

Política de Sostenibilidad del Grupo INS

1. Normativa.

- Norma internacional ISO 26000.
- Pacto Global de las Naciones Unidas.
- Principios de la OCDE Líneas Directrices para Empresas Multinacionales 2011.
- Norma INTE 35-01-01:2012.
- Código de Gobierno Corporativo del Grupo Financiero INS.
- Programa Gestión Ambiental Institucional (PGAI).
- Código de Ética Corporativo.
- Ley N° 8422- Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Decreto Ejecutivo N° 36499-Reglamento para la Elaboración de Programas de Gestión Ambiental Institucional en el Sector Público de Costa Rica.
- Programa Bandera Azul Ecológica (Declarado de Interés Público).
- Ley No. 8839- Gestión Integral de Residuos.
- Principios para la Sostenibilidad en Seguros de las Naciones Unidas (PSI).
- OIT Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social.
- ONU Principios Rectores sobre Empresas y los Derechos Humanos 2011.
- Decreto Ejecutivo N°39310-MH-MINAE-MEIC-MTSS Política Nacional de Compras Públicas Sustentables

2. Propósito.

La presente política establece los lineamientos generales para la gestión responsable del negocio y funcionamiento del Grupo INS en las tres dimensiones del Desarrollo Sostenible (económica, social y ambiental), con el fin de adquirir mayor competitividad y contribuir con el desarrollo sostenible del país.

3. Alcance.

Esta política aplica a nivel corporativo, para todas las empresas que conforman el Grupo INS, y su cadena de valor, por lo que contempla cualquier relación política, contractual, económica o de otra índole, a través de la cual el Grupo INS tiene la capacidad de afectar las decisiones o actividades de individuos u organizaciones.

Política de Sostenibilidad del Grupo INS

4. Gobernanza de la Sostenibilidad Corporativa.

La Presidencia Ejecutiva es el enlace directo entre las empresas del Grupo INS y la Unidad de Sostenibilidad, conforme lo definido por la Junta Directiva.

Los Gerentes Generales de cada una de las empresas del Grupo INS y el Director General de Bomberos asumen la responsabilidad de aplicar la presente política y deben nombrar una persona (as) responsable (s) quien (es) fungirá (n) como enlace entre la Unidad de Sostenibilidad y su representada para la formulación, ejecución, control de las actividades y rendición de cuentas en materia de Sostenibilidad. Además debe reportar ante dicha Unidad los avances y las correcciones que correspondan.

A la Unidad de Sostenibilidad le corresponde como órgano ejecutor y facilitador en materia de sostenibilidad, articular con el aporte de las distintas dependencias o empresas del Grupo INS, la implementación de las acciones y actividades que se establezcan, así como coordinar su debida aplicación a nivel corporativo (Grupo INS).

De manera conjunta, el Grupo INS reportará semestralmente las acciones realizadas en materia de Sostenibilidad, a través de la Unidad de Sostenibilidad, a la Junta Directiva del INS.

5. Responsables Sostenibilidad.

Esta política aplica para todo el personal que trabaja en, o para, el Grupo INS y sus órganos adscritos.

6. Glosario.

Para orientar el marco de acción de la presente política, a continuación se detallan las principales definiciones:

6.1. **Desarrollo Sostenible:** Satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las generaciones del futuro para atender sus propias necesidades.

Se refiere a la integración de las metas de una calidad de vida elevada, la salud y la prosperidad con justicia social y al mantenimiento de la capacidad de la tierra para conservar la vida en toda su diversidad. Estas metas sociales, económicas y ambientales son interdependientes y se refuerzan mutuamente. El desarrollo sostenible puede considerarse como una vía para expresar las más amplias expectativas de la sociedad en su conjunto.

6.2. **Responsabilidad Social:** Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades¹ ocasiona en la sociedad y el medio ambiente,

¹ Las actividades incluyen productos, servicios y procesos.

Política de Sostenibilidad del Grupo INS

mediante un comportamiento ético, transparente y continuo que contribuya al desarrollo integral y sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones².

- 6.3. **Debida Diligencia:** Proceso exhaustivo y proactivo para identificar los impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y actividades de una organización a lo largo del ciclo de vida completo de un proyecto o de una actividad de la organización, con el objetivo de evitar y mitigar dichos impactos negativos.
- 6.4. **Partes Interesadas:** Son organizaciones o individuos que tienen uno o más intereses en cualquiera de las decisiones y actividades de una organización. Puesto que estos intereses pueden verse afectados por una organización, se crea una relación con ésta.
- 6.5. **Grupos Vulnerables:** Grupos de individuos que comparten una o varias características que son la base de la discriminación o circunstancias adversas en el ámbito social, económico, cultural, político o de salud, y que les causan una carencia de medios para alcanzar sus derechos o disfrutar de las mismas oportunidades que los demás.
- 6.6. **Cadena de Valor:** Secuencia completa de actividades o partes que proporcionan o reciben valor en forma de productos o servicios.
- 6.7. **Compras Sostenibles:** Contratación en la cual se han contemplado requisitos ambientales, económicos sociales y tecnológicos relacionados con una o varias de las etapas del ciclo de vida del producto; esto es, desde la extracción de la materia prima, su fabricación, distribución, uso y disposición final.
- 6.8. **Gobernanza de la Sostenibilidad:** Sistematización de la toma de decisiones para la ejecución de la Política de Sostenibilidad.
- 6.9. **Sistema de Gestión de Responsabilidad Social:** Integración en la gestión general de la organización de las preocupaciones éticas, sociales, laborales, de respeto a los derechos humanos y ambientales. Se sustenta, principalmente, en políticas, estrategias, actuaciones o procedimientos, y las relaciones con sus partes de interesadas.
- 6.10. **Voluntariado Corporativo:** Es un conjunto de actividades promovidas y apoyadas por una empresa que tiene como finalidad el involucramiento y participación libre de sus colaboradores a través de la dedicación de su tiempo, capacidades y talento a

² Las relaciones se refieren a las actividades de una organización dentro de su esfera de influencia.

Política de Sostenibilidad del Grupo INS

causas, proyectos y organizaciones sin ánimo de lucro, con el fin de cumplir objetivos estratégicos de la empresa y que aporten al desarrollo sostenible del país.

7. Enunciados de la política.

- 7.1. El Grupo INS, procurará implementar políticas, programas y estrategias que minimicen el impacto negativo de su operación a nivel ambiental y social, en beneficio del desarrollo y la calidad de vida de sus colaboradores y sus familias, clientes, proveedores y sociedad costarricense.
- 7.2. El Grupo INS se compromete a rendir cuentas a todas las partes interesadas sobre su accionar en las tres dimensiones del desarrollo sostenible: económica, social y ambiental, a través de la medición de los resultados, los avances en la materia y la divulgación periódica de su accionar.
- 7.3. El Grupo INS sustenta su accionar en los principios fundamentales de la responsabilidad social: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los Derechos Humanos.
- 7.4. El Grupo INS orienta sus acciones hacia la incorporación de prácticas responsables en el modelo de gestión; así como la aplicación de criterios de compras sostenibles, competitividad, compromiso social, máxima conciencia, eficiencia, disminución y racionalización; considerando factores internos y externos en las tres dimensiones de la sostenibilidad (económica, social y ambiental).
- 7.5. El Grupo INS procurará la vinculación eficaz y activa de sus colaboradores a través de la promoción del voluntariado corporativo, la vinculación de sus proveedores, clientes y comunidades en proyectos específicos y la movilización de recursos humanos, técnicos y financieros, para alcanzar sus objetivos de sostenibilidad.
- 7.6. La Unidad de Sostenibilidad coordinará las acciones que favorezcan el trabajo conjunto en cuanto a objetivos, principios, metodologías y enfoques particulares de cada empresa del Grupo INS.
- 7.7. El Grupo INS, debe hacer llegar a todos los niveles de la organización los conceptos fundamentales de la Sostenibilidad y cumplir con la reglamentación existente en cuanto al tema, incorporando en la gobernanza los principios fundamentales de la toma de decisiones (rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a las partes interesadas, a los Derechos Humanos y competencia justa).
- 7.8. El Grupo INS, cumplirá con la legislación y regulaciones nacionales e internacionales, así como con los acuerdos alcanzados con su público interno, asegurando que las condiciones laborales cumplan con lo establecido en el Código de Trabajo o Convención Colectiva.

Política de Sostenibilidad del Grupo INS

- 7.9. El Grupo INS velará por el adecuado cumplimiento de las leyes ambientales, entendidas como nuestra casa común, nacionales e internacionales y la adopción de medidas orientadas a la prevención de la contaminación, adecuado manejo de residuos, uso sostenible de los recursos, impulso de acciones para fortalecer la cultura de prevención, mitigación y adaptación al cambio climático, protección y conservación del medio ambiente, así como establecer metas y objetivos ambientales en las operaciones, minimizando los impactos ambientales resultantes de nuestras decisiones.
- 7.10. El Grupo INS, incentivará políticas de responsabilidad social en nuestra cadena de valor incluyendo a proveedores y distribuidores en campañas de información de valores, cultura, prevención y principios de la empresa, integrando criterios éticos y verificando el cumplimiento de deberes en materia de legislación, impuestos, regulaciones ambientales, discriminación, equidad de género, trabajo infantil, trabajo forzado, salud y seguridad ocupacional, legitimación de capitales u otros activos, respeto a la propiedad intelectual, competencia desleal y cualquier otro necesario.
- 7.11. El Grupo INS, se compromete a implementar prácticas de mercadeo responsables, objetivas e imparciales acordes con las regulaciones vigentes, que garanticen la comunicación con clientes y entidades externas de manera congruente con los valores y principios institucionales, actuando con responsabilidad y respeto a la libre competencia, eliminando estereotipos, considerando los intereses de los grupos vulnerables y compartiendo en forma transparente y pertinente información completa, precisa y comprensible sobre nuestros productos o servicios.
- 7.12. El Grupo INS, velará por el mejor servicio y atención al cliente, a las personas usuarias o socios, proporcionando información adecuada sobre productos y servicios con personal capacitado y con mecanismos disponibles para la resolución de quejas y controversias, que incluyan procedimientos para la atención de quejas y/o sugerencias recibidas y adoptando medidas para asegurar la continuidad del servicio en casos de emergencia.
- 7.13. El Grupo INS, garantiza la protección y privacidad de los datos de nuestros clientes de acuerdo con las medidas internas y las leyes aplicables.
- 7.14. El Grupo INS, se compromete a garantizar los derechos de los grupos vulnerables, discriminados, marginados, no representados e infrarrepresentados, promoviendo actividades culturales, la educación y la toma de conciencia en materia de Derechos Humanos, así como la conservación y protección del patrimonio cultural para extender sus opciones, brindando espacios de sensibilización.
- 7.15. El Grupo INS realizará el registro, control, seguimiento y resolución de las reclamaciones de las partes interesadas sobre el impacto de las operaciones y responderá oportunamente a dichas gestiones para que sean más humanas.

Política de Sostenibilidad del Grupo INS

- 7.16. El Grupo INS, cumplirá con las responsabilidades de pago de impuestos y proporcionará a las autoridades la información necesaria para determinar correctamente los impuestos correspondientes.
- 7.17. El Grupo INS, promoverá entre sus colaboradores la buena salud, el acceso a medicamentos, vacunas, fomento de estilos de vida saludables, ejercicios y una buena nutrición. Además de aumentar/promover la toma de conciencia acerca de las amenazas y formas de prevención de enfermedades como el VIH/SIDA, cáncer, enfermedades cardíacas y obesidad, así como otras adicciones.
- 7.18. El Grupo INS, establecerá alianzas estratégicas con otras empresas u organizaciones público-privadas, para maximizar sinergias y hacer uso de recursos, conocimientos y habilidades complementarias y otras iniciativas de desarrollo que por su novedad todavía no se han aplicado dentro del conglomerado y en las cuales no se tiene experiencia.
- 7.19. El Grupo INS, procurará que sus colaboradores sean un ejemplo de valores éticos y anticorrupción, capacitándolos en prácticas contra sobornos, influencias indebidas, manipulación, intimidación, coerción, conflictos de interés y corrupción en la gestión, velando por la transparencia en las actividades y sancionando según corresponda, cualquier acto de corrupción, soborno, favorecimiento o conductas antisociales.
- 7.20. El Grupo INS, facilitará la inclusión de los temas ambientales, sociales y de gobernanza dentro de la toma de decisiones, en todas las actividades que realiza en el campo de los seguros, servicios, finanzas, inversiones y salud.
- 7.21. El Grupo INS, colaborará con el Gobierno de la República, clientes, socios comerciales, proveedores y sociedad en general concientizando ampliamente sobre las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, para gestionar riesgos y desarrollar soluciones.
- 7.22. El Grupo INS, rendirá cuentas y mostrará transparencia, divulgando de manera pública y periódica los avances en materia de Sostenibilidad.
- 8.** La presente política de Sostenibilidad buscará generar y mantener en los seres humanos la dignidad y esperanza como ideal de vida de las personas.

9. Revisión y Actualización.

Esta política deberá ser revisada al menos una vez al año, o cuando sea requerido por cambios operativos y estratégicos de la organización.

Política de Sostenibilidad del Grupo INS

10. Vigencia.

Rige a partir de su aprobación por la Junta Directiva del Instituto Nacional de Seguros.

11. Historial.

Versión	Autor	Cargo	Fecha	Cambio / Revisión	Aprobación
1	Unidad de Sostenibilidad	Unidad de Sostenibilidad	Diciembre, 2015	Creación	Junta Directiva en sesión ordinaria N° 9307, artículo III del 18 de enero del 2016