

1. Normativa.

- Declaración Universal de los Derechos Humanos, ONU.
- Principios Rectores sobre Empresas y los Derechos Humanos, ONU.
- Pacto Global, ONU.
- Principios para la Sostenibilidad en Seguros, ONU.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible, ONU.
- Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social, OIT.
- Líneas Directrices para Empresas Multinacionales, OCDE.
- Norma ISO 26000: Responsabilidad Social.
- Norma INTE 35-01-01:2012 -Sistema de Gestión de Responsabilidad Social.
- Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, No. 8422.
- Ley para la Gestión Integral de Residuos, No. 8839.
- Decreto Ejecutivo No. 36499- Reglamento para la Elaboración de Programas de Gestión Ambiental Institucional en el Sector Público de Costa Rica.
- Decreto Ejecutivo No. 39310- Política Nacional de Compras Públicas Sustentables.
- Código de Gobierno Corporativo.
- Código de Ética Corporativo.
- Política de Derechos Humanos del Grupo INS.
- Programa Gestión Ambiental Institucional (PGAI).
- Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE).

2. Propósito.

Establecer los lineamientos generales en el Grupo INS para la gestión responsable del negocio y las mejores prácticas, considerando nuestros impactos en las tres dimensiones del desarrollo sostenible (económica, social y ambiental), con el fin de adquirir mayor competitividad, aportar al desarrollo del país y fortalecer en los seres humanos la dignidad y la esperanza como ideal de vida.

3. Alcance.

Esta política aplica 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, mediante la cual se tenga la capacidad de afectar de manera individual o colectiva por medio de acciones, omisiones o decisiones.

4. Gobernanza de la Sostenibilidad Corporativa.

Política de Sostenibilidad Corporativa

Establece los lineamientos para facilitar la sistematización, planificación, ejecución y toma de decisiones relacionadas con los negocios y operaciones de forma holística y transversal, gestionando temas estratégicos alineados con los principios de la responsabilidad social y ajustados a los marcos nacionales e internacionales que rigen la materia bajo un enfoque de; mejora continua y gestión de cambio, debida diligencia y riesgo, procesos exhaustivos de escrutinio y planificación estratégica, relacionamiento con partes interesadas y articulación entre actores claves, evaluación del desempeño, transparencia y rendición de cuentas, entre otros.

A su vez, la estrategia de Sostenibilidad se alinea con la estrategia corporativa sustentada en objetivos que abordan las actividades del Grupo, a través del liderazgo de la Junta Directiva del INS por medio de la Administración Superior y monitoreado desde el Comité Ejecutivo Corporativo para la articulación de esfuerzos entre la Unidad de Sostenibilidad, Dependencias, Líderes y Subsidiarias, para la gestión en todos los niveles de la organización e influyendo a lo largo de la cadena de valor bajo la siguiente estructura:

- 4.1. Junta Directiva del INS: Órgano colegiado responsable de la movilización del compromiso del Grupo INS ante el desarrollo sostenible y brindará la orientación estratégica necesaria para llevar a la organización a generar valor para sus partes interesadas por medio del direccionamiento y el monitoreo de la gestión responsable de las operaciones, asegurando la visión a largo plazo, determinando la estrategia, e impulsando el funcionamiento de la organización para la gestión de los impactos que nuestras operaciones y/o decisiones ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente, procurando la perdurabilidad de las empresas del Grupo, a través de la gestión adecuada de los riesgos y oportunidades.
- 4.2. Comité Ejecutivo Corporativo: Órgano colegiado donde se establecen los lineamientos generales en materia de Sostenibilidad.
- 4.3. Gerencias de Subsidiarias: Se encargan de acoger los lineamientos que se dicten desde Casa Matriz e incorporarlos dentro de su planificación estratégica, con la responsabilidad de monitorear y dar seguimiento a los procesos para la gestión responsable del negocio de manera sostenida.
- 4.4. Unidad de Sostenibilidad: Le corresponde asesorar y facilitar la gestión de la Sostenibilidad en el Grupo INS, además de generar la articulación para crear las competencias y conocimientos que permitan a la organización ajustarse a las mejores prácticas sobre el tema. Complementariamente, deberá establecer los lineamientos del Grupo amparados en la normativa vigente y los marcos regulatorios definidos en el ámbito nacional e internacional, con el fin de promover

Política de Sostenibilidad Corporativa

la mejora continua, la gestión de alianzas estratégicas, los modelos de relacionamiento con partes interesadas, el seguimiento y asesoría de los “Equipos de trabajo” conformados por las empresas del Grupo, la gestión documental para elaborar la Memoria Anual de Sostenibilidad y sus derivados, además de apoyar en la definición de objetivos metas y acciones a nivel de los Planes Anuales Operativos, según se requiera.

- 4.5. Equipos de Trabajo para la Sostenibilidad: Cada Subsidiaria deberá nombrar un “Equipo de Trabajo para la Sostenibilidad” con el fin de liderar las iniciativas propias de su empresa, de conformidad con los lineamientos emitidos desde el Comité Ejecutivo Corporativo y su giro de negocio o de operación, considerando la transversalidad del tema, en coordinación con la Unidad de Sostenibilidad.
- 4.6. Líderes Estratégicos: El cuerpo de “Líderes Estratégicos”, estará conformado por los ejecutivos y ejecutivas de alto nivel con poder de toma de decisión. Los cuales deberán asumir el compromiso de incorporar dentro de los procesos internos a su cargo, aspectos de Sostenibilidad prioritarios para la Administración Superior y articulados por la Unidad de Sostenibilidad. Asimismo, deberán facilitar procesos a su cargo para la implementación de acciones en torno a la Sostenibilidad y mejora continua de la institución, a través del seguimiento de los temas que desde su dependencia se ejecutan y trabajando de forma conjunta con los “Líderes Operativos” a su cargo.
- 4.7. Líderes Operativos: El grupo de “Líderes Operativos”, estará conformado por colaboradores claves de las distintas dependencias del Grupo, identificados a partir de la injerencia y pertinencia de su gestión respecto a los temas que en su momento se discutan en agenda; con el fin de gestionar -cuando sean convocados por la Unidad de Sostenibilidad-, aspectos claves relacionados con su expertiz.
- 4.8. Jefaturas de Grupo: Cada Jefatura deberá asumir el compromiso de implementar acciones en sus áreas de trabajo y de acuerdo a su campo de acción, sustentadas en la normativa interna concerniente a Sostenibilidad, así como trabajar de forma articulada con la Unidad de Sostenibilidad y otras dependencias, en la implementación de acciones afines a la Sostenibilidad de la Institución, de acuerdo con las prioridades establecidas por la Administración Superior y la Unidad de Sostenibilidad, asumiendo compromiso, aportando conocimientos y capacidades técnicas, así como facilitando procesos para su implementación eficaz.
- 4.9. Comités relacionados con la Sostenibilidad del Grupo INS: Órganos corporativos y operativos existentes o nuevos, que por su vinculación con el tema deberán

Política de Sostenibilidad Corporativa

trabajar de forma alineada con las disposiciones que rigen y norman la Sostenibilidad del Grupo.

5. Responsables de la Sostenibilidad.

Toda persona que trabaja en, por o para el Grupo INS y sus órganos adscritos es responsable de aplicar los enunciados de la presente política en sus actividades y decisiones.

6. Glosario.

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

- 6.1. Cadena de Valor: Procesos o actividades de la empresa que contribuyen a la creación de valor a lo largo del ciclo de vida de sus productos a través del análisis de sus procesos/etapas, identificando las fuentes de sus ventajas competitivas, sus fortalezas y debilidades y su posicionamiento estratégico.
- 6.2. Comportamiento Ético: Valores, principios y normas cuya práctica permanente contribuye a garantizar que tanto el ser humano como las organizaciones en que se desempeña, logren producir el máximo bien posible y minimizar cualquier perjuicio que pueda causarse a la persona, a la organización o al conjunto de la sociedad.
- 6.3. Compras Sostenibles: Contrataciones que contemplan requisitos económicos, sociales, ambientales y tecnológicos relacionados con una o varias de las etapas del ciclo de vida del producto, desde la extracción de la materia prima, su fabricación, distribución, uso y disposición final.
- 6.4. Debida Diligencia: Proceso exhaustivo y proactivo para identificar los impactos negativos reales y potenciales de las decisiones y actividades de una organización, desde la perspectiva económica, social y ambiental, con el objetivo de evitarlos y/o mitigarlos.
- 6.5. Derechos Humanos: Son los derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen, raza, etnia, preferencia sexual, religión, idioma, afinidad política o cualquier otra condición, son interrelacionados, interdependientes, indivisibles y universales.
- 6.6. Desarrollo Sostenible: Satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las generaciones del futuro para

Política de Sostenibilidad Corporativa

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.

- 6.7. Dimensiones de la Sostenibilidad: Aspectos que se deben considerar para la gestión responsable del negocio de manera integral y transversal a toda la organización.
- 6.8. Gobernanza de la Sostenibilidad: Sistematización de la toma de decisiones para la gestión de la Sostenibilidad.
- 6.9. 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.
- 6.10. Partes Interesadas: Organizaciones o individuos que tienen uno o más intereses en cualquiera de las decisiones y actividades de una organización y las relaciones que se crean para evitar afectaciones.
- 6.11. Rendición de Cuentas: Condición de responder ante los órganos internos, autoridades competentes y partes interesadas por nuestras decisiones y actividades.
- 6.12. Responsabilidad Social: Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético, transparente y continuo que contribuya al desarrollo integral y sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tomando en consideración las expectativas de las partes interesadas; cumpliendo con la legislación aplicable y siendo coherente con la normativa internacional de comportamiento; y que esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.
- 6.13. Sistema de Gestión en Sostenibilidad: Integración en la gestión general de la organización de las preocupaciones éticas, sociales, laborales, de respeto a los derechos humanos y ambientales, sustentándose principalmente en políticas, estrategias, actuaciones o procedimientos y las relaciones con nuestras partes de interesadas.

Política de Sostenibilidad Corporativa

- 6.14. Transparencia: Apertura respecto a las decisiones y actividades que afectan a la sociedad, la economía y el ambiente, así como la voluntad de comunicarlas de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa.
- 6.15. Voluntariado Corporativo: Conjunto de actividades promovidas y apoyadas por el Grupo, para promover e involucrar voluntariamente a los colaboradores mediante la dedicación de tiempo, capacidades y talento, a causas, proyectos y organizaciones sin ánimo de lucro para alcanzar objetivos estratégicos de la empresa y aportar al desarrollo sostenible del país.

7. Enunciados.

- 7.1. El Grupo INS, procurará implementar políticas, programas y estrategias que minimicen los impactos negativos de sus operaciones 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 de forma transparente 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, sustentará 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, 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.
- 7.5. El Grupo INS, orientará 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).
- 7.6. El Grupo INS, procurará la vinculación eficaz y activa de sus colaboradores a través de la promoción del voluntariado corporativo y el relacionamiento con los proveedores, clientes y comunidades en proyectos específicos y la movilización

Política de Sostenibilidad Corporativa

de recursos humanos, técnicos y financieros, para alcanzar sus objetivos de Sostenibilidad.

- 7.7. El Grupo INS, deberá 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, competencia justa, transparencia, comportamiento ético y respeto a las partes interesadas y a los Derechos Humanos).
- 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 y Convención Colectiva.
- 7.9. El Grupo INS, velará por el adecuado cumplimiento de las leyes ambientales, nacionales e internacionales vinculantes 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 que minimicen los impactos ambientales resultantes de su operación y sus decisiones.
- 7.10. El Grupo INS, incentivará políticas de Sostenibilidad y responsabilidad social en nuestra cadena de valor, incluyendo a proveedores y distribuidores, a través de campañas de información de valores, cultura, prevención y principios de la empresa; integrando criterios éticos y verificando el cumplimiento de deberes en materia de derechos humanos, 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 criterio 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.

Política de Sostenibilidad Corporativa

- 7.12. El Grupo INS, velará por el mejor servicio y atención a nuestros clientes, usuarios, proveedores, intermediarios y partes interesadas; proporcionando información adecuada y suficiente sobre nuestros productos y/o servicios, con personal debidamente capacitado y los procedimientos necesarios para la resolución de quejas y controversias.
- 7.13. El Grupo INS realizará el registro, control, seguimiento y resolución de las quejas y reclamos de las partes interesadas sobre el impacto de sus operaciones y responderá de forma diligente, oportuna y objetiva a dichas gestiones.
- 7.14. El Grupo INS, garantizará la protección y privacidad de los datos de nuestros clientes de acuerdo con las políticas internas y la legislación vigente.
- 7.15. El Grupo INS se compromete a tomar las medidas necesarias para asegurar la continuidad del servicio y la atención del cliente en situaciones de emergencia.
- 7.16. 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.
- 7.17. El Grupo INS, velará por la investigación, protección y conservación del patrimonio cultural, artístico y arqueológico, para beneficio de las generaciones presentes y futuras.
- 7.18. El Grupo INS, cumplirá con sus obligaciones legalmente vinculantes y proporcionará a las autoridades la información necesaria para determinar los impuestos que le correspondan.
- 7.19. El Grupo INS, establecerá alianzas estratégicas con otras empresas u organizaciones público/privadas, para maximizar sinergias y hacer uso de recursos, conocimientos, capacidades, habilidades complementarias y otras iniciativas de desarrollo.
- 7.20. El Grupo INS, procurará que sus colaboradores sean un ejemplo de valores éticos y de 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 indebidas, ilegales o antisociales.

Política de Sostenibilidad Corporativa

- 7.21. 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 la toma de conciencia sobre las amenazas y formas de prevención de enfermedades comunes y/o crónicas como la obesidad, el cáncer, el VIH/SIDA, enfermedades cardiovasculares y la diabetes; así como cualquier tipo de adicción.
- 7.22. 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 sus riesgos y desarrollar soluciones.
- 7.23. La Unidad de Sostenibilidad, facilitará herramientas y monitoreará las acciones que favorezcan el trabajo conjunto para la Sostenibilidad, en cuanto a objetivos, principios, metodologías y enfoques particulares de cada empresa del Grupo INS.

8. 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.

9. Historial.

Versión	Autor	Cargo	Fecha	Cambio / Revisión	Aprobación
1	Unidad de Sostenibilidad	Unidad de Sostenibilidad	Diciembre, 2015	Creación	Junta Directiva - Sesión Ordinaria No. 9307, artículo III del 18 de enero del 2016
2	Unidad de Sostenibilidad	Unidad de Sostenibilidad	Diciembre, 2017	Revisión	Acuerdo 9437-XVII de la Junta Directiva del INS del 15-01-2018