



# **COMUNICACIÓN DE PROGRESO (COP)**

**REPORTE DE AVANCE 2012**

**BANCO DE SEGUROS DEL ESTADO**  
Compañía adherida a:  
**Pacto Global - Naciones Unidas**

[www.bse.com.uy](http://www.bse.com.uy)

## CONSIDERACIONES PRELIMINARES

### ¿QUÉ ES EL PACTO MUNDIAL?

El Pacto Mundial es una iniciativa voluntaria, en la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción. Por su número de participantes, seis mil en más de 135 países, el Pacto Mundial es la iniciativa de ciudadanía corporativa más grande del mundo. El Pacto es un marco de acción encaminado a la construcción de la legitimación social de las corporaciones y los mercados. Aquellas empresas que se adhieren al Pacto Mundial comparten la convicción de que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente que fomentan sociedades más prósperas.

Las empresas, el comercio y la inversión son pilares esenciales para la paz y prosperidad. Pero en muchas áreas las empresas están ligadas a serios dilemas, como pueden ser la explotación, la corrupción, la inequidad y otras barreras que frenan la innovación y el espíritu empresarial. Las acciones empresariales responsables construyen confianza y capital social, al mismo tiempo que contribuyen al desarrollo y mercados sustentables.

Ver más:

<http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/index.html>

### COMUNICACIÓN DEL PROGRESO

Directrices para la Comunicación del progreso

Los participantes del Pacto Mundial requieren comunicar cada año sobre los avances realizados en la aplicación de los diez Principios y su participación en proyectos de desarrollo de Naciones Unidas. La Comunicación de Progreso consiste en comunicar a las partes interesadas (consumidores, sindicatos, accionistas, medios de comunicación, gobiernos etc....) sobre los avances que la empresa ha realizado en la aplicación de los diez principios del Pacto Mundial en sus actividades empresariales. La Comunicación de Progreso debe incluir una descripción de las medidas adoptadas y los resultados obtenidos.

Ver más:

[http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/Comunicacixn\\_de\\_Progreso.html](http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/Comunicacixn_de_Progreso.html)

## Nuestro apoyo continuo al PACTO MUNDIAL:

### Mensaje del presidente

A meses de culminar el año 2012, que marca el comienzo de nuestro segundo siglo de vida reportamos los avances transcurridos en ese período, haciéndolo en una perspectiva de sostenibilidad global.

Asumimos entonces la responsabilidad de considerar el impacto de nuestras acciones en todas las partes interesadas, reforzando la filosofía en la que creemos y actualizando nuestra identidad de cara a una nueva era, en la cual el desarrollo sustentable constituye una condición necesaria.

Nos proyectamos con visión estratégica, siguiendo el camino ya trazado por los principios universales del pacto mundial con los que estamos comprometidos desde el año 2008, incorporándolos como herramienta de responsabilidad social en nuestro accionar.

Desde nuestros inicios, contribuimos en forma sistemática al desarrollo productivo de este país, siendo actualmente la empresa aseguradora líder en el mercado uruguayo.

Para materializar nuestras metas, velar por el respeto de los derechos esenciales de las personas se convierte en la base de nuestra actividad diaria. Es en este contexto que participamos en lo cotidiano, forjando conciencia aseguradora en nuestra sociedad al tiempo que trabajamos en la prevención de riesgos de toda índole.

Hemos abordado la accesibilidad universal desde un vasto enfoque, atendiendo las necesidades de reformas edilicias e implantando formas de comunicación asequibles para personas discapacitadas.

Propendemos a establecer mecanismos que aseguren la igualdad de oportunidades de quienes integran esta empresa, impulsando la actualización de conocimientos de las personas así como el desarrollo de sus competencias. Con el objetivo de fomentar valores como el sentido de pertenencia y el espíritu de equipo propiciamos entre nuestra gente la comunicación interna; construyendo entornos de trabajo accesibles donde el clima laboral es esencial para generar valor en nuestro medio y en la comunidad.

Perseveramos en la búsqueda de oportunidades para minimizar el impacto medioambiental que resulta de nuestra gestión, incorporando el uso de tecnologías innovadoras en nuestras operaciones así como también gestionando los hábitats naturales en los que influimos en forma directa.

Apostamos a incluir herramientas integrales en nuestra operativa, vigorizando los sistemas de alerta que impidan la ocurrencia de actividades ligadas a la corrupción.

Inmersos en una coyuntura donde la constante es el cambio, nos preparamos día a día para enfrentar los retos que se nos presentan, esforzándonos en cada acción que realizamos; a sabiendas del rol que ocupamos en la sociedad uruguaya.

En la era del conocimiento, nos inspira integrar soluciones innovadoras, que nos posicionen en la vanguardia de las tecnologías de la información, así como fusionar nuestra cultura organizacional a este cambio de paradigma.

Nuestra comunicación de progreso está disponible a través del siguiente enlace: [www.bse.com.uy](http://www.bse.com.uy) con el interés de participar a nuestros stakeholders y a la comunidad toda.

Le saluda afectuosamente,

**Mario Castro**

**Presidente Banco de Seguros del Estado**

# CAPÍTULO 1

**Nuestra empresa:**

## **BANCO DE SEGUROS DEL ESTADO**



### **Introducción**

Nuestra empresa adquiere un fuerte rol social desde su fundación. Así lo establece el cuerpo normativo que permite su creación [Ley N° 3935 y Constitución de la República (Sección IX, Capítulo I)], encomendándonos, el objetivo de asegurar y ofrecer un respaldo sólido a las distintas actividades productivas y comerciales que se realicen en Uruguay.

El 1951 inauguramos la Central de Servicios Médicos (en adelante CSM). Este centro hospitalario fue creado con el objetivo de brindar diagnóstico, tratamiento y rehabilitación integral a los trabajadores de la República Oriental del Uruguay que sufren un infortunio laboral (accidente de trabajo y/o enfermedad profesional) mediante la prestación de servicios asistenciales especializados, de alta calificación y complejidad.

Desde la óptica económica, el mercado de los seguros en nuestro país fue monopólico hasta el año 1993, cuando se abre a la competencia. La apertura no fue total, sino que, se reservó al Banco de Seguros del Estado (en adelante BSE) la gestión de la ley 16.074 bajo la cual se ampara a todos los trabajadores del país que sufran accidentes laborales y/o enfermedades

profesionales. En el resto de las ramas, se opera en competencia desde el año mencionado.

Hoy, con más de cien años de vida, nos posicionamos como la compañía aseguradora líder en el mercado local. Esta distinción también nos compromete a liderar, impulsar e implantar estrategias y acciones orientadas a la prevención de riesgos, y a desarrollar la conciencia aseguradora en toda la sociedad.

Como vemos, nuestra historia es muy rica y el presente brinda testimonio de ello, al encontrarnos en una posición comercial y financiera muy sólida. Quienes integramos esta empresa sabemos que para mirar al futuro no sólo debemos apoyarnos en el pasado.

Para renovarnos y adaptarnos a las nuevas realidades, integramos la Responsabilidad Social a nuestra filosofía de gestión. Desde el año 2005 formamos parte del Grupo de Responsabilidad Social Empresarial de la Red de Empresas Públicas (REP). Mantenemos nuestra adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas desde el año 2008, participando activamente en la Red Uruguay del Pacto Global creada en 2010, siendo miembros de sus órganos de dirección, a saber: Consejo Directivo y Comité Ejecutivo. Participamos anualmente del Índice de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE), creado por la Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresas (ACDE) desde el año 2009. Pertenecemos a otras instituciones que nuclean organizaciones con compromisos en materia de RSE.

## Visión, Misión y Valores

A nivel corporativo, el enunciado de nuestra **visión** es:

“Ser la empresa de seguros líder, sólida, moderna y en constante desarrollo, orientada al crecimiento del país y al bienestar social. Reconocida por la excelencia de sus servicios y el compromiso de su gente.”

Y el de nuestra **misión**:

“Promover la creación de valor siendo proactivos aportando soluciones eficientes, innovadoras y prácticas para nuestros clientes, usuarios y la sociedad. Profundizar la mejora continua en la gestión mediante la profesionalización y la superación de nuestra gente. Desarrollar productos y servicios de calidad, fortaleciendo el respaldo y la confianza. Fomentar la conciencia aseguradora y la prevención”

Son **valores** de nuestra organización:

### Transparencia

Principios éticos y gestión abierta rigen nuestro proceder.

### Responsabilidad

Orientación social y comercial guían nuestro accionar en aras de los mejores resultados para la comunidad.

### Espíritu de Equipo

Aprovechar la diversidad para el logro de nuestros objetivos comunes.

### Compromiso

Sentido de pertenencia, orgullo y alegría en el cumplimiento de nuestra misión.

### Enfoque Cliente

Sensibilidad, creatividad y adaptabilidad hacia las necesidades de todos quienes hacen nuestra razón de ser.

## Nuestro equipo

Con más de 1.800 funcionarios en plantilla, nuestro equipo de colaboradores se fortalece y desarrolla continuamente, a lo largo y ancho del país.

En una empresa de servicios de esta magnitud, la actitud y aptitud de su gente se convierte en un factor clave para el buen desempeño de la misma. En tal sentido, se trabaja en la capacitación continua, en la comunicación interna y en el desarrollo de competencias.

## Estructura Organizativa

La estructura organizativa se compone de los siguientes niveles jerárquicos: Dirección, Gerencia General, División, Departamento.

**Ver Anexo I: Organigrama**

### Dirección

Nuestro Directorio está conformado por tres miembros, Presidente, Vicepresidente y Director, siendo el órgano máximo de dirección en nuestra estructura jerárquica. Según la normativa vigente, el Directorio durará cinco años en sus funciones, continuando en el ejercicio de éstas en tanto no se designen nuevas autoridades.

Este órgano cuenta con dos Asesorías, a saber: Secretaría General Letrada y Auditoría Interna.

Y del Directorio también depende la Gerencia General.

### Gerencia General

Esta gerencia se integra por el Gerente General y dos Sub-gerentes generales.

Cuenta con dos Departamentos asesores: Gestión de Proyectos y Marketing y Comunicación.

Asimismo, reportan a la Gerencia General las siguientes divisiones: Actuaría, Logística, CSM, Comercial, Contable, Finanzas, Legal, Capital Humano, Reclamaciones, Sistemas y Sucursales y Agencias.

## Infraestructura

En Montevideo, se ubica la Casa Central, el edificio Anexo, la Central de Servicios Médicos (CSM) y el edificio de Reclamaciones Vehículos:



Casa Central (Mercedes 1051)

En el interior del país, contamos con diecinueve Sucursales:

LISTADO DE SUCURSALES		
Departamento	Sucursales	Dirección
ARTIGAS	SUC. ARTIGAS	Av. Lecueder 252
CANELONES	SUC. CANELONES	José Enrique Rodo 357
CANELONES	CENTRO DE ATENCIÓN CIUDAD DE LA COSTA	Av. Giannattasio Km. 21 Costa Urbana Shopping
COLONIA	SUC. COLONIA	Gral. Flores 490 Esq. Rivera
DURAZNO	SUC. DURAZNO	18 de Julio 500
FLORIDA	SUC. FLORIDA	Independencia 799
RÍO NEGRO	SUC. FRAY BENTOS	Treinta y Tres 3151
MALDONADO	SUC. MALDONADO	Ventura Alegre 784
CERRO LARGO	SUC. MELO	18 de Julio 444
SORIANO	SUC. MERCEDES	Castro y Careaga y Artigas
LAVALLEJA	SUC. MINAS	18 de Julio 573
PAYSANDÚ	SUC. PAYSANDU	18 de Julio 1208
RIVERA	SUC. RIVERA	Agraciada 554
ROCHA	SUC. ROCHA	Gral. Artigas 101
SALTO	SUC. SALTO	Larrañaga 84
SAN JOSÉ	SUC. SAN JOSE	18 de Julio 555
TACUAREMBÓ	SUC. TACUAREMBO	18 de Julio 276
TREINTA Y TRES	SUC. TREINTA Y TRES	J. A. Lavalleja 1234
FLORES	SUC. TRINIDAD	Francisco Fondar 611

Y tanto en Montevideo como en el resto de los Departamentos, se extiende una importante red de **Agencias** que nos ayudan a estar más cerca de nuestros clientes.

**Ver Anexo II: Listado de Agencias**

## Información económica-financiera

### Situación Patrimonial (cifras al 31/12/2012)

Activo Total:	<b>\$ 40.489.244.582</b>
Pasivo Total:	<b>\$ 34.185.860.834</b>
Patrimonio:	<b>\$ 6.303.383.748</b>

### Resultados (cifras al 31/12/2012)

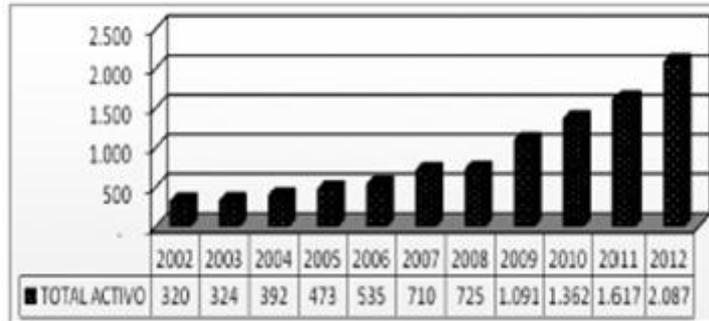
Resultados Operativos:	<b>\$ - 1.042.879.557</b>
Siniestros Netos Devengados:	<b>\$-10.025.657.756</b>
Resultados Financieros:	<b>\$ 1.713.351.408</b>
Resultados Extraordinarios:	<b>\$ 312.945.940</b>
Resultado Neto:	<b>\$ 377.135.120</b>

### Participación de Mercado

	2010	2011	2012
Incendio	58,9%	62,1%	63,8%
Vehículos	52,9%	52,4%	50,7%
Robo	63,3%	55,4%	57,6%
RC	46,5%	35,5%	41,2%
Caución	87,7%	82,3%	75,3%
Transporte	23,8%	24,9%	27,1%
Otros	29,6%	26,0%	13,2%
Vida	37,4%	30,9%	26,8%
Vida Previsional	99,99%	99,99%	99,99%
Accidentes	100,0%	100,0%	100,0%
Rurales	27,5%	38,4%	46,7%
Ingeniería	55,2%	60,6%	41,9%
Crédito	100,0%	100,0%	29,5%

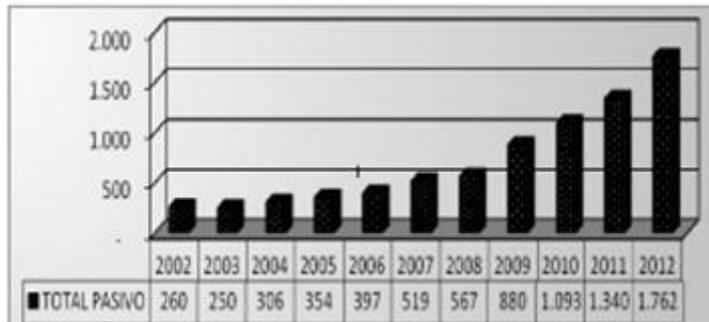
## Evolución decenal

## ACTIVO



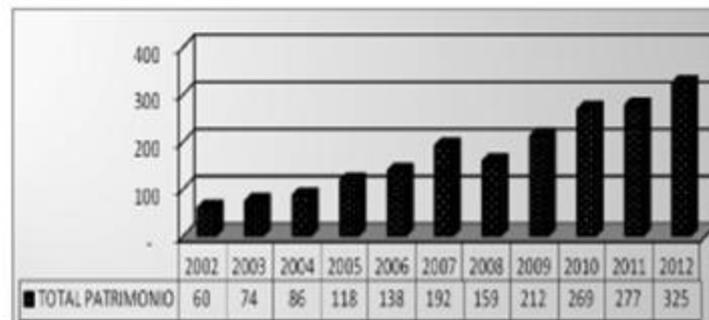
Expresado en millones de dólares al cierre de cada período.

## PASIVO



Expresado en millones de dólares al cierre de cada período.

## PATRIMONIO



Expresado en millones de dólares al cierre de cada período.

## Planificación estratégica

### El proyecto

El mercado asegurador se encuentra en un proceso de cambio profundo, iniciado hace varios años: consumidores con una visión distinta del Estado y nuevas necesidades por satisfacer. Al mismo tiempo, competimos con empresas que han adquirido experiencia en el mercado local, y han ampliado su oferta haciéndola similar a la nuestra; seduciendo a clientes y corredores a través de diferentes acciones.

Como empresa, tenemos todas las condiciones para actuar en forma proactiva ante esta situación con el objeto de mejorar el desarrollo de nuestra gestión y afianzar el liderazgo, creciendo en el mercado en competencia y logrando la excelencia en la gestión del seguro de Accidentes de Trabajo (ADT).

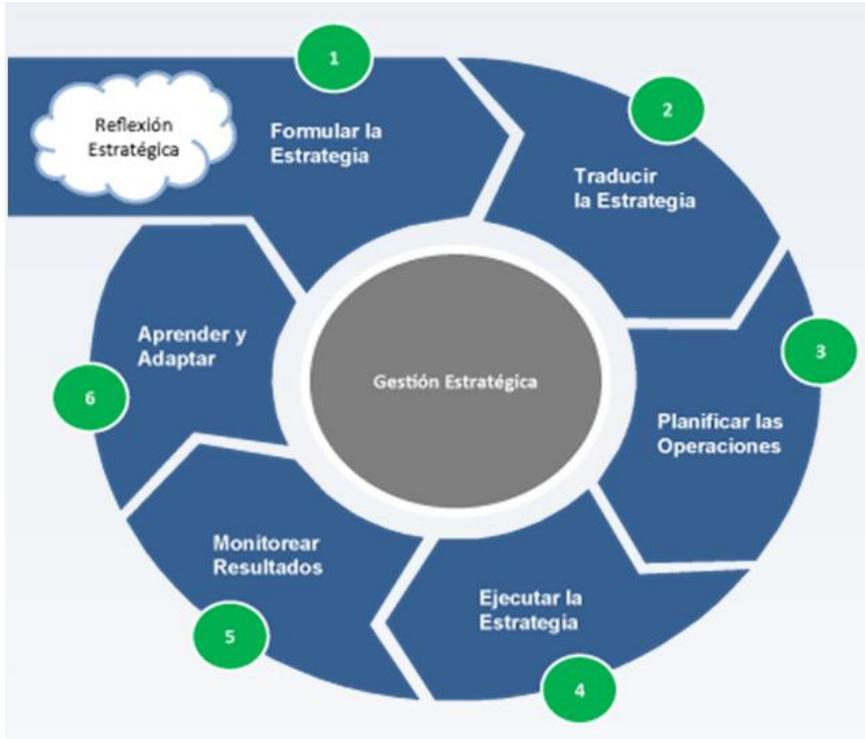
Con esta premisa, a partir de 2011 iniciamos un proyecto para definir nuestro proceso de Planificación Estratégica, considerando las mejores prácticas en la materia y con el patrocinio del Directorio. Para ello conformamos un equipo multidisciplinario con colaboradores de diferentes áreas, edades y cargos, que trabajan con el apoyo de la consultora ITC S.A., una empresa propiedad de la Administración Nacional de Telecomunicaciones (ANTEL) y de la Corporación Nacional para el Desarrollo (participan en el capital accionario con 99,9% y 0.1% respectivamente) con amplia experiencia en el tema tanto a nivel local como regional.

Este equipo definió junto al Comité Ejecutivo, la Gerencia General y el Directorio la Agenda Estratégica 2012-2016. En 2013 la misma fue revisada y actualizada.

Asimismo, el proyecto cuenta con el apoyo del Equipo de Desarrollo Estratégico (EDE), conformado por algunos de los funcionarios que participaron en la actividad indicada en el tercer párrafo.

## El proceso

Como podemos apreciar en el siguiente diagrama, concebimos la Planificación Estratégica como un proceso cíclico anual conformado por seis fases.



A partir de una *Reflexión Estratégica* que consiste en realizar un análisis de nuestra empresa, la competencia y el mercado; llegamos a *Formular la Estrategia*.

Para *Traducir la Estrategia* desarrollamos el Mapa Estratégico Corporativo (MEC) que es una guía, una representación gráfica de la estrategia. Esta herramienta permite visualizar la interrelación entre cada uno de los objetivos, la relación de causa – efecto entre ellos.

Luego de confeccionar el MEC, comienza la fase de *Planificar las Operaciones*. En esta etapa, las distintas iniciativas que sustentan los objetivos definidos previamente se agrupan en Programas que conforman la *Agenda Estratégica*.

Al momento de *Ejecutar la Estrategia* participan los líderes de cada Iniciativa junto a sus equipos implementando las acciones planificadas. En la ejecución se utilizan dos instrumentos: *Reportes de Avance* y *Cuadro de Mando Integral*.

El *Reporte de Avance* es un documento donde los líderes informan periódicamente (mensual) el estado de situación de cada iniciativa con los progresos registrados.

Por otro lado, el *Cuadro de Mando Integral (CMI)* es un modelo de gestión con un soporte de información periódica que facilita la toma de decisiones en forma oportuna a la dirección de la empresa.

La última fase del ciclo de planificación estratégica hace énfasis en *Aprender y Adaptar* el plan, teniendo las situaciones pasadas para trazar mejores acciones de cara al futuro.

### **Principales hitos en 2012**

- Integración del equipo y lanzamiento del proyecto
- *Agenda estratégica 2012-2016*
- Elaboración y presentación del *Mapa Estratégico Corporativo*
- Ejecución de la Estrategia: implementación de *Reportes de Avances*
- Elaboración de los *Mapas Estratégicos Divisionales*
- Revisión de la Agenda
- Formación a líderes para la *Ejecución de las Iniciativas*

## CAPÍTULO 2 - DERECHOS HUMANOS

### Compromiso

Como toda organización, la nuestra cumple múltiples roles en la interrelación con sus grupos de interés y partes vinculadas.

Por un lado, somos una compañía estatal, y como tal, rendimos cuentas al Estado. Es decir que integramos el dominio estatal, por ello, nuestro compromiso es con todos los ciudadanos.

Por otro lado participamos con un rol activo y de liderazgo en el mercado de los seguros. Nuestro foco es la seguridad y la prevención de riesgos a todo nivel.

Sabemos que desde 1948, en la Declaración Universal de los Derechos Humanos se expresan derechos básicos que han de tener todas las personas. Sobre esta declaración se apoyan diversos acuerdos internacionales para definir aspectos relativos a derechos económicos, sociales y culturales, entre otros.

Para el cumplimiento de nuestros fines, velar por el cumplimiento de los derechos esenciales se vuelve la base de nuestra actividad diaria. Es por ello que debemos estar presente tanto en lo cotidiano, al generar conciencia aseguradora y prevenir infortunios de toda clase; como también nos compete mirar hacia adelante, con visión estratégica, para avanzar sin apartarnos del mapa ya trazado por los acuerdos y convenciones que surgen de la Declaración mencionada anteriormente.

Este es nuestro compromiso, y a continuación sintetizamos algunas acciones realizadas en el 2012, que están vinculadas a los derechos esenciales, tales como educación, salud y nivel de vida adecuado.

## **Principio 1 - Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.**

### **➤ Acciones**

#### **Participación en la comunidad: accesibilidad para todos**

Continuando el proceso que iniciamos en 2011 al celebrar el primer centenario de la fundación de nuestra empresa, durante el 2012, el proyecto denominado “Plazas – Juntos es Mejor” avanzó con la creación de una plaza integradora en el Departamento de Maldonado, al este de nuestro país. Este es el primer espacio público en esa ciudad que cuenta con juegos integradores y fue inaugurado en el mes de marzo/2012.

Desde el punto de vista contractual formalizamos nuestro compromiso mediante convenios con cada uno de los gobiernos locales del país en materia de accesibilidad. En ese sentido trabajamos, para que en cada departamento del país exista una plaza pública con juegos integradores diseñados especialmente para el libre acceso de niños con y sin discapacidad.

El propósito de dicho compromiso es facilitar el acceso a lugares de integración y esparcimiento para todas aquellas personas con impedimentos físicos o intelectuales.

#### **Participación en la comunidad: fomentamos acceso a la vivienda**

Entendemos que la responsabilidad ciudadana ejercida por las empresas, se concreta siempre y cuando existan acciones destinadas a impactar en el medio ambiente externo a la empresa y en su comunidad.

Por decreto del Poder Ejecutivo N° 171/010 y posteriormente por la ley denominada *Plan Nacional de Integración Socio-Habitacional Juntos* se declara la emergencia socio-habitacional por la situación de extrema precariedad en lo social y habitacional en que se encuentran cerca de 15.000 hogares uruguayos.

En consecuencia, desde el Estado se buscaron herramientas para incidir en una mejora de los derechos y condiciones de vida de la población afectada por estas carencias.

Este plan se lanza en 2010 y tiene como propósito fundamental “aportar al enfrentamiento de las situaciones más críticas de precariedad socio-habitacional que viven amplios sectores de nuestra sociedad”. Su misión es:

“Contribuir, a través de la realización de acciones estratégicas de impacto socio-habitacional, a la mejora de la calidad de vida, la integración socio-espacial y el fortalecimiento de la participación de los sectores de la población que viven en situación de pobreza extrema.”

Considerando dicha iniciativa del Poder Ejecutivo, y evaluando acciones para contribuir en la implementación del Plan Juntos, en octubre de 2012 colaboramos económicamente mediante la adquisición de entradas para un encuentro deportivo de la Copa Sudamericana de fútbol.

De las entradas adquiridas, un 20% fueron distribuidas entre nuestros funcionarios, donándose el 80% restante a las escuelas públicas.

A la fecha, el plan continúa avanzando mediante el apoyo de múltiples instituciones, un programa de voluntariado, la capacitación de sus técnicos y el desarrollo de grupos de trabajo en varias disciplinas (educación y cultura, deporte, salud bucal, apoyo solidario).

**Sala Lúdica para nuestros pacientes internados en la Central de Servicios Médicos (CSM). Proyecto: “Laborterapia y esparcimiento destinado a lesionados laborales con internación prolongada”**

En el año 2012, quedó operativa la Sala Lúdica, que se basa en un proyecto destinado al esparcimiento de nuestros pacientes internados. Consiste en un espacio físico de recreación, en el cual los trabajadores que se encuentran en proceso de rehabilitación, tienen a su disposición: libros, diarios, revistas, juegos de caja y de cartas, así como equipos de computación con acceso a Internet.

Este proyecto fue presentado por funcionarios de la CSM en el marco de un concurso interno de innovación y resultó pre-seleccionado en el año 2012. En su implementación se involucraron distintas áreas de nuestra empresa.

Uno de los objetivos del proyecto es facilitar a los pacientes la adquisición de conocimientos y brindarle información de su interés. A esos efectos, y tomando en consideración el valor del correo electrónico como medio de comunicación, el plan de implementación prevé la designación de un docente, quien tendrá

como cometido proporcionar a pacientes nociones básicas de informática y manejo del correo electrónico.

Como metas, este proyecto persigue que los pacientes con internación prolongada en CSM accedan a:

- Un espacio físico exclusivo (dentro de la CSM) de laborterapia, estimulación, entretenimiento y educación para el tiempo libre.
- Un programa de trabajo con una metodología en base a motivación, estimulación y creatividad.
- La coordinación de estas actividades por integrantes de las Unidades Interdisciplinarias de la CSM con supervisión de la Dirección Técnica.
- El desarrollo de las destrezas y habilidades, el entretenimiento y la adquisición de conocimientos de informática.

### **Derecho a la educación e información: Servicio de Documentación, Biblioteca y Archivo**

El acceso a la información y el fomento de la educación es uno de los puntos fundamentales para el desarrollo humano. En tal sentido, mediante el Servicio de Documentación, Biblioteca y Archivo se brinda al conjunto de funcionarios y también a lesionados laborales asistidos en nuestro sanatorio asistencial CSM, la posibilidad de acceder fácilmente a los contenidos de la biblioteca.

A continuación mencionamos las principales acciones desarrolladas durante el año 2012.

#### ✓ Biblioteca del Estudiante

Los hijos de nuestros funcionarios cuentan con la posibilidad de acceder a los textos de estudio a nivel de secundaria de forma totalmente gratuita.

En lo que atañe a educación primaria, durante el año 2012 se implementó el plan piloto para desarrollar la Biblioteca Escolar (inicialmente para 4º, 5º y 6º año).

#### ✓ Colaboración con el proyecto “Laborterapia y esparcimiento destinado a lesionados laborales con internación prolongada”

Nuestro equipo de Biblioteca y Archivo realiza la adquisición y distribución de diarios y revistas, así como juegos de mesa, entre los pacientes internados en CSM, logrando que su estadía sea más confortable y distendida.

En el año 2012 se inició la entrega del Almanaque que publica anualmente nuestra Institución entre todos los pacientes internados en CSM.

✓ Gestión de Recursos Humanos

Junto con la Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines de la Universidad de la República (UDELAR) firmamos un acuerdo para que los estudiantes de las carreras de Bibliotecología y Archivología indistintamente, puedan realizar prácticas en nuestra Biblioteca y Archivo. De esta forma le brindamos la oportunidad de conocer nuestro acervo cultural y bibliográfico a los estudiantes de dichas carreras, así como también la posibilidad de que realicen las prácticas curriculares exigidas para obtener el título universitario.

✓ Política de expurgo y donación

El expurgo forma parte de la política de gestión de la colección, vinculándose estrechamente a su desarrollo y mantenimiento. Nos permite crear colecciones relevantes para los intereses de nuestros usuarios, mejorando la imagen del servicio con un fondo más adecuado y actual. A posteriori de una cuidadosa selección, se descarta material, el cual se dona a escuelas rurales. En el año 2012 fueron distribuidos en escuelas ubicadas en dos departamentos al norte del país: Rivera y Tacuarembó.

✓ Gestión de Servicios y Difusión

Para profundizar el acceso y aprovechar el avance tecnológico en materia de comunicaciones, durante el 2012 se concretó la implementación del PMB, software libre especialmente diseñado para la gestión de bibliotecas y archivos. Con la incorporación de este servicio, los usuarios pueden realizar consultas on-line a través de la intranet corporativa, así como la reserva de libros de su interés.

✓ Biblioteca Médica

Para ampliar nuestro servicio a usuarios ajenos a la institución, fue necesario realizar un proceso de actualización en nuestros registros, y depurar el archivo a efectos de que el aumento en la demanda no afectara la calidad de servicio.

De esa manera alcanzamos las condiciones necesarias para que nuestra Biblioteca sea referente entre los usuarios especializados en el área de la salud, así como para otras bibliotecas.

También proporcionamos materiales a distintas Instituciones como la Biblioteca de la Academia Nacional de Medicina, entre otras.

## Desarrollo e Innovación

A partir del concurso denominado “Innovación +100” donde se fomentó la participación de nuestros funcionarios mediante la presentación de ideas y proyectos, se obtuvo un portfolio con propuestas provenientes desde diferentes niveles jerárquicos. Los proyectos debían estar orientados a la mejora e innovación en diferentes aspectos de la empresa (producto, proceso, organización, comercialización, modelo de negocio).

El concurso fue una instancia muy positiva para todos los participantes, fundamentalmente por acercar las visiones a una nueva etapa de gestión del conocimiento. Se presentaron 49 proyectos en forma individual y grupal (hasta 3 personas), de los cuales 20 resultaron pre-seleccionados. Se otorgaron 3 premios y 2 menciones.

En particular, durante el año 2012 se comenzó la implementación del proyecto que obtuvo el primer premio en el concurso (Seguro Inteligente para Vehículos), el proyecto ganador del tercer premio (Almanaque en edición Braille) y uno de los proyectos pre-seleccionados (Laborterapia y esparcimiento destinado a lesionados laborales con internación prolongada). Las implantaciones de estas propuestas se realizaron en equipo, incorporando a los autores de las iniciativas desde un primer momento.

## Gimnasia Laboral

Con el objetivo de mantener y desarrollar las acciones que favorecen la salud física y psicológica de los funcionarios, reportamos lo relativo al servicio de gimnasia laboral que se encuentra disponible para todos los funcionarios de los edificios capitalinos.

Principales ventajas para los participantes:

- ✓ desde el punto de vista físico:
  - incentivar al ejercicio.
  - evitar malas posturas.
  - disminuir las molestias físicas ocasionadas por el trabajo, como ser contracturas, tendinitis, acortamiento de músculos entre otras.
  
- ✓ desde el punto de vista psicológico:
  - disminuir el estrés mediante una pausa en el trabajo.

- ✓ desde el punto de vista sociológico:
  - favorecer la camaradería, desarrollando el vínculo entre funcionarios de diferentes áreas, mediante una instancia extra-laboral.

Para concretar esta iniciativa, contratamos a proveedores con experiencia en brindar el servicio en empresas de gran porte.

Las clases se ofrecen con una frecuencia de dos veces por semana, y cada clase dura unos 15 minutos aproximadamente. Para promover el acceso a más funcionarios, la actividad se desarrolla en tres espacios físicos y en diferentes horarios.

Como complemento, los funcionarios pueden acceder a sesiones de masajes cervicales.

En el 2012, contamos con la participación de 185 funcionarios.

Tomando en cuenta el impacto positivo en la implementación de este beneficio y también para motivar la participación de los funcionarios de todo el país, en nuestra intranet se encuentran algunos videos demostrativos con ejercicios específicos para ser realizados en el puesto de trabajo.

## **Principio 2 - Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos a los derechos humanos.**

### **➤ Acciones**

#### **Evitar la complicidad**

En nuestra declaración de valores mencionamos la responsabilidad y el compromiso como estandartes a levantar en cada una de nuestras acciones. Y lo hacemos con visión sistémica, reconociendo en la comunidad a múltiples actores que pueden recibir posibles impactos por el desarrollo de nuestra actividad.

Para mantener y desarrollar dichos valores, es muy importante, respetar los derechos de todas las personas más allá del rol que ejerzan. Se ubiquen dentro o fuera de la organización.

En materia laboral, por ejemplo, procuramos que los contratos a firmar con cada proveedor contengan cláusulas que respeten los derechos fundamentales de los trabajadores. Entre otras obligaciones, los proveedores deben asumir las siguientes:

- remunerar a su personal de acuerdo al laudo establecido
- dar cumplimiento estricto a las normas de seguridad y prevención
- proporcionar información al BSE respecto de todos los contratos laborales suscritos
- nuestra empresa tiene la potestad de retener de los pagos debidos al adjudicatario, los salarios a los que tengan derecho los trabajadores de la empresa contratada, pudiendo adoptar las previsiones administrativas del caso

Además de los aspectos contractuales, participamos en un grupo de trabajo coordinado por la Agencia de Gobierno Electrónico (AGESIC) junto a otras empresas públicas. El objetivo de este grupo es diseñar un mecanismo de información recíproca, que comprende el intercambio de datos mediante plataforma web.

Una vez implantado este sistema, todos los organismos públicos podrán conocer el grado de cumplimiento de estas leyes por parte de las empresas tercerizadas. Los avances del trabajo que se está realizando son positivos.

### **Prevención de Riesgos**

Una de las funciones inherentes a una compañía aseguradora responsable, es el desarrollo de las actividades preventivas. No sólo porque prevenir es económicamente más rentable que indemnizar, sino porque el conocimiento adquirido en materia de riesgos, colocan a la compañía en una posición clave a nivel social para educar en la aplicación de buenas prácticas y evitar riesgos conocidos.

En este aspecto, nuestra empresa también es líder. Con la colaboración de nuestro personal técnico, brindamos charlas periódicamente y participamos en ámbitos para la educación y formación destinados a diversos grupos de la población uruguaya.

En nuestra estructura organizativa puede apreciarse que dentro de la División Comercial se ubica el Dpto. Administración de Riesgos. En la citada unidad, se desempeña el equipo técnico que brinda capacitación constante y es responsable de verificar el riesgo asociado a cada póliza que se suscribe en la empresa, aplicando prácticas preventivas.

A continuación, detallamos algunas de las actividades de capacitación impartidas durante el año 2012.

#### Modalidad “Agenda Fija” (en nuestras salas de capacitación)

Se dictaron cursos en seguridad laboral y en manejo defensivo.

A los cursos asistieron 736 personas en todo el año, y a esos efectos se dedicaron 60 horas docentes de capacitación.

#### Modalidad “In Company”

En el interior del país se dictaron cursos de manejo defensivo y seguridad laboral con participación de 2.748 personas que insumieron 120 horas docentes de capacitación.

En el medio rural, en coordinación con el Instituto del Plan Agropecuario (persona jurídica de Derecho Público no estatal, que coordina actividades con el Poder Ejecutivo mediante el Ministerio de Ganadería, Agricultura y Pesca) y UAG (*Unión Agriculture Group* es uno de los mayores productores agrícolas del país) se dictaron cursos a trabajadores rurales alcanzando aproximadamente a las 200 personas capacitadas.

En Montevideo, enfocamos la capacitación en manejo defensivo y seguridad laboral, contando con la asistencia de 960 personas y dedicando un total de 86 horas docente.

#### Eventos, conferencias, seminarios y congresos

Brindamos capacitación en los siguientes eventos:

- “Road Show” organizado por la Fundación Alejandra Forlán.  
El objetivo de esta iniciativa es sensibilizar y generar conciencia sobre los siniestros de tránsito y sus consecuencias. Se trata de un espectáculo basado en una original representación multimedia que alterna imágenes, música y teatralización con testimonios reales de personas que han participado en siniestros viales. Médicos, bomberos, policías de tránsito, víctimas y familiares comparten sus vivencias con la audiencia compuesta en su mayoría por jóvenes de entre 16 y 35 años.
- Conferencia Prevención de Riesgos Laborales en el tránsito.
- Seminario sobre el uso de drogas legales e ilegales en la seguridad vial Congreso de Medicina Hospitalario (Manejo defensivo en ambulancias).

- Elaboración de programa y curso para choferes de la flota del Estado en colaboración con la Unidad Nacional de Seguridad Vial (UNASEV) de la Presidencia de la República.

#### Material pedagógico

Además de las actividades preventivas a cargo de nuestros docentes y técnicos, también colaboramos con estudiantes de la carrera Técnico Prevencionista que se dicta en UTU (Universidad de Trabajo del Uruguay). Para algunos cursos de la referida carrera, entregamos folletería, librillos de los distintas Leyes y Decretos y material de apoyo diverso.

Del mismo modo se apoya a diversos sindicatos, como el SUNCA (Sindicato Único Nacional de la Construcción y Anexos) y el UMTRA (Unión de Trabajadores del Metal y de Ramas Afines), entre otros, para los cursos que dictan a sus delegados de obra, capataces y obreros.

### Salud Ocupacional

Durante el 2012, la Comisión de Salud Ocupacional de nuestra empresa (integrada por técnicos de la administración y representantes gremiales) realizó las siguientes acciones:

- ✓ **Día Mundial de la Hipertensión Arterial (17 de mayo):**
  - Presentación a cargo de la Sociedad Uruguaya de Hipertensión Arterial y entrega de dos aparatos de medición de Presión Arterial sorteados entre los funcionarios participantes.
  - Oferta de menús reducidos en sal en las cantinas del BSE e invitación a los funcionarios de las sucursales a acompañar la dieta propuesta.

- ✓ **Cesación de Tabaquismo**
  - Se realizaron dos talleres en los edificios de Montevideo, con una frecuencia semanal y una duración trimestral.
  - Estuvieron a cargo del dictado de esta capacitación integrantes de la Comisión de Salud Ocupacional.
  
- ✓ **Reanimación Cardiovascular**
  - Se facilitó formación en esta materia, a través de tres cursos en el año 2012, dictados por instructores de la Intendencia Municipal de Montevideo.
  - Participaron 70 funcionarios.
  
- ✓ **Apoyo a la XXI Semana del Corazón (setiembre)**
  - Promoción del consumo de frutas invitando a los funcionarios con frutas frescas en todas las cantinas de los edificios capitalinos y en las Sucursales.
  - Se realizó un Concurso de Recetas Saludables entre los funcionarios de la Institución, para lo cual se conformó un Tribunal que evaluó las características nutricionales de los materiales presentados. El objetivo fue promocionar el cuidado de la salud cardiovascular y para ello se difundieron a través de nuestra intranet las 2 recetas más saludables seleccionadas por el Tribunal.
  
- ✓ **Manejo Defensivo**

Se dictaron cursos de manejo defensivo para funcionarios y familiares directos, a cargo de técnicos docentes pertenecientes al Departamento de Administración de Riesgos y a la Comisión de Salud Ocupacional de nuestra empresa.

## CAPÍTULO 3 – RELACIONES LABORALES

### Compromiso

Como empresa asumimos el compromiso de brindar a nuestros funcionarios la garantía de velar por sus derechos mediante el cumplimiento de la legislación y favoreciendo una gestión que respete y facilite el desarrollo de los valores fundamentales que conforman nuestra cultura. Desde esa base partimos, con políticas de contratación transparentes, fomentando la erradicación del trabajo infantil, generando mecanismos que aseguran la igualdad de oportunidades, facilitando la adquisición y actualización de conocimientos, diseñando entornos laborales accesibles y favoreciendo la comunicación interna.

Con el convencimiento de la prevención en salud, integramos a la organización, actividades dirigidas a prevenir accidentes, lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo.

En otros aspectos, para mejorar la relación con nuestros trabajadores, respetamos el derecho de sindicalización y negociación colectiva, favoreciendo el diálogo y asegurando la no discriminación contra los representantes del personal ni los trabajadores afiliados.

### Principio 3 – Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

#### ➤ Acciones

##### Diálogo permanente

En el ámbito de las relaciones laborales existen al menos dos miradas. Y en muchos casos se agrega una tercera: la de la institución sindical que nuclea a los trabajadores que optaron por afiliarse.

En cualquiera de los casos, la herramienta fundamental para lograr la convergencia entre las diferentes interpretaciones es el diálogo y ese es nuestro compromiso.

La Asociación de Empleados Bancarios del Uruguay (AEBU) es una de las organizaciones sindicales con mayor historia en nuestro país, y con un papel relevante en la vida económica nacional.

Reconociendo tales antecedentes y los derechos fundamentales de los trabajadores, estamos comprometidos en promover los mecanismos para que nuestros funcionarios tengan plena libertad tanto al afiliarse como al adherir a las medidas convocadas por la mencionada asociación.

El sindicato se compone por varios órganos, que participan como interlocutores dependiendo del alcance y profundidad de las temáticas que se traten. El nivel de dirección de AEBU, se conforma por el Consejo Central. Luego existen Consejos de Sector, que se organizan atendiendo al sector financiero Oficial o Privado. A nivel de base en cada institución financiera, operan las Comisiones Representativas.

En nuestro caso, mantenemos ámbitos de discusión permanente con los diferentes organismos del sindicato.

La Comisión Representativa en nuestro BSE participa de reuniones quincenales con Gerencia General.

El sindicato participa además en las siguientes comisiones:

- Asuntos Laborales
- Salud Ocupacional
- Evaluación por Competencias
- Presupuesto

Cabe destacar que el sindicato integra los Tribunales de los concursos de ingreso y/o ascenso en las diferentes clases funcionales, a través de los delegados gremiales que la Comisión Representativa designa.

Se celebran reuniones con nuestro Directorio para tratar temas puntuales y en ocasiones estas reuniones son tri-partitas agregando al Ministerio de Trabajo. Por parte del sindicato, a estos ámbitos se suman integrantes del Consejo de Sector Financiero Oficial.

En cuanto al nivel de afiliación al sindicato, al cierre del pasado año, 1466 funcionarios de nuestra plantilla estaban afiliados a AEBU. Si tomamos en cuenta que la cifra total de funcionarios a esa misma fecha es de 1888, entonces tenemos un índice de afiliación igual al 78%.

## **Principio 4 – Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.**

### **➤ Acciones**

#### **Estatuto del Funcionario**

Siendo la Transparencia uno de nuestros valores institucionales, nuestro proceder se basa en principios éticos y en una gestión abierta.

Sabemos que nuestros logros dependen en gran medida del desarrollo de nuestra gente. Por ellos apuntamos a generar vínculos genuinos y sustentables con nuestros grupos de interés.

Considerando a los funcionarios como uno de los principales eslabones de nuestra cadena, nos oponemos plenamente a la explotación laboral o el trabajo forzoso.

Nuestros contratos de trabajo, enmarcados en la legislación vigente, expresan los términos y condiciones de servicio, la naturaleza voluntaria del empleo y la libertad de renunciar al puesto.

Contamos con un Estatuto de Funcionario en donde se declaran como Derechos Fundamentales:

- La independencia de su conciencia moral y cívica.
- El derecho a la justa remuneración y demás beneficios que se fijan por las normas aplicables al BSE.
- El derecho a la limitación de la jornada, al descanso semanal, a la licencia anual y por enfermedad, y en general, a las condiciones higiénicas del trabajo.
- El derecho a la carrera administrativa.
- El derecho a la justa calificación.

Consideramos entonces, que el Estatuto del Funcionario es primordial para gestionar las relaciones laborales con la debida transparencia para que el vínculo con nuestros funcionarios sea fructífero.

## **Principio 5 – Apoyar la erradicación del trabajo infantil.**

### **➤ Acciones**

#### **Programa “Yo estudio y trabajo”**

Hemos firmado un acuerdo de participación en el Programa “Yo estudio y trabajo”. Esta es una iniciativa interinstitucional coordinada por la Dirección Nacional de Empleo (DINAE) del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS).

El objetivo del Programa es ofrecer una primera experiencia laboral formal a jóvenes estudiantes de 16 a 20 años que no cuenten con experiencia laboral formal, generando habilidades básicas para desempeñarse en el mercado laboral, exigiendo y asegurando la continuidad en el estudio.

En el marco de este programa, los jóvenes reciben curso de inducción a los principios básicos del mundo del trabajo, previo a la asignación a los distintos organismos. Posteriormente reciben una inducción específica de la organización a donde se integran.

En el año 2012, fueron 45 los jóvenes que ingresaron a nuestra institución y recibieron el mismo proceso de inducción utilizado para quienes se incorporan a trabajar en ella.

## **Principio 6 – Abolir las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación**

### **➤ Acciones**

#### **Jornadas de Inducción**

Partiendo de la premisa de garantizar a todos nuestros trabajadores el derecho a la igualdad de oportunidades e igualdad de trato en el empleo, los funcionarios que se incorporan a la empresa, participan en jornadas de inducción en la primera semana laboral.

El proceso de Inducción del nuevo empleado está enfocado a facilitar su adaptación a la organización. También es útil para el aprendizaje operativo de las tareas, la integración social del funcionario al grupo de trabajo, su identificación con la institución, generar compromiso con la misma y brindarle la información necesaria y suficiente respecto a sus derechos y obligaciones.

Durante el 2012, se destinaron 125hs a las actividades de inducción y participaron más de 150 funcionarios y becarios.

## **Promover el desarrollo de nuestros funcionarios**

Para contribuir a que los funcionarios alcancen un nivel de vida adecuado, procuramos incentivar y ampliar las actividades saludables del personal, uno ejemplo de ello, es el programa Atletas BSE.

Con dicho programa, generamos un espacio fuera del ámbito y horario laboral destinado al entrenamiento físico. Para ello se contrató un Profesor de Educación Física quién desarrolla esta actividad con una frecuencia de 6 horas semanales. Este programa tiene los siguientes propósitos:

- ✓ Fomentar la actividad física de nuestros funcionarios, con el consecuente impacto en su salud física y mental.
- ✓ Permitir la preparación física con el fin de intervenir en carreras de atletismo.
- ✓ Desarrollar el sentido de pertenencia al grupo y hacia la empresa.
- ✓ Impulsar hábitos orientados a la prevención en salud.

En el año 2012, más de 100 personas fueron parte del proceso de entrenamiento, el cual evaluaron en una etapa posterior. En base al reporte favorable que surgió del análisis de esta actividad, consideramos que se han logrado las metas planteadas.

## **Gestión del Desempeño por Competencias**

A partir del año 2010 dimos inicio al proyecto, que tiene como objetivo la generación de un Sistema de Evaluación de Desempeño que atienda los desafíos definidos en el proceso de desarrollo estratégico y las expectativas de los funcionarios, mediante una evaluación por Competencias.

Este proyecto tiene como características generales:

- Es una herramienta construida a la medida de nuestra empresa y adaptada a nuestra cultura.
- Está alineada con nuestra visión, misión, valores y estrategia.
- Se basa en comportamientos observables.
- Se posiciona en el desarrollo y no en la evaluación como un juicio, lo que supone un cambio de paradigma.

El proceso de evaluación tiene como acción inmediata la elaboración de un Plan Individual de Desarrollo de Competencias, del cual la propia persona evaluada es el principal responsable de su ejecución.

Por lo tanto, a través de la Evaluación del Desempeño por Competencias se identifica la brecha de desarrollo entre las competencias establecidas y las que se observan en el funcionario. Asimismo se definen las acciones inmediatas para disminuirla. Todo ello en forma acordada entre el funcionario y su líder, ya que es una herramienta abierta a la evaluación de funcionarios que conforman la cadena de trabajo. En el caso de funcionarios con personal a cargo esta herramienta comprende además a los colaboradores.

Previo a su implantación, se han realizado distintas experiencias piloto, a saber:

- Piloto 1: En el año 2010 se desarrolló en la División Capital Humano a efectos de comenzar a evaluar la aplicación de la herramienta diseñada.
- Piloto 2: Durante el año 2011 y en el marco del sistema de gestión de calidad iniciado en el Departamento de Reclamaciones Vehículos se aplicó el proyecto en dicho departamento.
- Piloto 3: En el año 2011 se involucró a funcionarios con personal a cargo desde el Gerente General hasta los Supervisores de la siguiente manera:
  - 2011 - Se llevó a cabo la experiencia con funcionarios que integran la Gerencia General y los Directores de División.
  - 2012 - Se extendió la aplicación de esta metodología a Gerentes y Subgerentes.
  - 2013 - Actualmente se incorporaron los Supervisores de la empresa.

## CAPÍTULO 4 – MEDIO AMBIENTE

### Compromiso

Continuamos en la búsqueda de oportunidades para minimizar el impacto medioambiental que resulta de nuestra gestión, siendo uno de nuestros compromisos el uso de tecnologías innovadoras en nuestras operaciones.

Apostamos a la educación y sensibilización, enfocando nuestras acciones a generar conciencia de protección medioambiental.

Adoptamos estrategias relacionadas con la prevención, gestión y restauración de daños en los hábitats naturales de los que somos responsables, considerando estas áreas de gran valor para la biodiversidad.

### Principio 7 – Mantener un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental.

#### ➤ Acciones

##### Residuos.

###### Papel en desuso

Desde el año 2008 estamos adheridos al programa de recolección de papel para reciclar de la ONG Repapel.

Esta organización dedicada a la educación para el desarrollo sostenible, busca a través de la sensibilización y la formación, generar conciencia en los hábitos de consumo y descarte, que generan impacto ambiental y social.

En el año 2012 se discontinuó la entrega de papel por aspectos vinculados a la gestión, por lo que se define el relanzamiento para el año 2013 apuntando a la sensibilización de los funcionarios y compromiso de las áreas vinculadas al manejo de los residuos.

###### Cartuchos vacíos de impresoras

“La Aventura de la Vida” es un programa educativo que se desarrolla en Uruguay y posibilita el abordaje desde las aulas escolares de aquellos valores fundamentales para el desarrollo integral, como el cuidado del medio ambiente.

Desde el año 2008 colaboramos con este programa desarrollado por la Junta Nacional de la Droga (JND) y el Consejo de Educación Primaria, donando cartuchos vacíos utilizados en nuestras impresoras para la Campaña de Recolección de Cartuchos de la Fundación “Con Todos los Niños”.

En el año 2012 entregamos 283 cartuchos a la fundación, en colaboración con este programa.

## **Principio 8 – Adoptar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.**

### **➤ Acciones**

#### **Energía**

En el año 2008 obtuvimos una mención por ahorro energético en el marco del Premio de Eficiencia Energética, otorgado por el Ministerio de Industria, Energía y Minería, lo que demuestra nuestra ardua labor y compromiso con en el uso eficiente de la energía.

En este sentido continuamos con las medidas tendientes al ahorro energético y uso eficiente de la misma, mediante:

- sustitución y adaptaciones de equipos existentes así como en nuevas obras, en las que optamos por iluminación Led o tubos fluorescentes.
- unificación de suministros eléctricos en Casa Central.
- sustitución y modernización de los ascensores en nuestros edificios.
- instalación de sensores de movimiento para sustituir la iluminación fija en nuestros edificios.

En cuanto a las iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía, se ha previsto:

- La instalación en el año 2013 de un sistema de medición y registro de magnitudes eléctricas en nuestra Casa Central. Este sistema tiene como objetivo el verificar que las medidas tomadas han sido efectivas y a su vez, medir los consumos eléctricos del edificio, para identificar dónde se deben aplicar otras. Esto conlleva que las acciones tomadas para mejorar el uso de la energía eléctrica, sean más eficaces.
- Actualización de los bancos de condensadores ya instalados, con el fin de adecuar la capacidad de compensación que tienen a los consumos actuales. Estos equipos sirven para compensar la demanda de energía reactiva que genera la instalación eléctrica.

## Emisiones

### Chimenea de calderas en CSM

Se han realizado modificaciones en la chimenea de las calderas de nuestro sanatorio, a efectos de alejar y elevar la salida, colocando un filtro que lleva al mínimo las emanaciones de partículas y hollín, disminuyendo la contaminación del aire de la zona.

## Biodiversidad

En 1944 inauguramos el Parque Reserva Forestal denominado Joaquín Suárez.

Desde su inauguración, el Parque se ha transformado en un patrimonio nacional valioso, un aporte al sistema ecológico y un punto de referencia para la localidad de los Cerrillos, en el Departamento de Canelones.

Este parque se ubica en las en las márgenes del río Santa Lucía y es surcado por el arroyo La Lista. Cubre una superficie de 700 hectáreas de colinas, zonas bajas y bañados. En un país que poseía muy poca superficie de plantaciones forestales impulsadas por el hombre, esta iniciativa promovió la plantación de especies exóticas: eucaliptus, álamos y sauces, robles, encinas, fresnos, pinos y otros.



Isla Matrero con vegetación exótica y nativa



Puerto Chiquitua sobre arroyo La Lista

La incorporación de estas especies en un predio de aproximadamente 550 hectáreas, se realizó sin afectar la vegetación arbórea nativa característica de los montes ribereños o monte galería propios de los ríos y arroyos.

Bajo estas circunstancias, el desarrollo del parque forestal ha constituido un importante hábitat para el mantenimiento de la flora y la protección de distintas especies de la fauna nativa que lograron amparo en este ecosistema protegido.

Actualmente, el Parque integra a la comunidad en sus actividades, aportando leña para el Hogar de Ancianos, la Comisaría y la Comunidad. Al retirarse leña caída, se mejora la limpieza de las plantaciones al mismo tiempo que se evita incendios.

## **Principio 9 – Favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.**

### **➤ Acciones**

#### **Gestión electrónica documental:**

Hemos incorporado en el año 2010 un software de manejo de documentación electrónica que ha evolucionado positivamente en toda la organización, al promover una cultura organizacional que fomenta la no utilización de papel.

Durante el año 2012 se evidencia un crecimiento del 22 % en el uso de la herramienta; hecho que impacta en los procesos, apuntando a una gestión que utilice la menor cantidad de papel posible.

En este sentido continuamos impulsando procesos tecnológicos y formularios de tipo electrónico, que favorecen la disminución de impresos.

## CAPÍTULO 5 – ANTICORRUPCIÓN

### Sobre la normativa

Por nuestro giro, integramos el sistema financiero. En nuestro país, las empresas que desarrollan esta actividad, se encuentran bajo la supervisión de la Superintendencia de Servicios Financieros que depende del Banco Central del Uruguay.

Las funciones de la Superintendencia son:

- Supervisa las distintas entidades que componen el sistema financiero, es decir: empresas de intermediación financiera, mercado de valores, empresas de seguros y administradoras de fondos de ahorro previsional.
- Regula el sistema financiero. Tomando en cuenta las mejores prácticas internacionales en la materia y diseñando un marco regulatorio consistente y adecuado a los objetivos definidos para el sistema financiero.
- Contribuye a la lucha contra la utilización del sistema financiero para el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo a través de la función de inteligencia financiera y de la revisión de los sistemas de prevención implementados por las entidades que integran el sistema, en estrecha coordinación con los organismos nacionales correspondientes.
- Promueve la transparencia del sistema financiero, a través de la divulgación oportuna de información de las distintas entidades supervisadas, de la producción de estadísticas financieras y de la realización de estudios sobre el sistema financiero, que permitan al usuario del sistema tomar decisiones adecuadas.
- Lleva a cabo una serie de procesos de autorizaciones vinculadas al ingreso de nuevos agentes al sistema, así como de las personas que integran los cuerpos directrices y gerenciales de las empresas reguladas, y aquellas vinculadas a la habilitación de nuevos instrumentos financieros de oferta pública y sus respectivas entidades emisoras.
- Promueve un fluido relacionamiento internacional a través de acuerdos de colaboración e intercambio de información con otros supervisores, así como de la participación efectiva en los organismos regionales e internacionales en materia de regulación y supervisión.
- Promueve la confianza del usuario del sistema financiero a través de la atención de clientes del sistema, ya sea a través de una atención diligente de las denuncias o consultas de los usuarios del sistema financiero, como del diseño e implementación de programas de educación a los clientes e inversores.

## Compromiso

La corrupción se presenta como un problema mundial, así lo entiende Naciones Unidas y por ello en 2003 se llega a formalizar la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

Por otra parte, tal como se plantea en el Pacto Mundial, entendemos que corrupción es la mezcla de intereses privados y profesionales; en el caso de una empresa de naturaleza jurídica pública estatal, el problema puede adicionar otra arista, ya que esa conjunción de intereses puede afectar no sólo a la empresa, sino también al Estado.

Por tal motivo resulta importante incluir en nuestra operativa los mecanismos que eviten la posibilidad de ocurrencia de acontecimientos vinculados a la corrupción. Si bien (y afortunadamente) nuestro país cuenta con un sistema político sólido, y existe estabilidad jurídica e impositiva, consideramos que de todas formas las medidas de prevención deben existir.

Asumimos entonces el compromiso de mantener y desarrollar medidas de prevención anti-corrupción, procurando integrarlas en un sistema que permita identificar este tipo de ilícitos y brinde las herramientas a nuestro personal para que puedan responder de forma adecuada.

## Principio 10 – Luchar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

### ➤ Acciones

#### Medidas contra el Fraude

Durante el 2012 se ha trabajado en procedimientos puntuales, en sectores específicos, para lograr que las áreas operativas puedan trabajar por sí mismas en las medidas a instrumentar.

Un ejemplo en este sentido, es el reconocimiento que obtuvo un equipo de trabajo de la División Reclamaciones en un evento donde las empresas presentaban casos problemáticos y/o delictivos. El caso expuesto por nuestros colaboradores en dicho concurso permitió confirmar la existencia de un fraude y tomar las medidas correctivas adecuadas.

En cuanto al desarrollo informático, comentamos que al culminar la implementación del sistema integrado de gestión, las características de la información procesada por el sistema de control interno permitirán tomar

medidas preventivas y aumentar la eficacia a la hora de evitar operaciones fraudulentas.

### **Lavado de Activos**

Continuamos aplicando las políticas y procedimientos habituales. Se introdujeron mejoras en algunos procedimientos identificados como más propensos a ser usados en operaciones de lavado.

Se continuó con la capacitación normal para todos los nuevos ingresos de personal.

Durante el ejercicio pasado, denunciamos la existencia de un caso que consideramos sospechoso ante la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central Uruguayo (BCU).

## CAPÍTULO 6 – INDICADORES

### Aspecto: MEDIO AMBIENTE

<b>EN 3. Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias. (*)</b>	
<b>Ítem</b>	<b>Consumo</b>
Electricidad	3.422.730 Kwh
Gasoil	1.007.072 lts
Diesel Oil	69.543 lts
Fuel Oil	168.476 lts
GLP	8.320 lts

\*Los datos indicados surgen de la facturación anual del año 2012.

<b>EN 4. Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias (**)</b>	
<b>Ítem</b>	<b>Consumo</b>
Eólica	37650,03 kwh
Hidráulica	1742169,57 kwh
Petróleo y derivados	1488887,55 kwh
Biomasa	154022,85 kwh

\*\* Calculados a partir del consumo eléctrico indicado en EN3.

### Aspecto: EMPLEO

<b>Número total de funcionarios, desglosado por sexo y porcentajes</b>		
<b>Sexo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Hombres</b>	862	47
<b>Mujeres</b>	968	53
<b>Total</b>	<b>1830</b>	<b>100</b>

<b>Número total de empleados, desglosados por grupo de edad</b>			
<b>Edad</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
<b>18 a 29</b>	115	182	<b>297</b>
<b>30 a 39</b>	114	188	<b>302</b>
<b>40 a 49</b>	155	175	<b>330</b>
<b>50 a 59</b>	386	371	<b>757</b>
<b>60 a 65</b>	81	48	<b>129</b>
<b>más de 65</b>	11	4	<b>15</b>
<b>Total</b>	<b>862</b>	<b>968</b>	<b>1830</b>

### Aspecto: FORMACIÓN

<b>LA10 - Promedio de horas de formación al año por funcionario</b>	
<b>Total de funcionarios capacitados</b>	<b>1327</b>
<b>Total de funcionarios al 31/12/2012</b>	<b>1830</b>
<b>Total de horas de capacitación</b>	<b>51161</b>

<b>Niveles Funcionales</b>	<b>Horas capacitación</b>	<b>Porcentaje de horas de capacitación según el nivel funcional (%)</b>
<b>Altas jerarquías</b>	695,50	1,34
<b>Equipo Gerencial</b>	3909,00	7,52
<b>Técnicos y Mandos Medios</b>	16552,00	31,86
<b>Nivel Operativo</b>	30797,50	59,28
<b>Totales</b>	<b>51954,00</b>	<b>100,00</b>

<b>Índice General sobre el total de funcionarios que se capacitaron</b>	<b>38,55</b>
---	--------------

<b>Índice General sobre el total de Funcionarios en planilla</b>	<b>27,30</b>
--	--------------

### Aspecto: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

<b>LA13 – Composición de cargos de dirección*, desglosado por sexo</b>		
<b>Sexo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Hombres</b>	72	46
<b>Mujeres</b>	84	54
<b>Total</b>	<b>156</b>	<b>100</b>

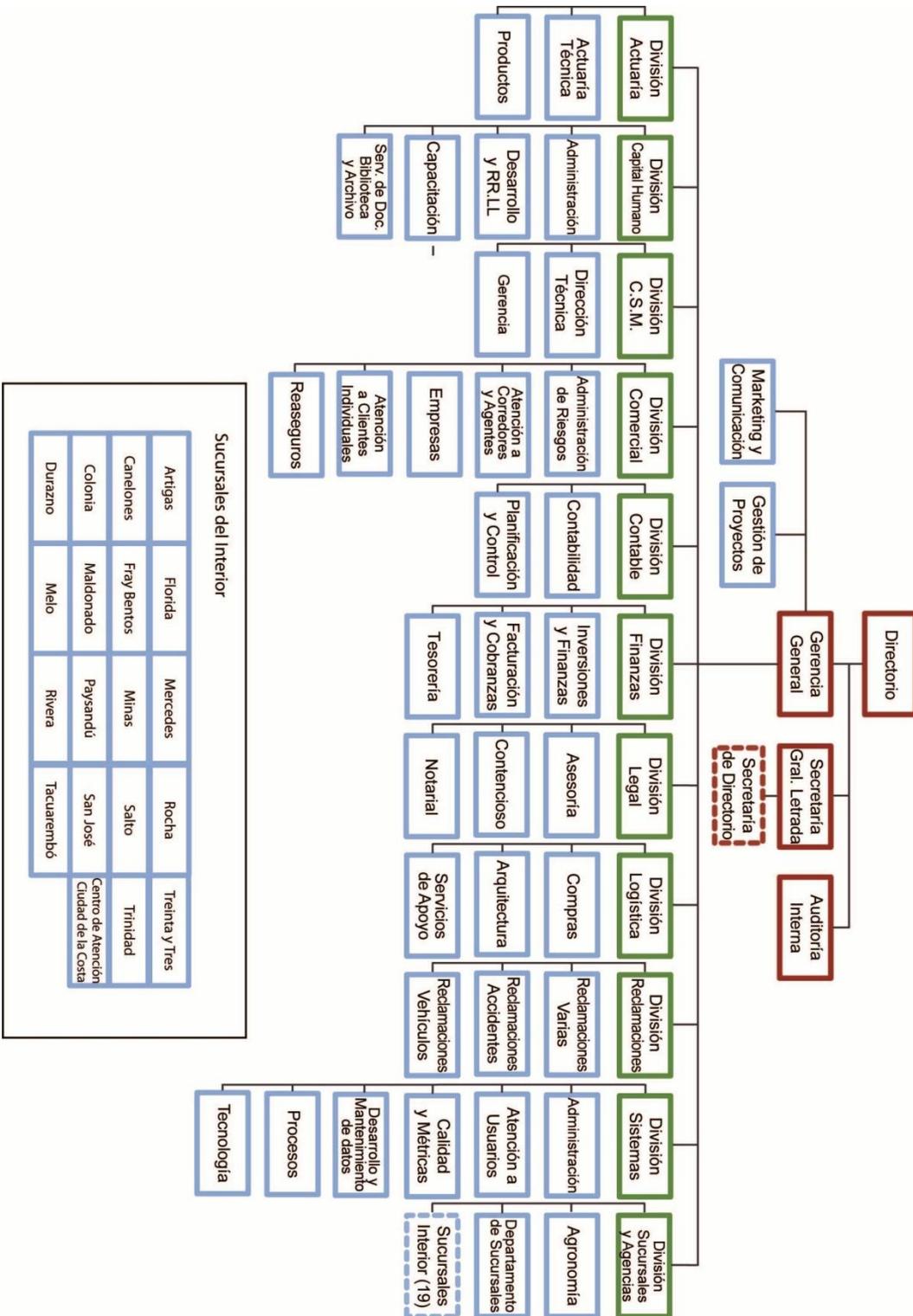
\* Hasta Sub-Gerentes y asimilados

### Aspecto: CORRUPCIÓN

<b>Formación en Anti-Corrupción</b>		
<b>Capacitación Total (hs)</b>	<b>Capacitación sobre Lavado de Dinero (hs)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
51161	107	0,21

# ANEXOS

## Anexo I: Organigrama



## Anexo II: Agencias BSE

<b>ARTIGAS</b>	<b>CANELONES</b>	<b>MALDONADO</b>	<b>LAVALLEJA</b>
BELLA UNION	CENTRO DE ATENCION - CIUDAD DE LA COSTA	AIGUA	JOSE BATLLE Y ORDONEZ
TOMAS GOMENSORO CABELLOS	ATLANTIDA	BARRA DE MALDONADO	JOSE PEDRO VARELA
<b>CERRO LARGO</b>	EMPALME OLMOS	LA SIERRA	MARISCALA
FRAILE MUERTO	LA FLORESTA	PAN DE AZUCAR	SOLIS DE MATAOJO
RIO BRANCO	ATLANTIDA	PUNTA DEL ESTE	<b>ROCHA</b>
<b>CIUDAD DEL PLATA</b>	LA PAZ	SAN CARLOS	CASTILLOS
ANEXO CIUDAD DEL PLATA	CENTRO DE ATENCION - CIUDAD DE LA COSTA	LA SIERRA	CHUY
<b>COLONIA</b>	LAS PIEDRAS	<b>MONTEVIDEO</b>	LA PALOMA
CARMELO	EMPALME OLMOS	BELVEDERE	LASCANO
COLONIA MIGUELETE	LOS CERRILLOS	CARRASCO	<b>SALTO</b>
COLONIA VALDENSE	ATLANTIDA	CERRO	CONSTITUCIÓN
CONCHILLAS	MONTES	COLON	<b>SAN JOSÉ</b>
JUAN L LACAZE	PANDO	GRAL FLORES	ECILDA PAULLIER
NUEVA HELVECIA	ATLANTIDA	MALVIN	LIBERTAD
NUEVA PALMIRA	PASO CARRASCO	MELILLA	RODRIGUEZ
EMPALME OLMOS	SAN ANTONIO	PIEDRAS BLANCAS	<b>SORIANO</b>
OMBUES DE LAVALLE	ATLANTIDA	RINCON DEL CERRO	AGRACIADA
ROSARIO	SAN BAUTISTA	UNION	CARDONA
TARARIRAS	LA FLORESTA	<b>PAYSANDÚ</b>	DOLORES
<b>DURAZNO</b>	SAN JACINTO	CHAPICUY	JOSE ENRIQUE RODO
CARMEN	LA PAZ	GUICHON	PALMITAS
SARANDI DEL YI	SAN RAMON	QUEBRACHO	SANTA CATALINA
<b>FLORIDA</b>	LAS PIEDRAS	QUEGUAY	<b>TACUAREMBÓ</b>
CARDAL	SANTA LUCIA	<b>RIO NEGRO</b>	ANSINA
CASUPA	LOS CERRILLOS	NUEVO BERLIN	PASO DE LOS TOROS
CERRO COLORADO	SANTA ROSA	SAN JAVIER	SAN GREGORIO DE POLANCO
FRAY MARCOS	SAUCE	YOUNG	TAMBORES
ISLA MALA	PANDO	<b>RIVERA</b>	<b>TREINTA Y TRES</b>
SARANDI	SOCA	RIVERA	CERRO CHATO
	TALA	TRANQUERAS	SANTA CLARA DE OLIMAR
		VICHADERO	VERGARA

## Contenido

<b>CONSIDERACIONES PRELIMINARES</b> .....	1
¿QUÉ ES EL PACTO MUNDIAL? .....	2
COMUNICACIÓN DEL PROGRESO .....	2
<b>CAPÍTULO 1 – NOSOTROS: BANCO DE SEGUROS DEL ESTADO</b> .....	1
Introducción.....	5
5	
Visión, Misión y Valores.....	7
Nuestro equipo.....	8
Estructura Organizativa.....	8
Dirección.....	8
Gerencia General.....	8
Organigrama .....	8
Infraestructura.....	9
Información económica-financiera (al 31/12/2012).....	10
Evolución decenal.....	11
Planificación estratégica.....	13
<b>CAPÍTULO 2 - DERECHOS HUMANOS</b> .....	16
<b>Compromiso</b> .....	16
<b>Principio 1 - Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos     humanos proclamados a nivel internacional</b> .....	17
Acciones .....	17
<b>Principio 2 - Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos a los     derechos humanos</b> .....	22
Acciones.....	22

<b>CAPÍTULO 3 – RELACIONES LABORALES</b> .....	25
<b>Compromiso</b> .....	27
<b>Principio 3 – Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva</b> .....	27
Acciones.....	27
<b>Principio 4 – Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción</b> .....	29
Acciones.....	29
<b>Principio 5 – Apoyar la erradicación del trabajo infantil</b> .....	30
Acciones.....	30
<b>Principio 6 – Abolir las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación</b> .....	30
Acciones.....	30
<b>CAPÍTULO 4 – MEDIO AMBIENTE</b> .....	33
<b>Compromiso</b> .....	33
<b>Principio 7 – Mantener un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental</b> .....	33
Acciones.....	33
<b>Principio 8 – Adoptar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental</b> .....	34
Acciones.....	34
<b>Principio 9 – Favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente</b> .....	36
Acciones.....	36
<b>CAPÍTULO 5 – ANTICORRUPCIÓN</b> .....	37
<b>Compromiso</b> .....	38
<b>Principio 10 – Luchar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno</b> .....	38
Acciones.....	38

<b>CAPÍTULO 6 – INDICADORES</b> .....	40
<b>Aspecto: EMPLEO</b> .....	40
<b>Aspecto: FORMACIÓN</b> .....	41
<b>Aspecto: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b> .....	42
<b>Aspecto: CORRUPCIÓN</b> .....	42