715.231)	(37.676.487.366)
Total flujos netos de efectivo (usados) provistos por las actividades de operación		**(6.356.131.247)**	**13.468.577.960**
Flujos de efectivo de las actividades de inversión			
Aumento en instrumentos financieros		21.262.469.472	44.649.361.094
Adquisición de inmuebles, mobiliario y equipo	**12**	(4.587.804.449)	(21.033.933.386)
Adquisición de intangibles	**13**	(28.847.063)	(216.806.636)
Participaciones en efectivo en el capital de otras empresas		3.816.541.059	(5.416.808.168)
Total flujos netos de efectivo usados en las actividades de inversión		**20.462.359.019**	**17.981.812.904**
Efecto de las fluctuaciones del tipo de cambio en el efectivo y equivalentes		**(346.030.402)**	**(524.484.044)**
Aumento neto en el efectivo		**13.760.197.370**	**30.925.906.820**
Efectivo al inicio del año		**149.080.910.503**	**118.155.003.683**
Efectivo al final del año	**8**	**162.841.107.873**	**149.080.910.503**

LUIS FERNANDO MONGE SALAS (FIRMA) — Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO MONGE SALAS (FIRMA) Fecha: 2024.03.21 10:45:07 -06'00'

MBA. Luis Fernando Monge Salas
Gerente General

JOSUE ABARCA ARCE (FIRMA) — Firmado digitalmente por JOSUE ABARCA ARCE (FIRMA) Fecha: 2024.03.21 10:19:35 -06'00'

Lic. Josué Abarca Arce
Contador General

Las notas adjuntas son parte integral de estos estados financieros consolidados.

TIMBRE 300.0 COLONES

VERIFICACIÓN: JLfBC6os
https://timbres.contador.co.cr

MENÚ

Índice de GRI

Declaración de Uso: Grupo INS ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo entre 1° de enero del 2023 al 31 de diciembre del 2023.

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, 8, 11	
		2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	5,8	
		2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	8	
		2-4 Actualización de la información		No procede
		2-5 Verificación externa	8	
		2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	11, 71, 72	
		2-7 Información sobre colaboradores	20, 25	
		2-8 Trabajadores que no son empleados		No procede
		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	38, 39	
		2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	38, 39, 40	
		2-14 Función del máximo órgano de gobierno	8, 39	
		2-15 Conflictos de interés	41	
		2-16 Comunicación de inquietudes críticas	39, 46, 47, 48	
		2-17 Capacitación y conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	36, 41	
		2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	38	
		2-19 Políticas de remuneración	38	
		2-20 Proceso para determinar la remuneración	38, 39	
		2-21 Ratio de compensación total anual	20, 21	
		2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	55, 56	
		2-23 Compromisos y políticas	41, 55, 104, 105	
		2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	41, 52, 53, 54	
		2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	41, 42, 46, 47, 48	
		2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	53, 54, 99	
		2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	30, 38, 39, 41, 43, 48, 53, 79, 83, 99	
		2-28 Afiliación a asociaciones, alianzas, membresías	52	
		2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	41, 52, 56	
		2-30 Convenios de negociación colectiva y Asociación interna	27	
Estrategia- Materialidad y PI	**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	58	
		201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	44, 46, 67, 88, 89, 90, 91, 92	
	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	72, 73, 74, 75	
		203-2 Impactos económicos indirectos significativos	66, 67, 69	
	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	57, 60	
Gobernanza	GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados conla corrupción	39, 41, 42	
		205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	39, 41, 42	
		205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	39, 41, 42	
	GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	42	
	GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1 Enfoque fiscal	60, 63	
		207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	60, 63	
Ambiente	GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	86	
		302-4 Reducción del consumo energético	86	
	GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	86	
		303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	86	
		303-3 Extracción de agua	86	
		303-5 Consumo de agua	86	
	GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI	80, 81, 82	
		305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	80, 86	
		305-5 Reducción de las emisiones de GEI	80, 81, 82	
		305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono	80, 86	
	GRI 306: Residuos 2020	306-3 Residuos generados	86	
		306-4 Residuos no destinados a eliminación	85, 91	
	GRI 307: Cumplimiento ambiental	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	72	
	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	72, 79	
		401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	25	
Social	GRI 401: Empleo 2016	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	26	
		401-3 Permiso parental (maternidad y paternidad)	22, 23	

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	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	
		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, 28	
		404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	27, 28	
		404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	29	
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	20, 22, 37, 39	
	GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	30	
	GRI 408: Trabajo infantil 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	71, 72	
	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	72, 73, 104	
	GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	72	
		414-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	27, 104	
	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 419-1 Incumplimiento de leyes sociales	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	79	

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.	11, 14
b. Recursos financieros, humanos y materiales disponibles, con una justificación de su necesidad y vigencia en orden al interés público y cometidos de la institución.	58-67, 20-25
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.	40, 41, 20
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.	13-19, 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.	71-75, 42, 36
f. Limitaciones u obstáculos encontrados.	45, 88-92
g. Retos, objetivos e inversiones visualizados para el mediano y largo plazos, tanto en el contexto institucional, como en el sectorial y nacional.	45-51, 88-92
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.	53, 54
b. Indicación del número de funcionarios y usuarios capacitados durante el período.	20, 27, 28
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.	21
d. Indicación de mejoras y avances presentados durante el período para hacer más ágil y efectivo el derecho de acceso a la información.	43, 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.	NA
g. lan de seguimiento, actualización y monitoreo de la información pública de publicación proactiva	53



el Respaldo de los que sueñan

www.grupoins.com