



Carrera de Administración

Título: Rediseño del manual de procesos para adquisiciones en Aseguradora del Sur Matriz

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Tecnóloga en Administración.

Autora(s):

Grijalva Ortiz Camila Francesca

Tutor:

Dra. Espinosa Andrade Mónica del Pilar

Quito, 2023

I. Derecho de autor

Yo, Grijalva Ortiz Camila Francesca con cédula de ciudadanía Nro. 1751263276 en calidad de autora del trabajo de grado descrito, cedo los derechos al Instituto Universitario Tecnológico Honorable Consejo Provincial de Pichincha, para su publicación en el repositorio digital institucional, como apoyo a la educación, de acuerdo a la Ley de Educación Superior artículo 144.

Quito, 10 de marzo del 2023

Atentamente,

Nombre: Grijalva Ortiz Camila Francesca

1751263276

0962714439

cesca.grijalva@icloud.com

II. Constancia de aprobación del tutor

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación, aprobado por el Honorable Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico “Honorable Consejo Provincial de Pichincha”

Certifico:

Que el Trabajo de Investigación Rediseño del manual de procesos para adquisiciones en Aseguradora del Sur Matriz por la estudiante Grijalva Ortiz Camila Francesca de la promoción 1-4- TSADQ 2, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Titulación que el señor rector designe.

En la ciudad de Quito, a los 10 días del mes de marzo del 2023

Atentamente,

Dra. Mónica del Pilar Espinosa Andrade

III. Declaratoria de responsabilidad

Yo, Grijalva Ortiz Camila Francesca con cédula de identidad 1751263276, en calidad de egresado de la Carrera en Administración promoción 1-4-TSADQ2, declaró que los contenidos de este Trabajo de Titulación, requisito previo a la obtención del Grado de Tecnólogo en Administración, son originales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Quito, 10 de marzo de 2023

Atentamente,

Nombre: Grijalva Ortiz Camila Francesca

1751263276

0962714439

cesca.grijalva@icloud.com

IV. Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios y el universo por permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional y a mi familia por el apoyo y ánimo durante este proceso formativo.

V. Agradecimiento

El presente trabajo agradezco a Dios y el universo por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas. A mis padres y hermanas por su amor infinito. Agradezco al Dr. Edgar Espinosa, Isaac Latorre y a su familia por confiar en mí, abrirme las puertas y darme todo su apoyo durante este tiempo.

VI. Resumen

El proceso de adquisiciones en las organizaciones es un proceso fundamental para el desarrollo de las actividades desarrolladas. El rediseño del manual de procedimientos responde a la necesidad presentada en la actualidad puesto que, con el pasar de los años y el avance de la tecnología se presenta la importancia de automatizar el proceso de compras, con el fin de optimizar el tiempo de ejecución de los requerimientos solicitados en Aseguradora del Sur Matriz.

En el capítulo I del siguiente proyecto de investigación, se hará una breve introducción del planteamiento del problema que se presenta en el desarrollo que se basa el tema propuesta. Seguido por los objetivos del proyecto y se define el marco teórico con las destacadas definiciones para el análisis del proyecto citado. En referencia al marco legal, se aluden los reglamentos en las cuales se fundamenta en el presente proyecto.

En el capítulo II se preside que al desarrollar el diseño metodológico referido al presente trabajo de investigación. En respuesta a los resultados obtenidos en el proceso de investigación del presente proyecto para el rediseño del manual de adquisiciones en Aseguradora del Sur Matriz.

En el capítulo III, se presenta la propuesta del proyecto presentado, en el que se presenta el rediseño del manual de proceso de adquisiciones. Además, se consideran los beneficios que se obtendrán en el proceso de Compras y Proveedores de Aseguradora del Sur.

Palabras Claves: Rediseño, Manual de Procesos, Adquisiciones, Sistema, Compra

VII. Abstract

The acquisition process in organizations is a fundamental process for the development of the activities carried out. The redesign of the procedures manual responds to the need presented at present since, with the passing of the years and the advancement of technology, the importance of automating the purchasing process is presented, in order to optimize the execution time of the requirements requested in Aseguradora del Sur Parent Company.

In chapter I of the following research project, there will be a brief introduction to the approach to the problem that is presented in the development that is based on the proposed topic. Followed by the objectives of the project and the theoretical framework is defined with the outstanding definitions for the analysis of the aforementioned project. In reference to the legal framework, the laws and regulations on which this project is based are alluded to.

Chapter II presides over the development of the methodological design referred to this research work. In response to the results obtained in the investigation process of this project for the redesign of the acquisitions manual in Aseguradora del Sur Parent Company.

In chapter III, the project proposal presented is presented, in which the redesign of the procurement process manual is presented. In addition, the benefits that will be obtained in the Purchasing and Suppliers process of Aseguradora del Sur are considered.

Keywords: Redesign, Process Manual, Acquisitions, System, Purchase

ÍNDICE

I. Derecho de autor -----	1
II. Constancia de aprobación del tutor -----	2
III. Declaratoria de responsabilidad -----	3
IV. Dedicatoria -----	4
V. Agradecimiento -----	4
VI. Resumen -----	5
VII. Abstract -----	6
Índice de Tablas -----	11
Índice de Figuras -----	12
1. Introducción -----	13
2. Tema -----	14
3. Problema -----	14
4. Árbol de problema -----	16
5. Justificación -----	17
6. Objetivos -----	18
Objetivo General -----	18
Objetivos Específicos -----	18
7. Líneas y sublíneas de Investigación -----	19
8. Eje de formación -----	19
9. Primer capítulo -----	22
9.1. Marco Teórico -----	22
9.1.1. Manual -----	22
9.1.1.1. Concepto-----	22
9.1.1.2. Características del manual -----	22
9.1.1.3. Usos-----	23
9.1.2. Procesos -----	23

9.1.2.1.	Definiciones -----	23
9.1.2.2.	Tipos de procesos -----	24
9.1.2.3.	Importancia de los procesos en las empresas -----	24
9.1.3.	Adquisiciones-----	24
9.1.3.1.	Definición-----	24
9.1.3.2.	Importancia de las compras-----	25
9.1.3.3.	Objetivos-----	25
9.1.4.	Manual de procesos de adquisición -----	25
9.1.4.1.	Concepto-----	25
9.1.4.2.	Importancia -----	26
9.1.5.	Manual de procesos de adquisiciones-----	26
9.1.5.1.	Objetivo -----	26
9.1.5.2.	Importancia -----	26
9.1.6.	Mejora continua -----	26
9.1.6.1.	Definición-----	26
9.1.7.	Acuerdos de nivel de servicio-----	27
9.1.7.1.	Definición-----	27
9.2.	Marco temporo espacial -----	28
9.2.1.	Aseguradora del Sur-----	28
9.2.1.1.	Reseña histórica-----	28
9.2.1.2.	Ubicación -----	28
9.2.1.3.	Why-----	28
9.2.1.4.	Valores -----	28
9.2.1.5.	Giro de negocio -----	29
9.3.	Marco Legal-----	29
9.4.	Marco Conceptual-----	30
9.4.1.	Manual -----	30
9.4.2.	Adquisiciones-----	30
9.4.3.	Herramienta tecnológica -----	30
9.4.4.	Trazabilidad-----	30
9.4.5.	Procedimiento-----	30
9.4.6.	Indicadores-----	30
9.4.7.	Optimización de recursos -----	31
9.4.8.	Innovación -----	31
9.4.9.	Gestión Operativa-----	31
9.4.10.	Pliego de condiciones-----	32
9.4.11.	Benchmarking-----	32
9.4.12.	Indicadores de gestión -----	32
10.	<i>Segundo Capítulo</i> -----	33

10.1.	Diagnóstico Situacional-----	33
10.2.	Diseño de la investigación-----	33
10.2.1.	Enfoque cualitativo -----	33
10.2.2.	Método Científico-----	33
10.2.3.	Investigación descriptiva -----	33
10.3.	Unidad de análisis -----	34
10.4.	Técnicas de Investigación -----	34
10.4.2.	Encuesta-----	35
10.5.	Análisis y Resultado de la entrevista-----	35
10.5.1.	Preguntas y respuestas-----	35
10.5.1.1.	Pregunta 1. ¿A qué se dedica el proceso de Compras y Proveedores?-----	35
10.5.1.2.	Pregunta 2. ¿Cuántas personas están involucradas en el procedimiento de adquisiciones? 35	
10.5.1.3.	Pregunta 3. ¿Cuáles son las políticas internas para la intervención de Compras y Proveedores en las adquisiciones de bienes y servicios de la compañía?-----	36
10.5.1.4.	Pregunta 4¿Se encuentra documentado el proceso de adquisiciones en manuales, diagramas de flujos y procedimientos?-----	36
10.5.1.5.	Pregunta 5. ¿Has pensado en automatizar el proceso?-----	36
10.5.1.6.	Pregunta 6 ¿Con qué frecuencia se realizan adquisiciones y cuanto toma el mismo? 37	
10.5.1.7.	Pregunta 7. ¿Qué áreas intervienen en el proceso de adquisiciones? -----	37
10.5.1.8.	Pregunta 8. A su criterio ¿De qué manera se puede mejorar el proceso de adquisiciones? 37	
10.5.1.9.	Pregunta 9. Actualmente, ¿Existe una trazabilidad de los requerimientos, indicadores y retroalimentación?-----	37
10.5.1.10.	Pregunta 10. ¿La empresa tiene claridad de los ahorros y de los servicios generados por el proceso de Compras y Proveedores? -----	37
10.6.	Análisis e interpretación de la entrevista -----	38
10.7.	Análisis y resultados de la encuesta-----	38
10.7.1.	Pregunta 1. ¿Usted conoce el actual manual de procesos para adquisiciones en Aseguradora del Sur? -----	38
10.7.1.1.	Análisis -----	39
10.7.1.2.	Interpretación-----	39
10.7.2.	Pregunta 2. ¿Existe una trazabilidad de los requerimientos, retroalimentación e indicadores del proceso de adquisiciones administrativas? -----	39
10.7.2.1.	Análisis -----	40
10.7.2.2.	Interpretación-----	40
10.7.3.	Pregunta 3. ¿Existe un beneficio en la compañía con los procesos que ya son automatizados? 40	
10.7.3.1.	Análisis -----	41

10.7.3.2.	Interpretación-----	41
10.7.4.	Pregunta 4. ¿La empresa tiene claridad del proceso de adquisiciones? -----	42
10.7.4.1.	Análisis -----	42
10.7.4.2.	Interpretación-----	42
10.7.5.	Pregunta 5. ¿La empresa tiene claridad de los ahorros y de los servicios generados por el proceso de Compras y Proveedores? -----	42
10.7.5.1.	Análisis -----	43
10.7.5.2.	Interpretación-----	43
10.7.6.	¿Considera adecuado actualizar el manual de proceso de adquisiciones? -----	44
10.7.6.1.	Análisis -----	44
10.7.6.2.	Interpretación-----	44
10.8.	Conclusión del diagnóstico situacional -----	45
11.	<i>Tercer Capítulo</i> -----	46
3.1.	Introducción -----	46
3.2.	Rediseño del manual de proceso de adquisiciones -----	47
3.4.	Diagrama de flujo proceso de adquisiciones -----	59
3.5.	Descripción de actividades proceso de adquisiciones -----	59
3.6.	Indicadores de gestión del procedimiento-----	65
3.7.	Anexos -----	66
3.7.1.	Formatos de anexos internos-----	66
3.7.2.	Formato de anexos externos-----	66
12.	<i>Conclusiones</i> -----	67
13.	<i>Recomendaciones</i> -----	67
14.	<i>Bibliografía</i> -----	67
15.	<i>Aexos</i> -----	71
15.1.	Carta autorización Aseguradora del Sur-----	71
15.2.	Encuesta -----	71
15.3.	Enlace encuesta -----	74
15.4.	Guion Entrevista -----	75
15.5.	Manual “Prevención de la vado de activos” Aseguradora del Sur.-----	76
15.6.	Presentación corporativa 2022 Aseguradora del Sur. -----	156
15.7.	Formato-----	174
15.8.	Carta de aceptación de pagos-----	175
15.9.	Carta aceptación forma de pago -----	176
15.10.	Manual de proceso de adquisiciones actual -----	177

Índice de Tablas

Tabla 1	19
Tabla 2 Eje de formación	19
Tabla 3 Resultado pregunta 1	38
Tabla 4 Resultado pregunta 2	40
Tabla 5 Resultado pregunta 3	41
Tabla 6 Resultado pregunta 4	42
Tabla 7 Resultado pregunta 5	43
Tabla 8 Resultado pregunta 6	44
Tabla 9 Descripción de actividades proceso de adquisiciones	60
Tabla 10 Indicadores de gestión	65
Tabla 11 Formato de anexos internos	66
Tabla 12 Formato de anexos externos	66

Índice de Figuras

Figura 1	16
Figura 2	34
Figura 3	38
Figura 4	39
Figura 5	40
Figura 6	42
Figura 7	43
Figura 8	44
Figura 9	59

1. Introducción

En el transcurso de los últimos años, dentro de las organizaciones se ha demostrado que, el desarrollo tecnológico ha ido en crecimiento con la innovación de los recursos para la ejecución de cada proceso, con el fin de adaptarse y optimizar los procedimientos para ayudar a los colaboradores y por supuesto a la empresa; por lo cual es necesario que se vuelva a levantar y diseñar el proceso de adquisiciones en Aseguradora del Sur Matriz.

Aunque parezca sencillo, el levantamiento de manuales y la actualización de procedimientos es un verdadero desafío pues, no existen suficientes fuentes donde se pueda extraer información ya que depende totalmente del manejo interno de cada organización. En Aseguradora del Sur el desarrollo de sistemas y por ende, la actualización de manuales de procedimiento, se enfoca principalmente en las áreas comerciales, atención al cliente, indemnizaciones, etc. Este inconveniente ha generado que se utilice el mismo manual durante varios años, dejando a un lado la innovación que se puede realizar para alcanzar nuevos objetivos para la organización.

El rediseño del manual de procesos de adquisiciones es una iniciativa que atiende la necesidad de transformar el proceso que se lleva a cabo actualmente. Es por ello que este proyecto se enfocará principalmente en redefinir el procedimiento de adquisiciones con el fin de disminuir la carga operativa gestionando las compras desde un sistema automatizado y se puede ejecutar un proceso transparente, eficiente y eficaz.

2. Tema

Rediseño de manual del proceso de adquisiciones Aseguradora del Sur Matriz

3. Problema

En América Latina y el Caribe la gestión de compras o adquisiciones hoy por hoy son conocidas como herramientas de desarrollo en el cual permite incorporar a varios sectores dentro del proceso económico regional. Este dinamismo de economía, da como efectos en la generación de empleo, la canalización de inversión y el desarrollo productivo de los proveedores. “La apuesta por una cooperación entre sistemas y autoridades de compras públicas y privadas en la región representa un desafío para el desarrollo de un posible sistema regional de compras, el cual ya presenta avances en los esquemas y mecanismos de integración descritos. Las experiencias asiáticas (APEC) y europea, con mayor nivel de integración en compras, pueden ser referencia para adaptarlas a las condiciones y realidades nacionales de América Latina y el Caribe” (Secretaría Permanente del SELA, 2014, pág. 39).

En Ecuador, se puede comprobar el crecimiento y el desarrollo dentro del manejo de adquisiciones puesto que, en la mayoría de las organizaciones tanto públicas como privadas han invertido en una plataforma de compras de bienes y servicios demostrando que el procedimiento puede funcionar gracias a la automatización del proceso.

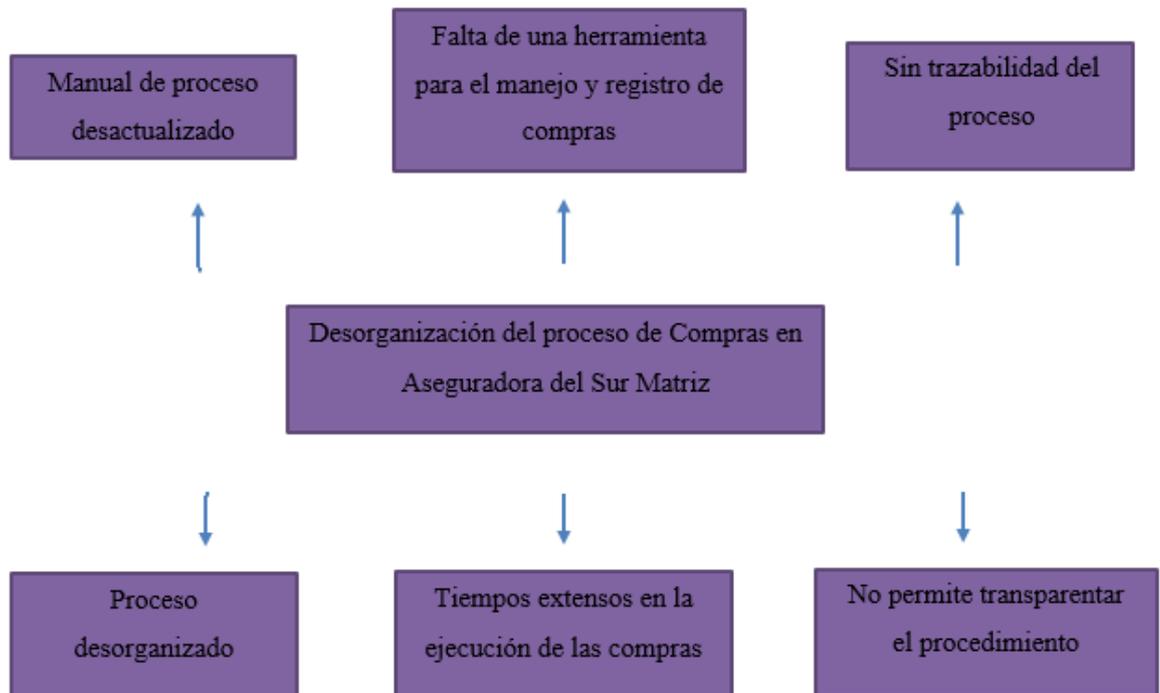
En Aseguradora del Sur Matriz si bien existe un manual de procedimiento, el mismo está limitado en el manejo de las compras dejando que sea un proceso completamente operativo para la persona que lleva a cabo las adquisiciones.

La ausencia de una herramienta en la cual se pueda organizar, trazar y desarrollar el proceso de adquisiciones dentro de las organizaciones genera que el proceso de compras sea extenso; si bien se cumple con el requerimiento, con el desarrollo de una herramienta se pueda alcanzar un mejor resultado.

Bajo los principios descritos, se sostiene la siguiente pregunta de investigación: ¿El rediseño de manual del proceso de adquisiciones genera beneficio en Aseguradora del Sur Matriz?

4. Árbol de problema

Figura 1



5. Justificación

La necesidad de rediseñar el manual de procesos de adquisiciones en Aseguradora del Sur nace con el crecimiento de la organización; es importante destacar que para poder llevar con mayor eficiencia y transparencia los requerimientos es necesario contar con un manual de procedimiento alineado con los objetivos de la empresa.

La desactualización que se presenta dentro del manual de procesos de adquisiciones, así como la falta de una herramienta para el manejo de las mismas, requiere que sean atendidas para la mejora continua del proceso de compras, garantizando un beneficio para la empresa.

Dentro de la organización esta idea innovadora facilitará el correcto manejo de las adquisiciones cumpliendo y transparentando el proceso solicitado por los clientes internos; se apertura un correcto manejo de los requerimientos y proporciona una fácil visualización y trazabilidad del proceso.

Los conocimientos logrados durante el proceso de aprendizaje en el Tecnológico Universitario Pichincha apalancar la ejecución del rediseño del manual de proceso de adquisiciones en Aseguradora del Sur Matriz, cumpliendo con el principal objetivo actualizar el procedimiento con el fin de impulsar y automatizar las compras, las cuales se puede plasmar de manera objetiva a corto plazo.

6. Objetivos

Objetivo General

Rediseñar el manual de procesos para adquisiciones en Aseguradora del Sur Matriz.

Objetivos Específicos

- Fundamentar mediante fuentes primarias y secundarias el rediseño del manual de procesos para adquisiciones en Aseguradora del Sur Matriz.
- Compilar la información que permita sugerir el rediseño del manual de procesos para adquisiciones en Aseguradora del Sur Matriz.
- Desarrollar el manual de procesos para las adquisiciones en Aseguradora del Sur actualizado.

7. Líneas y sublíneas de Investigación

Tabla 1

TEMA DE INVESTIGACIÓN	REDISEÑO DE MANUAL DEL PROCESO DE ADQUISICIONES ASEGURADORA DEL SUR MATRIZ
SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	Emprendimiento e innovación
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	Promover una sociedad participativa

8. Eje de formación

Tabla 2 Eje de formación

	MATERIAS INTEGRADORAS	RESULTADOS DE APRENDIZAJES
Eje de formación.	Metodología de la investigación y desarrollo de emprendimiento.	<p>Analiza la utilidad del manejo de fuentes de información.</p> <p>Desarrolla la capacidad de análisis y síntesis para el tratamiento del conocimiento científico y aplica a solución de un problema de investigación en el campo de la Administración.</p>
	Métodos de producción para economía popular y solidaria y talleres artesanales.	<p>Está en la capacidad de aplicar los conocimientos para la creación y gestión de la producción en empresas pequeñas y de economía popular y solidaria.</p> <p>Puede desarrollar sistemas de producción de bienes o generación de servicios.</p>

	<p align="center">Administración de Presupuestos.</p>	<p>Entiende la importancia de los presupuestos como reflejo cuantitativo de los objetivos y herramienta de evaluación del actuar empresarial, así como técnica de planeación financiera.</p> <p>Planea las actividades de la empresa de acuerdo a los objetivos propuestos, a través de la recolección de información financiera dependiendo del tipo de empresa.</p>
	<p align="center">Marketing para emprendedores.</p>	<p>Elabora y aplica los elementos del marketing que se diseñan en los emprendimientos con el fin de proyectar una gestión de excelencia en la pyme.</p> <p>Aplica de manera práctica las estrategias genéricas y alternativas a fin de generar alternativas de competitividad en el mercado a cualquier tipo de organismo económico –social.</p>
	<p align="center">Gestión de la Calidad.</p>	<p>Analiza, identifica y comprende problemas administrativos de manufactura y servicios locales para realizar investigaciones de nivel exploratorio, con enfoque prospectivo para el uso adecuado de métodos que conserven el ecosistema, a fin de promover el desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y Economía Popular y Solidaria.</p>
	<p align="center">Finanzas Corporativas.</p>	<p>Aplica técnicas de análisis financiero y planeación para comprender la situación financiera actual de la organización y proyectarla a futuro de acuerdo a la capacidad y estructura.</p>

		Calcula la viabilidad y rentabilidad de inversiones, mediante la valoración de diferentes indicadores que administran el riesgo y el rendimiento
--	--	--

9. Primer capítulo

9.1. Marco Teórico

9.1.1. Manual

9.1.1.1. Concepto

Se denomina manual a toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo. Los manuales son de formidable relevancia a la hora de transmitir información que sirva a las personas a desenvolverse en una situación concluyente. (Asanza Molina, Miranda Torres, Ortiz Zambrano y Espín Martínez 2016).

“El manual es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática de información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo” (Duhart Kizatus, 2007). Se puede decir que el manual es un documento de apoyo para uno o varias personas en el cual se encuentran políticas de las actividades que se pueden o deben realizar. Es un instrumento importante puesto que los manuales persiguen la mejor eficiencia en la ejecución de las tareas asignadas para el alcance de los dos objetivos.

9.1.1.2. Características del manual

(Aguilar S. 2019) plantea cuatro características que deben tener los manuales:

- La primera es “Estos manuales deben de estar escritos en lenguaje sencillo y preciso y lógico, de tal manera que se garantice la aplicabilidad en las tareas y funciones descritas. Deben estar elaborados mediante una metodología conocida que permita flexibilidad para su modificación y/o actualización de acuerdo a las políticas emitidas por la organización”
- Una segunda característica es “Los manuales deben contar con una metodología para tu fácil aplicación y actualización, en esquemas intercambiables que permitan acondicionar las modificaciones sin tener la necesidad de alterar el documento, de esta manera cuando el proceso de actualización inicie se lleve de forma automatizada registrando la fecha, tipo de novedad, contenido, descripción versión, entre otros aspectos”.

- La tercera característica menciona que “Los manuales debe ser dados a conocer a todos los involucrados con el proceso, para su apropiación, uso y operación”
- La cuarta característica “Los manuales deben cumplir con la función para la cual fueron creados; y se debe evaluar su aplicación, permitiendo así posibles cambios o ajustes. Cuando se evalúe su aplicabilidad se debe establecer el grado de efectividad de los manuales en las dependencias de la organización”

9.1.1.3. Usos

La existencia de un manual de procedimientos sirve para que la administración aumente la posibilidad de que los empleados utilicen los sistemas y procedimientos prescritos al llevar a cabo sus tareas. El manual ofrece además al personal una guía del trabajo, guía que resultará particularmente valiosa para orientar a los nuevos empleados. (Duhat Kizatus, 2007).

9.1.2. Procesos

9.1.2.1. Definiciones

(Heras M., 1996,2) define proceso como "el conjunto de actividades secuenciales que realizan una transformación de una serie de inputs (material, mano de obra, capital, información, etc.) en los outputs deseados (bienes y/o servicios) añadiendo valor" Por su parte, (Chase, Jacobs y Aquilano 2004), proceso es cualquier parte de la organización que recibe insumos y los transforma en productos o servicios, mismos que se espera que sean de mayor valor para la organización. El entendimiento del funcionamiento del proceso es vital para asegurar la competitividad de una compañía; el proceso que no se ajuste a las necesidades de la empresa a futuro se castigará a la misma cada minuto que opere.

A fin de la presente investigación, se observa que los autores citados coinciden en que un proceso es la transformación de elementos de tipo tecnológico, mano de obra, material, etc., y los transforma en un bien o un servicio que aportan valor hacia la compañía.

9.1.2.2. Tipos de procesos

Los autores (Chase, Jacobs y Aquilano, 2004) consideran que existen varias maneras de clasificar a los procesos, una de ellas consiste en determinar si son procesos de varias etapas o de una sola etapa. En este sentido los procesos de una sola etapa son aquellos que para la ejecución el mismo no es interrumpido en sus pasos, en cambio, un proceso de varias etapas tiene varios grupos de actividades que están vinculadas por medio de flujos.

9.1.2.3. Importancia de los procesos en las empresas

Para el autor (Zaratiegui, 1999, los procesos actualmente son considerados como la base operativa y gradualmente se van convirtiendo en la base estructural de las empresas. Estos procesos, al requerir un conjunto de entradas materiales e inmateriales y componerse de actividades que van transformando estas entradas, fuerza la cooperación creando una cultura de empresa distinta, más abierta, menos jerárquica y más orientada a los resultados.

Estas son ventajas óptimas para el entorno actual y cambiante de las compañías, se debe considerar incluir la importante característica de que los procesos son repetitivos, y su mejora exige una reflexión y planificación previa y constante para el retorno de las inversiones realizadas.

9.1.3. Adquisiciones

9.1.3.1. Definición

La RAE define adquirir como “alcanzar la posesión de una cosa, por trabajo”. Sinónimo de compras, conseguir y obtener, acción de adquirir y hacer propio lo que a nadie le pertenece”. Con esta definición se puede partir de la forma en que una persona obtiene algo para su beneficio; Según (Sangri Coral, 2014) hay cuatro formas de obtener el bien deseado:

- La primera: “Haciéndolo, es decir, fabricándose desde la materia prima, como ejemplo la leche, mantequilla o queso para consumo”.
- La segunda, “Pidiéndolo en súplica, la persona que da no recibe nada monetario solo gratitud”.
- La tercera, “Obteniéndose por coacción, por la fuerza, es decir, robándole”

- La cuarta, “Adquiriendo, por medio de una transacción, lo compra y paga algo en dinero o trueque”

9.1.3.2. Importancia de las compras

El éxito de las empresas radica en la actividad de la administración de los bienes adquiridos. La empresa necesita bienes administrativos, sistemas y servicios para su funcionamiento, sin los cuales no se podrá llevar a cabo de manera correcta.

Las compras deben beneficiar a las empresas ahorros en efectivo y en la fluidez del capital bajo a un sistema organizado, las compras le representan a la empresa una buena administración, negociando plazos de pago, descuento y oportunidad de beneficios. (Sangri Coral, 2014)

9.1.3.3. Objetivos

El autor indica que todas las actividades de administración de compras tienen como objeto general y algunos objetivos específicos; el objetivo general es adquirir los recursos materiales que necesita la organización de mayor calidad y al mejor precio. Por otro lado el autor también menciona los siguientes objetivos específicos:

- Reducción de costos, mejorar el trinomio costo-beneficio y utilidad, el segundo comprar al mínimo precio, sin olvidar la calidad, el volumen y la pronta utilización de lo adquirido.
- El servicio debe optimizar los tiempos y las coordinaciones con los procesos que cumplen con los requerimientos solicitados. (Sangri Coral, 2014)

9.1.4. Manual de procesos de adquisición

9.1.4.1. Concepto

El manual de adquisiciones es donde se encuentra el ciclo o serie de acciones necesarias para obtener bienes o servicios de una fuente externa. Dentro del mismo se puede encontrar desde el inicio del proceso que está la investigación de proveedores, solicitudes de propuestas y pedidos, negociación de presupuestos, compras y auditoría. El ciclo de adquirentes puede requerir mucho tiempo y capital para completarse. (Henderson C, 2020)

9.1.4.2. Importancia

- La importancia de tener un manual de procedimiento de adquisiciones es que se debe implementar adecuadamente sus pasos ya que de esta manera se puede ayudar a las empresas a optimizar sus beneficios. La implementación de un sistema integral puede ayudar a gestionar los riesgos asociados con la cadena de suministro, además la prevención de riesgos relacionados con las finanzas, contratos, producción y operaciones puede promover la eficiencia operativa y la rentabilidad. (Henderson C, 2020)

9.1.5. Manual de procesos de adquisiciones

9.1.5.1. Objetivo

El manual de procedimiento de adquisiciones tiene como objetivo definir los procesos que se realizan dentro de una empresa para la compra de bienes o contratación de servicios para su funcionamiento, además se establece los tiempos de coordinación, comunicación necesaria y los responsables de cada una de las etapas del proceso de abastecimiento (Xternaliza, 2021).

9.1.5.2. Importancia

La importancia del manual de proceso de adquisiciones radica en la optimización de los procesos de compra de suministros y abastecimiento de una empresa. Es decir, si cada una de los procesos de las empresas gestiona las compras seguramente habría muchas pérdidas en consecuencia a la diferencia de criterios, múltiple adquisición de determinadas provisiones que podrían haberse conseguido a un precio mucho más competitivo si se hubiera hecho de forma conjunta (Xternaliza, 2021).

9.1.6. Mejora continua

9.1.6.1. Definición

La mejora continua, es una filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio. La mejora continua no sólo tiene sentido para una empresa de producción masiva sino que también en empresas

que prestan servicios principalmente porque si tienes un sistema de Mejora Continua (sistema quiere decir que es algo establecido y conocido por todos en la empresa donde se está aplicando) de acuerdo al autor (Ripoll, M 2010) tiene las siguientes características.

- Un proceso documentado, esto permite que las personas involucradas en las áreas de dicho proceso lo conozcan y todos lo apliquen de la misma manera cada vez.
- Tipos de sistemas de medición que permita determinar si los resultados esperados se están logrando, es importante para los indicadores de medición.
- Participación de todas o algunas personas relacionadas directamente con el proceso ya que son estas personas las que día a día tienen que lidiar las virtudes y defectos del mismo

9.1.7. Acuerdos de nivel de servicio

9.1.7.1. Definición

(Manzano, José Luis 2017) Define a los acuerdos de nivel de servicio, también conocido como SLA (service level agreement), es un contrato que recoge los distintos productos o servicios que ofrece un proveedor y en el cual se fija los requerimientos que el proveedor tanto interno como externo debe cumplir. Estos requisitos están cuantificados dentro del propio acuerdo de nivel de servicio, normalmente a través de métricas que indican un valor en un rango en los que se establece el servicio con un máximo que no debe incrementar o un mínimo que no puede disminuir.

Dentro del contrato de SLA, se deben incluir 3 puntos fundamentales que recoge de forma completa y apropiada el acuerdo de servicio entre las partes: Declaración de objetivos, Especificación de servicios y Gestión del servicio. Es decir se deben establecer cifras medibles alcanzables a los distintos servicios que se incluyen en el acuerdo de nivel de servicio de tal manera que se puedan estructurar de forma apropiada el SLA.

9.2. Marco temporo espacial

9.2.1. Aseguradora del Sur

9.2.1.1. Reseña histórica

Aseguradora del Sur, empresa orgullosamente ecuatoriana, cuenta con más de 33 años de trayectoria en la industria de seguros con productos a la medida. El objetivo principal de la organización es brindar a los ecuatorianos la mayor protección, en todo momento y lugar, bajo los conceptos de fortaleza y solidez y con el respaldo internacional. Actualmente, esta categorizada dentro del top 5 de aseguradoras del país. De hecho, la reconocida calificadora de riesgo Class International Rating ha ratificado por cuarto año consecutivo, nuestra calificación de riesgo AAA, demostrando así la capacidad de pago de siniestros, el cumplimiento de las obligaciones contractuales y el cumplimiento con los asegurados.

9.2.1.2. Ubicación

Es la aseguradora con mayor cobertura a nivel nacional. Se encuentra en la costa, sierra y oriente ecuatoriano; particularmente en las provincias de Pichincha, Imbabura, Santo Domingo de los Tsáchilas, Manabí, Guayas, Azuay, Chimborazo, Loja y Francisco de Orellana.

9.2.1.3. Why

- ¿Por qué lo hacemos? Nos interesa tu bienestar y te ayudamos a renacer en los momentos difíciles.
- ¿Cómo lo hacemos? Entregamos experiencias positivas a nuestros clientes de forma sencilla y práctica.
- ¿Qué hacemos? Somos una empresa de seguros con productos a la medida de tu necesidad para ti, tu **familia y tu empresa.**

9.2.1.4. Valores

- Actuar con amor
- Servir con pasión

- Trabajar como equipo único
- Construir confianza y credibilidad
- Alcanzar y mejoramos los resultados
- Innovar permanentemente

9.2.1.5. Giro de negocio

Venta de suministros de seguros en las siguientes líneas:

Individual, venta uno a uno; Masivos, venta a empresas masivas como concesionarias; Corporativos, Cooperativas, Fianzas, seguro de fiel cumplimiento de contrato y Cuentas Públicas.

La gestión de los procesos de soporte y administrativos se centraliza en Matriz en la ciudad de Quito y se replican a nivel nacional.

9.3. Marco Legal

El presente marco legal se basará en el reglamento interno de Aseguradora del Sur así como en los códigos de ética y conducta. En el mismo se indica que todas las áreas deben contar con su respectivo o respectivos manuales de procedimientos para que los mismos sean socializados con el personal y todos los involucrados.

Art. 2. Cumplimiento de la Ley y Normativa Vigente Código de Ética Aseguradora del Sur, establece incorporar las políticas, procedimientos y procesos las disposiciones normativas que orientarán el cumplimiento de lo establecido por los organismos competentes.

Art. 6.2. Principios Generales Código de Ética inciso f, Los funcionarios y empleados deberán poner en práctica los procedimientos y controles diseñados para la vinculación de clientes de conformidad con los productos y servicios que se ofrecen y a los cuales aquel esté interesado en acceder.

9.4. Marco Conceptual

9.4.1. Manual

“Una guía que ayuda a entender de forma ordenada y concisa, la misma que brinda las instrucciones necesarias para que un usuario pueda utilizar un determinado producto o servicio” (Pérez Porto J, 2010)

9.4.2. Adquisiciones

“Es el acto de obtener algún producto o servicio mediante una transacción, es decir el demandante realice una compra y el pago debe ser aceptado por el oferente” (Westreicher G, 2022)

9.4.3. Herramienta tecnológica

“Mecanismo sistematizado para obtener información válida y certera sobre tópicos específicos. Tienen como fin el intercambio de experiencia, estudios e investigación en el interior de las organizaciones” (Monroy Correa, 2014)

9.4.4. Trazabilidad

“Es la capacidad de rastrear todos los procesos, desde la adquisición de materias primas hasta la producción, consumo y eliminación, de sistemas y servicios para poder aclarar cuando fue producido y/o creado por quién y por qué” (Torres Iván, 2015).

9.4.5. Procedimiento

Es todo aquel método o sistema mediante el cual se puede ejecutar algo. En el ámbito del trabajo existen los procedimientos administrativos, los cuales sirven para sistematizar la actividad organizativa y burocrática de una empresa o entidad, siguiendo unas pautas determinadas para el correcto uso” (Ferrer, J. 2016).

9.4.6. Indicadores

“Un indicador es la característica específica, observable y medible que puede ser usada para mostrar los cambios y progresos que está haciendo hacia el

resultado específico; los indicadores deben ser claros y precisos, se describen clara y exactamente lo que se está midiendo” (Jansen, H. 2010)

9.4.7. Optimización de recursos

“Es el uso de todos los medios técnicos, productivos y humanos de los que depende el proceso de producción, de tal manera que se consiga el máximo beneficio; esta se consigue aportando cada uno de ellos lo que le corresponde sin tener que llevarlos al límite. Por tanto, una empresa será productiva cuando obtenga los mejores resultados para tener un mayor número de recursos” (Billin, P. 2017)

9.4.8. Innovación

“Consiste en utilizar conocimiento para construir un nuevo camino que lleve una determinada meta. Cada proceso es específico y no sirve para abordar otros retos; en términos generales, es conseguir un fin a través del conocimiento siguiendo un camino que no se había seguido previamente”. (Palacio, J. 2015)

9.4.9. Gestión Operativa

“Es un modelo de gestión compuesto por un conjunto de tareas y procesos enfocados a la mejora de las organizaciones internas, con el fin de aumentar su capacidad para conseguir los propósitos de sus políticas y sus diferentes objetivos operativos; se derivan directamente de los objetivos tácticos por lo que se encuentran involucradas cada una de las actividades de la cadena de valor interno”. (Billin, P. 2017).

9.4.10. Pliego de condiciones

Documento en el cual se determinan las especificaciones que regulan la ejecución de un proyecto; el mismo es redactado por el promotor: Es decir, es un documento contractual, de carácter exhaustivo y obligatorio en el que se establecen las condiciones o especificaciones que se aceptan dentro de un proyecto o un contrato de servicios, etc. «Pliego de Condiciones. Proyectos Fin de carrera legal».

9.4.11. Benchmarking

Según David T. Kearns, 2022 “El benchmarking es un proceso sistemático y continuo para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones reconocidas como las mejores práctica, aquellos competidores más duros” En resumen, consiste en tomar como referencia a los competidores más fuertes y acoplar sus métodos, estrategias dentro de la legalidad.

9.4.12. Indicadores de gestión

De acuerdo al autor Cuartin, A (2020), Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud al ser comparada con una referencia, puede estar señalada a una desviación en la cual se tomarán acciones correctivas o preventivas según el caso.

10. Segundo Capítulo

10.1. Diagnóstico Situacional

El presente proyecto de investigación está basado en el método cualitativo, puesto que la sustracción de la información se enfoca en la recolección de información fundamentada en técnica y situaciones que arrojan con el fin de comprender, interpretar, reconstruir y reflexionar acerca de las experiencias e historias de los informantes. Mediante el método científico se verificó una serie de procedimientos y actividades pertenecientes al proyecto. La investigación histórica se encuentra vinculada al conocimiento de las etapas de los objetos en su sucesión cronológica para conocer la evolución y desarrollo del objeto o fenómeno de investigación.

10.2. Diseño de la investigación

10.2.1. Enfoque cualitativo

“Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación,” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). La misma que recopila datos reales de las personas que participan dentro del proceso de Compras.

10.2.2. Método Científico

“El método científico es una técnica que nos permite llegar a un conocimiento que pueda ser considerado válido desde el punto de vista de la ciencia.” (Arias, 2012) es decir, se refiere al camino que permite llegar al objetivo a través de técnicas y procedimientos ordenados.

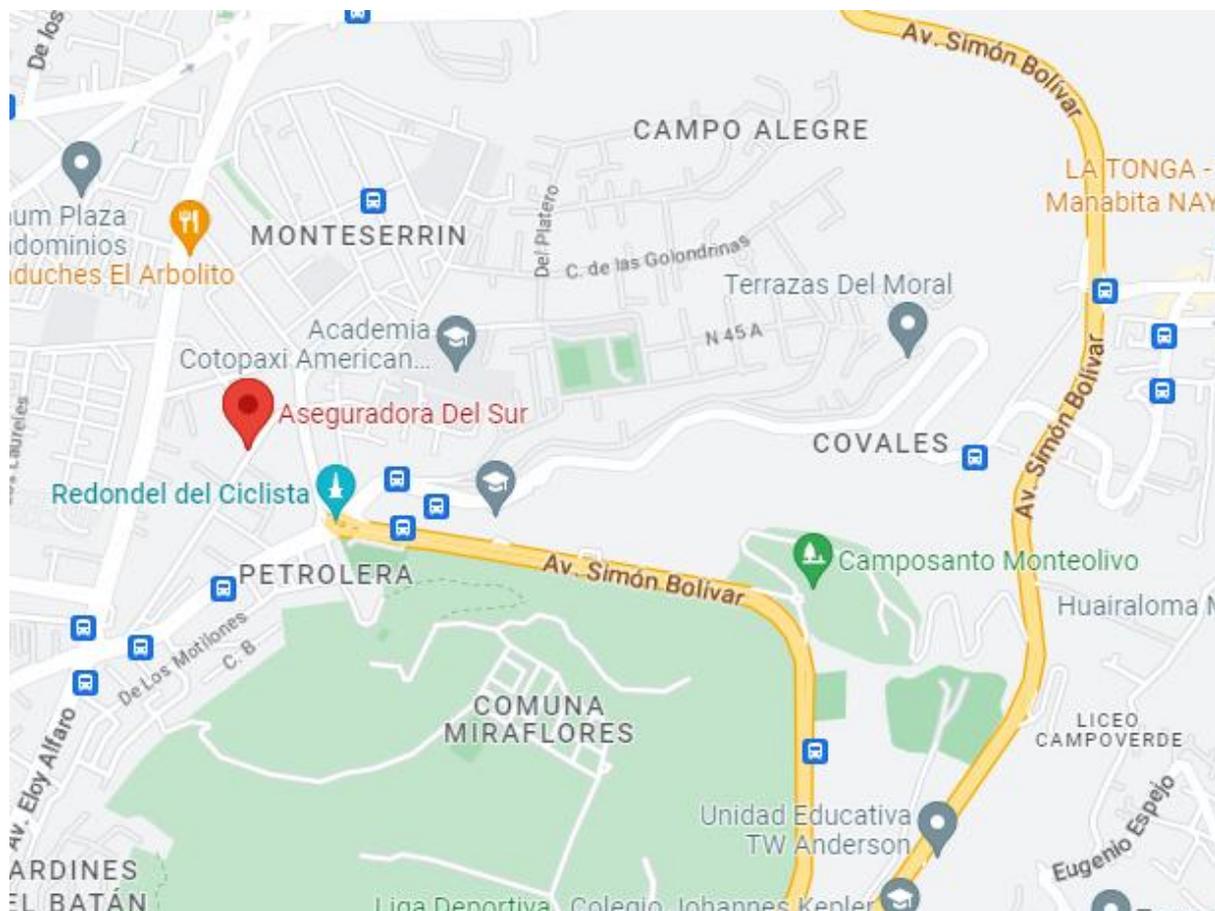
10.2.3. Investigación descriptiva

Es aquella metodología que describe una circunstancia que se presenta, recopilando información cualitativa del objetivo definido. “En la investigación descriptiva el propósito es exponer el evento estudiado, haciendo una enumeración detallada de sus características, de modo tal que en los resultados se pueden obtener dos niveles, dependiendo del fenómeno y propósito del investigador” (Hurtado, 2012).

10.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis utilizada en el presente proyecto comprende todo el personal del área de Compras y Proveedores en Aseguradora del Sur Matriz, ubicados en la ciudad de Quito.

Figura 2



Nota 1. Tomado de (Google Maps, 2023)

Se considera que, la población existente en Aseguradora del Sur es de 264 colaboradores a nivel nacional. Referenciando que el proyecto se va a trabajar en el área de Compras y Proveedores proyecta trabajar con los 5 empleados pertenecientes al área mencionada. Al ser una población conocida y manejable, se omite la idea de sacar una muestra, planteando trabajar con el 100% de la misma.

10.4. Técnicas de Investigación

10.4.1. Entrevista

La entrevista es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que

se investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo; los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma. (S.a., 2010), es decir que es indispensable que se lleve a cabo mediante una conversación unilateral y profesional; tiene importancia del punto de vista experimental y educativo.

10.4.2. Encuesta

La encuesta es un procedimiento dentro de la investigación con el cual el investigador recopila datos de una parte o de toda la población estudiada, mediante preguntas ordenadas y enfocadas en un tema específico. Conceptualizando: “Se define la encuesta como una técnica para obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (Arias, 2012, pág. 72).

10.5. Análisis y Resultado de la entrevista

Entrevista realizada a Daniel Alejandro Ramos Cevallos, Jefe de Compras y Proveedores en Aseguradora del Sur.

10.5.1. Preguntas y respuestas

10.5.1.1. Pregunta 1. ¿A qué se dedica el proceso de Compras y Proveedores?

El proceso de Compras y Proveedores se dedica a tres aristas distintas, el manejo de salvamentos como vehículos siniestrados, un repuesto dañado, un terreno como parte de pago, etc.; segunda arista manejo y relación de proveedores para la facturación, el mismo que pasa por una calificación y registro en el sistema y finalmente el procedimiento de adquisiciones que se divide en compra de repuestos de vehículos y la adquisiciones de bienes y servicios administrativos como alimentación, guardianía, sillas, equipos, etc.

10.5.1.2. Pregunta 2. ¿Cuántas personas están involucradas en el procedimiento de adquisiciones?

El proceso de adquisiciones para pérdidas parciales lo maneja una sola persona y el proceso actualmente se encuentra automatizado, es decir cuenta con una herramienta para su manejo y correcto uso; por otro lado en las

adquisiciones administrativas al igual que pérdidas parciales, el proceso es manejado por una sola persona con la diferencia de que el mismo no cuenta con una herramienta y es totalmente operativo.

10.5.1.3. Pregunta 3. ¿Cuáles son las políticas internas para la intervención de Compras y Proveedores en las adquisiciones de bienes y servicios de la compañía?

Dentro de las políticas internas para las adquisiciones administrativas existen tres pasos; se inicia por el requerimiento formal que se debe presentar a Compras y Proveedores donde se establece y se indica características, solicitudes generales y específicas; como segundo paso se llama a licitar a los proveedores investigados y sugeridos para poder tener varios oferentes dentro del proceso de selección; como tercer paso, se envía pliegos, matrices, referencias del requerimiento a los ofertantes para que se pueda presentar y llevar a cabo el proceso de licitación, se pasa a la recepción, análisis y negociación de propuestas para continuar con la adjudicación; finalmente la creación del proveedor en el sistema se da una vez ya se notifique al proveedor como ganador y se establece un cupo fijo. Compras y Proveedores intervienen en adquisiciones mayores a \$3000 y tiene el control total del sistema de creación.

10.5.1.4. Pregunta 4¿Se encuentra documentado el proceso de adquisiciones en manuales, diagramas de flujos y procedimientos?

Si, se cuenta con información sin embargo es más de consumo interno de los integrantes del proceso de Compras y lastimosamente no son de intereses ni acogida por otros procesos

10.5.1.5. Pregunta 5. ¿Has pensado en automatizar el proceso?

Si, sería lo ideal dado que el proceso es anual a través de un correo, no existe un control del procedimiento en tiempos, responsabilidades, trazabilidad. Hace unos 5 años atrás se propuso, sin embargo el área de tecnología esta con varios proyectos y se enfocan en los proyectos para mejorar temas comercial y los proyectos de back office no se da mucha importancia

10.5.1.6. Pregunta 6 ¿Con qué frecuencia se realizan adquisiciones y cuanto toma el mismo?

Puede decirse que son alrededor de 5 a 8 licitaciones al mes, esto toma un tiempo de 2 a 3 meses, esto se encuentra no solo en el área de Compras y Proveedor sino en el área solicitante, las reuniones de presentaciones, reuniones de la terna final o finalistas dado que la selección del proveedor idóneo debe ser relevante para el proceso solicítase y la parte económico debes ser calificado por el proceso financiero finalmente se documenta con un contrato de la mano de nuestro proceso Legal , esto es percepción ya que no tenemos un sistema real donde no tenemos trazado las partes, fases, procesos involucrados para llevar y registro de las mismas

10.5.1.7. Pregunta 7. ¿Qué áreas intervienen en el proceso de adquisiciones?

Proceso solicitante, que poder Recursos Humanos, Administrativos, adicional a ese para la coordinación de pagos y flujos es el proceso Financiero quien revisa y autoriza y finalmente el proceso Legal que elabora el documento cumplimiento con la etapa contractual

10.5.1.8. Pregunta 8. A su criterio ¿De qué manera se puede mejorar el proceso de adquisiciones?

Se mejoraría con automatización del proceso de Compras que nos pueda ayudar a revisar trazabilidad, que se evidencie el avance e importancia de cada una de las etapas, transparentando el proceso en beneficio a la empresa

10.5.1.9. Pregunta 9. Actualmente, ¿Existe una trazabilidad de los requerimientos, indicadores y retroalimentación?

No existe indicadores, responsables, la única herramienta que se utiliza es el correo electrónico

10.5.1.10. Pregunta 10. ¿La empresa tiene claridad de los ahorros y de los servicios generados por el proceso de Compras y Proveedores?

Lastimosamente el proceso de Compras y Proveedores no genera importancia dentro de la organización, no lo ven como un proceso importante,

un proceso que genera ahorros y beneficios a la empresa, es una isla que trabaja de manera autónoma lastimosamente, quisiéramos que toda la empresa conozca

10.6. Análisis e interpretación de la entrevista

Una vez realizada la entrevista, se puede concluir que las adquisiciones administrativas que se realizan en Aseguradora del Sur son administradas y regidas por un manual de procedimiento totalmente operativo, donde no se considera la importancia de implementar una herramienta para el manejo, registro y uso para monitorear las compras realizadas, no se puede evidenciar el beneficio del proceso que se lleva a cabo dejando a un lado las oportunidades de mejora que se puedan presentar. Adicionalmente, se puede evidenciar que el proceso en general no es conocido por las demás áreas de la organización, esto puede ser un problema a largo plazo porque no se puede tener un control real de las adquisiciones, sus administradores y un control general de la misma.

10.7. Análisis y resultados de la encuesta

10.7.1. Pregunta 1. ¿Usted conoce el actual manual de procesos para adquisiciones en Aseguradora del Sur?

Figura 3

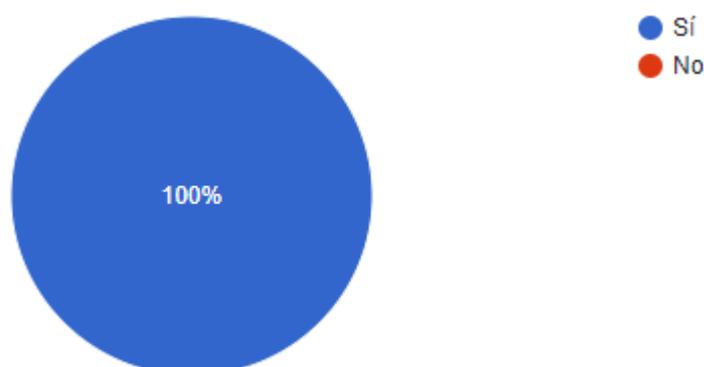
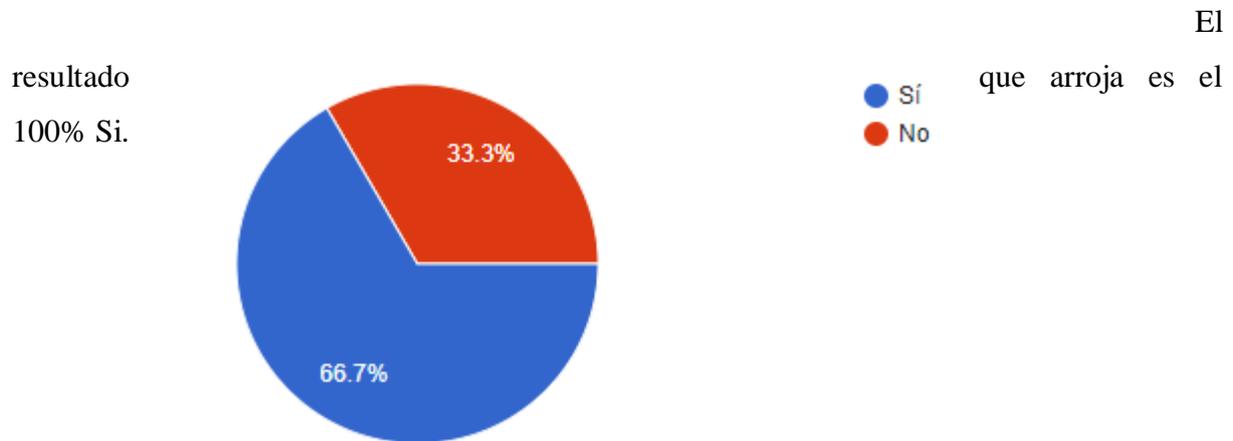


Tabla 3 Resultado pregunta 1

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
----------	------------	------------

Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

10.7.1.1. Análisis



10.7.1.2. Interpretación

Con relación al resultado, se puede comprobar que el 100% de los colaboradores correspondientes al área de Compras y Proveedores conoce al actual manual de procesos de adquisiciones en Aseguradora del Matriz.

10.7.2. Pregunta 2. ¿Existe una trazabilidad de los requerimientos, retroalimentación e indicadores del proceso de adquisiciones administrativas?

Figura 4

Tabla 4 Resultado pregunta 2

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	66.67%
No	1	33.33%
Total	3	100%

10.7.2.1. Análisis

El resultado arrojado representa el 66.67% y el 33.33% No

10.7.2.2. Interpretación

Se puede evidenciar que el 33,33% de la población considera que dentro del proceso de adquisición no existe una trazabilidad, retroalimentación e indicadores y el 66,67% considera que sí; esto se puede interpretar que si bien no existe un sistema o una herramienta que se lleve el registro de lo mencionado, existe un espacio de retroalimentación, acercamientos para presentar y exponer indicadores para el correcto manejo de las compras que se llevan en Aseguradora del Sur.

10.7.3. Pregunta 3. ¿Existe un beneficio en la compañía con los procesos que ya son automatizados?

Figura 5

*Tabla
pregunta 3*



● Si
● No

5Resultado

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100.00%
No	0	0.00%
Total	3	100%

10.7.3.1. Análisis

El resultado arroja el 100% Si.

10.7.3.2. Interpretación

Evidentemente, el 100% de la población asegura que existen beneficios en los procesos que son automatizados, es decir que cuentan con una herramienta para su correcto manejo, registro y custodia.

10.7.4. Pregunta 4. ¿La empresa tiene claridad del proceso de adquisiciones?

Figura 6

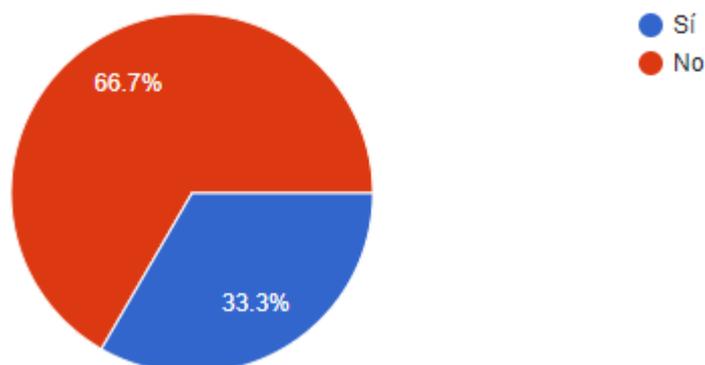


Tabla 6 Resultado pregunta 4

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	33.33%
No	3	66.67%
Total	4	100%

10.7.4.1. Análisis

El resultado arroja 33.33% Si y el 66.67% No.

10.7.4.2. Interpretación

Es preocupante que el 66,67% de la población, inclusive perteneciendo al área de Compras y Proveedores considere que la empresa no tiene claro el proceso de adquisiciones, es decir hay una gran oportunidad de mejora en la socialización en cuanto se considere realizar un avance y/o mejora al manual de procedimiento ya que la empresa tendrá conocimiento evitando cualquier reproceso que se presente durante la selección de proveedores.

10.7.5. Pregunta 5. ¿La empresa tiene claridad de los ahorros y de los servicios generados por el proceso de Compras y Proveedores?

Figura 7

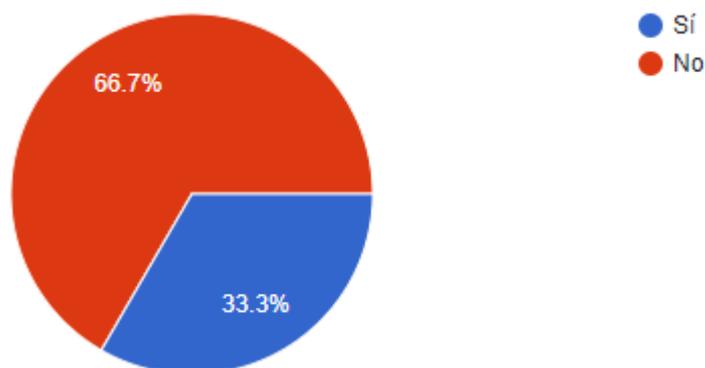


Tabla 7 Resultado pregunta 5

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	33.33%
No	3	66.67%
Total	4	100%

10.7.5.1. Análisis

El resultado arroja el 33.33% si y el 66.67% No.

10.7.5.2. Interpretación

Considero de igual manera, que es preocupante que los beneficios y ahorros no sean de conocimiento de la empresa de acuerdo a los resultados arrojados. Es importante inclusive para un futuro plan de incentivos para motivar a los colaboradores a entregar los mejores resultados.

10.7.6. ¿Considera adecuado actualizar el manual de proceso de adquisiciones?

Figura 8

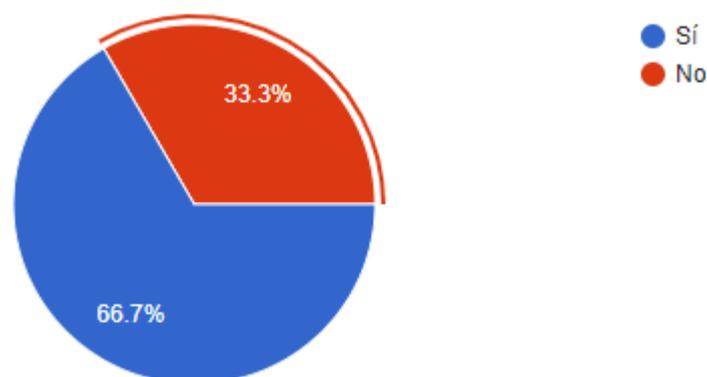


Tabla 6.

Tabla 8 Resultado pregunta 6

criterio	Frecuencia	Porcentaje
No	1	33.33%
Si	3	66.67%
Total	4	100%

10.7.6.1. Análisis

El resultado arroja los siguientes resultados 33.33% No y el 66.67% Si.

10.7.6.2. Interpretación

El 66,67% de la población encuestada considera que sí es adecuado actualizar el manual de proceso de adquisiciones; es interesante también el 33,33% considera que no. En cumplimiento y en concordancia de los valores de la empresa, es importante y necesario innovar constantemente, sobre todo con una nueva realidad que nos enfrentamos ahora los procesos operativos están quedando muy por detrás, mejorar constantemente sin duda traerá mayores beneficios a Aseguradora del Sur y al área de Compras y Proveedores.

10.8. Conclusión del diagnóstico situacional

Una vez realizada la entrevista y las encuestas a los colaboradores del área de Compras y Proveedores de Aseguradora del Sur, se puede evidenciar que en efecto si se considera importante que se realice un rediseño del manual de proceso de adquisiciones ya que con la implementación de una herramienta se puede obtener beneficios para la empresa. Además, también se considera importante que la actualización sea socializada con la empresa con el fin de que todos los colaboradores a nivel nacional tengan conocimiento de cómo se maneja el proceso transparentando los resultados obtenidos.

11. Tercer Capítulo

3.1. Introducción

En concordancia con el autor (Ripoll, M 2010), la mejora continua optimiza y aumenta significativamente la calidad de un proceso, puesto que el conjunto de actividades debidamente documentadas posibilita a que las personas involucradas la apliquen de manera correcta, adecuada y en el menor tiempo posible. También menciona que es importante contar con un sistema de medición el cual permita cuantificar los resultados logrados. Por tal razón, dentro del proyecto de investigación se hace énfasis en las mejoras que se puede realizar dentro del Área de Compras y Proveedores, destacando la implementación de una herramienta que no solo permita determinar los resultados e indicadores de gestión, sino que se pueda realizar la adquisición de manera ordenada y transparente; partiendo de un formato de requerimiento estandarizado, claro y completo; continuando por el levantamiento de la información junto con el solicitante; la búsqueda de candidatos idóneos ; la recepción de propuestas; el análisis y comparación de propuestas; y finalmente la selección y negociación con el proveedor. Todo esto, con el fin de optimizar los recursos y optar por la mejor opción para la compañía.

3.2.Rediseño del manual de proceso de adquisiciones

	PROCEDIMIENTO ADQUISICIÓN DE BIENES O SERVICIOS	CÓDIGO:	2.02.11.CPR.RPD.011
		VIGENCIA:	2023-02-09
		VERSIÓN:	06
		Página 3 de 6	

1. OBJETIVO:

Determinar las actividades que normen la ejecución del procedimiento de Adquisición de bienes o servicios, con la finalidad de suplir las necesidades de compra de la empresa cumpliendo con los estándares de tiempo, calidad y costo. Este procedimiento tiene como finalidad la optimización de recursos.

2. ALCANCE:

Inicia:	Desde la solicitud de compra del bien o servicio en la herramienta de Adquisiciones
Finaliza:	Con la coordinación de la entrega del bien o servicio al proceso solicitante
Aplica a:	Nivel nacional

Ejecución por:	Por evento
Pertenece al área:	Compras y Proveedores
Pertenece al proceso:	Gestión Proveedores

3. RESPONSABLE:

Ejecutor:	Ejecutivo de Compras y Proveedores
Responsable:	Jefe de Compras y Proveedores
Línea de supervisión:	Vicepresidente Administrativo Financiero

4. REGLAS DE NEGOCIO:

4.1. El proceso solicitante realizará la orden de compras de un bien y/o un servicio al Ejecutivo de Compras y Proveedores; mediante el formato de requerimiento, mismo que debe estar cargado en el sistema de adquisiciones.

4.1.1. La solicitud debe contener: Aspectos técnicos, especificaciones y alcance, presupuesto, volumen y cantidad del producto /servicio requerido por Aseguradora del Sur. También se llevará a cabo una reunión entre los interesados para comprender la necesidad, previo a la búsqueda de opciones en el mercado.

4.1.2. El Área de Compras y Proveedores iniciará con el generador de búsqueda dentro de los proveedores activos (registrados y habilitados en el sistema de la compañía). Posteriormente, se tomará contacto con el/los proveedores de mayor relevancia y se incluirá a nuevas opciones identificadas en el mercado; y se genera la invitación por correo electrónico.

4.1.3. El Área de Compras y Proveedores iniciará cargando las características generales y específicas para generar la cotización / licitación de productos y/o servicios automáticamente.

4.2. Se prohíbe la contratación de bienes y/o servicios que no hayan sido solicitados y gestionados por el Área de Compras; de ser el caso el valor del bien y/o servicio deberá ser asumido por el colaborador involucrado en dicha negociación.

4.3. Para contratar los bienes y/o servicios, es necesario que el proveedor adjudicado se someta al proceso de calificación de acuerdo al monto, frecuencia y actividad económica.

4.3.1. Para el proceso de adquisición de bienes y servicios se establecerán montos de compra, los mismos que serán normados por el Área de Compras y Proveedores:

4.3.1.1. **Montos inferiores a \$3.000 por año o evento:** estas compras serán canalizadas a través del solicitante o líder de cada área, manteniendo siempre la condición de tres cotizaciones comparables. El Área de Compras y Proveedores no intervendrá en este proceso de cotización ni legalización; sin embargo, si realizará la calificación, y evaluación del proveedor.

4.3.1.2. **Montos superiores a \$3.000 por año o evento:** estas compras serán canalizadas a través del Ejecutivo de Compras y Proveedores, por medio de un concurso de ofertas, el mismo que conlleva a la selección, negociación, calificación, legalización y evaluación. Cada etapa será registrada en el sistema de adquisiciones con el fin de que el solicitante conozca el estado de su requerimiento en tiempo real.

4.3.1.3. **Compras Marketing:** estas compras serán canalizadas a través del Ejecutivo de Compras y Proveedores en montos superiores a \$5,000 por año o evento. El Área de Compras y Proveedores se reserva el derecho de buscar nuevos

proveedores a los sugeridos por Marketing para la posterior toma de definiciones.

4.4. El Ejecutivo de Compras y Proveedores debe velar por la transparencia de la contratación de bienes y servicios (sin ser responsable del cumplimiento del presupuesto asignado). Para esto, el ejecutivo deberá registrar la información necesaria dentro del sistema de adquisiciones garantizando el cumplimiento del cronograma e igualdad de condiciones entre los participantes

4.5. La aprobación de la compra se la debe realizar dentro del sistema de adquisiciones por medio del líder del área solicitante (de acuerdo al presupuesto previamente establecido con el departamento Financiero); De esta manera la notificación llegará a la bandeja del Ejecutivo de Compras para cerrar la negociación y registrar la adquisición; así el flujo llegará a la estación de Financiero quien será el responsable de cumplir los acuerdo de pago y se podrá cerrar el caso.

4.6. La atención de pedidos emergentes deberá contemplar todas las actividades del procedimiento normal.

4.7. Los requerimientos de compra, pliegos, matrices y anexos con consideraciones técnicas especializadas, deben contener absolutamente todos los detalles para proceder con la compra. Esta información debe ser entregada, validada y cargada al sistema de adquisiciones por el solicitante para el desarrollo de la licitación por parte del Área de Compras.

4.8. El Ejecutivo de Compras y Proveedores en conjunto con el líder solicitante, deberá establecer una matriz de calificación de los proveedores que contenga los parámetros y su respectiva ponderación; herramienta que permitirá evaluar a los participantes de manera objetiva e imparcial previo a la adjudicación de la compra del bien/servicio.

4.9. El Equipo multifuncional conformado por los procesos dolientes del producto/servicio, establecerán acuerdos de nivel de servicio documentado previo la selección del proveedor; con la finalidad de dimensionar las necesidades y alcances. Esto permitirá que el participante conozca los parámetros de medición y servicios mínimos requeridos por parte de Aseguradora del Sur; y en base a ello elaborar las propuestas.

4.9.1. Los acuerdos de niveles de servicio permitirán monitorear y garantizar la provisión de sus servicios durante la vigencia del contrato. El responsable de elaboración y seguimiento de los SLA será el líder del área solicitante.

4.10. **Del concurso de ofertas**

4.10.1. Todos los concursos de ofertas deben ser manejados por el Área de Compras y Proveedores dentro del sistema de adquisiciones y se prohíbe la contratación directa de proveedores por parte de colaboradores que no pertenezcan a dicha área.

4.10.2. Posterior a la elaboración del borrador del pliego, anexos y matriz de ponderación del concurso de ofertas, el líder del área solicitante; deberá ser el encargado de validar la información de su contenido en un plazo máximo de 5 días previo al envío de la invitación a los proveedores participantes. Caso contrario el contenido del documento será definido de manera independiente por Compras y Proveedores. Una vez se finalice el tiempo de validación del pliego, el proceso solicitante debe registrar la información en el

sistema; con el fin de comunicar por dicha herramienta al Ejecutivo de Compras para dar la continuidad al proceso.

4.10.3. Los criterios para selección de proveedor, deben establecerse con el líder o solicitante de compra por medio de los pliegos a ser enviados; y, antes de la recepción de las propuestas.

4.10.4. El Ejecutivo de Compras y Proveedores debe velar por la transparencia del concurso de ofertas, garantizando que los mismos cumplan con todo lo especificado en el pliego. Para esto, el ejecutivo se responsabilizará del cumplimiento del cronograma y velará por la igualdad de condiciones entre los participantes (misma información, al mismo tiempo).

4.10.5. Posterior a la recepción de las propuestas por parte de los participantes, el Ejecutivo de Compras y Proveedores generará en el sistema el comparativo de resultados finales, e invitará a la ronda de negociaciones a las personas relacionadas con el tipo de requerimiento a contratar.

4.10.6. Una vez concluido el plazo determinado en el cronograma de la licitación, no se aceptará ninguna propuesta adicional. En el caso de no recibir ofertas en el plazo establecido, se realizará un nuevo proceso o ampliación del cronograma.

4.10.7. El Ejecutivo de Compras y Proveedores llevará el registro y archivo del “paso a paso” de cada concurso en el sistema de adquisiciones.

4.10.8. Se realizará una ronda de negociación final con los proveedores que hayan obtenido el puntaje más alto en la matriz de calificación; buscando obtener mayores beneficios para Aseguradora del Sur.

4.10.8.1. En la ronda de negociación final debe estar presente el Área de Compras y Proveedores en conjunto con el líder solicitante.

4.10.9. En caso de que el solicitante desista de la compra/adquisición, deberá notificar formalmente a través de correo electrónico al Ejecutivo de Compras y Proveedores.

4.10.10. Posterior a la selección del proveedor adjudicado para la adquisición del bien / servicio, se enviará una carta formal a todos los participantes por parte de Aseguradora del Sur agradeciendo su participación en dicho proceso.

4.10.11.1. El único canal autorizado para comunicar los resultados de la licitación es el Área de Compras y Proveedores.

4.10.12. Se procede con la elaboración del contrato, los acuerdos de niveles de servicio finales y anexos, en conjunto con el solicitante y el Área Legal de Aseguradora del Sur

4.10.12.1. Es responsabilidad del líder del área solicitante la aceptación y aprobación del contenido de todos los documentos detallados en el punto anterior previo a la toma de firmas para su respectiva legalización.

4.10.12.2. El Ejecutivo de Compras y proveedores será responsable de la toma de firmas del contrato, acuerdos de niveles de servicio finales y anexos para su posterior entrega a Gobierno Corporativo (área responsable de la custodia de acuerdos comerciales). El tiempo para esta actividad será máximo 45 días, el Jefe de Compras revisará y aprobará cualquier excepción a esta regla.

4.10.12.3. Se solicitará que el área solicitante complete una encuesta de satisfacción, una vez se haya firmado el contrato con el proveedor; con el fin de identificar oportunidades de mejora; esta encuesta también se archivará en el sistema de adquisiciones; dentro del expediente de dicho requerimiento.

4.10.13. El Área de Compras y Proveedores es el responsable de la emisión de certificados comerciales a proveedores a nivel nacional.

4.11. Los proveedores de línea de Masivos tiene un tratamiento diferenciado:

4.11.1. Proveedores tipo 1: la selección de proveedores tipo 1 son aquellos en los que el Área de Compras y Proveedores no interviene en su cotización, adjudicación ni legalización. Esto debido a que la cuenta adjudicada a Aseguradora del Sur es la que decide con quien trabajar. Es decir, el responsable directo es el Área de Masivos, quien deberá entregar a Compras la documentación para registrar al proveedor. En este caso, solo se registrará el requerimiento y cotizaciones recibidas en el sistema de adquisiciones para que el mismo sea archivado dentro de la carpeta de las licitaciones.

4.11.2. Proveedores tipo 2: la selección de proveedores tipo 2 son aquellos en los que el Área de Compras y Proveedores interviene en su cotización, adjudicación y legalización en conjunto con las áreas solicitantes; así como Legal y Marketing. El requerimiento se registrará dentro del sistema de adquisiciones.

4.12. Recepción de bienes y servicios

4.12.1. El área solicitante es el responsable de verificar que se cumpla con la entrega de lo acordado previamente con el proveedor ganador. Una vez se comunique la adjudicación, el Área de Compras y Proveedores culmina su participación.

4.12.2. En caso de existir cualquier tipo de inconsistencia relacionada con la entrega del bien / servicio, se deberá notificar al Área de Compras y Proveedores quien validará dicha falencia en el Contrato / Acuerdo con el proveedor y cumplimiento del SLA previamente establecido para la ejecución de las respectivas sanciones.

4.12.3. El pago a los proveedores se realizará acorde a las reglas de negocio que se encuentran en el procedimiento de cuentas por pagar; bajo responsabilidad del Área Financiera.

4.12.4. El área de Compras y Proveedores sugerirá al área responsable (de la administración del proveedor) que presente una retroalimentación del producto o servicio proporcionado por el adjudicado; esto aplica para las licitaciones relacionadas a tecnología e innovación. En el caso de que la retroalimentación sea positiva, el Ejecutivo de Compras y Proveedores archivará el documento o correo en la carpeta de la licitación correspondiente (la misma que deberá reposar en el sistema de adquisiciones). Por otro lado, si la retroalimentación es negativa, en caso de bienes, el Ejecutivo de Compras solicitará al proveedor el cambio en el plazo de 3 días hábiles; y en caso de servicio la respectiva corrección en un plazo de 30 días hábiles. Si existe reiteración, el Ejecutivo de Compras y Proveedores solicitará a Legal aplicar la penalidad acordadas en el contrato y la constancia se registrará en el expediente del proveedor.

Nota: En el caso de no recibir notificación se asume que el área solicitante no tuvo novedad (tanto aspectos positivos como negativos).

3.3. Mejoras propuestas

Dentro del manual de proceso se hace énfasis a la automatización por medio de un sistema de adquisiciones, en el que se pueda administrar el proceso de compras desde el paso uno: “solicitud de compra”. Este requerimiento debe ser registrado en dicho sistema para que automáticamente identifique presupuestos, responsables, y autorizaciones. Además, seleccionar aquellos proveedores afines a la categoría/tipo de producto o servicio deseado; con el fin de que agilice la búsqueda inicial, al proponer un listado de proveedores activos y habilitados con los que se puede considerar a un potencial grupo de participantes. Pues de esta manera se busca afianzar las relaciones comerciales, establecer alianzas estratégicas y mejorar costos por volumen. Cabe destacar que esta información será de conocimiento público entre las áreas involucradas en el requerimiento y de igual manera se podrá agregar nuevos participantes según recomendaciones del usuario o benchmarking del mercado.

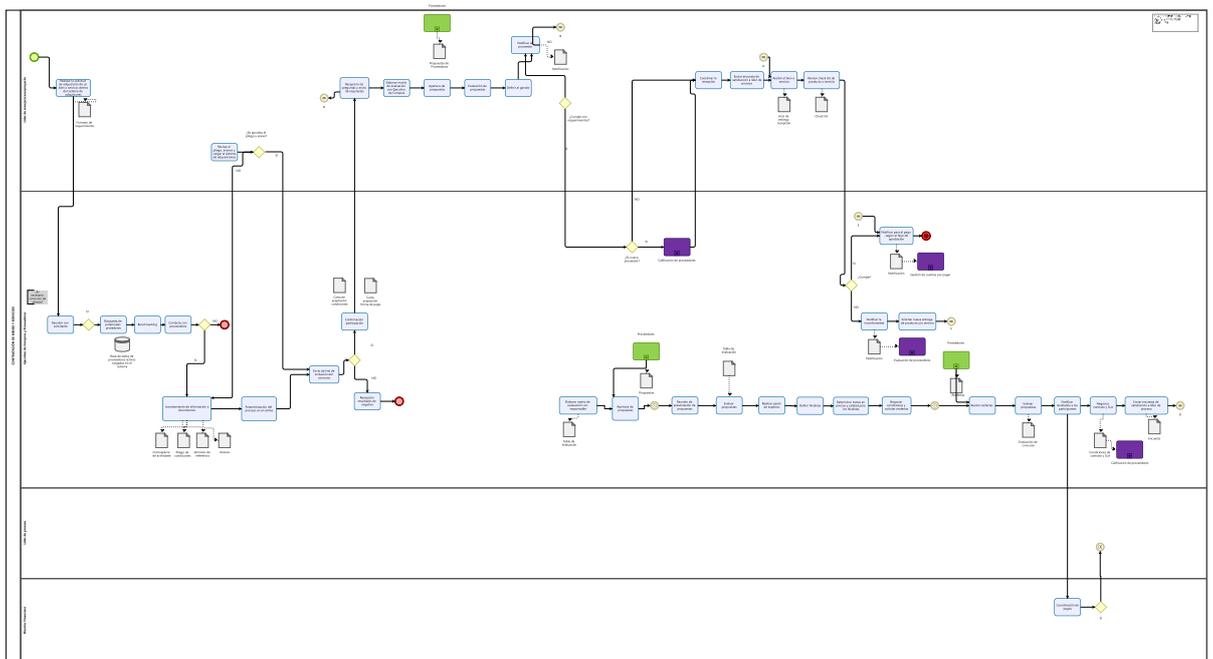
El sistema busca transparentar el proceso de licitación, mantener informado a todos los intervinientes e identificar el estado en el que se encuentra; en fin: trazabilidad. A su vez esto permitirá establecer indicadores de gestión para evaluar el proceso e identificar oportunidades de mejora. Además, es necesario monitorear a cada proceso que intervienen y que el mismo tenga la autonomía de registrar sus actividades; para tener un mejor entendimiento del flujo del proceso.

En cuanto a los presentables por el proceso de Compras y Proveedores, se pretende que el sistema permite cargar las propuestas y de esta manera se pueda generar los comparativos de manera más ágil, con una presentación estándar y más amigable. De este modo será posible ahorrar tiempo y mantener un proceso formal, estructurado y ordenado; en donde se evidencie las etapas/fases, tiempos muertos, tiempo total, reprocesos, beneficios, ahorros y demás aspectos inmersos en la licitación. Es decir, se busca eliminar la informalidad, desconocimiento y percepciones. También es importante mencionar que con la herramienta propuesta se espera eliminar actividades operativas; como por ejemplo correos de notificación y seguimiento. Así como mantener una comunicación fluida que garantice el cumplimiento de políticas internas, legalización de la relación comercial y pagos al proveedor. Esto representa un avance y una mejora en la administración de compras, entregar mejores resultados, claridad en los entregables, caridad en los ahorros generados, etc.

El sistema adicionalmente servirá como repositorio de documentos, es decir, crear un solo medio por el cual se va a documentar el proceso, que a más de tener los comparativos, ofertas, pliegos, matrices, calificaciones y demás; también va a tener la encuesta de satisfacción, llamados de atención, retroalimentaciones, contratos, pagos. Esto permitirá identificar y replicar los casos de éxito; así como una fuente de información frente a auditorías internas o externas y un mayor control de la completitud de los requisitos para mitigar los riesgos.

3.4. Diagrama de flujo proceso de adquisiciones

Figura 9



Elaborado por: Camila Grijalva marzo 2023

3.5. Descripción de actividades proceso de adquisiciones

Tabla 9 Descripción de actividades proceso de adquisiciones

No.	Actividad	Rol	Descripción	Tiempo	Documento
1	Emisión de orden de compra	Proceso solicitante	El proceso solicitante emitirá la orden de compra de un bien o un servicio mediante el formato de requerimiento el cual debe ser cargado al sistema de adquisiciones.	N/A	Formato de requerimientos
2	Reunión de apertura de proceso	Ejecutivo de Compras y Proveedores	El Ejecutivo de Compras agendará una reunión con el solicitante con el fin de entender el requerimiento	N/A	N/A
3	Búsqueda de proveedores activos	Ejecutivo de Compras y Proveedores	El sistema de adquisiciones presentará al Ejecutivo de Compras y Proveedores el listado de candidatos afines y activos al requerimiento. De esta manera el Ejecutivo seleccionará los proveedores con los que desea trabajar. Posteriormente se tomará contacto con los potenciales proveedores seleccionados.		
4	Benchmarking	Ejecutivo de Compras y Proveedores	El Ejecutivo de Compras y Proveedores podrá agregar a nuevas opciones fruto de un benchmarking en el mercado. Posteriormente se tomará contacto con los potenciales proveedores seleccionados.	N/A	N/A

No.	Actividad	Rol	Descripción	Tiempo	Documento
5	Levantamiento de cronograma pliegos, matrices y anexos	Proceso solicitante y Ejecutivo de Compras y Proveedores	El Ejecutivo de Compras y Proveedores en conjunto al proceso solicitante levantarán los siguientes documentos: cronograma de actividades y pliego de condiciones, términos de referencia, acuerdo de nivel de servicio (si aplica) y anexos.	De acuerdo al cronograma establecido	Pliego de condiciones, términos de referencia, acuerdo de nivel de servicio (si aplica) y anexos
6	Parametrización del proceso en el sistema	Ejecutivo de Compras y Proveedores	El Ejecutivo de Compras y Proveedores registrará en el sistema el cronograma establecido con el solicitante con el fin de que el mismo sea notificado en cada avance	N/A	N/A
8	Envío del link de invitación al concurso	Ejecutivo de Compras y Proveedores	El Ejecutivo de Compras y Proveedores generará la invitación del proceso de licitación/cotización por medio del sistema. En el caso de que potencial proveedor no desee participar se receptorá el resultado de la encuesta en la cual se establezca el motivo de la negativa; en el caso de que sí se receptorá la carta de aceptación de condiciones y la carta de aceptación de forma de pago e ingreso de facturas y se continúa con el proceso.	N/A	Negativa de participación, carta de aceptación de condiciones y carta de aceptación de forma de pago e ingreso de facturas

No.	Actividad	Rol	Descripción	Tiempo	Documento
9	Recepción de preguntas y envío de respuestas	Ejecutivo de Compras y Proveedores	En cumplimiento al cronograma establecido, el Ejecutivo de Compras y Proveedores en el periodo de preguntas y respuestas cargará en el sistema las preguntas con el fin de que los intervinientes den respuesta a las mismas	De acuerdo al cronograma establecido	N/A
10	Levantamiento matriz de calificación	Ejecutivo de Compras y Proveedores	El Ejecutivo de Compras y Proveedores en conjunto con el solicitante levantará la matriz de calificación.	De acuerdo al cronograma establecido	Matriz de calificación
11	Apertura de propuestas	Ejecutivo de Compras y Proveedores	El Ejecutivo de Compras y Proveedores en cumplimiento al cronograma, dará apertura a las propuestas recibidas; en el caso de bienes en el sistema se generará automáticamente el comparativo y se filtrará las tres mejores propuestas, en el caso de servicios se agendará una reunión de presentación en la cual estará presente el solicitante y demás integrantes para la elección de la terna final.	De acuerdo al cronograma establecido	N/A
12	Calificación Matriz de calificación	Ejecutivo de Compras y Proveedores,	Se enviará por medio del sistema la matriz de calificación con las propuestas	De acuerdo al cronograma	Matriz de calificación

No.	Actividad	Rol	Descripción	Tiempo	Documento
		Ejecutivo solicitante y Líder del área solicitante	recibidas para que el equipo involucrado de su respectiva calificación con el fin de tener el proveedor finalista	a establecido	
13	Aprobación de la compra	Líder del área solicitante	El líder del área solicitante deberá aprobar la compra dentro del sistema de adquisiciones para la continuación del proceso. En el caso de que sea aceptada la oferta, se continúa con el flujo del proceso; en el caso de que no, se deberá revisar en conjunto con el Ejecutivo de Compras y Proveedores los criterios levantados en la matriz de calificación y se extiende el plazo de recepción de propuestas, presentación de ser el caso y calificación.	De acuerdo al cronograma establecido	N/A
12	Negociación cotizaciones	Ejecutivo de Compras y Proveedores	El Ejecutivo de Compras y Proveedores tomará contacto con el proveedor e iniciará y cerrará el proceso de negociación registrando en el sistema de adquisiciones.	De acuerdo al cronograma establecido	N/A
13	Coordinación de pagos	Gerente Financiero	El Gerente Financiero deberá registrar en el sistema la forma y tiempo de pago del bien o servicio adjudicado.	N/A	N/A

No.	Actividad	Rol	Descripción	Tiempo	Documento
14	Adjudicación Bien o Servicio	Ejecutivo de Compras y Proveedores Jefe de Compras y Proveedores	El Ejecutivo de Compras y Proveedores emitirá y enviará la carta de adjudicación y participación firmado por el Jefe de Compras y Proveedores.	De acuerdo al cronograma establecido	Carta de adjudicación y participación
15	Solicitud de contrato	Ejecutivo de Compras y Proveedores	El Ejecutivo de Compras y Proveedores registrará en el sistema de adquisiciones la adjudicación y solicitará el contrato mediante el sistema.	De acuerdo al cronograma establecido	Contrato
16	Envío de Encuesta de satisfacción	Ejecutivo de Compras y Proveedores	El Ejecutivo de Compras y Proveedores registrará en el sistema de adquisiciones el contrato firmado y notificará al proceso solicitante para completar la encuesta de satisfacción.	De acuerdo al cronograma establecido	Encuesta de satisfacción
18	Solicitud de calificación del proveedor adjudicado	Ejecutivo de Compras y Proveedores	El Ejecutivo de Compras y Proveedores enviará el link del formulario FVC al proveedor adjudicado para su posterior creación	N/A	N/A
19	Solicitud calificación externa	Ejecutivo de Compras y Proveedores	El Ejecutivo de Compras y Proveedores solicitará la calificación externa	N/A	N/A
20	Recepción de bienes o servicios	Proceso solicitante	El área solicitante es el responsable de verificar que se cumpla con la entrega de lo	N/A	N/A

No.	Actividad	Rol	Descripción	Tiempo	Documento
			acordado previamente con el proveedor ganador.		
21	Pago de bienes y servicios	Proceso financiero	El pago a los proveedores se realizará acorde a las reglas de negocio que se encuentran en el procedimiento de cuentas por pagar.	N/A	N/A
22	Entrega de satisfacción del bien o servicio adquirido	Ejecutivo de Compras y Proveedores proceso solicitante	El Ejecutivo de Compras y Proveedores sugerirá al proceso solicitante la emisión de una carta o correo comentando la satisfacción de la entrega del bien o servicio con el fin de que la misma sea revisada por auditoría	N/A	Carta/ correo satisfacción

3.6.Indicadores de gestión del procedimiento

Tabla 10 Indicadores de gestión

Nombre:	Tiempo de ejecución del proceso de adquisiciones
Descripción:	El registro de actividades debe ser completado por los intervinientes en el proceso de adquisición dentro del sistema, con el fin de medirlos y así evidenciar, corregir los tiempos muertos y revisar oportunidades de mejora.
Fuente:	Entrega del contrato firmado y envío de la encuesta de satisfacción
Fórmula de Cálculo:	Registro de actividades en el sistema de adquisiciones

Unidad de Medida:	Tiempo
Frecuencia de Medición:	Solicitud de adquisiciones
Responsable:	Ejecutivo del Área solicitante, Líder del área solicitante, Gerencia Financiera, Área Legal, Ejecutivo de Compras y Proveedores y Jefe de Compras y Proveedores

3.7. Anexos

3.7.1. Formatos de anexos internos

Tabla 11 Formato de anexos internos

Nro.	Descripción	Código
1	Formato de requerimientos	N/A
2	Pliego de condiciones, términos de referencia, acuerdo de nivel de servicio (si aplica) matriz de calificación y anexos	N/A
3	Carta de adjudicación y participación	N/A
4	Contrato	N/A
5	Encuesta de satisfacción	N/A

3.7.2. Formato de anexos externos

Tabla 12 Formato de anexos externos

Nro.	Descripción	Código
1	Carta aceptación de condiciones y aceptación de pagos	N/A
2	Carta/ correo satisfacción	N/A

Con estas actualizaciones realizadas al manual de procedimientos se puede evidenciar una mejora dentro del proceso gracias a la implementación de la herramienta la cual permitirá tanto a los usuarios, en este caso al proceso de Compras y Proveedores como a los demás colaboradores, conocer a detalle el estado de cada requerimiento, transparentar los resultados y destacar los logros obtenidos en cada requerimiento. El presente manual sin duda es un gran

avance para el proceso de adquisiciones puesto que se podrá socializar el mismo demostrando el beneficio a la empresa.

12. Conclusiones

- Se concluye que, la fundamentación teórica del proyecto de investigación en su análisis y diseño, basado en la propuesta presentada de la implementación de un sistema de adquisiciones sustentará la necesidad de rediseñar el actual manual de adquisiciones.
- A través del diagnóstico situacional realizado en el presente proyecto, la viabilidad del rediseño del manual de proceso de adquisiciones en Aseguradora del Sur, es posible basado en los resultados obtenidos en el diseño de la investigación.
- El rediseño de manual de procesos de adquisiciones de Aseguradora del Sur permite plasmar, trazar, ejecutar y organizar el Área de Compras enfocados en las adquisiciones que se llevan a cabo en beneficio de la compañía.

13. Recomendaciones

- Se recomienda aplicar las mejores propuestas dentro de la actualización y rediseño plasmado en el manual de proceso de adquisiciones en Aseguradora del Sur.
- Socializar y capacitar todas las áreas de la compañía el rediseño con el fin de que conozca el sistema y sus reglas de negocio; permitiendo agilizar las adquisiciones y eliminar reprocesos.
- Invertir en una herramienta tecnológica para poder medir el desempeño para generar mayores beneficios en el ahorro de recursos.

14. Bibliografía

Economia.org. . (06 de marzo de 20223). *Economia.org*. . Obtenido de <https://economia.org/manua.php>

Definición de Manual. (s/f). Economía.org. Recuperado el 6 de marzo de 2023, de (MarcadorDePosición1)

Concepto de Procedimiento - En administración, derecho y más. (s. f.). Concepto.

<https://concepto.de/procedimiento/>

Cuartin, A. (2023a, enero 16). *¿Qué son indicadores? Ejemplos, características y tipos.*

Legaltech. <https://blog.lemontech.com/que-son-indicadores-ejemplos-caracteristicas-y-tipos/>

Cuartin, A. (2023b, enero 16). *¿Qué son indicadores? Ejemplos, características y tipos.*

Legaltech. <https://blog.lemontech.com/que-son-indicadores-ejemplos-caracteristicas-y-tipos/>

Definición de Manual - Qué es y Concepto. (s. f.). <https://economia.org/manual.php>

Definición de Mejora Continua. (s. f.).

<https://www.eoi.es/blogs/mariavictoriaflores/definicion-de-mejora-continua/>

Henderson, B. C. (s. f.). *Que es el proceso de adquisicion? Definicion, consejos y mas.*

Hubworks. <https://zipordering.com/es/procurement-process.html>

¿Qué es la innovación? (2015, 3 septiembre).

<https://www.eoi.es/blogs/redinnovacionEOI/2015/09/03/que-es-la-innovacion/>

Qué es la Optimización de Recursos | Glosario. (2020, 18 junio). Billin.

<https://www.billin.net/glosario/definicion-optimizacion-de-recursos/>

¿Qué es la trazabilidad? | Principios de trazabilidad | KEYENCE México. (s. f.).

https://www.keyence.com.mx/ss/products/marketing/traceability/basic_about.jsp

Quiroga, A. (2021, 16 febrero). *¿Qué es la gestión operativa y cómo se implementa?*

Leegales. <https://dianhoy.com/gestion-operativa/>

Significados. (2016, 22 marzo). *Significado de Manual.*

<https://www.significados.com/manual/>

Team, A. (s. f.). *¿Cómo definir y qué incluir en un acuerdo de nivel de servicio (ANS o SLA) ?* <https://www.ambit-bst.com/blog/c%C3%B3mo-definir-y-qu%C3%A9-incluir-en-un-acuerdo-de-nivel-de-servicio-ans-o-sla>

Westreicher, G. (2022, 24 noviembre). *Proceso*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/proceso.html>

Aseguradora del Sur, A. (2022, enero). *Presentación corporativa 2022*.
https://docs.google.com/presentation/d/1HFi_aSElTgNZPXLiMRNjn6pcobBzriru/edit#slide=id.p1

Aseguradora del Sur, A. (2014, 15 enero). *Código Aseguradora del Sur*.

GRIJAL~1

5% Similitudes

3% Texto entre comillas
1% similitudes entre comillas

< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: GRIJAL~1.PDF
 ID del documento: 00c7c13d145fd76434802fb121f588a87927720f
 Tamaño del documento original: 3,56 Mo

Depositante: Gladys Barragan
 Fecha de depósito: 17/3/2023
 Tipo de carga: interface
 fecha de fin de análisis: 17/3/2023

Número de palabras: 38.352
 Número de caracteres: 276.498

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.libertyseguros.ec https://www.libertyseguros.ec/sites/default/files/2020-06/Manual de prevención de lavado de activos, ... 82 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (582 palabras)
2	www.zurichseguros.com.ec https://www.zurichseguros.com.ec/-/media/project/zwp/ecuador/docs/prevencion-lavado-activos/man... 83 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (509 palabras)
3	repositorio.uasb.edu.ec https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3245/1/T1195-MBA-Villacres-Diseño.pdf 83 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (481 palabras)
4	clientes.bmi.com.ec https://clientes.bmi.com.ec/wp-content/uploads/2020/09/manual-de-prevencion-de-lavado-de-activos-... 71 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (334 palabras)
5	repositorio.uta.edu.ec Estudio de la ley de prevención, detección y erradicación de... http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3710/1/TMTR010-2013.pdf 81 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (313 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	elyex.com Ejemplos de Dedicatoria y Agradecimientos de Tesis de Grado 2023 elyex https://elyex.com/ejemplos-de-dedicatoria-y-gradecimientos-de-tesis-de-grado/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (38 palabras)
2	virtual.urbe.edu http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094357/cap02.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (32 palabras)
3	www.multiapoyo.com.ec https://www.multiapoyo.com.ec/formularios/vinculacion-clientes/asegsur/f-natural.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)
4	www.clubensayos.com David Kearns nos dice que el benchmarking es un proceso ... https://www.clubensayos.com/Negocios/David-Kearns-nos-dice-que-el-benchmarking-es/3958402.html	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (19 palabras)
5	www.uafe.gob.ec https://www.uafe.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/ENR_Informe_Ejecutivo.pdf#:~:text=Los ...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://es.wikipedia.org/wiki/Pais>
- <http://intraseg.asegsur.com.ec/>
- <http://www.aseguradoradelsur.com>
- https://gestiondeprocesos.asegsur.com.ec/se/document/dc_view_document/api_view_docu
- <https://concepto.de/procedimiento/>

15. Aexos

15.1. Carta autorización Aseguradora del Sur

15.2. Encuesta



Quito, 03 de febrero de 2023

Señor
Daniel Alejandro Ramos Cevallos
Jefe de Compras y Proveedores
Presente.-

Ref. Solicitud autorización de información para la presentación del proyecto de titulación "Rediseño de Manual de procedimiento de adquisiciones en Aseguradora del Sur Matriz" para el Instituto Universitario Pichincha"

De mi consideración.-

Yo, Camila Francesca Grijalva Ortiz con cédula 1751263276, solicito de la manera más comedida a Aseguradora del Sur se me otorgue permiso para poder recabar información sobre el proceso de adquisiciones, así como el uso de la misma para realizar mi proyecto de titulación. A través de la presente búsqueda se espera también identificar las oportunidades de mejora, con el fin de presentar un beneficio para la empresa.

Atentamente,

Camila Francesca Grijalva Ortiz
Asistente de Compras y Proveedores
Aseguradora del Sur C.A.

Recibido,



Rediseño del manual de procesos para adquisiciones en Aseguradora del Sur Matriz

Encuesta para conocer su opinión con relación a la mejora manual de procesos para adquisiciones en Aseguradora del Sur Matriz

camila.grijalva@asur.ec [Cambiar de cuenta](#)



*Obligatorio

Correo *

Tu dirección de correo electrónico

¿Usted conoce el actual manual de procesos para adquisiciones en Aseguradora del Sur?

Sí

No

¿Existe una trazabilidad de los requerimientos, retroalimentación e indicadores del proceso de adquisiciones administrativas?

Sí

No

Otro: _____

¿Existe un beneficio en la compañía con los procesos que ya son automatizados?

Sí

No

Otro: _____

¿La empresa tiene claridad del proceso de adquisiciones?

Sí

No

Otro: _____

¿La empresa tiene claridad de los ahorros y de los servicios generados por el proceso de Compras y Proveedores?

Sí

No

Otro: _____

¿Considera adecuado actualizar el manual de proceso de adquisiciones?

Sí

No

15.3. Enlace encuesta

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfOKGGlltus5gT0U3nbKTvBNu0ltZ2_4KLXq2i6UOe-bTnkCw/viewform

15.4. Guion Entrevista



Guion entrevista

Objetivo: La presente entrevista tiene como finalidad tener información clara el sobre los factores que conformaran el presente proyecto.

1. ¿A qué se dedica el proceso de Compras y Proveedores?
2. ¿Cuántas personas están involucradas en el procedimiento de adquisiciones?
3. ¿Cuáles son las políticas internas para la intervención de Compras y Proveedores en la adquisiciones de bienes y servicios de la compañía
4. Se encuentra documentado el proceso de adquisiciones en manuales, diagramas de flujos y procedimientos
5. ¿Has pensado en automatizar el proceso?
6. ¿Con qué frecuencia se realizan adquisiciones y cuanto toma el mismo?
7. ¿Qué áreas intervienen en el proceso de adquisiciones?
8. A su criterio ¿De qué manera se puede mejorar el proceso de adquisiciones?
9. Actualmente, ¿Existe una trazabilidad de los requerimientos, indicadores y retroalimentación?
10. ¿La empresa tiene claridad de los ahorros y de los servicios generados por el proceso de Compras y Proveedores?

	MANUAL DE “PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL DELITO DE LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DE DELITOS”	CÓDIGO:	MN.0601
		VIGENCIA:	2022-03-28
		VERSIÓN:	08
		Página 1 de 62	

15.5. Manual “Prevención de la vado de activos” Aseguradora del Sur.

El presente documento es de propiedad de Aseguradora del Sur C.A., queda expresamente prohibida su reproducción total o parcial; será difundido únicamente a los accionistas, directores y colaboradores de la Institución, y a las personas naturales y jurídicas con quienes se mantenga una relación contractual que garantice legalmente la reserva y confidencialidad de este documento. Su difusión a un tercero no relacionado requerirá previamente la autorización del Presidente Ejecutivo.

1. CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS:

Versión	Sección	Descripción de la modificación	Fecha de modificación
00	Todas	Documento Original	2011-07-18
Elaborado ppor Revisado r por		Nombre	Cargo
		Lara Rodríguez Cesar	Oficial de Cumplimiento
		Cevallos Breilh Rodrigo	Presidente Ejecutivo
Aprobado p por	Chiriboga Cordovez Ramiro	Presidente de Directorio	2011-07-18

Versión	Sección	Descripción de la modificación	Fecha de modificación
01	Todas	Resolución JB-2012-2147 publicada en registro oficial el 23 de mayo de 2012 por la Junta Bancaria, los cambios representan un 97% respecto a la Resolución anterior JB-2012-1767, por lo que el manual fue revisado y actualizado casi en su totalidad.	2012-08-20
Elaborado ppor Revisado r por		Nombre	Cargo
		Franco Lara William Patricio	Oficial de Cumplimiento
		Comité de Cumplimiento	Comité de Cumplimiento
Aprobado p por	Chiriboga Cordovez Ramiro	Presidente de Directorio	2012-08-20

Versión	Sección	Descripción de la modificación	Fecha de modificación
02	Todas	Resolución JB-2013-2454, se cambia la denominación ““Prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos”” (PLA1&FD) por “Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos” (PLAFT&OD) Respecto a “Conozca a su Empleado” se cambió la referencia de perfil de riesgos al anexo 7.	2013-06-29
Elaborado ppor Revisado r por Aprobado ppor		Nombre	Cargo
		Franco Lara William Patricio	Oficial de Cumplimiento
Versión	Sección	Descripción de la modificación	Fecha de modificación
02	Todas	Se cambia en partes del texto donde constaba la Resolución JB-2012-2147 por la Resolución JB-2013-2454. Se incluye la descripción del programa de capacitación sobre “Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos” (PLAFT&OD) Se actualiza el logotipo institucional en el Manual Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos, Anexos y Formularios.	2014-04-22
Elaborado ppor Revisado r por Aprobado ppor		Nombre	Cargo
		Franco Lara William Patricio	Oficial de Cumplimiento
		Comité de Cumplimiento	Comité de Cumplimiento
		Chiriboga Cordobés Ramiro	Presidente de Directorio
			2012-07-14
Versión	Sección	Descripción de la modificación	Fecha de modificación

03	Todas	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="587 248 1150 465">□ Se actualiza y Revisa el Manual y sus anexos en relación a la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos, y su Reglamento. <li data-bbox="587 510 1150 741">□ Se cambia la denominación “Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos” (PLAFT&OD) por “Prevención, Detección y Erradicación del delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos.” (PLA&FD). <li data-bbox="587 786 1150 853">□ Se cambia el cargo Ejecutivos de Sinestros por Ejecutivos de indemnizaciones <li data-bbox="587 898 1150 965">□ Se cambia el proceso de vinculación clientes Pepsi. <li data-bbox="587 1010 1150 1099">□ Se coloca como responsables del proceso de debida diligencia al inicio y renovación de la relación comercial en Matriz al 	2017-03-31
----	-------	--	------------

05	Todas	<input type="checkbox"/> Cambio en la declaración y autorización en los formularios de vinculación de clientes alineado a la estrategia de la compañía. Ref. Anexo 5. <input type="checkbox"/> Se cambia el proceso de vinculación clientes Peps. <input type="checkbox"/> Se revisó la metodología, la matriz de riesgos y el proceso de seguimiento y monitoreo sobre la base de la gestión de riesgos definida por Aseguradora del Sur C.A.	2017-09-25
	Nombre	Cargo	Fecha
Elaborado por	Cristina Páez Vásquez	Oficial de Cumplimiento	2017-08-10
Revisado por	Comité de Cumplimiento	Comité de Cumplimiento	2017-08-17/ 2017-09-11
Aprobado por	Chiriboga	Presidente de Directorio	2017-09-25
Versión	Cordovez Ramiro		
	Sección	Descripción de la modificación	Fecha de modificación
06	Todas	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio en la declaración y autorización en los formularios de vinculación de clientes alineado a la estrategia de la compañía. Ref. Anexo 5. • Se cambia el proceso de vinculación clientes Peps. • Se revisó la metodología, la matriz de riesgos y el proceso de seguimiento y monitoreo sobre la base de la gestión de riesgos definida por Aseguradora del Sur C.A. 	2017-09-25
	Nombre	Cargo	Fecha
Elaborado por	Cristina Páez Vásquez	Oficial de Cumplimiento	2017-08-10
Revisado por	Comité de Cumplimiento	Comité de Cumplimiento	2017-08-17/ 2017-09-11
Aprobado por	Chiriboga Cordovez Ramiro	Presidente de Directorio	2017-09-25

Versión	Sección	Descripción de la modificación	Fecha de modificación
07	Todas	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Envío del Manual de PLA&FD para el registro en la UAFE. <input type="checkbox"/> Se incluye a los Jefes y Coordinadores a autorizar la vinculación de Peps (en caso de ausencia del Gerente de la línea de negocios o Gerente de Sucursal). <input type="checkbox"/> Mejoras Debida Diligencia en la Aceptación del Cliente, reclamo por siniestros, venta de salvamentos, chatarra o activos. <input type="checkbox"/> Debida diligencia simplificadas para embajadas y consulados. <input type="checkbox"/> Responsabilidad en Conozca a su clientes del Ejecutivo o Asistente de Compras y Proveedores en la venta de salvamentos. <input type="checkbox"/> Se incluye el control de la Política. <input type="checkbox"/> 	2019-09-20
		<p>Conozca a su Prestador Administrativo e Indemnizaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política. Conservación de documentación • Se revisó la metodología, la matriz de riesgos y el proceso de seguimiento y monitoreo sobre la base de la gestión de riesgos definida por Aseguradora del Sur C.A. 	
		Nombre	Cargo
Elaborado por		Cristina Páez Vásquez	Oficial de Cumplimiento
Revisado por		Comité de Cumplimiento	Comité de Cumplimiento
Aprobado por		Chiriboga Cordovez Ramiro	Presidente de Directorio
		Fecha	
			2019-09-20
			2019-10-14
			2019-10-28

Versión	Sección	Descripción de la modificación	Fecha de modificación
08	Todas	<ul style="list-style-type: none"> • Envío del Manual de PLA&FD para el registro en la UAFE. • Proceso de Actualización Manual de PLA&FD. • Actualización conozca a su cliente alineado al proceso de firma electrónica 	2020-09-01

	<input type="checkbox"/> Modificación debida diligencia simplificada para empresa públicas o gubernamentales	2020-11-13	
	<input type="checkbox"/> Modificación debida diligencia simplificada para sumas aseguradas acumuladas en un año que igualen o superen los \$30.000	2020-11-30	
	<input type="checkbox"/> Actualización conozca a su cliente para la continuidad del negocio, Responsabilidad Asistentes de Verificación y Ejecutivos Comerciales; Ajustes control Personas Expuestas Políticamente; Modificación debida diligencia simplificada, Ajustes política conozca a su empleado, Ajuste Política. Conservación de documentación alineada a firma electrónica y documentos digitales, Ajuste programas de capacitación sobre PLA&FD	2020-11-30	
	Nombre	Cargo	Fecha
Elaborado por	Cristina Páez Vásquez	Oficial de Cumplimiento	2020-11-13
Revisado por	Comité de Cumplimiento		2020-11-16
Aprobado por	Chiriboga Cordovez Ramiro	Presidente de Directorio	2020-11-30

Versión	Sección	Descripción de la modificación	Fecha de modificación	
09	Todas	<p>Se incluye en la política conozca a su prestador de servicios de seguros a Canales Alternos de Distribución.</p> <p>En Debida Diligencia ampliada, <u>Alertas cuando exista coincidencia con listas de observados</u> se incluye el procedimiento en caso de coincidencia en listas de la ONU y OFAC</p> <p>Se actualiza la Política. Anteponer el control a las metas comerciales, nuevos productos o nuevas tecnologías.</p> <p>Se actualizó la metodología, la matriz de riesgos y el proceso de seguimiento y monitoreo sobre la base de la gestión de riesgos definida por Aseguradora del Sur C.A.</p>	10-03-2022	
		Nombre	Cargo	Fecha

Elaborado por	Cristina Páez Vásquez	Oficial de Cumplimiento	2022-03-10
Revisado por	Comité de Cumplimiento		2022-03-14
Aprobado por	Chiriboga Cordovez Ramiro	Presidente de Directorio	2022-03-28

Versión	Sección	Descripción de la modificación	Fecha de modificación
03	Anexo 6	Se actualizó la metodología, la matriz de riesgos y el proceso de seguimiento y monitoreo sobre la base de la gestión de riesgos definida por Aseguradora del Sur C.A.	23-03-2022
09	Todo	Se aumenta en todo el Manual de PLA&FD el terminó operaciones sospechosas ROS, cumpliendo con la resolución No. UAFE-DG-2022-0096 de fecha 21/03/2022 donde se emiten las Directrices para el envío del reporte de operaciones sospechosas (ROS)	24-03-2022
Elaborado por		Nombre	Cargo
	Revisado por	Cristina Páez Vásquez	Oficial de Cumplimiento
	Aprobado por	Comité de Cumplimiento	
		Chiriboga Cordovez Ramiro	Presidente de Directorio
			Fecha
			2022-03-23
			2022-03-24
			2022-03-28

Tabla de contenido

1. CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS	76
1. INTRODUCCIÓN	85
2. OBJETIVOS	87
3. ALCANCE	87
4. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL	87
4.1. [Política. Buen Gobierno Corporativo].....	87
4.2. [Política. Políticas, normas y procedimientos]	88
4.3. [Política. Conozca a su Mercado].....	93
4.4. [Política. Gestión de Riesgos].....	95
4.5. [Política. Conozca a su Cliente].....	98
4.5.1. Debida Diligencia Estándar	100
4.5.2. Debida Diligencia ampliada	112

4.5.3. Debida Diligencia simplificada.....	116
4.6. [Política. Conozca a su Empleado].....	123
4.7. [Política. Conozca a su Accionista]	128
4.8. [Política. Conozca a su Prestador de Servicios de Seguros y Canales Alternos de Distribución]	129
4.9. [Política. Conozca a su Proveedor Administrativo e Indemnizaciones].....	132
4.10. [Política. Conservación de documentación].....	135
4.11. [Política. Programas de capacitación sobre PLA&FD].....	138
4.12. [Política. Atención a requerimientos regulatorios]	140
4.13. [Política. Reserva y Confidencialidad]	143
4.14. [Política. Acciones frente al incumplimiento]	146
4.15. [Política. Anteponer el control a las metas comerciales, nuevos productos o nuevas tecnologías].....	149
5. REVISION Y APROBACION.....	150
6. HISTORIAL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES SCVS.....	151

1. INTRODUCCIÓN:

Una de las actividades ilícitas con mayor difusión y crecimiento en el mundo entero es el Lavado de Activos, cuya finalidad es “legitimar” o “blanquear” dinero proveniente de operaciones delictivas, tales como: el narcotráfico, el tráfico de órganos, la trata de personas, la prostitución o trata de blancas, la pornografía infantil, entre otras.

Las organizaciones que se dedican al enriquecimiento ilícito utilizan también sus fondos para financiar actividades delictivas en función de reforzarlas y extenderlas de manera globalizada; pero además existen organizaciones que con justificaciones de índole político y religioso han provocado la matanza de seres humanos inocentes mediante el Financiamiento al Terrorismo.

Para lograr dicho propósito, las organizaciones criminales tratan de utilizar el sistema financiero, nacional e internacional, por sus ventajas de confiabilidad, extraterritorialidad y rapidez para colocar fondos por medio de transacciones u operaciones legales y de esta manera ocultar el origen ilegítimo de dichos recursos o el destino de los mismos.

En la lucha contra este tipo de delitos de lesa humanidad, los organismos reguladores han emitido normas en apego a las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos, y su Reglamento, así como a las recomendaciones internacionales para prevenir el lavado de activos y el financiamiento de delitos

Bajo estas consideraciones, uno de los esfuerzos de Aseguradora del Sur C.A. es impedir que su negocio sea utilizado como un mecanismo para el Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, por lo que el presente Manual que define las políticas y procedimientos en concordancia de las normas regulatorias vigentes para evitar que Aseguradora del Sur C.A. sea utilizada para este tipo de actividades..

En tal virtud, se pone a disposición el presente Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como fuente principal de cumplimiento obligatorio y consulta para la ejecución adecuada de las responsabilidades que les corresponde tanto del directorio, funcionarios y empleados como a los prestadores de servicios de seguros de Aseguradora del Sur C.A.

2. OBJETIVOS:

- Garantizar total apego a la Ley, Reglamento y Normativas vigentes para resguardar la reputación y confianza de Aseguradora del Sur C.A. y sus relacionados frente a eventos que susciten la intervención judicial.
- Contar con políticas y procedimientos claros que sean aplicados a nivel nacional por parte del directorio, funcionarios, empleados y prestadores de servicios de seguros, para evitar que Aseguradora del Sur C.A. pueda ser utilizada como instrumento para el ocultamiento, manejo o aprovechamiento en cualquier forma, de dinero o bienes provenientes o destinados de/a actividades delictivas.

3. ALCANCE:

La aplicación y el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en este Manual, son de carácter **general** y **obligatorio** para los miembros del Directorio, los Ejecutivos, Empleados y prestadores de servicios de seguros de Aseguradora del Sur C.A. a nivel nacional, bajo cualquier modalidad de vinculación o contratación y, deben cumplirse en forma estricta, para todos los productos y servicios que la compañía ofrezca.

Las medidas de prevención cubrirán toda clase de servicios o productos de seguros, sin importar que se realicen en efectivo o no; incluso cubrirá la participación accionaria de Aseguradora del Sur.

4. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL

Refiérase al anexo 1 (Conceptualización) y al anexo 2 (Glosario de Términos) para un mejor entendimiento de conceptos y términos relacionados a “Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos”.

4.1. [Política. Buen Gobierno Corporativo]

Aseguradora del Sur C.A. mantendrá una estructura organizacional de gestión, control y administración para que las políticas, normas y procedimientos se adhieran

a la estructura y lineamientos de gestión de la empresa, anteponiendo el cumplimiento de las mismas al logro de metas comerciales.

Aseguradora del Sur C.A. contará con políticas y procedimientos para prevenir el lavado de activos de cumplimiento obligatorio para los integrantes del directorio, funcionarios y empleados de la institución, las cuales regirán también para los prestadores de servicios de seguros.

Las funciones y responsabilidades de directores, funcionarios, empleados y prestadores de servicios de seguros se encuentran establecidos en este documento y señalados en el anexo 3 conforme a la normativa vigente, las cuales serán incluidas por Gestión de Talento Humano en el “Descriptivo Ocupacional” del cargo respectivo en el caso de directores, funcionarios y empleados; y en caso de prestadores de servicios de seguros su responsabilidad constará en el contrato de agenciamiento aprobados por la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros.

4.2. [Política. Políticas, normas y procedimientos]

Aseguradora del Sur C.A. contará con políticas y normas de “Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos” de conformidad con lo establecido en la ley vigente y por nuevos requerimientos emitidos por organismos reguladores facultados legalmente y en el ámbito de su competencia.

4.2.1. Disposición

Las políticas constarán en el “Código de Ética” institucional en el acápite “Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos”.

Las políticas, normas y procedimientos estarán contenidos en el “Manual de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos” e involucrarán a todos los productos y servicios.

Ciertos controles particulares estarán contenidos en los procedimientos de los distintos procesos involucrados en los productos y servicios ofrecidos como son el Proceso Comercial, Proceso de Fianzas, Proceso de Siniestros, Proceso de Gestión de Talento Humano, Proceso de Auditoría Interna, Proceso de Auditoría Externa, Proceso de Sistemas, Proceso Legal, Proceso de Riesgos, Proceso de Cumplimiento.

Las políticas, normas y procedimientos aprobados por el Directorio serán de cumplimiento obligatorio para accionistas, directorio, funcionarios, empleados y prestadores de servicios de seguros.

4.2.2. Actualización

El código de ética, el manual de “Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos” y otros documentos relacionados se actualizará, cuando:

- Existan cambios a la ley vigente, su reglamento, normas, instructivos o circulares;
- Se realicen mejoras en los procesos operativos, de control y de monitoreo;
- Se incorporen o se eliminen productos o servicios.

Todos los funcionarios, empleados o prestadores de servicios de seguros podrán sugerir cambios directamente al oficial de cumplimiento, quien, previo a proponerlo al comité de cumplimiento, determinará su viabilidad sobre la base del análisis de la ley y normativas vigentes.

Las actualizaciones serán presentadas por el oficial de cumplimiento al comité de cumplimiento para su pronunciamiento ya sea de aceptación, corrección o rechazo, lo cual constará en actas. Las actualizaciones revisadas por comité de cumplimiento serán puestas a consideración del directorio para su aprobación.

La aprobación del directorio será considerada desde dos puntos de vista:

Aprobación anual

Aplica para aquellos cambios de forma y no significativos que durante el año se hayan sugerido y el comité de cumplimiento los haya revisado.

Aprobación extraordinaria

Aplica para aquellos cambios significativos que involucren el conocimiento de clientes, conocimiento de empleados, conocimiento de accionistas, conocimiento de prestadores de servicios de seguros y conocimiento del mercado; aquí se debe tomar en cuenta la aprobación de los cambios de forma y no significativos que hasta el momento se hayan evaluado.

Responsabilidades

Oficial de Cumplimiento:

- Informarse, revisar, recopilar y analizar las reformas establecidas por organismos reguladores.
- Modificar o incorporar las reformas al manual de PLA&FD.
- Comunicar por correo electrónico a los integrantes del comité de cumplimiento las actualizaciones realizadas incorporando en la comunicación el borrador del manual de PLA&FD.
- Analizar las sugerencias emitidas por cualquier integrante del comité de cumplimiento y determinar su incorporación al manual siempre y cuando se encuadre a la normativa legal vigente.
- Solicitar al Asesor Legal la convocatoria a reunión de comité de cumplimiento.
- Solventar inquietudes o consultas respecto al pronunciamiento de los integrantes del comité de cumplimiento.
- Remitir a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros una copia del manual de PLA&FD adjuntando el acta de directorio para la revisión y el registro correspondiente, la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros a petición de la UAFE, deberán entregar información respecto al Manual registrado, al igual que el control ex post. Será realizado por dicho organismo de control. (**Reforma reglamento Registro Oficial No. 259 de 03-08-2020**)
- Registrar en el sistema SISLAFT la actualización del Manual de PLA&FD

Integrantes del Comité de Cumplimiento:

- Revisar concienzudamente el manual de PLA&FD presentado por el oficial de cumplimiento.

- Remitir al oficial de cumplimiento consultas o propuestas de cambio, vía correo electrónico, respecto del manual y satisfacerse de las respuestas recibidas.
- Reunirse en comité y participar para tratar temas de mayor preocupación respecto al manual y acordar su remisión al directorio.
- Firmar el acta correspondiente.

Asesor Legal

- Convocar a reunión a los integrantes del comité de cumplimiento para tratar la actualización del manual de PLA&FD dentro de los próximos 15 días de haber sido solicitado por el oficial de cumplimiento.
- La convocatoria debe realizarla con 48 horas de anticipación.
- Hacer constar en actas la revisión del manual de PLA&FD.
- Distribuir el acta de comité para la firma de sus integrantes.
- Archivar y conservar las actas

Directorio:

- Revisar y pronunciarse sobre el contenido del manual de PLA&FD.
- Hacer constar en actas el pronunciamiento y/o aprobación del manual. □
Entregar una copia del acta de directorio al oficial de cumplimiento.

4.2.3. Distribución

El Código de Ética y el Manual de PLA&FD será distribuido, física o electrónicamente, en todas las dependencias de la institución así como a prestadores de servicios de seguros, dejando evidencia de su recepción.

Los documentos aprobados por Directorio y sus actualizaciones será comunicado a todos los funcionarios y empleados de la institución vía correo electrónico y publicado en el sistema Documental de la Compañía, de igual manera serán comunicados los cambios de forma y no significativos que han tenido la revisión del comité de cumplimiento, la comunicación se realizará dentro de los próximos 10 días de haberlo aprobado o revisado según corresponda; por lo que a partir de la fecha de comunicación el código de ética, el manual de “Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos”, y otros documentos relacionados entrarán en vigencia, lo cual además será comunicado a los prestadores de servicios de seguro por medio de los correspondientes ejecutivos responsables de la relación comercial y será publicado en la Oficina Virtual como en la página web de ADS.

El Código de Ética y el Manual de PLA&FD serán distribuidos electrónicamente a los accionistas, directorio y prestadores de servicios de seguro; y, serán publicados en el sistema documental de la compañía, oficina virtual y será actualizado en la Universidad Corporativa.

Todos los accionistas, directores, funcionarios, empleados y prestadores de servicios de seguros firmarán el numeral 9 del anexo 5 de declaración de haber leído el código de ética y el manual de PLA&FD.

Responsabilidades

Unidad de Cumplimiento:

- Remitir por correo electrónico el Manual de PLA&FD actualizado en un plazo no mayor a las 72 horas de la aprobación, el Oficial de Cumplimiento enviará al personal del CORE y procesos relacionados en prevenir el lavado de activos, el correo enviado servirá de evidencia de haber sido entregado dicho documento para la aplicación inmediata.
- Coordinar la publicación de los documentos en el sistema documental ADS, universidad Corporativa, Oficina virtual, página web ADS y garantizar la comunicación de los mismos al interior de la institución así como a terceros dentro de los 5 días de aprobados.
- Prestar oportuno apoyo frente a inquietudes respecto al manual de PLA&FD y al acápite de PLA&FD del código de ética, de la siguiente manera:
- Para accionistas, directorio, funcionarios y empleados se brindará soporte por correo, vía telefónica, teleconferencia o personalmente en las instalaciones de Aseguradora del Sur C.A.;
- Para prestadores de servicios de seguros se brindará soporte por medio del correo electrónico "cumplimiento@asur.ec", el cual estará a cargo del personal de la Unidad de Cumplimiento, para la validación correcta y completa del soporte brindado.

Gestión de Talento Humano:

- En el proceso anual de capacitación o cuando el Oficial de Cumplimiento lo requiera, entregar el formato de "Declaración Jurada" (numeral 9 del anexo 5) a directores, funcionarios y empleados para su firma. Para personas incorporadas a la institución luego de la publicación, la entrega del Formulario será inmediata.
- Hacer seguimiento para recabar la citada declaración de directores, funcionarios y empleados debidamente firmada, para personal antiguo la fecha máxima para la devolución de la declaración debidamente firmada será de 15 días luego de su publicación, para empleados nuevos será de máximo 5 días luego de haberles entregado.
- Al final del proceso comunicar al Oficial de Cumplimiento el seguimiento realizado y los resultados obtenidos.

- Archivar los Formularios en la carpeta respectiva de cada persona.

Responsable de Negocios y Canales

- Publicar el Manual Actualizado en la Oficina Virtual de los Asesores Productores de Seguros en un plazo no mayor a 5 días de haber sido requerido por el Oficial de Cumplimiento.
- Enviar un comunicado a los Prestadores de Servicios de Seguros notificando la actualización del Manual en la Oficina Virtual, dicho comunicado será la constancia de la entrega y por ende debe ser de cumplimiento obligatorio por parte del prestador de servicios de seguros, ya que para el ingreso a la oficina virtual los APS cuentan con su usuario y clave de ingreso.
- En el caso de nuevos agenciamientos luego de la publicación proporcionar el formato de “Declaración Jurada” (numeral 9 de anexo 5) la entrega del formato será inmediata.
- Al final del proceso comunicar al Oficial de Cumplimiento el seguimiento realizado y los resultados obtenidos.
- Archivar la declaración jurada en las carpetas respectivas de cada prestador de servicios de seguros, junto al contrato de agenciamiento vigente.

4.3. [Política. Conozca a su Mercado]

Aseguradora de Sur C.A. conocerá y monitoreará las características particulares de los negocios (industrias o sectores) en las que los clientes desarrollan sus actividades económicas o comerciales, frente al lavado de activos y financiamiento de delitos.

Aseguradora de Sur C.A. obtendrá información pública sobre las industrias o sectores con mayor probabilidad de LA&FD, actividad económica, ubicación geográfica, variables macroeconómicas de influencia y sus ciclos o periodos de menor o mayor productividad.

El sistema de PLA&FD determinará los controles y definirá alertas sobre el comportamiento de clientes frente al mercado, así:

- a) Que las características sean homogéneas respecto a las industrias o sectores donde desarrollan sus actividades. Sector->ubicación geográfica- actividad- ciclos.
- b) Que los clientes sean segmentados para determinar su operatividad respecto a la máxima capacidad financiera o económica de su sector o actividad.
- c) Que la inconformidad a los dos controles anteriores representen comportamientos inusuales o **sospechosos**.

Responsabilidades:

Riesgos

- Investigará fuentes de información confiables que le orienten a determinar las industrias y sectores de mayor exposición al LA&FD.
- Investigará fuentes de información confiables para relacionar las actividades económicas de los clientes a las industrias y sectores citados, determinando ubicación geográfica, variables de influencia y periodos de productividad.
- Justificar razonablemente la información obtenida y la no obtenida.
- Relacionar y documentar los resultados de su investigación con los controles de PLA&FD frente al mercado.
- Informar al oficial de cumplimiento la investigación realizada, y los resultados obtenidos, así como los detalles de los controles recomendados.
- Analizar y refinar su investigación sobre la base de observaciones emitidas ya sea por el oficial de cumplimiento, el auditor interno, el auditor externo, comité de cumplimiento u organismos competentes, en función de la ley y normativas vigentes.

Oficial de cumplimiento

- Colaborará con el área de Riesgos para ajustar los resultados de su investigación conforme a lo exigido por la ley y normativas vigentes.
- Informará al comité de cumplimiento los avances de la investigación del área de Riesgos y la implementación de los controles.

Comité de Cumplimiento

- Revisará y se pronunciará sobre el informe del oficial de cumplimiento respecto a la investigación realizada por Riesgos y sobre los detalles de los controles recomendados.
- Revisará que el estudio se encasille dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente, en su defecto establecerá las sanciones que corresponda.
- Si las recomendaciones no son significativas (no hay efecto mayor en el control), el comité de cumplimiento aprobará su implementación. La significancia lo determinará la persona que presida el comité de cumplimiento, lo cual constará en actas.

Directorio

- Aprobará el estudio realizado por Riesgos y los controles recomendados, siempre y cuando los mismos sean significativos, en su defecto será suficiente la aprobación del comité de cumplimiento.

Procesos

- Definirá conjuntamente con el oficial de cumplimiento el esquema de los controles.
- Establecerá los módulos para la implementación de los controles en los respectivos sistemas de información.

Tecnología

- Desarrollará los controles en módulos respectivos de los sistemas de información sobre la base de lo instruido por Procesos.
- Establecerá un esquema de pruebas para el usuario final con la finalidad de verificar su adecuado funcionamiento.
- Implementará los controles en los sistemas establecidos.

Nota: Por confidencialidad el estudio de mercado no se incluye en este manual para su distribución general, será tratado como un anexo al mismo para fines de revisión y aprobación del comité de cumplimiento y directorio, y en caso de requerirlo un organismo competente se lo remitirá sobre la base de un requerimiento específico. (Ref. anexo 6).

4.4. [Política. Gestión de Riesgos]

Aseguradora de Sur C.A. establecerá un sistema de gestión de riesgos para la prevención, detección y reporte oportuno y eficaz para evitar ser utilizado para el lavado de activos y financiamiento de delitos.

Aseguradora del Sur C.A. definirá factores de riesgos que puedan exponer en mayor o menor grado a la probabilidad de LA&FD, para lo cual:

- Identificará los productos, servicios y zonas geográficas nacionales con posibles vulnerabilidades, sobre la base de información pública disponible y/o análisis del promedio de número de pólizas versus posible impacto (suma asegurada), siendo determinante este último.
- Identificará a las zonas geográficas internacionales que públicamente se divulgan expuestas a la probabilidad de LA&FD, cuya información se la obtendrá de las publicaciones del Gafi, Basilea o del SRI.
- Identificará a las sucursales con posible vulnerabilidad, sobre la base de un análisis del promedio de número de pólizas versus posible impacto (suma asegurada), siendo determinante este último.
- Identificará características particulares que pudieran representar síntomas relevantes de una persona frente al LA&FD. La información se la obtendrá de las tipologías, señales de alerta y otras publicaciones dispuestas por organismos competentes nacionales o internacionales, entre las más relevantes se encuentra la coincidencia en listas de observados, la actividad económica y situación financiera del cliente.

Aseguradora del Sur C.A. alineará una matriz de riesgos acorde a los factores de riesgos establecidos para la obtención del perfil de riesgo, por lo que:

- Definirá criterios de riesgo y el valor que representa cada uno para la institución, lo cual se lo hará sobre la base de una tabla de identificación y colores de riesgo. Además se definirá la probabilidad de ocurrencia y posible impacto, debidamente identificados y valorados.
- Definirá los rangos de valores financieros que se aplicarán para la obtención del perfil operacional.
- Desarrollará una matriz de riesgo sobre la base de los criterios citados en el punto anterior.
- Categorizará e identificará a los clientes de acuerdo al riesgo obtenido tomando como insumo la información de los clientes, los productos y servicios utilizados, la zona geográfica donde desarrolla sus actividades, y la sucursal donde obtuvo la póliza, lo que conlleva al perfil de comportamiento.
- Establecerá el perfil operacional sobre la base del promedio de las operaciones históricas realizadas o sobre la situación financiera reportada, lo que deberá estar alineado a lo establecido en el estudio de mercado. Situaciones inusuales o sospechosas deberán ser debidamente sustentadas.

Nota: Por confidencialidad, los factores de riesgo, las categorías de riesgo, la matriz de riesgo y sus ponderaciones no se incluye en este manual para su distribución general, será tratado como un anexo al mismo para fines de revisión y aprobación del comité de cumplimiento y directorio, y su implementación para control; y, en caso de requerirlo un organismo competente se lo remitirá sobre la base de un requerimiento específico. (Ref. Anexo 6).

Los resultados obtenidos de la matriz de riesgo servirán de base para la realización del monitoreo permanente, lo cual deberá automatizarse para la emisión de alertas oportunas y eficaces.

Responsabilidades

Riesgos

- Definirá los factores de riesgos, criterios y ponderaciones adecuados a la realidad de la institución sobre la base de un estudio técnico sustentable.
- Establecerá la matriz de riesgo de PLA&FD
- Informará al oficial de cumplimiento el detalle de la metodología utilizada para la gestión de riesgos, los criterios utilizados con sus respectivas ponderaciones, así como los sustentos que justifiquen los valores empleados. (Ref. Anexo 6).

Oficial de cumplimiento

- Revisará el informe de Riesgos y verificará que los resultados sean consistentes, todas las pruebas deberán sustentarse.
- Informará al comité de cumplimiento sobre la metodología, las ponderaciones utilizadas y las pruebas realizadas, así como la suficiencia de los resultados obtenidos.
- Coordinará con Procesos y Sistemas la implementación de la matriz de riesgos en un sistema de información, ya sea existente o mediante la adquisición de un tercero.
- Elaborará un informe técnico sobre el sistema de información viable para la institución y lo remitirá al comité de cumplimiento.

Comité de cumplimiento

- Revisará el informe del oficial de cumplimiento así como el documento de la metodología utilizada y demás detalles aplicados a la gestión de riesgos de LA&FD, y se pronunciará al respecto.
- De ser el caso, la metodología general la propondrá al directorio para su aprobación.
- Prestará oportuno y eficiente apoyo al oficial de cumplimiento para la implementación del sistema de información, sobre la base de un estudio técnico de factibilidad.

Directorio

- Aprobará la metodología general de gestión de riesgos.
- Aprobará los recursos necesarios para la implementación del sistema de información

Procesos

- Evaluará la razonabilidad de lo solicitado por el oficial de cumplimiento y determinará la mejor manera de manejarlo a un sistema de información en particular, propio o de terceros, e incorporarlo al proceso de monitoreo.

Sistemas

- Asesorar al oficial de cumplimiento para determinar la mejor opción de un sistema de información para PLA&FD. En caso de tratarse del sistema de un tercero la asesoría se basará sobre infraestructura, base de datos, equipos, compatibilidad, licencias, recursos adicionales, etc.

4.5. [Política. Conozca a su Cliente]

Aseguradora de Sur C.A. establecerá procedimientos exhaustivos para conocer a clientes permanentes u ocasionales sobre la base de una gestión de riesgos oportuna y adecuada.

Aseguradora del Sur C.A. establecerá procedimientos para el inicio de relaciones comerciales, la continuación de tales relaciones y la finalización de las mismas sobre la base de una adecuada identificación, verificación, seguimiento y monitoreo, y debida diligencia, por lo que su aplicación es la acción principal para evitar ser utilizados en LA&FD.

Para salvaguardar que todas las relaciones comerciales de Aseguradora del Sur C.A. sean lícitas, la formalidad de tales relaciones, además como los pagos por siniestros, los salvamentos y todo formato, formulario o documento comercial adicional, en los que aplicare una relación comercial, contendrán la declaración de licitud de fondos tanto del origen de recursos como para el destino. En el caso específico de devolución de dinero y pago de indemnizaciones, se aplicará el formulario correspondiente al numeral 3 del anexo 5.

Aseguradora del Sur C.A. elaborará y distribuirá formularios (Ref. Anexo 5 Formulario de Vinculación de Clientes Personas Naturales y Jurídicas) para el inicio y renovación de relaciones comerciales que incluirá como mínimo la siguiente información y documentación:

Personas Naturales	Personas Jurídicas
Nombres y apellidos completos.	Razón social.
Lugar y fecha de nacimiento.	Objeto social.
Tipo de identificación.	Número de RUC.
Número de identificación.	Número de identificación del representante legal.
Ciudad y país del domicilio.	Ciudad y país del domicilio.
Dirección y número de teléfono del domicilio	Dirección y número de teléfono del domicilio
Dirección de correo electrónico	Dirección de correo electrónico
Actividad económica.	Actividad económica.
Nombres y apellidos completos del cónyuge o conviviente.	Nombres y apellidos completos del representante legal o apoderado;
Número de identificación del cónyuge o conviviente.	Lugar y fecha de nacimiento.
Detalle de los ingresos de la actividad principal.	Dirección y número de teléfono del domicilio; y, dirección electrónica.

Detalle de ingresos de otras actividades.	Nombres y apellidos completos del cónyuge o conviviente.
Vínculos existentes entre el solicitante, asegurado, afianzado y beneficiario.	Número de identificación del cónyuge o conviviente.
Declaración de origen lícito de recursos.	Declaración de origen lícito de recursos.
Revisión de listas de información nacional e Internacionales.	Revisión de listas de información nacional e Internacionales.
Firma y número del documento de identificación del solicitante.	Firma y número del documento de identificación del representante legal.
Copias del documento de identificación.	Copia de documentos de identificación del representante legal.
Copias del documento de identificación de su cónyuge o conviviente.	Copia del documento de identificación del cónyuge o conviviente.
Copia de un recibo de cualquiera de los servicios básicos.	Copia certificada del nombramiento del representante legal.
Situación financiera: total de activos y pasivos.	
Suma asegurada acumulada entre 50,000 y 200,000	Nómina actualizada de accionistas o socios, obtenida por el cliente en el órgano de control o registro competente.
Confirmación del pago del impuesto a la renta del año inmediato anterior o constancia de la información publicada por el Servicio de Rentas Internas a través de su página web, de ser aplicable	Certificado de cumplimiento de obligaciones otorgado por el órgano de control competente.
	Copia de la escritura de constitución y de sus reformas.
	Copia de un recibo de cualquiera de los servicios básicos.
	Estados Financieros o Formulario del pago del Impuesto a la Renta del año inmediato anterior
Suma asegurada acumulada mayor a 200,000	Suma asegurada acumulada mayor a 200,000
Nombre, dirección, número de teléfono, fax y dirección de correo electrónico de la empresa, oficina o negocio donde trabaja.	Confirmación del pago del impuesto a la renta del año inmediato anterior o constancia de la información publicada por el Servicio de Rentas Internas a través de su página web, de ser aplicable.
Referencias personales y/o bancarias y/o comerciales	Estados financieros auditados.

(*) Si el potencial cliente no cuenta con alguno de los datos o documentación requerida, lo deberá justificar razonablemente en el mismo formulario o en otro documento debidamente firmado que lo adjunte al formulario.

En caso de emergencia nacional, pandemias, desastres naturales, y todo tipo de circunstancias que no permita el normal desenvolvimiento de las actividades de Aseguradora del Sur C.A. y con el objetivo de garantizar la continuidad del negocio hasta que se normalice tal situación, se permitirá recibir dicho el formulario de vinculación de clientes de manera digital (en formato PDF o JPG) debidamente suscrito por el cliente junto con los documentos habilitantes de PLA, con lo cual se dará por cumplida dicha obligación, sin tener que a futuro deba entregar el formulario de vinculación original. En el caso que remitan el formulario lleno y sin la firma del cliente, este debe ser regularizado cuando se normalice las actividades de la aseguradora, la obligación de tal regularización recaerá sobre los ejecutivos comerciales y Negocios & Canales así como la línea de Fianzas.

Los procedimientos a aplicarse considerarán las siguientes etapas:

4.5.1. Debida Diligencia Estándar

4.5.1.1. Para el inicio de relaciones comerciales:

4.5.1.1.1. Verificación de información

El Prestador de Servicios de Seguros será el punto de control para recabar completamente la información en el formulario y la documentación de clientes.

Todos los segmentos de negocio, verificarán bajo responsabilidad personal que el formulario esté lleno y debidamente firmado, con la documentación completa.

En caso que la información y documentación esté incompleta, verificarán si existe en el formulario o documento adjunto la respectiva justificación razonable.

Si no dispone de la información, documentación y una justificación razonable, los Asistentes de Verificación de Información solicitará al ejecutivo de comercial que coordine con el cliente o con el prestador de servicios de seguros la obtención de la

información o documentación faltante, para el caso la línea de Fianzas tal coordinación estará a cargo del Ejecutivo Comercial de dicha línea de negocios.

Si la información y documentación está completa, o en su defecto existe la aprobación escrita por parte del Director o Gerente del negocio involucrado o Gerente de Sucursal, con el compromiso de regularizar la información o documentación faltante (siempre y cuando no sea información o documentación relevante para identificar al cliente) en un plazo de 24 horas, se continúa con el proceso, caso contrario el proceso se detiene hasta su regularización.

De igual manera, al identificar un cliente comprendido como persona expuesta políticamente, sea en el formulario de inicio de la relación comercial que la persona natural (asegurado, solicitante, beneficiario o representante legal, siempre y cuando no represente a una institución pública) o a su vez registre en las listas de observados de control interno de Aseguradora del Sur C.A; no conlleva la negación del servicio, la cancelación de las pólizas o la terminación de la relación con dicha persona. Por el contrario, se requerirá la aplicación de procedimientos de debida diligencia de acuerdo con el enfoque basado en riesgo, que implica:

- a) Identificar si el solicitante, contratante, asegurado o beneficiario es una persona expuesta políticamente;
- b) Aplicar de forma rigurosa la política “Conozca a su cliente”;
- c) Se realizará un análisis riguroso del ingreso económico, a fin de establecer si el origen de los fondos y patrimonio guarda relación con las actividades y capacidad económica; para tal efecto se aplicará:
 - Instructivo proceso de Debida Diligencia (ANEXO 7),
 - Instructivo Documentos Vinculación PLA por tipo de persona jurídica (ANEXO 8),
- d) La Alta Gerencia será quien apruebe el inicio de la relación comercial o contractual con un PEP.

Para tal efecto el Presidente Ejecutivo, Vicepresidente de Negocios y Canales, Director o Gerente de la línea de negocios que corresponda o Gerente de Sucursal será quien después de realizar su respectivos análisis apruebe bajo responsabilidad personal la vinculación del cliente PEP, autorización que será suscrita en el formulario APROBACIÓN DE RELACIONES CON PERSONAS EXPUESTAS POLÍTICAMENTE (PEP), FAMILIARES Y RELACIONADOS (Ref. Anexo 5, numeral 7), el formulario original debe ser enviado a la Unidad de Cumplimiento para el desbloqueo pertinente.

En caso de ausencia justificada del Director/Gerente de la línea de negocios o Gerente de Sucursal podrá autorizar la vinculación de un Peps el Jefe o Coordinador de la Línea de Negocios o Sucursal, tomando en consideración la responsabilidad legal a título personal que asume al dar dicha autorización.

Para lo cual en caso de coincidencias en listas Peps el Ejecutivo de Comercial revisará concienzudamente las condiciones de la póliza, y solicitará las autorizaciones según los siguientes montos de suma asegurada acumulada en el cuadro descrito:

RAMOS GENERALES / VIDA

SUMA ASEGURADA ACUMULADA	FIRMA DE AUTORIZACIÓN RELACIÓN CON PERSONAS EXPUESTA POLÍTICAMENTE RAMOS GENERALES		
	Director / Gerente de la línea de negocios / gerente de Sucursal	Presidente Ejecutivo o su Delegado	DOCUMENTOS A PRESENTAR
DE \$1 A \$99.999	XXXX		
DE \$100.000 hasta \$199.999	XXXX	XXXX	
De \$200.000 en adelante	XXXX	XXXX	Copia de la última declaración jurada presentada a la Contraloría General del Estado, en el cual debe constar el bien asegurable.

Cuando se presente una coincidencias en listas Peps y el mismo se dé en la línea de negocios Masivos e intervenga como canal una institución financiera que le otorga al cliente Peps un crédito hipotecario asociado a la contratación de una póliza de incendio, multiriesgo o vida, la aprobación de la vinculación del cliente, independientemente del monto de la suma asegurada, será asumida por el Vicepresidente de Negocios o Gerente de la Línea de Negocios o Gerente de Sucursal, quien suscribirá dicha aprobación en el formulario APROBACIÓN DE RELACIONES CON PERSONAS EXPUESTAS POLÍTICAMENTE (PEP),

FAMILIARES Y

RELACIONADOS (Ref. Anexo 5, numeral 7)

4.5.1.1.2. Identificación de Clientes

Identificar es asegurarse que la persona que requiere los servicios de Aseguradora del Sur C.A. muestra sustentos suficientes para demostrar quién es, por lo que se solicitará cualquiera de los siguientes documentos:

Tipo de Documento de Identif.	A quien debe requerirlo
Cédula de identidad y de ciudadanía	A ecuatorianos nacidos y nacionalizados.
Registro Único de Contribuyente emitido por el SRI	A personas jurídicas nacionales y extranjeras.
Pasaporte vigente	A extranjeros con residencia permanente en el Ecuador de al menos 6 meses.
Visa 12IV	A personas refugiadas y es un documento emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Cuando intervenga un Prestador de Servicios de Seguros en la operación, éste garantizará que las copias de los documentos de identificación (persona natural – titular y cónyuge; persona jurídica – empresa, representante legal y cónyuge) correspondan al documento original y verificará que estas sean vigentes; si es un cliente directo tal responsabilidad lo asumirá el Asistente de verificación y Ejecutivo Comercial según corresponda.

Finalmente el Asistente de verificación de información y el Ejecutivo Comercial de Fianzas debe asegurarse que las copias (frente y reverso) de los documentos de identificación deben ser claras y distinguibles tanto la foto como la firma y datos registrados en las mismas, y su vigencia.

Las copias de los recibos de servicio básico deben ser claras para distinguir la dirección del solicitante o del asegurado, por lo que tales recibos deben coincidir en nombre o al menos debe existir alguna relación de parentesco entre el asegurado o solicitante con el nombre de la persona que se muestra en tales recibos. En caso de contener nombres distintos, ejemplo: arrendamiento, adquisición del bien y no cambiaron nombres, se solicitará una carta al Prestador de Servicios de Seguros o al cliente que confirmen la relación habitacional y que tal dirección es su lugar de residencia. En caso de haber dudas por parte del Asistente de verificación de información en la oficina Matriz o Ejecutivo Comercial en Sucursales, éste solicitará una copia del contrato de arrendamiento o de compra-venta, la dirección y números telefónicos del arrendatario o de vendedor. Además, en caso que la operación se realice en Aseguradora del Sur C.A. en una zona geográfica distinta a la del domicilio del cliente, el Prestador de Servicio de Seguros o el cliente deberá justificarlo.

Verificar que la actividad económica del cliente tenga relación con el producto o servicio que solicita.

Para el caso de personas jurídicas, además verificarán la existencia del documento vigente del nombramiento del Representante Legal, la escritura de constitución, la integración accionaria y el cumplimiento al día de obligaciones otorgado por el órgano competente.

En el supuesto caso que la identificación de un cliente lo haga a su criterio un funcionario distinto a las personas antes señaladas, es decir, Reaseguros, Indemnizaciones, Servicio al Cliente u otro ejecutivo, la responsabilidad recaerá en estas personas con el correspondiente llamado de atención si el mismo se lo hace de manera desordenada, incompleta o incorrecta.

4.5.1.1.3. Revisión de listas de observados

Aseguradora del Sur C.A. hará los esfuerzos necesarios para incorporar en línea en su sistema de información los controles para revisión de listas de observados, sin embargo en aquellos procesos que no se disponga de un proceso automatizado se utilizará un chequeo automatizado independiente del sistema central. En ambos casos se guardará un log como sustento de la revisión y que registrará la siguiente información.

- ✓ Fecha de la revisión
- ✓ Información del cliente (Número de identificación o Nombres completos).
- ✓ Estado de coincidencia (Si o No).
- ✓ En caso de coincidencia, Nombre de la lista, guión separador (-) e información de coincidencia (Número de identificación o nombres completos), si coincide en varias listas, se separará por “/”. Si no hay coincidencia este campo mostrará “Sin novedades”.
- ✓ Usuario que realizó la revisión

La revisión de listas se lo hará para el solicitante, el asegurado, los beneficiarios, representante legal, accionistas con el 25% o mayor de participación, firmantes autorizados y cónyuges respectivos.

En caso de coincidencias con la lista de PEPs, se procederá de igual manera como se lo establece en el proceso de verificación de información respecto a estas

personas, solicitando información adicional. Tanto en coincidencias con esta lista como en otras listas, el supervisor analizará la operación para su posterior aprobación o requerimiento de información ampliada, estableciendo a estos clientes o relacionados, conforme a la normativa vigente, como personas con mayor probabilidad de exposición.

En el caso de coincidencia en las listas en listas

4.5.1.1.4. Señales de Alerta

El inspector, ejecutivos comerciales, emisores, ejecutivos de indemnizaciones, financieros, o Asistente de verificación de información observará las señales de alerta establecidas en el anexo 4 y verificarán que el cliente o el Prestador de Servicio de Seguros no se hallen incurridos en las mismas, de encontrar algún comportamiento inusual o sospechoso significativo lo comunicará al oficial de cumplimiento.

Las señales de alertas automáticas, establecidas por medio de la implementación de la matriz de riesgo, determinará la necesidad de una debida diligencia ampliada señalada posteriormente en este documento.

4.5.1.1.5. Pago de Primas

Cuando el cliente realice el pago, ya sea de cuotas o de la prima, de una o varias pólizas, la persona responsable verificará si el monto del pago iguala o supera los USD5,000.00 en efectivo o por transferencia internacional, en este caso el cliente deberá llenar y firmar el formulario de licitud de fondos (numeral 5 del anexo 5).

4.5.1.1.6. Aceptación de Clientes

La aceptación de clientes inicia desde la verificación de información y documentación, revisión de listas de observados, consulta de información en páginas web de acceso al público y la remisión adecuada de formularios, este es el filtro previo a iniciar la relación comercial.

Para facilitar el trabajo del Asistente de verificación de información y Ejecutivo Comercial, contará con los siguientes instructivos:

- Instructivo proceso de Debida Diligencia (ANEXO 7),
- Instructivo Documentos Vinculación PLA por tipo de persona jurídica (ANEXO 8),

Para el caso del formulario de vinculación físico el Asistente de verificación de información en Matriz o Ejecutivo Comercial de Fianzas firmará en el formulario de vinculación de clientes, certificando con su rúbrica el cumplimiento de las actividades y la debida diligencia aplicada.

Para el caso de los formularios de vinculación web firmados electrónicamente se entenderá como aplicada la debida diligencia cuando el Asistente de verificación de información en Matriz o Ejecutivo Comercial de Fianzas registró la aprobación en el sistema de administración de formularios de vinculación web, para estos casos se exceptúa la firma del APS en el formulario, sin embargo internamente se mantendrá el control de los clientes por APS.

El Asistente de verificación de la información o Ejecutivo Comercial de Fianzas ingresará la información del cliente en el sistema, y con los controles establecidos para la gestión de riesgos (Ref. Anexo 6), se dispondrá de una valoración específica que nos orientará a una posible señal de alerta y la necesidad de una debida diligencia ampliada, la cual debe satisfacerse para continuar con el proceso.

Para los casos de clientes con riesgo bajo o cuya sumas asegurada sea inferiores a (USD

100,000.00), el Asistente de verificación de información del proceso comercial en Matriz o Ejecutivo Comercial en Sucursales debe emplear su criterio de análisis valorando si existe o no el riesgo de lavado de activos, considerando aspectos como antigüedad del cliente, siniestralidad (perdidas totales), el bien asegurado, entre otros criterios. Sin embargo, para todos los casos deben aplicar procesos de identificación y validación de la información, así como revisar en listas de observados, páginas web de acceso al público (Consejo de la Judicatura).

Si algún cliente no satisface los requerimientos de Aseguradora del Sur C.A. la aceptación de clientes podrá verse cuestionada, por lo que el inicio de la relación se suspenderá hasta que los requerimientos solicitados sean satisfechos.

Para los clientes considerados de mayor riesgo, la relación comercial con ellos solamente podrá ser aprobada formalmente por un Director, Gerente de Sucursal o Vicepresidente, en la oficina y ramo que corresponda su responsabilidad, o por el Presidente Ejecutivo.

4.5.1.2. Para la continuación de relaciones comerciales

4.5.1.2.1. Renovaciones

Si el cliente no ha entregado información, documentación o justificaciones sobre su operatividad y comportamiento inusual o sospechoso, previo a las renovaciones el ejecutivo de comercial comunicará al Prestador de Servicios de Seguros o al cliente que no se procederá con lo solicitado.

4.5.1.2.2. Actualización de información y documentación

La actualización de información de clientes se lo realizará al menos una vez al año, por lo que Aseguradora del Sur C.A. deberá solicitar formalmente tanto al Prestador de Servicio de Seguros como al cliente directo, la información y documentación del cliente que varíe respecto a la disponible, incluso si no ha variado, lo cual deberá indicarlo formalmente y debidamente firmado.

El Asistente de verificación de información en la oficina Matriz o Ejecutivo Comercial en Sucursales actualizará la información en el sistema y comunicará al oficial de cumplimiento la información sensible que ha variado.

La solicitud de actualización y la respuesta a tal solicitud serán remitidas al Centro de Información Documental para su archivo y digitalización.

Para el caso de pólizas plurianuales, renovaciones automáticas y renovaciones obligatorias, se requerirá al solicitante el formulario de vinculación de clientes y la documentación de respaldo, y se aplicará el proceso de debida diligencia que corresponda, este proceso se realizará al inicio de la relación comercial y al presentar un siniestro.

4.5.1.2.3. Revisión de listas de observados

Se efectuará la revisión contra listas de observados ya sea por el sistema central o por otro mecanismo automatizado, la revisión se lo hará para el solicitante, el asegurado, los beneficiarios, representante legal, accionistas con el 25% o mayor de participación, firmantes autorizados y cónyuges respectivos.

En caso de coincidencias con la lista de PEPs, se procederá de igual manera como se lo establece en el proceso de verificación de información respecto a estas personas, solicitando información adicional. Tanto en coincidencias con esta lista como en otras listas, el supervisor analizará la operación para su posterior aprobación o requerimiento de información ampliada, estableciendo a estos clientes o relacionados, conforme a la normativa vigente, como personas con mayor probabilidad de exposición.

4.5.1.2.4. Señales de Alerta

El inspector, ejecutivo comercial, de emisión, indemnizaciones, financiero, o Asistente de verificación de información observará las señales de alerta establecidas en el anexo 4 y verificarán que el cliente o el Prestador de Servicio de Seguros no se hallen incurridos en las mismas, de encontrar algún comportamiento inusual o sospechoso significativo lo comunicará al oficial de cumplimiento.

Las señales de alertas automáticas, establecidas por medio de la implementación de la matriz de riesgo, determinará la necesidad de una debida diligencia ampliada señalada posteriormente en este documento.

4.5.1.2.5. Pago de Primas

Cuando el cliente realice el pago, ya sea de cuotas o de la prima, de una o varias pólizas, la persona responsable verificará si el monto del pago iguala o supera los USD5,000.00 en efectivo o por transferencia internacional, en este caso el cliente deberá llenar y firmar el formulario de licitud de fondos (numeral 5 del anexo 5).

4.5.1.2.6. Monitoreo

Los resultados que se obtenga de la matriz de riesgo servirán de base para la realización del monitoreo permanente, adoptando las medidas de debida diligencia que corresponda para justificar un comportamiento u operatividad inusual o sospechoso. De

este proceso podrá obtenerse información relevante del cliente que requiera ser actualizada en el sistema y que probablemente pueda aumentar su nivel de exposición.

Para los clientes considerados de mayor riesgo, la relación comercial con ellos solamente podrá ser aprobada formalmente por un Director, Gerente de Sucursal o Vicepresidente, en la oficina y ramo que corresponda su responsabilidad, o por el Presidente Ejecutivo.

4.5.1.3 Cuando suceda un reclamo por siniestros

4.5.1.3.1 Recabar o actualizar información y documentación

El ejecutivo de indemnizaciones se asegurará que el beneficiario del siniestro establecido en la póliza tenga lleno el formulario de clientes completo y debidamente firmado con la respectiva documentación. Si el monto del siniestro es igual o superior a USD10,000.00 además solicitará al beneficiario del siniestro que adjunte un informe de las reclamaciones realizadas e indemnizaciones recibidas por él en otras aseguradoras en los últimos dos años y un listado de los objetos asegurados, excepto para póliza flotantes o automáticas. (Ref. Anexo 5, numeral 11), las empresas públicas o gubernamentales se exceptúan de este requerimiento, así como los casos en los que se aplique el Convenio Golpe a Golpe con otras compañías de seguros.

Otros tipos de beneficiarios eventuales u ocasionales se los identificará solicitando información básica como copia de documento de identificación y copia de servicio básico, documentación que formará parte del expediente de siniestros.

Para pago de indemnizaciones en dinero iguales o superiores al USD5.000.00, se requerirá al beneficiario final el formulario de destino lícito de fondos (Ref. Anexo 5, numeral 5), las empresas públicas o gubernamentales se exceptúan de este requerimiento.

Por solicitud escrita de la empresa o entidad pública y deslindando de responsabilidad a Aseguradora del Sur C.A.; se podrá efectuar el pago de la reparación o arreglo del bien siniestrado al proveedor asignado por la entidad pública. Sin

embargo, en caso de inusualidad o sospecha queda en potestad de la organización realizar la inspección del bien una vez restaurado.

Documentos habilitantes de PLA por cada tipo de persona Natural o Jurídica, se debe adjuntar el pedido del beneficiario del siniestro - entidad pública, en el que solicita que el pago del siniestro se realice a nombre del proveedor que efectuó la reparación del bien.

Aseguradora del Sur C.A. se reserva el derecho de solicitar mayor información y documentación que sustente el reclamo y prevengan de cualquier intento de lavado de activos y financiamiento de delitos.

La actualización de información de clientes se lo realizará al menos una vez al año, por lo que Aseguradora del Sur C.A. deberá solicitar formalmente tanto al Prestador de Servicio de Seguros como al cliente directo, la información y documentación del cliente que varíe respecto a la disponible, incluso si no ha variado, lo cual deberá indicarlo formalmente y debidamente firmado.

El ejecutivo de indemnizaciones remitirá al Asistente de verificación de información la información complementaria del cliente o de ser el caso el formulario de vinculación cliente con la documentación de respaldo, para que sea actualizada la información en los sistemas, aplicados los procesos de debida diligencia y remitido tanto el formulario de vinculación de clientes y sus documentos habilitantes al archivo y digitalización correspondiente.

Si el cliente entrega directamente el formulario de vinculación en el proceso de indemnizaciones, no se requerirá la firma del APS, para lo cual los Asistente de verificación de información en la oficina Matriz deberán identificar que dicho formulario ingresó por el proceso antes mencionado.

En los casos de seguros de vida y de accidentes personales con la cobertura de muerte, en los que los asegurados instituyan beneficiarios, a los parientes comprendidos hasta el cuarto grado de consanguinidad o hasta el segundo grado de afinidad, y cónyuge o conviviente bajo el régimen de unidad de hecho, no se requerirá solicitar la información de los beneficiarios; pero si se hubiere instituido como beneficiario a una

persona que no esté comprendida en los lazos de consanguinidad o afinidad y calidades antes mencionadas, la documentación referente a los beneficiarios deberá ser requerida.

De igual manera, en caso de pólizas de desgravamen la documentación referente a los beneficiarios no será requerida cuando el beneficiario sea una institución financiera o entidad otorgante del crédito.

4.5.1.3.2 Revisión de listas de observados

El Ejecutivo de Indemnizaciones efectuará la revisión contra listas de observados ya sea por el sistema central o por otro mecanismo automatizado, la revisión de listas se lo hará para el solicitante, el asegurado, los beneficiarios, representante legal, accionistas con el 25% o mayor de participación, firmantes autorizados y cónyuges respectivos.

En caso de coincidencias en listas PEPs, el Ejecutivo de Indemnizaciones notificará al Oficial de Cumplimiento la información de la apertura del siniestro y a medida que se vaya documentando el mismo, el Oficial de Cumplimiento analizará el riesgo y de ser el caso solicitará al ejecutivo de indemnizaciones una debida diligencia ampliada.

Tanto en coincidencias en listas Peps como en otras listas, el supervisor analizará la operación para su posterior aprobación o requerimiento de información ampliada, estableciendo a estos clientes o relacionados, conforme a la normativa vigente, como personas con mayor probabilidad de exposición.

4.5.1.3.3 Señales de Alerta

El ejecutivo de indemnizaciones y ajustador observará las señales de alerta establecidas en el anexo 4 y verificarán que el cliente o el Prestador de Servicio de Seguros no se hallen incurridos en las mismas, de encontrar algún comportamiento inusual o sospechoso significativo lo comunicará al oficial de cumplimiento.

Las señales de alertas automáticas, establecidas por medio de la implementación de la matriz de riesgo, determinará la necesidad de una debida diligencia ampliada señalada posteriormente en este documento.

4.5.1.4 Cuando suceda la venta de salvamentos, chatarra o activos

4.5.1.4.1 Recabar o actualizar información y documentación

El Ejecutivo o Asistente de compras y proveedores solicitará al comprador del salvamento, chatarra o activos el formulario respectivo (Numeral 6 Ref. Anexo 5), dicho ejecutivo será el responsable de aplicar los procesos de debida diligencia de prevención de lavado de activos en dichas ventas, para tal efecto utilizará como guía el instructivo de aplicación de debida diligencia (Anexo 7), el mismo que será impreso solo cuando cuente con alguna observación, justificación, inusualidad o sospechosa que debe dejar constancia en el mismo documento y comunicar inmediatamente al Oficial de Cumplimiento.

El formulario de compra de salvamento debidamente firmado por el Comprador, Intermediario de la compra (de ser el caso) y el Ejecutivo o Asistente de compras y proveedores debe ser adjunto al expediente de siniestros de la pérdida total.

Por otra parte, el comprador de salvamentos, chatarras o activos deberá llenar y firmar el formulario de licitud de fondos, cuando dicha compra, en una o varias compras iguale o supere los \$5000 dólares, el ejecutivo o asistente de compras y proveedores informará a Oficial de Cumplimiento ante cualquier inusualidad o sospecha

4.5.1.4 Para la terminación de relaciones comerciales

Las relaciones comerciales terminarán cuando los clientes o los Prestadores de Servicio de Seguros no han cumplido con los requerimientos de información y documentación requeridos, no colabora oportunamente en la inspección, tengan actividades inusuales, injustificadas o sospechosas, haya indicios de fraude, se hallen inmersos en actividades delictivas o han sido implicados en tales actividades; la decisión la tomará, en el plazo y condiciones, el comité de cumplimiento.

4.5.2. Debida Diligencia ampliada

La debida diligencia ampliada aplicará específicamente, frente a señales de alerta o comportamientos inusuales o sospechosos de clientes desde el inicio de relaciones hasta su finalización, y que su probabilidad de exposición al riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos sea de preocupación para Aseguradora del Sur C.A.

La debida diligencia ampliada consistirá, según sea el caso, en obtener la siguiente información de manera sustentada:

Alertas cuando exista coincidencia con listas de observados.- Se solicitara instrucciones del oficial de cumplimiento para determinar la documentación adicional que se deberá requerir, esta documentación está relacionada a certificados, oficios o cartas que el cliente deberá gestionar en el organismo que emitió la lista o tiene representación en el país mediante embajadas o consulados en caso de organismos internacionales. Ej. En caso de coincidencia en la Base de Sindicados (antes listas CONSEP), se requerirá en la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) el certificado: de no constar, de homónimo o de exclusión, de la Base de Datos de Personas con Sentencia Condenatoria (PCSC), por delitos tipificados en la derogada Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas.

En el caso de coincidencia en listas ONU u OFAC el oficial de cumplimiento deberá efectuar de manera urgente un informe de debida diligencia ampliada y convocará a reunión extraordinaria del Comité de Cumplimiento para resolver o no el reporte de la operación inusual o sospechosa a la UAFE, sin embargo de ser una coincidencia en listas de la ONU paralelamente el Oficial de Cumplimiento reporta inmediatamente a la UAFE de acuerdo al procedimiento establecido por dicha entidad, por medio del sistema SISLAFT y el Formulario de Reporte de Coincidencias con listas del Consejo de Seguridad de Naciones Unidas (ONU).

Cuando se trate de un PEP, revisar las acciones que se debe efectuar según lo establecido en el proceso de verificación de información anteriormente citado.

Los productos de Fianzas regularmente son provistos a entidades del gobierno, por lo que, para evitar malos entendidos, este tipo de productos sólo podrá autorizarse para una persona expuesta políticamente o sus cónyuges por el Presidente Ejecutivo o su delegado o el Director de Fianzas siempre y cuando se adjunte el último certificado de declaración de bienes provisto a la Contraloría General del Estado.

Alertas en Suma Asegurada acumulada de pólizas vigentes.- Revisar estados financieros actualizados para determinar la relación de la suma asegurada respecto a los activos del cliente.

Alertas en cancelaciones anticipadas de primas o en el pago acumulado de primas de varias pólizas.- Revisar ingresos y gastos mensuales para determinar la relación de tal estado de resultados con lo pagado en primas.

Alertas en relaciones de parentesco.- Revisar u obtener la relación de parentesco entre el solicitante y el asegurado en la emisión de una póliza, la relación de parentesco con el beneficiario incluso si el mismo cambia durante la relación comercial, la relación de parentesco con quienes realizan los pagos de primas (cuentas o transferencias de terceros), la relación de parentesco con quienes recibirán la devolución de primas o el beneficio del siniestro, y la relación de parentesco con el apoderado de la persona natural.

Alertas en pagos de/a terceros, pagos en efectivo y en transferencias del/al exterior.- Obtener formalmente el interés del tercero sobre el seguro y la relación comercial con el cliente, llenando el formulario de licitud de fondos (numeral 5 del anexo 5) debidamente firmado por el cliente y el tercero. En pagos en exceso y posterior solicitud de la devolución de los mismos, se requerirá al cliente el acuse de recibido del oficio emitido a la institución financiera explicando del exceso y la devolución, y además una autorización formal del dueño de la cuenta (tercero) para realizar la verificación con el oficial de cumplimiento de tal institución financiera.

Alertas frente a la dirección de residencia.- Revisar u obtener la dirección de residencia y si la misma está lejana a la Oficina de Aseguradora del Sur C. A. teniendo otra oficina más cercana, verificándolo que el cliente sea titular en el recibo de servicios básicos.

Alertas frente a nacionalidad extranjera.- Revisar u obtener el tiempo de residencia en territorio ecuatoriano, copia de la hoja del pasaporte que muestra el sello de migración y fecha de la última salida e ingreso al Ecuador, su dirección permanente, estado habitacional, intenciones habitacionales y personales a futuro, motivo del seguro y otros.

Alertas frente a menores de edad.- Revisar la relación de parentesco con el solicitante, la autorización escrita dada y firmada por padre y madre que indiquen los motivos del seguro y en el caso que aplique el traspaso de la propiedad del bien asegurable, verificar el motivo del seguro.

Alertas frente a su actividad económica.- Revisar la actividad económica declarada por el cliente respecto de la actividad publicada por el SRI para el mismo cliente y verificar si el seguro de ramos especializados tiene relación con tal actividad económica. Ej. Empleado público asegura la construcción de un edificio.

Alertas frente a un mismo beneficiario de varias pólizas de distintos asegurados.- Revisar u obtener de cada asegurado los motivos razonables por los cuales colocó como beneficiario de la póliza, revisar adicionalmente si el beneficiario tiene pólizas como titular, la relación de parentesco entre los asegurados y si los asegurados constan como beneficiarios de otras pólizas.

Alertas frente al contratante y contratista que tienen los mismos firmantes y dueños.- Revisar u obtener del contratante y contratista un histórico de siniestros de los últimos 5 años en el sector asegurador y confirmarlo en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, solicitar formalmente los motivos por los cuales realizan esta modalidad de convenio y obtienen un seguro entre personas de común interés empresarial.

Al no existir relación razonable se solicitará al cliente o al prestador de servicios de seguro las justificaciones formales debidamente sustentadas, y otro tipo de información que pueda considerarse relevante para el conocimiento del cliente y su operatividad que puede considerar pero no limitarse a referencias escritas comerciales, financieras o personales, copia de estados financieros actualizados, copia de saldos en cuentas, cadena de pago por transferencias internacionales, copia de documentos legales (ej. Poderes), copia de convenios comerciales, etc. A mayor exposición mayor será el requerimiento de información y documentación con la finalidad de evidenciar que los fondos y los bienes asegurables provienen de o se destinarán a actividades lícitas.

Posteriormente el ejecutivo que maneja la relación comercial con el cliente o con el prestador de servicios de seguros elaborará un informe reconociendo las señales de alertas identificadas, un detalle de las gestiones realizadas, otros comportamientos inusuales o **sospechosos** identificados mientras recaba la información y documentación y la conclusión para ratificar o descartar si la inusualidad o **sospecha** fue justificada razonablemente o no.

4.5.2.1 Informe de debida diligencia ampliada:

Si el personal de Emisiones, Negocios y Canales, Indemnizaciones, Gestión de Talento Humano o cualquier colaborador de Aseguradora de Sur detecta alguna inusualidad, sospecha o señal de alerta, y la misma no ha sido solventada o los justificativos presentados no aclararon la inusualidad, se informará al Oficial de Cumplimiento mediante un correo electrónico junto con los respaldos que el colaborador haya obtenido hasta ese momento.

El Oficial de Cumplimiento efectuará según sea el caso un informe de debida diligencia ampliada (Numeral 10 Ref. Anexo 5), y con la información recabada analizará para descartar o confirmar la inusualidad o **sospecha** y según corresponda informará al Comité de Cumplimiento.

4.5.3. Debida Diligencia simplificada

La debida diligencia simplificada se realizará tomando en consideración los siguientes aspectos:

4.5.3.1 Al inicio de la relación comercial o inclusiones de asegurados:

Se requerirá información básica de identificación del asegurado y beneficiario cuando el seguro es solicitado por personas naturales o jurídicas por cuenta y a favor de sus clientes o empleados, cuyo origen sea un contrato comercial, relación laboral.

En aquellos solicitantes de póliza, sea persona natural o jurídica, en las que el monto de la suma asegurada por un mismo cliente durante un año sea inferior o

equivalente a usd 30,000.00 no se requerirá la copia cedula de identidad del solicitante y cónyuge así como la carta de servicio básico, para mitigar el riesgo se efectuará la consulta automática en el Registro Civil y listas de observados, adicionalmente los Asistentes de Verificación dentro de sus procesos de debida diligencia validarán en dicho acceso para corroborar que no exista inusualidad o sospecha, esto se aplicará tan solo para solicitantes de pólizas, representantes legales, accionistas y sus respectivos cónyuges con nacionalidad ecuatoriana, en el caso de extranjeros deberán presentar todos los documentos habilitantes sin distinción de la suma asegurada.

Se solicitara ante una alerta, inusualidad o sospecha el formulario del impuesto a la renta del año inmediato anterior o cuando la persona jurídica no pueda presentar los estados financieros auditados.

Se aplicará debida diligencia simplificada a los sujetos obligados a reportar a la UAFE, que sean controladas por las diferentes Superintendencias y no haya generado alertas.

Para el caso de embajadores (diplomáticos, cónsul) quien es el máximo representante de un determinado país ante otro, se requerirá el formulario de vinculación de clientes, copia del pasaporte y credencial y/o nombramiento donde le acreditan como embajador.

Para el caso de instituciones públicas, se requerirá la información del formulario (Ref. Anexo 5 Formulario de Vinculación de Clientes Personas Jurídicas numerales 1,2, 6 y 7) y de la documentación se solicitará las copias de los documentos de identificación de los firmantes autorizados; respecto de aquellos casos en los que, pese a ser requeridas, las entidades y empresas públicas no entreguen el formulario de vinculación mencionado, los correspondientes ejecutivos comerciales encargados de cuentas públicas enviarán por correo electrónico a los Asistentes de Verificación los siguientes documentos e Información de la empresa pública o gubernamental para la aplicación de la debida diligencia:

DOCUMENTOS E INFORMACIÓN
Documento del RUC en formato PDF obtenido del Servicio de Rentas Internas
Documento de la consulta Registro Civil en SIAERP en formato PDF de la máxima autoridad
Dirección (provincia, cantón , calle principal No. y transversal)
Correo electrónico

Teléfonos

Para el caso de consulados o embajada a más del formulario de vinculación y copia del documento de identificación, se requerirá la carta de acreditación y nombramiento del país correspondiente.

Para los productos de venta masiva y que se adquiriera de manera individual se aplicará medidas de debida diligencia simplificada “cuando el monto de la suma asegurada por un mismo cliente durante un (1) año sea inferior a treinta mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 30.000.00)”, cada producto de la línea de masivos será analizado por el Oficial de Cumplimiento y según sea el caso el Comité de Cumplimiento aprobará la documentación e información a requerir al cliente, lo cual será notificado formalmente al Director de Negocios y Canales para su aplicación.

4.5.3.2 Durante la relación comercial como resultado de señales de alerta en el monitoreo:

- Se verificará que el solicitante sea una institución del sistema financiero, empresa de seguros o compañía de reaseguros sujeta al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Si el solicitante es una sociedad anónima, se indagará si cotiza sus títulos en bolsa, en tal sentido se verificarán si tiene requisitos para combatir el lavado de activos y financiamiento de delitos y tiene supervisión regulatoria, confirmándolo por escrito su cumplimiento.
- En caso que el solicitante o el beneficiario sea una empresa pública o gubernamental, se justificará relacionando el seguro con la función que tiene la empresa pública o gubernamental.
- Si los seguros son de índole legal-obligatorio o de asistencia médica, el solicitante deberá ser la misma persona asegurada o tener una relación de parentesco justificada.

4.5.3.3 Durante la venta de salvamentos:

- El comprador de salvamentos deberá llenar y firmar el “Formulario para venta de salvamentos” (numeral 6 del anexo 5).
- Cuando se utilice un intermediario para la venta de salvamentos, deberá existir un contrato con el intermediario en el que se incluya cláusulas de confidencialidad y declaración de fondos lícitos.
- Se revisará tanto al comprador como al intermediario (persona natural, representante legal) en la lista de observados disponible.

En los casos expuestos, si algún solicitante o asegurado o comprador de salvamentos no cumple las condiciones señaladas, es obligatorio un proceso de debida diligencia estándar o ampliada.

Responsabilidades:

Prestadores de Servicio de Seguros

- Recabarán la información y documentación de sus clientes, la cual debe ser clara y completa.
- Firmarán el formulario de vinculación de clientes confirmando su responsabilidad en el proceso.
- Concienciarán a sus clientes sobre la importancia de cumplir con el requisito del formulario.

Asistente de Verificación de Información, Ejecutivo Comercial y de Fianzas

- Será el responsable final de conocer a su cliente y al cliente del prestador de servicios de seguro.

En caso de las líneas de ramos generales los Ejecutivos Comerciales enviarán a los Asistentes de verificación de la información los formularios de vinculación físicos para la aplicación de la debida diligencia.

El Asistente de Verificación y Ejecutivo Comercial de Fianzas aplicará la debida diligencia del cliente.

- Los Ejecutivos Comerciales serán los responsables de regularizar la información o documentos faltantes.
- Concienciará a los clientes y a los prestadores de servicios de seguros sobre el cumplimiento de la normativa legal vigente en lo que les corresponda.
- Se asegurará del cabal cumplimiento de la información y documentación requerida por Aseguradora del Sur C.A., anteponiendo tal cumplimiento sobre las metas comerciales.
- Será responsable de ejecutar los procesos de debida diligencia de acuerdo a la señal de alerta identificada por el ejecutivo o reportada por el oficial de cumplimiento.
- Informará por escrito al oficial de cumplimiento sobre el detalle y resultado de la debida diligencia realizada.
- Establecerán la cantidad de elementos de publicidad requeridos para sus clientes y prestadores de servicios de seguros
- Coordinarán la entrega de publicidad a clientes y prestadores de servicios de seguros sobre “Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos”.
- Aprobar la relación comercial con clientes considerados de mayor riesgo.

Vicepresidencia de Negocios y Gerente de Negocios y Canales

- Asegurará a nivel nacional el cabal cumplimiento normativo de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos, así como de la información y documentación requerida por Aseguradora del Sur C.A. a clientes, prestadores de servicios de seguros y empleados, anteponiendo tal cumplimiento sobre las metas comerciales.

Gerentes de cada línea de negocios, Gerentes de Sucursales

- Concienciar a sus supervisados sobre el cumplimiento de las políticas y procedimientos de “Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos”.
- Se asegurará del cabal cumplimiento de la información y documentación requerida por Aseguradora del Sur C.A. a clientes, prestadores de servicios de seguros y empleados, anteponiendo tal cumplimiento sobre las metas comerciales.
- Establecerán la cantidad de elementos de publicidad requeridos para sus clientes y prestadores de servicios de seguros.

- Coordinarán la entrega de publicidad a clientes y prestadores de servicios de seguros sobre “Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos”.
- Aprobar la relación comercial con clientes considerados de mayor riesgo.

Ejecutivo de Indemnizaciones

- Verificará que la información y documentación de los beneficiarios esté clara y completa tanto en el formulario de vinculación de clientes como el informe del histórico de siniestros del beneficiario en el sector asegurador y el listado de sus objetos asegurados.
- Remitirá al Asistente de verificación de información en oficina la Matriz o Ejecutivo Comercial en Sucursales la información y documentación para su ingreso y actualización en el sistema.
- Revisará en la lista de observados a las personas que intervengan en el siniestro, a los beneficiarios finales, y sus respectivos cónyuges de ser aplicable.
- Aplicará medidas de debida diligencia ampliada por pedido del Oficial de Cumplimiento o de encontrar algún tipo de inusualidad, señal de alerta o sospecha que no ha sido justificada, o si los justificativos presentados no solventan la inusualidad o sospecha.

Ejecutivo o Asistente de Compras y Proveedores

- Asegurarse que el comprador de salvamentos llene el formulario respectivo. (Numeral 6 Ref. Anexo 5) y el formulario de licitud de fondos. (Numeral 6 Ref. Anexo 5).
- Revisará en la lista de observados al comprador del salvamento y al intermediario (persona natural, representante legal).
- Adjuntar el formulario en el expediente de siniestro como parte de la documentación de la venta de salvamentos y archivarla adecuadamente (Numeral 6 Ref. Anexo 5).
- Comunicar al oficial de cumplimiento comportamientos inusuales, sospecha o coincidencia en listas de observados en la venta de salvamentos.
- Aplicará medidas de debida diligencia ampliada por pedido del Oficial de Cumplimiento o de encontrar algún tipo de inusualidad, sospecha o señal de alerta que no ha sido justificada, o si los justificativos presentados no solventan la inusualidad o sospecha.

Asistente de verificación de información, Ejecutivo Comercial

- Aplicará la debida diligencia al inicio y en la renovación de la relación comercial, según las instrucciones impartidas en proceso de aceptación de clientes.
- Verificará que la información y documentación de clientes esté clara y completa.
- Remitirá la información y documentación al centro de información documental.

- Ingresará la información al sistema principal de manera completa.
- Aplicará medidas de debida diligencia ampliada por pedido del Oficial de Cumplimiento o de encontrar algún tipo de inusualidad, sospecha o señal de alerta que no ha sido justificada, o si los justificativos presentados no solventan la inusualidad o sospecha.

Tecnología

- Colaborará con el oficial de cumplimiento para el desarrollo e implementación de controles para el chequeo de listas de observados y para la gestión de riesgos.
- Desarrollará reportes específicos sobre la base de requerimientos del oficial de cumplimiento.
- Analizará la integridad de información del sistema principal e informará al oficial de cumplimiento alternativas para solventar inconvenientes detectados.

Oficial de Cumplimiento

- Recibirá los reportes de los clientes o Prestadores de Servicio de Seguros que no cumplen con los requerimientos de información y documentación clara y actualizada.
Reportar señales de alerta de clientes y prestadores de servicios de seguros al Asistente de Verificación de Información, ejecutivo comercial, de fianzas o indemnizaciones para que procedan con la ejecución de la debida diligencia correspondiente.
Recibirá los reportes del personal sobre los comportamientos inusuales o sospechosos de clientes y prestadores de servicios de clientes con las respectivas justificaciones.
- Analizará los reportes e informará al comité de cumplimiento sobre la gravedad de la información requerida, proponiendo las acciones a tomarse.
- Recibirá el informe de sistemas para solventar inconvenientes en la integridad de datos y lo trasladará al comité de cumplimiento con su respectivo análisis
- Recibirá las comunicaciones sobre coincidencias en listas de observados.
- Propondrá a Marketing y Comunicación mecanismos de publicidad a clientes y prestadores de servicio de clientes para dar a conocer la exigencia de la ley y normativa vigente.
- Coordinará la entrega de publicidad a las distintas áreas que manejan relaciones con clientes.

Comité de Cumplimiento

- Revisará los informes del oficial de cumplimiento respecto a clientes y Prestadores de Servicio de Seguros que son renuentes a entregar información y documentación clara y actualizada.
- Analizará el informe del oficial de cumplimiento sobre comportamientos inusuales o sospechosos y se pronunciará al respecto
- Decidirá la continuación o finalización de las relaciones comerciales tanto con clientes como con Prestadores de Servicio de Seguros.

Marketing y Comunicación

- Colaborará con el oficial de cumplimiento para la elaboración y estandarización de publicidad de “Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos”.
- Solicitará la impresión en imprenta de la publicidad.
- Remitirá la publicidad impresa al oficial de cumplimiento o directamente a las áreas u oficinas que la solicitaron.

Clientes, compradores de salvamentos e intermediarios:

- Los clientes llenarán y firmarán el formulario para venta de salvamentos.
- Los intermediarios se asegurarán que los formularios estén adecuadamente llenos y firmados.
- Remitirán el formulario debidamente lleno y firmado al ejecutivo de compras.

Todo el personal

- Observará comportamientos inusuales o sospechosos de clientes y prestadores de servicios de seguros.
- Reportará los comportamientos inusuales o sospechosos al oficial de cumplimiento.
- Prestará eficiente y oportuno apoyo a las iniciativas de cumplimiento.

4.6. [Política. Conozca a su Empleado]

Aseguradora de Sur C.A. establecerá procedimientos adecuados para la selección, contratación y monitoreo de personal.

La política “conozca a su empleado” propenderá a que la institución tenga un adecuado conocimiento de todos los directores, funcionarios, empleados y personal temporal.

El Proceso de Gestión de Talento Humano, además del proceso de selección y contratación establecidas en sus políticas y manuales propios, requerirá, revisará y validará, al inicio de las relaciones laborales y anualmente, la siguiente información y documentación:

- a) Formulario “Conozca a su Empleado”, numeral 8 del anexo 5, en el cual consta como mínimo lo siguiente:
- Nombres, apellidos completos; y, estado civil.
 - Dirección domiciliaria, número telefónico y dirección de correo electrónico.
 - Referencias personales y laborales, de ser el caso.
 - Referencias bancarias y de tarjetas de crédito, de ser aplicable.
 - Declaración de no haber sido enjuiciado y condenado por el cometimiento de actividades ilícitas.
 - Declaración de origen lícito de recursos.
 - Declaración de la situación financiera, total y detalle de activos y pasivos.
 - Fecha de ingreso a la entidad.
- b) Adjuntando la siguiente documentación:
- Perfil del cargo y perfil de competencias.
 - Copia del documento de identidad: cédula de ciudadanía, cédula de identidad, documento de identificación de refugiado (visa 12 IV), o pasaporte vigente, para el caso de los extranjeros.
 - Hoja de vida.
 - Copia de un recibo de cualquiera de los servicios básicos.
 - Declaración jurada (numeral 9 del anexo 5 debidamente lleno y firmado).

Responsabilidades

Riesgos:

- Establecerá, conjuntamente con Gestión de Talento Humano, la metodología para definir el nivel de posible exposición al riesgo de LA&FD de los integrantes del directorio, funcionarios y empleados, sobre la base de información reportada por este. (Ref. Anexo 6)
- Reportará la metodología al oficial de cumplimiento.

Gestión de Talento Humano (GTH)

- Aplicará la política Conozca a su Empleado.

Evaluará la conducta y actitud del personal respecto a comportamientos inusuales, sospechosos o fuera de lo normal, tomando como mínimo las señales de alerta que constan en el numeral 8 del anexo 4.

Colaborará con Riesgos para establecer la metodología de gestión de riesgos y determinará el perfil de riesgo de cada director, funcionario y empleado.

- Sustentará las justificaciones emitidas por el personal frente a comportamientos inusuales o sospechosos y a las condiciones particulares que hayan influenciado para que haya una calificación de riesgo mayor.
- Reportará al oficial de cumplimiento el resultado de su gestión cuando ocurriera un comportamiento inusual o sospechoso, adjuntando las justificaciones y sustentos respectivos.
- Reportará al oficial de cumplimiento las conductas inusuales, sospechosas o fuera de lo normal tales como: resistencia a salir de vacaciones, renuencia a ejercer otras funciones o a ser promovidos, colaboración inusual o sospechosa y no autorizada, encontrarse habitualmente en lugares distintos al de su función, este informe lo enviará cuando detecte este tipo de conductas inusuales, sospechosas y anualmente.
- Archivará la información y documentación en la correspondiente carpeta de cada director, funcionario, empleado y personal temporal.

Contratación Personal

- El personal que se encuentra en proceso de selección, será revisado contra la lista de observados, solo aquellas alertas de coincidencia lo reportará inmediatamente al oficial de cumplimiento y la persona saldrá del proceso de selección.
- El personal que se encuentra en proceso de selección, será revisado en las páginas web de consulta de información de acceso al público, específicamente Fiscalía General de Estado y Consejo de la Judicatura, según sea la denuncia o proceso legal reportará inmediatamente al Oficial de Cumplimiento, quién determinará si la persona saldrá del proceso de selección.
- Una vez que sea seleccionada la persona a ingresar a Aseguradora del Sur, el nuevo colaborador deberá llenar el Formulario “conozca a su empleado” (numeral 8 del anexo 5 debidamente lleno y firmado), una vez que cuente con el usuario de acceso al sistema informático de Talento Humano registrará su información patrimonial en el Formulario “conozca a su empleado” en el sistema respectivo.

Actualización Anual

- En noviembre de cada año se iniciará el proceso de actualización anual de información en el formulario conozca a su empleado (numeral 8 del anexo 5 debidamente lleno y firmado).

- Recepará el formulario verificando que contenga toda la información y esté debidamente firmado por el colaborador o en su defecto que tenga el correo de responsabilidad de envío de dicho formulario.
- Analizará la situación patrimonial de los directores, funcionarios y empleados para determinar si mantiene un nivel de vida compatible con sus ingresos habituales, comparando la información recabada en el formulario de años anteriores con la información recabada en el formulario actual, así como de las alertas automáticas, de las inconsistencias, inusualidades o sospechas se analizará además:
- Página web del SRI (para verificar si tiene otra actividad económica y estado tributario),
- Página web de la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros (para verificar si es accionista o cumple algún tipo de función, o representación legal en alguna empresa).
- Solicitará por correo a los colaboradores los justificativos formales para solventar la inusualidad o sospecha, los analizará y registrará descartando o confirmando la inusualidad o sospecha.
- Presentará al Oficial de Cumplimiento un informe del proceso de actualización anual, indicando las inusualidades y enfatizando si dichas inusualidades fueron solventadas o no con los justificativos formales presentados por el colaborador; informe que será dado a conocer al Comité de Cumplimiento.

Supervisores

- Evaluará la conducta y actitud del personal respecto a comportamientos inusuales, sospechosos o fuera de lo normal, tomando como mínimo las señales de alerta que constan en el numeral 8 del anexo 4.
- Reportará al Proceso de Gestión de Talento Humano el comportamiento inusual o sospechoso de sus supervisados, de no informar oportunamente se aplicará las respectivas sanciones según el Reglamento Interno de Aseguradora del Sur.
- Apoyará oportunamente al Proceso de Gestión de Talento Humano y al Oficial de Cumplimiento cuando se requiera justificaciones de comportamientos inusuales o sospechosos.

Oficial de Cumplimiento

- Analizará los sustentos del personal reportado con comportamientos inusuales o sospechosos por parte del Proceso de Gestión de Talento Humano o supervisores; en caso de no existir una justificación razonable, se informará al comité de cumplimiento para su pronunciamiento.
- Verificará en sus revisiones periódicas el cumplimiento de esta política.
- Apoyará al Proceso de Gestión de Talento Humano en la definición del perfil de riesgo del personal.

- Analizará el reporte del Proceso de Gestión de Talento Humano respecto a las alertas de coincidencia en listas de observados e informará al comité de cumplimiento para su pronunciamiento.
- Revisará semestralmente la lista del personal contra la lista de observados, solo en casos de coincidencia se solicitará reunión extraordinaria al comité de cumplimiento para su pronunciamiento.
- Revisar semestralmente en las páginas web de consulta de información de acceso al público, específicamente Fiscalía General de Estado y Consejo de la Judicatura, según sea la denuncia o proceso legal solicitará el justificativo formal al empleado y de no ser solventada la inusualidad o sospecha, informar al Comité de Cumplimiento.
- Revisará la metodología establecida por Riesgos y Gestión de Talento Humano y realizará pruebas para verificar resultados adecuados.
- Informará al comité de cumplimiento la metodología y las pruebas realizadas.

Comité de Cumplimiento

- Revisará el informe del Oficial de Cumplimiento sobre los casos de comportamientos inusuales, sospechosos y de coincidencias en listas de observados, y de ser el caso, impondrá la sanción administrativa determinada y/o el reporte a la Unidad de Análisis Financiero y Económico.
- Aprobará la metodología de gestión de riesgos, de ser el caso.

Todo el personal

- Cumplir con lo establecido en la política Conozca a su Empleado
- Mantener actualizada su información, comunicando formalmente y de manera oportuna al Proceso de Gestión de Talento Humano ante cualquier cambio.
- Remitir oportunamente al Proceso de Gestión de Talento Humano el formulario “Conozca a su Empleado” debidamente firmado por el colaborador y por su supervisor, cada vez que sea requerido.
- Comunicar al Proceso de Gestión de Talento Humano cualquier comportamiento inusual o sospechoso del personal dentro y fuera de la institución.
- Justificar y de ser necesario sustentar oportunamente al Proceso de Gestión de Talento Humano y al Oficial de Cumplimiento cualquier requerimiento de información y documentación que le sea solicitada sobre la base del cumplimiento de la política Conozca a su Empleado.

4.7. [Política. Conozca a su Accionista]

Aseguradora del Sur C.A. verificará que los fondos para la adquisición de participaciones por parte de accionistas tengan un origen lícito.

El formulario de licitud de fondos (numeral 5 del anexo 5) lo llenará y firmará un accionista cuando realice la adquisición de acciones y cuya participación acumulada supere el 6% del capital suscrito; en el formulario detallará si los fondos provienen de remuneraciones, ahorros, herencias, legados, donaciones, inversiones, entre otros.

En caso que el accionista se oponga a llenar o firmar el formulario, será considerado como un comportamiento inusual o sospechoso y será informado al comité de cumplimiento.

Responsables:

Cualquier integrante del Directorio, de preferencia el Representante Legal:

- Comunicar la compra de acciones al oficial de cumplimiento y la estructura final del paquete accionario.
- Entregar el formulario al accionista y recabarlo debidamente llenado y firmado.
- Entregar el formulario al oficial de cumplimiento para su archivo.
- Comunicar al oficial de cumplimiento en caso que el accionista no llene el formulario y lo firme de manera oportuna.

Oficial de cumplimiento:

- Verificará que ante la compra de acciones se cumpla con el formulario de licitud de fondos.
- Archivará adecuadamente el formulario llenado y firmado por el accionista.
- Comunicará al comité de cumplimiento la adquisición de acciones y el cumplimiento o no del formulario de licitud de fondos.

Comité de cumplimiento

- En caso que no se haya cumplido con el formulario de licitud de fondos, el comité se pronunciará en el sentido de reportar al accionista a la Unidad de Análisis Financiero o flexibilizar el plazo de entrega.

4.8. [Política. Conozca a su Prestador de Servicios de Seguros y Canales Alternos de Distribución]

Aseguradora de Sur C.A. mantendrá relaciones comerciales con Prestadores de Servicios de Seguros contemplando el cumplimiento de la normativa legal vigente de PLA&FD, así como Canales Alternativos de Distribución.

Aseguradora del Sur C.A. realizará una debida diligencia apropiada previa a recibir los servicios de un Prestador de Servicios de Seguros y Canales Alternos de Distribución, los que anualmente actualizarán sus documentos entre los meses de junio a septiembre de cada año.

El Prestador de Servicios de Seguros y Canal Alterno llenará la información del Formulario para Conocer a los Prestadores de Servicios de Seguros (numeral 4 del anexo 5) y adjuntará la documentación que en el mismo se requiere, que contempla además un cuestionario sobre sus prácticas de PLA&FD.

De no ser actualizada la información, como mínimo el área responsable del Prestador de Servicios de Seguros o Canal Alterno de validará anualmente los siguientes documentos:

- Certificado de Cumplimiento de Obligaciones otorgado por el organismo de control donde indique el estado actual del cumplimiento del Prestador de Servicios de Seguros o Canal Alterno de Distribución.
- Permiso de funcionamiento otorgado por el organismo de control.
- Calificación de riesgo de la entidad realizada por empresas de reconocido prestigio, de ser aplicable.

No se entablará ni mantendrá relaciones con Prestadores de Servicios de Seguros y Canales Alternos de Distribución en los siguientes casos:

- Cuando no tengan su certificado de autorización o lo tengan caducado.
- Cuando no cumplan lo requerido en este manual en lo que les corresponde.
- Cuando se evidencie una situación de alerta y no lo justifique debidamente (informe y sustentos).
- Cuando uno o varios de sus directivos o funcionarios esté implicado en actividades delictivas.
- Cuando sean o estén involucrados con empresas pantalla.

Para el caso de Prestadores de Servicios de Seguros o Canales Alternos que su Representante Legal o Accionistas sean considerados personas políticamente expuestas su vinculación deberá ser aprobada por el Director de la línea de productos o Gerente de Sucursal, para tal efecto deberán suscribir el formulario respectivo de APROBACIÓN DE RELACIONES CON PERSONAS EXPUESTAS POLÍTICAMENTE (PEP), FAMILIARES Y RELACIONADOS (Ref. Anexo 5, numeral 7).

La renuencia del Prestador de Servicios de Seguros o Canal Alternativo de distribución en completar y entregar el formulario antes citado con la respectiva documentación, o la oposición en entregar la documentación e información que se le solicite de clientes sobre la base de la normativa legal vigente, negativa de la operación por no querer cumplir con los procedimientos establecidos de PLA&FD, serán consideradas como un comportamiento inusual o sospechoso para ser revisado en comité de cumplimiento.

Responsabilidades:

Riesgos:

- Establecerá la metodología para definir el nivel de posible exposición al riesgo de LA&FD de cada Prestador de Servicios de Seguros o Canal Alternativo de distribución, sobre la base de información reportada por este. (Ref. Anexo 6) - Reportará la metodología al oficial de cumplimiento.

Área responsable de la relación comercial con el Prestador de Servicios de Seguros y Canal Alternativo de distribución:

Área Responsables	Tipo de Prestador de Servicio de Seguro
Negocios y Canales	Asesor Productor de Seguros (APS)
Negocios y Canales	Canales Alternos de Distribución
Indemnizaciones	Ajustadores de siniestros e Inspectores de riesgos
Reaseguros	Reaseguradores e intermediarios de reaseguros

- Solicitará al Prestador de Servicios de Seguros o Canal Alternativo de Distribución que llene la información y adjunte la documentación sobre la base del formulario del numeral 4 del anexo 5, y sus respectivas actualizaciones anuales.
- Recabará el formulario y documentación, y los revisará para confirmar en el mismo formulario que están completos.
- Revisará si el Prestador de Servicios de Seguros o Canal Alternativo de distribución (Dueño del RUC, representante legal, accionistas) se encuentra en la lista de observados, de ser así lo reportará al oficial de cumplimiento y no se continuará con la relación comercial.
- Reportará al oficial de cumplimiento los comportamientos inusuales e injustificados o sospechosos con los debidos sustentos.
- Enviará un correo electrónico confirmando a la alta gerencia y copiando al oficial de cumplimiento que el Prestador de Servicios de Seguros ha cumplido todo y no registra comportamientos inusuales o sospechosos.
- Verificará que el Prestador de Servicios de Seguros no incurra en alguna de las señales establecidas en el anexo 4, de ser el caso lo reportará al oficial de cumplimiento.
- Será el responsable de aplicar la debida diligencia al Prestador de Servicios de Seguros o Canal Alternativo de Distribución.
- Velará para que los respectivos contratos y convenios con al Prestador de Servicios de Seguros o Canal Alternativo de Distribución y sus actualizaciones sean suscritos oportunamente, y que en dichos contratos o convenios existan las cláusulas correspondiente a prevención de lavado de activos y licitud de fondos.
- En el caso de Intermediarios de Reaseguros y Reaseguradores se aplicará la debida diligencia a cada uno de dichos prestadores de servicios de seguro cuando Aseguradora del Sur C.A. mantenga la relación directa sea con el Reasegurador o el Intermediario de Reaseguros

Oficial de Cumplimiento

- Analizará los sustentos de comportamiento inusual, sospechoso o de coincidencias en listas de observados remitidos por el área responsable de la relación comercial con los Prestadores de Servicios de Seguros o Canal Alternativo de Distribución, para, de ser el caso, solicitar una reunión extraordinaria a comité de cumplimiento para su revisión y pronunciamiento.
- Revisar cada seis meses si los Prestadores de Servicios de Seguros y Canales Alternos de Distribución constan en las listas de observados, en caso de constar se solicitará una reunión extraordinaria para el pronunciamiento del comité de cumplimiento.
- Revisará la metodología establecida por Riesgos y la aplicará para verificar resultados.
- Informará la metodología, los resultados de sus pruebas y la suficiencia del proceso al comité de cumplimiento, para su pronunciamiento.

Comité de Cumplimiento

- Se pronunciará sobre el comportamiento inusual o sospechoso de Prestadores de Servicios de Seguros o **Canales Alternos de Distribución**, ya sea suspendiendo las relaciones comerciales y/o reporte a la Unidad de Análisis Financiero.
- Revisará la metodología de Riesgos y las pruebas realizadas y de ser el caso las aprobará.

Gerente de Negocios y Canales, Gerentes de Linead de Negocios y Vicepresidencias

- Autorizarán, en sus debidas competencias, la relación comercial con nuevos Prestadores de Servicios de Seguros o **Canales Alternos de Distribución** que no han mostrado comportamientos inusuales o sospechosos, esto lo harán luego de la evaluación y confirmación realizada por el ejecutivo responsable de la relación comercial.
- Coordinar la finalización de las relaciones comerciales con los Prestadores de Servicios de Seguros o **Canales Alternos de Distribución**, que por su comportamiento inusual, sospechoso, el comité de cumplimiento decidió suspender tales relaciones comerciales.

Canales Alternos de Distribución que obtenga una probabilidad de exposición de riesgo mayor.

- Sustentarán y autorizarán la relación con un Prestador de Servicios de Seguros o

4.9. [Política. Conozca a su Proveedor Administrativo e Indemnizaciones]

Aseguradora de Sur C.A. mantendrá relaciones comerciales con proveedores contemplando el cumplimiento de la normativa legal vigente de PLA&FD.

Aseguradora del Sur C.A. realizará una debida diligencia apropiada y de acuerdo a las reglas de negocio previo a recibir los servicios de un Proveedor, de ser un proveedor permanente se actualizará periódicamente la información del mismo, el proceso de actualización se llevará a cabo a nivel nacional, iniciará en mayo y culminará en agosto de cada año.

Para el caso de proveedores que sean considerados personas políticamente expuestas su vinculación deberá ser aprobada por el Jefe de Compras y Proveedores, para tal efecto deberán suscribir el formulario respectivo de APROBACIÓN DE RELACIONES CON PERSONAS EXPUESTAS POLÍTICAMENTE (PEP), FAMILIARES Y RELACIONADOS (Ref. Anexo 5, numeral 7).

El Proveedor de servicios para Aseguradora del Sur C.A. llenará el Formulario conozca a su proveedor (numeral 5 del anexo 12) y adjuntará la documentación que en el mismo se requiere, de acuerdo a las consideraciones establecidas en las reglas de negocios del proceso de Compras y Proveedores. (Ref. Anexo 6 Consideraciones para la aplicación del formulario conozca a su proveedor administrativo e indemnizaciones)

Para los casos de clientes y que a su vez son proveedores de bienes o servicios para ADS, se podrá considerar para el proceso de calificación del proveedor el formulario de vinculación de clientes y demás documentos de PLA, siempre y cuando se encuentren vigentes a la fecha de la calificación. Sin embargo, el formulario conozca a su proveedor no puede ser utilizado para sustituir al formulario de vinculación de clientes y la aplicación de la debida diligencia que corresponda.

No se entablará ni mantendrá relaciones con Proveedores en los siguientes casos:

- Cuando no tengan su certificado de autorización y permiso de funcionamiento o los tengan caducados.
- Cuando se evidencie una situación de alerta y no lo justifique debidamente (informe y sustentos).
- Cuando uno o varios de sus directivos o funcionarios esté implicado en actividades delictivas.
- Cuando sean o estén involucrados con empresas pantalla.

Responsabilidades:

Riesgos:

- Establecerá la metodología para definir el nivel de posible exposición al riesgo de LA&FD de cada el riesgo que implique el Proveedor por el tipo de servicio.
- Reportará la metodología al oficial de cumplimiento.

Responsable de cada proceso:

- Solicitará al Proveedor que llene la información y adjunte la documentación sobre la base del formulario de conformidad a las reglas del negocio del proceso de compras y proveedores (Ref. Anexo 6 Consideraciones para la aplicación del formulario conozca a su proveedor administrativo e indemnizaciones), y sus respectivas actualizaciones anuales, en caso de proveedores permanentes.
- Recabará el formulario y documentación, verificando que se encuentren completos, previo a remitir al proceso de compras y proveedores.

Ejecutivo responsable de la relación comercial con los Proveedores Administrativos e Indemnizaciones.

- Validará el formulario y documentación, y los revisará para confirmar en el mismo formulario que están completos.
- Revisará si los proveedores (Dueño del RUC, representante legal y cónyuge, accionistas) se encuentran en la lista de observados, de ser así lo reportará al oficial de cumplimiento y no se continuará con la relación comercial.
- Aplicará los procesos de debida diligencia de prevención de lavado de activos en la calificación del proveedor y las actualizaciones, para tal efecto basarse en las especificaciones establecidas en reglas de negocio del proceso de compras y proveedores.
- Reportará al oficial de cumplimiento los comportamientos inusuales, injustificados o sospechosos con los debidos sustentos.
- Verificará que el proveedor no incurra en alguna de las señales establecidas en el anexo 4, de ser el caso lo reportará al oficial de cumplimiento.
- Ingresará la información del proveedor y sus datos financieros en los sistemas asignados.
- Firmará el formulario conozca a su proveedor como responsable de la debida diligencia aplicada.
- Remitirá la documentación para el archivo y digitalización respectiva.

Oficial de Cumplimiento

- Analizará los sustentos de comportamiento inusual, sospechoso o de coincidencias en listas de observados remitidos por el ejecutivo responsable de la relación contractual con los Proveedores, para, de ser el caso, solicitar una reunión extraordinaria a comité de cumplimiento para su revisión y pronunciamiento.
- Revisará la metodología establecida por Riesgos y la aplicará para verificar resultados.
- Informará la metodología, los resultados de sus pruebas y la suficiencia del proceso al comité de cumplimiento, para su pronunciamiento.

Comité de Cumplimiento

- Pronunciarse sobre el comportamiento inusual o sospechoso de Proveedores, ya sea suspendiendo las relaciones comerciales y/o reporte a la Unidad de Análisis Financiero.
- Revisará la metodología de Riesgos y las pruebas realizadas y de ser el caso las aprobará.

4.10. [Política. Conservación de documentación]

Aseguradora del Sur C.A. conservará adecuadamente la documentación e información relacionada a clientes, prestadores de servicios de seguros, proveedores, accionistas, directores, funcionarios y empleados por el tiempo establecido en la normativa legal vigente, por al menos 10 años.

La documentación e información estará resguardada físicamente y en medios digitales con las debidas seguridades de acceso a las mismas.

El Código de Ética, Manual de PLA&FD y formatos de formularios no serán digitalizados en vista que se encuentran en formato electrónico y por ende serán resguardados en la computadora del oficial de cumplimiento y en el sistema de almacenamiento digital Docuware en Búsqueda Gabinete MANUALES Y PROGRAMAS, proceso Cumplimiento; con versiones debidamente codificadas, manteniendo los respectivos respaldos, se digitalizará la hoja de firmas de aprobación. Una copia reciente de tales documentos estará disponible en la página WEB de Aseguradora del Sur C.A. de la siguiente manera:

- Documentos para uso interno reposarán en la intranet (<http://intraseg.asegsur.com.ec/>) en “Procesos” + “Cumplimiento”, sistema Docuware en Búsqueda Gabinete MANUALES Y PROGRAMAS, proceso Cumplimiento.
- Documentos para uso externo reposarán en (<http://www.aseguradoradelsur.com>) bajo “Descargas” en “Asesores Productores” y “Clientes”.

La información y documentación que se maneja bajo responsabilidad de la unidad de cumplimiento será la siguiente:

- Los reportes de **operaciones sospechosas (ROS)** remitidos a la Unidad de Análisis Financiero y Económico, con los respectivos respaldos de información.

- Constancia de los análisis realizados a clientes con operaciones inusuales, sospechosas o con alertas, que no han requerido su reporte a la Unidad de Análisis Financiero debido a que han sido justificadas por los clientes y hubo pronunciamiento del comité de cumplimiento. Incluyendo el nombre del responsable, los soportes y su conclusión o recomendación.
- Reportes mensuales remitidos a la Unidad de Análisis Financiero de operaciones únicas o acumuladas que han igualado o superado el umbral de los US 10,000.00 en un mes calendario.
- Reportes mensuales remitidos a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros correspondiente a un resumen totalizado basado en el reporte remitido a la Unidad de Análisis Financiero.
- Otros reportes que se remitan a organismos de control por requerimiento legal periódico o eventual.

La información y documentación citados se conservará físicamente en el archivo de la unidad de cumplimiento, o si fuese el caso en el archivo general, por un período de diez años contados desde la finalización de la última operación o relación comercial. En su mayoría la información está disponible en forma electrónica.

Las circulares y resoluciones remitidos por los organismos competentes se mantendrán en físico y digital en el archivo de la Unidad de Cumplimiento por el período de diez años posterior a la renovación de las mismas, mientras eso no suceda tal documentación se mantendrá permanentemente. Se mantendrá respaldos de estos documentos.

Sin embargo, a partir del año 2019 los documentos e información que está bajo la responsabilidad de la Unidad de Cumplimiento se encuentra archivada en el sistema de almacenamiento digital Docuware con las medidas de seguridad necesarias.

Los formularios y los documentos requeridos al inicio de la relación o en las actualizaciones se mantendrán en el archivo físico y/o digital por 10 años contados desde la finalización de la última operación o relación comercial. Los formularios y documentos digitalizados reposarán en la carpeta respectiva de cada cliente, prestador de servicios de seguros, proveedores y empleado, en el sistema documental DocuWare en los gabinetes correspondientes a Prevención de Lavado de Activos.

El medio digital a utilizarse será el Centro de Información Documental (CID), la digitalización de toda la documentación lo realizará personal especializado con accesos

privilegiados para almacenarlos en el sistema CID. Para acceder a la información en el sistema se requiere de un nombre de usuario y una clave, la misma que está atada a permisos y privilegios de acceso a opciones autorizadas.

Responsables

Asistente de verificación de información en Matriz, Ejecutivo de Fianzas, Ejecutivo Comercial en Sucursales, Ejecutivos de Indemnización, Ejecutivos de Compras y Proveedores, Ejecutivos Financieros (Cajeros) y todo el personal que genere documentación en relación al cumplimiento de las políticas conozca a su cliente, prestador de servicios de seguros, proveedores y accionistas.

- Remitirá la documentación al Administrativo – Centro de Información Documental /archivo central.

Oficial de Cumplimiento

- Remitirá a Gestión de Talento Humano archivos digitales sobre la ley, normas/instructivos legales manual de “Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos” y formularios vigentes a aplicarse por parte de empleados, para su publicación.
- Remitirá a Marketing y Comunicaciones archivos digitales de los formularios vigentes para su publicación en la intranet y pagina web.
- Remitirá a Negocios & Canales El Manual de PLA&FD y anexos para que sean actualizados en la Oficina Virtual y pagina web de ADS.
- Mantendrá una copia digital en su máquina y en el sistema de almacenamientos Docuware, tanto del manual como de los formularios; así también circulares, archivos de los reportes remitidos a la Unidad de Análisis Financiero y Económico y la Superintendencia de Compañías Valores, y Seguros; la información y documentación correspondientes a **operaciones sospechosas (ROS)**, los informes mensuales, anuales y planes, y otra información y/o documentación requerida o remitida por/a organismos competentes.
- Mantendrá en su máquina todo tipo de información respecto a “Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos” correspondiente a soporte, capacitaciones, videos, trípticos, etc.
- Mantendrá respaldos mensuales del contenido de su máquina.

Gestión de Talento Humano

- Remitirá la información y documentación de empleados al Administrativo– Centro de Información Documental/ archivo Central

- Colocará inmediatamente en la intranet los documentos remitidos por el oficial de cumplimiento.

Administrativo/ Archivo

- Recibir y revisar que la toda la documentación sea legible, en su defecto deberá comunicarlo y devolverlo a su origen para que la actualice inmediatamente.
- Ordenar y archivar los documentos físicos para mantenerlos debidamente resguardados en el centro de información documental/ Archivo Central.
- Escanear los documentos en forma clara y precisa, y almacenarlos en el sistema de información digital de manera ordenada y cronológica.

Marketing y Comunicación

- Publicar en el internet (página web) los formularios para clientes y asesores productores de seguros.

Negocios & Canales

- Realizara las acciones necesarias para que sea actualizado el Manual de PLA&FD y anexos en la Oficina Virtual y pagina web de ADS.

4.11. [Política. Programas de capacitación sobre PLA&FD]

Aseguradora del Sur C.A. a fin de fomentar una cultura de prevención en la compañía capacitará a su personal sobre “Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos”.

El sistema de capacitación sobre PLA&FD contemplará dos fases: 1) Inducción al personal nuevo al inicio de las relaciones laborales; y, 2) Proceso continuo de capacitación anual previamente planificada, las cuales serán coordinadas por el proceso de Gestión del Talento.

La inducción se enfocará a concienciar al personal nuevo y a darles a conocer información de importancia respecto a PLA&FD, por lo que no corresponde un proceso de evaluación. El personal nuevo, antes que se desempeñe sus funciones, se le entrega el manual de PLA&FD para su conocimiento, además firma un documento de declaración de haberlo leído.

La capacitación anual cubrirá a todos los colaboradores de Aseguradora del Sur C.A. a nivel nacional, principalmente a los colaboradores del CORE del negocios y los que tienen responsabilidad en el cumplimiento de la normativa de PLA, posterior a la capacitación se les

evaluará mediante un cuestionario previamente determinado, estableciéndose una calificación del 70% como nota mínima para aprobar el cuestionario citado, de tal manera que una nota menor a la indicada representa que el colaborador deberá ser evaluado nuevamente hasta que complete el mínimo requerido, las veces que sean necesarias. Para el caso de colaboradores del proceso de Servicios Generales (limpieza) y Choferes, no se requerirá evaluación de conocimientos.

La capacitación de PLA&FD será de carácter obligatorio para todos los colaboradores de Aseguradora del Sur, en caso de ausencia recurrente, el comité de cumplimiento decidirá las acciones que correspondan.

El plan anual de capacitación sobre PLA&FD deberá registrar el objetivo, alcance y procedimiento a ser utilizado para la evaluación del mismo y la descripción de los temas a dictarse en la capacitación, así como también se incluirá un cronograma que señale los grupos a ser capacitados y la fecha de la capacitación garantizando que tales fechas no se crucen y que entre cada una de ellas exista la holgura suficiente para cumplirlas a satisfacción.

El plan de capacitación anual será presentado al Comité de Cumplimiento, será remitido a la Unidad de Análisis Financiero Económico, para su posterior entrega a los procesos de Gestión del Talento Humano y Administrativo para la coordinación pertinente de grupos y logística, a fin de que se cumpla de manera adecuada y oportuna lo planificado.

Una vez concluido el programa de capacitación anual se deberá elaborar un informe con los resultados alcanzados, un resumen del mismo se incluirá en uno de los informes mensuales del segundo semestre del año que el oficial de cumplimiento remite al comité de cumplimiento y hasta los 30 primeros días de cada año a la Unidad de Análisis Financiero y Económico.

Responsables:

Oficial de Cumplimiento

- Elaborar el plan de capacitación sobre PLA&FD y enviar al proceso de Gestión del Talento para que sea incluido dentro de su programación anual. □ Coordinar la capacitación sobre PLA&FD y la evaluación de conocimientos □ Efectuar el informe del programa de capacitación anual.
- Remitir hasta los 30 primeros días de cada año a la Unidad de Análisis Financiero y Económico el plan de capacitación anual y el resultado de la capacitación impartida el año anterior.

Comité de Cumplimiento

- Pronunciarse sobre los casos informados por el oficial de cumplimiento respecto capacitación y determinar las acciones que correspondan.

Gestión del Talento

- Incluir PLA&FD en la inducción de nuevos colaboradores.
- Colaborar con la unidad de cumplimiento en la coordinación de las capacitaciones anuales.

CONTROL FINANCIERO

- Gestionar la aprobación presupuestaria pertinente, de ser el caso.

Todo el personal

- Asistir a los eventos de capacitación y aprobar el cuestionario de conocimientos

4.12. [Política. Atención a requerimientos regulatorios]

Aseguradora del Sur C.A. será diligente y oportuna para cumplir prioritariamente con requerimientos de organismos competentes en el ámbito de sus respectivas competencias.

Los requerimientos puntuales dispuestos de manera permanente en instructivos y normas serán tratados de la siguiente manera:

Para la Unidad de Análisis Financiero y Económico se remitirá información sobre la base del “Instructivo de Gestión de Reportes” vigentes respectivos y que se referencia en el numeral 9 del anexo 1, que resume:

- Mensualmente se remitirá la estructura de los clientes que hayan igualado o superado el umbral de los US 10,000.00 en operaciones únicas o acumuladas en un mes.
- Cuando sucedan se remitirán las **operaciones sospechosas** y sean conocidas por el Comité de Cumplimiento **(ROS)**.
- Reporte de las operaciones nacionales e internacionales de Aseguradora del Sur que superen el umbral legal.
- Anualmente se enviará la capacitación dada al personal en el año inmediato anterior.
- Cada vez que se actualice se remitirá para el registro correspondiente el manual de control interno de “Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento.

Para la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros se remitirá información sobre la base de la Resolución vigente aprobada por la Junta Bancaria y publicada en el registro oficial (Ref. Numeral 9 del anexo 1), que resume:

- Mensualmente remitirá las estadísticas de operaciones y transacciones de clientes remitidas a la Unidad de Análisis Financiero y Económico.
- Cada vez que se actualice se remitirá el manual de control interno de “Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos”.
- Cada vez que se actualice se remitirá el código de ética.
- Anualmente se enviará el plan anual de cumplimiento.
- Anualmente se enviará el informe de cumplimiento del año vencido.

Para los casos de nuevas estructuras de reportes o modificación a las mismas requeridos por organismos competentes, ya sea por una actualización a la ley, norma o instructivos, se considerará las siguientes condiciones:

- Si es un reporte de estructuras de información que requieran el involucramiento del área de sistemas, el oficial de cumplimiento coordinará con el responsable de servicios informáticos el desarrollo, pruebas e implementación del reporte, quien asignará prioridad a este tipo de requerimientos en un plazo que dependerá de la complejidad del requerimiento y de la disponibilidad de la información.
- Si es un reporte de información que no involucra al área de sistemas se solicitará la información a las áreas que correspondan, las cuales asignarán prioridad a este requerimiento y lo cumplirán con al menos 24 horas antes de su vencimiento.

Para los casos de reportes o informes requeridos eventualmente por los organismos competentes:

- Se verificará la autenticidad del oficio o circular.
- Si es un reporte de operaciones que requieran la intervención del área de sistemas, el oficial de cumplimiento coordinará con el responsable de servicios informáticos para el desarrollo, pruebas e implementación del reporte, quien asignará prioridad a este tipo de requerimientos.
- Si es un informe de operaciones, copias de documentos, etc., el oficial de cumplimiento coordinará inmediatamente con los involucrados responsables de generarlos, requiriendo su cumplimiento con al menos 24 horas antes del vencimiento del plazo.

También cabe considerar que pudieran existir oficios a los organismos competentes para realizar consultas, aclaraciones, o justificaciones sin que sea requerida una comunicación previa del organismo competente,

Toda la información requerida/remitida por/a los organismos competentes es considerada reservada y confidencial.

Cuando el plazo dado por el organismo competente no es suficiente, se solicitará una extensión de plazo para garantizar la entrega completa de información y documentación.

Responsables:

Oficial de Cumplimiento

- Verificará que el requerimiento conste en papel pre-impreso con logo y nombre del organismo competente.
- De existir dudas sobre la autenticidad del requerimiento, el oficial de cumplimiento verificará la información efectuando una llamada al organismo competente para confirmarla.
- Preparará el oficio para la revisión del asesor legal.
- Preparará, revisará y remitirá la información requerida, de ser el caso, poner en conocimiento y aprobación del comité de cumplimiento y del directorio.
- Sustentará la recepción de los oficios enviados, señalando la entrega de la información solicitada
- Archivará diligentemente tanto los oficios recibidos y enviados, así como información remitida al organismo competente.
- Escalará a los niveles de supervisión cuando no se asigne prioridad a lo solicitado.

Asesor Legal

- Asesorará al oficial de cumplimiento sobre la legalidad de la información solicitada.
- Revisará el contenido de los oficios previo a la entrega a los organismos competentes
- Firmará(inicial) el Oficio

Representante Legal

- Revisará el oficio y se asegurará que el mismo contenga las iniciales del asesor legal y del oficial de cumplimiento.
- Firmará (firma completa) el oficio

Tecnología

- Realizará el desarrollo en la herramienta tecnológica disponible para la preparación la información solicitada por el oficial de cumplimiento asignando a este requerimiento alta prioridad.
- Entregará la información al oficial de cumplimiento.

Gestión de Talento Humano

- En caso de tratarse información puntual de directores, funciones o empleados, preparará y entregará la información al oficial de cumplimiento sobre la base de lo requerido; asignando alta prioridad a este requerimiento.

Supervisores

- Coordinarán en sus áreas y asignarán la(s) persona(s) responsable(s) para la preparación de la información.

Todo el personal

- Buscará, preparará y entregará la información al oficial de cumplimiento de lo solicitado por el organismo competente, asignando alta prioridad a la petición.
- Garantizar la reserva y confidencialidad de la información recibida y reportada.

4.13. [Política. Reserva y Confidencialidad]

Aseguradora del Sur C.A. garantizará la reserva y confidencialidad de toda la información y documentación correspondientes al directorio, funcionarios, empleados, clientes y prestadoras de servicios de seguros.

El directorio, funcionarios y empleados firmarán un compromiso de confidencialidad, localizado en el formato de “Declaración Jurada” (Ref. numeral 8 del anexo 5) que garantice que toda la información y documentación correspondiente o relacionada a accionistas, directorio, funcionarios, empleados, clientes y prestadora de servicios de seguros no sea divulgada a personas no autorizadas.

Incluso el compromiso de confidencialidad será extendido a aquellas relaciones con terceros que por algún motivo llegaran a conocer información y documentación sensitiva relacionada a accionistas, directores, funcionarios, empleados, clientes y/o prestadores de servicios de seguros, estarán obligadas a mantener absoluta reserva.

Con mayor relevancia la prohibición de divulgación estará cubriendo:

- **Operaciones sospechosas (ROS)** reportadas a la Unidad de Análisis Financiero y Económico.
- Informes del oficial de cumplimiento, actas de comité de cumplimiento y lo tratado durante las reuniones de comités en general.
- Requerimientos sobre información de accionistas, directores, funcionarios, empleados, clientes y prestadores de servicio de seguros remitidos por organismos competentes,

La prohibición cubrirá tanto la información y documentación manejada como parte de sus funciones habituales como aquella conocida por medio de otras personas. En caso haberse enterado por medio de otras personas lo deberá comunicar inmediatamente al oficial de cumplimiento para realizar las respectivas indagaciones.

El incumplimiento a esta prohibición estará expuesto a las respectivas sanciones administrativas y de ser el caso a una acción legal (*Ref. Política 4.13.- Sanciones*).

Responsables

Oficial de Cumplimiento

- Recibirá las comunicaciones o informes de violación a la prohibición de confidencialidad.
- Analizará la información y documentación divulgada, la persona que lo divulgó y emitirá un informe al comité de cumplimiento respecto a la posible gravedad de la acción.
- Realizará seguimiento al cumplimiento del documento de compromiso de confidencialidad y lo reportará al comité de cumplimiento.

Comité de Cumplimiento

- Revisará el informe del oficial de cumplimiento sobre la información divulgada sin autorización y analizará su gravedad.

- Recomendará las acciones a tomarse frente a clientes, prestadores de servicios de seguros o terceros cuando ellos han incumplido la prohibición de confidencialidad.
- Revisará el informe del oficial de cumplimiento sobre las personas que aún no han firmado el compromiso de confidencialidad.
- Recomendará las sanciones respectivas para la aprobación del directorio.

Directorio

- Impondrá las sanciones a los integrantes del directorio, funcionarios y empleados que han violado la prohibición de confidencialidad y no han firmado el compromiso de confidencialidad.
- Establecerá las acciones a tomarse frente a la divulgación no autorizada de información sensible realizada por clientes, prestadores de servicios de seguros y terceros.

Gestión de Talento Humano

- Hacer firmar a todos los integrantes del directorio, funcionarios y empleados el compromiso de confidencialidad, y comunicar al oficial de cumplimiento el nombre de las personas que no lo han hecho.
- Archivar el compromiso de confidencialidad en la carpeta de cada integrante del directorio, funcionarios y empleados.
- Hacer efectivas o coordinar las sanciones establecidas por el directorio a los integrantes del directorio, funcionarios y empleados.
- Comunicar al comité de cumplimiento la aplicación de las sanciones.

Todo el personal

- Firmar el documento de compromiso de confidencialidad.
- Mantener absoluta reserva sobre cualquier tipo de información sensible que llegue a conocer.
- Reportar al oficial de cumplimiento cuando se hayan enterado que se ha filtrado información y documentación sensible, indicando los datos necesarios para proceder con la indagación respectiva.

Clientes, Prestadores de Servicios de Seguros y Terceros

- Reportar al oficial de cumplimiento cuando se hayan enterado que se ha filtrado información y documentación sensible, indicando los datos necesarios para proceder con la indagación respectiva.

4.14. [Política. Acciones frente al incumplimiento]

Aseguradora del Sur C.A. establecerá los mecanismos para la imposición de sanciones por falta de aplicación de las políticas, procedimientos y procesos de “Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos”.

El incumplimiento de normas, políticas, procedimientos, instrucciones escritas, así como de las regulaciones y circulares emitidas por entidades de control, son consideradas como faltas graves y será motivo suficiente para que se implementen, entre otras, las siguientes sanciones:

Cuando la falta nos pudiera perjudicar a futuro a la institución frente a organismos competentes y en su reputación (formularios y formatos internos, participación en capacitación, lectura de documentos, soporte interno, etc.)

- Llamada de atención por escrito a la(s) persona(s) que ha obviado un control, con el compromiso de regularizar la información y documentación en un plazo de 5 días y comprometerse por escrito a cumplirlo en adelante.
- Llamada de atención y multa, cuando no ha podido solventarlo en el plazo de 5 días o cuando ha obviado el mismo u otro control.
- Terminación de la relación laboral, en caso de resistencia en cumplir con los controles establecidos o marcada reincidencia.

Cuando la falta pudiera perjudicar a futuro a la institución frente a organismos competentes y en su reputación (Conozca a su cliente, conozca a su empleado, conozca a su prestador de servicios de seguros, conozca a su proveedor, alertas, reportes, informes, etc.)

- Llamada de atención y multa, cuando ha obviado un control grave
- Terminación de la relación laboral, en caso de reincidencia o por obviar otro control grave.
- Demanda legal a la(s) persona(s) por negligencia, lo que pudiera orientar a un posible contubernio.

Frente a sanciones impuestas por organismos competentes:

- Multa equivalente al monto de la sanción impuesta a la institución y terminación de la relación laboral.
- Demanda legal a la(s) persona(s) por negligencia, lo que pudiera orientar a un posible contubernio.

Si la sanción representa la suspensión temporal del permiso para operar, es decir hubo reincidencia negligente de incumplimiento, la responsabilidad de la sanción recaerán además sobre el gerente o jefe de área responsable, por no haber tomado las acciones correctivas necesarias y permitir que se vuelva reincidente el problema.

Frente a acciones civiles y penales contra la institución:

- Si por negligencia o incumplimiento en las responsabilidades de un funcionario o empleado resultare en una acción legal, Aseguradora del Sur C.A. no se involucrará en su defensa pero si defenderá la reputación de la institución, aún en contra de los intereses del funcionario o empleado.

Si para el cumplimiento de las políticas, procedimientos, procesos o requerimientos regulatorios, un área determinada solicita información y/o documentación que forma parte de la función y responsabilidad de otra(s) área(s), y esta(s) última(s) no la gestiona(n) a tiempo, la responsabilidad de la sanción será del personal que no la entregó oportunamente.

El personal que ha obviado controles o ha dado instrucciones para hacerlo, sin una justificación razonable, será reportado a la Unidad de Análisis Financiero y Económico previo pronunciamiento del comité de cumplimiento.

Cuando una persona conociera de faltas en los procesos por parte de otra(s) persona(s), y no lo comunicare oportunamente debidamente sustentado, será expuesto a las sanciones que correspondan entre las anteriormente citadas.

Responsables.

Oficial de Cumplimiento

- Recibir de los integrantes del directorio, funcionarios, empleados, clientes y prestadores de servicios de seguros los reportes de incumplimiento.
- Analizar e informar al comité de cumplimiento las fallas o faltas en el cumplimiento de procesos por parte de funcionarios y empleados, proponiendo las respectivas sanciones.
- Reportar a la Unidad de Análisis Financiero y Económico a los funcionarios y empleados, conforme a la decisión del comité de cumplimiento que consta en actas.

Auditoría Interna y Auditoría externa

- Comunicar las observaciones de sus revisiones y a sus infractores, al comité de cumplimiento y al directorio.

Comité de Cumplimiento

- Analizará caso por caso los incumplimientos informados por el oficial de cumplimiento, con lo que el comité de cumplimiento desistirá, ratificará e impondrá las sanciones que correspondan, las cuales serán dadas a conocer a Gestión de Talento Humano para su ejecución.
- Analizará las observaciones de auditoría interna y externa e impondrá las sanciones que corresponda a los infractores.
- De todos los casos sancionados, analizará también la necesidad de reporte a la Unidad de Análisis Financiero y Económico.
- Recurrir a la asesoría de un abogado especializado en casos graves de incumplimiento o en acciones legales en firme, estableciendo conjuntamente las sanciones que correspondan.
- Constará en actas las decisiones tomadas por comité de cumplimiento sobre las sanciones impuestas y el reporte a la Unidad de Análisis Financiero y Económico.

Legal (interno o externo)

- Asesorar al comité de cumplimiento en casos graves que pudieran provocar o están provocando acciones legales por incumplimiento.

Gestión de Talento Humano

- Comunicará, hará seguimiento y se sustentará de las sanciones impuestas a los funcionarios y empleados que han incumplido con lo establecido en este manual, conforme lo definido por el comité de cumplimiento.
- Archivar en la carpeta del funcionario y empleado toda documentación correspondiente a las sanciones que se han aplicado.

Todo el personal.

- Prestar eficiente y oportuno apoyo en la consecución de los objetivos para prevenir el lavado de activos y financiamiento de delitos.
- Comunicar al oficial de cumplimiento las fallas o faltas a los controles establecidos en este manual por parte de funcionarios y empleados.

4.15. [Política. Anteponer el control a las metas comerciales, **nuevos productos o nuevas tecnologías**]

Aseguradora del Sur C.A. precisará la exigencia de que los funcionarios antepongan el cumplimiento de las normas en materia de prevención de lavado de activos, al logro de las metas comerciales.

La alta gerencia promulgarán entre su personal la importancia de cumplir los controles de PLA&FD y sobre la base de este principio deberán alcanzar las metas comerciales; por lo que se verificará periódicamente el cumplimiento de las regulaciones legales y de este manual.

El cumplimiento para PLA&FD de nuevos productos, servicios o **en la implementación de nuevas tecnologías** se analizará y se lo establecerá previo a su implementación.

Responsables:

Directorio

- Aprobará la implementación de nuevos productos, servicios o **nueva tecnología** con el aval del comité de cumplimiento e informe del oficial de cumplimiento.
- Promulgar a toda la institución la importancia de cumplir con los procedimientos y controles de PLA&FD.
- Sancionar el incumplimiento sobre la base de las observaciones emitidas por el auditor interno y el auditor externo.
- Prestar oportuno apoyo para solventar tales observaciones.

Comité de Cumplimiento

- Revisará los informes del auditor interno y del auditor externo y establecerá las acciones correctivas de mejora para que el oficial de cumplimiento lo contemple en los manuales o procedimientos de los distintos procesos.
- Revisará el informe del oficial de cumplimiento sobre las prácticas de PLA&FD que se aplicarán a los **nuevos productos, servicios o nueva tecnología**.
- Se pronunciará sobre la suficiencia de tales prácticas en los **nuevos productos y servicios o nueva tecnología** y de ser el caso lo remitirá al directorio para su aprobación.

Oficial de Cumplimiento

- Revisará periódicamente el cumplimiento de este manual.
- Recibirá las comunicaciones del personal comercial sobre nuevos productos, servicios o nueva tecnología que tienen la intención de implementarlos, así como los manuales, procedimientos y procesos de los mismos.
- Apoyará a los involucrados en brindar el soporte necesario para incluir en los nuevos productos, servicios y tecnologías los procedimientos y controles necesarios de PLA&FD.
- Analizará los posibles riesgos relacionados a prevención de lavado de activos en la implementación de los nuevos productos, servicios y tecnologías y emitirá un informe al comité de cumplimiento sobre la suficiencia de procedimientos y controles.

Auditoría Interna y externa

- Revisará al menos anualmente las prácticas y procedimientos de PLA&FD de todas las áreas involucradas en el proceso y además las comparará contra la ley, normas legales e instructivos y las observaciones las informará al comité de cumplimiento y al directorio para que se establezcan las acciones correctivas necesarias.

Todo el personal, principalmente personal de las áreas Comercial y Proyectos

- Comunicará por correo electrónico al oficial de cumplimiento la creación de nuevos productos, servicios o tecnología antes de su implementación.
 - Los nuevos productos y servicios deberán contener procedimientos y controles establecidos por el oficial de cumplimiento.
- No podrán implementar nuevos productos, servicios o tecnología sin la aceptación previa del oficial de cumplimiento, del comité de cumplimiento y aprobación del directorio.

5. REVISION Y APROBACION

Del manual y sus anexos:

Revisión de Comité de Cumplimiento (se adjunta el acta de reunión de Comité de Cumplimiento en la cual sus integrantes conocen y acuerdan el contenido del manual de “Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos”, y sus anexos).

Aprobación de Directorio (Se adjunta el acta de reunión de Directorio aprobando el manual de “Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos”, y sus anexos).

De los anexos:

Los anexos podrán ser revisados y aprobados de acuerdo a la siguiente tabla:

ANEXO	Oficial de Cumplimiento	Comité de Cumplimiento	Directorio
Anexo 1 – Conceptualizaciones	Actualización	No requiere aprobación	
Anexo 2 – Glosario de Términos	Actualización		
Anexo 3 – Gobierno Corporativo	Revisión inicial	Revisión final	Aprobación
Anexo 4 – Señales de Alerta	Actualización	Conocimiento	No requiere aprobación
Anexo 5 - Formularios	Actualización	Conocimiento	
Anexo 6 – Gestión de Riesgos	Revisión inicial	Revisión final	Aprobación
ANEXO_7_Instructivo proceso de Debida Diligencia	Revisión inicial y Actualización	No requiere aprobación	
ANEXO_8_Instructivo Documentos Vinculación PLA	Revisión inicial y Actualización	No requiere aprobación	

Para el caso del “Anexo 5 – Formularios”, se requerirá además la revisión y asignación de códigos por parte del área de Procesos.

6. HISTORIAL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES SCVS

Sección o Capítulo	Versión	Fecha	Acción	Pag.	Descripción del Cambio
4.2.2	06	2019-10-28	inclusión	11	Envío del Manual de PLA&FD para el registro en la UAFE.
4.5	06	2019-10-28	modificación	18	Cambio formulario vinculación cliente se colocó total de activos y pasivos para que registren todos los clientes. Anexo 5 numeral 3

4.5	06	2019-10-28	Inclusión	19	Se incluye a los Jefes y Coordinadores a autorizar la vinculación de Peps (en caso de ausencia del Gerente de la línea de negocios o Gerente de Sucursal).
4.5.1.1.6	06	2019-10-28	modificación	22-23	Mejoras Debida Diligencia en la Aceptación del Cliente.
4.5.1.3	06	2019-10-28	modificación	25-27	Mejoras Debida Diligencia en reclamo por siniestros, venta de salvamentos, chatarra o activos.
4.5.1.3	06	2019-10-28	inclusión	30	Debida diligencia simplificadas para embajadas y consulados.
4.5	06	2019-10-28	inclusión	32	Responsabilidad en Conozca a su clientes del Ejecutivo o Asistente de Compras y Proveedores en la venta de salvamentos.
4.6	06	2019-10-28	modificación	36	Se modifica la palabra escrito por correo.
4.9	06	2019-10-28	inclusión	43-44	Se incluye el control de la Política. Conozca a su Prestador Administrativo e Indemnizaciones.
4.10	06	2019-10-28	modificación	43-44	Política. Conservación de documentación, se incluye el nuevo sistema documental.
Anexo 6	02	2019-10-28	Actualización total		Anexo_6_Gestion_Riesgos 2019 Se revisó la metodología, la matriz de riesgos y el proceso de seguimiento y monitoreo sobre la base de la gestión de riesgos definida por Aseguradora del Sur C.A
Anexo 7	01	2017-09-25	Eliminación		Anexo_7_PerfilRiesgoEmpleados, se elimina y se incluye en el Anexo_6_Gestion_Riesgos 2019
Anexo 7	01	2019-10-28	nuevo		Anexo 7 Instructivo proceso de Debida Diligencia, guía para los colaboradores en la aplicación de la debida diligencia

Anexo 8	01	2019-10-28	nuevo		ANEXO_8_Instructivo Documentos Vinculación PLA guía para los colaboradores de los documentos a solicitar por cada persona jurídica.
----------------	-----------	------------	-------	--	---

Sección o Capítulo	Versión	Fecha	Acción	Pag.	Descripción del Cambio
4.2.2	08	01/09/2020	modificación	10	Envío del Manual de PLA&FD para revisión de la SCVS y su respectivo registro en el sistema SISLAFT UAFE, de acuerdo a la Reforma al Reglamento de Ley Orgánica de PLA Registro Oficial No. 259 de 03-08-2020
4.5	08	01/09/2020	modificación	16	Actualización conozca a su cliente alineado al proceso de firma electrónica.
4.8	08	01/09/2020	Actualización	38	Conozca a su Prestador de Servicios de Seguros
4.5	08	30/11/2020	modificación	19	Actualización conozca a su cliente para la continuidad del negocio.
4.5	08	30/11/2020	modificación	32	Responsabilidad Asistentes de Verificación y Ejecutivos Comerciales
4.5.1	08	30/11/2020	Modificación	19	Ajustes control Personas Expuestas Políticamente.
4.5.3	08	30/11/2020	Modificación	30	Modificación debida diligencia simplificada
4.6	08	30/11/2020	Modificación	38	Ajustes política conozca a su empleado
4.10	08	30/11/2020	Modificación	44	Ajuste Política. Conservación de documentación alineada a firma electrónica y documentos digitales.
4.11	08	30/11/2020	Modificación	46	Ajuste programas de capacitación sobre PLA&FD
Anexo 2	04	30/11/2020	actualización	11	Anexo 2 Se actualiza con los nuevos lineamos de la Guía emitida por la UAFE para calificar a un cliente como Persona Expuesta Políticamente
Anexo 7	02	30/11/2020	actualización		Anexo 7 Instructivo proceso de

					Debida Diligencia, guía para los colaboradores en la aplicación de la debida diligencia (incorporado el proceso de firma electrónica)
--	--	--	--	--	---

Sección o Capítulo	Versión	Fecha	Acción	Pag.	Descripción del Cambio
Anexo 7	03	07/02/2022	actualización		Anexo 7 Instructivo proceso de Debida Diligencia, guía para los colaboradores en la aplicación de la debida diligencia (aclarando la responsabilidad de la debida diligencia de los Asistentes de Verificación y Ejecutivos de Fianzas)

Sección o Capítulo	Versión	Fecha	Acción	Pag.	Descripción del Cambio
4.8	09	28/03/2022	modificación	40	Política. Conozca a su Prestador de Servicios de Seguros y Canales Alternos de Distribución
4.5.2	09	28/03/2022	actualización	30	Debida diligencia ampliada, , coincidencia en listas de observados, procedimiento en caso de coincidencia en listas de la ONU y OFAC
4.15	09	28/03/2022	actualización	55	Se actualiza la Política. Anteponer el control a las metas comerciales, nuevos productos o nuevas tecnologías.

Anexo 6	03	28/03/2022	Actualización total	Anexo_6_Gestion_Riesgos 2022 Se actualizó la metodología, la matriz de riesgos y el proceso de seguimiento y monitoreo sobre la base de la gestión de riesgos definida por Aseguradora del Sur C.A
TODO	09	28/03/2022	Actualización en todo el Manual	Se aumenta en todo el Manual de PLA&FD el término operaciones sospechosas ROS, cumpliendo con la resolución No. UAFE-DG-20220096 de fecha 21/03/2022 donde se emiten las Directrices para el envío del reporte de operaciones sospechosas (ROS)

NOTA: LOS CAMBIOS REALIZADOS SE ENCUENTRAN RESALTADOS EN COLOR TURQUESA

15.6. Presentación corporativa 2022 Aseguradora del Sur.



NUESTRA EMPRESA



Top10

HITO SEPTIEMBRE 2022:





Rodrigo Cevallos Breilh
Presidente Ejecutivo

Rodrigo Cevallos Guevara
Vicepresidente Administrativo y
Financiero

Juan Fernando Cevallos
Guevara
Vicepresidente de Negocios

WHY EMPRESARIAL



ACTUAMOS CON
AMOR



SERVIMOS
CON PASIÓN



TRABAJAMOS COMO
EQUIPO
ÚNICO



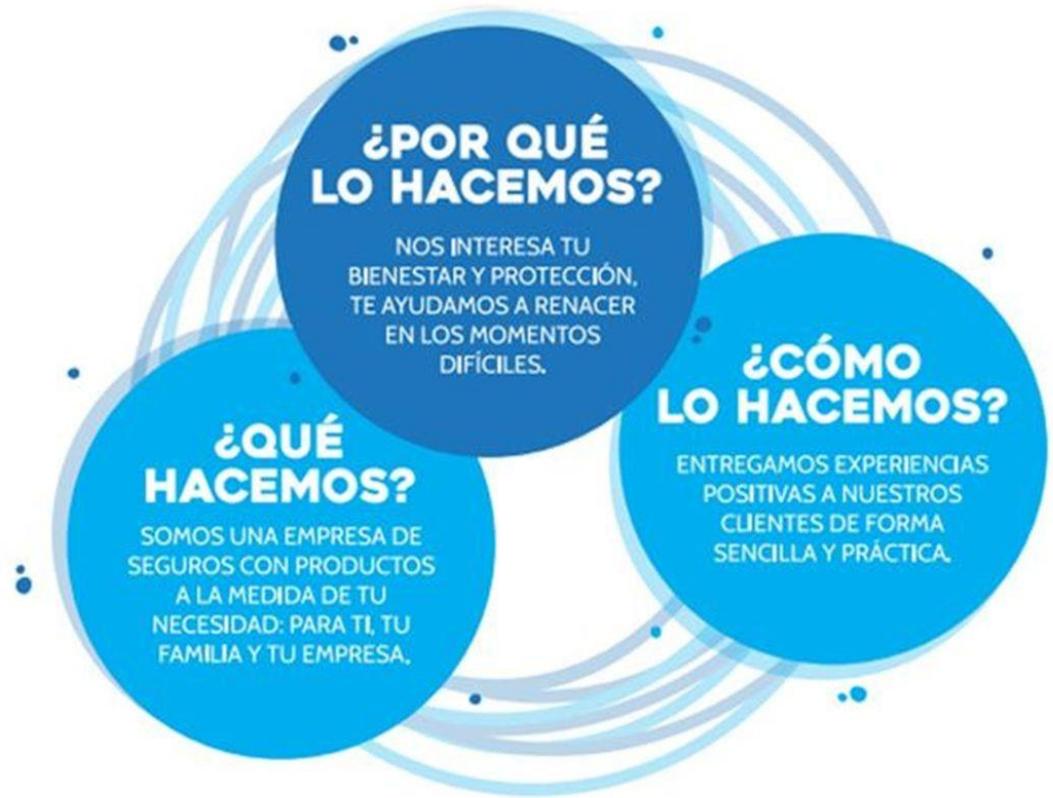
CONSTRUIMOS
CONFIANZA
Y CREDIBILIDAD



ALCANZAMOS Y MEJORAMOS LOS
RESULTADOS



INNOVAMOS
PERMANENTEMENTE



NEGOCIO

NUESTROS PRODUCTOS



COLABORADORES

Número de empleados:

		2019	2020	2021
Género Masculino:	148		122	126
Género Femenino:		160	141	143
Total		308	263	269

ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES



DATOS FINANCIEROS



CIERRE 2022

Presupuesto 2022: \$114.967.984

Prima calificada 2022: \$131.270.658

114%
Cumplimiento

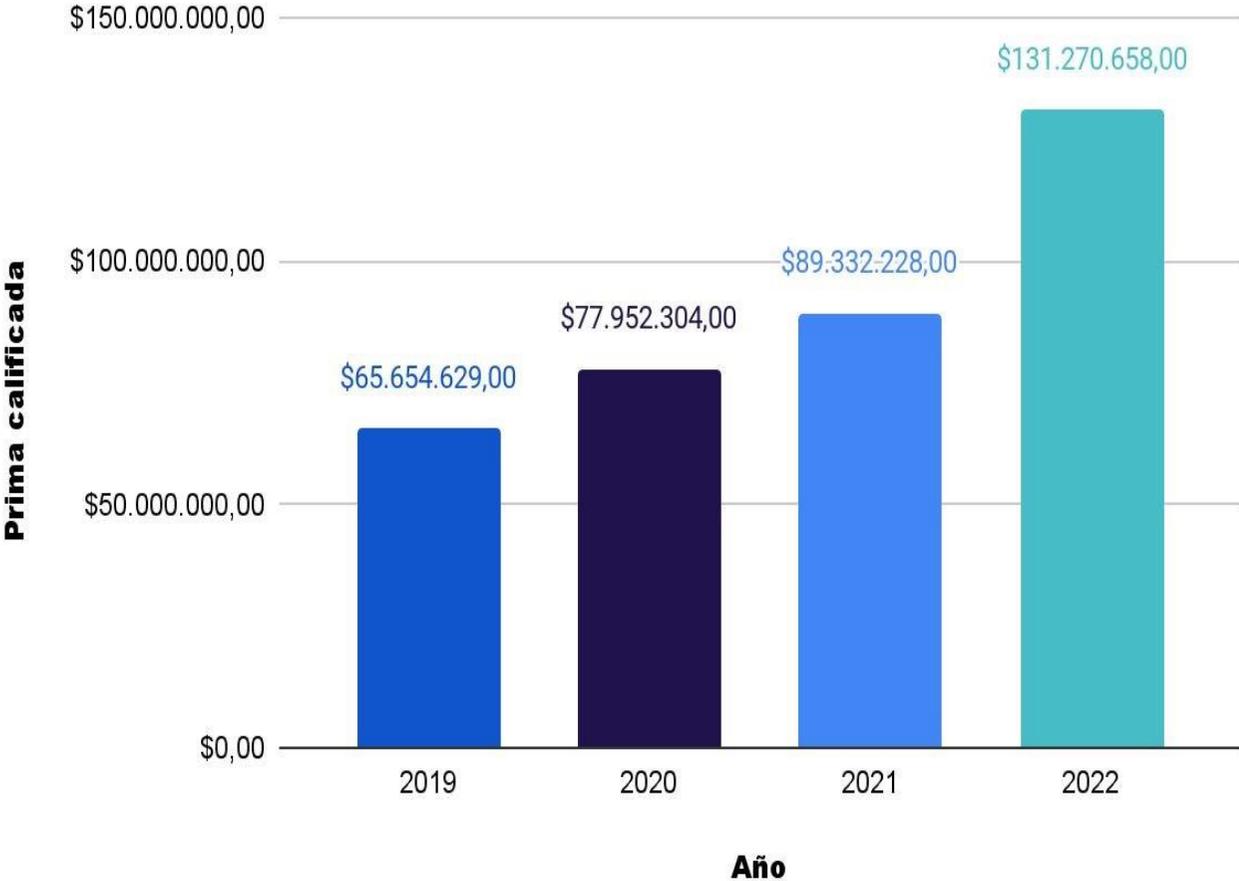
CRECIMIENTO 2021 VS 2022

Prima calificada 2021: \$89.332.243

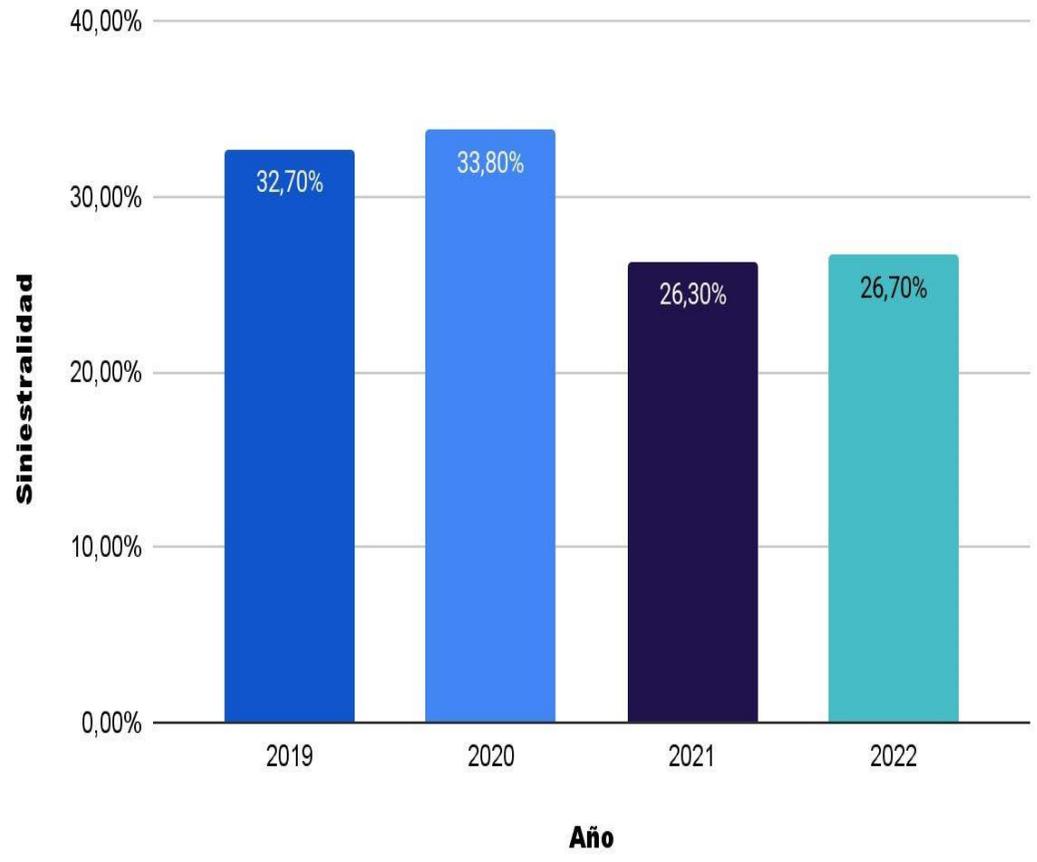
Prima calificada 2022: \$131.270.658

32%
Crecimiento

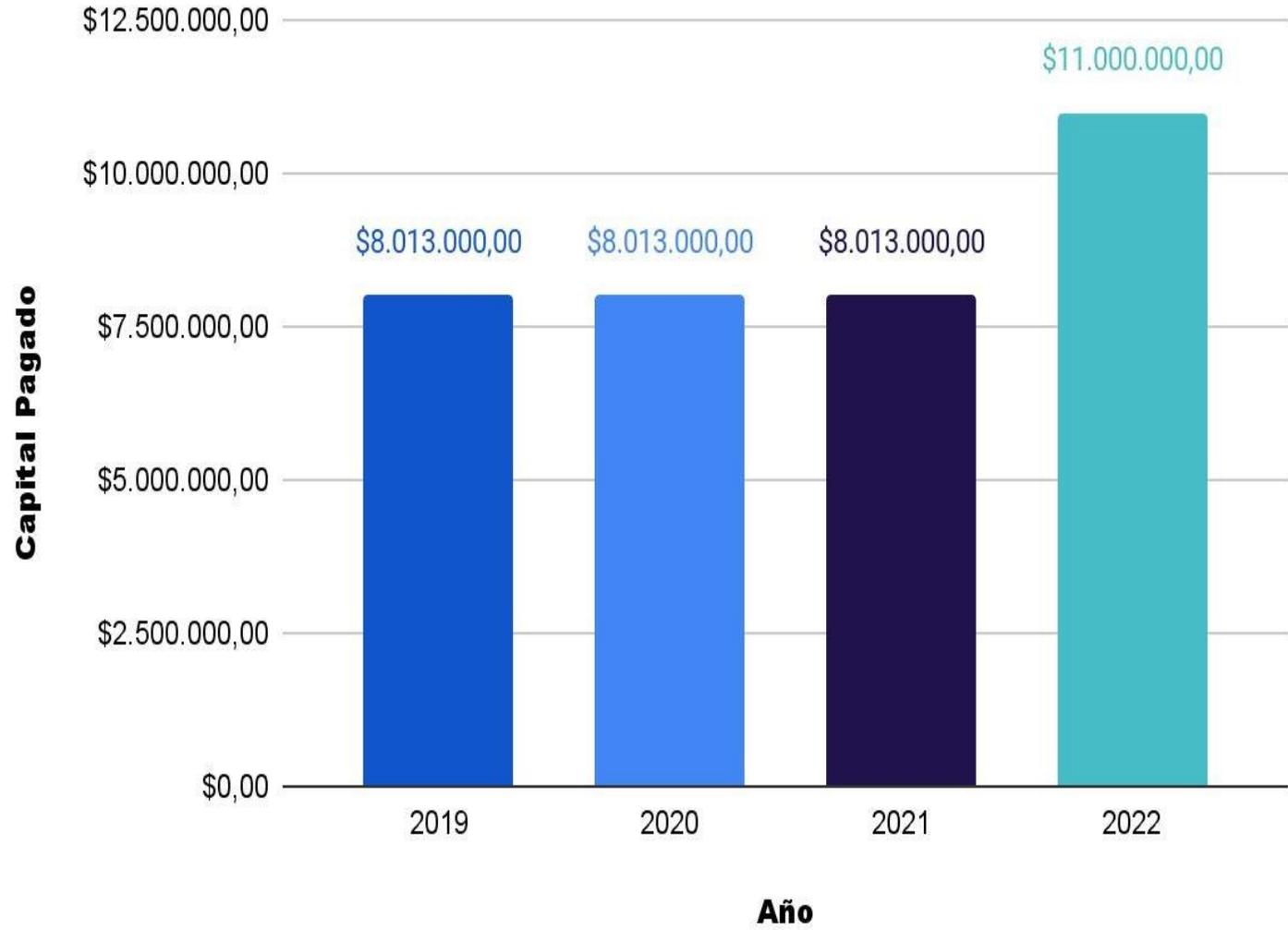
CRECIMIENTO 2019 - 2022



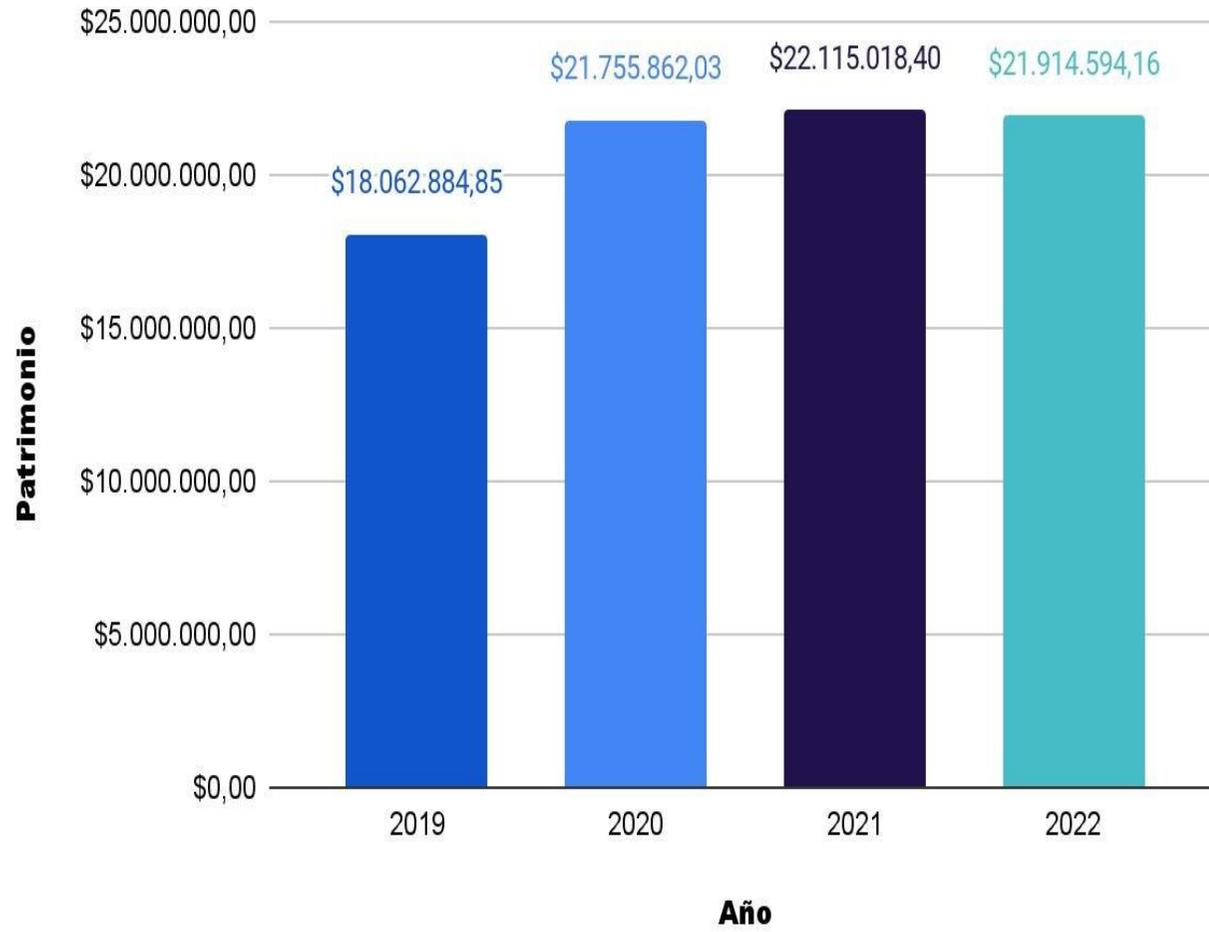
SINIESTRALIDAD 2019 - 2022



CAPITAL PAGADO 2019 - 2022



PATRIMONIO 2019 - 2022



PRIMA RETENIDA DICIEMBRE 2022

PRIMA CALIFICADA DICIEMBRE 2022

RENTABILIDAD POR LÍNEA DE NEGOCIO DICIEMBRE 2022

Score	Línea de Negocio	Rentabilidad	Concentración VH	Calidad de pago	Siniestralidad	Gestión	% Participación
AAA	Cuentas Públicas	17%	12%	100%	17%	266%	52%
AAA	Garantías	21%	0%	100%	19%	110%	8%
AAA	Masivos	22%	20%	100%	45%	87%	18%
AA	Corporativos	10%	24%	45%	30%	119%	15%
D	Individuales	-22%	79%	100%	52%	92%	7%

RANKING RAMOS DICIEMBRE 2022

Ramos Generales

#	Aseguradora	Prima calificada
1	Equinoccial	\$154.919.586,88
2	Hispana	\$143.262.343,57
3	Chubb	\$120.552.831,77
4	Aseguradora del Sur	\$113.551.884,62
5	Latina Seguros	\$104.245.778,56
6	Zurich	\$101.664.245,70
7	AIG	\$93.607.148,62
8	Ecuatoriano Suiza	\$67.031.597,43
9	Mapfre	\$60.847.064,75
10	Seguros Alianza	\$54.654.240,35



aseguradora del sur

15.7. Formato

FORMATO DE REQUERIMIENTO			
LUGAR Y FECHA:			
NOMBRE SOLICITANTE:			
PROCESO SOLICITANTE:			
DESCRIPCION (PARA QUÉ SE NECESITA EL PRODUCTO O SERVICIO?)			
ESPECIFICACIONES Y CARACTERISTICAS			
FECHA ENTREGA SERVICIO O PRODUCTO			
FECHA DE ENTREGA PROPUESTA			
PRESUPUESTO			
CANTIDAD	VOLUMEN	Detalle los atributos tecnológicos que requiera (por ejemplo que esté integrado a sistemas ADS)	Criterios de calificación (Ejemplo: Precio, Experiencia, Forma de Pago, Crédito 45- 60 días, etc.)
			1. 2. 3.
INFORMACIÓN ADICIONAL PARA COTIZACIONES (ASISTENCIAS)			
Universo mensual o anual			
Segmento (Banco, cooperativa, Aseguradora, institución etc.)			
Nombre del cliente (cuenta asegurada)			
Tipo de comercialización (Obligatoria, opcional, fuerza de ventas) Eje. Si la póliza va hacer para una escuela y es obligatorio que todos los estudiantes estén dentro de la póliza sería tipo de comercialización obligatorio, en cambio si solo los estudiantes que voluntariamente quieren incluirse dentro de la póliza sería opcional y fuerza de ventas es cuando esta dentro de una publicidad			
Para quien se requiere el producto (Titular solo o Titular + beneficiarios)			
Localidad (ubicación donde requiere el servicio)			
Beneficios adicionales esperados - Valores Agregados			
Nota: Tomar en cuenta que las cotizaciones son entregadas entre 48 horas hasta 72 horas,			
DATOS PROVEEDOR SUGERIDO			
NOMBRE PROVEEDOR:			

NOMBRE DE CONTACTO:	
CORREO CONTACTO:	
TELEFONO:	
NOTA: El proceso de Licitación toma aproximadamente un mes. Es responsabilidad del solicitante proporcionar el pliego del producto o servicio (compras apoyará en la elaboración del mismo).	
NOTA: Las compras mayores a \$3000 requieren calificación externa, esta calificación toma aproximadamente 3 semanas (el tiempo depende de la agilidad en la que el proveedor entregue la información)	
COMPRAS Y PROVEEDORES (ESTE CAMPO ESPECIFICO PARA COMPRAS Y PROVEEDORES)	
NOMBRE RESPONSABLE:	
FECHA DE RECEPCIÓN (REQUERIMIENTO COMPLETO):	

15.8. Carta de aceptación de pagos

CARTA DE ACEPTACIÓN

Señores

Aseguradora del Sur C.A.

Presente.-

De mi consideración.-

XXXXXXXXXX, en mi calidad de xxxxxxxx de la compañía **XXXXXXXXXX**, por medio de la presente me permito notificar lo siguiente:

En atención a la convocatoria efectuada por Aseguradora Del Sur C.A. a los Ofertantes para celebrar la "**XXXXXXXXXX**", me permito mediante el presente documento declarar expresamente mi **ACEPTACIÓN** a las siguientes condiciones de pago:

- Pago de facturas: 30 días posterior al ingreso de la factura ● Ingreso de facturas: hasta el 25 de cada mes hasta las 12:00.
- No se efectuaran pagos a proveedores la última semana de cada mes

Por la atención que se digne dar a la presente, anticipo mis agradecimientos Atentamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

15.9. Carta aceptación forma de pago**CARTA DE ACEPTACIÓN TIEMPO DE CRÉDITO DE PAGO**

Señores

Aseguradora del Sur C.A.

Presente.-

De mi consideración.-

XXXXXXXXXX, en mi calidad de **XXXXXXXXXX** de la compañía **XXXXXXXXXX**, por medio de la presente me permito notificar lo siguiente:

En atención a la convocatoria efectuada por Aseguradora Del Sur C.A. a los Ofertantes para celebrar la “XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX”, luego de examinar los Pliegos de ésta convocatoria, específicamente en la “Forma de pago y Facturación en la cual se detalla las condiciones de pago e ingreso de facturas por parte de Aseguradora del Sur, me permito mediante le presente documento declarar expresamente mi ACEPTACIÓN a las condiciones detalladas a continuación:

- Pago de facturas: 45 días posterior al ingreso de la factura ●
- Ingreso de facturas: hasta el 25 de cada mes hasta las 12:00.
- No se efectuaran pagos a proveedores la última semana de cada mes

Por la atención que se brinde a la presente

Atentamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

15.10. Manual de proceso de adquisiciones actual

o. CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS:

Versión	Sección	Descripción de la modificación	Fecha de modificación
00	Completo	Emisión inicial	2015-03-12
01	Completo	Actualización	2015-09-09
02	Completo	Actualización	2018-04-09
03	Completo	Actualización	2019-04-08
04	Completo	Actualización	2021-02-08
05	Reglas de negocio	Actualización regla 4.4, 4.9.1, 4.10.4, 4.10.12.2,	2021-03-11
06	Reglas de Negocio	Inclusión punto 4.12.4	2023-02-09

1. OBJETIVO:

Determinar las actividades que normen la ejecución del procedimiento de Adquisición de bienes o servicios, con la finalidad de suplir las necesidades de compra de la empresa, cumpliendo con los estándares de calidad, costo y oportunidad requeridos. Este procedimiento tiene como finalidad la optimización de recursos.

2. ALCANCE:

Inicia:	Desde la solicitud de compra del bien o servicio
Finaliza:	Con la coordinación de la entrega del bien o servicio al proceso solicitante
Aplica a:	Nivel nacional
Ejecución por:	Por evento
Pertenece al área:	Compras y Proveedores
Pertenece al proceso:	Gestión Proveedores

3. RESPONSABLE:

Ejecutor:	Ejecutivo de Compras y Proveedores
Responsable:	Jefe de Compras y Proveedores
Línea de supervisión:	Vicepresidente Administrativo Financiero

4. REGLAS DE NEGOCIO:

- 4.1. El proceso solicitante realizará la solicitud de compras de bienes y/o servicios al Ejecutivo de Compras y Proveedores; mediante el formato de requerimiento, mismo que debe estar completo.
- 4.1.1. La solicitud debe contener: Aspectos técnicos, especificaciones y alcance, presupuesto, volumen y cantidad del producto o servicio requerido por Aseguradora del Sur. También se llevará a cabo una reunión entre los intervinientes para comprender los objetivos deseados, previo a la búsqueda del proveedor.
- 4.1.2. El Proceso de Compras y Proveedores iniciará con la cotización / licitación de productos y/o servicios, una vez que el solicitante entregue de manera formal y completa la información del requerimiento.
- 4.2. Se prohíbe la contratación de bienes y/o servicios que no hayan sido solicitados y gestionados por el proceso de compras; de ser el caso el valor del bien y/o servicio deberá ser asumido por el colaborador.
- 4.3. Para comprar los bienes y/o servicios, es necesario que el proveedor adjudicado se someta al proceso de calificación de acuerdo al monto, frecuencia y actividad económica.
- 4.3.1. Para el proceso de adquisición de bienes y servicios se establecerán montos de compra, los mismos que serán normados por el proceso de Compras y Proveedores:
- 4.3.1.1. **Montos inferiores a \$3000 por año o evento:** estas compras serán canalizadas a través del solicitante o líder de cada proceso, manteniendo siempre la condición de tres cotizaciones. El Proceso de Compras y Proveedores no intervendrá en este proceso de cotización; sin embargo, si realizará el proceso de calificación, legalización y evaluación según sea el caso.
- 4.3.1.2. **Montos superiores a \$3000 por año o evento:** estas compras serán canalizadas a través del Ejecutivo de Compras y Proveedores, por medio de un concurso de ofertas, realizando los procesos de cotización, calificación, legalización y evaluación.

- 4.3.1.3. **Compras Marketing:** estas compras serán canalizadas a través del Ejecutivo de Compras y Proveedores en montos superiores a \$5000 por año o evento. El Proceso de Compras y Proveedores se reserva el derecho de buscar nuevos proveedores a los incluidos en la matriz de comparación para la posterior toma de definiciones.
- 4.4. El Ejecutivo de Compras y Proveedores debe velar por la transparencia de los procesos de contratación de bienes y servicios sin ser responsable del cumplimiento del presupuesto asignado. Para esto, el ejecutivo verá que se cumpla los tiempos, no recibir propuestas fuera del cronograma y que todos los participantes estén en igualdad de condiciones, enviará la misma información a todos los participantes y a todos en el mismo tiempo.
- 4.5. La aprobación de la compra lo realizará el líder del proceso solicitante de acuerdo al presupuesto establecido. En caso de que la compra supere dicho presupuesto, este deberá ser aprobado por el Proceso Financiero; siendo responsabilidad del mismo la autorización de dicha compra.
- 4.6. La atención de pedidos emergentes deberá contemplar todas las actividades del procedimiento normal.
- 4.7. Los requerimientos de compra, pliegos, matrices y anexos con consideraciones técnicas especializadas, deben contener absolutamente todas las especificaciones necesarias para proceder con la compra. Esta información debe ser entregada y validada por el solicitante para el desarrollo de la licitación por parte del Proceso de Compras.
- 4.8. El Ejecutivo de Compras y Proveedores en conjunto con el líder solicitante deberá establecer una matriz de calificación de los proveedores que contenga los parámetros y su ponderación; herramienta que permitirá evaluar a los proveedores previo a la adjudicación de la compra del bien/servicio.
- 4.9. El Equipo multifuncional conformado por los procesos dolientes del producto/servicio, establecerán acuerdos de nivel de servicio documentado previo la selección del proveedor; con la finalidad de dimensionar las necesidades y alcances. Esto permitirá que el proveedor conozca los parámetros de medición y servicio mínimo requerido por parte de Aseguradora del Sur; en base a lo cual se presentarán las ofertas relacionadas con la Licitación.
- 4.9.1. Los acuerdos de niveles de servicio permitirán monitorear y garantizar la provisión de sus servicios durante la vigencia del contrato. El responsable de elaboración y seguimiento de los SLA será el líder del área solicitante.
- 4.10. **Del concurso de ofertas**

- 4.10.1. Todos los concursos de ofertas deben ser manejados por el proceso de compras y proveedores y se prohíbe la contratación directa de proveedores por parte de colaboradores que no pertenezcan al proceso de compras.
- 4.10.2. Posterior a la elaboración del borrador del pliego, anexos y matriz de ponderación del concurso de ofertas, el líder del área solicitante del bien o servicio deberá ser el encargado de validar la información de su contenido en un plazo máximo de 5 días previo al envío a los proveedores participantes; caso contrario el contenido de este será el que se considere para el concurso de ofertas para los proveedores participantes.
- 4.10.3. Los criterios para selección de proveedor, deben establecerse con el líder o solicitante de compra por medio de los pliegos a ser enviados, antes de recibir las propuestas de los proveedores.
- 4.10.4. El Ejecutivo de Compras y Proveedores debe velar por la transparencia de los procesos de concurso de ofertas, garantizando que los mismos cumplan con todo lo especificado en el pliego levantado. Para esto, el ejecutivo verá que se cumpla los tiempos, no recibir propuestas fuera del cronograma y que todos los participantes estén en igualdad de condiciones, enviará la misma información a todos los participantes y a todos en el mismo tiempo.
- 4.10.5. Posterior a la recepción de las propuestas por parte de los participantes, el Ejecutivo de Compras y Proveedores presentará el comparativo de resultados finales, e invitará a la ronda de negociaciones a las personas relacionadas con el tipo de requerimiento a contratar.
- 4.10.6. Una vez concluido el plazo determinado en el cronograma de la licitación, no se aceptará ninguna propuesta adicional; en caso de que ningún proveedor presentara ofertas en el plazo establecido, se realizará un nuevo proceso o ampliación de licitación.
- 4.10.7. El Ejecutivo de Compras y Proveedores debe llevar un registro de la evolución de cada proceso de concurso de ofertas.
- 4.10.8. Se realizará una ronda de negociación final con los proveedores que hayan obtenido el puntaje más alto en la matriz de calificación; buscando obtener mayores beneficios para Aseguradora del Sur C.A.
 - 4.10.8.1. En la ronda de negociación final debe estar presente el Proceso de Compras y Proveedores en conjunto con el líder solicitante.
- 4.10.9. En caso de que el solicitante desista de la compra/adquisición, deberá notificar formalmente a través de correo electrónico al Ejecutivo de Compras y Proveedores.

- 4.10.10. Posterior a la selección del Proveedor adjudicado para la adquisición del bien / servicio, se enviará una carta formal a todos los participantes por parte de Aseguradora del Sur C.A. agradeciendo su participación en dicho proceso.
- 4.10.11. Posterior a la ronda de negociación final, se notificará al proveedor ganador la adquisición del bien / servicio requerido por parte de Aseguradora del Sur C.A.
 - 4.10.11.1. El único canal autorizado para comunicar los resultados de la licitación es el Proceso de Compras y Proveedores.
- 4.10.12. Se procede con la elaboración del contrato, los acuerdos de niveles de servicio finales y anexos, en conjunto con el solicitante y el Proceso Legal de Aseguradora del Sur C.A.
 - 4.10.12.1. Es responsabilidad del líder del proceso solicitante la aceptación y aprobación del contenido de todos los documentos detallados en el punto anterior previo a la toma de firmas para su respectiva legalización.
 - 4.10.12.2. El Ejecutivo de Compras y proveedores será responsable de la toma de firmas del contrato, acuerdos de niveles de servicio finales y anexos para su posterior entrega a Gobierno Corporativo. El tiempo para esta actividad será máximo 45 días, el Jefe de Compras revisará y aprobará cualquier excepción a esta regla.
 - 4.10.12.3. Se solicitará que el proceso solicitante complete una encuesta de satisfacción, una vez se haya firmado el contrato con el proveedor.
- 4.10.13. El Proceso de Compras y Proveedores es el responsable de la emisión de certificados comerciales a proveedores; a nivel nacional.

4.11. Los proveedores de línea de Masivos tiene un tratamiento diferenciado:

- 4.11.1. Proveedores tipo 1: la selección de proveedores tipo 1 son aquellos en los que el Proceso de Compras y Proveedores no interviene en su cotización, adjudicación ni legalización. Esto debido a que la cuenta adjudicada a Aseguradora del Sur es la que decide con quien trabajar. Es decir, el responsable directo es el Proceso de Masivos, quien deberá entregar al proceso de compras la documentación para registrar al proveedor.
- 4.11.2. Proveedores tipo 2: la selección de proveedores tipo 2 son aquellos en los que el Proceso de Compras y Proveedores si interviene en su cotización, adjudicación y legalización en conjunto con los procesos solicitantes, Legal y Marketing.

4.12. Recepción de bienes y servicios

- 4.12.1. El proceso solicitante es el responsable de verificar que se cumpla con la entrega de lo acordado previamente con el proveedor adjudicado. Una vez se comunique la adjudicación, el Proceso de Compras y Proveedores culmina su participación.
- 4.12.2. En caso de existir cualquier tipo de inconsistencia relacionada con la entrega del bien / servicio, se notificará al Proceso de Compras y Proveedores quien validará dicha falencia en el Contrato / Acuerdo con el proveedor y cumplimiento del SLA previamente establecido para la ejecución de las respectivas sanciones.
- 4.12.3. El pago a los proveedores se realizará acorde a las reglas de negocio que se encuentran en el procedimiento de cuentas por pagar; bajo responsabilidad del Proceso Financiero.
- 4.12.4. El área de Compras y Proveedores sugerirá al área responsable (de la administración del proveedor) que presente una retroalimentación del producto o servicio proporcionado por el adjudicado; esto aplica para las licitaciones relacionadas a tecnología e innovación. En el caso de que la retroalimentación sea positiva, el Ejecutivo de Compras y Proveedores archivará el documento o correo en la carpeta de la licitación correspondiente; por otro lado, si la retroalimentación es negativa, en caso de bienes, el Ejecutivo de Compras solicitará al proveedor el cambio en el plazo de 3 días hábiles y en caso de servicio la respectiva corrección en un plazo de 30 días hábiles. Si existe reiteración, el Ejecutivo de Compras y Proveedores solicitará a legal aplicar la penalidad acordadas en el contrato y la constancia se registrará en la carpeta correspondiente de la licitación.

Nota: En el caso de no recibir notificación se asume que el área solicitante no tuvo novedad (tanto aspectos positivos como negativos).

5. DIAGRAMA DE FLUJO:

https://gestiondeprocesos.asegsur.com.ec/se/document/dc_view_document/api_view_document.php?cddocument=2706&nmfile=2.02.11.CPR.QDF.011+-+05+Adquisici%F3n+de+bienes+y+servicios.bpm

6. REFERENCIAS:

Código	Tipo	Nombre	Responsable	Ubicación
No aplica				

7. ANEXOS:

7.1. No aplica

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO
Firma:	Firma:	Firma:
Nombre: Patricia Valenzuela	Nombre: Camila Grijalva	Nombre: Daniel Ramos
Cargo: Analista de Procesos	Cargo: Asistente de Compras	Cargo: Jefe de Compras
Fecha: 2023-02-09	Fecha: 2023-02-09	Fecha: 2023-02-09

