



CENTRO FEDERAL
DE CAPACITACIÓN

Manual de Ética en el Ejercicio Profesional

Año 2022



Contenido

Unidad 1. La Ética como disciplina filosófica y marco axiológico **1**

Principales corrientes de pensamiento	2
La ETICA desde la filosofía	3
Características de la Ética	4
Fuentes de la Ética	5
Tipos de Ética	5
Ética y Axiología	6
La Ética y su relación con otras disciplinas	7
La Ética como problemática subjetiva: manejo de la información y la toma de decisiones	8
La ética y los dilemas	9
Conclusiones de la Unidad	10

Unidad 2. Ética aplicada al Ejercicio Profesional **11**

Ética Profesional	11
Código de Ética	12
Las Leyes como reguladoras de nuestra conducta	13
Tipos de normas	14
COPAPROSE – Declaración de Principio de los PAS	15
COPAPROSE	16
Declaración de Principios de los PAS (1.967)	16
Código Deontológico (1.984)	17
Carta de Bogotá (1.998)	23
Conclusiones de la Unidad	26

Unidad 3. Responsabilidad Social Profesional **27**

Reflexiones sobre la problemática del desarrollo en el siglo XXI – Un repaso histórico	27
--	----

Responsabilidad Social Profesional	32
Seguros Éticos	34
Ética y Tecnologías	36
La ética de la informática	37
Códigos Éticos e Informática	38
Delitos Informaticos	39
Conclusiones de la Unidad	45
Bibliografia	46

Unidad 1.

La Ética como disciplina filosofica y marco axológico

Introducción

Antes de comenzar con el desarrollo de este material, nos gustaría intentar dar respuesta a las siguientes preguntas:

¿Qué aporte realiza en el proceso de Formación de un Productor Asesor de Seguros el estudio de la Materia de Ética?; y por último y fundamental

¿Podría omitirse en el Plan de estudio de esta Formación?

Como punto de partida consideramos que este curso, es un Curso de Formación Profesional, esto es que todos los conceptos y materiales que componen el programa de estudio, están pensados para “dar forma” a un profesional, munirlo de herramientas y competencias para que pueda desarrollar su practica profesional en el mercado asegurador actual.

Es por ello, que la materia de ETICA EN EL EJERCICIO PROFESIONAL es pilar fundamental del proceso de formación; es constitutiva del SER profesional, y que se convertirá en tangible en el HACER, en cada toma de decisión de ese nuevo PAS; en cada asesoramiento, en la forma en la que asista a un cliente en

el siniestro, en su forma de vincularse con los otros actores y el entorno del Mercado Asegurador.

En ese sentido, constituimos este material de estudio, proponiéndoles un abordaje reflexivo de la práctica. -

Principales corrientes de pensamiento

Antes de analizar la Ética en el Ejercicio Profesional, es necesario conceptualizar a la disciplina ÉTICA. -

Es complicado ajustarse a una única definición, ya que desde diferentes miradas y en diferentes etapas de la historia de la humanidad la ética fue recuperando diferentes facetas.

De forma general, la ética es:

“Una disciplina filosófica que estudia el bien y el mal y sus relaciones con la moral y el comportamiento humano” y

“El conjunto de costumbres y normas que dirigen o valoran el comportamiento humano en una comunidad”.

A primera vista, surge una primera diferencia relevante: la ética vista desde la individualidad del ser humano y la ética vista como un elemento propio de un grupo humano particular.

Esto nos lleva naturalmente a diferenciar conceptualmente otros dos conceptos: **ética y moral**.

Aunque ambos términos comparten su origen etimológico y, más aún, en el uso cotidiano aparecen como sinónimos, en el ámbito académico se reserva el término **“moral”** para designar las normas, costumbres y valores que regulan la vida social de una comunidad dada.

El término **“ética”**, en cambio refiere a la disciplina filosófica que tiene por objeto de estudio la moral. Es decir que:

En este sentido, la moral antecede a la ética y es tan antigua como la humanidad. La ética surge con el nacimiento de la filosofía y conforma un segundo nivel reflexivo acerca de “lo moral”.

Los problemas morales son problemas de la vida cotidiana; los problemas éticos son problemas filosóficos.

El problema de qué hacer en una situación específica es un problema moral y será el individuo concreto quien tendrá que resolverlo por sí mismo, apelando a una norma que él acepte como valiosa.

El problema de porqué hacerlo es un problema ético que remite a la fundamentación de la norma moral.

La ETICA desde la filosofía

Dentro de la filosofía, la ética es una rama cuyo objeto de estudio se centra en la moral como una virtud del ser humano, que se relaciona con deberes que tiene como ciudadano de una sociedad determinada, y por la cual puede alcanzar un estado de armonía y felicidad en relación a su espacio y al conjunto de individuos con los cuales lo comparte.

Por lo expresado hasta aquí, es posible inferir que, si bien la ética no resuelve problemas concretos de la vida cotidiana, sus argumentaciones pueden constituirse en un marco de referencia orientador de la conducta humana.

Como vemos, los conceptos de ética y moral no pueden ser considerados como sinónimos a pesar de su proximidad en la construcción del concepto de “costumbre”.

La moral es un concepto mucho más abarcativo y abstracto mientras que la ética reconoce en la moral su principal objeto de estudio. En este cuadro podemos evidenciar las relaciones que unen a ambos términos:

Disciplina	Diferencia	Relación	Objeto de Estudio
ETICA	Es una ciencia.	Una no puede existir si la otra.	La Moral.
	Estudia el comportamiento moral del individuo.	La moral es la fuente de experiencias de la ética. De ellas derivan conclusiones, hipótesis y marcos teóricos.	
MORAL	No es una ciencia.		El comportamiento humano.
	Es estudiada por la Ética.		

Características de la Ética

Entendiendo a la ética como una ciencia debemos tener claro también que se caracteriza por tener:

- Racionalidad: emitir juicios emanados de la razón y de ninguna manera por sensaciones, imágenes, pautas de conducta, etc.
- Objetividad: intenta explicar los hechos tal como son, independientemente de su valor emocional o comercial.
- Sistematización: la información que recopila es coherente, ideas conectadas lógicamente entre sí, en pos de un campo.
- Metodicidad: utiliza un método procedimental, que puede ser deductivo o inductivo, prevaleciendo inductivo.

Fuentes de la Ética

Por otra parte, es importante destacar que las fuentes de la ética son:

a) La razón humana: es la principal fuente de la ética. Nuestra razón encuentra y conoce claramente algunos principios morales ciertos o universales y deduce otros principios que se derivan de ellos.

b) La Experiencia: es una fuente secundaria de gran valor. La experiencia puede ser interna y externa. Por la primera se conoce directamente la naturaleza humana con todas sus limitaciones, necesidades y tendencias. La segunda, o sea, la de los demás, se da el hombre cuenta de su Posición con respecto a sí mismo, con los demás y a la sociedad.

c) La Historia: otra fuente secundaria de gran valor. La historia amplia incalculablemente el campo de nuestros conocimientos y experiencias suministrándonos sin trabajos nuestros, el fruto de las generaciones pasadas.

Tipos de Ética

Podemos distinguir tres tipos de éticas, de acuerdo a su plano de aplicación, y a la dimensión del ser humano que abordan, a saber:

-**Meta ética**: en el campo de mayor reflexión y abstracción, supone la reflexión del “deber ser” del individuo.

-**Ética Normativa**: la que se ocupa de definir los rasgos o características de las acciones o actos de los individuos que le permiten determinar el bien moral; la ética no es coactiva, ya que no impone castigos legales (sus normas

no son leyes). La ética ayuda a la justa aplicación de las normas legales en un Estado de derecho, pero no es punitiva desde el punto de vista jurídico, sino que promueve una autorregulación.

-Ética en el Ejercicio profesional o Deontología, es la sub división de la ética que aborda aquellas acciones que deben (y las que no deben) ser realizadas con relación a la práctica profesional. Son todas las obligaciones del individuo que este mismo debe cumplir, y donde no importan qué consecuencias traerán dichos actos.

Ética y Axiología

La Axiología es conocida como aquella rama de la Filosofía que se ocupa y centra en el estudio de la naturaleza de los valores y los juicios valorativos.

La axiología estudia tanto los valores positivos como los negativos, analizando sus primeros principios que son aquellos que permitirán determinar la valía o no de algo o alguien, para luego formular los fundamentos del juicio tanto en el caso de ser positivo como negativo.

Para la axiología un valor será *“aquella cualidad que permitirá ponderar el valor ético y estético de las cosas”*, es decir que se trata de aquella ***cualidad especial que hace que las cosas o las personas sean estimadas en un sentido negativo o positivo.***

Se pueden distinguir distintos tipos de valores. Los objetivos son aquellos que resultan ser ellos mismos la finalidad, como ser el bien, la verdad y la belleza.

En oposición a estos, nos encontramos con los subjetivos que serán aquellos que representan un medio para llegar a tal o cual fin y que la mayoría de las veces se encuentran seguidos de un deseo de tipo personal.

Además, desde otra perspectiva, podemos diferenciar también los valores fijos que son aquellos que a pesar de todo permanecen y los dinámicos, que no están sujetos a permanecer, sino que van cambiando a medida que nosotros vamos cambiando.

Lo que resulta primordial de este análisis de las relaciones entre ética y axiología es que ambas están íntimamente relacionadas. Cuando nos referimos a “marco axiológico” estamos hablando entonces de las concepciones que aplicamos cuando analizamos algunos hechos de la vida cotidiana o profesional. Desde un marco de valores propios evaluamos el mundo que nos rodea y para ello apelamos a principios éticos.

La Ética y su relación con otras disciplinas

Cabe señalar, además, que las conductas y valores del ser humano también son tomados como objeto de estudio y prescripción por la sociología, la antropología cultural y el derecho.

Brevemente, podríamos esquematizar de la siguiente manera lo específico de cada una y las diferencias entre ellas:

- **Esfera Sociológica:** las conductas estadísticamente significativas de una población. El sociólogo se ocupa de ver las relevancias estadísticamente significativas de los distintos componentes de la sociedad a través de un método que le es propio (a diferencia del de la antropología cultural)
- **Esfera Antropológica-cultural:** los valores vividos de hecho y las costumbres, considerados como "válidas" por los distintos grupos humanos de una determinada sociedad o ambiente cultural, tengan o no tengan fundamentación racional. El antropólogo cultural (a diferencia del filosófico) se ocupa de saber qué es lo que los hombres o sociedades valoran de hecho.
- **Esfera Jurídica:** se ocupa de establecer lo que debe ser mandado prohibido o penado por las leyes de una sociedad. Lo "mayoritario" o lo vivido "de hecho" en una sociedad, no necesariamente tiene por qué coincidir con lo "legal" o lo "ético",

aunque haya algunas teorías éticas que sostengan esta postura. Un ejemplo típico de no-coincidencia entre lo ético y lo legal es el caso de la prostitución o de los vientres de alquiler, que pueden ser legalmente admitidas pero que desde el punto de vista ético implican una comercialización de la integridad personal de la mujer.

La Ética como problemática subjetiva: manejo de la información y la toma de decisiones

En filosofía, la subjetividad está asociada con las interpretaciones y a los valores específicos que marcan cualquier aspecto de la experiencia del ser humano.

Cada persona desarrolla aspectos cualitativos específicos que sólo son accesibles a la conciencia de esa persona. El concepto de subjetividad está vinculado a una cualidad: lo subjetivo, que se refiere a lo que pertenece al sujeto estableciendo una oposición a lo externo, y a una cierta manera de sentir y pensar que es propia del mismo.

En este sentido, puede afirmarse que la *subjetividad* es una propiedad opuesta a la *objetividad*. Mientras que la primera se sustenta en la opinión y los intereses propios del sujeto, la objetividad implica tratar a los conceptos como si fuesen cosas, de manera distante y con la menor implicación personal posible.

El Ser Humano elabora opiniones personales basándose en experiencias que en lo común expresan verdades subjetivas. Estas experiencias son el cúmulo de hechos vividos que nos constituyen y acompañan durante toda la vida.

En cualquier caso, el registro de la experiencia se realiza desde lo subjetivo, lo individual, lo propio, lo diferente del otro. Una misma experiencia vivida por personas diferentes adquiere valores únicos en cada uno. La carga emocional adjudicada es dada por quien lo vive y sólo comprendida por él.

La Ética subjetiva, entonces tiene su base fundamental en cada juicio moral que establece un individuo o una colectividad es una valoración más o menos arbitraria. No intervienen elementos objetivos, ni tampoco tiene relación directa con los actos mismos.

-

Cada individuo tiene sus propias percepciones y sensaciones de las cosas, que puede diferir de las de otro individuo, por ello la valoración moral es puramente individual ya que nadie puede sentir lo que siente otra persona.

Se puede analizar desde la práctica individual, como así también como conjunto social, tratando de identificar como esa ética individual tiene un correlato en la construcción social.

En cualquiera de los dos sentidos de estudios, podríamos identificar dos elementos claves en su constitución, la *libertad de los individuos* y el *uso de la razón* para que la toma de sus decisiones sea razonada, entendiendo lo bueno y lo malo y los valores en juego en mis decisiones. –

La ética y los dilemas

Dice el diccionario: *“De un modo muy general se llama dilema a la oposición de dos tesis, de tal modo que, si una de ellas es verdadera, la otra ha de ser considerada falsa y viceversa. Una decisión basada en motivos distintos de los lógicos, parece ser en ciertos casos necesaria”.*

Y agrega: la solución de un dilema *“no es susceptible de una determinación racional por medio del principio lógico de contradicción, sino objeto de decisión y, en el fondo, de creencia”.*

En el lenguaje cotidiano decimos que **“estamos en un dilema”**, cuando enfrentamos una situación que presenta al menos dos alternativas de acción y de ambas se desprende una conclusión indeseable.

La vida moral es dilemática en tanto nos enfrenta a situaciones ineludibles, donde la *evasión* o la *postergación* implican ya una forma de solución, y usualmente no es ésta la más adecuada.

La solución de un dilema es objeto de decisión y en el fondo de creencia.

Pero en el *ámbito moral*, la decisión no puede ser arbitraria. *Conciencia y libertad* son condiciones indispensables para la valoración moral.

Asimismo, la elección final se sustenta en la adhesión íntima a una norma que se asume como valiosa.

La interiorización de la norma es esencial en el acto moral. Es este requisito del convencimiento íntimo lo que diferencia las normas morales de las jurídicas o de las reglas del trato social.

Nuestra intención es pensar en el dilema, no como instrumento científico para la obtención de verdades, *sino como puerta de entrada a la reflexión.*

Conclusiones de la Unidad

Hasta aquí hemos compartido conceptos y definiciones para darle un marco de entendimiento a la aplicación de este contenido, dentro del proceso de formación profesional de los Productores Asesores de Seguros.

Sin perjuicio de todo lo que se podría ahondar en estos conceptos desde la construcción individual y con el aporte o mirada de otras disciplinas; consideramos necesario abordar los mismos, desde la rama de la Ética identificada como **Deontología**.

Unidad 2.

Ética aplicada al Ejercicio Profesional

En esta unidad transitaremos el desarrollo de la Ética aplicada al ejercicio profesional, y sus implicancias prácticas en el día a día de un Productor Asesor de Seguros.

Asimismo conoceremos instrumentos internacionales que marcan pautas generales del ejercicio profesional del Productor Asesor de Seguros.

Ética Profesional

Por profesión se entiende una ocupación que se desarrolla con el fin de colaborar con el bienestar de una sociedad. Para realizar dicha labor es necesario que el profesional (persona que ejerce la misma) actúe con responsabilidad, siguiendo los requisitos que la ley vigente plantee para el desarrollo de esa actividad.

La ética profesional pretende regular las actividades que se realizan en el marco de una profesión. En este sentido, se trata de una disciplina que está incluida dentro de la ética aplicada ya que hace referencia a una parte específica de la realidad.

Cabe destacar que la ética, a nivel general, no es coactiva (no impone sanciones legales o normativas). Sin embargo, la ética

profesional puede estar, en cierta forma, en los códigos deontológicos que regulan una actividad profesional. La deontología forma parte de lo que se conoce como ética normativa y presenta una serie de principios y reglas de cumplimiento obligatorio.

Podría decirse, por lo tanto, que la ética profesional estudia las normas vinculantes recogidas por la deontología profesional. La ética sugiere aquello que es deseable y condena lo que no debe hacerse, mientras que la deontología cuenta con las herramientas administrativas para garantizar que la profesión se ejerza de manera ética.

La ética profesional deriva de un concepto que se conoce como ética empresarial que establece las condiciones en las que el ser humano debe relacionarse con su entorno. Ambas formas de trabajo se encuentran interrelacionadas ya que es tan importante ofrecer un servicio justo y realizar una labor responsable, como preservar el hábitat en el que lo desarrollamos.

La responsabilidad de una persona reside en su obligación de responder por sus propios actos. La misma se ve condicionada por la libertad y la voluntad. En lo que respecta a la ética profesional, la responsabilidad de un individuo lo obliga a desarrollar de forma ética y justa su trabajo, intentando cooperar, en la medida que pueda, con el bien común.

Código de Ética

Es una organización sistemática de cuáles son las responsabilidades morales que provienen del rol social del profesional y de cuáles son las expectativas que tienen derecho a exigir en la relación con él. Representa un esfuerzo por garantizar y fomentar el ethos de la profesión frente a la sociedad. Es una base mínima de consenso a partir de la cual se clarifican los valores éticos que deben respetarse en los acuerdos que se hagan con las personas durante la relación profesional.

Un código es una combinación de signos que tiene un determinado valor dentro de un sistema establecido. En el derecho, se conoce como código al conjunto de normas que regulan una materia determinada.

Un código de ética, por lo tanto, fija normas que regulan los comportamientos de las personas dentro de una empresa u organización. Aunque la ética no es coactiva (no impone castigos legales), el código de ética supone una normativa interna de cumplimiento obligatorio.

Las normas mencionadas en los códigos de ética pueden estar vinculadas con las normas legales. El principal objetivo de estos códigos es mantener una línea de comportamiento uniforme entre todos los integrantes de una empresa. Al incluir instrucciones por escrito, no resulta necesario que un directivo explique a cada momento cuáles son las obligaciones que tiene un empleado.

Por otra parte, aquellas personas que redactan el código de ética se encuentran en una posición jerárquica sobre el resto, ya que están en condiciones de estipular cuáles son las conductas correctas desde un punto de vista moral.

Las Leyes como reguladoras de nuestra conducta

Existen diferencias importantes entre las normas morales que venimos desarrollando y las normas jurídicas. La norma jurídica es una regla dirigida a la ordenación del comportamiento humano prescrita por una autoridad cuyo incumplimiento puede llevar aparejado una sanción. Generalmente, impone deberes y confiere derechos. Las normas morales realizan los valores éticos que gravitan sobre la conciencia personal y sobre la conducta de forma interna y no contiene en si amenazas, ni sanción externa, sus actos se interiorizan más que los actos jurídicos. Las reglas de trato social son normas que sin ser normas jurídicas regulan el comportamiento humano, por lo que las normas jurídicas son una especie dentro del universo de las normas reguladoras de conducta.

La norma jurídica se diferencia de otras normas de conducta en su carácter heterónomo (impuesto por otro), bilateral, coercible (exigible por medio de sanciones dada la posibilidad legítima de recurrir al uso de la fuerza socialmente organizada en caso de su incumplimiento) y externo.

En el ámbito del deber, es decir, en las normas morales los deberes pueden referirse a la conducta externa o a la interna, pero solo la conducta externa es la que puede ser impuesta. La coacción es una propiedad del derecho: un derecho perfecto tiene que ser coercitivo para que pueda hacerse obedecer. Y por último las normas de trato social se dan por satisfechas, bastando la simple coincidencia de lo prescrito por la norma y el comportamiento exteriorizado del sujeto. Esta norma se desinteresa por completo del fuero interno del individuo, por ejemplo, si yo saludo a alguien cumplo con la norma, aunque internamente no quiera hacerlo.

En definitiva esta coactividad que caracteriza al derecho es el elemento que distingue la norma jurídica de la norma moral o las reglas de trato social, y aunque existen muchos preceptos del derecho que se corresponden con preceptos análogos de la moral (por ejemplo: no matarás), sin embargo, a diferencia de las normas jurídicas, las normas morales tienden a fijar los deberes del hombre par consigo mismo, según su conciencia sin coacción ni autoridad que la limite.

Todas las normas implican un conjunto de reglas o leyes que determinan el comportamiento y deben ser cumplidas por un determinado individuo en un específico lugar y tiempo. Existen distintos tipos de normas, dependiendo de quién las promulgue, ante quién deban respetarse, quién es el encargado de ejercer el castigo por incumplimiento, hacia quiénes son destinadas y de quién se espera su obediencia.

Tipos de normas

Hay distintos tipos de normas según la fuente de donde surjan (quien las creó) y las consecuencias que acarrearán.

Los usos o costumbres, también llamadas normas sociales, han surgido espontáneamente de la práctica repetida en el tiempo de ciertas conductas, basadas en el respeto mutuo, que han creado conciencia de obligatoriedad. Por ejemplo: saludar, comer con cubiertos, asearse, no interrumpir conversaciones, etc. Varían a través del tiempo y en culturas diferentes. Son heterónomas, o sea establecidas desde fuera del individuo que debe cumplirlas (por la sociedad a la que pertenece). En caso de incumplimiento recibirá como consecuencia, el repudio o la burla social. Es probable que, si no saludan nunca a tus vecinos, ellos no hablarán bien de ti.

Las normas morales, son impuestas por la conciencia de cada uno, basadas seguramente en la moral colectiva, que coincide en una serie de valores éticos, considerados como positivos para la convivencia y respeto de la dignidad humana. Para ser respetadas deben estar de acuerdo con la conciencia individual de quien debe cumplirlas, que recibe esta imposición desde su propia conciencia. En caso de no cumplirlas la sanción es el remordimiento. Por ejemplo, ayudar a un ciego a cruzar la calle, dar alimento a un necesitado, decir la verdad, etcétera.

Las normas mencionadas no se excluyen, sino más bien en muchos casos, coinciden. Las normas morales dicen que matar o robar es incorrecto, las religiosas, por ejemplo, los diez mandamientos, sancionan religiosamente esas conductas, y el Derecho les impone una sanción de cumplimiento efectivo.

COPAPROSE – Declaración de Principio de los PAS

Actualmente la actividad del Productor Asesor de Seguros, no cuenta con una normativa común a nivel nacional que regule o establezca pautas propias de un Código de Ética.

Sin perjuicio de ello, existen Declaraciones e instrumentos a nivel internacional, que pueden ser tomados como principios rectores en la materia. -

COPAPROSE

Es la Confederación Panamericana de Productores de Seguros, es una institución internacional sin fines de lucro, con sede en Panamá, que agrupa desde 1967 a Asociaciones de Productores de Seguros (Agentes y Corredores) de toda Latinoamérica, Estados Unidos, España y Portugal. Su función es promover el desarrollo del productor de seguros y representar sus intereses. En la actualidad cuenta con 20 países que participan en la confederación, encontrándose vinculada recientemente FAPASA en representación de la Argentina.

A continuación, expondremos algunas declaraciones e instrumentos redactados en Congresos organizados por la COPAPROSE, a modo de referencia.

Declaración de Principios de los PAS (1.967)

Los delegados Asistentes al “Primer Congreso Panamericano de Productores de Seguros” y en ocasión de la Fundación de la Confederación Panamericana de Productores de Seguros “COPAPROSE”, en la ciudad de Caracas, Venezuela, el día 03 de marzo de 1967 – declaramos:

Creo en la institución del Seguro, en su futuro y en el Productor de seguros como único conducto a través del cual se logra su máximo desarrollo. En el Ejercicio profesional, principios de rectitud y honradez trataré de conducirme en forma que merezca Confianza y Respeto. Acepto como **Deberes**

HACIA LA SOCIEDAD Haré todo lo que este de mi parte para divulgar información amplia y precisa sobre la institución del Seguro. Promoveré y apoyaré medidas para proteger la vida y la propiedad. Participaré en aquellas actividades cívicas y filantropías que contribuyan al bien de la sociedad y al progreso

de mi país. Apoyaré toda legislación que favorezca los intereses de la sociedad.

HACIA MIS CLIENTES Analizaré con lealtad las necesidades de protección de mis clientes recomendándoles en forma completa legal y honesta cómo cubrirlas. Consideraré como secreto profesional todas las informaciones relativas a mis clientes. Prestaré servicio continuado con máximo conocimiento, habilidad y eficacia.

HACIA LAS COMPAÑÍAS Procuraré por medio de divulgación permanente formar la fiel imagen de las compañías. Evitaré la comparación maliciosa y mal intencionada de una compañía en detrimento de otra. Me esforzaré por merecer la confianza que han depositado en mí las compañías, cuidando la selección de los riesgos mediante información cierta y precisa. Mantendré el celo necesario en la custodia de los valores de propiedad de las Aseguradoras, que tenga en depósito.

HACIA LOS COMPAÑEROS Cooperaré en todo lo que me sea posible con mis colegas para elevar el nivel profesional del Productor de Seguros. Consideraré como falta de ética obtener negocios a base de soborno, descuentos, presiones o procedimientos desleales. Brindaré todo apoyo en la formación y desarrollo de Asociaciones y Colegios de Productores de Seguros. Creo que los principios contenidos en esta declaración llenan mis aspiraciones y deberes como Productor de Seguros.

Código Deontológico (1.984)

Los Delegados asistentes a la 2ª Reunión Mundial de Productores de Seguros, celebrada en Madrid del 28 de mayo al 01 de junio de 1984. Teniendo en cuenta:

1. La conveniencia de establecer unas Normas Universales de Ética Profesional para los Productores de Seguros y Reaseguros.

2. La función eminentemente internacional de la actividad aseguradora con su diferenciación en razón a usos, costumbres y normas legales.

Sobre la base del Proyecto elaborado por la Comisión Internacional nombrada por la Confederación Panamericana de Productores de Seguros (COPAPROSE), el Bureau International des Producteur d'Assurances te de Réassurances (BIPAR) y el Consejo General de Colegios de Mediadores de Seguros de España, que ha tenido en cuenta los Códigos y Normas de Conducta de 22 asociaciones de diferentes países, tras su consideración en las sesiones de trabajo ya propuesta de la Comisión de Recomendaciones.

Aprueban unánimemente el texto del siguiente Código Universal de Ética Profesional de los Productores de Seguros y Reaseguros.

Preámbulo

Estas reglas constituyen la base universal para la actividad profesional de los Agentes y Corredores de Seguros. Las Asociaciones podrán adaptarlas al uso específico de su país, si fuera necesario, para cumplir con su legislación local.

Principios generales

1. Los Agentes y Corredores son profesionales, mediadores de seguros. Sus principales funciones son:

- Promover la previsión y seguridad.
- Asesorar a los asegurados para la adecuada prevención y cobertura de sus riesgos personales y patrimoniales.
- Facilitar a las Aseguradoras la información precisa para que la estimación, tarificación y asunción de los riesgos se realice correctamente.
- Colaborar en caso de siniestro con las Aseguradoras y Peritos para una rápida tramitación y justa liquidación, asistiendo con tal motivo los asegurados y beneficiarios.
- Los Agentes y Corredores no realizan solamente la distribución del seguro, sino que aportan además una

contribución original en el ofrecimiento de garantías a la medida de las necesidades del cliente.

2. Para un mejor servicio a los asegurados y beneficiarios, a las Aseguradoras y a la sociedad en general, la mediación en el seguro y en el reaseguro debe ser reservada a quien reúna las debidas condiciones de profesionalidad.

3. Los Agentes y Corredores realizarán su actividad profesional con el mayor respeto a las normas jurídicas y deontológicas y a la libre decisión de las partes.

4. Desarrollarán su actividad con la mayor diligencia, buena fe y sentido de la responsabilidad. Por lo tanto, se considera muy conveniente la contratación de un seguro de responsabilidad civil general y profesional. Realizarán sin demora los pagos y rendición de cuentas derivados de su gestión, conscientes que custodian fondos de terceros.

5. La publicidad que realicen será moderada y no dará lugar a confusión con otras actividades. Al anunciar u ofrecer sus servicios, respetarán la dignidad de la profesión, no realizando afirmaciones engañosas o improcedentes sobre sus condiciones profesionales y la naturaleza y alcance de su función. En ningún caso anunciarán reducciones, bonificaciones u otras ventajas que no respondan a una tarificación correcta ya unas condiciones autorizadas.

6. Cuidarán permanentemente su formación profesional y la de sus colaboradores, actualizando los conocimientos de la técnica aseguradora.

7. Respetarán estrictamente el secreto profesional, salvo autorización expresa de las partes legítimamente interesadas en el contrato del seguro.

8. Los Agentes y Corredores están obligados a defender y propugnar los valores humanos y profesionales del presente Código de Ética, cuyos principios y normas deben ser pauta en su propia conducta y en la de sus colaboradores, incluso aún después de haber cesado en la actividad profesional.

Normas de conducta comunes para los Agentes y Corredores de Seguros

1. Respecto a los asegurados y beneficiarios.

- Los Agentes y Corredores analizarán a fondo las necesidades de seguro de sus clientes y los recomendarán las medidas de prevención del riesgo aconsejables, especialmente si inciden en una tarificación más favorable.
- Explicarán y asesorarán a sus clientes de forma objetiva y veraz sobre las diferentes características, derechos, obligaciones y costes relativos de los seguros que, a su entender, puedan ser adecuadas a los riesgos que pretenden cubrir.
- Facilitarán su información y asesoramiento únicamente en aquellos campos donde estén capacitados. Abstendrán de ofrecer garantías de que no se encuentren expresamente consignadas en la póliza.
- Pondrán siempre los intereses legítimos del cliente y su lealtad al mismo por encima de su propio beneficio. La cuantía de la retribución que obtengan por la realización de sus funciones no deberá incidir en ningún caso en la calidad de sus servicios.
- Trasladarán con toda diligencia a las partes los documentos e informaciones complementarias relativos a la contratación del seguro. Si observaran cualquier error u omisión, procurarán subsanarlo inmediatamente. Advertirán al cliente de la necesidad de comunicar oportunamente las modificaciones de los riesgos y de poner al día las medidas de prevención y, en función de esta información, aconsejarán la actualización de la póliza.
- En caso de siniestro, asesorarán al asegurado o beneficiario al formular la declaración, advirtiéndole de las consecuencias de consignar datos inexactos u omitir circunstancias que afecten a su valoración y liquidación. Si se hubieran hecho cargo de la declaración de siniestro, la trasladarán sin demora a la Aseguradora, excepto cuando estén facultados por la misma para actuar de forma diferente.
- Cuando el Agente o Corredor cese en su actividad profesional, lo advertirá a su cliente y adoptará las medidas

necesarias para que la atención a los asegurados y beneficiarios se mantenga sin inconveniente alguno para ellos.

2. Respecto a las Aseguradoras.

- Los Agentes y Corredores mantendremos una relación leal con las Aseguradoras, conscientes de que sólo con una acción coordinada se puede conseguir la debida ordenación del Mercado de Seguros.
- En ningún momento difundirán información que contenga datos inexactos, o insuficientemente comprobadas sobre la situación y actuación de las Aseguradoras. Evitarán comparaciones malintencionadas de una Aseguradora respecto de otra.

3. Respecto a sus colegas y Asociaciones profesionales.

- Los Agentes y Corredores desarrollarán su actividad profesional bajo el principio de una competencia leal, absteniéndose de emitir juicios o hacer comentarios que tiendan a desprestigiar a un colega o a poner en duda su capacidad profesional. No deberán, para obtener operaciones en competencia con sus colegas, hacer cesión, en todo o en parte, de su justa remuneración, ni otorgar cualquier compensación económica adicional, ya sea en dinero o en especie.
- Formularán sus proposiciones de seguro, basándose en el estudio de los riesgos y conocimientos propios, respetando el derecho de creatividad profesional de sus colegas. En caso de gestión mancomunada de una operación de seguro, cumplirán escrupulosamente los pactos que hicieran entre sí para la regulación de esta gestión.
- Denunciarán las actuaciones que supongan una práctica ilegal de la profesión, y colaborarán con sus Asociaciones para la mejor defensa de la misma. No permitirán que, al amparo de su nombre, se realicen actividades de mediación para otras personas que no reúnan los requisitos exigidos para el ejercicio profesional.

- Procurarán, en caso de controversia entre ellos, la mediación o conciliación de sus Asociaciones profesionales, o el arbitraje nacional o internacional, según la costumbre.

4. Respecto a los Organismos Públicos y a la Sociedad en general.

- Los Agentes y Corredores cooperarán con los Organismos Públicos para la mejor ordenación del Mercado y, respetando y dejando a salvo el secreto profesional, denunciarán a través de sus Asociaciones profesionales las infracciones que observen.
- Velarán por la protección de los intereses de la Sociedad en general, colaborando en las acciones que se promuevan para destacar la imagen y efectos positivos del seguro.

Normas de conducta específicas de los Agentes de Seguros

1. El Agente de Seguros debe tener presente que, sin perjuicio de los vínculos contractuales que la unan a sus respectivas Aseguradoras, su función de mediación debe realizarse con la debida lealtad al asegurado, actuando como elemento de enlace y equilibrio entre la Aseguradora y sus clientes.

2. Guardará fidelidad a las Aseguradoras con las que se encuentre vinculado. Debe conocer todas las modalidades de seguro de sus respectivas Aseguradoras, para ofrecer a los clientes la cobertura más adecuada.

3. Informará a sus Aseguradoras de las condiciones del Mercado y sugerirá a las mismas nuevas fórmulas o modalidades, que permitan una actuación competitiva.

Normas de conducta específicas de los Corredores de Seguros

1. El Corredor de Seguros es, ante todo, asesor y consejero de su cliente, para la mejor protección y cobertura de su persona, bienes y responsabilidades.

2. Deberá conocer ampliamente el Mercado de seguros, para que de forma libre e independiente esté en condiciones de elegir las Aseguradoras y las modalidades de protección y cobertura más adecuadas en cada caso. Informará oportunamente al cliente de las Aseguradoras seleccionadas para la cobertura del riesgo.

3. En calidad de mandatario representará al cliente, en defensa de sus intereses.

Carta de Bogotá (1.998)

En la Ciudad de Santafé de Bogotá D.C., a los veintiún días del mes de Febrero de 1998, reunida la Asamblea General de la Confederación Panamericana de Productores de Seguros, con motivo de la celebración de su XVII Congreso, Acuerda:

Considerandos

ANTE LA NUEVA CULTURA EN LA INTERMEDIACIÓN DE SEGUROS, LOS PRODUCTORES DEBEN TENER EN CUENTA LOS SIGUIENTES CONCEPTOS:

1. VISION: Debe tener una prospectiva del futuro para actuar anticipada y oportunamente.

2. ETICA: El cumplimiento estricto de las normas éticas y legales que rigen nuestras sociedades y ejercicio profesional debe ser LA CONDUCTA UNICA en la comercialización del Seguro.

3. CREATIVIDAD: Debe participar en la CREACIÓN de nuevos productos y servicios, flexibles y especializados, que satisfagan las necesidades reales de los asegurados y asegurables.

4. ATENCIÓN PERSONALIZADA: Al incrementar su atención personal y profesional al asegurado, robustecerá y mantendrá la confianza y fidelidad de su clientela, en el mediano y largo plazo.

5. IMAGEN Y MODERNIDAD: A través de los medios de comunicación más eficientes, debe fortalecer su imagen y elevar su productividad.

6. ACTITUD: En su calidad de canal único, válido y eficiente en la protección del consumidor, seguirá siendo el factor decisivo para el desarrollo de la actividad aseguradora.

7. CAPACITACION PERMANENTE: Para lograr estos niveles de eficiencia, profesionalismo e imagen positiva y optimista, debe mantener programas de capacitación permanente, como "valor agregado" esencial en nuestra profesión.

Conclusiones

1. EN RELACION CON EL PRODUCTOR DE SEGUROS

Todos los sistemas complementarios de la Seguridad Social que existen o aparezcan en los mercados, deben ser Intermediados por Productores de Seguros, autorizados legal y gremialmente.

Ante el previsible incremento de la demanda de los seguros de personas y especialmente de vida, los Productores deben capacitarse y especializarse en esta área, como una respuesta adecuada a los requerimientos de este mercado.

2. EN RELACION CON ASEGURADORAS Y PRODUCTORES

Deben desarrollarse, mantenerse e incrementarse las alianzas estratégicas con las Aseguradoras que solamente trabajen con Productores de Seguros, en la comercialización de sus productos, como defensa de la distribución profesional y especializada.

3. EN RELACION CON LA PROTECCION AL CONSUMIDOR

Para el conocimiento, autorización y defensa del consumidor, de cada país debe establecerse un registro oficial y público de todos los Productores de Seguros, legalmente autorizados. Esta autorización debe estar garantizada por periódicos refrendos y adecuada actualización.

Todas las personas que pretendan realizar la actividad de la Intermediación de Seguros, deben recibir previamente información e instrucción suficiente que garantice su idoneidad profesional ante asegurados y asegurables. Este requisito debe formar parte de la legislación y reglamento de nuestro sector.

La formación del Productor de Seguros debe ser diseñada, impartida y controlada por las entidades especializadas, promovida por las agremiaciones de Intermediarios, controlada por el estado independiente de las Compañías Aseguradoras.

En defensa del usuario o consumidor es necesario que cada Productor de Seguros cubra su responsabilidad civil profesional mediante una póliza de seguro que ampare estas eventualidades.

El consumidor debe tener el soporte y apoyo de la Ley para decidir libremente la contratación de seguros, la elección de su Productor y Compañía de Seguros.

4. EN RELACION CON LAS ASOCIACIONES Y AGREMIACIONES

Se recomienda a todas las Asociaciones y Productores de Seguros, a nivel Nacional e Internacional, propender por su unidad gremial, para lograr su mayor profesionalismo, su necesaria especialización y conveniente defensa de sus principios y objetivos éticos, sociales y económicos.

5. CAMPAÑAS DE CULTURIZACION.

Se recomienda diseñar y realizar conjuntamente con las autoridades y todo el sector asegurador, campañas sobre la culturización del seguro, a nivel no sólo de Industria sino de la Niñez, la Juventud, el medio Universitario y las Empresas Privadas y Estatales, Familiar y Patrimonial.

6. EN RELACION A LA FUNCION DE LA COMERCIALIZACION

Recomendamos que se busquen a través de sus entidades gremiales y representativas, formas y procedimientos para lograr una sola denominación que defina a los Productores Profesionales debidamente matriculados.

7. EN ATENCION A LOS PARTICIPANTES DE ESTE CONGRESO.

El Productor de Seguros asistente a este Congreso, considerando los temas tratados, deberá tomar conciencia de su compromiso a contribuir protagónicamente con todas sus capacidades, a la divulgación y al desarrollo de estas conclusiones. Las delegaciones asistentes establecerán medidas de seguimiento y evaluación de los resultados de este documento.

Conclusiones de la Unidad

En esta unidad abordamos específicamente el rol de la ética en el campo del ejercicio profesional, su finalidad y diferentes formas de reglamentación. Asimismo compartimos instrumentos y declaraciones internacionales que rigen en materia de ética en el ejercicio profesional la actividad del productor Asesor de Seguros, como referencias y guías de la práctica. -

Unidad 3.

Responsabilidad Social Profesional

En los últimos años, ha hecho camino el concepto de Responsabilidad Social Empresarial que algunas entidades han tomado con la seriedad y compromiso que se merece, y otras, como un nuevo tema de moda. Analizaremos a que se refiere dicho concepto, y como se traslada a la práctica profesional: *Responsabilidad Social Profesional*.

Reflexiones sobre la problemática del desarrollo en el siglo XXI – Un repaso histórico

En épocas pre-modernas la moral se fundamentaba en la religión y el mandato bíblico “*ganarás el pan con el sudor de tu frente*”, marcando el sentido del trabajo.

Esta norma moral refiere al trabajo como fuente de subsistencia, y que la misma se consigue con esfuerzo a través de una tarea que se emprende como una forma de realización personal y servicio, asumido por temor o por amor a Dios.

Con la Ilustración, en el siglo XVIII, y durante toda la modernidad se da lo que se denomina la primera secularización de la moral.

Se desarrolla la idea de que *es posible la moral sin Dios*.

Sin embargo, la nueva moral laica no hace al hombre más libre.

Se instala en la sociedad “*el culto al deber*”. Rige una moral muy estricta, estructurada a partir de una serie de deberes y obligaciones que abarcan todos los ámbitos de la vida del individuo; su vida familiar, su sexualidad, la crianza de los hijos, los deberes políticos para con la comunidad y la patria y por supuesto el mundo del trabajo está marcado por la nueva moral.

El refrán popular que dice “la pereza es la madre de todos los vicios”, repetido una y otra vez es un emergente de la visión de la época. El trabajo aparece como un claro mandato, pero no es ya un mandato divino. *Es un deber laico*. El trabajo dignifica, ennoblece, humaniza, desarrolla lo mejor que hay en el hombre.

Era frecuente escuchar en esa época que suele decirse al final de la vida de alguien: “su vida era el trabajo”, o bien el mentado dicho “de casa al trabajo, y del trabajo a casa”. La idea subyacente es que quien cumple con esto no puede ser mala persona.

El trabajo nos ennoblece y se presupone que los profesionales, por ser tales, automáticamente adherirán al comportamiento ético.

A partir de 1950, en la posguerra, se desarrolla la sociedad de consumo y la era de la comunicación de masas. Aquí se consolidan **nuevos valores: la libertad, el ocio, el bienestar**.

Se abandona la moral de la austeridad, de la renuncia y el esfuerzo. *La crítica a la moral se profundiza en las décadas del '60 y del '70 cuando la revolución cultural llevada adelante por los jóvenes hippies cuestiona los valores de las sociedades industriales, reclamando el derecho al placer y la libertad*. Los movimientos contraculturales de la época ven la moral como una herramienta represora de la sociedad burguesa, y sobre todo represora de la sexualidad.

“El trabajo es el yugo”, “la vida comienza después del trabajo”. A caballo del auge del marxismo y del psicoanálisis se denuncia la explotación y la alienación en el trabajo. El tema de la recreación y el tiempo libre aparece como problema teórico frente a la perspectiva de la robotización y maquinización y la posible reducción de la jornada laboral.

A partir de los '80, se da una nueva vuelta de tuerca. El fin de las utopías, el triunfo del neoliberalismo cambia las reglas del juego político y económico y esto afecta toda la trama social y cultural del Primer Mundo y también de los países periféricos.

Hoy se da una rehabilitación de la cuestión moral. La moral se ha puesto de moda y se apela a la ética como instancia auto-reguladora que ordene un mundo regido sólo por las leyes del mercado y con gente descreída de las propuestas religiosas y políticas, otrora reguladoras de la convivencia.

La nueva situación hace que las preocupaciones morales que años antes se centraban en la moral sexual, se depositen ahora en el campo económico: coimas, fraudes, corrupción, estafas y robos.

La moral de hoy es pragmática, indolora, “light”. Aunque deja también espacio a posturas represoras, fundamentalistas, pero que son en general minoritarias.

“¿Qué forma toma la moral que regula la convivencia en las sociedades post-industriales dónde los individuos están vueltos sobre sí mismos, preocupados por vivir de acuerdo a sus deseos?”

Se trata tan sólo de consumir más razonablemente, de cuidar la atmósfera, de no tirar pilas al suelo....

Nada, en definitiva, que se parezca a morir por la patria, por la revolución o a seguir planteamientos de este estilo. Parece pues un retorno moral, pero se trata tan sólo de un nuevo estadio de la moral laica, de una ética sin dolor, de *una moral sin sacrificio*.

De la pregunta por la vida virtuosa hemos pasado a la discusión por la calidad de vida, de la angustia por los remordimientos morales a la preocupación por el estrés y la depresión. Parece estar constituyéndose una nueva lógica moral centrada en la autoestima, la realización personal y el bienestar.

Se entiende que, ***en el siglo XXI, apelaremos a “éticas inteligentes” y aplicadas, más preocupadas por los resultados benéficos para el hombre que por la pureza de las intenciones.***

Éticas menos idealistas, que no exigen el heroísmo del desinterés sino la búsqueda de compromisos razonables, de “justas medidas” consensuadas y adaptadas a las circunstancias y a los hombres tal como son.

Una nueva actitud frente al trabajo viene de la mano de los grandes cambios que surgen de la globalización, las nuevas tecnologías, nuevas formas de producción y comercialización, nuevas demandas al mercado laboral, con “flexibilización - precarización” laboral incluida. La postmodernidad y el neoliberalismo traen consigo la cultura de la empresa en la que el trabajo parece haber reconquistado su dimensión moral ya que es nuevamente objeto de discursos explícitamente centrados en los deberes.

El trabajo no se glorifica ya como un deber hacia Dios ni siquiera como un deber hacia la comunidad, se ha convertido en una acción al servicio de la productividad total de la empresa.

Hemos cambiado la moral solidaria del trabajo y la denuncia de la explotación opresora del trabajador, por la ética post-moralista de la excelencia. ***Se trabaja para uno, para ganar dinero y ser reconocido profesionalmente.***

Paradójicamente, se desvanecen las prédicas sobre el valor moralizante del trabajo a la par que se reconstituye el valor del trabajo sobre bases utilitaristas. Ya no se trata de la obligación moral de trabajar sino del deseo personal de triunfar en lo que se

emprende, de sentirse orgulloso y responsable de la propia tarea, de progresar, de encontrar un sentido en lo que se hace.

El trabajo vuelve a ser central en la realización de los hombres y la ética es una **ética de la responsabilidad**. Se apela a que los hombres fijen sus propios límites, se apela a un individualismo responsable en el que los hombres pongan coto a sus ambiciones para garantizar la convivencia.

No somos ingenuos y sabemos que junto a este individualismo responsable convive uno irresponsable y autosuficiente.

Quienes abogan por la nueva moral apuestan por el triunfo del individualismo responsable y organizador que oriente al individuo hacia la práctica profesional, lo motive para el trabajo, lo revalorice y reafirme los valores éticos.

El individualismo irresponsable aparta del trabajo, desvía (ausentismo, retroceso de la conciencia profesional, desinterés, trabajo chapucero), exalta los beneficios fáciles e inclina a la transgresión de los valores éticos (corrupción, fraude, coimas, etc.).

¿Qué pasa cuando el hombre no tiene trabajo? La lógica se invierte: si el trabajo es el éxito y la realización personal, la falta de trabajo es el fracaso, la destrucción de la autoestima. Esto da pie a conductas autodestructivas y pone en acción el ciclo de la violencia, familiar y social.

La complejidad del problema planteado, nos hace precisar también que este resurgimiento de la ética es importante y necesario, pero también es necesario reconocer sus límites, **la ética no es la panacea**. La ética sin la acción política y la justicia social es insuficiente.

¿Qué debo hacer? ¿Qué es lo correcto? ¿Cuáles son las normas morales deseables?

Cada quien responde y estructura su ética, desde el entrecruzamiento de muchos condicionantes: la idea que cada uno tiene de su identidad profesional y detrás de ésta, el modelo económico, las características socioculturales, el marco legal vigente, la libertad de opción, que nos hace responsables a pesar de tanto condicionamiento.

Responsabilidad Social Profesional

Existe una relación estrecha y complementaria entre la ética y la responsabilidad social, la primera la podemos definir de manera resumida como: “la actitud y comportamiento frente a un hecho específico, enmarcado en la moral y correcto.”, y la segunda como: “la realización de actividades y/o procesos que puedan mitigar o apoyar al entorno positivamente, dicho entorno es aquel donde realizamos la explotación de una actividad económica”.

Dentro de las diferentes profesiones existen códigos de ética que pretenden mostrar cual es el correcto actuar para dicha profesión, y el correcto proceder frente a acciones que se puedan presentar tal como lo describe (Prado, 1999):

“Un código de ética profesional es una organización sistemática de cuáles son las responsabilidades morales que provienen del rol social del profesional y de cuáles son las expectativas que las personas tiene derecho a exigir con relación a él”.

Todas las teorías e ideas que se han planteado durante el transcurrir de los tiempos se ven resumidas y ejecutadas en un término que independientemente el punto de vista que se quiera tomar y la aplicación que se le quiera dar al mismo hace que el profesional ejecute todo el proceso ético, dicho termino es la

Responsabilidad Social.

La responsabilidad social es la forma que tienen los profesionales para elaborar y ejecutar acciones que no vayan en contra de los “códigos de ética” anteriormente definidos; por tal razón dicha responsabilidad no es una moda o un slogan propiamente dicho

y como se ha enfocado en los últimos tiempos de “nuestra organización, tiene responsabilidad social” solo por el hecho de cumplir indicadores sino ***debe ser tomada como una proceso realmente estructurado de mitigar y aportar al entorno; por tal razón el proceso es desarrollado por profesionales que al tener bien arraigados y claros sus códigos de ética pueden hacer que sean óptimos e impactantes las tareas que la Responsabilidad Social requiere.***

El actuar independientemente del entorno en que desarrolle una profesión debe estar enmarcado en el cumplimiento de los principios éticos que logrará el cumplimiento de los objetivos económicos (producción de riqueza y distribución de esta) y objetivos sociales (desarrollo de la sociedad y todos sus integrantes); siendo a su vez estos objetivos inseparablemente unidos, por lo que las empresas conformadas por personas deben buscar integrarlos armónicamente a su quehacer. Así asegurará su existencia, aumentará su productividad y permitirá el desarrollo humano de sus integrantes. (Estrada, Monroy, & Ramírez, 2005).

En conclusión, todo profesional se encuentra en la encrucijada de cómo actuar frente a un aspecto que afecte tanto su quehacer profesional y a su vez al entorno donde desarrolla la actividad económica de la misma.

Por ello es importante tener claridad solo en un principio universal, que permite que todo lo dicho anteriormente se cumpla efectivamente y es: la independencia mental; que definida de manera general es la *capacidad que tengo de no permitir que ningún factor externo o interno (pagos en efectivo, amistad, familiaridad, etc.) afecte las decisiones que se tomen y de manera subjetiva sean manipuladas y enfocadas satisfacer intereses individuales o grupales sin medir las consecuencias de las mismas*; es de vital importancia no olvidar que toda acción siempre va a tener una reacción bien sea positiva o negativa y esta en nosotros el resultado que queramos tener.

Seguros Éticos

El **seguro ético y solidario** es un nuevo concepto de seguro porque trata de incluir al mercado asegurador la práctica ética y solidaria.

Las empresas son actores sociales, que cada vez tienen más capacidad de influenciar y transformar su entorno. Por este motivo, plantear los principios éticos y las prácticas socialmente responsables que llevan a cabo, y reclamarlos desde la sociedad civil, es fundamental para mejorar el entorno socioeconómico donde se desarrollan.

El sistema financiero es uno de los ejes principales del capitalismo actual, pero las prácticas éticas brillan por su ausencia. La banca ética permite a las personas escoger un consumo responsable de los servicios financieros y es una herramienta importantísima de transformación social.

Pero el mundo de las finanzas no acaba en la banca: los seguros son una actividad financiera muy importante, en la que hasta ahora no había alternativas éticamente responsables. Es en este punto dónde se empezó a plantear el seguro ético y solidario, un nuevo concepto de seguro que introduce en el mercado asegurador la práctica ética y solidaria.

Esto significa desarrollar la actividad aseguradora a partir de inversiones éticamente orientadas, de la equidad (igualdad en la negociación entre asegurado y asegurador), del mutualismo (solidaridad entre las personas y organizaciones) y de la transparencia.

Los criterios que evalúan para las compañías aseguradoras y gestores son: la implicación en finanzas éticas (usuarios de banca ética, inversiones éticamente orientadas), que desarrollen una política de responsabilidad social corporativa evaluada externamente y que sean una entidad de economía social y solidaria o tengan en funcionamiento un comité ético.

En el caso de los productos, los elementos evaluados se refieren al fomento de la sostenibilidad social y ambiental y a la transparencia, y se valoran de forma diferenciada si se trata de seguros de daños y patrimoniales o bien seguros de personas físicas.

Orientar el mercado asegurador hacia la práctica ética y solidaria significa recuperar los principios del movimiento asegurador, especialmente el de la mutualidad.

La conciencia mutualista se basa en los vínculos de solidaridad entre las personas, y el sentido original de los seguros es, precisamente, establecer esos vínculos entre los miembros de una comunidad.

Los seguros han de entenderse como un servicio ventajoso para la comunidad y un beneficio para el territorio. Una comunidad que no abandona sus miembros a su suerte, y que se esfuerza por disponer de instrumentos solidarios y de subsidiariedad para afrontar las adversidades.

Para una comunidad, es preferible disponer de la solución a los problemas, con tal de prevenirlos y resolverlos rápidamente, sin crear fracturas entre aquellos que tienen recursos económicos para afrontarlos y aquellos que no los tienen. Este es uno de los mecanismos que permiten prevenir la desigualdad social.

EQUIDAD

Si partimos de los planteamientos mutualistas y comunitarios del seguro, el contrato asegurador ha de ser un contrato entre iguales. De esta manera, la entidad aseguradora y la persona física o jurídica asegurada, tienen la misma dignidad, y no pueden establecerse entre ellas desequilibrios de poder, bien sea por las condiciones en las cuales se ofrece el producto, bien por la burocratización que dificulta la comprensión de las partes, etc.

Por lo tanto, la función de las compañías y de los gestores es la de informar a las personas y organizaciones para que sean

conscientes de sus derechos. De esta manera, se quiere alimentar un círculo virtuoso que favorece el respeto recíproco de los derechos de todas las partes.

TRANSPARENCIA

Para que se pueda llevar a cabo este proceso, es vital la transparencia, que debe reflejarse en los contratos, de manera que aporten información puntual, clara y comprensible sobre las prestaciones del servicio. Además, también es necesario tener garantías en cuanto a la gestión financiera y la política inversora de la compañía, como las que se evalúan para registrarse en el observatorio. Todos estos aspectos han de permitir realizar una valoración de la compañía, el gestor y el producto, más allá de la utilidad del servicio concreto.

Ética y Tecnologías

Los progresos mundiales de las computadoras, el creciente aumento de las capacidades de almacenamiento y procesamiento, la miniaturización de los chips de las computadoras instalados en productos industriales, la fusión del proceso de la información con las nuevas tecnologías de comunicación, así como la investigación en el campo de la inteligencia artificial, ejemplifican el desarrollo actual definido a menudo como la "era de la información". Esta era, está caracterizada por ser un entorno globalizado y altamente competitivo. En este sentido, la ética informática surge como una nueva disciplina.

La ética de la informática

La ética informática surge como una nueva disciplina, que en la actualidad, es un campo necesario y de vital importancia para los profesionales de la rama, que les permitirá afrontar con éxito los cambios del presente milenio.

La Ética de la Informática es una nueva disciplina que pretende abrirse campo dentro de las éticas aplicadas y que ha emergido con fuerza desde hace unos pocos años en el mundo anglosajón. El origen remoto de esta disciplina está en la introducción cada vez más masiva de los ordenadores en muchos ámbitos de la vida social, cada vez más computarizada.

Muchas profesiones reivindican para sí una ética particular con la cual pueden regirse ante los problemas morales específicos de esa profesión o actividad ocupacional.

La existencia de la EI tiene como punto de partida el hecho de que los ordenadores suponen unos problemas éticos particulares y por tanto distintos a otras tecnologías. En la profesión informática se quiere pasar de la simple aplicación de criterios éticos generales a la elaboración de una ética propia de la profesión. Los códigos éticos de asociaciones profesionales y de empresas de informática van en esa dirección.

La definición más restrictiva de la EI es considerarla como la disciplina que analiza problemas éticos que son creados por la incorporación de la tecnología de los ordenadores o también los que son transformados o agravados por la misma, es decir, por las personas que utilizan los avances de las tecnologías de la información. Algunos de los autores se plantean si la cambiante sofisticación tecnológica plantea nuevos dilemas éticos o si las cuestiones éticas permanecen constantes.

Otras definiciones de la EI son mucho más amplias. No se reducen a un nuevo campo de ética aplicada, sino que la EI es el análisis de la naturaleza y el impacto social de la tecnología informática y la correspondiente formulación y justificación de

políticas para un uso ético de dicha tecnología. La EI estaría relacionada con los problemas conceptuales y los vacíos en las regulaciones que ha ocasionado la tecnología de la información.

El problema es que **hay una falta de reglamentación en cómo utilizar estas nuevas tecnologías que posibilitan nuevas actividades para las cuales no hay o no se perciben con nitidez principios de actuación claros.**

Las personas con responsabilidades en el área de diseño o gestión de sistemas de información cada vez han de tomar más decisiones sobre problemas que no se resuelven con lo legal y lo cuasi-legal (reglamentos, manuales de procedimiento de las empresas, etc.) sino que rozan lo ético mismo.

La tarea de la EI es aportar guías de actuación cuando no hay reglamentación o cuando la existente es obsoleta. Al vacío de políticas se añade generalmente un problema de vacío conceptual. Por ello la EI también ha de analizar y proponer un marco conceptual que sea adecuado para entender los dilemas éticos que ocasiona la informática.

Códigos Éticos e Informática

El Contenido de ética en informática es importante, por considerarlo como un instrumento que facilita reconocer los problemas y resolverlos de acuerdo a los objetivos buscados.

Los códigos de ética, tal como se conocen en el mundo de las empresas, son sistemas de reglas establecidos con el propósito general de guiar el comportamiento de los integrantes de la organización y de aquellos con los cuales ésta actúa habitualmente: clientes, proveedores y contratistas.

Los diez mandamientos de la ética informática:

- No usarás una computadora para dañar a otros.

- No interferirás con el trabajo ajeno.
- No indagarás en los archivos ajenos.
- No utilizarás una computadora para robar.
- No utilizarás la informática para realizar fraudes.
- No copiarás o utilizarás software que no hayas comprado.
- No utilizarás los recursos informáticos ajenos sin la debida autorización.
- No te apropiarás de los derechos intelectuales de otros.
- Deberás evaluar las consecuencias sociales de cualquier código que desarrolles.
- Siempre utilizarás las computadoras de manera de respetar los derechos de los demás.

Delitos Informáticos

En la actualidad las computadoras se utilizan no solo como herramientas auxiliares de apoyo a diferentes actividades humanas, sino como medio eficaz para obtener y conseguir información, lo que las ubica también como un nuevo medio de comunicación, y condiciona su desarrollo de la informática; tecnología cuya esencia se resume en la creación, procesamiento, almacenamiento y transmisión de datos.

Este es el panorama de este nuevo fenómeno científico-tecnológico en las sociedades modernas.

Por ello ha llegado a sostenerse que la Informática es hoy una forma de Poder Social. Las facultades que el fenómeno pone a disposición de Gobiernos y de particulares, con rapidez y ahorro consiguiente de tiempo y energía, configuran un cuadro de realidades de aplicación y de posibilidades de juegos lícito e ilícito, en donde es necesario el derecho para regular los

múltiples efectos de una situación, nueva y de tantas potencialidades en el medio social.

Esta marcha de las aplicaciones de la informática no sólo tiene un lado ventajoso, sino que plantea también problemas de significativa importancia para el funcionamiento y la seguridad de los sistemas informáticos en los negocios, la administración, la defensa y la sociedad.

Debido a esta vinculación, el aumento del nivel de los delitos relacionados con los sistemas informáticos registrados en la última década en los Estados Unidos, Europa Occidental,

Australia y Japón, representa una amenaza para la economía de un país y también para la sociedad en su conjunto.

De acuerdo con la definición elaborada por un grupo de expertos, *el término delitos relacionados con las computadoras se define como cualquier comportamiento antijurídico, no ético o no autorizado, relacionado con el procesado automático de datos y/o transmisiones de datos. La amplitud de este concepto es ventajosa, puesto que permite el uso de las mismas hipótesis de trabajo para toda clase de estudios penales, criminológicos, económicos, preventivos o legales.*

En la actualidad la informatización se ha implantado en casi todos los países. Tanto en la organización y administración de empresas y administraciones públicas como en la investigación científica, en la producción industrial o en el estudio e incluso en el ocio, el uso de la informática es en ocasiones indispensable y hasta conveniente.

Sin embargo, junto a las incuestionables ventajas que presenta comienzan a surgir algunas facetas negativas, como, por ejemplo, lo que ya se conoce como "**criminalidad informática**".

El espectacular desarrollo de la tecnología informática ha abierto las puertas a nuevas posibilidades de delincuencia antes impensables. La manipulación fraudulenta de los ordenadores

con ánimo de lucro, la destrucción de programas o datos y el acceso y la utilización indebida de la información que puede afectar la esfera de la privacidad, son algunos de los procedimientos relacionados con el procesamiento electrónico de datos mediante los cuales es posible obtener grandes beneficios económicos o causar importantes daños materiales o morales. Pero no sólo la cuantía de los perjuicios así ocasionados es a menudo infinitamente superior a la que es usual en la delincuencia tradicional, sino que también son mucho más elevadas las posibilidades de que no lleguen a descubrirse. Se trata de una delincuencia de especialistas capaces muchas veces de borrar toda huella de los hechos.

En este sentido, la informática puede ser el objeto del ataque o el medio para cometer otros delitos.

La informática reúne unas características que la convierten en un medio idóneo para la comisión de muy distintas modalidades delictivas, en especial de carácter patrimonial (estafas, apropiaciones indebidas, etc.). *La idoneidad proviene, básicamente, de la gran cantidad de datos que se acumulan, con la consiguiente facilidad de acceso a ellos y la relativamente fácil manipulación de esos datos.*

La importancia reciente de los sistemas de datos, por su gran incidencia en la marcha de las empresas, tanto públicas como privadas, los ha transformado en un objeto cuyo ataque provoca un perjuicio enorme, que va mucho más allá del valor material de los objetos destruidos. A ello se une que estos ataques son relativamente fáciles de realizar, con resultados altamente satisfactorios y al mismo tiempo procuran a los autores una probabilidad bastante alta de alcanzar los objetivos sin ser descubiertos.

Entre los delitos más frecuentes que se cometen en el entorno digital, cabe mencionar:

- Falsificación de documentos vía computarizada (tarjetas de crédito, cheques, etc.)
- Variación de los activos y pasivos en la situación contable de las empresas.
- Planeamiento y simulación de delitos convencionales (robo, homicidio, fraude, etc.)
- Lectura, sustracción o copiado de información confidencial.
- Modificación de datos tanto en la entrada como en la salida.
- Aprovechamiento indebido o violación de un código para penetrar a un sistema introduciendo instrucciones inapropiadas.
- Variación en cuanto al destino de pequeñas cantidades de dinero hacia una cuenta bancaria apócrifa.
- Uso no autorizado de programas de cómputo.
- Introducción de instrucciones que provocan "interrupciones" en la lógica interna de los programas.
- Alteración en el funcionamiento de los sistemas, a través de los virus informáticos.
- Obtención de información residual impresa en papel luego de la ejecución de trabajos.
- Acceso a áreas informatizadas en forma no autorizada.
- Intervención en las líneas de comunicación de datos o teleproceso.
- Programación de instrucciones que producen un bloqueo total al sistema.
- Destrucción de programas por cualquier método.
- Daño a la memoria.

- Atentado físico contra la máquina o sus accesorios.
- Sabotaje político o terrorismo en que se destruya o surja un apoderamiento de los centros neurálgicos computarizados.
- Secuestro de soportes magnéticos entre los que figure información valiosa con fines de chantaje (pago de rescate, etc.).
- Acceso no autorizado: Uso ilegítimo de passwords y la entrada de un sistema informático sin la autorización del propietario.
- Destrucción de datos: Los daños causados en la red mediante la introducción de virus, bombas lógicas, etc.
- Infracción al copyright de bases de datos: Uso no autorizado de información almacenada en una base de datos.
- Interceptación de e-mail: Lectura de un mensaje electrónico ajeno.
- Estafas electrónicas: A través de compras realizadas haciendo uso de la red.
- Transferencias de fondos: Engaños en la realización de este tipo de transacciones.

Por otro lado, la red Internet permite dar soporte para la comisión de otro tipo de delitos:

- Espionaje: Acceso no autorizado a sistemas informáticos gubernamentales y de grandes empresas e interceptación de correos electrónicos.
- Terrorismo: Mensajes anónimos aprovechados por grupos terroristas para remitirse consignas y planes de actuación a nivel internacional.
- Narcotráfico: Transmisión de fórmulas para la fabricación de estupefacientes, para el blanqueo de dinero y para la coordinación de entregas y recogidas.

- Otros delitos: Las mismas ventajas que encuentran en la Internet los narcotraficantes pueden ser aprovechadas para la planificación de otros delitos como el tráfico de armas, proselitismo de sectas, propaganda de grupos extremistas, y cualquier otro delito que pueda ser trasladado de la vida real al ciberespacio o al revés.

Actualmente, los flujos de información o fuentes, como redes informatizadas y medios de radiodifusión, han trastocado los valores naturales, y actúan en forma deficitaria cuando deben responder a los principios éticos y morales naturales de la vida.

El peligro que ello significa, no solo pasa por la transformación o modernización de los sistemas de información, pasa porque no se ha respetado al ser humano en sí, con sus defectos y virtudes y se ha permitido ir chocando contra la ley natural de la vida.

Este enorme cambio tecnológico que se ha producido en el mundo y que cuesta adaptarnos a él, no ha tenido en cuenta las necesidades principales del ser, y está destruyendo en forma avanzada a las generaciones que se deben adaptar a ella.

Los problemas que plantea la difusión acelerada de la información no son en esencia diferente a los que plantea el desarrollo de toda ciencia. Son problemas morales que han ido sumergiendo a una sociedad en una profunda corrupción; debido a las políticas neoconservadoras y poco claras que han tapado la transparencia y la honestidad de las antiguas generaciones.

Por eso la ética en la informática como en todos los campos de la vida cotidiana deben ser utilizados como una herramienta más para la formación de una sociedad globalizada y tecnificada que va cambiando su rumbo y que se encuentra en un signo de pregunta que todavía no se puede develar.

Conclusiones de la Unidad

Cada persona es protagonista de su propia vida y, por lo tanto, de su existencia moral.

Teniendo en cuenta un conjunto de ideas, valores y criterios, toma determinadas decisiones y enjuicia el comportamiento de los demás. La Ética pretende esclarecer filosóficamente la esencia de la vida moral, con el propósito de formular normas y criterios de juicio que puedan constituir una válida orientación en el ejercicio responsable de la libertad personal.

Para comprender el trasfondo Ético fundante en todo que hacer profesional, primero conviene analizar que se entiende por profesión. Profesión es toda actividad personal, estable y honrada puesta al servicio de los demás y en beneficio de uno mismo, a impulsos de la propia vocación y con la dignidad que corresponde a la persona humana, con el fin de contribuir al bien común. La profesión hunde sus raíces en lo más profundo del hombre:

Tiene una dimensión vocacional ya que “se nació” para desempeñar esa determinada ocupación.

La profesión tiene una marcada vocación de servicio, es el aporte personal más decisivo a la vida social. Si no se tiene como fin contribuir al bien común, fácilmente se verá en esa tarea un medio de autoafirmación personal, desvinculado de las necesidades de los demás corriendo el riesgo de acabar colocando el trabajo al servicio del propio egoísmo.

El trabajo y la profesión son acciones humanas, y, por lo tanto, tienen una dimensión subjetiva que consiste en el dominio del hombre sobre sí mismo, es decir, la perfección que él adquiere en el propio acto de trabajar. Las dos dimensiones de trabajo son la Técnica y la Ética, mediante la primera el hombre domina la

naturaleza y con la segunda, alcanza el señorío sobre sí mismo. Estas dos realidades son aspectos de una misma acción humana.

Un profesional ha de poseer calidad técnica y calidad humana: no hay verdadera excelencia profesional en alguien carente de virtudes morales. Una persona corrompida puede ser “experta” en ciertos temas, habilidosa en una técnica u oportunista a la hora de descubrir ocasiones de negocios, pero puede no ser un auténtico profesional. De él se espera no solo competencia técnica, sino también que sea confiable y responsable, que tenga espíritu deservicios y calidad humana. En definitiva, se le reclaman valores Éticos. La moralidad tiene un carácter integrador, requiere efectivamente la competencia profesional, pero supone, además, que sea bueno éticamente –como persona– en distintos aspectos de su vida.

En definitiva, se requieren profesionales que sepan poner todos sus conocimientos científicos al servicio de la persona y del bien común de la sociedad.

Bibliografía

- Franga Tarrago-Galdona- INTRODUCCIÓN A LA ÉTICA PROFESIONAL. Ed. Paulinas. Paraguay.
- Geertz, Clifford. "El sentido común como sistema cultural" en CONOCIMIENTO LOCAL. Ensayos sobre la interpretación de las culturas. Barcelona. Paidós.1994.
- Lipovesky, Gilles -EL CREPÚSCULO DEL DEBER. LA ÉTICA INDOLORA DE LOS NUEVOS TIEMPOS DEMOCRÁTICOS. Barcelona. Anagrama. 1994
- Maliandi Ricardo- ÉTICA: CONCEPTOS Y PROBLEMAS. Ed. Biblos Bs.As.1991.
- Onetio, Fernando- CON LOS VALORES ¿QUIÉN SE ANIMA? Ed.Bonum- Bs.As. 1996.
- Sánchez Vázquez, A. (1992)- ÉTICA. México - Ed. Grijalbo.