



INS



GRUPO |  INS

MEMORIA INSTITUCIONAL 2020

ÍNDICE

Mensaje de presidente ejecutivo del INS	3	Capítulo 3: Enfoque a la calidad y eficiencia	31
Mensaje de gerente general del INS	4	Capítulo 4: Productos y servicios de impacto	34
Nuestro equipo	5	Capítulo 5: Gestión y relación con el consumidor	41
Organigrama institucional	6	Capítulo 6: Riesgos y oportunidades de negocio ante el cambio climático	46
Perfil de Grupo	7	Capítulo 7: Incorporación de consideraciones ambientales y sociales en el Gobierno Corporativo	48
Un grupo eficiente, responsable y rentable	9	Capítulo 8: Protección social y Derechos Humanos de grupos vulnerables	50
Fortaleza financiera	18	Capítulo 9: Gestión del talento humano	55
INS: La aseguradora de las y los costarricenses	19	Capítulo 10: Compras sostenibles	59
Estrategia de sostenibilidad	22	Capítulo 11: Gestión ambiental	61
Capítulo 1: Cultura de prevención	24		
Capítulo 2: Gestión de riesgos y crisis	27		



MENSAJE DE PRESIDENTE EJECUTIVO DEL INS

Nos complace presentarles nuestro informe de labores de año 2020.

— **96** años después de su creación, el Grupo INS continúa avanzado a paso firme; seguimos siendo una organización con propósito, una empresa pública solidaria, responsable, rentable y eficiente.

El mandato legal de competir eficaz y eficientemente en un mercado abierto sin perjuicio de nuestra función social, establecido en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, nos impulsa a procurar la satisfacción de las expectativas de todas las personas aseguradas, a través de productos y servicios con impacto para generar valor compartido en la sociedad.

Esto lo hacemos considerando los impactos derivados de nuestras operaciones en las tres dimensiones del desarrollo sostenible (económica, social y ambiental), para fortalecer la competitividad, agregar valor a nuestros productos/servicios y aportar al desarrollo del país.



Róger Guillermo Arias Agüero
Presidente Ejecutivo del INS

MENSAJE DE GERENTE GENERAL DEL INS

En el contexto coyuntural de la crisis sanitaria de la COVID 19, durante el 2020 el Instituto reafirmó su posición de liderazgo en el mercado de seguros de Costa Rica, al acompañar a las y los costarricenses con productos o coberturas que se activaron en situación de pandemia y velamos permanentemente por la calidad de vida de la población.

Resaltamos la cobertura de el Régimen de Riesgos del Trabajo, INS medical, el seguro viajero y el nuevo seguro autoexpedible Salud Ahora., donde la atención del nuevo perfil epidemiológico cambió radicalmente a partir de esta pandemia.

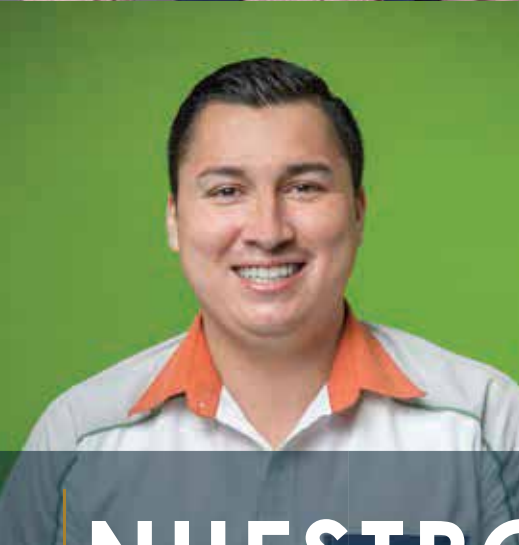


Luis Fernando Campos Montes
Gerente General del INS

Estamos haciendo las cosas de una forma distinta. Los cambios han sido esencialmente pensados en acompañar a nuestros clientes más afectados por la pandemia, la contracción económica y las consecuencia sociales y comerciales en muchas de las actividades de nuestro país.

Queremos romper paradigmas sobre la gestión en las empresas públicas y la clave está en trabajar y descubrir con los colaboradores el verdadero propósito empresarial, es trabajar a nivel colectivo con un propósito claro.

Hoy más que nunca, nos llena de orgullo acercarnos a nuestro 100 Aniversario siendo una empresa pública líder en el mercadeo de seguros, no solo desde el punto de vista de rentabilidad, sino reputacional y como generador de bienestar a la población, con la mirada puesta en su principal activo: nuestros clientes y clientas. Para ustedes nuestro agradecimiento por construir entre todos esta ruta a la excelencia.



NUESTRO EQUIPO



JUNTA DIRECTIVA

01



Róger Guillermo Arias Agüero
Presidente Ejecutivo

02



Laura Mora Camacho
Secretaria

03



Annie Marcela Sancho Vargas
Directora

04



Mercedes Campos Alpízar
Directora

05



Laura Guevara Gutiérrez
Directora

06



Juan Ignacio Mata Centeno
Director

07



Luis Alberto Chaves González
Director

NUESTRO EQUIPO

| Gerente



Luis Fernando Campos Montes
Gerente General

| Subgerentes



Luis Fernando Monge Salas



Nelson Mata Morales



Carlos Sánchez Arias

| Auditoría



Gustavo A. Retana Calvo
Auditor Interno

| Gerentes de Subsidiarias



Héctor Chaves León
Benemérito
Cuerpo de Bomberos



Adriana Elizondo León
Red de
Servicios de Salud



Erick Herrera Rodríguez
INS Servicios



Guiselle Zúñiga Alvarado
Subauditora Interna

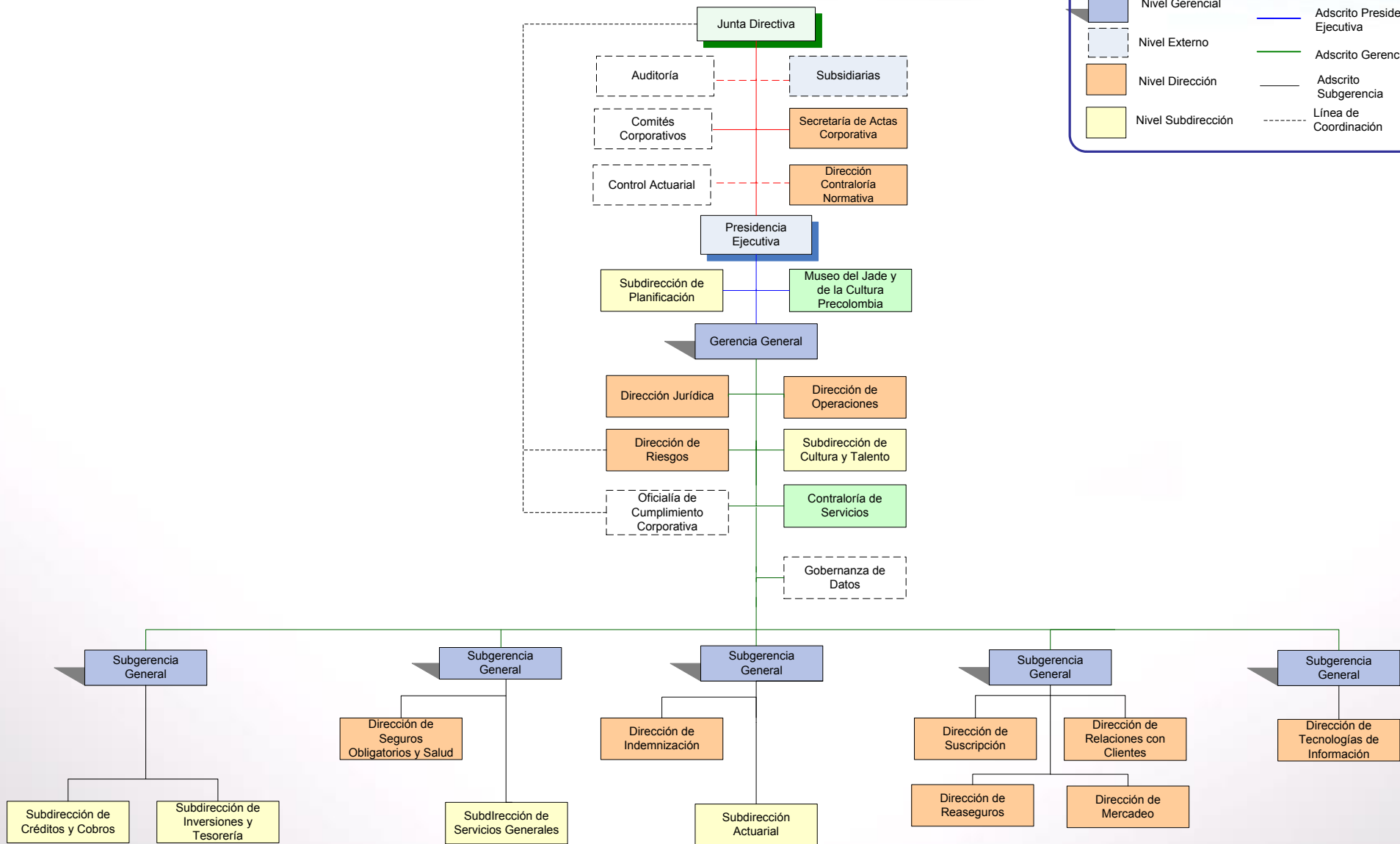
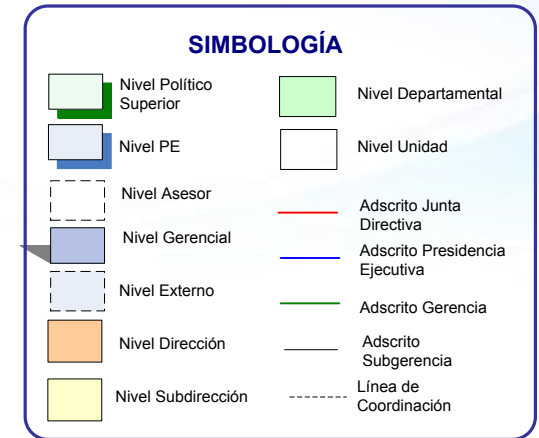


Freddy Quesada Miranda
INS Valores
Puesto de Bolsa



Armando Maroto Barrios
INS Inversiones
SAFI

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS



PERFIL DE GRUPO



MISIÓN

Somos INS, la empresa aseguradora que ofrece protección y prevención, con función social y generando valor sostenible.



VISIÓN

Ser la mejor experiencia aseguradora.

VALORES



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



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



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



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



UN GRUPO EFICIENTE, RESPONSABLE Y RENTABLE

El Grupo INS está conformado por:

Instituto Nacional de Seguros (Casa Matriz)

Nos dedicamos a la comercialización de seguros, la custodia y administración de recursos financieros y la prestación de servicios técnico-administrativos.

En la actualidad somos una de las empresas de mayor solidez a nivel regional, desarrollando exitosamente el negocio de seguros, reaseguros y administración de los regímenes de Riesgos del Trabajo y del Seguro Obligatorio.



INS Casa Matriz



INS Inversiones SAFI



INS Valores
Puesto de Bolsa



INS Servicios



Red de Servicios
de Salud (RSS)



Benemérito
Cuerpo de Bomberos

PRESENCIA DE FRONTERA A FRONTERA

21 SEDES Y 28 PUNTOS DE SERVICIO



RECONOCIMIENTOS

Impactamos de manera directa en las comunidades, al generar empleo local y acceso a los servicios en todo el país.



- ✓ Calificación de Fortaleza Financiera A- (excelente) y Calificación Crediticia de Emisor a largo plazo de “a-” otorgada por AM Best.
- ✓ Calificación de riesgo AAA (cri), la cual corresponde a la más alta posible en la escala de nuestro país, por parte de Fitch Ratings.
- ✓ Reconocimiento “Premio Ruta a la Excelencia” nivel plata por segundo año consecutivo, por parte de la Cámara de Industrias de Costa Rica.
- ✓ Institución certificada como un gran lugar para trabajar por la organización Great Place To Work.
- ✓ Única aseguradora Carbono Neutral Plus de Costa Rica por segundo año consecutivo.
- ✓ Galardón Bandera Azul Ecológica, en la categoría de Cambio Climático: Oficinas Centrales, Museo del Jade, 19 sedes y 1 punto de servicio.
- ✓ Excelencia Ambiental (PGAI, MINAE).
- ✓ Empresa Distinguida en Eficiencia Energética 2020 (CNFL).
- ✓ Declaración de Verificación conforme a los requisitos de la norma INTE/ISO 14064-1:2006. Gases de efecto invernadero.
- ✓ Declaración de Verificación conforme a las exigencias de la norma INTE B5:2016. Norma Nacional para Demostrar la Carbono Neutralidad.
- ✓ Certificación LEED Gold para la Sede INS Escazú.
- ✓ Certificación de Edificaciones Sostenibles en el Trópico RESET, para el Centro de Salud Referencial de Heredia.
- ✓ Reconocimiento por parte de MERCOSUR como una de las 20 empresas con mejor reputación.



MUSEO DEL JADE

| RECONOCIMIENTOS

- ✓ Bandera Azul Ecológica.
- ✓ Certificación de Sostenibilidad Turística (CST).

INS INVERSIONES SAFI

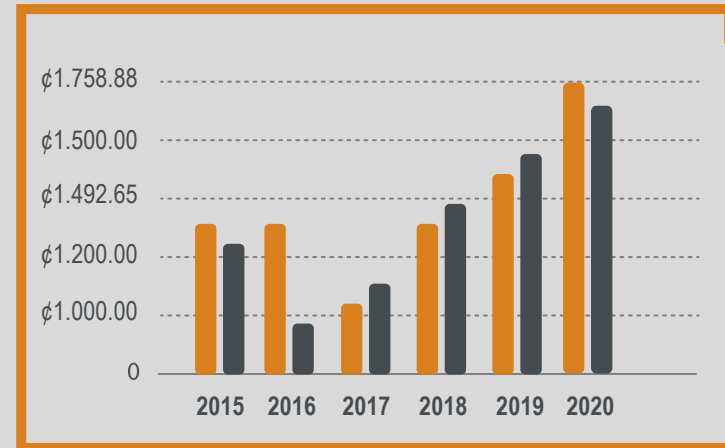
Forma parte del Grupo INS desde el 27 de setiembre de 2007, cuando se adquirió el 100% de las acciones.



UTILIDAD NETA

Margen de utilidad neta del 44.71%.

El más alto de la industria de Fondos de Inversión que muestra en promedio un 26.09%



MILLONES DE COLONES

En el 2020 las utilidades crecieron respecto al 2019 en un 17.84%, pasando de ¢1,492.65 millones a ¢1,758.88 millones, con una variación absoluta de ¢266.23 millones.

RECONOCIMIENTOS

- ✓ Logra el margen de utilidad neta más alto de la industria de Fondos de Inversión según la Superintendencia General de Valores.
- ✓ Se suscribió a la declaración de apoyo a los Principios de Empoderamiento de la Mujer, iniciativa impulsada por Bolsa Nacional de Valores.





INS VALORES PUESTO DE BOLSA

Es una empresa pública, propiedad 100% del Instituto Nacional de Seguros, en virtud de lo cual se encuentra sujeta al régimen de fiscalización de la Contraloría General de la República y a la normativa propia del sector público.

RECONOCIMIENTOS

- ✔ Institución certificada como un gran lugar para trabajar por la organización Great Place To Work.
- ✔ Certificación como Entidad Libre de Efectivo, por parte del Banco Central de Costa Rica.
- ✔ Primer lugar en utilidades y patrimonio de la industria bursátil costarricense, según la Superintendencia General de Valores.



INS SERVICIOS

Es una sociedad anónima constituida al amparo de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros de Costa Rica No. 8653 del 12 de agosto de 2008, que inició sus operaciones el 18 mayo de 2009, para brindarnos servicios auxiliares de seguros.

RECONOCIMIENTOS

- ✓ 36 líneas de Servicio Certificadas por ISO 9001-2015 (ente certificador INTECO).
- ✓ Institución certificada como un gran lugar para trabajar por la organización Great Place To Work.
- ✓ 2019 premio Nacional a la Excelencia (otorgado por la Cámara de Industria y Comercio de CR).
- ✓ Excelencia Ambiental (PGAI, MINAE).
- ✓ Reconocimiento por haber obtenido el nivel máximo de madurez en el Índice de Capacidad de Gestión (ICG) (otorgado por la Contraloría General de la República).



RED DE SERVICIOS DE SALUD (RSS):

El 18 de diciembre de 2009 se creó la subsidiaria denominada Hospital del Trauma S.A; como ente prestador de servicios de atención médica, quirúrgica y hospitalaria para la atención de accidentes amparados por las pólizas de los regímenes de seguros solidarios.

El 4 de diciembre de 2015 por acuerdo de Junta Directiva (9302- II), se conforma la Red de Servicios de Salud (RSS), constituyendo un sistema integrado para la prestación de servicios de salud a nuestra población asegurada.

RECONOCIMIENTOS

- ✓ Reconocimiento como uno de los hospitales mejor equipados de Costa Rica y Latinoamérica, por parte de HospiRank y Global Health Intelligence (GHI).
- ✓ Miembro activo de la Red Global de Hospitales Vedes y Saludables.
- ✓ Excelencia Ambiental (PGAI, MINAE).



BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE COSTA RICA

Con la aprobación de la Ley de Modernización del Mercado de los Seguros, se incluyó la reforma integral a la Ley del Cuerpo de Bomberos del Instituto Nacional de Seguros No. 8228 (artículo 154); otorgando al Cuerpo de Bomberos el carácter de órgano con desconcentración máxima del Instituto Nacional de Seguros, ampliando así sus funciones, y competencias.

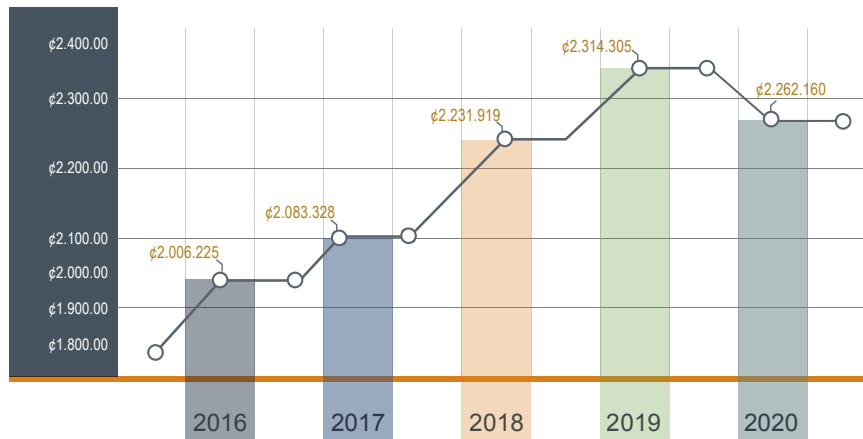
RECONOCIMIENTOS

- ✓ Reconocimiento de la Contraloría General de la República en el Índice de Capacidad de Gestión y por alcanzar un nivel óptimo para brindar la continuidad de los servicios en pandemia.
- ✓ Tercer lugar en el Índice de Transparencia del Sector Público (Defensoría de los Habitantes).

FORTALEZA FINANCIERA

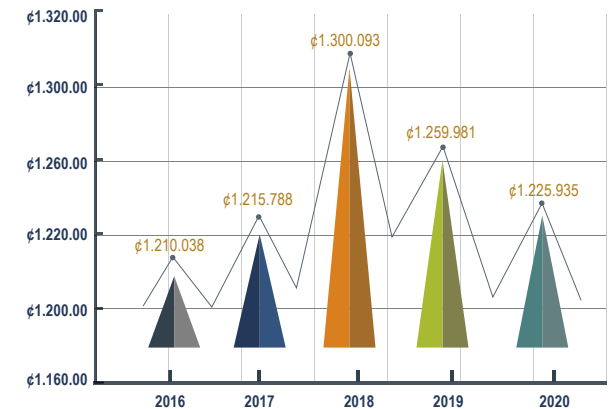
En millones de colones

Total de Activos Grupo INS
Diciembre 2016 a diciembre 2020



En millones de colones

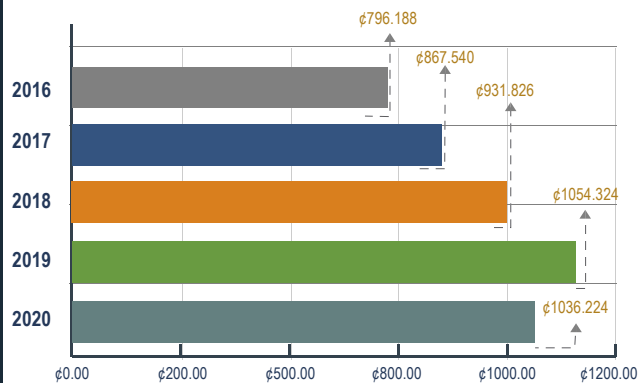
Total Pasivo Grupo INS
Diciembre 2016 a diciembre 2020



En millones de colones

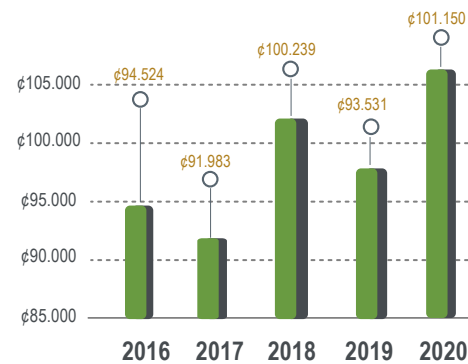
Fuente: Estados Financieros consolidados auditados

Total Patrimonio Grupo INS
Diciembre 2016 a diciembre 2020



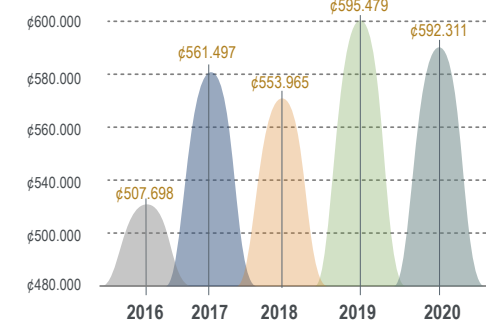
En millones de colones

**Utilidad después de Impuestos
y Antes de Participaciones Grupo INS**
Diciembre 2016 a diciembre 2020



En millones de colones

Total Pasivo Grupo INS
Diciembre 2016 a diciembre 2020



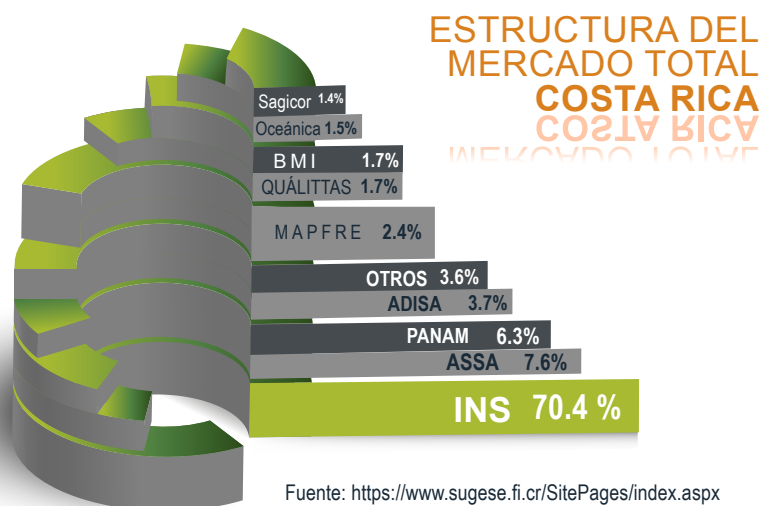
En millones de colones

Fuente: Estados Financieros consolidados auditados

INS LA ASEGURADORA DE LAS Y LOS COSTARRICENSES

LÍDER DEL SECTOR ASEGURADOR EN EL PAÍS

Somos la entidad con mayor participación, relativa y absoluta, en la industria aseguradora costarricense. Pese a la pandemia, durante el 2020 en el INS logramos aumentar rentabilidad y la retribución al país.



Composición de las primas según aseguradora a diciembre 2020

ESTRATEGIA DE INVERSIONES

Nuestra estrategia de inversiones se sustenta en el análisis del entorno económico y financiero tanto local como internacional, bajo un enfoque conservador en materia de riesgos y revisado continuamente a través del seguimiento de variables macroeconómicas, precios de los activos, rentabilidades y análisis financiero periódico de los emisores en cartera; logramos mantener inversiones de alta calidad crediticia, y a pesar de los efectos provocados por el COVID-19 logramos la materialización de ganancias de capital por la suma de ₡20.425 millones en el 2020.

Al final del año, la cartera de inversiones internacional ascendía a \$231 millones, incluyendo un portafolio de renta variable por US. \$14.2 millones, enfocado exclusivamente en inversiones socialmente responsables ESG (Environmental, Social and Governance), donde al cierre del 2020 se había colocado la suma de US. \$12.2 millones en inversiones de este tipo.

La rentabilidad de la cartera de inversiones cubrió la inflación holgadamente, cerrando el 2020 con una rentabilidad real de 822 puntos base, lo cual contribuyó a que la utilidad de inversiones representara una parte muy importante de las utilidades totales del INS.

NUEVAS OPORTUNIDADES

Estrategia de inversiones en procura de contar con opciones de inversión, manteniendo el perfil de riesgo conservador y negociando tasas de interés que compensen tanto el riesgo, como el plazo de las colocaciones; así como monitoreo constante de los indicadores financieros de cara a la incertidumbre que ha generado la pandemia.

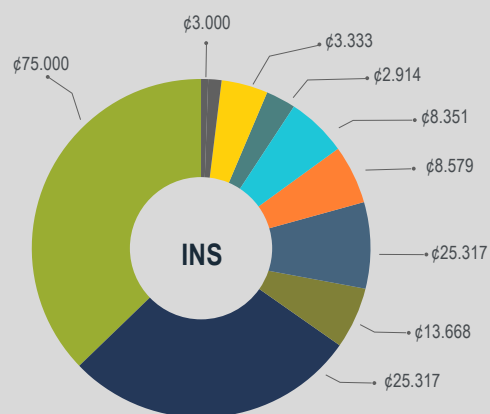
AUDITORÍA DE INVERSIONES

Obtuvimos resultados sobresalientes en las auditorías en materia de inversiones.

FLUJO DE CAJA INSTITUCIONAL:

Un buen manejo del flujo de caja institucional y el mantener una liquidez holgada, permitió hacer frente a las obligaciones y a eventos surgidos por la pandemia del COVID 19, y atender sin problema el Decreto Legislativo No. 9847 sobre “Ley para autoriza transferencia de capital del INS a favor del Estado”, cuyo giro fue por la suma de ¢75.000 millones.

APORTES 2020



EN MILLONES DE COLONES

- A la Comisión Nacional de Emergencias.
- A la CCSS como aporte al IVM.
- Al INEC.
- A la CCSS por excedentes del Seguro Obligatorio Automotor o SOA.
- Impuesto de Títulos Valores retenidos en la fuente.
- Impuesto sobre la renta.
- Al Estado por concepto del 25% de las utilidades.
- Impuesto sobre la renta.
- Al Ministerio de Hacienda trasladados al Bono Proteger .

A partir de la crisis económica que vive el país a raíz de la pandemia provocada por la COVID19, trasladamos al Ministerio de Hacienda ϕ 75 mil millones, autorizados por la Ley No. 9847, con el propósito de apoyar de manera exclusiva la atención de las personas afectadas por la crisis.

CALIFICACIONES INTERNACIONALES

Se mantuvo la calificación de riesgo por parte de Fitch Ratings, ratificándose el máximo valor de AAA a nivel nacional. Asimismo, la firma A.M. Best nuevamente otorgó una calificación A- a nivel internacional, equivalente a la nota AA que otorgan otras calificadoras de riesgo de reconocimiento internacional como Standard & Poors y Fitch Ratings.

<https://www.fitchratings.com/research/es/insurance/fitch-affirms-national-rating-of-ins-on-aaa-cri-05-02-2021>

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad tiene como eje fundamental al ser humano y se sustenta en tres pilares fundamentales que impulsan un modelo de negocio, que a partir de 12 temas materiales busca la sostenibilidad en el tiempo, crear valor a la sociedad y contribuir a resolver los retos del entorno, tanto en aspectos sociales como ambientales.

Con ella buscamos además, ser rentables, competitivos y darle un valor agregado a nuestros productos y servicios, a la vez que intentamos reducir riesgos, desarrollar soluciones innovadoras y mejorar el rendimiento empresarial, considerando el triple rol del sector asegurador para el desarrollo sostenible.

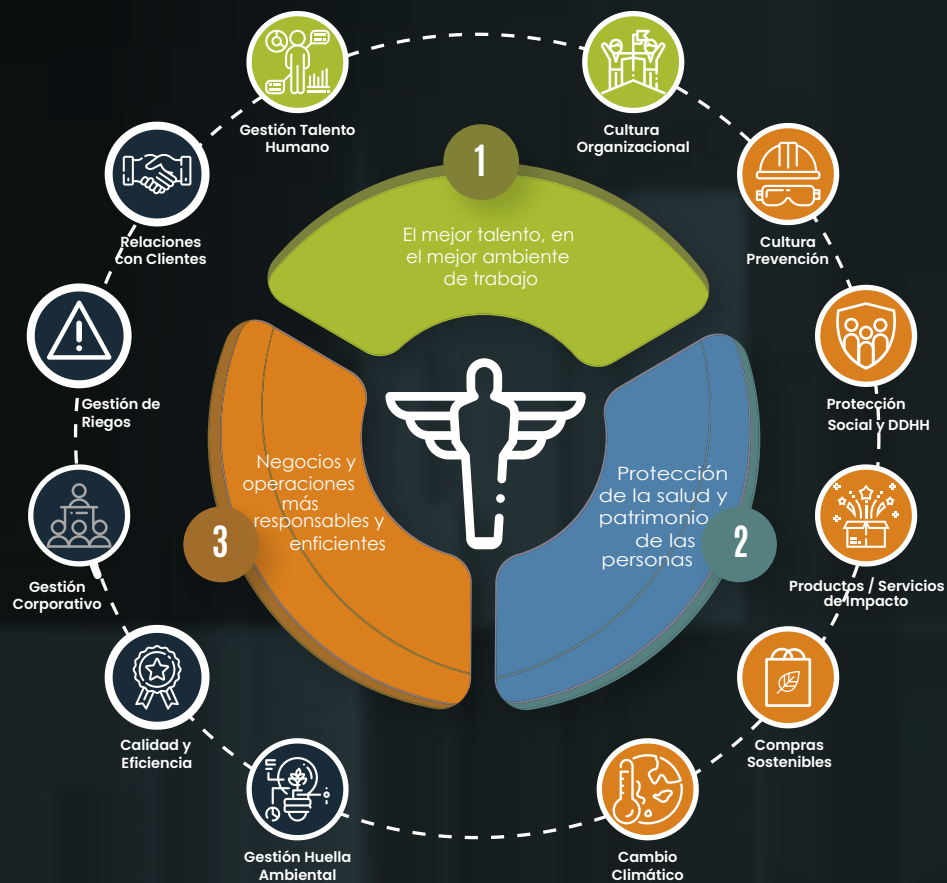
NUESTRA MATERIALIDAD

- 1 Cultura de Prevención.
- 2 Gestión de Riesgos y Crisis.
- 3 Relación con el Consumidor.
- 4 Productos y Servicios de Impacto.
- 5 Riesgos y Oportunidades de Negocio ante el Cambio Climático.
- 6 Consideraciones Ambientales y Sociales en el Gobierno Corporativo.
- 7 Protección Social y Derechos Humanos de Grupos Vulnerables.
- 8 Enfoque a la Calidad y Eficiencia.
- 9 Gestión del Talento Humano.
- 10 Cultura Organizacional.
- 11 Compras Sostenibles.
- 12 Gestión Ambiental

Estrategia Sostenibilidad



COMUNICACIÓN



“Generar valor público a la sociedad mediante prevención y protección”

PROTEJÁMONOS
en la pandemia

y en la carretera

CAPITULO 1 | CULTURA DE PREVENCIÓN

3 SALUD Y BIENESTAR 	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 	17 ALIANZA PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 
---	---	---	--

CAPÍTULO 1

CULTURA DE PREVENCIÓN

- ✓ Más de 100 actividades de promoción y prevención en modalidad virtual, con un registro de participación de más de 10.700 personas.
- ✓ Protocolo para la práctica del ciclismo recreativo y urbano laboral en tiempos COVID 19. Este documento se trabajó de manera conjunta con la asociación ACONVIVIR y contó con el aval del Ministerio del Deporte y Casa Presidencial.
- ✓ En conjunto con la Municipalidad y la Cámara de Comercio de Cartago, apoyamos la iniciativa “Cartago trabaja y se cuida”, promoviendo prácticas seguras para los trabajadores y sus clientes ante la pandemia por COVID 19.
- ✓ Implementamos cambios en los flujos de aseo, y protocolos en las dependencias, tales como distanciamiento y distribución de los espacios de trabajo.
- ✓ 47 capacitaciones dirigidas a clientes con pólizas de gastos médicos, con el propósito que conozcan sobre la mejor forma de utilizar esos seguros y sus beneficios. Estas capacitaciones se realizaron de forma virtual y participaron 2.000 personas, entre ellas clientes, intermediarios y colaboradores de distintas áreas del negocio.
- ✓ Brindamos capacitación virtual durante todo el año a clientes corporativos y empresariales en temas de seguros como: Riesgos del Trabajo, Responsabilidad Civil, Gastos Médicos, Incendio Seguro Multirriesgo, Carga, Vida Colectiva, Equipo Electrónico, Protección Crediticia, Automóviles. Logramos llegar a más de 1.000 personas.
- ✓ Con el propósito de disminuir la cantidad de accidentes y muertes en carretera, desarrollamos en forma conjunta con el Ministerio de Salud y con el apoyo del Consejo de Seguridad Vial (COSEVI), y de la CCSS, la Campaña “La prevención no es moda, es una forma de vivir”: Para el mes de diciembre se contabilizan un total de 3.585 rodilleras entregadas.
- ✓ Creamos un registro digital para pacientes de ferias de la salud, herramienta digital de registro para las tres patologías que abordamos actualmente: cáncer de mama, patología de próstata y enfermedades cardiovasculares.
- ✓ Programa de atención de población vulnerable y chequeos médicos: bajo esta modalidad de coordinación por llamadas telefónicas logramos entregar el 100% de los chequeos médicos asociados a las patologías de cáncer de próstata y mama y enfermedades cardiovasculares. Pese a la pandemia la población beneficiada acudió a la realización de estos chequeos médicos, lo cual impactó a un total de 723 personas.

✓ En junio realizamos el II Congreso de Seguridad Vial y Movilidad Segura bajo el nombre “Alianzas para una Movilidad Segura en la Costa Rica del Bicentenario” en modalidad virtual. Se contó con participación de expositores internacionales de Colombia, Uruguay, España y Estados y en el ámbito nacional se tuvo participación del ITCR, COSEVI, INTECO, ACONVIVIR, CEMEX, Municipalidad de Heredia, participaron más de 100 personas.

✓ A través del Departamento de Promoción y Prevención, desarrollamos los siguientes programas en beneficio de 53.877 personas trabajadoras y estudiantes:

- ▶ **Programa de prevención por estrés térmico por calor:** participaron 40 empresas, beneficiando a alrededor de 5736 personas trabajadoras.
- ▶ **Programa actividades de promoción y capacitación:** se desarrollaron un total de 30 actividades de capacitación virtuales, para una cobertura de 2744 trabajadores y más de 1000 empresas
- ▶ **Programa de Empresas Prioritarias:** este programa inició en el mes de abril 2020 con una meta de 90 empresas, las cuales se logran atender en su totalidad. Esto benefició a 10.422 trabajadores.

- ▶ **Programa de promoción y capacitación empresarial:** 5 actividades con una participación de 242 personas representantes de 134 empresas.
- ▶ Programa de actividades zonas prioritarias: 30 webinars con 1800 participantes directos. Las actividades abarcaron sectores de transporte de personas, ciclistas, motociclistas, conductores de vehículos pesados, entre otros.
- ▶ **Programa empresarial SEMS'60:** 36 empresas lo cual se benefició a aproximadamente 20.461 trabajadores.
- ▶ **Programa Líderes de la Prevención:** 253 actividades en 62 centros educativos con una población impactada de 4098 estudiantes.
- ▶ **Programa INS Joven:** 68 actividades en 17 centros educativos con una población impactada de 2325 estudiantes.
- ▶ **Actividades de promoción y capacitación temas de salud general:** 24 actividades con una participación de 6049 personas.
- ▶ **Actividades a nivel empresarial:** Se brindó cobertura a 14 empresas con un programa de salud a nivel empresarial desde esta Unidad.



CAPITULO 2

GESTIÓN DE RIESGOS Y CRISIS

11 CUIDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



13 ACCIÓN POR EL CLIMA



CAPÍTULO 2 GESTIÓN DE RIESGOS Y CRISIS

En los últimos años, en INS Casa Matriz hemos emprendido procesos para la gestión integral de riesgos; a partir de la creación de la “Política Integral de Gestión de Riesgos”, basada en los principales elementos (EPPEMAT) que constituyen el marco de gestión integral de riesgos del INS.

MARCO DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

+ E	Estrategias
+ P	Públicas
+ P	Procesos y procedimientos
+ E	Estructura organizativa
+ S	Sistema de información
+ M	Modelos, metodologías y herramientas
+ A	Autoevaluación de solvencia
+ T	Transparencia

En línea con lo anterior, hemos venido trabajando en temas de alineamiento con la “**Política Integral de Gestión de Riesgos**”, a partir de actividades como:

- ✓ Establecimiento de una nueva estructura organizativa.
- ✓ Implementación del seguimiento de riesgos sobre las transacciones entre sociedades del Grupo INS.
- ✓ Actualización de los umbrales para los indicadores de Riesgos.

- ✓ Publicación del “dashboard” de indicadores de riesgo.
- ✓ En el marco del Comité Institucional de Crisis se coordinó con los diferentes Equipos de Recuperación para cubrir los diferentes riesgos generados por la pandemia COVID19, a través de la cadena de valor y generar las acciones mitigadoras respectivas.
- ✓ Debido a la pandemia, la Dirección de Riesgos incorporó colaboradores al equipo multidisciplinario encargado de la cuantificación y elaboración de escenarios que permitieran la gestión y minimización de la incertidumbre, así como al análisis de las volatilidades causadas por la pandemia en los diferentes indicadores claves de riesgo con el propósito de incorporarlas en la propuesta de umbrales para la actualización de la Declaratoria de Riesgos.
- ✓ Mantuvimos un monitoreo constante de los riesgos emergentes durante la pandemia destacando como último riesgo detectado el “Riesgo de Fatiga Pandémica”, además, realizamos análisis de impacto de proyectos de Ley, que le fueron solicitados y su resultado fue sometido a conocimiento de la Junta Directiva.
- ✓ Se adaptó la Declaratoria de Apetito de Riesgo, basada en la actualización de la Planificación Estratégica de la Institución en la cual se participó activamente y utilizando herramientas estadísticas que brindan mayor precisión mediante la identificación de distribuciones de mejor ajuste.
- ✓ Completamos a un 90% el proceso general de valoración de riesgo operativo en todas las direcciones y departamentos de Casa Matriz.
- ✓ Por medio del Comité de Riesgos, desarrollamos y aprobamos modelos prospectivos como parte del proceso de implementación de la Política de Gestión Integral de Riesgos del INS.
- ✓ Creamos las Unidades de Riesgo Intragruppo y de Desarrollo de Modelos, de acuerdo con la nueva estructura de la Dirección de Riesgos, para fortalecer la gestión de riesgos de proyectos e intragruppo, además de la toma de decisiones basada en modelos prospectivos que mejoran la gestión en el resto de los riesgos.
- ✓ El Departamento de Investigaciones estudió 572 casos por indicios de fraude. De estos, se determinó que 214 correspondían efectivamente a reclamos fraudulentos, 194 o cerca del 90% correspondían a la línea de automóviles. Esto significó un ahorro para la institución del orden de los ₡1.408 millones.

RED DE SERVICIOS DE SALUD



Implementamos un sistema integrado de control de la transmisión del COVID19, a partir de la cuantificación de riesgos detectados. Las medidas adoptadas permitieron que no se afectara ninguno de los servicios de la operativa.

Con estas medidas logramos las siguientes métricas:

- ▶ 13.972 cirugías
- ▶ 279.582 pacientes atendidos
- ▶ 308.122 sesiones de terapia
- ▶ 10 nuevos consultorios médicos laborales.
- ▶ 741 nuevos servicios de valoración y terapia ocupacional en los centros de salud de Cartago y Guápiles.
- ▶ 49 sesiones de terapia por medio de teleconsulta

INS INVERSIONES SAFI

- ▶ Nivel de vulnerabilidad bajo de acuerdo con el informe de la Contraloría General de la República.
- ▶ Posición 43 de 158 instituciones evaluadas con una nota de 85.80%, de acuerdo con el Índice de Gestión Institucional 2019 de la CGR.
- ▶ La Unidad de Riesgos desarrolló con éxito modelos de sensibilización y estrés para medir la contracción económica asociada al COVID19 y su posible impacto en los estados financieros de la SAFI, así como en el activo neto de los fondos de inversión administrados.
- ▶ Modelos de liquidez para la protección de los recursos de los inversionistas, tal es el caso de el “Lineamiento de concentración de Inversionistas” y el Modelo de la Gestión de la liquidez para el IV trimestre del año.
- ▶ Implementación exitosa de del Plan de Continuidad del Negocio.
- ▶ Margen de utilidad neta del 44.71%, el más alto de la industria de Fondos de Inversión según la Superintendencia General de Valores.
- ▶ Suscripción a la declaración de apoyo a los Principios de Empoderamiento de la Mujer en noviembre del 2020, iniciativa impulsada por Bolsa Nacional de Valores.

BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS

- ▶ Creamos Equipos de Continuidad Operativa (ECO) para implementar los planes de mitigación sobre aquellos riesgos identificados en pro de garantizar la continuidad del servicio en la atención de emergencias.
- ▶ Realizamos videoconferencias sobre el COVID19, para informar a los colaboradores y reforzar su decisión personal de protegerse.
- ▶ Giramos directrices asociadas a temas como el distanciamiento obligatorio, uso de plataformas tecnológicas para efectuar reuniones virtuales, activación de la Sala de Situación para el monitoreo y análisis del entorno institucional relacionados con temas como incendios en vegetación, racionamientos de agua y COVID19.
- ▶ Participamos en el Centro de Operaciones de Emergencia (COE) y brindamos apoyo con recursos institucionales a la Organización Panamericana de la Salud (OPS).

INS SERVICIOS

- ▶ Gestión y administración de 563 riesgos identificados en la organización.
- ▶ Actualizamos 27 Planes Operativos que contemplan 5 posibles escenarios de continuidad del negocio.
- ▶ Capacitamos a 786 colaboradores en temas de continuidad.
- ▶ Realizamos mejoras al sistema automatizado para registro de incidentes operativos, continuidad de negocio y seguridad de la información.
- ▶ Implementamos estrategias de burbujas laborales y teletrabajo.
- ▶ Obtuvimos una nota de 87,1% que corresponde a Nivel Diestro en el proceso de Autoevaluación, logrando una participación del 100% de los procesos de la organización.
- ▶ Puesto 24 de 161 en el Índice de Gestión Institucional de la Contraloría General de la República.



CAPITULO 3

ENFOQUE A LA CALIDAD Y EFICIENCIA

CAPÍTULO 3 ENFOQUE A LA CALIDAD Y EFICIENCIA

INS CASA MATRIZ

- ✓ Por medio de la Dirección de Servicios Generales desarrollamos una estrategia vinculada a la Red de Servicios de Salud, que evitó pérdidas asociadas a obsolescencia de productos, lo que significó un ahorro de ₪34.217.476. Adicionalmente, el traslado de implementos médicos al catálogo de suministros representó un ahorro anual de ₪48.984.640,00.
- ✓ Generamos el cobro formal ante la CCSS de los casos no amparados por el seguro de Riesgos del Trabajo de los años 2018 y 2019 por un monto de ₪310,5 millones correspondiente a 1.583 casos; y ₪419,8 millones correspondiente a 1.685 casos respectivamente.
- ✓ Trasludamos las sedes y puntos de servicio de Tibás, San Pedro, San Sebastián, Santo Domingo y Santa Ana a instalaciones propias, lo que significó un ahorro anual por concepto de alquileres y componentes operativos de ₪655 millones y mejoras de las condiciones en la estancia de los clientes y condiciones de los trabajadores.



- ✓ Efectuamos 5 remates de propiedades y salvamentos (vehículos y electrodomésticos), generando ingresos por ₪119.375.359.
- ✓ Premio Ruta a la Excelencia nivel plata, reconocimiento que contempla la evaluación de aspectos como clientes y mercados, ambiente, talento humano, responsabilidad social, liderazgo & planificación estratégica, innovación & tecnologías y procesos.
- ✓ Reconocimiento como una de las empresas con mejor reputación. Otorgado en el mes de noviembre 2020 por parte del Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOC).

GESTIÓN POR PROCESOS

El proceso de Implementación de la Gestión por Procesos es un esfuerzo que debe seguir una secuencia de pasos acumulativos y lógicos. El INS se encuentra en la segunda etapa del modelo de madurez de la gestión por procesos denominada: “definición”.

Este es un resumen de las actividades realizadas durante 2020:

- ✓ **Programa de optimización de procesos con Lean Six Sigma**
En el Departamento de Calidad contamos con 11 Black Belts y 6 Ingenieros de mejora, los cuales trabajan en la optimización de los procesos del INS.
- ✓ **Plan de gestión de cambio y generación de cultura de mejora continua**
Como parte del programa de mejoramiento de procesos, desarrollamos un plan de gestión de cambio y culturización sobre gestión por procesos y mejora de procesos en coordinación con la Subdirección de Cultura y Talento.
- ✓ **Automatización de procesos con BPM (Business Process Management System/Suite) y robots o RPA (Robotic Process Automation)**
En este momento nos encontramos en la fase final de la segunda etapa denominada "Definición".
- ✓ **Automatización de procesos con RPA**
Dimos inició la automatización de actividades en los procesos por medio de robots conocidos como RPA.
- ✓ **Automatización de procesos con BPMS**
El BPMS (Business Process Management System) se requiere para gestionar los procesos de una manera adecuada.
- ✓ **Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001**
Dimos seguimiento al SGC en el Centro de Gestión de Seguros Personales y se inició con el proyecto para su aplicación en casa matriz.



CAPITULO 4

PRODUCTOS Y SERVICIOS DE IMPACTO

- 1 FIN DE LA POBREZA 
- 2 HAMBRE CERO 
- 3 SALUD Y BIENESTAR 
- 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 
- 13 ACCIÓN POR EL CLIMA 
- 17 ALIANZA PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 

CAPÍTULO 4 PRODUCTOS Y SERVICIOS DE IMPACTO

SEGURO

1

Viajero dólares



A partir del 1 de agosto, se puso a disposición de los turistas que ingresan a Costa Rica este nuevo seguro. Su principal propósito fue coadyuvar a la reactivación de la economía.

De esa fecha hasta finales de año fue adquirido por más de 16 mil turistas, lo que representó primas por cerca de \$ 5.200.000,

SEGURO

2

Multirriesgo



Producto que permite a los asegurados contar con diversas coberturas en un mismo contrato y coberturas adicionales tales como: Responsabilidad Civil para predios, Fidelidad de Posiciones y Transporte Interior. Se incluyeron descuentos por prácticas amigables con el medio ambiente

SEGURO

3

Agropecuarios



Los seguros agropecuarios (agrícola, pecuario, avícola y acuícola) poseen como parte de su estructura tarifaria descuentos por la aplicación de buenas prácticas ambientales. Estos seguros están dirigidos a una población mayoritariamente rural y de escasos recursos. Durante el 2020 el 90% de los asegurados con estas pólizas se beneficiaron de estos descuentos.

SEGURO

4

Paramétricos



Se avanzó en la planificación de los Seguros Paramétricos los cuales ofrecen protección para riesgos catastróficos. Para el sector agropecuario trabajamos en la elaboración de un modelo paramétrico para arroz (coordinado con el MAG y Conarroz) y para café (coordinado con el MAG y FJ Orlich).

SEGURO

5

Salud ahora



Producto innovador que brinda a un costo accesible, asistencias médicas y cobertura de muerte. Además, pone a disposición plataformas virtuales de telemedicina para brindar atención básica al asegurado, su familia y hasta a la mascota.

MEJORA EN LOS SERVICIOS

| Clientes del Seguro Voluntario de Automóviles



- ✓ Ampliamos el periodo de gracia para el pago de pólizas de automóviles: 449 clientes se beneficiaron.
- ✓ Eliminamos el recargo por pago fraccionado de prima: 80 clientes se beneficiaron.
- ✓ Flexibilizamos el requisito en reclamaciones cuando el cliente posea licencia de conducir cuya vigencia expiró y debido a la emergencia que experimentó el país por Covid-19, se vieron imposibilitados a tramitar la renovación.
- ✓ Política temporal sobre licencias de conducir emitidas en el exterior para aplicabilidad de las coberturas en los seguros de la línea del Seguro Voluntario de Automóviles durante la emergencia nacional decretada con motivo de la pandemia.
- ✓ Simplificamos el proceso de suscripción de productos de la línea del Seguro Voluntario de Automóviles, lo que permitió a los clientes realizar sus gestiones en forma virtual, evitando la movilidad y/o presencia en las instalaciones del INS o contacto con algún intermediario. Este beneficio estuvo dirigido a clientes de los Segmentos Pyme, Microempresa, Pequeña y Medianas Empresas.
- ✓ Dimos inicio el desarrollo de una iniciativa para la suscripción del seguro mediante una plataforma vía web.

FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DIGITALES

| **Kàl:** asistente virtual



Remozamos la aplicación INS 24/7 un App que le permite a los clientes realizar gestiones y consultas de manera rápida y segura. Como parte de esta funcionalidad se puso a disposición de los clientes un robot o chatbot llamado Kàl, para utilizarlo solo se debe enviar un WhatsApp al número 8474-0050. Este servicio se desarrolló en forma conjunta por casa matriz e INS Servicios y permite:

- ▶ Adquirir los Seguros Estudiantil, Viajero o Salud Ahora.
- ▶ Realizar trámites de Seguros Personales como preautorizaciones, reembolsos y chequeos médicos, entre otros.
- ▶ Solicitar servicio de asistencia vehicular en carretera.
- ▶ Consultar el estado del servicio solicitado.
- ▶ Consultar y pagar el derecho de circulación.
- ▶ Gestionar una orden de avalúo.
- ▶ Consultar la lista de centros de estimación de daños.
- ▶ Botón de alerta (rojo), que contactará de manera inmediata al Centro de Contactos (800 Teleins).



Consulte a nuestro
servicio automático

WhatsApp | **(+504) 8888-8888**

Micrositios y landing page

Estas herramientas de auto gestión permiten al cliente buscar y localizar la información de su interés e incluso comprar seguros. Algunas de las landing pages que se crearon corresponden al Seguro Viajero y Somos INS y micrositios para temas como el DAM o declaración de accidente menor, BAC San José, Somos Prevención, Red Única y Seguro Multirriesgo.

Sitio web

Remozamos el sitio web, con el propósito de que su uso y navegación sean más amigables para el usuario y que sirva como plataforma de comercialización. Se perfeccionó para todo tipo de dispositivo móvil e integra la plataforma de contacto como el asistente virtual del INS Kàl, así como la solicitud de llamadas personalizadas y un acceso rápido al centro de contactos del INS. Se realizaron mejoras en la aplicación COTINS utilizada para la cotización y emisión de seguros.

Remozamiento de INS en Línea

Estas herramientas de auto gestión permiten al cliente buscar y localizar la información de su interés e incluso comprar seguros. Algunas de las landing pages que se crearon corresponden al Seguro Viajero y Somos INS y micrositios para temas como el DAM o declaración de accidente menor, BAC San José, Somos Prevención, Red Única y Seguro Multirriesgo.

Centro de Contactos

Potenciamos el Centro de Contactos (800-8353467 o 800-Teleins), con el propósito de convertirlo en un verdadero punto de contacto 24/7 con los clientes, socios y vendedores. Durante el año 2020 se realizaron 305.404 interacciones por esta vía.

Contraloría de Servicios Corporativa

- ▶ Recibimos 232 denuncias: el 26% se resolvió de manera favorable, el 31% se desestimó y el 43% se resolvió de manera desfavorable.
- ▶ Atención de denuncias en un promedio de 12 días hábiles aun cuando la ley concede 20 días hábiles
- ▶ Capacitaciones dirigidas a todo el personal de las sedes y puntos de servicio sobre la importancia de brindar información, precisa, clara y veras a los clientes y sobre el manejo de conflictos con partes interesadas.

ÚNICA

así es nuestra Red
de Servicios de Salud



neumología

ultrasonidos

resonancias magnéticas

GRUPO |  INS

MEJORA EN LOS SERVICIOS

Atención en Red de Servicios de Salud (RSS)

- ▶ Iniciamos la atención de clientes de pólizas de seguros personales en las instalaciones de salud del INS. De junio a diciembre se atendieron 650 clientes.
- ▶ Habilitamos el portafolio de servicios a través de la página web de la RSS.

Servicio de Medicina Virtual

- ▶ Servicio para asegurados con pólizas de gastos médicos (luego podrá extenderse a otras pólizas), quienes pueden recibir atención médica de primer nivel ambulatorio (básica y esencial), por medio de una vídeo llamada, mediante plataformas web y App del INS 24/7 disponible en aplicaciones Android e iOS.
- ▶ La cita se programa de forma virtual por medio de la aplicación INS 24/7.
- ▶ Este servicio inició el 5 de octubre y al 31 de diciembre había sido utilizado por 88 asegurados.

INS VALORES PUESTO DE BOLSA



- ✓ El año 2020 fue un periodo retador para la unidad de Banca de Inversión, dado el impacto global y local generado por la pandemia del COVID19. No obstante, lo anterior, fue posible inscribir y llevar al mercado un nuevo emisor financiero constituyéndonos en el único emisor nuevo inscrito durante el 2020.
- ✓ Culminamos el contrato de estructuración correspondiente al Fideicomiso de Titularización de Bomberos, con el pago de la totalidad de sus emisiones.
- ✓ Hicimos un fuerte énfasis en el proceso de divulgación de los servicios de INS Valores y específicamente de Banca de Inversión. Contactamos alrededor de doscientas empresas pertenecientes a la Cámara de Industrias gracias al trabajo conjunto con dicha entidad y participando activamente en actividades de actualidad económica para sus asociados y público en general.

BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS

- ✓ Capacitamos a 9 funcionarios del Centro Especializado de Atención de Pacientes con COVID19 (CEACO), en manejo operativo de vehículos de emergencia.
- ✓ 72 cursos con un alcance de 885 personas. De estos 72 cursos, 64 fueron presenciales y 8 a distancia. Ente los cursos ofrecidos se encuentran control de incendios, SCI básico, PRIMAP y Soporte de Vida.
- ✓ Diversificamos el servicio ofreciendo asesoría a entidades que tengan interés en un mediano plazo de inscribirse como emisores, ofreciendo un plan gradual para alcanzar los requisitos exigidos normativamente, concretando durante los 2020 dos contratos de asesoría en esa materia y Gobierno Corporativo.



CAPITULO 5

GESTIÓN Y RELACIÓN CON EL CONSUMIDOR



CAPÍTULO 5 GESTIÓN Y RELACIÓN CON EL CONSUMIDOR

✓ A través de la Dirección de Relaciones con Clientes, logramos un importante acercamiento con los clientes de estos segmentos, lo que dio como resultado:

- ▶ ₡386.199 MM en primas comerciales.
- ▶ 98%: porcentaje de retención de negocios iguales o superiores a ₡25 MM
- ▶ ₡1.751 MM: primas generadas por nuevos negocios
- ▶ ₡46 MM: primas por recuperación de negocios.
- ▶ ₡95 MM: crecimientos en primas nuevas para el segmento estatal.
- ▶ 1.273.015 pólizas y 3.376.278 riesgos asegurados: negocios comerciales.
- ▶ Por medio de una estrategia de crecimiento y venta cruzada con el Segmento Estatal, logramos la emisión de 14 nuevos negocios en la línea de Seguros de Responsabilidad Civil.
- ▶ 123 clientes del Segmento Pyme pasaron al Segmento Empresarial y 38 clientes del Segmento Empresarial lograron ascender por crecimiento de primas al Segmento Corporativo.
- ▶ 43 actividades de capacitación para empresas de los principales sectores económicos de Costa Rica.
- ▶ Capacitaciones sobre los seguros de riesgos del trabajo y obligatorio automotor a 224 funcionarios de 15 Instituciones públicas.

✓ Desarrollamos campañas para apoyar a los patronos en el proceso de presentación de las planillas de riesgos del trabajo. Una de ellas “Planillas de Inclusión”, contabilizó un total de 14.727 notificaciones entre marzo y diciembre y la otra “Planillas Sustituidas” dirigida a poco más de 44.157 patronos, en la que se logró una efectividad en la notificación de un 99.65% y 44.005 patronos notificados.

✓ Incorporamos en el sitio web una sección de preguntas frecuentes, relacionadas con el Seguro de Riesgos del Trabajo y el COVID-19.

✓ Fortalecimos los servicios de la Sede Virtual y los canales digitales con el propósito de motivar a los clientes a realizar sus trámites por estos medios y evitar tener que visitar las sedes, en las que se estableció un aforo del 50%.

✓ Todas las dependencias fueron dotadas de alcohol y toallas, así como sus respectivos dispensadores.

✓ Por medio del proceso de Homologación de la Gestión Preventiva en Riesgos del Trabajo, devolvimos ₡144 millones a 28 empresas aseguradas con la póliza de Riesgos del Trabajo que demostraron un verdadero interés en el bienestar de sus colaboradores.



MUSEO DEL JADE

Con el propósito de mantener el vínculo con la comunidad, públicos y audiencias en tiempos de pandemia y confinamiento, generamos las siguientes propuestas:

- ✓ 87 actividades: talleres, conversatorios y visitas comentadas (algunas virtuales y otras presenciales). En estas se contó con la participación de cerca de 900 personas, la mayoría menores de edad.
- ✓ Los contenidos digitales para Redes Sociales como afiches y campañas se enfocaron en temas de prevención y experiencias ante la COVID19, medio ambiente y conservación de recursos, plantas y animales, cambio climático y pueblos indígenas. Tuvieron un alcance de más de 7.000 000 vistas.

RED DE SERVICIOS DE SALUD (RSS)

- ✓ Servicio de envío por medio de WhatsApp de materiales audiovisuales con instructivos para pacientes que deben recibir alimentación parental o por sonda, información prequirúrgica, aclaración de dudas y recordatorios de hora y fecha del internamiento, entre otros.
- ✓ Sitio web propio que favorece la comunicación con todos los usuarios de los servicios.
- ✓ Programa registro de dosis de pacientes. Primer programa a nivel nacional que busca la protección radiológica del paciente. Algunos de sus objetivos son monitorear las dosis recibidas por los pacientes, concientizar a los médicos, determinar la necesidad de crear nuevos protocolos y determinar posibles puntos de reducción de dosis y cantidad de estudios.
- ✓ Disminuimos el uso de antimicrobianos gracias a un programa de capacitación al personal de farmacia en materia de uso óptimo de antimicrobianos, evitando a los pacientes terapias inadecuadas o innecesaria.
- ✓ Fortalecimos el programa de atención primaria para pacientes con lesiones medulares, de neurotrauma, curaciones a domicilio y oxígeno dependientes, mediante la implementación de un plan piloto para la atención de los pacientes por parte de personal de la misma zona en la que habitan. Durante este periodo se beneficiaron 34 pacientes de la zona sur.

- ✓ Implementamos la terapia física con tecnología de realidad virtual. Esta nueva técnica ha beneficiado a 10 pacientes.
- ✓ Por medio del Sistema de Teleasistencia beneficiamos a 5 pacientes con lesiones medulares, atendimos 184 casos de valoración de viviendas de pacientes internados en el Hospital del Trauma y de los rentistas que solicitan beneficios económicos y 54 casos de pacientes de psicología con riesgo de afectación por la pandemia.

INS Servicios

- ✓ Registramos más de 11,6 millones de interacciones con clientes cerrando el periodo 2020 con un resultado de 97% de clientes satisfechos y un 93% de cumplimiento en las entregas a tiempo.
- ✓ Durante el 2020 registramos los siguientes indicadores de prestación de servicios:
 - ▶ Más de 7,3 millones de interacciones con clientes del INS desde el Centro de Contactos.
 - ▶ Coordinación de más de 86,814 servicios de Multiasistencia.
 - ▶ Más de 719 mil llamadas atendidas en Servicio al Cliente.
 - ▶ Colocación de primas y recuperación en divulgación de productos y recuperación de RT de ¢3,197,5 millones.



TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA ORGANIZACIÓN:

Por medio del trabajo conjunto de INS Servicios y casa matriz desarrollamos las siguientes herramientas tecnológicas:

- ✔ Servicio y Asesoría Aplicación 24/7: aplicación para gestionar acceso a sedes, pago de marchamos, asistencias y servicio contáctenos.
- ✔ App Inspectores: aplicación para mantener un canal de comunicación con los inspectores, asegurando la ruta de desplazamiento con tiempos y distancias, dejando registro histórico de los eventos con métricas en tiempo real.
- ✔ Canal de Contacto WhatsApp: Nace como una iniciativa por parte de INS Servicios, con el fin de brindar otro canal de atención a los clientes, siendo una herramienta de mayor preferencia en la actualidad, la cual nos permite gestionar de una forma más rápida, proactiva y ágil a nuestros clientes externos.



CAPITULO 6

RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE NEGOCIO ANTE EL CAMBIO CLIMÁTICO



CAPÍTULO 6 RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE NEGOCIO ANTE EL CAMBIO CLIMÁTICO

- ▶ Reconocemos el cambio climático como una amenaza importante para la estabilidad de los sistemas económicos, sociales y geopolíticos mundiales, así como nuestra responsabilidad de analizar, comprender e informar adecuadamente sobre los riesgos asociados a este fenómeno.
- ▶ Costa Rica está posicionado en el lugar número 15 dentro de los países más vulnerables ante los impactos del cambio climático, por ello como parte del sector asegurador, consideramos este fenómeno como una variable más en los modelos de análisis de riesgos, desarrollo de productos y comercialización, entre otros.
- ▶ Comprendemos nuestra responsabilidad respecto a la gestión de impactos asociados al cambio climático en dos vías; desde la generación de gases de efecto invernadero a causa de nuestras operaciones y desde nuestro giro de negocio como empresa aseguradora, bajo una perspectiva financiera y de inversiones, compromiso que se evidencia en nuestra “Política de Sostenibilidad del Grupo INS”, donde se especifica:
 - ▶ 7.11. El Grupo INS velará por el adecuado cumplimiento de la legislación ambiental nacional e internacional vinculante, la adopción de medidas orientadas a la prevención de la contaminación, el adecuado manejo de los residuos, el uso sostenible de los recursos, el impulso de acciones para fortalecer la cultura de prevención, la mitigación y la adaptación al cambio climático, la protección y conservación del medio ambiente, así como el establecimiento de metas y objetivos que minimicen los impactos en este ámbito resultantes de su operación y sus decisiones.
 - ▶ 7.12. El Grupo INS incluirá dentro de su gestión los riesgos ambientales, económicos, sociales y de gobernanza asociados a los efectos del cambio climático, así como acciones que contribuyan a reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero en el corto y mediano plazo para mitigar sus impactos.



CAPITULO 7

INCORPORACIÓN DE CONSIDERACIONES AMBIENTALES Y SOCIALES EN EL GOBIERNO CORPORATIVO



CAPÍTULO 7 INCORPORACIÓN DE CONSIDERACIONES AMBIENTALES Y SOCIALES EN EL GOBIERNO CORPORATIVO

Desde nuestra gobernanza, pretendemos la incorporación de los principios, las materias fundamentales y los asuntos de responsabilidad social establecidos por la ISO 26000, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Plan Nacional de Desarrollo (PND) en la toma de decisiones y en la implementación de estrategias.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), son un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad y representan una oportunidad para desarrollar e implementar soluciones y tecnologías desde el empresariado, que permitan hacer frente a los retos en materia de desarrollo sostenible, a partir de nuestra incidencia como sector asegurador en 11 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

✓ Dirigimos el proceso de alineamiento estratégico en la planificación de largo, mediano y corto plazo de la empresa, logrando actualizar con el apoyo institucional:

- ▶ Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024
- ▶ Planes Estratégicos de Negocio: PEN Sostenibilidad, Pen Cultura y Talento, PEN

▶ Comercial, PEN Tecnologías de Información y Comunicación, PEN Administrativo y PEN Financiero.

▶ Cuadro de Mando Integral (CMI).

Cuadro de Mando de Negocio (CMN).

✓ Alineamiento de los planes anuales operativos y presupuesto de la empresa con el PEI 2021-2024 y los Planes Estratégico de Negocios.

✓ Coordinamos el alineamiento de la gestión de temas materiales a partir de los Planes Anuales Operativos (PAO) de 18 subprogramas estratégicos.

✓ Generamos acciones relacionadas con el Gobierno Corporativo para coadyuvar en la madurez de la estructura de control y rendición de cuentas.

✓ Presentamos a la Contraloría General de la República tres Informes de Ejecución Plan Presupuesto (I, II y III Trimestre del año 2020), así como el de Evaluación Plan Presupuesto del I Semestre.

✓ Presentamos al Comité Plan Presupuesto, Racionalización del Gasto y Construcciones, Junta Directiva y Contraloría General de la República del Plan Presupuesto Ordinario 2021 y se

coordina la aprobación de nueve (09) modificaciones presupuestarias y un presupuesto extraordinario.

✓ Elaboramos el Informe Anual de Gobierno Corporativo e Informe Anual de Labores con corte a diciembre 2019 para la Administración Superior y Casa Presidencial respectivamente.

✓ Logramos un incremento en la nota del Índice de Red de Transparencia, en 5.74 puntos porcentuales posicionándonos en el lugar N°29 de 253 instituciones evaluadas.

✓ Coordinamos a nivel institucional el proceso del Índice de Gestión Institucional 2019 obteniendo una calificación 97,5 en comparación con el año 2018 que se obtuvo una calificación 89,5%, lo que representa un incremento de 8 puntos porcentuales.

✓ Gestionamos nuestros temas materiales desde los Planes Anuales Operativos, incorporando objetivos, metas o acciones para la gestión de cada tema material.

CAPITULO 8

PROTECCIÓN SOCIAL Y DERECHOS HUMANOS DE GRUPOS VULNERABLES



PROTECCIÓN SOCIAL Y DERECHOS HUMANOS DE GRUPOS VULNERABLES

El Grupo INS como administrador de los seguros de Riesgos del Trabajo (RT) y Obligatorio de Automóviles (SOA), tiene un rol especial en la protección social y de los derechos humanos de grupos en condición de vulnerabilidad. En el presente periodo destacan las siguientes acciones:

Protocolo de Servicio al Cliente

Remozamos el Protocolo de Servicio al Cliente e incluimos por primera vez un apartado sobre los derechos de las personas LGTBI.

Seguro de Riesgos del Trabajo

Este seguro se rige por lo estipulado en el título cuarto del Código de Trabajo y permite que todos los trabajadores, actualmente más de un millón de personas, cuenten con protección en caso de accidentes y enfermedades laborales.

En el 2020:

- ✓ Tramitamos 110.551 casos que representan ₡95.298.865.218,35.
- ✓ Logramos un incremento de ₡3 millones a ₡3,5 millones en el monto que se paga por concepto de Conmutaciones de Renta en el Seguro de Riesgos del Trabajo. Atendimos 2.979 conmutaciones de rentas
- ✓ Pagamos de ₡16.671 millones a 7.227 rentistas. Incremento de un 3% en la presentación de las planillas.

- ✓ Atendimos 299 trámites correspondientes a afectados por el Nemagón, para un total pagado de ₡2.734.523,11.
- ✓ Participamos de forma activa en el “Proyecto de Ventanilla Única de Inversión” (VUI), la cual desarrolla el Gobierno de la República a través de la Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER).

Acciones frente a la pandemia del COVID19

- ✓ Para atender a los trabajadores contagiados con covid-19, articulamos con la CCSS un protocolo especializado de atención, evitando que el paciente recurra a otros centros médicos públicos o privados y se genere mayor riesgo de contagio.
- ✓ Firmamos un convenio de colaboración con la CCSS y se habilitaron dos salones del Complejo de Salud del INS en La Uruca, así como seis consultorios y áreas verdes para la colocación de toldos que fueron utilizados para la atención de pacientes del CENARE.
- ✓ También por 3 meses se pusimos al servicio de la seguridad social 48 camas del Hospital del Trauma para la atención de pacientes covid-19 del Centro Especializado de Atención de Pacientes COVID-19 (CEACO).
- ✓ Durante ese período atendimos 150 personas que mostraban una condición de mejoría y estaban estables, pero requerían atención médica.

✓ En total el INS pusimos al servicio de la CCSS 120 colaboradores quienes apoyaron de manera directa e indirecta el proceso de atención de los pacientes, incluyendo, médicos, enfermeros, personal de aseo, nutrición, logística, entre otros.

✓ Hasta el 31 de diciembre se tramitamos 11.379 casos de trabajadores afectados por el COVID19 que se contagiaron como consecuencia de su trabajo. La atención de estos trabajadores la brindó la Caja Costarricense del Seguro Social por medio de un convenio firmado por el INS. Hasta esa misma fecha pagamos a la CCSS la suma de ¢1.150.202.789,00 correspondiente a la atención de dichos casos. Se canceló a los trabajadores un monto total de ¢685 millones correspondiente a 55.583 días de incapacidad.

✓ Establecimos protocolos en las sedes y puntos de servicio para la seguridad de los clientes y colaboradores y dotamos a todas las dependencias de alcohol y toallas, así como sus respectivos dispensadores

✓ Implementamos un horario diferenciado para la atención de personas adultas mayores y lo divulgamos por distintos medios entre ellos Facebook, Instagram, pantallas ubicadas en las mismas sedes y rotulación.

Inversiones con propósito



Construcción sede y centro de salud de Ciudad Quesada

\$7 392 323,00



Centros de salud de Alajuela

\$9 128 246,85



Centros de salud de Heredia

\$9 903 660,92



Oportunidad laboral

260 personas



Nuevos servicios para los más de 4.000 pacientes los números



Inversión

\$2.470.316,26.

Como parte del compromiso con la preservación del patrimonio de los costarricenses, se remodeló el edificio que albergó la primera estación de bomberos en San José, para devolverle su esplendor y recuperar su valor histórico. Se trata de un edificio declarado patrimonio histórico ubicado en las cercanías de la Iglesia de la Merced.

Actualmente alberga la Sede Corporativa Financiera del INS.

Apoyo a poblaciones vulnerables

A través de acciones desarrolladas por el Departamento de Promoción y Prevención desarrollamos las siguientes acciones:

- ✓ **Programa atención adulto mayor:** se realizaron 4 actividades direccionadas a esta población, en las que participaron 1042 personas.
- ✓ **Programa de atención de población vulnerable y chequeos médicos:** bajo modalidad de coordinación por llamadas telefónicas se logra la entrega del 100% de los chequeos médicos asociados a las patologías de trabajo. Pese a la pandemia la población beneficiada acudió a la realización de estos chequeos médicos, lo cual impactó a un total de 723 personas.

Seguro Obligatorio Automotor (SOA)

El Seguro Obligatorio Automotor o SOA forma parte del marchamo o derecho de circulación que se paga cada fin de año. Por medio del SOA, quienes sufren accidentes de tránsito cuentan con cobertura básica de hasta ¢6 millones (por lesionado y por evento), para la atención médica, pago de incapacidades temporales y permanentes, entre otros beneficios.

- ✓ Planificamos y ejecutamos el cobro del derecho de circulación 2021, mediante la coordinación técnica y administrativa con las instituciones involucradas y entes recaudadores.
- ✓ Dicho proceso inició el 2 de noviembre del 2020. Se pusieron a cobro 1.568.375 recibos para una recaudación estimada de ¢211.679 millones. El total recaudado al 31 de diciembre ascendió a los ¢186.286 millones. Esto refleja un crecimiento en las transacciones de un 6,83% con relación al año anterior; obteniendo la menor morosidad en los últimos cinco años de un 13,06%.
- ✓ Incrementamos la cantidad de recaudadores (de 63 a 68, más las sedes y oficinas de seguros), así como el número de cajas dispuestas al público (2.212 cajas de recaudación).

- ✓ Atendimos 29.007 casos amparados al SOA, para un monto total de ¢34.470.744.133,75 y cancelamos 2.540 impedimentos SOA para un total de ¢2.245 millones.
- ✓ Disminuimos en el plazo de atención de los estudios de inspección, pasando de 31 días en diciembre del 2019 a 25 días en diciembre del 2020.
- ✓ Producto de las visitas de inspección, logramos el aseguramiento de 3152 trabajadores y se recuperaron ¢173 millones por concepto de emisiones, rehabilitaciones, liquidaciones y aumentos de seguro.

Museo del Jade

- ✓ Invitamos a participar en actividades educativas y recreativas a usuarios de albergues del PANI, pacientes del Hospital Nacional de Niños y 3 escuelas ubicadas en zonas vulnerables de las provincias de Puntarenas y Guanacaste donde sumaron 95 personas atendidas.

Red de Servicios de Salud

- ✓ Recibimos la certificación como institución facultada para la promoción, prevención, detección e intervención temprana de la persona consumidora de sustancias psicoactivas en el medio laboral.

INS Inversiones SAFI

- ✓ El Fondo de Inversión de Desarrollo de Proyectos Centros de Salud – INS, luego de realizar la adquisición de las propiedades a finales del año 2019 para la construcción de los Centros de Salud en Cartago y Guadalupe, puso en ejecución durante el año 2020, las etapas de Planificación (estudios técnicos y tramites preliminares), Gestión para Procesos de contratación (gerencia de proyectos y firma diseñadora-constructora) y Diseño del Anteproyecto, para iniciar con la construcción de los proyectos en el año 2021.

Benemérito Cuerpo de Bomberos

- ✓ Atendimos 65.881 emergencias.
- ✓ Inauguramos las Estaciones Metropolitana Norte y Metropolitana Sur, las cuales se posicionan dentro de las obras de infraestructura más grandes del país.
- ✓ Remodelamos la Estación de Siquirres y construimos la Estación de Sarapiquí.
- ✓ Fortalecimos nuestra flotilla para que esta sea adecuada y óptima, lo cual garantiza la disponibilidad de recursos para la atención oportuna de las emergencias.

INS Servicios

- ✓ Reclutamiento, contratos y ascensos a personal calificado bajo el principio de proteger y regular la equidad de oportunidades de empleo a todas las personas. Del total de contrataciones realizadas el 1% corresponde a personas con discapacidad, el 19% mayores de 40 años y el 34% a promociones internas por ascensos.
- ✓ El 51% de la planilla son mujeres y 49% hombres.





CAPITULO 9

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO





GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Certificación Great Place to Work

- ✔ Obtuvimos una nota de 80%, lo que significa un incremento importante respecto al 2019 cuando la nota fue de 72% y al 2018 cuando obtuvimos un 68%. Este reconocimiento fue recibido por INS Casa Matriz y las subsidiarias INS Valores Puesto de Bolsa e INS Servicios.

Teletrabajo

Debido a la pandemia por el COVID19:

- ✔ Implementamos el teletrabajo en todos aquellos puestos que por la naturaleza de sus funciones fuera posible. Más de 2500 colaboradores de todo el Grupo INS se acogieron a esta modalidad.

- ✔ Habilitamos las capacidades digitales para la implementación del teletrabajo de forma masiva. Esta labor implicó acciones para la puesta a punto de redes, enlaces, seguridad, equipos de cómputo, herramientas colaborativas e inducción a la población Institucional.
- ✔ Pusimos a disposición de los y las colaboradoras, los servicios de telemedicina y atención psicológica virtual.
- ✔ Establecimos un servicio para que los colaboradores (as) con factores de riesgo reciban los medicamentos en sus casas, en coordinación con el médico de empresa.
- ✔ Brindamos charlas sobre el tema del COVID19, y creamos los protocolos de atención para colaboradores y consejos de alimentación.
- ✔ Brindamos a todo el personal de servicio al cliente el equipo de protección personal.

Evaluación

- ✓ Fortalecimos el proceso de evaluación del desempeño, a través de la contratación de una herramienta de gestión del talento llamada GVT, la cual generó la modernización de este proceso y la adopción de una herramienta ágil y con resultados en tiempo real.
- ✓ Actualizamos los perfiles de 69 puestos de trabajo.
- ✓ Diseñamos un plan de acción con estrategias inclusivas viables para un adecuado proceso de reclutamiento, selección, inducción y capacitación de personas con discapacidad.
- ✓ Desarrollamos diversas actividades, charlas y talleres en forma virtual para contribuir con la salud mental, física y financiera de los y las colaboradoras.
- ✓ Realizamos el Taller Prospectiva Estratégica e Internacionalización, en el que participaron 35 colaboradores, miembros de la administración superior y jefaturas; además se llevó a cabo el “Seminario Webinar: Shock a la acción como convertir a la adversidad en una gran oportunidad”, donde participaron 175 colaboradores miembros de Junta Directiva, Gerencia y Jefaturas.
- ✓ Realizamos dos capacitaciones para los colaboradores con discapacidad visual, lo que les permitió reforzar el conocimiento de la herramienta de trabajo Office 365.
- ✓ Dimos inicio con el programa de capacitación en Lesco, en la cual participaron 28 colaboradores de diferentes dependencias.
- ✓ Incluimos en la Declaración de Apetito de Riesgo indicadores relacionados con la mejora continua y su impacto en los colaboradores.

INS Valores Puesto de Bolsa

- ✓ Por tercer año consecutivo y con un promedio de 92% a nivel global, obtuvimos el reconocimiento “Great Place to Work” (3 puntos porcentuales más que el año 2019).

Cuerpo de Bomberos

- ✓ En cuanto a capacitación interna, brindamos 95 cursos bimodales que tuvieron un alcance de 1300 personas capacitadas, así como 14 cursos presenciales en los que participaron 284 funcionarios.
- ✓ Realizamos 4 cursos de LESCO para funcionarios de la organización, en total se han capacitado 164 colaboradores, quienes cuentan con un nivel básico que les permite mantener una comunicación básica con la población sorda. Dentro de estos esfuerzos se encuentra el lanzamiento de la “Patriótica Costarricense” con interpretación LESCO, la cual llega por primera vez a esta población con un alcance de 602.572 personas y 17.232 interacciones.

INS Servicios

- ✓ Virtualización al 100% del proceso de reclutamiento y selección.
- ✓ Disminución de la tasa de desvinculación la cual fue de 1.01% (por debajo de la meta de 1.5%).
- ✓ Implementación del servicio de Gestión Virtual del Talento (GVT).

- ✓ Alcanzamos por segundo año, la certificación Great Place to Work, superando el año anterior en 6 puntos porcentuales, con un 89% de participación del personal, garantizando de esta forma a los colaboradores un clima organizacional óptimo, aplicando buenas prácticas laborales en tendencia con el mercado nacional e internacional, hecho manifiesto en la nota del Culture Audit que fue superior al promedio de la región
- ✓ Producto de la buena gestión de oportunidades en materia de género, estamos postulados como candidatos para ser parte de los Mejores Lugares para Trabajar para Mujeres en CA&C 2021.
- ✓ Creamos el programa Conectados con el objetivo de tener una conexión virtual con todos los colaboradores durante la pandemia.
- ✓ Como medida de protección a los trabajadores, implementamos el teletrabajo. Esta medida fue sumamente exitosa, superando las expectativas de productividad y eficiencia, llevando nuestros niveles de servicio a notas superiores al 90%. Actualmente el 60% de nuestro personal se encuentra bajo esta modalidad, asegurando la efectividad del beneficio mediante encuestas y seguimientos en planes de trabajo, generando un impacto positivo en los colaboradores que tuvieron un gran ahorro económico y significativos cambios en su calidad de vida.
- ✓ Logramos mantener los procesos de formación y desarrollo en materia de capacitaciones, potenciando la virtualidad al 100%.
- ✓ Programas internos de bienestar laboral como Horizonte Positivo enfocado a promover las finanzas sanas en nuestros colaboradores y Mercadito Emprendedor que fomenta los emprendimientos de los colaboradores.
- ✓ Programas internos de bienestar laboral enfocados a la salud física, mental y emocional, especialmente durante el tiempo de pandemia. Como parte de las prácticas laborales establecimos el protocolo de acción contra el COVID19 promoviendo la protección de colaboradores y la continuidad del negocio.





CAPITULO 10 | COMPRAS SOSTENIBLES





COMPRAS SOSTENIBLES

- ✓ Utilizando todas las facilidades que brinda la plataforma SICOP, realizamos el 100 % de los procesos.
- ✓ Nuestra Proveduría Institucional tramitó un total de 445 procesos de contratación y se adjudicó en ese período un monto total colonizado al 2 de enero del 2021 de ¢14.397.948.993,00.
- ✓ Tras un análisis del Plan Anual de Compras realizado por el Departamento de Compras, logramos un ahorro de \$14.197.113.
- ✓ Con motivo de Declaración de Emergencia Nacional por COVID19, se presentaron requerimientos extraordinarios. Se realizó un análisis para determinar cuáles eran realmente esenciales para la continuidad del negocio. Producto de este análisis se generó un ahorro de casi ¢400 millones.
- ✓ Mediante la suscripción de nuestro Código de Proveedor Responsable, estimulamos a las empresas adjudicatarias de una contratación, a que imiten nuestro modelo de sostenibilidad e implementen mejores prácticas de gestión, a través de acciones puntuales en las tres dimensiones del desarrollo sostenible.

INS Servicios

100% de inclusión de criterios sostenibles en procesos de contratación.



CAPITULO 11

GESTIÓN AMBIENTAL



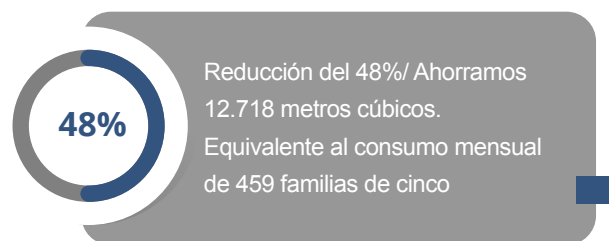
GESTIÓN AMBIENTAL

Nuestra “Gestión Ambiental”, se sustenta en tres programas ambientales: “Plan de Gestión Ambiental Institucional” (PGAI); de carácter obligatorio para las instituciones públicas según Decreto Ejecutivo No. 36499 y bajo seguimiento del MINAE; el “Programa de Bandera Azul Ecológica” (PBAE), de participación voluntaria y el “Sistema de Gestión de Carbono Neutralidad”, enmarcado en el “Programa País Carbono Neutralidad 2.0”.

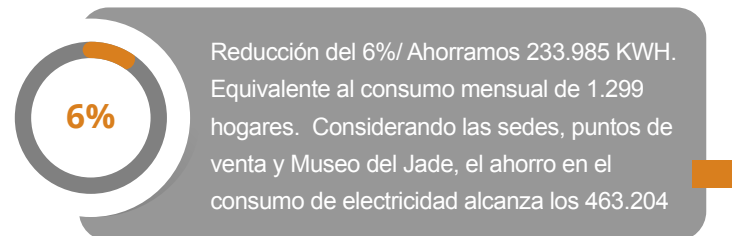
✓ Nuestro “Programa de Gestión Ambiental Institucional” (PGAI) abarca un total de 59 edificaciones, entre las que se encuentran Oficinas Centrales, Sedes, Puntos de Servicio, Museo del Jade, Centro de Distribución y Logística, INS Valores e INS SAFI; logrando el reconocimiento de “Excelencia Ambiental” por el desempeño destacado en la implementación del PGAI, según la “Dirección de Gestión de Calidad Ambiental” (DIGECA) del MINAE.

- ✓ Programa Bandera Azul Ecológica: el edificio central del INS, 19 sedes, el Museo del Jade y el Punto de Servicio de Golfito obtuvieron el galardón “Bandera Azul Ecológica” en la categoría “Cambio Climático”; mientras que 14 colaboradores y sus familias lo obtuvieron en la categoría “Hogares Sostenibles”.
- ✓ Certificación de Carbono Neutralidad: por segundo año consecutivo, el INS se convirtió en la única aseguradora “Carbono Neutral Plus” de Costa Rica, máximo nivel que otorga el “Programa País Carbono Neutralidad 2.0” de la Dirección de Cambio Climático del Ministerio de Ambiente y Energía (DCC) del MINAE.
- ✓ Gracias a la implementación del teletrabajo, así como a las buenas prácticas de consumo, logramos importes ahorros:

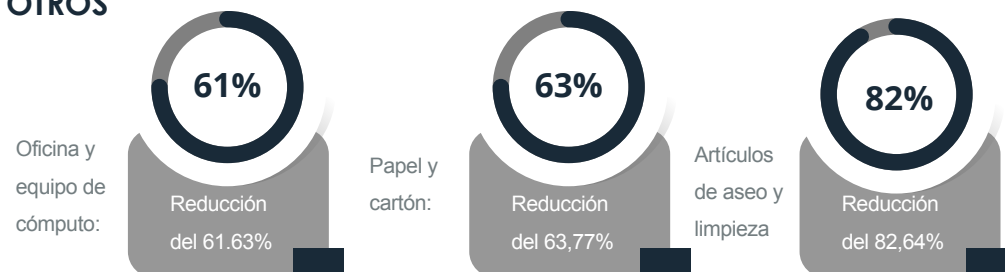
AGUA



ELECTRICIDAD



OTROS





INS Inversiones Safi

- ✓ Se logró disminuir un 60% el consumo eléctrico, y una disminución del 32% en el consumo de papel en comparación con el año anterior.

Museo del Jade

Debido a la pandemia por el COVID19:

- ✓ Certificado Bandera Azul
- ✓ 10 conversatorios virtuales y una visita presencial sobre temas arqueológicos y preservación del patrimonio para 753 personas entre guías de turismo y docentes del Ministerio de Educación Pública.
- ✓ Implementación de charlas dirigidas al personal del museo en materia de Cambio Climático y Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Red de Servicios de Salud



- ✓ Certificado de “miembro activo” otorgado al Hospital del Trauma por parte de la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables.
- ✓ Reconocimiento de Excelencia Ambiental por parte del PGAI del MINAE.

Benemérito Cuerpo de Bomberos

- ✓ Establecimos un plan de sostenibilidad ambiental con el objetivo de gestionar los impactos sociales y ambientales ocasionados por las labores de la Organización, incorporando la sostenibilidad y la responsabilidad social a la estrategia central del Cuerpo de Bomberos.
- ✓ Realizamos un reto denominado “Reto SOS” (Objetivos de Desarrollo Sostenible), en el que cada una de las estaciones y dependencias técnico-administrativas, escogieran impactar alguno de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Se efectuaron 68 actividades entre ellas la siembra de 2.161 árboles, charlas sobre protección del recurso hídrico, limpieza de playas y ahorro de electricidad. A nivel institucional se lograron ahorrar 562.439 kilowatts en electricidad 21.256 metros cúbicos de agua, lo que significó un ahorro real de ₡41.648.000.

- ✓ Charlas “Mes del Ambiente”. Con motivo de las celebraciones del Mes del Ambiente, se efectuaron 6 charlas dirigidas a funcionarios de la organización y a público en general, para esto se utilizaron herramientas como Zoom y Facebook Live. Uno de los principales retos de estas actividades fue contar con traducción a LESCO. Estas charlas registraron un alcance de 203.877 personas y 14.485 interacciones.

INS Servicios

- ✓ Ejecutamos 2017 horas de voluntariado social entre las que destacan la donación de tiempo realizada por los colaboradores a la Línea 1322 COVID19 y el desarrollo de charlas orientadas a grupos vulnerables.
- ✓ Recibimos el reconocimiento de Excelencia Ambiental en la implementación del Programa de Gestión Ambiental Institucional y el Galardón Bandera Azul Ecológica. Se logró un 100% de ejecución del Plan contra el Cambio Climático e implementamos proyectos innovadores con impacto ambiental positivo en los procesos. Debido a las acciones por pandemia como el teletrabajo, se redujo el impacto ambiental del negocio en el consumo de recursos y generación de residuos.



INS INS

GRUPO |  INS