



## Código de Ética y Conducta del Grupo INS

## Código de Ética y Conducta del Grupo INS

### Contenido

<b>I. Introducción.</b> .....	<b>3</b>
<b>II. Propósito.</b> .....	<b>3</b>
<b>III. Glosario.</b> .....	<b>3</b>
<b>IV. Alcance.</b> .....	<b>5</b>
<b>Capítulo I. Declaración de valores éticos y principios del Grupo INS.</b> .....	<b>6</b>
<b>Capítulo II. Responsabilidad de la gestión ética.</b> .....	<b>7</b>
<b>Capítulo III. Acciones de congruencia.</b> .....	<b>8</b>
<b>Capítulo IV. Pautas para las relaciones con las partes interesadas.</b> .....	<b>11</b>
<b>Capítulo V. Compromisos éticos.</b> .....	<b>14</b>
<b>Capítulo VI. Responsabilidad del Comité de Ética, Conducta y Derechos Humanos Corporativo.</b> .....	<b>17</b>
<b>Capítulo VII. Disposiciones Finales.</b> .....	<b>17</b>

## Código de Ética y Conducta del Grupo INS

### I. Introducción.

En un sistema democrático basado en derechos, el reconocimiento social de una empresa se ha vuelto indispensable para la validez de sus actuaciones. Centrar la formación en valores éticos constituye las bases de cada una de las organizaciones.

El Grupo INS es consciente de lo anterior, y de la importancia que representa para la población los servicios que se brindan; de tal manera, que es evidente la preocupación que existe por construir e implementar en toda la organización aquellos valores éticos que forjan y coadyuvan en el fortalecimiento del perfil profesional de cada una de las personas trabajadoras.

El Código de Ética y Conducta del Grupo INS, es un marco de referencia que contiene lineamientos de conducta que promueven y fomentan, la correcta aplicación de los valores éticos y principios a través del compromiso con el desarrollo sostenible, los cuales se deben observar y aplicar en el quehacer diario y en las relaciones con las partes interesadas.

Dentro de ese contexto, el Grupo INS incorpora la implementación de valores éticos fundamentales que permiten guiar la gestión empresarial hacia la consecución de sus fines, trabajando con ello en el recurso humano a través de programas de capacitación continuos que permiten la sensibilización de todo el personal, incluyendo la posibilidad de consulta y programas de asesoramiento.

Por tanto, establece enunciados sobre la forma en que el personal del Grupo INS debe comportarse de forma ética con los grupos de interés vinculados a las labores diarias y responde al fin público de servicio que justifica la existencia de las Empresas del Grupo INS.

### II. Propósito.

Establecer directrices generales, que guían el actuar de los miembros de Juntas Directivas de las Empresas del Grupo INS, Alta Gerencia de las Empresas del Grupo INS, jefaturas, personal de las Empresas del Grupo INS, en procura de una cultura basada en altos valores éticos y principios, orientados a lograr una gestión confiable, íntegra y responsable, acorde a las ideas rectoras del Grupo INS.

### III. Glosario.

Para orientar el marco de acción del presente Código se detallan las principales definiciones:

## Código de Ética y Conducta del Grupo INS

- a) **Alta Gerencia del Grupo INS:** comprende la Gerencia General y Subgerencias Generales del INS, Gerencias Generales de las Empresas (En adelante Alta Gerencia del Grupo INS).
- b) **Código de Ética y Conducta:** es parte del marco ético de una organización, es un documento orientador de la conducta de las personas trabajadoras, basados en un conjunto de valores y conductas que ejemplifican su puesta en práctica. Es importante señalar que no tienen estructura jurídica ni incorpora sanciones. El Código de Ética no constituye un conjunto de normas, mandatos y prohibiciones, dirigidas a definir qué comportamientos son adecuados o deseables, sino un conjunto de valores que guía la conducta y nos orienta en la toma de decisiones.
- c) **Conflicto de interés:** es la situación en la que se encuentra una persona servidora pública cuando sus intereses privados tienen la capacidad de influir indebidamente en el ejercicio correcto de sus deberes y responsabilidades, entrando en conflicto con su deber público.
- d) **Corrupción:** es el uso de funciones y atribuciones del cargo en el Grupo INS para obtener o conceder beneficios particulares, en contravención de las disposiciones legales y la normativa existente en un momento histórico dado. De manera más general es el uso indebido del poder y de los recursos públicos para el beneficio personal, el beneficio político particular o el de terceros.
- e) **Derechos Humanos:** derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición. Estos derechos corresponden a todas las personas, sin discriminación alguna.
- f) **Ética:** es el conjunto de pautas de comportamiento que guía la conducta humana hacia la satisfacción óptima de las necesidades y prestación de servicios de la organización. Fomenta y desarrolla las cualidades humanas desde el interior de cada persona orientando de forma racional la toma de decisiones en la función que desempeña dentro de la organización.
- g) **Ética de la Administración Pública:** toda acción y decisión desarrollada en el marco de la organización debe responder al fin público que justifica su existencia.
- h) **Gestión Ética:** es el proceso que se estructura para guiar la dirección de la estrategia del recurso humano para obtener los objetivos y fines propuestos de la organización.
- i) **Jerarca:** superior jerárquico del órgano o del ente; ejerce la máxima autoridad dentro del órgano o ente, unipersonal o colegiado.

## Código de Ética y Conducta del Grupo INS

- j) **Juntas Directivas del Grupo INS:** máximos órganos colegiados del Grupo INS. Comprende la Junta Directiva del INS y Juntas Directivas de las Empresas.
- k) **Partes interesadas:** grupos, organizaciones o individuos que tienen uno o más intereses relacionados con las decisiones y actividades del Grupo INS.
- l) **Personal de las Empresas del Grupo INS:** personas trabajadoras que integran la organización.
- m) **Principios:** los principios 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 integrantes de un grupo, buscando que el personal tome conciencia e interiorice para cumplir con la misión y visión del Grupo INS.
- n) **Programa ético:** es un documento que contiene las estrategias y gestión de la ética dentro del Grupo INS.
- o) **Titular subordinado:** personal de la administración activa responsable de un proceso, con autoridad para ordenar y tomar decisiones.  
Los titulares subordinados corresponden a la Presidencia Ejecutiva, Alta Gerencia del Grupo INS, jefaturas y encargados de las distintas dependencias y/o procesos.
- p) **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.

### IV. Alcance.

El presente Código es de acatamiento obligatorio para miembros de Juntas Directivas del Grupo INS, Alta Gerencia del Grupo INS, Jefaturas, personal de las Empresas del Grupo INS.

Se insta al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica a cumplir con lo dispuesto en esta normativa, misma que entrará a regir una vez que el Consejo Directivo del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica disponga la sujeción de ese órgano desconcentrado a este instrumento normativo y de igual forma para efecto de sus modificaciones.

## Código de Ética y Conducta del Grupo INS

### Capítulo I. Declaración de valores éticos y principios del Grupo INS.

#### Valores.

Los valores corporativos que guían a las Empresas del Grupo INS, se detallan a continuación:

- 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 miembros de las Juntas Directivas del Grupo INS, Alta Gerencia del Grupo INS, titulares subordinados, personal de las Empresas del Grupo INS, intrínsecos en la estrategia, la cultura y acciones cotidianas del entorno laboral, propiciando así, un ambiente de confianza.

#### Principios.

Se establecen los principios para guiar al personal de las Empresas del Grupo INS, los cuales se detallan:

- a) **Probidad:** 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;

## Código de Ética y Conducta del Grupo INS

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 organización 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 de la organización clara y confiable, de acuerdo con las normas constitucionales y legales, para facilitar el conocimiento público de todas las actuaciones.
- e) **Integridad:** no debemos situarnos en ninguna situación de obligación financiera o de cualquier otro tipo frente a cualquier persona u organización que pueda influenciarnos en el desempeño de nuestros deberes oficiales.
- f) **Eficiencia y eficacia:** maximizar los resultados mediante una adecuada administración de los recursos disponibles, cumpliendo nuestros objetivos de trabajo y metas propuestas.

### Capítulo II. Responsabilidad de la gestión ética.

Se establecen los responsables de la gestión de la ética en el Grupo INS.

#### a) Responsabilidad principal de la gestión ética.

Los miembros de las Juntas Directivas del Grupo INS, Alta Gerencia del Grupo INS, deben mantener y demostrar integridad y valores éticos en el ejercicio de sus deberes y obligaciones, además, son los responsables de la gestión ética de la organización.

La Alta Gerencia debe asegurarse de que el Código de Ética y Conducta sea conocido y aplicado por todo el personal del Grupo INS.

#### b) Responsabilidad de las personas trabajadoras del Grupo INS.

Todas las personas trabajadoras del Grupo INS deben cumplir con los lineamientos establecidos en el presente Código.

## Código de Ética y Conducta del Grupo INS

### Capítulo III. Acciones de congruencia.

A continuación, se detalla una serie de conductas y acciones con el fin de orientar el ejercicio de los deberes y obligaciones del personal de Grupo INS.

#### 1. Acciones de congruencia en la organización y ejecución del trabajo.

- a) **Búsqueda de la objetividad e imparcialidad:** ser independientes de grupos de intereses internos y externos, ser objetivos e imparciales en la toma de decisiones y en el ejercicio de las funciones, basándose en hechos verificables, por tanto, están llamados a no intervenir en asuntos donde se tenga algún interés personal o familiar, directo o indirecto.
- b) **Búsqueda de la Neutralidad política e ideológica:** conservar la independencia con respecto a influencias políticas y desempeñar el trabajo con imparcialidad y objetividad, sin que las preferencias políticas o ideológicas afecten las funciones que se han encomendado. De este modo, se insta al personal del Grupo INS, a no difundir mensajes con contenido político o ideológico en medios de comunicación de la organización.
- c) **Prevenir el Conflicto de interés:** proteger la independencia y evitar cualquier posible conflicto de intereses, rechazando regalos, dádivas, comisiones o gratificaciones que puedan interpretarse como intentos de influir sobre la independencia e integridad y que comprometan y/o amenacen la capacidad real o potencial de la organización, de conformidad con la “Política de prevención, identificación y gestión de conflictos de interés del Grupo INS”.
- d) **Respetar los Derechos Humanos:** promover la igualdad de derechos a través de la no discriminación, el respeto a la integridad física y dignidad humana, buscando la equidad y la justicia social.
- e) **Propiciar un ambiente libre de Hostigamiento Sexual:** garantizar ambientes libres de hostigamiento sexual e impulsar acciones para prevenir toda conducta de carácter o connotación sexual indeseada, en concordancia con la legislación vigente y con la “Política de Prevención del Hostigamiento Sexual en el Grupo INS”.
- f) **Abstenerse de utilizar las redes sociales:** evitar el uso de las redes sociales dentro del horario laboral, con excepción que sea parte de las labores del puesto o solicitado por la jefatura para efectos propios del trabajo.

#### 2. Acciones de congruencia dentro y fuera del Grupo INS.

## Código de Ética y Conducta del Grupo INS

- a) Mantener 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, nacionalidad, discapacidad, estrato social, entre otros. Todo lo anterior tomando como base la perspectiva de género y los derechos humanos.
- b) Tratar con respeto, sin humillaciones y amenazas (privadas o públicas) a las personas, sean estas subalternas, en la misma línea jerárquica o superiores, así como personal externo o ciudadanía en general.
- c) Evitar valerse de la posición para someter a las personas a actos o situaciones denigrantes, ofensivas o humillantes, o conceder beneficios ilegítimos entre el personal 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 INS.
- f) Rechazar cualquier tipo de involucramiento relacionado con el consumo, venta, elaboración, distribución, posesión de drogas ilícitas, narcóticos o estupefacientes.
- g) Verificar que la información que se divulgue en los medios de comunicación masiva sea veraz, libre de ofensas y propia de la actividad de la empresa.
- h) Utilizar los recursos del Grupo INS exclusivamente para los fines dispuestos, propios del desempeño de las actividades laborales, incluidos los recursos tecnológicos y digitales en busca de fortalecer las medidas de ciberseguridad.
- i) Organizar contribuciones para ayudas solidarias o de cualquier tipo, solamente con la debida autorización de la Gerencia General correspondiente.
- j) Abstenerse hablar de forma despectiva del Grupo INS, del personal y/o partes interesadas.
- k) Evitar mostrar emblemas de la organización como el logo, camiseta del Grupo INS, uniforme, carné de identificación, material impreso y similares, en lugares o en situaciones, incluidas las redes sociales, que atenten contra la buena reputación, las buenas costumbres, los principios y valores organizacionales.

## Código de Ética y Conducta del Grupo INS

- l) 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.
- m) Obstaculizar cualquier conducta que atente contra la imagen, reputación o intereses del Grupo INS”.
- n) Cumplir con las funciones y responsabilidades establecidas tanto en la modalidad de trabajo presencial como en teletrabajo.
- o) Cumplir, anualmente con la firma de la renovación del “Compromiso de la Ética” mediante los mecanismos establecidos. Dicho compromiso debe ser firmado por el personal definido en el alcance del presente Código.

### 3. Acciones de congruencia con la sostenibilidad.

- a) Tomar decisiones y operar a partir de una conducta ética.
- b) 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 las partes interesadas.
- c) Mantener un compromiso empresarial con la Sostenibilidad, de conformidad con 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.

### 4. Acciones de congruencia relacionadas a la prevención, identificación y gestión de conflictos de interés del Grupo INS.

- a) Fomentar el compromiso del personal para que prevalezca el interés público sobre cualquier situación que pueda representar un beneficio para sí mismos o para terceras personas.
- b) Denunciar ante las instancias correspondientes, cualquier situación que pueda suponer algún conflicto de interés.
- c) Rechazar toda acción de recibir, solicitar u ofrecer beneficios, comisiones, regalos, invitaciones, recompensas, bienes, premios, dádivas, favores, propinas, donaciones, servicios, ventajas y obsequios en razón o con ocasión del desempeño del cargo o por servicios prestados u omitidos por o para el Grupo INS, provenientes de clientes, proveedores, intermediarios, o cualquier otro

## Código de Ética y Conducta del Grupo INS

### 5. Acciones de congruencia sobre manejo de la información confidencial de las empresas del Grupo INS.

- a) Aplicar las medidas de control que se establezcan en relación con la transparencia, confidencialidad, acceso, clasificación y manejo de la información.
- b) Resguardar la información confidencial y utilizarla exclusivamente de acuerdo con lo establecido en la “Política de transparencia, confidencialidad, acceso, clasificación y manejo de la información del INS”.
- c) Abstenerse de realizar y/o inducir a terceros a efectuar en el mercado cualquier tipo de operación con base en información privilegiada.

### 6. Acciones de congruencia respecto a la Prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM).

- a) Cumplir con las obligaciones establecidas en el Manual de Cumplimiento del Grupo INS.
- b) Tener conocimiento de las Sanciones establecida en el Manual de Cumplimiento del Grupo INS.
- c) Abstenerse de comportamientos que podrían dar lugar a riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo o financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

### Capítulo IV. Pautas para las relaciones con las partes interesadas.

A continuación, una serie de pautas que el personal del Grupo INS debe tomar en consideración en las relaciones con las partes interesadas.

#### 1. Pautas para las relaciones con los clientes.

- a) Mantener en todo momento un comportamiento apegado a los valores y principios de la organización.
- b) Fomentar un trato libre de cualquier tipo de discriminación, respetando en todo momento la dignidad y Derechos Humanos.
- c) Velar por un correcto manejo de la información proporcionada por los clientes para el proceso de sus operaciones, de modo que la misma sea utilizada únicamente

## Código de Ética y Conducta del Grupo INS

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

- d) Denunciar sobre cualquier acto de corrupción, conductas fraudulentas y prohibidas, conflicto de interés, hostigamiento sexual, entre otros.
- 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) Garantizar el acceso eficaz a la información pública, de conformidad con la normativa externa e interna aplicable.
- g) Evitar situaciones de conflictos de interés, que puedan interferir con el juicio de valor objetivo en el desempeño de las obligaciones.

### 2. Pautas para las relaciones con los proveedores.

- a) Fomentar el compromiso ético y profesional en las relaciones con los agentes económicos que ofrecen bienes o servicios a las Empresas del Grupo INS.
- b) Verificar que la contratación pública sea acorde con la normativa vigente y cuente con los criterios técnicos correspondientes, según las necesidades de cada una de las Empresas del Grupo INS.
- c) Garantizar el trato igualitario a los oferentes, procurar amplia competencia e invitar potenciales oferentes idóneos, así como, velar que la contratación reúna las exigencias de calidad, precio y actualización tecnológica que obedezcan a las necesidades de cada una de las Empresas del Grupo INS.
- d) Orientar las acciones hacia una conducta de “no tolerancia” a los actos de corrupción y conductas fraudulentas o prohibidas, en total apego a la ética, el deber de probidad, las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, riesgo y control interno, como base para prevenir la comisión de delitos.
- e) Vigilar que los proveedores cuenten y/o asuman regulaciones que promuevan los derechos humanos, la libertad, la igualdad, la erradicación de cualquier acto u omisión que atente contra los derechos fundamentales de las personas, los valores éticos, la perspectiva de género y el lenguaje inclusivo.

## Código de Ética y Conducta del Grupo INS

- f) Impulsar a los proveedores a ser vigilantes y responsables sobre los impactos que se generan en la sociedad y medio ambiente producto de la actividad que generan, con el fin de no comprometer la capacidad de las generaciones futuras.
- g) Velar por la confidencialidad, clasificación y manejo de la información de los proveedores y de cada una de las Empresas del Grupo INS, de conformidad con la normativa aplicable.
- h) Dar el tratamiento adecuado a la información confidencial de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 9986, Ley de Contratación Pública, Ley N° 8968, Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus Datos Personales y la normativa interna.
- i) Vigilar la correcta aplicación de lo regulado en la Ley N°9986, Ley de Contratación Pública y su Reglamento y otras normativas relacionadas, con el objeto de cumplir los criterios y condiciones de contratación, manejo de la información, gestión con proveedores y manejo de eventuales fraudes y conflictos de interés.
- j) Observar el comportamiento de los proveedores con el fin de que sea congruente con los valores de la organización.

### 3. Pautas para las relaciones con los competidores.

- a) Recibir las opiniones y recomendaciones en materia de competencia y libre concurrencia, de oficio o a solicitud del Poder Ejecutivo, de la Asamblea Legislativa y demás entidades públicas sobre la promulgación, modificación o derogatoria de leyes, reglamentos, acuerdos, circulares y demás actos.
- b) Establecer las acciones necesarias para la protección y privacidad de los datos de clientes, consumidores y demás partes interesadas, conforme a la normativa externa e interna aplicable.
- c) Denunciar ante la autoridad de competencia correspondiente los hechos, actos y/o conductas de competencia desleal, tipificados en la Ley N° 9736, de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica y Ley N° 7472, Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

Para mantener una sana relación con los competidores se deben evitar las siguientes acciones:

- a) Realizar prácticas monopolísticas que impidan o limiten la competencia, el acceso de competidores al mercado o promuevan su salida de él.

## Código de Ética y Conducta del Grupo INS

- b) Difundir declaraciones falsas para desacreditar el establecimiento comercial, los productos, la actividad o la identidad de uno o varios competidores.
- c) Generar confusión, por cualquier medio, respecto del establecimiento comercial, los productos o la actividad económica de uno o varios competidores.
- d) Rehusar la cooperación técnica y el intercambio de información y/o experiencias, entre otros que sean afines, utilizando mecanismos adecuados para resguardar la información confidencial, conforme a la normativa vigente aplicable a la materia.
- e) Participar en arreglos o negociaciones con los competidores que propicien distorsiones de mercado.

### 4. Pautas para las relaciones con los órganos del sector público.

- a) Cumplir con los deberes que impone la ley, desarrollar mecanismos para el control de resultados y la rendición de cuentas.
- b) Generar y desarrollar dentro del marco legal, ético y profesional los contratos, convenios o servicios que se tienen con las partes interesadas.
- c) Rechazar honorarios o regalías de cualquier tipo por discursos, conferencias o actividades similares, con excepción de lo permitido por la ley.
- d) Vigilar el cumplimiento de las decisiones y la resolución de situaciones de manera que se garantice el accionar ético de la organización.
- e) Denunciar ante la autoridad correspondiente, por las vías fijadas por ley, aquellas actividades que se detecten como sospechosas o que violenten el ordenamiento jurídico.

## Capítulo V. Compromisos éticos.

A continuación, se detallan los compromisos éticos establecidos para las personas trabajadoras del Grupo INS.

### 1. Compromisos de las personas trabajadoras de la organización:

- a) Conocer y cumplir el marco Institucional (Marco Ético, Marco Normativo Legal, políticas, Manuales de Procedimientos).
- b) Mantener buenas relaciones entre los miembros de la organización (ambiente laboral sano).

## Código de Ética y Conducta del Grupo INS

- c) Procurar el mejor desempeño laboral de las funciones asignadas.
- d) Utilizar los recursos de la organización de manera responsable y eficiente.
- e) Prevenir los conflictos de intereses.
- f) Proteger la información de la empresa incluyendo la confidencial.
- g) Proporcionar un trato igualitario a todas las personas sin ningún tipo de discriminación.
- h) Desarrollar empatía en el ambiente laboral y para con las personas usuarias.
- i) Promover una cultura de Transparencia y rendir cuentas por sus actos, decisiones y resultados.

### **2. Compromisos específicos de las personas trabajadoras titulares subordinadas:**

- a) Tomar decisiones que sean trazables y justificadas, pensando en el interés de la organización.
- b) Incentivar para que la cultura organizacional sea un proceso de aplicación continua dentro de la empresa.
- c) Mantener un comportamiento ejemplar acorde con los valores definidos.
- d) Demostrar actitudes y comportamientos éticos.
- e) Fomentar un buen ambiente laboral dentro de su equipo de trabajo.
- f) Delegar funciones, manteniendo el equilibrio de las cargas laborales dentro del equipo de trabajo.
- g) Promover un ambiente en donde se dé la comunicación asertiva y efectiva para todo el equipo de trabajo.
- h) Impulsar una adecuada gestión de las funciones asignadas a cada persona.
- i) Desarrollar proceso de capacitación y/o formación integral y permanente del personal.
- j) Brindar acompañamiento al personal y empoderarlo para el desempeño de sus funciones.

## Código de Ética y Conducta del Grupo INS

k) Ejercer un Liderazgo objetivo.

### 3. Compromisos de la organización:

- a) Desarrollar un buen gobierno que propicie una aplicación imparcial de la ley y la protección efectiva de los derechos humanos.
- b) Impulsar el desarrollo y potencial humano.
- c) Desarrollar una cultura de responsabilidad social empresarial.
- d) Brindar un servicio de calidad a las personas usuarias o clientes.
- e) Promover la competencia leal entre proveedores o prestatarios de servicios externos.
- f) Considerar a la persona usuaria como el eje central de la organización.
- g) Cumplir con la Política interna de Sostenibilidad.
- h) Llevar a cabo procesos anuales de rendición de cuentas.

### 4. Compromisos de denunciar:

Los miembros de las Juntas Directivas del Grupo INS, Gerentes Generales, titulares subordinados, personal de las Empresas del Grupo INS tienen el deber de denunciar, ante las instancias competentes, los actos de los cuales se tenga conocimiento sean internos y/o externos vinculados con la empresa o respecto a terceros y/o cualquier parte interesada que presuntamente sean irregulares, ilegales o contrarios a los valores, principios e intereses del Grupo INS, conforme la normativa externa e interna aplicable.

Las denuncias se pueden presentar a través de las siguientes herramientas:

**Canal de denuncias del Grupo INS:** administrado por la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa, disponible en la sección del sitio web <https://whistleblowersoftware.com/secure/GrupoINS-CanalDenuncias> de conformidad a lo establecido en el Programa de Prevención del Fraude y corrupción del Grupo INS.

**Denuncias Auditoría:** administrado por la Auditoría interna del INS disponible en la sección del sitio web <https://portal2.inscr.com/INSFRM/Web/formAuditoria/frmdenunciaauditoria.aspx>.

## Código de Ética y Conducta del Grupo INS

**Defensoría del Cliente:** administrado por la Defensoría del Cliente Corporativa” disponible en la sección del sitio web <https://www.grupoins.com/servicios-ins/canal-de-denuncias/defensoria-del-cliente/>.

### **Medidas de Confidencialidad y protección:**

Las denuncias presentadas se tramitarán con la confidencialidad correspondiente de cada caso, además se brindarán las siguientes medidas:

- a) Confidencialidad de la información que brinde mediante los canales establecidos.
- b) Confidencialidad de la identidad del denunciante y testigos.
- c) Proteger de amenazas, persecución o represalias a la(s) persona(s) denunciante y testigos.
- d) Proteger la persona denunciante aún después de concluida la investigación.

Adicionalmente, se aplicará lo establecido en la Ley 8968, Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales.

### **Capítulo VI. Responsabilidad del Comité de Ética, Conducta y Derechos Humanos Corporativo.**

El Comité debe coordinar y asegurar el fortalecimiento del marco corporativo de la ética y los Derechos Humanos, mediante el desarrollo de planes de acción que fomenten la

cultura de la ética y respeto en el Grupo INS, a través del Programa Institucional de Ética Valores y Conducta del Grupo INS y toda su cadena de valor de conformidad con el “Reglamento que rige el accionar de los Órganos Colegiados del Grupo INS”.

### **Capítulo VII. Disposiciones Finales.**

Este Código debe ser revisado por la Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa juntamente con el Comité de Ética, Conducta y Derechos Humanos Corporativo, al menos una vez al año, o cuando sea requerido por cambios operativos y estratégicos de la organización.

#### **Vigencia.**

Este Código y sus actualizaciones, entran en vigor a partir de su aprobación por parte de la Junta Directiva del INS.

#### **Historial.**

## Código de Ética y Conducta del Grupo INS

Versión	Dependencia Responsable	Creación/ Modificación/ Derogatoria	Aprobación/ Publicación	Divulgación
COD-0001-21	Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa / Oficialía de Cumplimiento	Revisión anual, (modificación integral)	La Gerencia General mediante oficio G-04047-2023 del 25 de octubre del 2023 comunicó el acuerdo de sesión ordinaria 9807-V del 17 de octubre 2023 (SAC-01701-2023 del 25-10-2023)	DP-00492-2023 y DP-00493-2023 del 27-10-2023.
COD-0001-22	Dirección de Cumplimiento Normativo Corporativa	Revisión anual, (modificación integral)	La Gerencia General mediante oficio G-00199-2025 del 17 de enero del 2025 comunicó el acuerdo de sesión ordinaria 9884-IV del 14 de enero 2025 (SAC-00083-2025 del 16-01-2025)	NEA-00015-2025 del 19-01-2025.