



Facultad de Derecho
Especialización en Cumplimiento y Anticorrupción

Tema:

Entrenamiento – Seguros Equinoccial

**Trabajo de Titulación para la obtención del Título de Especialista en
Cumplimiento y Anticorrupción**

Presentada por:

Lizbeth Alejandra Calderón Campoverde
Carlos Renato Ortuño Cevallos

Tutor:

LL.M. David Sebastián Padilla Moreno

Quito, Septiembre de 2022

RESUMEN

El presente trabajo se centra en el entrenamiento brindado con respecto al Código de Ética y Conducta a los empleados del área de Indemnizaciones Vehículos de una compañía que forma parte del sector asegurador en Ecuador. Iniciamos por la revisión del Código de Ética de la Compañía, a fin de conocer las regulaciones y mecanismos implementados al interior de la organización. Seguidamente llevamos a cabo entrevistas con las jefaturas y gerencias, así como también realizamos encuestas al personal a capacitar, de forma previa al entrenamiento. Por último, llevamos a cabo el entrenamiento al personal del área de enfoque orientando la capacitación en temas de transparencia, corrupción, riesgos legales, Código de Ética y Conducta y uso del canal de denuncias. Este trabajo de titulación nos permitió evidenciar que, si bien el personal ha recibido capacitaciones, en un gran número desconocían de la existencia del canal de denuncias lo que determina que la capacitación permanente incentiva la colaboración de los empleados para el establecimiento de una cultura de transparencia al interior de la organización.

Palabras Clave: Ética, corrupción, cultura, transparencia, riesgo.

ABSTRACT

This project is focused on training offered based on the Code of Ethics and Conduct for employees of the Vehicle Indemnity of a company that is part of the insurance sector in Ecuador. We started with a review of the Code of Ethics of the company with the aim of understanding the regulations and mechanisms implemented within the organization. Next, we carried out interviews with the area heads and management, and held surveys with staff to be trained, prior to the training. Finally, we trained staff of the area of focus on topics related to transparency, corruption, legal risks, the Code of Ethics and Conduct, and the use of channels for claims. This degree project allowed us to verify that, while personnel have received training, a large portion of the staff is unaware of the existence of channels for claims, which evidences that permanent training fosters employee collaboration for the establishment of a culture of transparency within the organization.

Keywords: Ethics, corruption, culture, transparency, risk.

DECLARACIÓN DE ACEPTACIÓN DE NORMA ÉTICA Y DERECHOS

El presente documento se ciñe a las normas éticas y reglamentarias de la Universidad de Los Hemisferios. Así, declaro que lo contenido en este ha sido redactado con entera sujeción al respeto de los derechos de autor, citando adecuadamente las fuentes. Para la elaboración del presente trabajo se han podido utilizar datos confidenciales de una o más organizaciones por lo que se adjunta el correspondiente acuerdo de confidencialidad.

De comprobarse que no cumplí con las estipulaciones éticas, incurriendo en caso de plagio, me someto a las determinaciones que la propia Universidad plantee.

Lizbeth Alejandra Calderón Campoverde
C.I. 1726958307

DECLARACIÓN DE ACEPTACIÓN DE NORMA ÉTICA Y DERECHOS

El presente documento se ciñe a las normas éticas y reglamentarias de la Universidad de Los Hemisferios. Así, declaro que lo contenido en este ha sido redactado con entera sujeción al respeto de los derechos de autor, citando adecuadamente las fuentes. Para la elaboración del presente trabajo se han podido utilizar datos confidenciales de una o más organizaciones por lo que se adjunta el correspondiente acuerdo de confidencialidad.

De comprobarse que no cumplí con las estipulaciones éticas, incurriendo en caso de plagio, me someto a las determinaciones que la propia Universidad plantee.

Carlos Renato Ortuño Cevallos
C.I. 1716912793

ÍNDICE DE DOCUMENTOS

1. Identificación del problema

Una vez llevado a cabo las entrevistas iniciales con la Gerente de Recursos Humanos y Administración y la Oficial de Riesgos, se llegó a la conclusión que el área de indemnizaciones vehículos advierte ser aquella que representa un alto riesgo económico y reputacional para la Compañía, por cuanto maneja y administra las relaciones con más de cien proveedores, y que si bien se han establecido protocolos para el manejo de las mismas, persiste el riesgo de incurrir en actos antiéticos, principalmente materializados en la aprobación de siniestros fraudulentos.

2. Entrevista con el Jefe del Departamento de Indemnizaciones Vehículos.

De la entrevista realizada al Jefe del departamento de Indemnizaciones Vehículos, se evidencia que en la Compañía se han levantado protocolos a ser cumplidos por el área de indemnizaciones, por medio de los cuales han desconcentrado las funciones en tres tipos de colaboradores: inspectores, analistas y auditores. Para tal efecto existe el limitante impuesto a los ejecutivos en el sentido que ninguno de ellos puede negociar por sí solo. Sin embargo, en lo principal y por la experiencia de la propia Compañía en el control de riesgos, se ha llegado a determinar que son los auditores quienes presentan una mayor actitud para sacar beneficio personal, dado que son quienes tienen la última palabra al momento de resolver aprobando o no la indemnización por un siniestro. Adicional a esto, resulta necesario mencionar que de manera obligatoria se vincula a todos los proveedores bajo la política “Conozca a su proveedor” cuyo objetivo principal es evaluar posibles riesgos relacionados a Lavado de Activos.

3. Preparación de la capacitación

3.1 Pre-capacitación: Previo a impartir la capacitación se realizó una encuesta a todos los colaboradores del área Indemnizaciones Vehículos, cuyo objetivo principal fue identificar principalmente lo siguiente: 1) Porcentaje de personas que conocen acerca del Código de Ética; 2) Porcentaje de personas que conocen

la existencia del canal de denuncias “Canal de Ética” y su uso; 3) Los principales actos antiéticos que pueden materializarse dentro del área. Esto, con el fin de preparar la capacitación de una manera personalizada y que pueda ser eficaz.

3.2 Capacitación: Con el propósito de obtener mejores resultados y que estos sean recibidos de mejor manera por los colaboradores, se agendó dos sesiones mediante la herramienta zoom con ayuda del Área de Capacitación de la Compañía, con aproximadamente 20 colaboradores en cada sesión.

Esta capacitación se basó en dos ejes principales: 1) Explicación de la corrupción y concientización al personal “La corrupción nos afecta a todos”; 2) Explicación del canal de Ética, posibilidad de denunciar de manera anónima, denuncias de buena fe y sanciones. Para esta capacitación se utilizó diapositivas en PowerPoint y se realizó actividades interactivas.

3.3. Pos-capacitación: Una vez concluida cada capacitación se envió una nueva encuesta al personal, con el fin de verificar que efectivamente hayan adquirido los conocimientos necesarios, y se encuentren incentivados a denunciar actos antiéticos de los cuales tengan conocimiento. El pre-test en contraste con el pos-test se evidenció que los conocimientos fueron adquiridos satisfactoriamente.