



# BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE LA POLÍTICA GENERAL DE REPORTE Y DENUNCIA SEGUROS



## INTRODUCCIÓN<sup>1</sup>

El reporte<sup>2</sup> y la denuncia son elementos de gran importancia dentro del Programa de Ética de cualquier organización, debido a que posibilitan la prevención, identificación y sanción de irregularidades asociadas al desarrollo de su operación y al relacionamiento con sus diferentes grupos de interés.

Teniendo en cuenta esa importancia, el documento de *Buenas Prácticas para la Elaboración de la Política General de Reporte y Denuncia Seguros* presenta algunos lineamientos sobre la correcta implementación, administración y mejora de dicha política, con el fin de aumentar su eficacia al interior de la organización.

Sin embargo, los lineamientos establecidos en este documento sólo constituyen un referente elaborado en el marco de la Red Latinoamericana de Cumplimiento y su aplicabilidad y adaptabilidad deberá ser estudiada en función de la naturaleza de la operación, las características estructurales y los riesgos potenciales de cada una de las empresas.

---

<sup>1</sup> © Este documento es de uso exclusivo de los miembros de la Red Latinoamericana de Cumplimiento. Por consiguiente, no podrá ser copiado, distribuido o comercializado sin la autorización previa y escrita del Instituto Internacional de Estudios Anticorrupción, en su condición de entidad que ejerce la Secretaría Técnica de la Red Latinoamericana de Cumplimiento.

<sup>2</sup>El contenido y alcance de los términos “reporte” y “denuncia” deberán ser definidos por cada empresa. Sin embargo, para efectos de una mayor comprensión de este documento se adoptan las siguientes definiciones:

- **Reporte:** Consiste en la comunicación de cualquier evento, incidente o circunstancia ocurrido o existente al interior de la organización que (i) sea realizada a través de los canales establecidos para tal fin al interior de la organización, y (ii) que se encuentre asociada directa o indirectamente a las conductas o hechos susceptibles de ser reportadas de conformidad con la *Política General de Reporte y Denuncia* de la organización.
- **Denuncia:** Consiste en la comunicación de cualquier irregularidad o actuación ilícita dirigida a autoridades judiciales o administrativas externas a la organización.



# LINEAMIENTOS

La empresa deberá adoptar una *Política General de Reporte y Denuncia Seguros* (en adelante “la Política”) que establezca los principios generales por los cuales se rige (i) la cultura de reporte y denuncia al interior de la organización, (ii) el deber de reporte y denuncia, (iii) el tratamiento del reportante y/o denunciante y (iv) el trámite de los reportes.

Entre otros aspectos, se sugiere que la *Política* tenga en cuenta los elementos enunciados a continuación:

## 1. Cultura organizacional

- La organización deberá incluir y fomentar en su cultura organizacional el reporte y denuncia de cualquier irregularidad que afecte la organización. Entre otras medidas, esta recomendación incluye lo siguiente:
  - ✓ Construir una relación de confianza y respeto a partir de la cual el reportante y/o denunciante tengan certeza de que no se adoptarán medidas de retaliación en su contra.
  - ✓ Prohibir expresamente la adopción de acciones de retaliación en contra del reportante y/o denunciante.
  - ✓ Capacitar e informar de manera permanente a los directores, trabajadores y terceros sobre los siguientes aspectos:
    - Canales de reporte y denuncia.
    - Procedimientos de reporte y denuncia.
    - Beneficios del reporte y la denuncia .
    - Políticas de no retaliación.
  - ✓ Evitar que el reportante y/o denunciante sea catalogado como un “sapo” o “soplón”, o cualquier tipo de etiqueta que afecte su reputación.