



GRUPO |  **INS**

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

DEL GRUPO INS

Contenido

Introducción.....	3
Objetivo	3
Alcance	3
Capítulo I. Disposiciones Generales	4
Capítulo II. Declaración de valores y principios éticos	7
Capítulo III. Declaración Normas de Conducta y otros deberes.....	8
Capítulo IV. Conflictos de interés	14
Capítulo V. Privacidad y Confidencialidad de la Información	18
Capítulo VI. Protocolo de Denuncias Éticas.....	18
Capítulo VII. Implementación, ejecución y vigencia del Código de Ética y Conducta del Grupo INS	24
Historial	25

Introducción

El Código de Ética y Conducta del Grupo INS, es una herramienta que facilita el conocimiento y la correcta aplicación de los principios éticos en el quehacer diario, con el fin de que todos los colaboradores comprendan el contenido de sus obligaciones y los criterios que rigen su comportamiento, tanto interno como en su relación con las personas externas, sean físicas o jurídicas.

Por otra parte, permite mostrar el compromiso con el desarrollo sostenible y el bienestar socio económico del país, mediante la aplicación de principios éticos y valores organizacionales.

Dentro de ese contexto, el Grupo INS incorpora en su gestión un conjunto de factores formales, informales y de control en materia de ética, tales como: el Programa ético, Ambiente ético, e Integración de la ética en los sistemas de gestión, cuya aplicación se orienta a la formación en dicha materia y a la sensibilización de todo su personal, establecimiento mecanismos de asesoramiento y de consulta internos para su adecuada aplicación.

Razonablemente, este Código no puede contemplar todas las situaciones que pueden surgir en el desarrollo de nuestra actividad laboral, pero establece las pautas mínimas que permiten orientarnos en el desarrollo de nuestras funciones.

Objetivo

Establecer un conjunto de normas de conducta y directrices generales, que guíen el actuar de los Jerarcas, titulares subordinados, miembros externos de Órganos Colegiados y demás colaboradores del Grupo INS y del Benemérito Cuerpo de Bomberos, en procura de una cultura institucional basada en altos valores y principios éticos, orientados a lograr una gestión confiable, íntegra y responsable, acorde a las ideas rectoras del grupo, y coherente con la prevención de los conflictos de interés que puedan producirse como resultados de las actividades.

Alcance

Este Código constituye un marco normativo para el comportamiento de los Jerarcas, titulares subordinados, miembros externos de Órganos Colegiados y demás colaboradores del Grupo INS y del Benemérito Cuerpo de Bomberos; lo anterior, sin perjuicio de otra normativa aplicable.

Capítulo I. Disposiciones Generales

Artículo 1. Definiciones

- a) Acoso u hostigamiento sexual y tipificación de sus conductas:** Toda conducta sexual indeseada por quien la recibe, reiterada y que provoque efectos perjudiciales, cuyos casos se detallan en la "Ley contra el hostigamiento sexual en el empleo y la docencia". También se considera acoso sexual la conducta grave que, habiendo ocurrido una sola vez, perjudique a la víctima en cualquiera de los aspectos indicados.
- b) Código de Ética y Conducta:** Es el conjunto de normas de conducta y directrices generales que rigen el actuar de los Jerarcas, titulares subordinados, miembros externos de Órganos Colegiados y demás colaboradores del Grupo INS y del Benemérito Cuerpo de Bomberos; y expresan su compromiso con los valores éticos y principios del Grupo INS, así como el trato equitativo con todas las partes interesadas.
- c) Colaboradores del Grupo INS y del Cuerpo de Bomberos:** Se refiere a todos los colaboradores que independientemente de su forma de contratación y la dependencia en la cual desempeñen sus labores o brinden los servicios contratados, todos están sujetos al cumplimiento de este Código.
- d) Conflictos de Interés:** En el Grupo INS se considera como conflicto de interés, toda aquella situación en que alguna persona posea o asuma compromisos que respondan a intereses u obligaciones externas o con terceros.
El conflicto de interés surge cuando el interés personal en una transacción o una obligación para con terceros entra en conflicto con las obligaciones del colaborador.

Se consideran las siguientes clasificaciones del Conflicto de Intereses:

- 1. Potenciales:** Cuando la persona tiene un interés particular que podría influir a la hora de emitir un juicio profesional desde la posición o el cargo que ocupa, pero todavía no se encuentra en una situación en la cual deba ofrecer dicho discernimiento.
- 2. Reales:** Son situaciones de conflicto efectivas, que se materializan porque existe el dilema que afecta la objetividad o la transparencia de la decisión tomada y el desempeño de sus deberes y responsabilidades oficiales.
- 3. Esporádicos:** Aquellos que se presentan de manera aislada con ocasión de una situación particular o que no tienen vocación de permanencia en el tiempo.

Código de Ética y Conducta del Grupo INS

- 4. Permanentes:** Aquellos que perduran en el tiempo y puede afectar alguna operación del Grupo o el conjunto de las operaciones de este.
- e) Ética:** Son los valores, principios y normas de conducta, 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 otras personas, a la organización o al conjunto de la sociedad.
- f) Jerarca:** Superior jerárquico del órgano o del ente; ejerce la máxima autoridad dentro del órgano o ente, unipersonal o colegiado.
- g) Líneas de Defensa:** Áreas o funciones organizacionales que contribuyen a la gestión y control de los riesgos de la entidad. Se reconocen tres “Líneas de Defensa”:
- 1. La primera línea de defensa:** Será la responsable de la gestión diaria de los riesgos, enfocada en identificar, evaluar y reportar cada exposición, en consideración del apetito de riesgo aprobado y sus políticas, procedimientos y controles. Generalmente se asocia a las líneas de negocio o a las actividades sustantivas de la entidad. *Dependencias Involucradas:* Las unidades de negocio y de soporte, que corresponden a las unidades que intervienen en la entrega de productos y servicios a los clientes del INS y que acorde al mapa de procesos participan en los procesos “sustantivos” y de “apoyo”.
 - 2. La segunda línea de defensa:** Complementa a la primera por medio del seguimiento y reporte a las instancias respectivas. Generalmente incluye la unidad de riesgos y la unidad o función de cumplimiento. *Dependencias Involucradas:* Dirección de Riesgos Corporativa, Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa y otras instancias de control, tales como Oficialía de Cumplimiento Corporativa Dirección de Planificación, Departamento de Calidad, Departamento Gestión Financiera, Defensoría del Cliente Corporativa, Seguridad de la Información, Gobernanza de Datos y Control Actuarial.
 - 3. La tercera línea de defensa:** Consiste en una función o unidad de Auditoría Interna independiente y efectiva, que proporcione al Órgano de Dirección información sobre la calidad del proceso de gestión del riesgo, esto por medio de sus revisiones y vinculándolos con la cultura, la estrategia, los planes de negocio y las políticas de la entidad. Dependencia involucrada: Auditoría Interna.

- h) Norma de conducta:** Se define como la “*regla que se debe seguir o a la que se deben ajustar los comportamientos, tareas, actividades.*”¹. Las normas dirigen todas las acciones del ser humano, y el sentido que toma esa dirección, dependerá en gran medida del tipo de norma a la cual se sujete el individuo, toda vez que existe una variedad de ellas, las cuales se aplican a diferentes aspectos de la persona.
- i) Partes interesadas:** Las partes interesadas son grupos, organizaciones o individuos que tienen uno o más intereses relacionados con las decisiones y actividades del Grupo INS.
- j) Principios:** Los principios éticos son extrínsecos, son normas de comportamiento, ideas fundamentales que tienen el propósito de lograr la sana convivencia, se adoptan para orientar el pensamiento en armonía con los valores, contribuyen a encauzar la conducta de los integrantes² de un grupo, buscando que todos tomen conciencia e interioricen para cumplir con la misión y visión del Grupo INS.
- k) Titular subordinado:** Colaborador de la administración activa responsable de un proceso, con autoridad para ordenar y tomar decisiones.
- l) Valores:** Cualidades interiores de una persona u organización; el valor está en el interior de la persona y es lo que hace que actúe en determinada manera, los valores son su guía al actuar. Desde el punto de vista organizacional, los valores son los que rigen el comportamiento del personal, comportamiento que debe estar alineado y contribuir al logro de la misión, visión y objetivos estratégicos del Grupo INS.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

El presente Código es de aplicación obligatoria para los jefes, titulares subordinados, miembros externos de órganos colegiados, y demás colaboradores del Grupo INS y del Benemérito Cuerpo de Bomberos; tanto en las relaciones internas como externas, con independencia de su actividad o ubicación geográfica. Estos a su vez, tienen la obligación de conocer y cumplir el presente Código, con el fin de colaborar con su ejecución, incluyendo la comunicación de cualquier infracción que sea de su conocimiento.

Artículo 3. Cumplimiento del Marco Normativo

¹ Real Academia de la Lengua Española.

² En similar sentido: CGR, Directrices generales sobre principios y enunciados éticos a observar por parte de los jefes, titulares subordinados y funcionarios. N° D-2-2004-CO.

Este Código se rige por las normas establecidas en la normativa que enmarcan la relación con proveedores, entes reguladores y clientes, entre otros. Dichas normas determinan, que los colaboradores deben mantener un comportamiento personal e institucional basado en principios éticos.

El marco normativo, es de acatamiento obligatorio y permite orientar a los jefes, titulares subordinados, miembros externos de órganos colegiados y demás colaboradores del Grupo INS y del Benemérito Cuerpo de Bomberos hacia un comportamiento ético, alineado con la misión y visión estratégicas de la organización, para prevenir, detectar, sancionar y erradicar la corrupción en la función pública.

Capítulo II. Declaración de valores y principios éticos

Artículo 4. Valores

Los valores son creencias fundamentales que guían la misión y visión, así como el logro de los objetivos estratégicos del Grupo INS, los cuales se encuentran definidos en el plan estratégico institucional y en el de cada subsidiaria, así como del Benemérito Cuerpo de Bomberos. A continuación, se definen los valores corporativos:

- a) Compromiso:** Es nuestra relación con clientes (internos/externos) y partes interesadas, ponemos nuestro mejor empeño para cumplir las promesas de servicio.
- b) Respeto:** Actuamos de una manera atenta, responsable y comprometida, valorando y velando por los derechos humanos, las cualidades, la diversidad y formas de pensar de todas nuestras partes interesadas.
- c) 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.
- d) 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.

Los valores antes descritos, constituyen la referencia que debe inspirar la conducta de los jefes, titulares subordinados, miembros externos de órganos colegiados, y demás personal del Grupo INS y del Benemérito Cuerpo de Bomberos, intrínsecos en la estrategia, la cultura y acciones cotidianas dentro de nuestro entorno laboral, propiciando así, un ambiente de confianza que permita el desarrollo personal y

profesional, libre de ofensas, explotación de cualquier naturaleza, intimidación, acoso y discriminación.

Artículo 5. Principios éticos

Los principios éticos en los cuales basamos nuestra labor son:

- a) Probidad:** Como colaboradores estamos obligados a orientar la gestión a la satisfacción del interés público. Este deber se manifestará, fundamentalmente, al identificar y atender las necesidades colectivas prioritarias, de manera planificada, regular, eficiente, continua y en condiciones de igualdad para los habitantes de la República; asimismo, al demostrar rectitud y buena fe en el ejercicio de las potestades que le confiere la ley; asegurarse de que las decisiones que adopte en cumplimiento de sus atribuciones se ajustan a la imparcialidad y a los objetivos propios de la institución en la que se desempeña y, finalmente, al administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas satisfactoriamente.
- b) Legalidad:** Asumimos sin excepciones la obligación de observar la legislación aplicable a las actividades y operaciones del Grupo INS.
- c) Diversidad e inclusión:** Promovemos el respeto hacia los derechos humanos y el entendimiento entre las personas conscientes de su diversidad, diferentes perspectivas y capacidades.
- d) Transparencia:** Disponibilidad de acceso a la información institucional clara y confiable, de acuerdo con las normas constitucionales y legales, para facilitar el conocimiento público de todas las actuaciones.
- e) Eficiencia y eficacia:** Maximizar los resultados mediante una adecuada administración de los recursos disponibles, cumpliendo nuestros objetivos de trabajo y metas propuestas.

Capítulo III. Declaración Normas de Conducta y otros deberes

Artículo 6. Normas de conducta de aplicación en todas las relaciones

6.1 Objetividad e Imparcialidad

Los jefes, titulares subordinados, miembros externos de órganos colegiados, y demás personal del Grupo INS y del Benemérito Cuerpo de Bomberos, deben ser independientes de grupos de intereses internos y externos, así como objetivos e

imparciales en la toma de decisiones y en el ejercicio de sus funciones, estando obligados a no intervenir en asuntos donde tengan algún interés personal o familiar, directo o indirecto.

6.2 Neutralidad Política e ideológica

Los jefes, titulares subordinados, miembros externos de órganos colegiados, y demás personal del Grupo INS y del Benemérito Cuerpo de Bomberos, deben conservar su independencia con respecto a influencias políticas y desempeñar su trabajo con imparcialidad y objetividad, sin que sus preferencias políticas o ideológicas afecten las funciones que se les han encomendado. De este modo, se prohíbe a los colaboradores del Grupo INS, difundir mensajes con contenido político o ideológico en medios de comunicación institucionales.

6.3 Discriminación u Hostigamiento

Los jefes, titulares subordinados, miembros externos de órganos colegiados y demás personal del Grupo INS y del Benemérito Cuerpo de Bomberos, deben tener absoluto respeto a la dignidad humana y cero tolerancias a cualquier tipo de discriminación, hostigamiento o acoso, laboral y/o sexual, entre colaboradores, proveedores, clientes o cualquier otra persona con quien se genere alguna relación de negocios con el Grupo INS. Al respecto aplican tanto la legislación vigente como las políticas internas en esta materia.

Las conductas contrarias a esta norma deberán ser debidamente denunciadas o informadas según lo dispuesto en este Código.

Artículo 7. Relación y comportamiento dentro del Grupo INS

Las relaciones entre los jefes, titulares subordinados, miembros externos de órganos colegiados y demás personal del Grupo INS y del Benemérito Cuerpo de Bomberos, deben desarrollarse en estricto apego a la ética, tanto dentro del centro de trabajo como fuera de éste, por lo que se deben observar y respetar rigurosamente las siguientes normas de conducta:

- a)** Guardar un comportamiento libre de conductas obscenas o irrespetuosas; lenguaje, bromas o comentarios impropios; así como aquellos con contenido racial, sexual, político, religioso o alusivo a la edad, origen nacional, discapacidad, estrato social, entre otros.
- b)** Trato respetuoso, sin humillaciones y amenazas privadas o públicas a los colaboradores, sean estos subalternos, en la misma línea jerárquica o superiores, así como personal externo o ciudadanía en general.

- c)** No valerse de la posición jerárquica para someter a subalternos a actos o situaciones denigrantes, ofensivas o humillantes, o conceder beneficios ilegítimos entre colaboradores y sus familiares.
- d)** De ningún modo participar en actividades relacionadas con el tráfico de drogas, lavado de dinero, apuestas ilegales, evasión de impuestos o cualquier otra actividad criminal.
- e)** Ejecutar actividades apegadas al principio de legalidad administrativa en beneficio de la reputación del Grupo.
- f)** No se permite el consumo, venta, elaboración, distribución, posesión de drogas ilícitas, narcóticos o estupefacientes dentro y fuera de los centros de trabajo del Grupo INS, durante horas laborables y no laborales, en actividades donde se brinden servicios al público, cuando el servidor esté representando a cualquier dependencia del Grupo INS, en actividades fuera de este o ajenas a la institución. La persona servidora del Grupo INS, que tenga problemas con el consumo del alcohol u otras sustancias, debe informarlo a la Subdirección de Cultura y Talento del INS o a los departamentos de Talento Humano de las Subsidiarias para que se le brinde el apoyo profesional.
- g)** Difundir mediante redes sociales u otro medio de comunicación, únicamente información veraz o de cualquier material o información propia a la actividad laboral libre de ofensas para los integrantes del Grupo INS, proveedores, clientes, público en general o para el Grupo INS como personas jurídicas.
- h)** Utilizar recursos del Grupo INS exclusivamente para fines propios al estricto desempeño de actividades laborales.
- i)** Con ocasión de sus funciones, realizar únicamente transacciones de carácter laboral.
- j)** Levantar contribuciones para ayudas solidarias o de cualquier tipo, solamente con la debida autorización de la Gerencia General correspondiente.
- k)** Hablar de forma apreciativa del Grupo INS o de sus miembros; resguardar temas confidenciales o sensibles; no mostrar emblemas institucionales como el logo, camiseta del Grupo INS, uniforme o con el carné de identificación, material impreso, en lugares o en situaciones que atenten contra la buena reputación, las buenas costumbres, los principios y valores organizacionales.

- l) Proteger la información confidencial y utilizar esta información exclusivamente para uso institucional.
- m) Atender con diligencia las recomendaciones que se ajustan al ordenamiento y que provengan del Gobierno de la República, Órganos del Estado, entes reguladores y contralores.
- n) Por ningún motivo se permite preparar, ordenar, negociar o inducir a terceros o efectuar en el mercado cualquier tipo de operación con base en información privilegiada.

Prohibido recibir, solicitar u ofrecer beneficios, comisiones, regalos, invitaciones o recompensas por servicios prestados por el Grupo INS o para el Grupo INS, provenientes de clientes, proveedores, intermediarios, o cualquier otro.

Quedan excluidos de esta norma únicamente los objetos que posean un valor económico menor a un salario base por así disponerlo la Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la Función Pública.

- o) Prohibido cualquier conducta que atente contra la imagen o intereses del Grupo INS.
- p) Cumplir con las funciones y responsabilidades establecidas tanto en la modalidad presencial como en la de teletrabajo.

Artículo 8. Relación y comportamiento con los clientes

Al relacionarse con clientes, los jefes, titulares subordinados, miembros externos de órganos colegiados y demás personal del Grupo INS y del Benemérito Cuerpo de Bomberos, deben observar y respetar rigurosamente las siguientes normas de conducta:

- a) Guardar un comportamiento honesto y amable frente a nuestros clientes, quienes merecen una atención de excelencia, calidad, buen trato y apegada a derecho para cumplir los compromisos asumidos.
- b) Trato libre de cualquier tipo de discriminación, respetando en todo momento su dignidad y derechos humanos.
- c) Correcto manejo de la información confidencial que los clientes proporcionen para la tramitación de sus operaciones, de modo que la misma sea utilizada

Código de Ética y Conducta del Grupo INS

únicamente para el propósito por el cual fue proporcionada o requerida, salvo los casos en que la legislación permite u ordena otro uso, o cuando el cliente lo autorice.

- d)** Informar según lo establecido en el Capítulo “Protocolo de Denuncias Éticas” de este código, sobre presuntas relaciones personales o contractuales irregulares entre un colaborador del Grupo INS y los clientes.
- e)** Atender diligentemente a los clientes, procurando en todo momento identificar y comprender sus necesidades y realidades para brindarles la atención debida y oportuna, por todos los medios disponibles de contacto con nuestros clientes.
- f)** Facilitamos y brindamos un oportuno acceso a toda información que sea pública, así como a las fuentes de servicio, que sean requeridas por nuestros clientes.

Artículo 9. Relación con los proveedores

Los jefes, titulares subordinados, miembros externos de órganos colegiados, y demás personal del Grupo INS y del Benemérito Cuerpo de Bomberos, deben valorar, promover y fomentar el compromiso ético y profesional con las personas y empresas que ofrecen al Grupo, algún servicio o suministro mediante la aplicación de:

- a)** Procesos de contratación administrativa de acuerdo con la normativa vigente y con fundamento en criterios técnicos, éticos, sostenibles y en congruencia con las necesidades del Grupo INS.
- b)** Contrataciones objetivas, desarrolladas con equidad y honestidad, lo que significa que las relaciones con los proveedores están basadas en la calidad, el servicio, el precio y la reputación, entre otros factores, todos los cuales son debidamente expuestos en los documentos de contratación.
- c)** Cero tolerancias a sobornos, con el fin de garantizar la objetividad y transparencia de los procesos de contratación, lo cual debe ser comunicado de forma inmediata a la Jefatura directa.
- d)** Promover que nuestros proveedores cuenten y asuman políticas congruentes con el desarrollo sostenible y el respeto por los derechos humanos para generar un crecimiento responsable de cara a la sociedad costarricense.

- e) Guardar la correspondiente confidencialidad acerca de la información de nuestros proveedores y las normas de secretos no divulgados en los casos que corresponda.
- f) Asegurar a los proveedores de la correcta aplicación de lo regulado en la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento y otras disposiciones normativas relacionadas, con el objeto de cumplir los criterios y condiciones de contratación, manejo de la información, gestión con proveedores y manejo de eventuales conflictos de interés.

Se espera en el comportamiento de nuestros proveedores el más alto nivel ético congruente con los valores y principios de la institución.

Artículo 10. Relación con los competidores

En la relación con los competidores del Grupo INS prevalecerán las siguientes conductas:

- a) Actuar dentro de los parámetros de ley y las buenas prácticas de mercado.
- b) No difundir información falsa de los competidores.
- c) No generar condiciones falsas de demanda u oferta de algún producto o servicio, con el objeto de influir artificialmente en los precios del mercado.
- d) No tomar una ventaja ilegítima de alguien a través de medidas antiéticas o ilegales, tales como manipulación, ocultamiento, uso ilegal de información privilegiada, engaño sobre hechos materiales o cualquier otra práctica de negociación indebida.
- e) No participar en arreglos o negociaciones con los competidores que propicien distorsiones de mercado.
- f) No promover ni realizar prácticas anticompetitivas.

Artículo 11. Relación con los órganos e instituciones del Sector Público

El Grupo INS se compromete a generar y desarrollar dentro del marco legal, ético y profesional los contratos, convenios o servicios que sostiene con las partes interesadas tanto en lo público como en lo privado.

Asimismo, dentro del ámbito de sus competencias y conforme lo facultan las leyes, normas y principios establecidos por el ordenamiento, el Grupo INS, deberá

denunciar ante la autoridad correspondiente, por las vías fijadas por ley, aquellas actividades que se detecten como sospechosas o que violenten el ordenamiento jurídico.

Artículo 12. Relaciones sostenibles con la sociedad, la comunidad y el medio ambiente

El comportamiento ético de una organización es fundamental como base para una gestión responsable y sostenible que garantice su permanencia en el tiempo, sea competitiva y genere valor compartido para sus partes interesadas. Bajo esa filosofía, el Grupo INS procura tomar sus decisiones y operar a partir de una conducta ética y responsable que vaya más allá del cumplimiento legal.

De esta manera, los colaboradores del Grupo INS y las personas que trabajen en nombre de la organización, son responsables de actuar de forma correcta a partir de un profundo sentido ético, lo cual es fundamental para establecer y mantener relaciones duraderas y de confianza con todas nuestras partes interesadas.

Los deberes de los jefes, titulares subordinados, miembros externos de órganos colegiados y demás personal del Grupo INS y del Benemérito Cuerpo de Bomberos y su compromiso empresarial con la Sostenibilidad, están ampliamente desarrollados en la Política de Sostenibilidad del Grupo INS, normativa que establece los lineamientos generales para la gestión responsable del negocio y funcionamiento dentro de las dimensiones del desarrollo sostenible.

Capítulo IV. Conflictos de interés

Artículo 13. Conflictos de interés en las relaciones internas y externas del Grupo INS

Para prevenir posibles conflictos de interés, se establecen los siguientes lineamientos de carácter obligatorio, que deben ser cumplidos por las personas sujetas a la aplicación de este Código:

- 1) Deben abstenerse de participar o influir de cualquier manera, en la decisión de cualquier asunto en el que, puedan tener un conflicto de interés o bien, donde su objetividad o su capacidad de cumplir adecuadamente los deberes asignados se vea comprometida.
- 2) No deben permitir que las decisiones que corresponden a sus obligaciones de trabajo se vean influidas por las relaciones con sus familiares, amigos o personas relacionadas y generen conflicto con los intereses del Grupo INS, los Clientes, Agentes, Intermediarios, Proveedores, Entes Reguladores o Fiscalizadores.

Código de Ética y Conducta del Grupo INS

- 3) No son permitidas las relaciones de afinidad y consanguinidad hasta tercer grado, cuando éstas se den dentro de una misma dependencia, en una relación de subordinación o cuando, por la segregación de funciones cualquiera de ellas pueda generar conflicto de interés.
- 4) No podrán participar o influir en la autorización, aprobación o ejecución de transacciones y servicios con personas físicas o jurídicas en que exista algún tipo de afinidad familiar, comercial o económica; así como tampoco en las gestiones internas administrativas.
- 5) Es obligatorio identificar y revelar, en el desarrollo de sus funciones, cualquier situación que pudiera llegar a afectar su objetividad profesional, transparencia o inducir a un posible conflicto de intereses lo que deberá ser comunicado a la jefatura inmediata por los medios pertinentes tan pronto sean percibidas.
- 6) No se permite solicitar ni aceptar ningún tipo de dádiva de ninguna persona, incluyendo clientes, proveedores, intermediarios, colaboradores del Grupo INS o cualquier otro público en general.
- 7) No podrán realizar trabajos o actividades a título personal o a nombre de un tercero, remuneradas o no, que estén en conflicto con sus deberes y responsabilidades para las cuales se le contrató en el Grupo INS, o cuyo ejercicio pueda dar motivo de duda razonable sobre la imparcialidad en la toma de decisiones que competen a la persona o a la empresa que representa.
- 8) No se hará uso de información relativa a las operaciones y transacciones realizadas por el Grupo INS sobre negocios, contratos, informes, documentos de carácter confidencial, que impliquen el riesgo de perjudicar a la empresa.
- 9) Las partes reguladas por este Código pueden participar en actividades financieras legítimas fuera del entorno laboral y a desarrollar otras actividades comerciales, profesionales o de cualquier otro tipo, por cuenta propia o ajena, siempre y cuando esas actividades no se realicen dentro de los horarios de trabajo, no exista contrato de exclusividad y no suponga un conflicto de intereses.
- 10) No se prestarán servicios particulares a los clientes y/o proveedores, cuando estos servicios estén o se pueda presumir que están encaminados a generar relaciones de negocios con el Grupo INS.
- 11) Los miembros de las Juntas Directivas del Grupo INS y de los Comités individuales o corporativos, deberán abstenerse de votar cualquier asunto, en el que, la emisión de su voto conlleve una violación al deber de imparcialidad, un conflicto de intereses o una afectación al interés público, lo que debe de ser revelado al órgano al que pertenece.

Artículo 14. Prevención y tratamiento de los conflictos de interés

En la realización de cualquier negociación u operación que pudiera suponer un potencial conflicto de interés, los órganos de gobierno o instancias internas responsables actuarán en todo momento de forma imparcial y profesional.

Los principios generales de la actuación ante un conflicto de intereses serán los siguientes:

- Deber de recusarse en los procesos que tenga participación inmediatamente al conocimiento del conflicto de interés.
- Deber de abstenerse en las deliberaciones y toma de decisiones.
- Deber de abstenerse de divulgar información confidencial.
- Deber de transparencia y declaración proactiva sobre los conflictos de intereses.
- Deber de colaboración en la resolución de conflicto de interés.
- Deber de informar cualquier conflicto que exista de otros, si hay conocimiento de ello.

Para lo anterior, deben establecerse procesos para garantizar la oportuna identificación, prevención y gestión de los conflictos de interés con una adecuada asignación de responsabilidades, tal y como se detalla a continuación:

a. Medios de Gestión:

El Grupo INS, se compromete a establecer las siguientes medidas para la adecuada gestión de los conflictos de interés:

- Normativas internas, controles y disposiciones organizativas diseñadas para prevenir los conflictos de interés que puedan surgir y en su caso, mitigar los riesgos asociados a éstos.
- Capacitación a los colaboradores y a los miembros de Juntas Directivas y Comités Corporativos del Grupo INS, que les permitan identificar, escalar y gestionar los conflictos de interés.
- Asignación de funciones y responsabilidades de manera clara, asegurando un entorno de control interno, de acuerdo con el modelo de las tres líneas de defensa.
- Procedimientos adecuados para operaciones con partes interesadas.
- Establecimiento de barreras de información, incluida la separación física de ciertas líneas o unidades de negocio cuando proceda.
- La Oficialía de Cumplimiento Corporativa, es responsable de mantener el listado de personas políticamente expuestas del Grupo INS, para el

correspondiente monitoreo de los potenciales riesgos existentes y la implementación de los controles necesarios.

b. Tratamiento de los conflictos de interés

Para el adecuado tratamiento de los conflictos de interés, se establecen los siguientes procedimientos de actuación específicos:

- La responsabilidad sobre los conflictos de interés recae principalmente en la persona sobre la cual se esté o pueda estar presentando una situación de conflicto de interés; por lo tanto, será obligación de la persona afectada revelar y reportar el asunto que pueda resultar o haya dado como resultado un conflicto de intereses, para lo cual, deberá proporcionar la información suficiente en relación con dicho conflicto.
- El sujeto obligado que identifique el potencial conflicto de interés, deberá informarlo inmediatamente ya sea de forma verbal o escrita al responsable de las dependencias afectadas. Si no fuera aplicable lo anterior, lo pondrá en conocimiento a: Gerencia General, Auditoría Interna, Oficialía de Cumplimiento Corporativa o responsable designado.
- Las denuncias éticas por conflictos de interés se deberán realizar de conformidad con lo establecido en el Capítulo “Protocolo de Denuncias Éticas”.
- Al responsable de la dependencia afectada le corresponderá resolver el conflicto planteado, de conformidad con la normativa vigente.
- En caso de que los clientes identifiquen situaciones susceptibles de generar potenciales conflictos de interés, podrán informarlo a través de los canales de comunicación establecidos en las empresas del Grupo INS.
- Cada sociedad del Grupo INS mantendrá un registro centralizado y actualizado de conflictos de interés.

c. Declaración de conflictos de interés

Todos los sujetos obligados deberán llenar el formulario de declaración de conflictos de interés, por las situaciones a que se refiere el artículo anterior, o cualquier otro que pueda ser considerado un posible conflicto de interés.

Para lo anterior, el formulario deberá completarse en los siguientes casos:

Código de Ética y Conducta del Grupo INS

- Anualmente, en el mes que corresponda al de la última declaración o cuando se considere necesario.
- Cada vez que un colaborador asuma un cargo nuevo ya sea de encargado, asistente de gerencia, coordinador o jefatura, que lo obligue a ello.
- En cuanto el declarante tome conocimiento del conflicto de interés que lo afecta y en ningún caso supere un plazo mayor a los 10 días hábiles contados desde tal evento.

Las declaraciones se formularán mediante el sistema online, el cual será enviado previo comunicado institucional.

Capítulo V. Privacidad y Confidencialidad de la Información

Artículo 15. Manejo de la información confidencial y privilegiada del INS

El INS cuenta con una Política sobre Transparencia, Confidencialidad, Acceso, Clasificación y Manejo de la Información del INS, accesible al público en el sitio web institucional, la cual es de acatamiento obligatorio para los jefarcas, titulares subordinados, miembros externos de órganos colegiados y demás colaboradores del Grupo INS y del Benemérito Cuerpo de Bomberos, así como para terceros, (proveedores de servicios auxiliares, empresas subcontratadas, intermediarios de seguros, entre otros), quienes en virtud de su relación utilicen, gestionen, administren o conozcan información de esta naturaleza.

Artículo 16. Manejo de la información confidencial y privilegiada de las Subsidiarias del Grupo INS

El Grupo INS y el Benemérito Cuerpo de Bomberos, debido al giro específico de sus competencias, deben contar con su propia normativa sobre manejo de la información confidencial y uso de información privilegiada.

Ante una eventual ausencia de normativa específica en las empresas del Grupo INS, se debe aplicar la Política sobre Transparencia, Acceso a la Información y Aplicación de la Confidencialidad del INS.

De igual manera, se debe aplicar obligatoriamente la normativa que regula el uso y manejo de información privilegiada en los casos que corresponda.

Capítulo VI. Protocolo de Denuncias Éticas

Artículo 17. Deber de denunciar

Todos los colaboradores que trabajan en el Grupo INS tienen el deber de denunciar, ante las instancias que se indican en este Código y cualquier otra competente conforme a la normativa; los actos de los cuales se tenga conocimiento sean internos o respecto a terceros y/o cualquier parte interesada que presuntamente sean irregulares, ilegales o contrarios a los principios, valores e intereses del Grupo INS.

Artículo 18. Garantía de confidencialidad del denunciante y de la información correspondiente

Durante el proceso de investigación, se debe guardar la confidencialidad sobre la identidad de la persona denunciante, así como de toda aquella información y evidencia que pueda llegar a sustentar la apertura de un procedimiento administrativo o proceso judicial. La identidad de quien denuncie deberá protegerse aún después de concluida la investigación y el procedimiento administrativo si lo hubiera, de conformidad con lo establecido en las Leyes No. 8422, No. 8292 y sus Reglamentos.

Los efectos de cualquier acción u omisión que se tomen como represalia a los hechos denunciados, serán motivo para iniciar las acciones disciplinarias correspondientes contra las personas funcionarias que presuntamente irrespeten este artículo. Dichas acciones disciplinarias, se llevarán a cabo conforme lo dispuesto en la normativa aplicable según la falta.

Artículo 19. Registro de denuncias

Las denuncias pueden presentarse en forma escrita, a través de los medios autorizados en el presente código y excepcionalmente, de manera verbal cuando las circunstancias así lo exijan.

En la recepción de denuncias verbales, la persona encargada de gestionar el trámite deberá levantar un acta indicando los hechos expuestos por quien denuncia; incorporando la firma de quien recibe y quien declara y de acuerdo con las circunstancias que así lo requieran.

En relación con lo indicado, las denuncias deberán aportar y cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Nombre y apellidos del denunciante, número de identificación, teléfono y medio para recibir notificaciones. Cuando la denuncia sea presentada por escrito o por medio electrónico, deberá contar con la respectiva firma.

Código de Ética y Conducta del Grupo INS

- b) Los hechos denunciados deberán ser expuestos en forma clara, precisa y circunstanciada, brindando el detalle suficiente que permita realizar la investigación por parte de la instancia administrativa competente (momento y lugar en que ocurrieron tales hechos) y la persona funcionaria que presuntamente los realizó.
- c) De contar con algún tipo de prueba, el denunciante podrá suministrarla o indicar el lugar o medio para obtenerla, si se trata de prueba testimonial, deberá señalar el nombre, dirección y medio donde se pueden localizar a los testigos y deberá indicar los hechos a los que se referirán.

En caso de imprecisión de los hechos denunciados, se otorgará al denunciante diez días hábiles para que complete la información que fundamenta su denuncia.

En caso de no recibirse la información dentro del plazo indicado, y de haberse realizado un esfuerzo documentado por lograrla, y no contar la Administración con mayores elementos para dar curso al proceso, se procederá al archivo de la gestión, sin perjuicio de que posteriormente sea presentada una nueva denuncia con mayores elementos sobre el mismo asunto u otros relacionados. En todo momento, se guardará la confidencialidad del denunciante y la información que proporcione.

Las áreas tramitadoras competentes para el trámite de denuncias, deberán llevar un registro consecutivo de estas. Los datos contenidos en este registro serán protegidos por los mismos principios de confidencialidad de que goza la denuncia.

Todas las dependencias que dentro del ámbito de sus competencias reciban, tramiten o canalicen denuncias relacionadas con materia ética, deberán llevar un registro consecutivo de estas, y adicionalmente, emitir un reporte trimestral ante la Oficialía de Cumplimiento Corporativa.

Por su parte, dicha instancia deberá consolidar un informe trimestral y lo remitirá al Comité Corporativo de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS, órgano que reportará a la Junta Directiva lo correspondiente.

Este registro deberá permanecer actualizado y contener al menos la información sobre la naturaleza de la denuncia, la indicación de las acciones ejecutadas y los términos en que concluyó la investigación.

Artículo 20. Denuncias Anónimas

En casos excepcionales y cuando de dicha denuncia se desprenda la existencia de elementos de prueba, que den mérito para la investigación de hechos presuntamente irregulares; informará a la instancia correspondiente, a efecto que se lleve el procedimiento respectivo. En caso contrario, se dará por desestimada.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, Decreto Ejecutivo N.º 32333, la Ley General de Control Interno N.º 8292 y los Lineamientos Generales para el análisis de presuntos hechos irregulares, aprobados por la Contraloría General de la República, mediante la resolución R-DC-102-2019.

Artículo 21. Competencia de recepción de denuncias

La Oficialía de Cumplimiento Corporativa, es la instancia responsable de canalizar y dar seguimiento a aquellas denuncias presentadas por las personas usuarias, relacionadas con actos y conductas presuntamente antiéticas, cometidas por el personal de la Institución en el ejercicio de sus labores, siempre y cuando cumplan con las condiciones que se establecen en este protocolo.

En cuanto a la formalización de las denuncias, en lo posible y según la naturaleza de los hechos, podrán presentarse en las instancias que se indican de seguido; no obstante, todas las dependencias del Grupo INS deben recibir las denuncias que se presenten, guardar la confidencialidad y canalizarlas hacia la dependencia competente que se indica en este protocolo o en la normativa específica para cada caso:

- a. Jefaturas de dependencias del Grupo INS
- b. Dependencias de Talento Humano del Grupo INS
- c. Gerencias y Subgerencias Generales del Grupo INS
- d. Departamento de Defensoría del Cliente Corporativa
- e. Oficialía de Cumplimiento Corporativa
- f. Auditorías Internas del Grupo INS
- g. Buzones físicos y correos electrónicos dispuestos en cada una de las empresas del Grupo INS

EMPRESAS DEL GRUPO INS	CANALES
Casa Matriz	<ul style="list-style-type: none"> • Página Web: www.ins-cr.com /Denuncias • Buzones físicos: Frontispicio, piso 3 y 11 de oficinas centrales • Correo electrónico tuvoz@grupoins.com
INS Inversiones SAFI S.A.	<ul style="list-style-type: none"> • Página Web: www.insinversiones.com /Nuestra Empresa / Denuncias • Correo electrónico gerente general: amaroto@insinversiones.com • Correo electrónico Talento Humano: talentohumano@insinversiones.com
INS Valores Puesto de Bolsa S.A.	<ul style="list-style-type: none"> • Página Web: www.insvalores.com /Acerca de Nosotros / Denuncias • Página Web: www.insvalores.com /Contáctenos / Quejas o sugerencias
Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	<ul style="list-style-type: none"> • Página Web: www.bomberos.go.cr /Contraloría de Servicios / Buzón de denuncias • Buzones físicos: ubicados en las dependencias • Correo electrónico: contraloria@bomberos.go.cr
INS Servicios S.A.	<ul style="list-style-type: none"> • Página Web: www.insservicios.com / Contáctenos / Denuncias • Correo electrónico: denuncia@insservicios.com
INS Red de Servicios de Salud S.A.	<ul style="list-style-type: none"> • Buzones físicos: ubicados en los centros de salud (para colaboradores). • Correo electrónico: lavozdelpacienterss@ins-cr.com o formulario físico. (para pacientes o clientes externos).

Artículo 22. Admisibilidad y canalización de las denuncias

Una vez que se haya constatado que la denuncia se cumplen los requisitos establecidos para la presentación de la denuncia, se declarará su admisibilidad, y el área receptora la remitirá a la instancia administrativa correspondiente, para que tramite el procedimiento respectivo.

La instancia que reciba la denuncia deberá tramitarla para el inicio de la investigación en un plazo no mayor a 24 horas a partir de la recepción. En todo momento debe cumplirse el deber de confidencialidad.

Cuando una dependencia reciba una denuncia sobre la cual por su materia no tiene competencia para resolver, deberá canalizarla a la instancia correspondiente en un plazo no mayor a 24 horas a partir de la recepción, emitiendo para ello una resolución motivada en la que fundamente las razones que le impiden tramitarla.

Las denuncias recibidas en las oficinas del INS o en las oficinas de las subsidiarias del Grupo y que no le correspondan, deben canalizarse a la instancia que le compete directamente.

La admisibilidad de la denuncia o su rechazo debidamente fundamentado deberá ser comunicado a la persona denunciante, al medio señalado para notificaciones dentro de un plazo no mayor a tres días hábiles a partir de la resolución. En todos los casos se debe aplicar el debido proceso.

Artículo 23. Investigación y resolución de denuncias

Según la naturaleza de los hechos denunciados y las personas presuntamente involucradas, la investigación y resolución corresponde a los Órganos designados en:

- a)** Código de Trabajo y Leyes especiales aplicables a la materia.
- b)** Ley 8204 sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo y su normativa.
- c)** Convención Colectiva INS.
- d)** Manual de Disposiciones Administrativas Título relacionado con el Trámite de Denuncias, Desarrollo de Investigaciones, Procedimientos Administrativos y Presentación de denuncias Penales del INS.
- e)** Código de Gobierno Corporativo.

f) Legislación especial y normativa interna aplicable al caso concreto.

Según la gravedad de la falta, el Grupo INS se reserva el derecho de presentar las denuncias ante los entes fiscalizadores correspondientes; así como de accionar ante el Ministerio Público en aquellos casos en que la falta se considere que constituya uno de los delitos que regula la legislación en materia penal.

Artículo 24. Procedimiento sobre denuncias por conflictos de interés relacionados con faltas a la Ley 8204 sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo y su normativa

Tratándose de la investigación y resolución de conflictos de interés, que puedan surgir en la aplicación de los controles relacionados con la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, y la premisa de anteponer la observancia de los principios éticos al logro de las metas comerciales, las Gerencias en coordinación con la Oficialía de Cumplimiento Corporativa establecerán lo correspondiente para el conocimiento y tramitación de la investigación y procedimientos que corresponda con fundamento en la normativa de la Ley 8204.

Artículo 25. Del régimen sancionatorio

Este Código es de acatamiento obligatorio para los colaboradores del Grupo INS y se encuentra accesible a todo público en el sitio web del INS.

El incumplimiento de lo establecido en esta normativa dará lugar a la aplicación de las sanciones señaladas en la normativa aplicable, independientemente de las responsabilidades civiles, penales o de otra índole que se le pudieran imputar como consecuencia de su accionar. En el caso de los colaboradores del INS se debe considerar lo señalado en la Convención Colectiva de Trabajo.

Debido al régimen especial que les aplica, cuando se trate de casos relacionados con los Gerentes Generales y Subgerentes Generales, Auditor y Sub auditor, Oficial de Cumplimiento y Oficial Adjunto, Contralor Normativo y Actuarial, corresponde a las Juntas Directivas, con fundamento en la normativa vigente, instruir lo que corresponda.

Tratándose de denuncias contra los integrantes de las Juntas Directivas se tramitarán según la normativa vigente aplicable al caso concreto.

Capítulo VII. Implementación, ejecución y vigencia del Código de Ética y Conducta del Grupo INS

Artículo 26. Implementación y ejecución

La Gerencia General de Casa Matriz y de cada Subsidiaria, así como la Dirección del Cuerpo de Bomberos, deberá adoptar las medidas operativas necesarias en coordinación con el Comité Corporativo de Ética, Conducta y Derechos Humanos del Grupo INS, a efectos de la oportuna implementación y ejecución de los contenidos de este Código.

La actualización del Código de Ética y Conducta del Grupo INS le compete al Comité de Cumplimiento Corporativo, según lo señalado en el artículo 33 inciso e) de la Normativa para el Cumplimiento de la Ley 8204 y el inciso k), artículo 50, del Reglamento que rige el accionar de los Órganos Colegiados del Grupo INS.

El presente código y su contenido, deberá ser revisado al menos una vez al año, o cuando se requieran cambios operativos y/o estratégicos en la organización.

Artículo 27. Vigencia

Este Código entra en vigencia, a partir de su aprobación por la Junta Directiva del INS.

Historial

Versión	Dependencia Responsable	Cambio / Revisión	Acuerdo de Aprobación	Fecha
16	Subdirección de Planificación	Actualización de nombres de las dependencias	Actualización de nombres de dependencias, según Acuerdo 9375-II de Junta Directiva del INS del 16 de enero del 2017.	06/08/2021
17	Subdirección de Planificación	Actualización a las funciones de la Oficialía de Cumplimiento Corporativa	Actualización de nombres de dependencias, según Acuerdo 9375-II de Junta Directiva del INS del 16 de enero del 2017.	18/08/2021
18	Dirección de Planificación	Modificación de nombres de las unidades organizativas.	Acuerdo 9375-II de Junta Directiva del INS del 16-01-2017 (Trastoquen) (corresponde reorganización 2022)	09-06-2022