

105
años presentes

REPORTE DE
sostenibilidad
2025

COMPROMISOS
SOSTENIBLES
QUE INSPIRAN





ACERCA DEL REPORTE

Nuestro objetivo es compartir de forma clara y transparente la gestión diaria de nuestra organización para generar un impacto positivo en los ámbitos ambiental, social, económico y de gobernanza.

Consolidando nuestra transparencia institucional, presentamos este reporte anual, a través del cual compartimos de manera periódica el resumen de los logros y avances más significativos alcanzados entre el 1.º de enero y el 31 de diciembre de 2025, reflejando nuestra constancia en la rendición de cuentas y el compromiso con la mejora continua.

Si desea **más información** o **realizar consultas**,

será un gusto atenderle a través del contacto:

Verónica González Duarte
Jefatura de Planeamiento y Calidad

vgonzalez@sociedaddesegurosdevida.cr





Mensaje de las AUTORIDADES

Con gran satisfacción presentamos el Reporte de Sostenibilidad 2025 de la Sociedad de Seguros de Vida, en el que compartimos los principales logros, avances y desafíos afrontados durante un periodo en el que celebramos 105 años de historia, compromiso y aporte al país.

La sostenibilidad no es un resultado inmediato, sino un proceso que se construye con consistencia, disciplina y una visión de largo plazo. En nuestra gestión, entendemos que cada decisión forma parte de un sistema más amplio que debe equilibrar el presente con el futuro.

Este aniversario no solo representa una trayectoria, sino también la evolución de un modelo solidario que se ha adaptado a los cambios del entorno, manteniendo como eje central el bienestar de nuestras personas asociadas.

Durante este periodo, consolidamos nuestra solidez financiera mediante una gestión responsable de los recursos. Obtuvimos ingresos totales en aproximadamente ₡70 mil millones. Asimismo, colocamos ₡92 mil millones en créditos, acompañados de una mejora en la eficiencia operativa y una reducción de la morosidad.

Además, logramos un impacto social significativo con la entrega de más de 27 mil ayudas solidarias.

MENSAJE DE LA **GERENTE GENERAL** Visión integral para resultados sostenibles

Estos resultados nos han permitido identificar oportunidades de mejora y optimizar el uso de los recursos institucionales.

Avanzamos también en la consolidación de una cadena de valor sostenible, con 189 proveedores activos evaluados, de los cuales el 100% obtuvo calificaciones superiores al 80%. En materia ambiental, continuamos integrando prácticas responsables en la operación, impulsando iniciativas como la reducción del uso de papel, la digitalización de procesos y la incorporación de criterios ambientales en la toma de decisiones.

Asimismo, me complace informar que, durante este mismo año, logramos implementar nuevamente el programa “Yo Pienso Verde” en 15 centros educativos.

Esta iniciativa abordó temáticas clave como la gestión integral de residuos, la eficiencia hídrica y eléctrica, los principios de la huella de carbono y los fundamentos de las huertas orgánicas, promoviendo además el aprovechamiento del compostaje como práctica sostenible.

Este camino reafirma que los resultados sostenibles requieren tiempo, coherencia y una visión integral. A 105 años de nuestra fundación, seguiremos avanzando con responsabilidad, fortaleciendo una gestión que entiende la sostenibilidad como un compromiso permanente.

**-Lcda. Georgina Díaz
Gerente General**



MENSAJE DE LA **PRESIDENCIA**

Personas al centro de cada acción

Celebramos con gran orgullo nuestro 105 aniversario y lo hacemos con el corazón lleno de gratitud, dando gracias a Dios por guiarnos en este camino, por darnos la fortaleza de seguir adelante y por permitirnos servir a nuestros asociados.

Este aniversario no es solo una fecha; es el reflejo de generaciones de personas que han unido a esta gran familia.

Cada persona asociada tiene una historia, una necesidad, un sueño. Y es precisamente ahí donde cobra sentido nuestra labor: en acompañar, en respaldar, en estar presentes cuando más se necesita. Porque detrás de cada servicio hay un rostro, hay una familia, hay una vida que confía en nosotros.

Durante este periodo, más de 24 mil subsidios llegaron a quienes más lo necesitaban. Los créditos brindados se convirtieron en oportunidades reales para salir adelante. Los 1.391 anticipos de póliza y los 2.245 apoyos en equipo ortopédico representan algo más que cifras: son actos de acompañamiento en momentos de salud y dificultad, donde nuestra presencia marca una diferencia.

Asimismo, las más de 22 mil designaciones de póliza reflejan la confianza profunda que nuestras personas asociadas depositan en esta institución para proteger a sus seres queridos.

Nuestros asociados son el corazón de todo lo que hacemos. Cada decisión, cada esfuerzo, cada paso que damos está pensado en responder a sus necesidades y en honrar la confianza que nos han brindado a lo largo de los años.

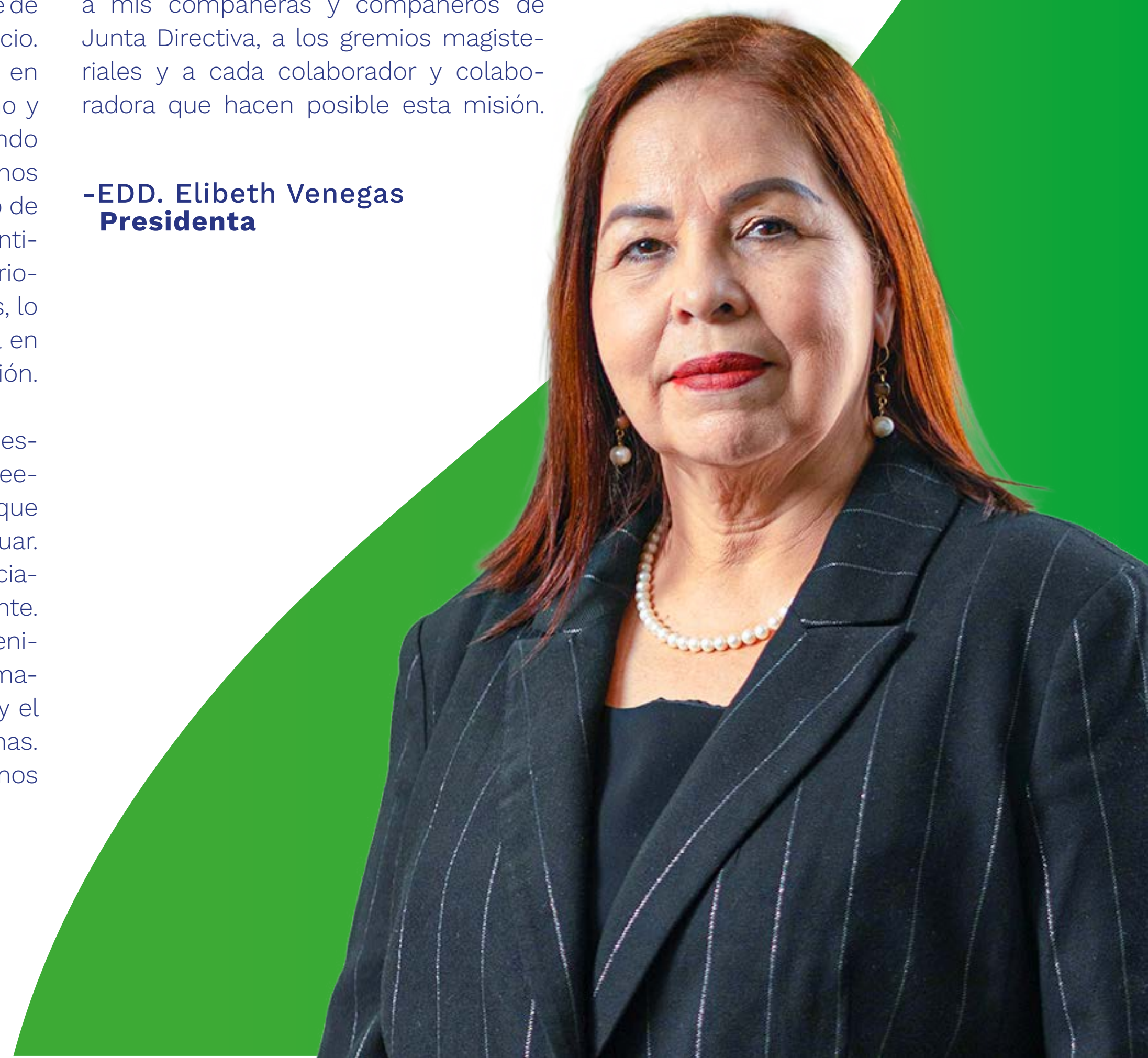
Este camino no se recorre en solitario. Desde la Junta Directiva, junto con mis compañeras y compañeros, asumimos esta responsabilidad con un profundo sentido de compromiso, entendiendo que cada decisión tiene un impacto directo en la vida de nuestros asociados. Trabajamos unidos, con respeto y visión compartida, siempre poniendo a las personas en el centro de nuestro actuar. De la mano con esto, reconocemos el valor del trabajo conjunto con los gremios magisteriales, aliados fundamentales en esta misión. Su cercanía con las personas trabajadoras del sector educativo nos permite comprender mejor sus necesidades, escuchar sus inquietudes y construir respuestas más oportunas y humanas.

De igual forma, destacamos el compromiso de la Gerencia y de nuestras 184 personas colaboradoras, quienes día a día entregan lo mejor de sí en un ambiente de equidad, respeto y vocación de servicio. Nuestro enfoque también se refleja en el fortalecimiento del capital humano y la cultura organizacional, promoviendo activamente el respeto a los derechos humanos, respaldados por un Código de Ética, procesos de capacitación continua y protocolos claros. En este periodo no se registraron incumplimientos, lo cual reafirma nuestra cultura basada en el respeto, la transparencia y la inclusión.

También hemos fortalecido nuestros canales de escucha, porque creemos en una institución cercana, que sabe atender, comprender y actuar. Queremos que cada persona asociada sienta que su voz es importante. Creemos firmemente que la sostenibilidad se construye desde lo humano, desde la empatía, la solidaridad y el compromiso genuino con las personas. Hoy, al mirar atrás, solo podemos

decir gracias. Gracias a Dios por permitirnos llegar hasta aquí. Gracias a cada persona asociada por confiar. Gracias a mis compañeras y compañeros de Junta Directiva, a los gremios magisteriales y a cada colaborador y colaboradora que hacen posible esta misión.

**-EDD. Elibeth Venegas
Presidenta**





MENSAJE A LAS **PERSONAS COLABORADORAS Y ASOCIADAS**



Más que resultados e iniciativas, este reporte refleja la manera en que entendemos nuestro propósito como organización.

A nuestras 184 personas colaboradoras, gracias por sostener con su trabajo diario los principios que nos definen. Su compromiso y profesionalismo permiten que cada decisión se traduzca en impacto real y en una gestión responsable y sostenible.

A las personas asociadas, gracias por la confianza constante y, especialmente, por hacer posible el carácter solidario que nos distingue.

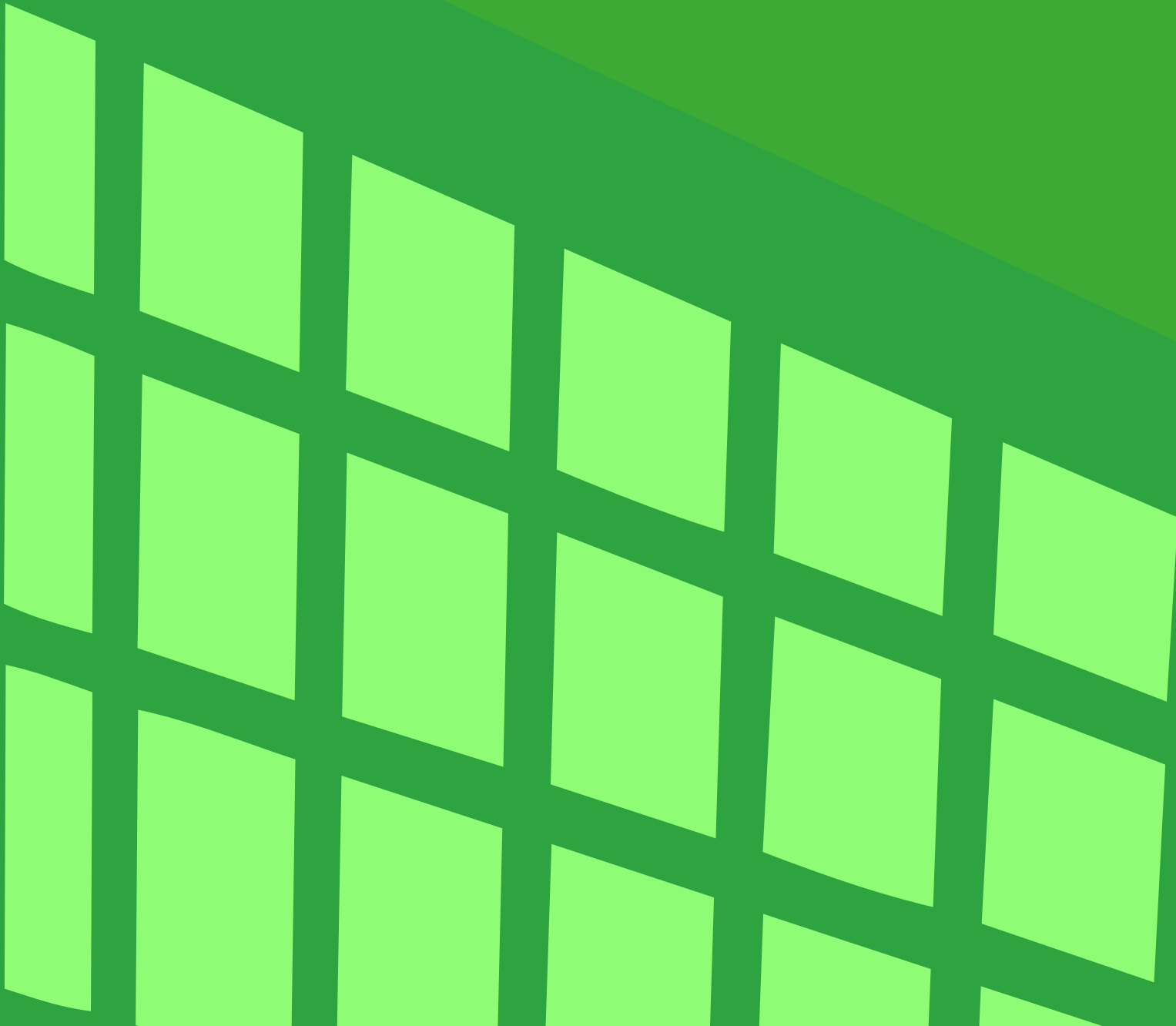
Nuestra fortaleza como organización nace de esa solidaridad copartida, que transforma el aporte individual en bienestar colectivo.

Seguimos avanzando con claridad y visión de largo plazo, convencidos de que la sostenibilidad se construye sobre una base firme de responsabilidad, excelencia y solidaridad.





NUESTRA IDENTIDAD INSTITUCIONAL





01 PROPÓSITO

“Ser sostenibles por 100 años más”

La Sociedad de Seguros de Vida fue creada hace 105 años (1920), mediante el Código de Educación N.º 181, a partir del Título II del artículo 496. Desde su origen, ha funcionado bajo el régimen mutualista, con un principio clave: la protección solidaria de quienes forman parte del sector educativo costarricense.

Hoy, 105 años después, continuamos acompañando a las personas trabajadoras activas, jubiladas y pensionadas del magisterio, extendiendo esa protección a sus familias y fortaleciendo un modelo basado en la solidaridad. Administramos la póliza mutual de vida del sector educativo en Costa Rica y ofrecemos servicios de protección financiera que respaldan su bienestar. Nuestra historia no es solo permanencia en el tiempo; es coherencia con un propósito. Miramos hacia adelante con la convicción de mantenernos vigentes, sostenibles y fieles al compromiso social que nos dio origen.

02 MISIÓN

Garantizar la sostenibilidad de la mutualidad con el fin de gestionar el pago oportuno de la póliza de vida de nuestros asociados.

03 VISIÓN

Ser reconocida en el sector educativo como una organización sostenible, ofreciendo productos y servicios de calidad en contribución con la sociedad y el medioambiente.

04 VALORES

- Solidez,
- Innovación
- Orientación al cliente
- Solidaridad
- Transparencia



Nuestra FILOSOFÍA

Impulsamos la sostenibilidad con un sistema mutual sólido, innovación digital, compromiso social y ambiental.



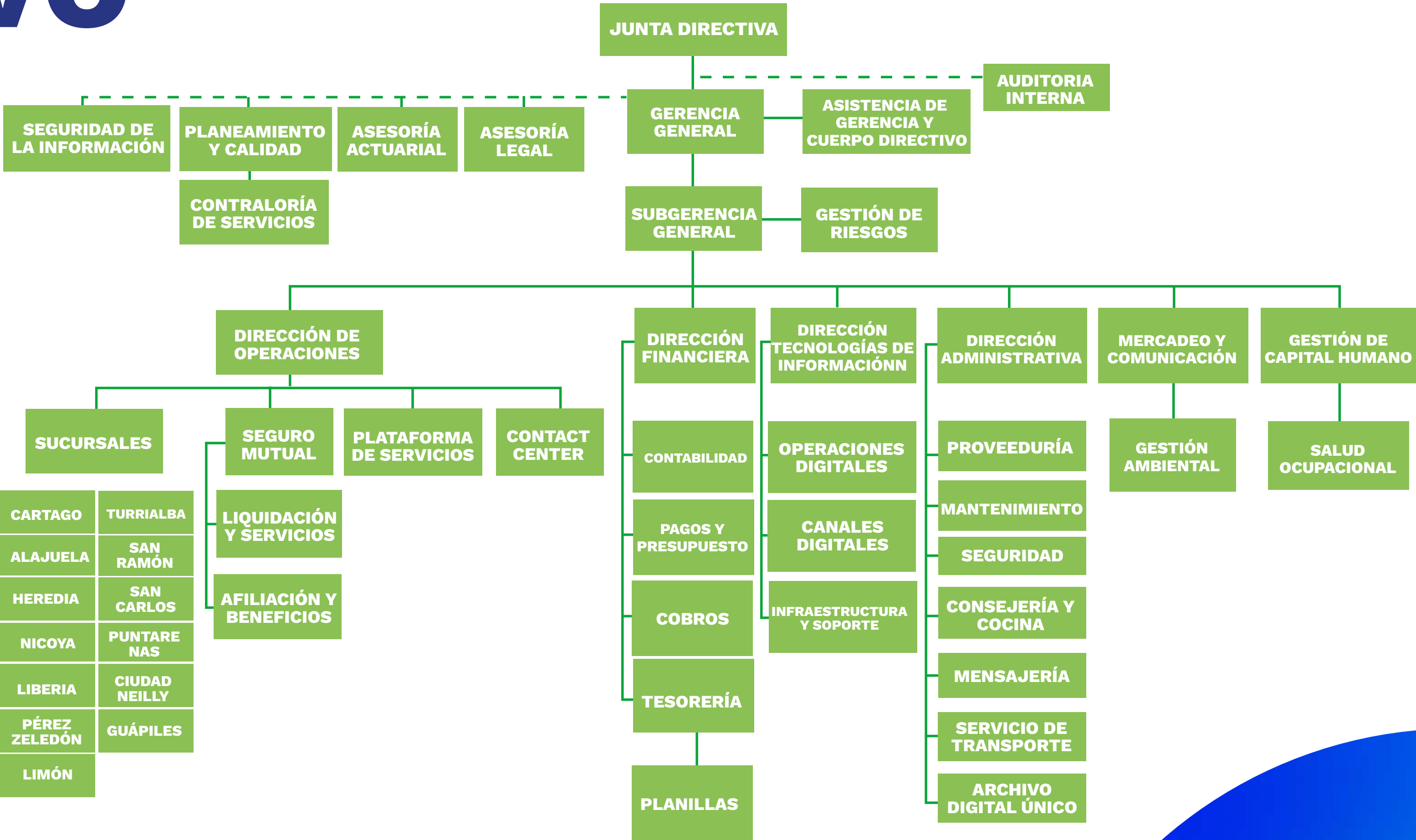
Para conocer más sobre nuestra historia, **de clic aquí.**

En el presente período, no fue necesario realizar ajustes ni reexpresar la información previamente reportada en el perfil de la organización.

Gobierno CORPORATIVO

La gobernanza de la organización se sustenta en principios de ética, transparencia y rendición de cuentas. Estos pilares orientan la toma de decisiones responsables, integrando una visión de impacto económico, social y ambiental en todas las operaciones.

Nuestro equipo de trabajo se organiza con la siguiente estructura:



ESTRUCTURA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Contamos con un Comité de Gestión Integrado, el cual está compuesto por un representante de la alta gerencia, gestor de calidad, auditor coordinador de calidad, representante de ambiente, analista de seguimiento y control (Contraloría de Servicios) y el gestor de riesgos. Por otra parte, contamos con un Comité Ejecutivo integrado por la Gerencia General, Subgerencia, directores de área, auditor interno, asesor actuarial, gestor de riesgos, jefatura de Mercadeo y Comunicación, jefatura de Capital Humano y jefatura de Planeamiento y Calidad, el cual constituye el máximo órgano de gestión posterior a la Gerencia General.

La selección de los miembros del Comité Ejecutivo se fundamenta en la estructura organizacional. La selección se realiza de manera funcional, donde la pertenencia al comité está intrínsecamente vinculada a la naturaleza de los puestos establecidos en nuestro organigrama. Este comité tiene la responsabilidad de supervisar el desempeño financiero, el cumplimiento presupuestario y la ejecución de acuerdos tanto de la Junta Directiva como del propio comité. Además, atiende aspectos relacionados con requisitos institucionales y la gestión del capital humano. El proceso de elaboración e integración de contenidos en este reporte es supervisado por las áreas técnicas, y se concluye con la validación por parte de la Gerencia General. Este nivel de supervisión garantiza que el reporte refleje fielmente el desempeño y los compromisos de la Sociedad de Seguros de Vida.



Georgina Díaz, gerente general; Rodrigo Aguilar Moya, subgerente; Jessika Castellón, jefa de Tesorería; Álvaro Alpízar, encargado de Riesgos; Erika Cordero, jefa de Mercadeo y Comunicación; y Verónica González, jefa de Planeamiento y Calidad.



Ubicaciones

Nota: el presente reporte de sostenibilidad incluye a la Sociedad de Seguros de Vida del Magisterio Nacional en su totalidad, considerando todas las operaciones reflejadas en los estados financieros consolidados.

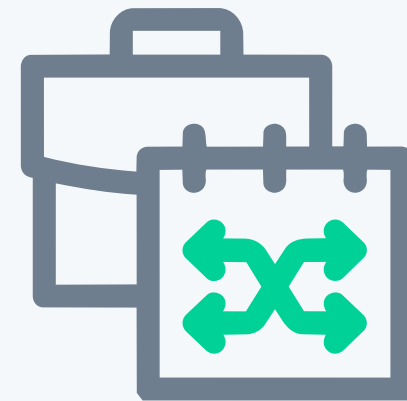


01

Créditos
personales e
hipotecarios

**02**

Reincorporación

**03**

Anticipos
de póliza

**04**

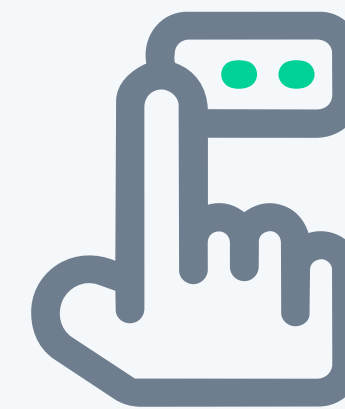
Equipo
ortopédico

**05**

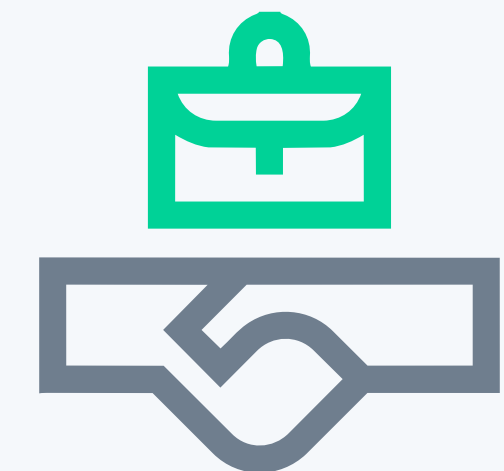
Subsidios

**06**

Designación

**07**

Incorporación



Servicios de valor

La Sociedad de Seguros de Vida ofrece servicios y beneficios orientados a brindar protección, bienestar y respaldo económico a sus asociados y familias:

INCLUSIVIDAD COMO SERVICIO ESPECIALIZADO

La accesibilidad digital constituye un elemento esencial para garantizar el acceso equitativo a la información y servicios institucionales. De acuerdo con la Encuesta Nacional sobre Discapacidad 2023 (ENADIS), el 17,2 % de la población adulta costarricense presenta alguna condición de discapacidad, lo que evidencia la relevancia de reducir barreras digitales.

En este contexto, la institución asumió el compromiso de fortalecer la accesibilidad de su sitio web bajo estándares internacionales, no como una acción puntual, sino como un proceso continuo de mejora.

Previo a la implementación de la herramienta de accesibilidad en junio de 2023, se desarrolló una fase preparatoria orientada a garantizar que la adopción de una solución tecnológica estuviera alineada.



Resultados

LAS AUDITORÍAS AUTOMÁTICAS MÁS RECIENTES REFLEJAN:



Puntajes superiores a **85%**
en **cumplimiento** WCAG AA.



Disminución progresiva de incidencias menores.



Validación positiva en la mayoría de los criterios evaluados.



Identificación puntual de hallazgos críticos para corrección prioritaria (ejemplo: texto alternativo, botones sin texto discernible, subtítulos en video). Esto evidencia estabilidad en el nivel de conformidad del sitio.

Gestión de negocio con enfoque de mejora continua

La mejora continua es una característica de la Sociedad de Seguros de Vida del Magisterio Nacional, de allí que trabajemos con ahínco cada año en nuestras auditorías internas y externas y en nuestro Sistema de Gestión Integrado. Este proceso nos ha permitido evolucionar, innovar y mantenernos a la vanguardia tanto a nivel de negocio como del enfoque ambiental y social.

EL ENFOQUE DE MEJORA CONTINUA NO SE LIMITÓ A REVISIONES AUTOMÁTICAS, SINO QUE PERMITE:

- Analizar los hallazgos detectados.
- Priorizar correcciones según criticidad.
- Implementar ajustes técnicos cuando fue necesario.
- Revalidar posteriormente el cumplimiento.

Impacto generado

IMPACTO EN GOBERNANZA:

adopción preventiva de estándares internacionales ante tendencias regulatorias globales.

IMPACTO SOCIAL:

promoción de inclusión digital y reducción de barreras de acceso.

IMPACTO ESTRATÉGICO: IMPACTO OPERATIVO:

alineación con la responsabilidad social y clientes, fortaleciendo la experiencia del asociado y la reputación institucional.

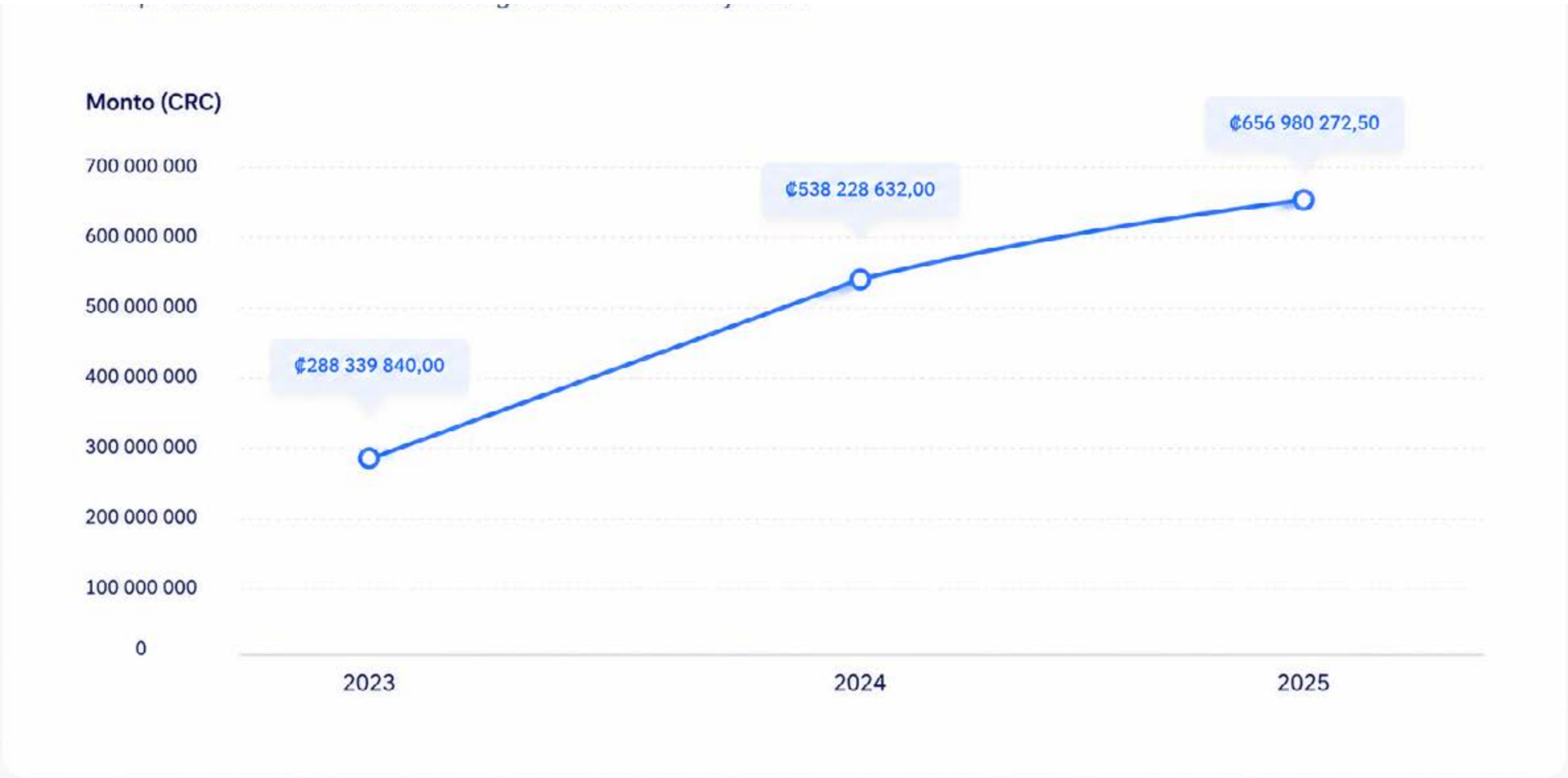
mejora en la experiencia de navegación y usabilidad general.

Débito en tiempo real (DTR)

Autorización del rebajo automático de las obligaciones que el asociado tiene con la Sociedad de Seguros de Vida, dando la seguridad al asociado de que tanto las cuotas de crédito como la póliza mutual se mantengan al día.

MONTOS EXPRESADOS EN MILLONES DE COLONES.

Año	Monto (CRC)
2023	₡288 339 840,00
2024	₡538 228 632,00
2025	₡656 980 272,50



2024

En el 2024 se registró un **incremento del 46% en el monto recuperado** por medio del débito en tiempo real (DTR), en comparación con el 2023.

2025

Para el 2025, **el incremento fue del 18%**. Lo anterior se debe a que, para ese periodo, se estabilizaron los ingresos de cuentas válidas, los débitos en tiempo real (DTR) masivos y la inclusión de alertas por cuentas inválidas.

Acciones realizadas:

Campañas de cobro, revisión y activación de cuentas para débito en tiempo real (DTR), gestión de cobro del 100% de la cartera desde la primera cuota de atraso, nuevos indicadores internos de recuperación cartera activa, cartera incobrables y cartera cobro judicial, mejoras en procedimientos operativos.

Resultados de débitos

EN TIEMPO REAL (DTR) PÓLIZA MUTUAL

MONTOS EXPRESADOS EN MILLONES DE COLONES.

Monto anual

Evolución del monto registrado entre 2022 y 2025.

Año	Monto (CRC)
2022	₡ 97 351 295,00
2023	₡ 283 707 380,00
2024	₡ 261 427 270,00
2025	₡ 277 992 105,00



Débito en tiempo real (DTR)

COBRO DE CRÉDITOS

Monto anual

Evolución del monto registrado entre 2022 y 2025.

Año	Monto (CRC)
2022	₡ 106 821 390,00
2023	₡ 814 803 398,50
2024	₡ 873 525 529,50
2025	₡ 1 032 630 732,57

MONTOS EXPRESADOS EN MILLONES DE COLONES.



Pagos entre cuentas IBAN (PIN entrante/ PIN saliente)

PIN entrante:

Cada producto de la Sociedad de Seguros de Vida tiene asignado un número de cuenta IBAN propio identificado en el estado de cuenta. Al hacer la transferencia directamente a esa cuenta IBAN, el pago se aplica de inmediato y automáticamente al producto correcto, sin necesidad de atrasos para la aplicación de sus obligaciones.

PIN saliente:

Servicio mediante el cual se acredita el dinero a favor del asociado en las cuentas IBAN registradas en nuestra base de datos, para el reintegro de fondos de manera ágil.

PIN ENTRANTE, PAGO DE PÓLIZA MUTUAL

Cantidad anual

Cantidad registrada por año entre 2023 y 2025.

Año	Cantidad
2023	278
2024	1193
2025	1908

Transacciones recibidas

Cantidad de transacciones recibidas por año.



Comparativo

PIN ENTRANTE, PAGO DE CRÉDITOS

MONTOS EXPRESADOS EN MILLONES DE COLONES.

Año	Cantidad
2023	273
2024	565
2025	645



TRANSFORMACIÓN DIGITAL



La gestión documental física representaba riesgos operativos, limitaciones de trazabilidad y altos costos de almacenamiento.

Como parte de la estrategia de transformación digital, se consolidó el Archivo Digital Único para garantizar eficiencia, seguridad y sostenibilidad ambiental.

Durante el año 2025 se realizó la digitalización del histórico de créditos vigentes y lo pendiente del histórico del expediente de mutual que estaba pendiente al vencer la etapa anterior del proyecto. **El resultado de dicha digitalización fue un total de 323,245 documentos escaneados y disponibles para consulta de las áreas.**

Se implementó la **digitalización de nuevos trámites de crédito en puntos de servicio**, permitiendo el registro de los documentos para los distintos productos que ofrece la institución.

Se inicia con el registro de documentos en Laserfiche por medio de aplicativo desarrollado. **El expediente de personal está dividido en dos partes:**

- Información del colaborador.
- Capacitación.

En términos generales, la distribución de los firmadores electrónicos refleja una estrategia orientada a fortalecer la agilidad, seguridad y trazabilidad documental, priorizando las áreas con mayor volumen operativo sin dejar de cubrir los procesos clave de apoyo institucional.

Como parte del fortalecimiento de los controles digitales, se implementó la validación automática de la firma electrónica contra la vigencia del certificado emitido por el Banco Central de Costa Rica (BCCR). El mecanismo permite verificar en tiempo real que el certificado digital se encuentre vigente al momento de la firma, garantizando la autenticidad y validez jurídica del documento. Como resultado, se restringe el ingreso de documentos con firmas inválidas o certificados vencidos al gestor documental, fortaleciendo la seguridad, la trazabilidad y el cumplimiento normativo en la gestión institucional.

Impacto generado

IMPACTO OPERATIVO:

optimización de tiempos y reducción de tareas manuales.

IMPACTO AMBIENTAL:

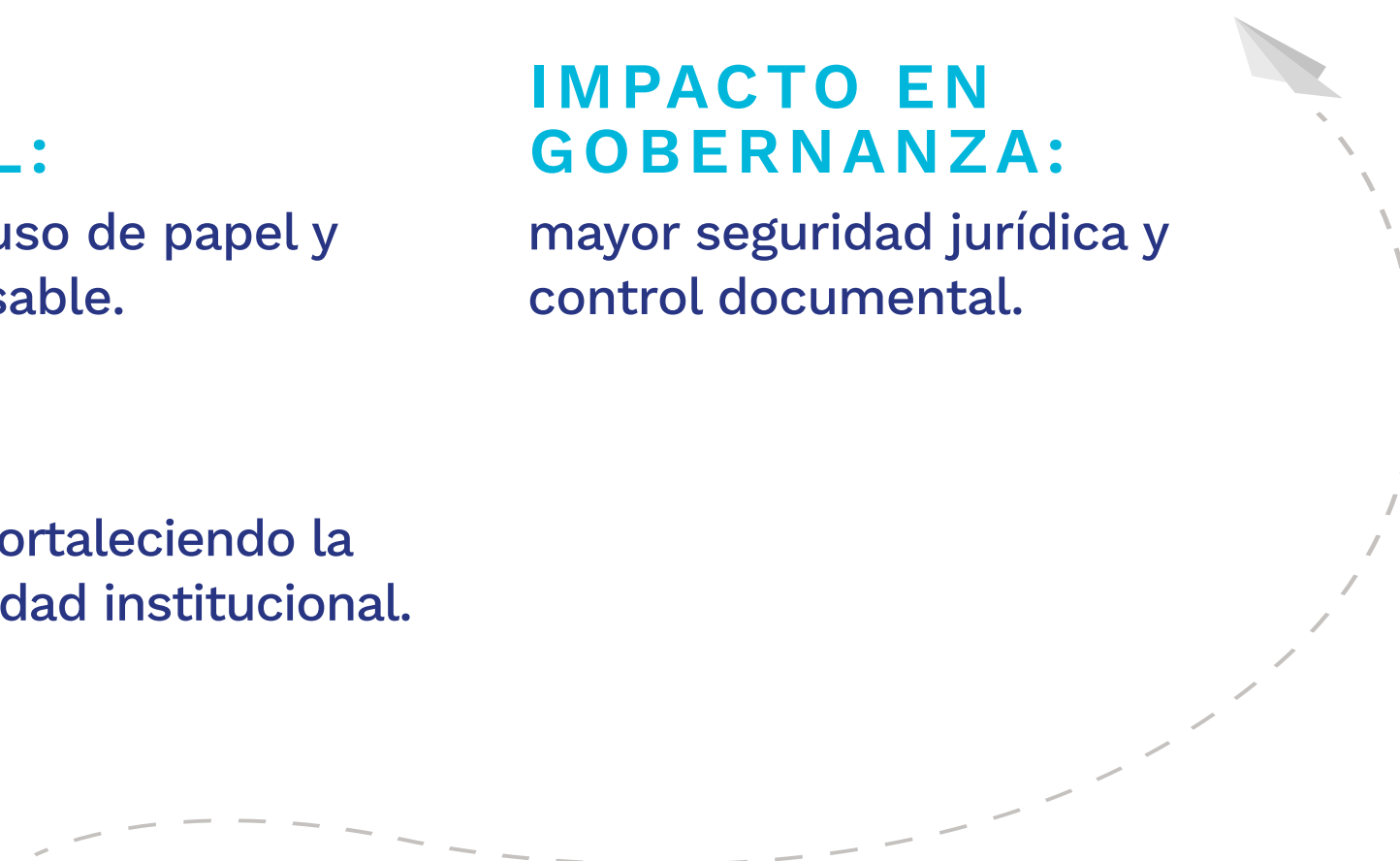
disminución de uso de papel y reciclaje responsable.

IMPACTO EN GOBERNANZA:

mayor seguridad jurídica y control documental.

IMPACTO ESTRATÉGICO:

alineación con el pilar Cliente, Innovación y Financiero, fortaleciendo la eficiencia operativa, la gobernanza digital y la sostenibilidad institucional.





NUESTRO CAMINO A LA
SOSTENIBILIDAD





La definición de nuestra **Estrategia de Sostenibilidad** se basó en un proceso riguroso para determinar la materialidad de la institución.

Para ello, hemos identificado nuestros temas materiales a través de talleres especializados con los coordinadores de procesos de la organización. Durante estos espacios, se analizaron detalladamente los impactos positivos, negativos y potenciales derivados de nuestra actividad.

Una vez identificados, los impactos fueron agrupados y sometidos a un ejercicio de priorización, permitiendo enfocar nuestros esfuerzos en los temas que representan el mayor impacto económico, ambiental y social.

El proceso de determinación de la materialidad se ejecutó a nivel interno, integrando el conocimiento de los responsables de cada área operativa y administrativa para garantizar la viabilidad y pertinencia de los temas seleccionados.

La Sociedad de Seguros de Vida se encuentra actualmente en la elaboración de su Estrategia de Sostenibilidad. Debido a que el periodo 2025 ha sido definido como una etapa de estandarización de procesos y establecimiento de líneas base, la medición del impacto se encuentra en curso. Siguiendo los principios de rigor y transparencia, los resultados consolidados del desempeño estratégico y el cumplimiento de metas plurianuales serán reportados de manera integral a partir del próximo ejercicio anual (2026), una vez que el ciclo operativo permita una evaluación comparativa entre años y que sea verificable por medio de los indicadores clave.



Ejes de la estrategia de sostenibilidad y temas materiales

Estos ejes constituyen la base para fortalecer nuestro compromiso con la generación de valor sostenible a largo plazo.

Servicios de valor

Objetivo del eje

Impulsar la innovación y la digitalización para la obtención de servicios de alta calidad, accesibles y confiables, que fortalezcan la satisfacción y el bienestar de las personas asociadas.

Temas materiales

- Calidad de servicios
- Innovación y digitalización
- Acceso y asequibilidad
- Bienestar y seguridad financiera de asociados

ODS

- ODS 3: Salud y bienestar
- ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos

Gobernanza responsable

Objetivo del eje

Fortalecer la gobernanza, la ética y la transparencia en todas las operaciones, asegurando el cumplimiento legal, la protección de la información y la confianza de las personas asociadas.

Temas materiales

- Privacidad y seguridad de los datos
- Derechos humanos
- Transparencia y ética (anticorrupción, prácticas responsables)
- Resiliencia del modelo de negocio

ODS

- ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos

Bienestar colectivo

Objetivo del eje

Promover un entorno seguro, inclusivo y saludable para las personas colaboradoras, asociadas y comunidades, fomentando su desarrollo integral y participación activa.

Temas materiales

- Prácticas laborales
- Salud y seguridad de las personas colaboradoras
- Relaciones comunitarias

ODS

- ODS 3: Salud y bienestar (salud y seguridad de colaboradores)
- ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico (prácticas laborales justas)
- ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos

Protección ambiental

Objetivo del eje

Reducir los impactos ambientales de la organización mediante la gestión eficiente de recursos y la acción ante el cambio climático.

Temas materiales

- Emisiones de GEI y adaptación
- Gestión de recursos naturales

ODS

- ODS 13: Acción por el clima (calidad del aire y mitigación de GEI)

Pilares Estratégicos de la Organización

Para el proceso de materialidad de la Estrategia de Sostenibilidad, se tomó en cuenta la Estrategia del Negocio con el objetivo de conectar y de generar valor a la esencia de la operación de la Sociedad de Seguros de Vida del Magisterio.



Pilar Financiero

Asegurar la **sostenibilidad financiera del régimen** por medio del aumento de los ingresos y el control del gasto.



Pilar Clientes

Brindar servicios que permitan generar un **impacto positivo y la mejor experiencia para el asociado**.



Pilar Social

Contribuir en la **mejora de la calidad de vida de las personas y en el desarrollo sostenible** de nuestros grupos de interés.



Pilar Innovación

Transformar procesos y servicios para mejorar la eficiencia y la agilidad.



NUESTRO CAMINO HACIA

la sostenibilidad

La estrategia de sostenibilidad 2025 se ha estructurado en torno a pilares fundamentales que reflejan nuestro ADN institucional y orientan el camino que hemos definido en materia de desarrollo responsable.

Los pilares son: servicios de valor, gobernanza responsable, bienestar colectivo y protección ambiental, que constituyen la base para fortalecer nuestro compromiso con la generación de valor sostenible a largo plazo.



► 42



► 11



► 42



► 42



► 42

LAS PARTES INTERESADAS DE LA

Sociedad de Seguros de Vida

En el proceso de identificación y priorización de partes interesadas, se realiza un análisis de contexto que permite generar su listado inicial. Posteriormente, el Gestor de Calidad y/o el Analista de Seguimiento y Control, según la programación establecida, coordinan con el equipo de coordinadores de proceso la revisión y actualización de la identificación y el mapa de las partes interesadas.

Esta identificación se llevó a cabo mediante un proceso participativo que involucró los distintos procesos que conforman la Sociedad de Seguros de Vida.

Estas acciones forman parte de nuestra visión de sostenibilidad, entendida no solo desde la solidez institucional, sino también desde el impacto positivo que generamos en la calidad de vida de quienes confían en nosotros.



El enfoque primordial de nuestra interacción con las partes interesadas es conocer sus expectativas en cada categoría, buscando que la participación sea provechosa identificando cómo cada grupo nos impacta y cómo nuestras operaciones les impactan a ellos. Para garantizar una consulta efectiva y diversa, utilizamos herramientas como cuestionarios, reuniones (presenciales y virtuales), entrevistas y talleres presenciales, adaptando la invitación a participar según la naturaleza del grupo de interés.

De este modo, la retroalimentación recibida se registra y analiza para integrarla en la identificación de impactos, la gestión de riesgos y el diseño de los **planes de acción** de cada pilar de nuestra **Estrategia de Sostenibilidad**.

Reconocemos que el proceso de participación puede enfrentar diversos obstáculos como las brechas digitales o la disponibilidad de los actores, por lo que trabajamos continuamente en optimizar los mecanismos de convocatoria y registro.



Transformando desafíos en **bienestar colectivo**

Para la Sociedad de Seguros de Vida, es fundamental gestionar de manera responsable sus impactos, tanto positivos como negativos, con el fin de fortalecer su sostenibilidad y generar valor a largo plazo.

Durante el año 2025, se realizó una nueva identificación de impactos, en los que se identificaron ocho principales, de los cuales tres fueron clasificados como negativos.

Para este proceso, empleamos una **Matriz de Identificación de Impactos** para detectar afectaciones significativas y abordar reclamos reales o potenciales. Estos mecanismos de identificación y remediación se gestionan a **nivel interno** con la participación de los coordinadores de áreas y procesos.

De esta forma, colaboramos en la remediación de impactos mediante el cumplimiento del cronograma de actividades estipulado en cada pilar de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, y monitoreamos la resolución de los reclamos y la efectividad de las medidas de remediación adoptadas, a través de los planes de acción definidos en las actividades de la estrategia de RS.



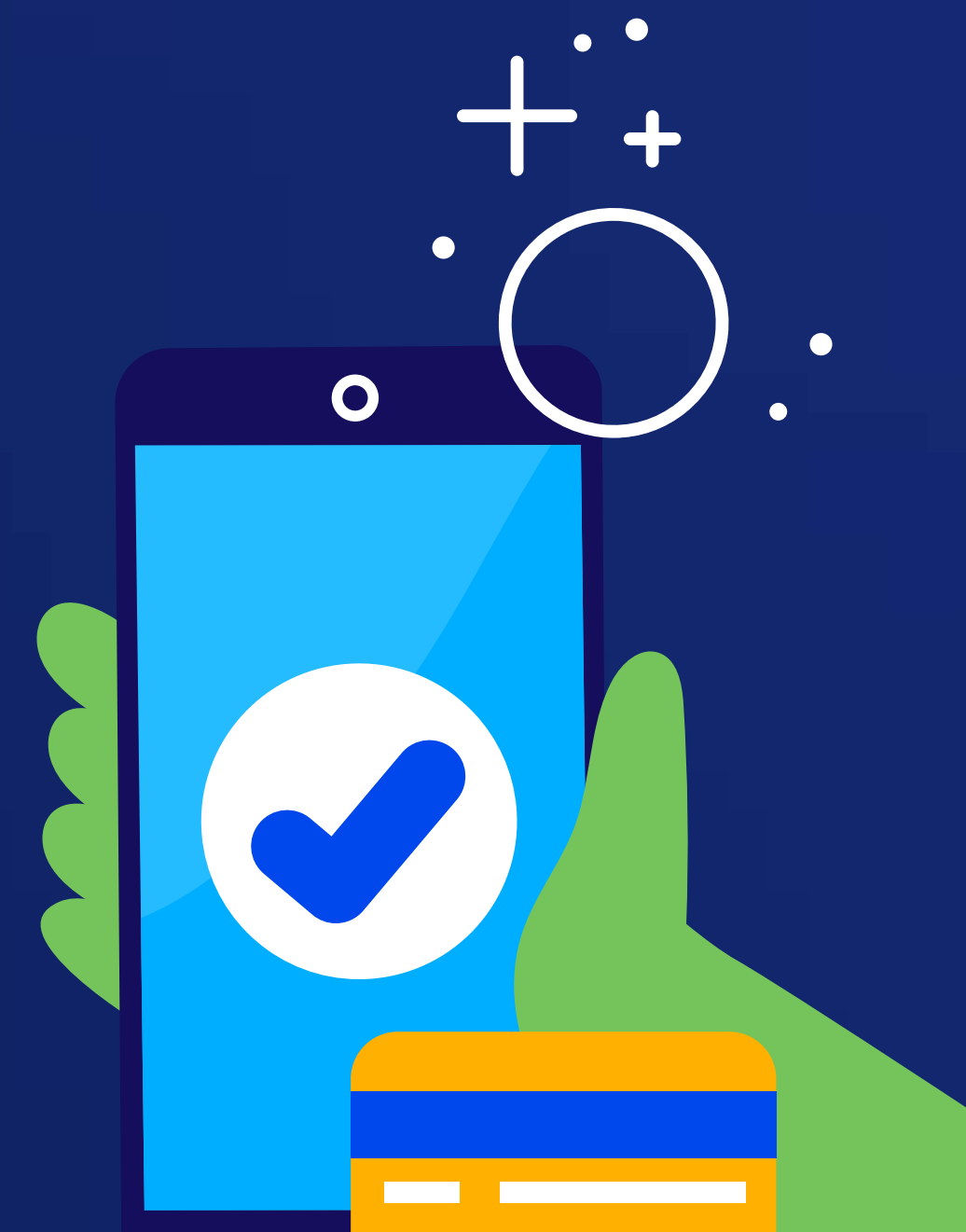
ENTRE LOS IMPACTOS NEGATIVOS,

identificamos el atraso en el ingreso de cuotas de los productos mediante las planillas de patronos y el incremento en la morosidad, lo cual puede afectar la liquidez institucional.

Se implementaron acciones desde el año 2025 como:

- **El cobro automático a través del débito en tiempo real (DTR)**, permitiendo debitar los montos directamente de las cuentas de los asociados para el pago de pólizas y créditos. Esta medida contribuye a reducir la probabilidad de atrasos en los pagos.
- **Asimismo, esta acción incide positivamente** en fortalecer la recuperación oportuna de los recursos y mejora la estabilidad financiera de la organización.
- **Adicionalmente, se habilitó una herramienta tecnológica en el sitio web institucional** que permite a los patronos autogestionarse el pago de sus planillas, facilitando el cumplimiento de las obligaciones de los asociados y optimizando los procesos de recaudación.

Para el tercer impacto negativo, relacionado con la pérdida de dinero debido a un manejo inadecuado de fondos —lo que puede generar afectaciones económicas y comprometer la sostenibilidad financiera—, la Sociedad de Seguros de Vida obtuvo en 2025 la certificación “Entidad Libre de Efectivo”, del Banco Central, con el objetivo de reducir el uso de efectivo y fortalecer los controles financieros, minimizando así este impacto.





DIMENSIÓN ECONÓMICA



Valor económico

El contexto macroeconómico, tomando como referencia la estabilidad del dólar, las tasas de interés y la inflación para ese año, se comportó de manera favorable, por lo que no repercutió en los resultados de la organización al cierre de 2025.

Valor económico generado directo	Valor económico distribuido	Valor económico retenido
₡ 69 853 575 496.00	₡ 50 910 860 225.00	₡ 18 942 715 271.00
Montos expresados en millones de colones.		

La Sociedad de Seguros de Vida gestiona el proceso de planificación del presupuesto institucional, además el cumplimiento de indicadores para alcanzar las metas del pilar financiero propuesto para el periodo.

Principales resultados en el 2025

3.73

Índice de eficiencia operativa

16.32%

Ahorro en gasto

4.13%

Rendimiento de subsidiarias

₡92 041 956 921

Monto colocado créditos

4.71%

Morosidad

Gestión de los riesgos sociales y ambientales de los financiamientos frente al cambio climático durante el 2025

Gestión de residuos (programa Yo Pienso Verde), compra de créditos de carbono para la compensación de emisiones de gases con efecto invernadero de nuestra huella.

Bienestar y seguridad financiera de los asociados

Anticipos de póliza: asociados que no disponen de los medios económicos necesarios para solventar o mitigar la situación que se les presenta, siempre y cuando se ajuste a los planes de atención establecidos, así como anticipos por fase terminal

Equipo ortopédico: asociados y familiares que requieran la compra de un equipo ortopédico y cumplan lo establecido reglamentariamente.

Subsidios: asociados que presenten una enfermedad crónica degenerativa y que cumplan los requisitos reglamentarios.

Créditos personales e hipotecarios: asociados con al menos un año de cotización que cumplan los requisitos reglamentarios.

Designación: todos los asociados, para distribuir su póliza mutual de vida.

Reincorporación: asociados inactivos que deseen recuperar su póliza mutual.

Incorporación: personas con título en educación que nunca ejercieron y desean ingresar al régimen mutual.

 Servicio	 Cantidad	Monto (¢)
 Anticipos de póliza	1 391	¢1 546 409 292
 Equipo ortopédico	2 245	¢1 291 814 179
 Subsidios	24 199	¢1 932 616 000
 Créditos personales e hipotecarios	20 476	¢92 043 456 921
 Designación	22 540	–
 Reincorporación	307	–
 Incorporación	2	–



Para ahondar más en esta información haga clic aquí.

Autogestión de estados de cuenta

Previo a su implementación, la solicitud de estados de cuenta generaba alta carga operativa debido al volumen de llamadas y correos electrónicos. Se identificaron dos necesidades principales:

Permitir autogestión 24/7 para las personas asociadas.

Liberar recursos operativos para tareas de mayor valor agregado.

Actualmente, la autogestión del estado de cuenta se encuentra disponible a través de los siguientes canales:

Central telefónica: permite que la persona asociada solicite su estado de cuenta mediante una llamada a la central telefónica de la organización, mediante un flujo automatizado y sin intervención de un agente telefónico.

Sucursal Virtual – sin inicio de sesión: desde el homepage de la Sucursal Virtual, la persona asociada puede solicitar el envío de su estado de cuenta sin necesidad de autenticarse, mediante los mecanismos de validación definidos.

Sucursal Virtual – con inicio de sesión: la persona asociada, una vez autenticada e ingresada en la Sucursal Virtual, dispone de la opción de gestionar su estado de cuenta, ya sea mediante su envío a un correo electrónico o mediante su descarga directa desde el navegador.

01 APORTE

La funcionalidad ha permitido:

- Brindar mayor autonomía a las personas asociadas.
- Garantizar disponibilidad continua del servicio.
- Reducir significativamente la intervención manual en solicitudes recurrentes.
- Optimizar la asignación de recursos operativos.
- Fortalecer la estrategia de transformación digital y autoservicio en los canales habilitados.
- El nivel de uso registrado confirma que la funcionalidad respondió a una necesidad real de las personas asociadas y ha aportado valor tanto en la consolidación de la estrategia de autogestión como en la optimización de la gestión operativa de la organización.



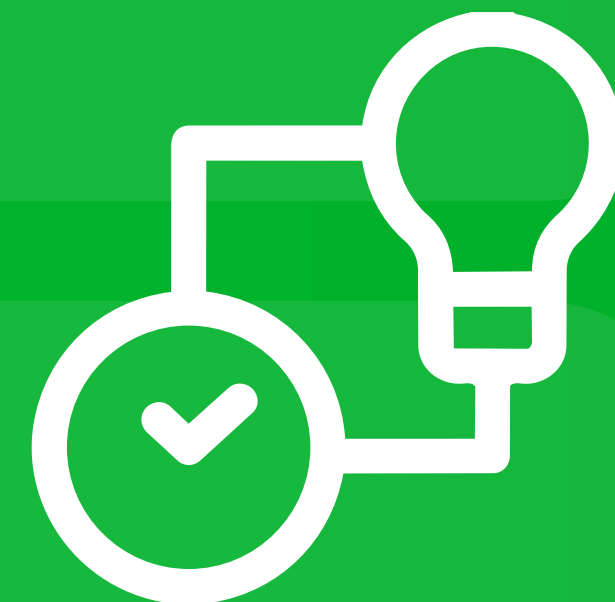
02 IMPACTO GENERADO

- **Impacto social:** mayor autonomía y acceso continuo a información financiera.
- **Impacto operativo:** reducción significativa de intervención manual.
- **Impacto ambiental:** disminución de impresiones físicas.
- **Impacto estratégico:** alineación con el pilar Cliente, Innovación y Financiero, fortaleciendo la experiencia digital del asociado, el modelo de autoservicio y la eficiencia operativa.



03 CONCLUSIÓN

Las iniciativas desarrolladas por el área de Tecnologías de Información durante 2025 evidencian un enfoque integral basado en: inclusión digital, digitalización segura, automatización de procesos, gobernanza tecnológica, sostenibilidad operativa y ambiental. Estas acciones consolidan la transformación digital institucional bajo criterios de mejora continua, responsabilidad social y fortalecimiento de la experiencia del asociado.





DIMENSIÓN DE GOBERNANZA





Cadena de Valor: **sostenibilidad en cada eslabón**

La cadena de valor se gestionó conforme a lo establecido en el Reglamento de Compras y el Manual de Compras Institucional, aplicando los principios de transparencia, eficiencia, competencia y responsabilidad en cada proceso. Todas las solicitudes de compra y contratación provenientes de las distintas áreas de la institución fueron atendidas siguiendo los procedimientos oficiales y los controles internos vigentes.

Para fortalecer esta gestión, el área de Proveeduría mantiene una base de datos robusta de proveedores, lo que permite asegurar procesos más ágiles y eficientes, así como monitorear criterios de transparencia y ética en las compras, cumplimiento normativo, gestión ambiental y prevención del fraude y la corrupción.



METODOLOGÍA PARA LA SELECCIÓN CON SUS PROVEEDORES (CRITERIOS DE SELECCIÓN)

Para la selección de las compras requeridas por las diferentes áreas de la institución, **se aplicaron los siguientes criterios y procedimientos:**

- 01 Uso de una base de datos robusta de proveedores que permite identificar opciones confiables.
- 02 Verificación del cumplimiento de obligaciones legales, incluyendo pólizas de Riesgos del Trabajo y Responsabilidad Civil.
- 03 Revisión del presupuesto disponible y análisis de la oferta más conveniente para la institución.
- 04 Aplicación de criterios de ponderación, conforme a lo establecido en el Reglamento y Manual de Compras.
- 05 Ejecución de un proceso de compra transparente, asegurando el cumplimiento de todos los requisitos establecidos.

- 06 Revisión documental por parte del área de Proveeduría, validando la integridad y exactitud de la información presentada.
- 07 Remisión de la documentación técnica al administrador de la compra para la revisión específica de los requisitos y la correspondiente recomendación de adjudicación.
- 08 Intervención de las áreas involucradas según el nivel de jerarquización de la compra, garantizando controles y autorizaciones adecuados.
- 09 Adjudicación de la compra mediante orden de compra o contrato, según corresponda.
- 10 Seguimiento del servicio o entrega, con el fin de verificar el cumplimiento de lo adjudicado y asegurar la satisfacción de las necesidades institucionales.

Acciones desarrolladas durante el 2025 para una cadena de valor más sostenible

Se actualizó el registro GA-RE-010 Requisitos Ambientales, en el cual se encuentran identificadas las categorías de compra y los requisitos que aplican a cada proceso de adquisición.

Cambios significativos en la cadena de valor durante el 2025:

Se realizaron los siguientes ajustes y actualizaciones:

- Actualizaciones en el Manual de Compras, incorporando:
- »El procedimiento para la realización de pruebas de concepto.
- » Un ajuste al cartel de compra y a la solicitud de servicio.
- » Modificación del rango de aprobación por parte de la gerencia, específicamente en la categoría de ofertas de compras.

- Inclusión de criterios ambientales en el documento GA-RE-010 Requisitos ambientales para proveedores.
- Unificación de los registros GA-RE-016 y GA-RE-015, quedando únicamente el registro GA-RE-015.

Proveedores recibidos durante el 2025

Durante el año 2025 se recibieron siete solicitudes de incorporación de nuevos proveedores, los cuales fueron debidamente registrados en la base de datos. Con estas incorporaciones, se alcanzó un total de 189 proveedores activos al cierre de diciembre de 2025. En el documento GA-PR-005 Gestión de Proveeduría se establece que los proveedores críticos evaluados según la periodicidad definida deben obtener una calificación mínima de 90%.

Proveedores con calificación de 80% o más:

 Proveedor	 I Semestre	 II Semestre
 American DATA	100	100
 ArtifactTech	98	100
 ICE	100	100
 Millicom (Tigo)	95	100
 ORACLE	100	100
 PROSOFT	92	98
 Segacorp	100	100
 Stronghold (SI)	81,94	90
 SUCOTEC	92	96
 Stronghold (TI)	-	100
 Promedio	95,4	98,4

Cadena de valor responsable

El desempeño de los proveedores durante el 2025 fue altamente satisfactorio; no se registraron proveedores con una calificación inferior al 80%.

Gestión de Conflictos con las Partes Interesadas

La organización atiende posibles conflictos de interés mediante el procedimiento SGC-PR-006 de Contraloría de Servicios y Capital Humano.



Canales de denuncia **internos**

Correo electrónico de Capital Humano



Canales de denuncia **externos**

Contraloría de Servicios

En casos internos, como acoso laboral o sexual, se aplican las disposiciones establecidas en el Código de Ética CH-PT-003.

No existió ninguna denuncia en el 2025.

TRATAMIENTO DE LA QUEJA, SUGERENCIA FELICITACIÓN O CONSULTA:

La jefatura de Planeamiento y Calidad o el Analista de Seguimiento y Control enviará la queja, sugerencia o consulta al coordinador del proceso, con copia a la Dirección, para el análisis correspondiente. Esta gestión se realizará en un plazo no mayor a dos días hábiles.

Los coordinadores de los procesos tendrán hasta dos días hábiles para brindar respuesta a la jefatura de Planeamiento y Calidad o al Analista de Seguimiento y Control, con el respectivo análisis del caso (queja, sugerencia y/o consulta).

La jefatura de Planeamiento y Calidad o el Analista de Seguimiento y Control tendrá un plazo de cinco días hábiles para brindar respuesta a la parte interesada.



PRÁCTICAS

ANTI CORRUPCIÓN



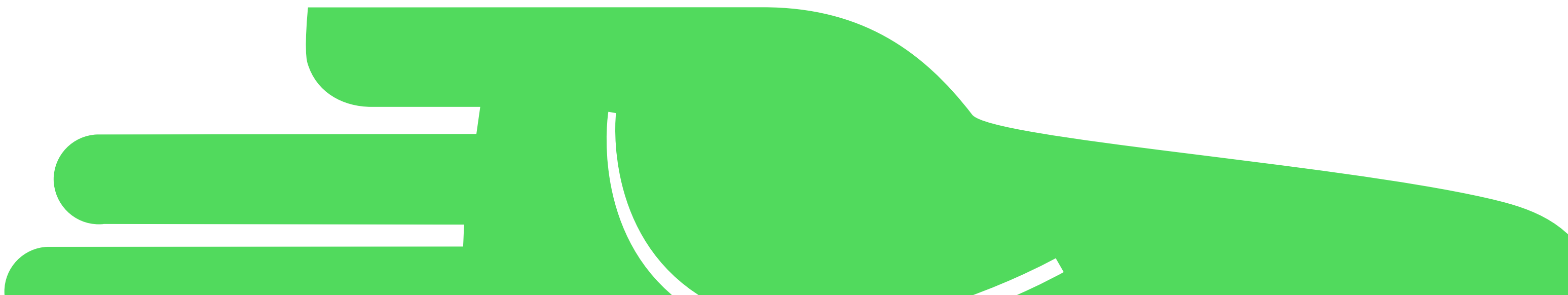
La institución gestiona sus prácticas anticorrupción a través de diversos instrumentos y lineamientos internos que regulan la conducta del personal y de los proveedores, entre ellos:

Código de Ética CH-PT-003, aplicable a todo el personal institucional, el cual establece los principios y valores que deben guiar el actuar de cada colaborador, promoviendo la transparencia y la integridad en todas las actividades.

Registro GA-RE-012: Disposiciones del Sistema de Gestión Integrado para proveedores, administrado por la Proveduría, donde se detallan las obligaciones, buenas prácticas y lineamientos que los proveedores deben cumplir para mantener relaciones comerciales íntegras y libres de conflictos de interés.

Cláusulas incluidas en los carteles de compra, las cuales contemplan criterios de evaluación, procesos de adjudicación y penalizaciones por incumplimiento. Estas cláusulas buscan asegurar procesos justos, transparentes y alineados con las normas institucionales.

GA-PR-005 Gestión de Proveduría que regula la gestión de compras, la selección de proveedores y los mecanismos de control, reforzando la prevención de prácticas indebidas y fortaleciendo la trazabilidad de cada proceso.



Protección de datos y ciberseguridad

En cumplimiento de lo dispuesto en la Política General de Seguridad de la Información y del Manual de Confidencialidad de Datos Privados, el área aplica diversas medidas para garantizar la confidencialidad, integridad y adecuado resguardo de la información de los proveedores.

Entre las prácticas implementadas destacan:

Eliminación de cuentas bancarias u otros datos sensibles en documentos compartidos, como facturas u otros archivos visibles para terceros.

Los documentos se comparten únicamente mediante enlaces seguros de SharePoint, evitando el envío de archivos adjuntos que puedan ser vulnerables a accesos no autorizados.

Uso exclusivo de canales autorizados para el intercambio de información con proveedores, tales como los buzones institucionales de correo electrónico.

Divulgación de información únicamente a las partes interesadas autorizadas, conforme a los niveles de responsabilidad y necesidad institucional.

Definición y control de accesos (permisos) a los documentos almacenados en SharePoint, asegurando que cada usuario cuente únicamente con los privilegios necesarios.

Aplicación de las políticas de retención de información, garantizando que los datos sean conservados y eliminados conforme a los plazos y lineamientos institucionales.

Comunicación y canales de denuncia

CANALES DE COMUNICACIÓN PARA IDENTIFICAR Y PREVENIR LA CORRUPCIÓN, LOS CONFLICTOS DE INTERÉS Y LAS INCONFORMIDADES

Mantenemos canales de denuncia confidenciales y accesibles para que cualquier persona pueda reportar situaciones contrarias a nuestros principios éticos o normativas internas, fortaleciendo la confianza y la gestión oportuna de posibles conflictos, como son:



**Llamada telefónica/
página web**



**Correo electrónico/
redes sociales**



**Oficina de Contraloría
Servicios/ chat/ código QR**



Registro de comunicaciones recibidas en la Contraloría de Servicios, según su categoría.

PRIVACIDAD DE LOS DATOS

Durante el año 2025 no se identificaron violaciones a la privacidad de datos en la Sociedad de Seguros de Vida. Los controles implementados en materia de protección y privacidad de la información han demostrado ser sólidos y efectivos para mitigar riesgos asociados a la exposición, alteración o divulgación no autorizada de datos personales.

En concordancia con las responsabilidades del área de Seguridad de la Información y las prácticas institucionales vigentes, se sostendrá una postura de mejora continua y vigilancia permanente, considerando la evolución constante de las amenazas que pueden llegar a comprometer la confidencialidad o privacidad de los datos.

En este contexto, la ausencia de incidentes relacionados con la privacidad durante 2025 evidencia la **efectividad del marco de control vigente y la madurez operativa alcanzada** por la función de Seguridad de la Información en la Sociedad de Seguros de Vida.





DIMENSIÓN SOCIAL



EL ROSTRO DE

la sostenibilidad

Nuestros colaboradores

Contrato laboral		
Género	Definido	Indefinido
Femenino	6	86
Masculino	9	83
Total	15	169

Jornada laboral		
Género	Completa	Medio tiempo
Femenino	92	0
Masculino	92	0
Total	184	0

La Sociedad de Seguros de Vida cuenta con una población laboral de 184 personas, de las cuales existe una representación equitativa en términos de personal femenino y masculino (50%-50%). En lo que respecta a la edad, se presenta una integración multigeneracional, ya que el grupo laboral incluye personas trabajadoras entre los 20 y los 63 años.

Género			
Edad	Femenino	Masculino	Total general
20-29	21	16	37
30-39	30	40	70
40-49	13	17	30
50-59	27	16	43
60-63	1	3	4
Total	92	92	184

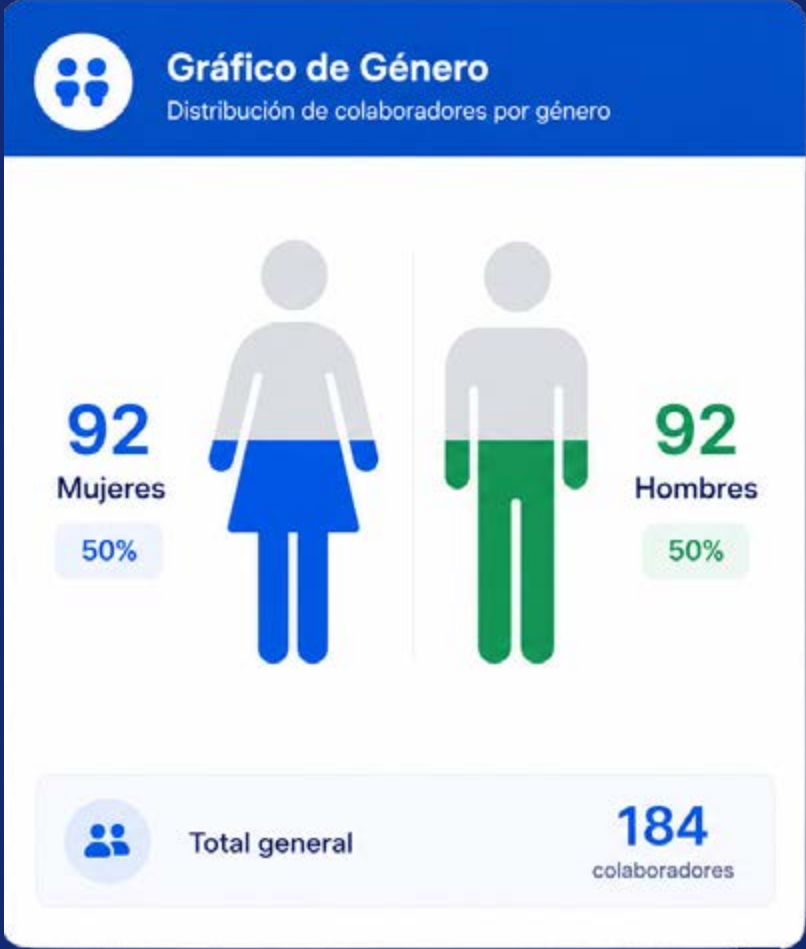
La cantidad de empleados nuevos contratados durante el año 2025 fue de 15 personas. Lo anterior no responde necesariamente a plaza nuevas, sino más bien a sustituciones por movimientos internos o salidas de personal.

Género			
Edad	Femenino	Masculino	Total general
23-28	5	0	5
30-39	5	3	8
51-56	0	2	2
Total general	10	5	15

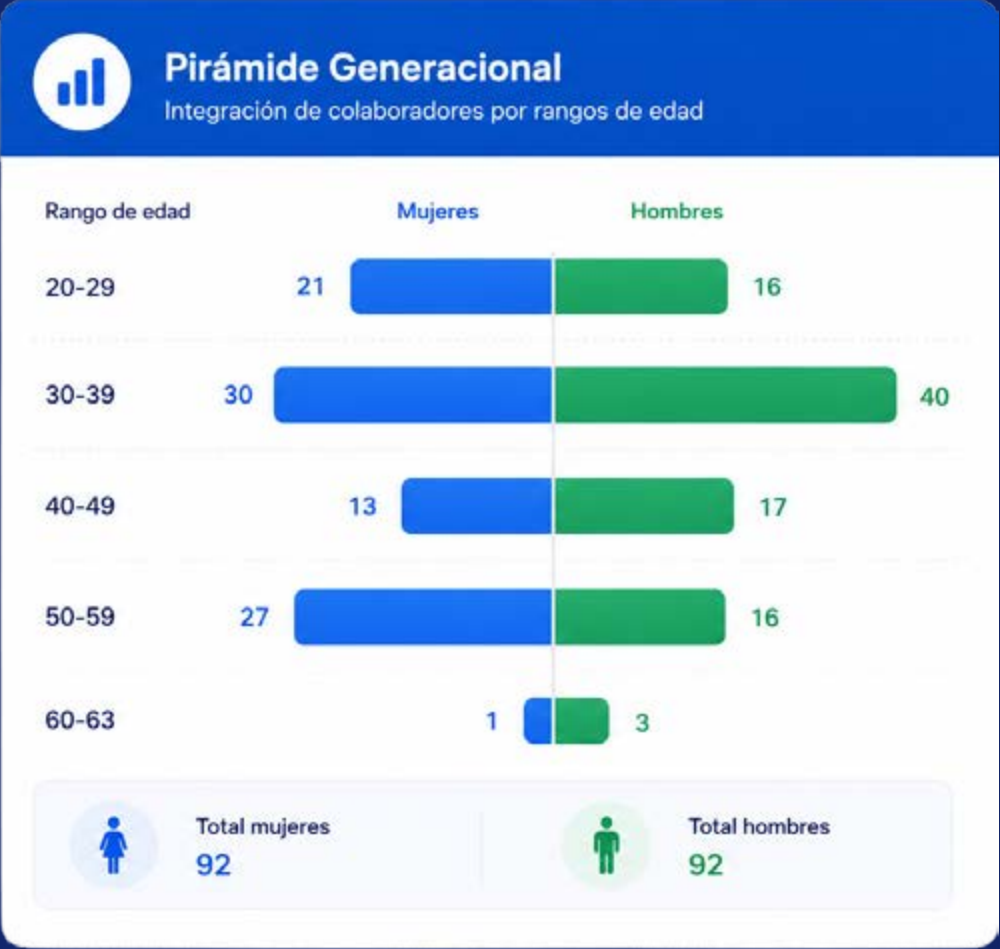
Género	Contrato		Jornada
	Definido	Indefinido	Completa
Femenino	3	5	9
Masculino	1	5	6

Personas contratadas 2025			
Edad	Género	Cantidad	
23	F	1	
24	F	1	
26	F	1	
28	F	2	
30	F	1	
32	M	1	
33	F	1	
34	F	1	
37	F	1	
38	M	2	
39	F	1	
51	M	1	
56	M	1	
Total general		15	

Capital Humano



El principal encargado de velar por las prácticas laborales es la jefatura del área de Capital Humano, así como el área en sí. Además, cada una de las jefaturas de las áreas también son corresponsables por su rol de representantes laborales en cada una de las áreas a su cargo.



Las principales acciones realizadas en 2025 fueron las correspondientes al mantenimiento y actualización general de las políticas y lineamientos en estas materias. Como ejemplo, se solicitó una revisión del Protocolo contra la discriminación y el acoso laboral por parte de un asesor legal.

Los beneficios que ofrece la Sociedad de Seguros de Vida a sus personas trabajadoras se encuentran establecidos en la **CH-PO-004 Política de Compensación y Beneficios**. Entre ellos, se detallan:

- Asociación de empleados
- Becas de estudio y capacitaciones
- Día libre por cumpleaños
- Servicio medicina de empresa
- Servicio de comedor
- Área para realizar ejercicio físico
- Licencias con goce de salario
- Facilidad de teletrabajo
- Campañas de salud preventiva
- Uniforme institucional
- Vacaciones adicionales
- Actividades sociales y recreativas

Se cuenta con 38 personas subcontratadas en las actividades de limpieza y seguridad (27 personas en seguridad y 11 personas en limpieza), distribuidas principalmente en las diferentes sucursales. La organización establece un contrato con las empresas que brindan estos servicios, por lo que no hay una relación contractual directa con las personas que brindan el servicio.



Impulso al talento:

desempeño y desarrollo de colaboradores

Las evaluaciones del desempeño son fundamentales porque permiten la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora, mediante las cuales se puede brindar el debido reconocimiento al personal por su buen trabajo o se establecen planes de mejora y acciones para atender los puntos que son necesarios reforzar. Esto permite una mejor productividad, así como un mayor desarrollo y una alineación hacia los objetivos y al desempeño esperado.

Metodología utilizada

y frecuencia para la evaluación del desempeño

- La metodología utilizada es una **herramienta que combina la evaluación de competencias organizacionales y de liderazgo**, más los resultados obtenidos en los indicadores de gestión y cumplimiento.
- La evaluación del desempeño se aplica anualmente.

Porcentaje de personas colaboradoras que realizaron la evaluación de desempeño durante el 2025 según su género y categoría laboral:

Se evaluó el 100% de las personas colaboradoras de la siguiente manera:



Oportunidades de mejora identificadas en la evaluación del desempeño

Las principales oportunidades de mejora identificadas mediante la evaluación del desempeño de las personas trabajadoras estuvieron enfocadas en las competencias de proactividad y eficiencia.



Protegemos y respetamos los derechos humanos

Para la Sociedad de Seguros de Vida es de sumo interés que todas las personas trabajadoras puedan tener acceso libre a todos sus derechos, sean respetadas y tratadas dignamente. Como organización socialmente responsable, se reconoce la importancia de promover un entorno laboral basado en el respeto y la equidad.

Para las personas trabajadoras, la institución gestiona y promueve los derechos humanos, mediante el CH-PT-003 Código de Ética, en donde se establece como un principio ético los “derechos humanos”, detallando cada una de las prácticas, acciones o comportamientos que promueven y resguardan el respeto y el cumplimiento de los derechos humanos.

Capacitaciones en derechos humanos realizadas en el 2025



Durante el 2025 no realizamos evaluaciones de riesgos de incumplimiento relativos a los derechos humanos. en caso de presentarse casos, se puede utilizar el canal RH-PT-003 Código de Ética, donde en primera instancia se interpone la situación ante el área de Capital Humano, para su respectivo análisis y valoración, así como si corresponde, también se hace su análisis por medio de la designación de un órgano colegiado para tal efecto.

ACCIONES DE SALUD PREVENTIVA

Bienestar para la comunidad

Durante la semana de la **Salud Ocupacional 2025**, se realizaron las principales campañas de salud preventiva, a saber: vacunación contra la influenza, ultrasonidos, electrocardiogramas y salud visual, entre otras ejecutadas en el segundo semestre 2025. Estas son de carácter voluntario para las personas trabajadoras.



Campañas de Salud Preventiva 2025

Iniciativas orientadas a promover la salud y el bienestar de nuestras personas colaboradoras.

6 campañas ejecutadas

313 participantes acumulados

Las cinco campañas planificadas para el 2025 tienen como objetivo fomentar la prevención, el diagnóstico oportuno y el cuidado integral de la salud.



Salud mental

Salud y Seguridad Ocupacional

Inspección ergonómica Salud ocupacional



Charlas y comunicaciones 2025

Actividades de integración y campañas de comunicación dirigidas a todo el personal.



Charlas y actividades

Actividad

Participantes



Actividad de integración



Todo el personal



Charla "Lo cierto e incierto de ser mujer"



79 participantes



La salud no tiene talla



62 participantes



Comunicación no violenta en las organizaciones



67 participantes



El seguro de vida valioso



62 participantes



Tomá el control de tu economía

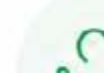


76 participantes



Comunicados / Boletines

(Todo el personal)



Prevención sobre el suicidio



¿Sabes que tu personalidad impacta más de lo que piensas?



Campaña con material informativo, actividades participativas, zumba



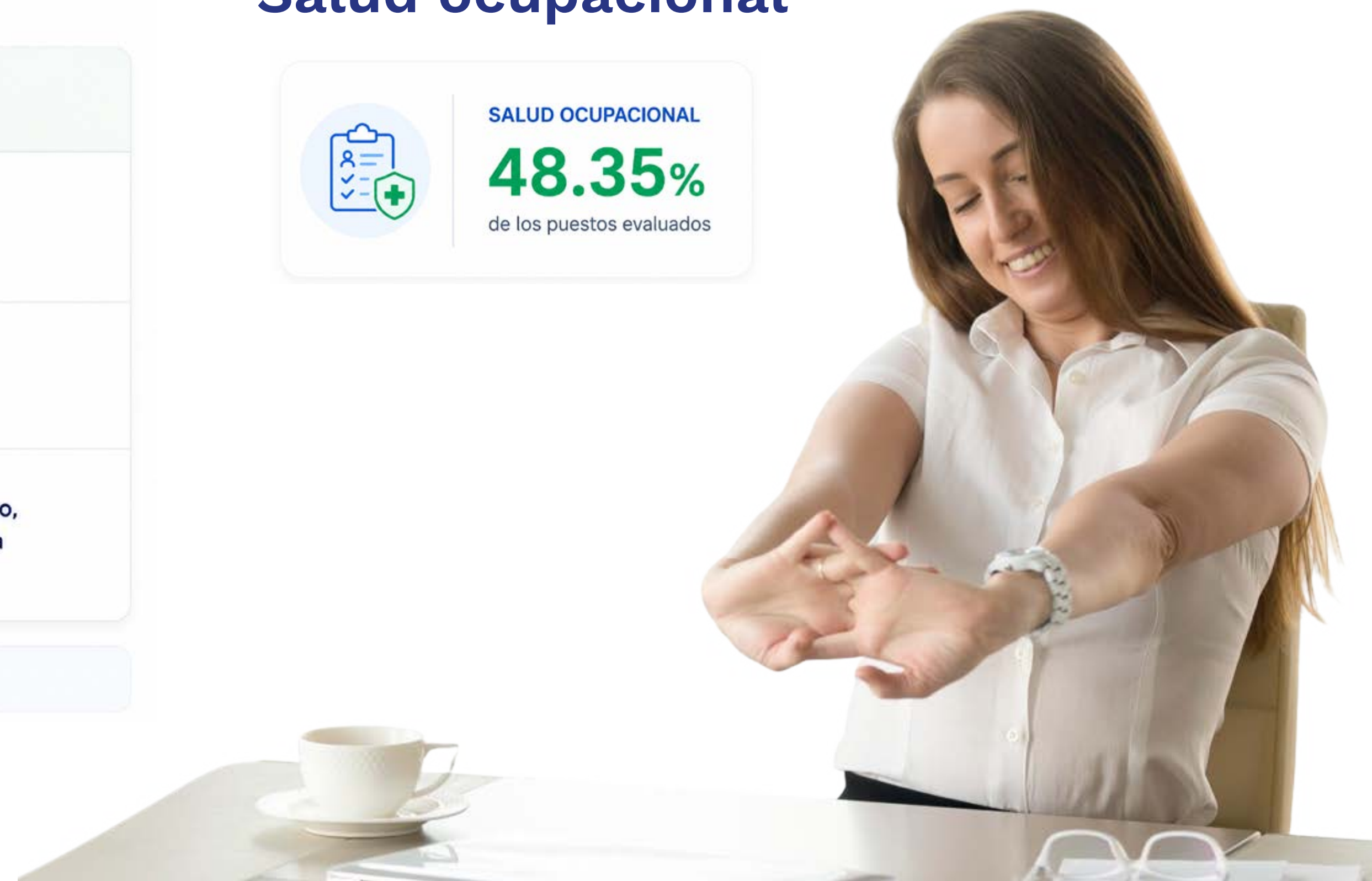
SALUD OCUPACIONAL

48.35%

de los puestos evaluados



Estas iniciativas buscan promover el bienestar integral, la prevención y la comunicación efectiva dentro de la organización.



Promoción de trabajo decente

Construyendo un entorno de respeto y equidad

El tema de inclusión laboral se encuentra documentado dentro del CH-MC-001 Manual de Capital Humano, el cual tiene abierta la contratación de personal para todas las personas en general. Además, se cuenta con el CH-PT-002v Protocolo contra la discriminación laboral, lineamientos mediante los cuales se vela porque las acciones realizadas hacia las personas trabajadoras fomenten el respeto y la inclusión de todas las personas a nivel laboral.

Promoción de la equidad de género

En relación con la equidad de género, impulsamos acciones que también se materializan en la responsabilidad social, brindando oportunidades laborales, de crecimiento y desarrollo tanto a mujeres como a hombres, de forma equitativa y sin discriminación alguna. Es una forma de inclusión laboral en la que no se aplican medidas diferenciadas por razón de género.

La equidad de género se integra en la estructura organizacional mediante la contratación de personas de ambos géneros, contando con una fuerza laboral compuesta de manera equitativa por personal femenino y masculino. Además, se promueve mediante la participación de mujeres en puestos de jefatura.

Las acciones para promover la equidad de género se han desarrollado principalmente desde el proceso de contratación de personal, promoviendo la presentación de ternas de candidatos compuestas por personas de ambos géneros, así como la búsqueda de un equilibrio en la composición total del personal.

No se trabaja a través de comités; sin embargo, se cuenta con una política y un protocolo contra la discriminación laboral que abordan el tema de género. Su aplicación se da tanto a nivel interno como externo, específicamente en lo relacionado con las personas candidatas que participan en los procesos de contratación.



0

Denuncias por discriminación

✓ Durante el 2025 no se registraron denuncias relacionadas con discriminación.

Impacto en las **comunidades**



Acciones de promoción de disciplinas deportivas

INSUMOS DONADOS

- 1. Férula rígida de espalda
- 2. Estuche de cinco férulas para extremidades
- 3. Botiquín de primeros auxilios
- 4. Dos extintores de H2O de metal
- 5. Silla de ruedas



PROGRAMAS RECREATIVOS Y DEPORTIVOS 2025

Resumen de compromisos y cumplimiento de nuestros programas.

Programa		Compromiso	Cumplimiento	
1	 Promoción del programa para adulto mayor	 Meta 26 atletas	 55 atletas que integran el programa	212%
2	 Tenis de mesa adaptado para personas en situación de discapacidad	 Meta 4 atletas	 10 atletas de PTT activos Los cuales todos están participando activamente en los rankings federados y JDN	250%
3	 Programa de atletas de alto rendimiento en el cantón de Esparza	 Meta 80 atletas	 96 atletas en los diferentes procesos	120%
4	 Programa de Parkinson	 Meta 4 atletas	 3 atletas referidos por la CCSS al programa de enfermedades neurodegenerativas	75%
5	 Programa de Educadores en movimiento (Generación en Movimiento)	 Meta 6 atletas	 18 participantes 10 de estos son docentes que están participando de este programa	300%



Indicadores de Impacto y Cumplimiento 2025

Seguimiento de los principales indicadores de los programas desarrollados por AETEME.

● Sobresaliente ● Satisfactorio ● Deficiente

1



Rendimiento académico

Conocer el porcentaje de estudiantes de primaria y secundaria que participan en AETEME que ganan el año escolar.

Clasificación	Impacto	Desempeño
Línea base	80	
Meta	95%	99%
Periodicidad	Anual	
Responsable	AETEME	Sobresaliente

2



Porcentaje de nuevas personas que se integran al Programa de Alto Rendimiento de AETEME.

Clasificación	Impacto	Desempeño
Línea base	80	
Meta	10%	20,00%
Periodicidad	Anual	
Responsable	AETEME	Sobresaliente

3



Porcentaje de nuevas personas con discapacidad que se integran al Programa de Discapacidades Disminuidas de AETEME.

Clasificación	Impacto	Desempeño
Línea base	4	
Meta	150% (10 personas)	150%
Periodicidad	Anual	
Responsable	AETEME	Sobresaliente

4



Porcentaje de personas nuevas (adultos mayores) que se integran al Programa de Adulto Mayor de AETEME.

Clasificación	Impacto	Desempeño
Línea base	26	
Meta	10%	230% (60)
Periodicidad	Anual	
Responsable	AETEME	Sobresaliente

5



Porcentaje de personas con párkinson que se integran al Programa de Párkinson de AETEME.

Clasificación	Impacto	Desempeño
Línea base	0	
Meta	4 personas	3 personas
Periodicidad	Anual	
Responsable	AETEME	Satisfactorio

6



Porcentaje de educadores que se integran al Programa de Educadores en Movimiento de AETEME.

Clasificación	Impacto	Desempeño
Línea base	0	
Meta	6 personas	10 personas
Periodicidad	Anual	
Responsable	AETEME	Sobresaliente

7



Porcentaje de participación de deportistas femeninas en los programas de AETEME en 2025.

Clasificación	Impacto	Desempeño
Línea base	40	
Meta	70%	70%
Periodicidad	Anual	
Responsable	AETEME	Sobresaliente

Estimulación **cognitiva**

CHARLAS – TEMAS

1. Nueva longevidad
2. Importancia de la prevención en la salud cognitiva
3. Continuidad del envejecimiento normal
4. ¿Qué son las funciones cognitivas?
5. ¿Qué es el deterioro cognitivo leve?
6. ¿Cómo se diagnostica?
7. ¿Cómo prevenir el deterioro cognitivo leve?
8. Pilares para un envejecimiento saludable.



Semillas de **conocimiento**

COMPROMISO

Capacitaciones en temas administrativos mediante un voluntariado interno

CHARLAS EJECUTADAS EN:

1. Seguridad y Salud Ocupacional
2. Planificación estratégica
3. Excel y presupuesto





FINANZAS **SALUDABLES**

Como organización que brinda soluciones crediticias a sus personas asociadas, asumimos también la responsabilidad de promover una cultura financiera informada y consciente. Creemos que el acceso al crédito debe ir acompañado de educación, orientación y herramientas que permitan tomar decisiones responsables y sostenibles en el tiempo. La educación financiera es parte fundamental de nuestro compromiso con el bienestar integral del magisterio. A través de espacios formativos, abordamos temas como planificación presupuestaria, manejo responsable del crédito, ahorro y prevención del sobreendeudamiento, contribuyendo así a fortalecer la estabilidad económica de las personas asociadas y sus familias.

Estas acciones forman parte de nuestra visión de sostenibilidad, entendida no solo desde la solidez institucional, sino también desde el impacto positivo que generamos en la calidad de vida de quienes confían en nosotros.

En **2025** se realizaron

10 charlas de finanzas saludables, alcanzando a

600 personas asociadas

De forma complementaria, la institución también impartió

4 charlas sobre **salud mental, resolución de conflictos y no violencia contra la mujer,**

en las que participaron

167

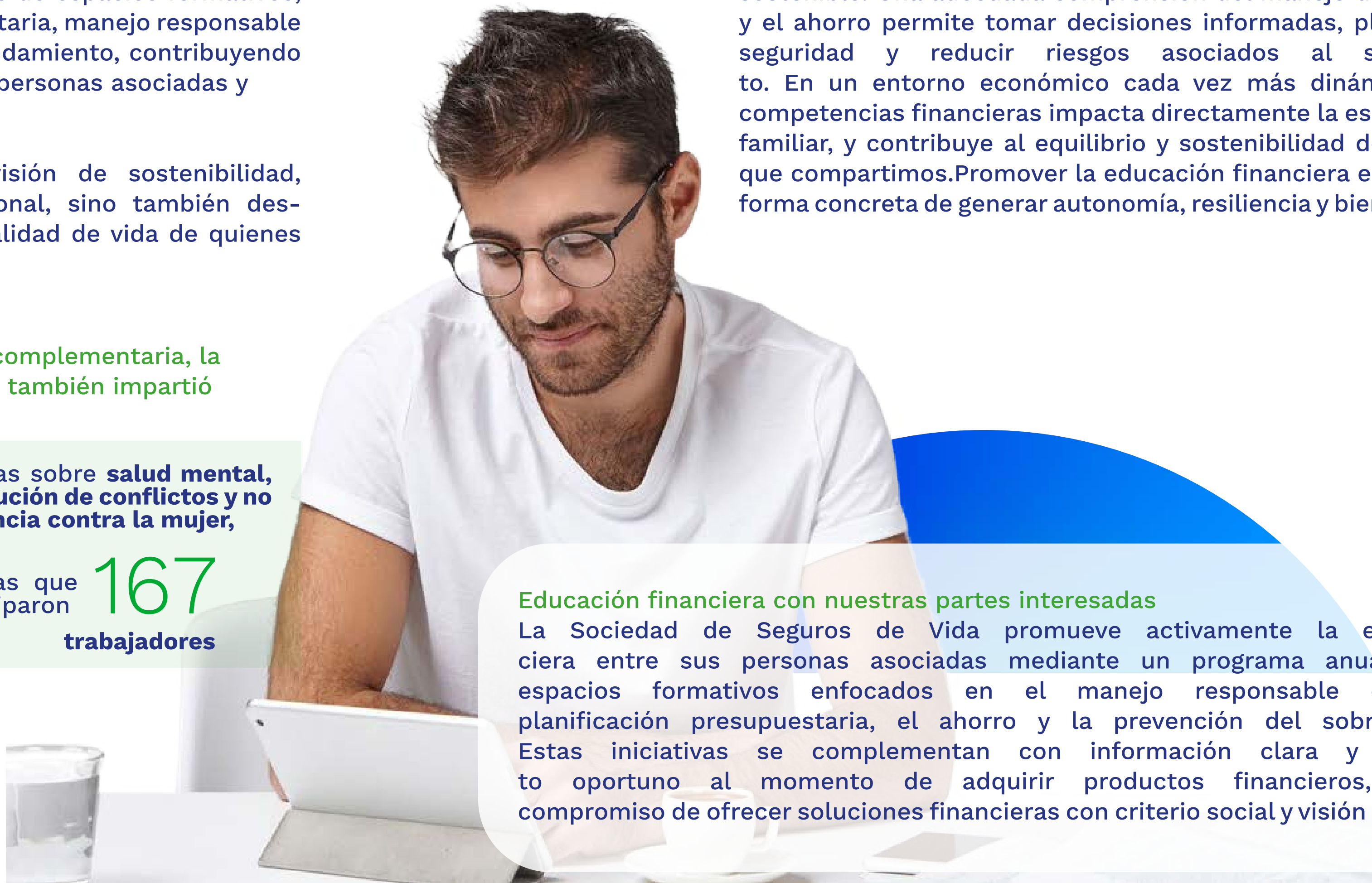
trabajadores

Fomento de la educación financiera

Para la Sociedad de Seguros de Vida fomentar la educación financiera es una responsabilidad clave. No se trata únicamente de brindar acceso a productos financieros, sino de asegurar que las personas cuenten con el conocimiento y las herramientas necesarias para utilizarlos de manera consciente y sostenible. Una adecuada comprensión del manejo del dinero, el crédito y el ahorro permite tomar decisiones informadas, planificar con mayor seguridad y reducir riesgos asociados al sobreendeudamiento. En un entorno económico cada vez más dinámico, fortalecer las competencias financieras impacta directamente la estabilidad personal y familiar, y contribuye al equilibrio y sostenibilidad del modelo solidario que compartimos. Promover la educación financiera es, en definitiva, una forma concreta de generar autonomía, resiliencia y bienestar a largo plazo.

Educación financiera con nuestras partes interesadas

La Sociedad de Seguros de Vida promueve activamente la educación financiera entre sus personas asociadas mediante un programa anual de charlas y espacios formativos enfocados en el manejo responsable del crédito, la planificación presupuestaria, el ahorro y la prevención del sobreendeudamiento. Estas iniciativas se complementan con información clara y acompañamiento oportuno al momento de adquirir productos financieros, reforzando el compromiso de ofrecer soluciones financieras con criterio social y visión de sostenibilidad.



Gestión de las donaciones

La institución cuenta con mecanismos definidos para canalizar sus donaciones, en coherencia con su carácter solidario y su vínculo histórico con el sector educativo. Una de las vías se gestiona a partir de solicitudes formales presentadas por personas asociadas, quienes pueden remitir una carta al correo electrónico mercadeo@sociedaddesegurosdevida.cr. Estas solicitudes son valoradas conforme a criterios establecidos y están orientadas principalmente a apoyar centros educativos con mobiliario y equipo que contribuya a mejorar las condiciones de enseñanza y aprendizaje.

Adicionalmente, la institución dispone de un mecanismo de respuesta ante situaciones extraordinarias que afecten al país, como emergencias derivadas de fenómenos naturales.

En estos casos, se activa un protocolo interno que permite canalizar ayudas solidarias de manera oportuna y responsable hacia las personas asociadas o comunidades impactadas. En el marco del 105 aniversario de la organización, durante 2025 se desarrolló el programa Héroes del Aula, mediante el cual 20 instituciones educativas fueron beneficiadas con la entrega de artefactos eléctricos y equipamiento, entre ellos computadoras, impresoras, abanicos y mobiliario como escritorios, fortaleciendo así sus capacidades y entornos de aprendizaje. De esta forma, la gestión de donaciones se integra a nuestra visión de sostenibilidad, procurando que cada aporte responda necesidades reales y genere un impacto positivo y duradero en las comunidades que acompañamos.

APORTES

**₡1,400 000**

para compra de útiles en comunidades indígenas y territorios de escasos recursos.



Canastas básicas para alimentación estudiantes.

**30**

libros y electrodomésticos.

**₡190 000**

para actividades del día del niño.

**₡1 000 000**

a 20 centros educativos (105 aniversario, "Héroes del Aula")

**30**

pares de botas para niños y niñas de Casas de Alegría, casa de cuido de COOPETARRAZU.

**Tarjetas de regalo**

de Walmart para fiestas de Navidad.

**100**

kits con productos de higiene.



DIMENSIÓN AMBIENTAL

Huella ambiental Y ACCIÓN CLIMÁTICA

Principales **resultados**

- 01 Reducción del **33% en el consumo de electricidad.**
- 02 Reducción del **39% en el consumo de papel.**
- 03 Obtención del **reconocimiento Carbono Neutralidad Plus.**
- 04 **15 centros educativos capacitados** con Yo Pienso Verde.
- 05 Reforestación de **40 árboles** y apoyo en el mantenimiento del Parque Nacional Volcán Irazú.
- 06 **Recolección de más de 375 kg de residuos y 12 llantas en Playa Guacalillo** (reconocimiento de la Municipalidad de Garabito).
- 07 3 capacitaciones institucionales en temas ambientales: gestión de residuos, disminución en el uso de plástico y reducción de consumo hídrico y eléctrico.
- 08 **Capacitaciones ambientales y educación informal** por medio de infografías con SM Seguros.
- 09 Durante el 2025 **no se realizaron campañas de reciclaje a nivel interno.**
- 10 **2 centros educativos participando en el PPCN:** 1 con el reconocimiento Carbono Inventario y 1 con el reconocimiento Carbono Reducción; además, 2 centros educativos en proceso de levantamiento de inventario.

Gestión de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

Se hace la identificación de las fuentes de emisión, se cuantifican las emisiones, según los factores de emisión y potenciales de calentamiento global vigentes. Posteriormente, se levanta el inventario conforme lo descrito en la normativa relacionada y siguiendo los lineamientos del Programa País Carbono Neutralidad 2.0. En conjunto con el consultor, el Comité de Carbono Neutralidad recolecta toda la información necesaria para hacer los cálculos y así generar la respectiva documentación, con el objetivo de proceder con las verificaciones.

RESULTADOS

- 1. Obtención del reconocimiento Programa País Carbono Neutralidad 2.0.
- 2. Incorporación y aporte a la meta país de descarbonizar la economía.

En el 2025, el **Comité de Carbono Neutralidad** también lideró algunas **iniciativas para gestionar las acciones de reducción, entre ellas:**

- 1. Proyecto de digitalización: reducción del consumo de papel.
- 2. Generación de energía solar: instalación de paneles solares.
- 3. Políticas de teletrabajo.
- 4. Mantenimiento preventivo del sistema de aires acondicionados.

Nuestro inventario de gases de efecto invernadero (GEI) **integra las emisiones de los siguientes gases:**



Dióxido de carbono (CO₂)



Metano (CH₄):



Óxido nitroso (N₂O):



Hidrofluorocarbonos (HFC)

Asimismo, hemos definido el año **2024 como nuestra línea base de medición**, fundamentando esta selección en la actualización de los potenciales de calentamiento global (GWP) utilizados, con el objetivo de que la trazabilidad se evalúe bajo los criterios de precisión y comparabilidad más recientes.

- Refrigerantes: en el 2024 no se reportaron mantenimientos ni recargas de A/C.
- Combustión fija: se utilizó más tiempo la planta de electricidad.
- Transporte proveedores: participaron más proveedores en la encuesta.
- Viajes aéreos: hubo más kms aéreos que el año anterior.
- Electricidad del edificio arrendado: se contemplaron los 2 edificios en el 2025, contrario al 2024, cuando solo se obtuvo la información de SM Seguros.



Generación de emisiones (T CO2eq)

Fuente	2024	2025
Gases refrigerantes	2,63	59,88 ↑
Extintores	0,10	—
Combustión móvil	37,41	28,85 ↓
Combustión fija	4,73	7,45 ↑
Tanque séptico	2,17	2,17 —
Lubricantes	0,07	0,05 ↓
Generación y aplicación de compost	1,33	1,59 ↑
Electricidad	33,36	49,68 ↑
Transporte de los colaboradores	156,45	152,24 ↓
Transporte proveedores	1,01	2,94 ↑
Viajes aéreos	41,77	49,11 ↑
Relleno sanitario-no valorizables	7,92	6,86 ↓
Residuos valorizables	66,00	56,45 ↓
Emisiones por la fabricación de la papelería que se consume	6,25	5,09 ↓
Consumo eléctrico edificio arrendado	2,64	43,52 ↑
Descarga a ríos colab	5,28	5,45 ↑
Descarga a ríos clientes	0,10	0,10 —



Disminuyó respecto al 2024



Aumentó respecto al 2024



Sin cambio respecto al 2024 / Sin dato

USO EFICIENTE DE RECURSOS

Mensualmente se registran los consumos de todas las sucursales y se compara contra la meta de reducción, de no lograrse el cumplimiento de esta, se establecen acciones a seguir para reducir el consumo. Además, sucursales como Heredia y Cartago se abastecen en su totalidad de la energía producida por la instalación de paneles solares y la sucursal de Alajuela y el edificio central se abastecen parcialmente de lo que generan los paneles solares.

No hubo aumento del consumo eléctrico y de combustibles en el 2025 con respecto al periodo anterior.

Acciones desarrolladas durante el 2025:

Se trabajó en el abastecimiento parcial de generación eléctrica a partir de fuentes renovables: energía solar, en el edificio central. Además, se dio capacitación y otros tipos de educación a los colaboradores sobre el uso eficiente de la energía.

**Resultado:**

Disminución de un **25%**
de la energía eléctrica consumida
a nivel institucional durante el 2025.

**Acciones realizadas:**

Trabajo con paneles solares
en el edificio central.



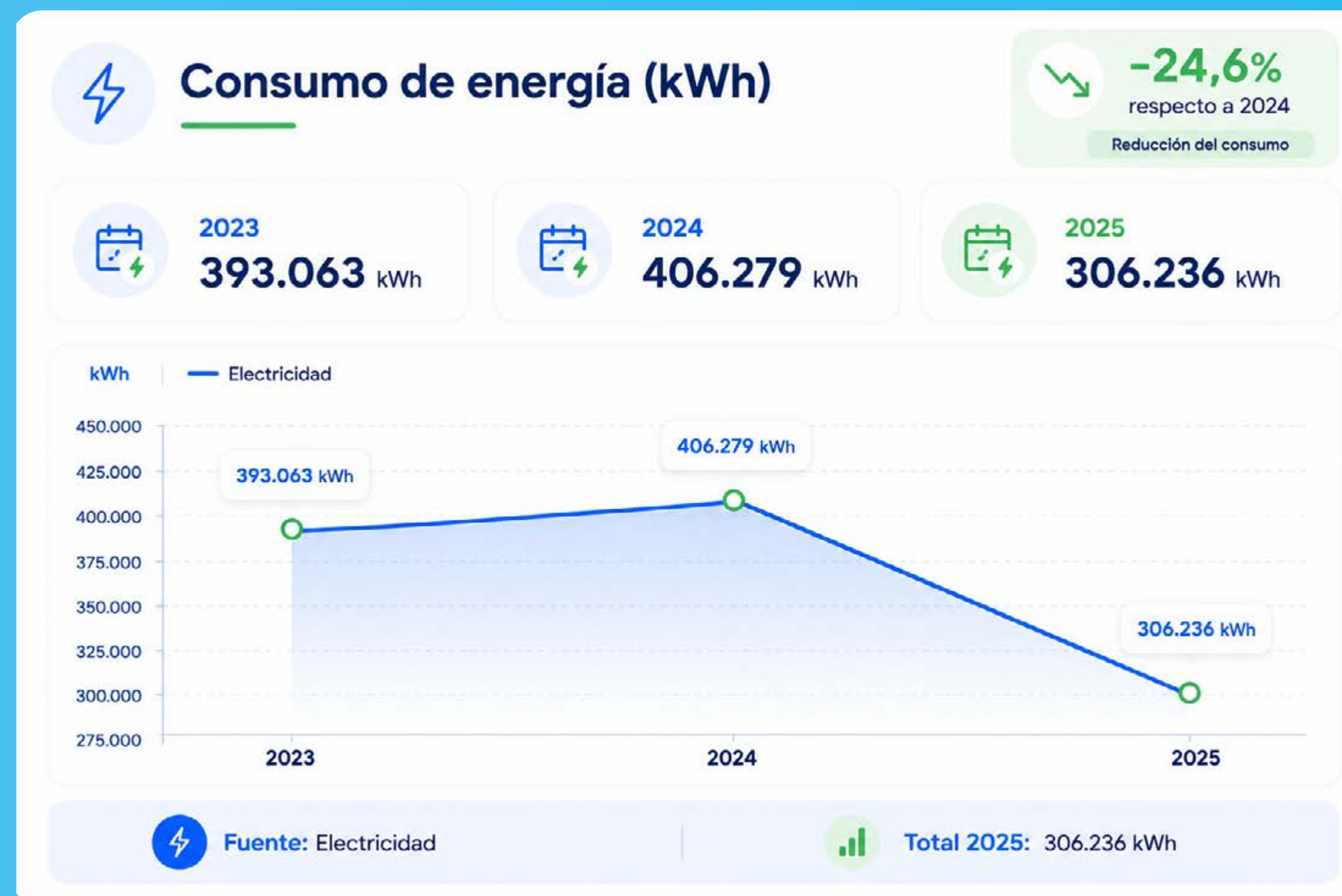


Gestión del recurso hídrico

Mensualmente se registran los consumos de todas las sucursales y se compara contra la meta de reducción, de no lograrse el cumplimiento de esta, se establecen acciones a seguir para reducir el consumo.

De igual manera, se hace mantenimiento preventivo, se cambian los equipos por unos de consumo más eficiente, se da capacitación a los empleados y especialmente a los compañeros en labores de mantenimiento o conserjería.

Gestión de la energía eléctrica



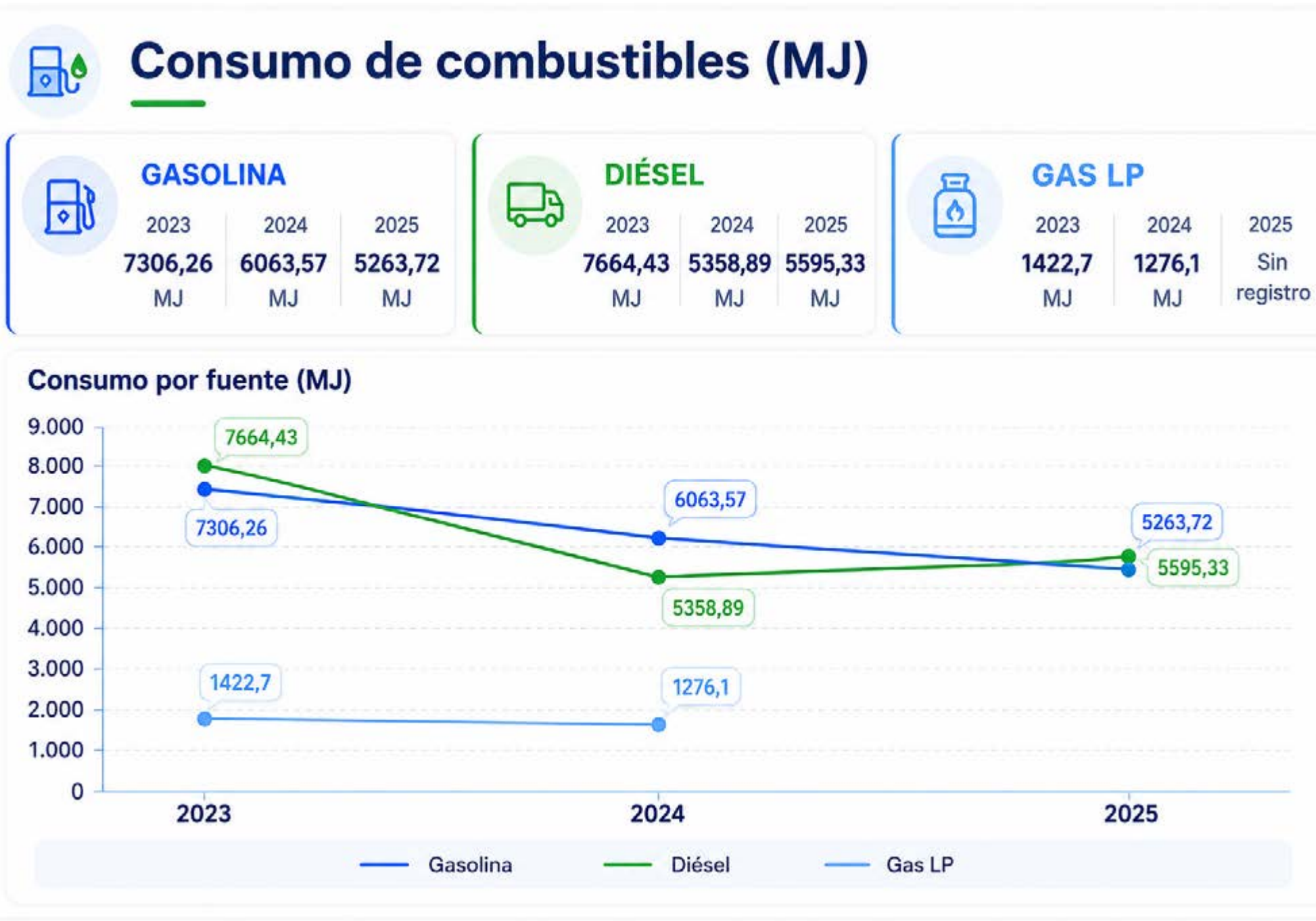
Gestión del residuo sólido

Las categorías de residuos: papel y cartón, orgánicos, plástico, tetrabrik, aluminio, vidrio, manejo especial y peligrosos, se separan desde la fuente, se almacenan en el centro de acopio y el gestor autorizado los recoge quincenalmente y los lleva a un centro de acopio para su valorización.



Acciones para reducir la generación de residuos y mejorar su gestión durante el 2025
Cambios en la separación, control en la generación, mayor retroalimentación, educación para evitar/reducir/separar adecuadamente y conciencia en el uso eficiente de recursos.

Reducción de combustibles fósiles



Impulso de la EDUCACIÓN AMBIENTAL

Se hacen distintas actividades de capacitación u otras formas de educación informal a centros educativos, proveedores, entidades del magisterio; donde se abordan temáticas ambientales como gestión de residuos, eficiencia de consumo de recursos, buenas prácticas ambientales, etc.

PRINCIPALES RESULTADOS OBTENIDOS DURANTE EL 2025 EN MATERIA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

- 01

Tres capacitaciones institucionales: “Ecológicos: Nuestros residuos en acción”, “Viví sin plásticos” y “Menos es más: consumir sin consumirnos”.
- 02

Dos podcast: “Huella de carbono” y “Prácticas sostenibles”.
- 03

Distintas publicaciones con prácticas amigables con el ambiente, tanto a nivel interno como externo.

Temas ambientales abordados durante 2025		
Tema tratado	Forma de abordaje	Población impactada (colaboradores, comunidades, clientes...)
Gestión integral de residuos sólidos	Capacitación Infografías Videos	Colaboradores Asociados Proveedores Entidades magisteriales
Reducción en el uso de plástico	Capacitación Infografías	Colaboradores Asociados Proveedores Entidades magisteriales
Eficiencia hídrica	Capacitación Infografías	Colaboradores Asociados Proveedores
Eficiencia eléctrica	Capacitación Infografías	Colaboradores Asociados Proveedores
Medición de la huella de carbono	Capacitación	Colaboradores Asociados
Huerta orgánica	Infografías	Asociados
Compostaje	Infografías Videos	Asociados

ACCIONES REALIZADAS



Programa Yo Pienso Verde

en centros educativos

Este es un programa con 12 años de trayectoria, brinda capacitación y asesoría en materia ambiental a quince centros educativos cada año y constantemente está evolucionando para brindarle un mejor servicio y más oportunidades a estos. Su objetivo es el diseño y la implementación de un sistema de gestión ambiental integral.

El programa se imparte como un curso virtual, que se complementa con sesiones sincrónicas y visitas a los diferentes centros educativos, tanto para hacer el análisis técnico tipo diagnóstico de cada uno, como para hacer la entrega y ubicación de las estaciones de reciclaje, la compostera, y ver el avance de la implementación del programa.

Para esto, se conforma un comité ambiental en la institución, que será el encargado de recibir el curso virtual y en conjunto con el equipo consultor, realizar una estrategia de educación que contemple capacitaciones, talleres, uso de medios tecnológicos, y otros, para que toda la información sea transmitida al resto del personal docente, administrativo y estudiantado del centro educativo.

Temáticas abordadas con el programa en centros educativos y con otros sectores

Buenas prácticas en temas de gestión ambiental: gestión integral de residuos sólidos orgánicos e inorgánicos, medición y mitigación de la Huella de Carbono, principios de eficiencia hídrica y eléctrica y fundamentos para una huerta orgánica; permitiéndoles disminuir el impacto negativo que generan al ambiente.



Sembrando el futuro

Se han implementado un total de:

190 programas en todo el territorio nacional, con un impacto a más de **100.000** personas, entre estudiantes y personal.



Resultados e impacto alcanzado durante el 2025 con el programa Yo Pienso Verde

**15**

Centros educativos

**615**

Horas de capacitación

**129**

Personas trabajadoras de la educación capacitadas

**+10 000**

Personas impactadas con el programa

**Empoderamiento de comités**

Empoderamiento de los comités de los centros educativos.

**Gestión de residuos**

Recuperación y adecuado tratamiento de residuos valorizables.

**Proyectos ambientales implementados**

Huertas, reutilización de materiales y cosecha de agua.

**Grupos de trabajo con niños**

Formación de grupos de trabajo con niños.

**Abono orgánico**

Generación y uso de abono orgánico.

**Aula virtual**

Aula virtual, en apoyo con cada centro educativo.

**Medición de la huella de carbono****7**Centros educativos con reconocimiento **Carbono Inventario****+****1**Centro educativo con reconocimiento **Carbono Reducción**

Programa País Carbono Neutralidad (PPCN)





Voluntariados ambientales

Se trabajó con el servicio en áreas protegidas, de manera que se realizaron labores en lugares que necesitan ese apoyo para su mantenimiento. En el 2025 se llevaron a cabo acciones en el Volcán Irazú, en limpieza de senderos y caminos.

Asimismo, en el marco del 105 aniversario, se realizó el primer voluntariado con personas asociadas: una recolección de residuos en Playa Guacalillo, donde desemboca el río Tárcoles, una de las cuencas más contaminadas de América Central.

Se realizó una labor de reforestación que aporta a la protección del bosque y a la creación de corredores biológicos que permiten el paso de las especies entre distintos parches de bosque, de manera que el uso de la tierra para ganadería o agricultura disminuya su impacto en el hábitat de las especies. Además, se colaboró con la protección de algunas especies, algunas de ellas en peligro de extinción.

Cantidad de horas de voluntariado realizadas durante el 2025:
25 horas





Sensibilización ambiental

Principales resultados y temas tratados en los podcasts

SE REALIZARON DOS PODCASTS

- “Huella de carbono”
- “Prácticas sostenibles”



COMPROMISOS

Se realizó una serie de podcast, disponible en el canal de YouTube de la organización.





Índice de contenidos GRI

Reporte de Sostenibilidad 2025



Acerca del reporte

2-3

Período de notificación, frecuencia y punto de contacto

2



Mensaje de las máximas autoridades

2-22

Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible

3 - 4



Perfil de la organización

2-1

Detalles organizacionales

7

2-2

Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad

7

2-4

Reexpresión de la información

8

2-9

Estructura de gobernanza y composición

9, 10.

2-10

Nominación y selección del máximo órgano de gobierno

10

2-11

Presidente del máximo órgano de gobierno

10

2-12

Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos

10

2-13

Delegación de responsabilidades para la gestión de impactos

10

2-15

Conflictos de interés

37

2-16

Comunicación de inquietudes críticas

37

2-26

Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes

37



Estrategia de Sostenibilidad

3-1

Proceso de determinación de los temas materiales

22

3-2

Lista de temas materiales

23

3-3

Gestión de los temas materiales

24

2-25

Procesos para remediar los impactos negativos

28

2-29

Enfoque para la participación de los grupos de interés

25

2-14

Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales

34

205-2

Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

38



Dimensión Económica

201-1

Valor económico directo generado y distribuido

30



Dimensión Social

2-7

Personas colaboradoras

42

2-8

Trabajadores que no son colaboradores

42

401-1

Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal

42

405-1

Diversidad en órganos de gobierno y personas colaboradoras

43

404-3

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

44

403-3

Servicios de salud en el trabajo

46, 47

404-2

Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición

52, 54

413-1

Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo

49, 50, 51, 52



Dimensión Ambiental

302-1

Consumo energético dentro de la organización

59, 60

303-5

Consumo de agua

60

305-1

Emisiones directas de GEI (alcance 1)

57, 58

305-2

Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)

58

305-5

Reducción de las emisiones de GEI

58

306-3

Residuos generados

61

306-4

Residuos no destinados a eliminación

61

306-5

Residuos destinados a eliminación

61

308-1

Nuevos proveedores que fueron evaluados utilizando criterios ambientales

36