

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2016



En Uruguay nadie te da más seguridad.



ÍNDICE



MENSAJE DEL PRESIDENTE 01
PÁGINA 04

GOBIERNO CORPORATIVO 03
Estructura
Gestión integral de Riesgos
PÁGINA 20

PREVENCIÓN DE RIESGOS 05
Capacitación
Asesoramiento técnico
Comunicación en prevención
PÁGINA 32

NUESTRO EQUIPO HUMANO 07
Derechos Humanos
Desarrollo Personal
PÁGINA 46

DESEMPEÑO ECONÓMICO 09
Resultados
Posición en el mercado
PÁGINA 66

ACERCA DEL INFORME 11
Alcance y Materialidad
Pacto Mundial
PÁGINA 76

NUESTRA IDENTIDAD 02
Presencia en Uruguay
BSE en números
Vínculo con los grupos de interés
PÁGINA 08

DESARROLLO COMERCIAL SOSTENIBLE 04
Modelo de Gestión Comercial
Foco en el cliente
PÁGINA 26

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD 06
Promoción Cultural
Salud y Bienestar
PÁGINA 40

GESTIÓN AMBIENTAL 08
Biodiversidad
Energía
Materiales
Residuos
PÁGINA 60

ÍNDICE GRI 10
PÁGINA 72

ANEXOS 12
Organigrama
Productos del BSE
Contacto
PÁGINA 82

01

MENSAJE DEL PRESIDENTE

Sr. MARIO CASTRO
Presidente
Banco de Seguros del Estado





Me complace presentar el Informe de Sostenibilidad del período 2016 de la empresa que represento, el Banco de Seguros del Estado, donde podrán encontrar en forma clara y concisa los avances logrados desde una perspectiva económica, social y ambiental. En nuestra apuesta por un mundo más sostenible, presentamos este Informe aplicando la Guía G4 de Global Reporting Initiative (GRI), en su opción esencial.

Un año más, manifestamos un fuerte compromiso en los vínculos con clientes, asesores, funcionarios, proveedores, comunidad y restantes grupos de interés. Somos conscientes que cada decisión que tomamos a diario impacta en ellos y por eso es fundamental establecer un diálogo responsable.

Ratificamos nuestra adhesión a los Principios del Pacto Mundial de la ONU y a los objetivos del milenio por un Desarrollo Sostenible. Muchos son eje de las políticas institucionales: Salud y bienestar, Igualdad de género, Trabajo decente y crecimiento económico, Reducción de las desigualdades, Ciudades y comunidades sostenibles, Vida de ecosistemas terrestres, Paz, justicia e instituciones sólidas y Alianzas para lograr los objetivos.

A nivel local, realizamos anualmente el Índice de Responsabilidad Social Empresaria (IRSE), una herramienta de autoevaluación que valora nuestro nivel de aplicación en la gestión que llevamos adelante.

En el plano económico, nuestro patrimonio alcanza los U\$S 341 millones, manteniendo una muy buena solvencia financiera. En cuanto al mercado asegurador uruguayo, nuestra participación está en el 65,8%, estable desde hace más de 10 años.

Seguimos creciendo y esto lo demuestran las ganancias por U\$S 8,2 millones de los resultados del balance y el aumento en las ventas totales en un 3,2% en relación al período anterior. En términos generales, las ganancias se explican por el destacado resultado financiero, que permitió superar el resultado técnico negativo. El crecimiento de las ventas está directamente vinculado a tres cadenas de valor fundamentales: ramos en competencia, vida previsional y accidentes de trabajo.

Consideramos que existe un círculo virtuoso entre nuestro personal, los clientes y la comunidad. A través de un seguro de vivienda llevamos tranquilidad a los hogares. En la venta de un seguro agropecuario, posibilitamos el desarrollo de actividades empresariales. Cuando atendemos un trabajador siniestrado en nuestra Central de Servicios Médicos, nos ocupamos de su reinserción laboral, realizando un aporte a la Comunidad.

Desarrollamos actividades de prevención de riesgos, que repercuten de forma positiva en las empresas y la sociedad. Nuestro foco es el cliente, así como la calidad de los servicios que ofrecemos. Hemos potenciado las áreas de apoyo y en forma especial el área comercial, de manera de lograr una mejor performance.

Entendemos que una filosofía de gestión socialmente responsable se sustenta en base al cambio cultural. De acuerdo a esta concepción, impulsamos en forma permanente acciones de sensibilización. Nuestra prioridad es la inauguración de un nuevo centro de atención hospitalaria, que comenzó a construirse en el año 2015 y cuya culminación está prevista para el 2018. Es un gran paso, que nos coloca en el desafío de ser referentes a nivel nacional en la rehabilitación de adultos, no solamente para casos de accidentes laborales o enfermedades profesionales.

Estamos convencidos que la innovación es una herramienta fundamental en la estrategia para acompañar el ritmo de la globalización, las demandas de los consumidores y las necesidades de nuestra gente. Pensar en nuevas formas de hacer las cosas es un insumo estratégico que nos enriquece, fomenta la generación de ideas y fortalece nuestros procesos de mejora.

Entendemos que el camino hacia la sostenibilidad está sujeto a estos conceptos. Debemos continuar desarrollando nuestra capacidad de permanencia, de mantenernos activos, comprometidos con la transparencia en un diálogo constante con ustedes. Es un desafío inquebrantable, que nos guía desde el comienzo.

Un saludo afectuoso,

Sr. Mario Castro
Presidente
Banco de Seguros del Estado

02

NUESTRA IDENTIDAD

Presencia en Uruguay
BSE en números
Vínculo con los grupos de interés



VISIÓN

“Ser la mejor empresa de seguros y líder del mercado, reconocida por la excelencia de sus servicios y el compromiso de su gente, contribuyendo al desarrollo del país y al bienestar de sus habitantes”.

MISIÓN

“Brindar protección a nuestros clientes y beneficiarios, mediante productos y servicios de calidad. Promover la consciencia aseguradora y la prevención”.



VALORES

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.

NUESTRA IDENTIDAD

En BSE asumimos nuestras responsabilidades y para ello nos comprometemos a:

- aplicar un modelo de gobierno corporativo basado en el comportamiento ético y la transparencia;
- implementar un sistema de gestión teniendo en cuenta las expectativas y necesidades de todas nuestras partes interesadas;
- definir y aplicar políticas que promuevan comportamientos socialmente responsables de nuestra organización y sus partes interesadas;
- elaborar e implementar una estrategia de negocios que tenga como objetivo crear valor social y ambiental, además de valor económico.

Somos las personas que integramos esta empresa y trabajamos cada día respetando los valores institucionales que guían nuestro accionar, de modo de cumplir con la misión y visión que hemos definido.

En el plano formal, nuestra institución, el Banco de Seguros del Estado (BSE), es un ente autónomo estatal que posee fines comerciales y sociales.

Además de ser una empresa comercial, velamos por el cumplimiento de la ley número 16.074 de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, que ampara a todos los trabajadores del país en caso de sufrir un accidente o una enfermedad laboral.

En este último período, hemos desarrollado el Código de Ética, que regula las relaciones con nuestros grupos de interés: Personal incluyendo a nuestro Directorio, Asesores (Agencias y Corredores), Intermediarios, Proveedores y demás colaboradores.

Este código, ratifica los valores institucionales, y adhiere además a principios de Integridad, Probidad, Respeto, Equidad, Confiabilidad, Imparcialidad, Profesionalidad y Confidencialidad. Es nuestro Comité de Ética el encargado de difundir los contenidos de este Código, velar por su cumplimiento y de asesorar en la interpretación e implementación.

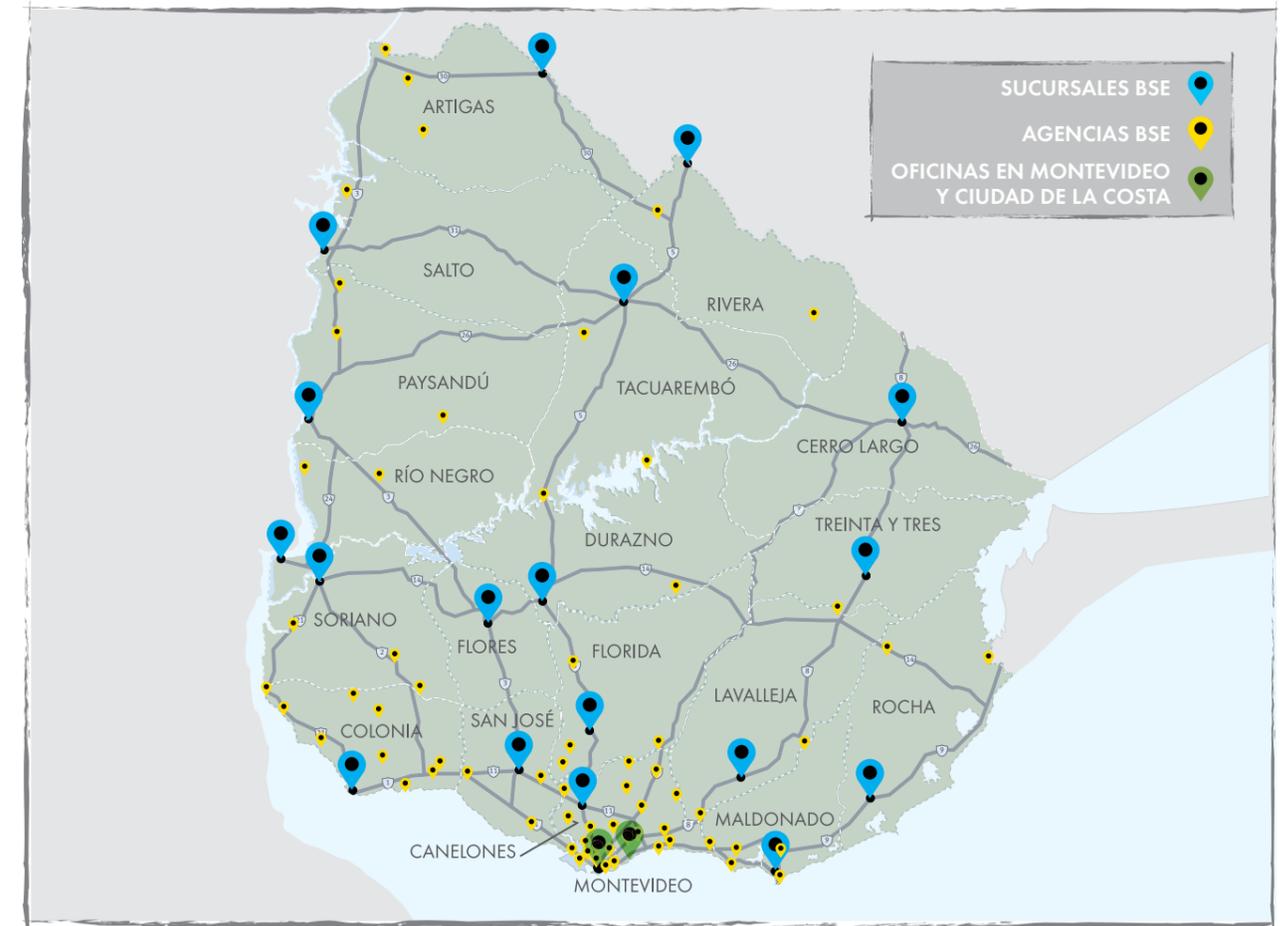
Incorporamos la responsabilidad social como una filosofía en nuestra gestión, definiendo la misma como "el ejercicio proactivo de las responsabilidades derivadas de los impactos que nuestras decisiones y acciones tienen sobre nuestras partes interesadas: funcionarios, clientes, agentes, corredores, proveedores, el Estado, la comunidad, el medioambiente y demás actores institucionales con los que nos relacionamos".

Nuestra estrategia en materia de responsabilidad social tiene como eje principal las acciones en prevención de riesgos, cuya incorporación en la cadena de valor conlleva un compromiso con la comunidad.

Otro eje que identificamos se vincula a las actividades de innovación en nuestra empresa. Nos interesa ordenar los procesos de innovación existentes, detectar oportunidades de mejora y aplicar herramientas que potencien la generación de ideas. En este proceso transversal es clave el apoyo de las altas jerarquías.

Estamos presentes en el país desde el 27 de diciembre de 1911, al promulgarse la ley número 3935 que crea nuestra empresa, en el marco de las reformas estatistas de comienzos del siglo XX. Somos la única aseguradora que cuenta con una red de Sucursales, Agencias y Oficinas de Corredores en todo el país.

PRESENCIA EN URUGUAY



LA UBICACIÓN DE NUESTRAS OFICINAS ES LA SIGUIENTE:

MONTEVIDEO:
CASA CENTRAL Av. Libertador 1465
EDIFICIO VIDA Colonia 1021
CENTRAL DE SERVICIOS MÉDICOS Mercedes 1004
RECLAMACIONES VEHÍCULOS Bvar. Artigas 3821

CENTRO DE ATENCIÓN CIUDAD DE LA COSTA:
 Centro Cívico Ciudad de la Costa - Av. Giannattasio Km. 20



Las regiones y sus departamentos, durante el año 2015 fueron las siguientes: Centro Sur (Canelones, Florida, Durazno y Lavalleja) Este (Cerro Largo, Rocha, Maldonado y Treinta y Tres), Litoral Sur (Colonia, Flores, Río Negro, San José, Soriano) y Norte (Artigas, Paysandú, Salto, Rivera y Tacuarembó).

- NORTE
- LITORAL SUR
- CENTRO SUR
- ESTE

En el año 2016, por razones comerciales de gestión, modificamos el criterio relativo a dichas regiones, migrando hacia una división departamental. Es decir, en este período las regiones se corresponden a los 19 departamentos del país, que cuentan con las siguientes sucursales:

- ARTIGAS**
SUC. ARTIGAS Av. Lecueder No. 252
- CANELONES**
SUC. CANELONES José Enrique Rodó No. 357
- CERRO LARGO**
SUC. MELO 18 de Julio No. 444
- COLONIA**
SUC. COLONIA Gral Flores No. 490 esq. Rivera
- DURAZNO**
SUC. DURAZNO 18 de Julio No. 500
- FLORES**
SUC. TRINIDAD Francisco Fondar No. 611
- FLORIDA**
SUC. FLORIDA Independencia No. 799
- LAVALLEJA**
SUC. MINAS 18 de Julio No. 573
- MALDONADO**
SUC. MALDONADO Ventura Alegre No. 784
- PAYSANDÚ**
SUC. PAYSANDÚ 18 de julio No. 1208
- RÍO NEGRO**
SUC. FRAY BENTOS Treinta y Tres No. 3151
- RIVERA**
SUC. RIVERA Agraciada No. 554
- ROCHA**
SUC. ROCHA Gral. Artigas No. 101
- SALTO**
SUC. SALTO Larrañaga No. 84
- SAN JOSÉ**
SUC. SAN JOSÉ 18 de Julio No. 489
- SORIANO**
SUC. MERCEDES Castro y Careaga y Artigas
- TACUAREMBÓ**
SUC. TACUAREMBÓ 18 de Julio No. 276
- TREINTA Y TRES**
SUC. TREINTA Y TRES J. A. Lavalleja No. 1234

Presentamos nuestra plantilla, según el tipo de contrato y las regiones en las que desarrollamos nuestras actividades.

CANTIDAD DE PERSONAS, DESGLOSADO POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO

TIPO DE CONTRATO	FEMENINO	MASCULINO	TOTALES
Presupuestado	986	800	1786
Contrato Función Pública	38	38	76
Suplente	150	65	215
Becario	89	35	124
TOTALES	1263	938	2201

NÚMERO DE EMPLEADOS, DESGLOSADO POR REGIÓN Y SEXO

REGIÓN	FEMENINO	MASCULINO	TOTALES
ARTIGAS	5	4	9
CANELONES	12	17	29
CERRO LARGO	3	4	7
COLONIA	7	6	13
DURAZNO	4	4	8
FLORES	4	4	8
FLORIDA	7	6	13
LAVALLEJA	7	5	12
MALDONADO	11	11	22
MONTEVIDEO	1160	818	1978
PAYSANDÚ	4	12	16
RÍO NEGRO	4	5	9
RIVERA	4	8	12
ROCHA	2	6	8
SALTO	10	5	15
SAN JOSÉ	6	7	13
SORIANO	8	4	12
TACUAREMBÓ	4	7	11
TREINTA Y TRES	1	5	6
TOTALES	1263	938	2201

Nuestros proveedores

La reglamentación que nos rige es el Texto Ordenado de Contabilidad, Administración y Finanzas (TOCAF). Además de cumplir con estas exigencias legales, a la hora de contratación implementamos un criterio de priorización a pequeñas y medianas empresas (PYMES), ya que nos interesa su desarrollo. A continuación presentamos las categorías de proveedores con los que trabajamos y los pagos efectuados en los dos últimos períodos.



NUESTROS PROVEEDORES

- ABOGADOS
- COBRADORES
- CORREDORES Y AGENTES
- ENTIDADES FINANCIERAS
- INSTITUCIONES MÉDICAS
- LIQUIDADORES
- PROVEEDORES COMERCIALES
- REASEGURADORES
- REPUESTEROS
- TALLERISTAS
- TASADORES

PAGOS A PROVEEDORES:

AÑO	Monto (Moneda: pesos uruguayos)
2015	\$ 5.012.669.130
2016	\$ 4.919.544.932

En cuanto a las adquisiciones, hemos establecido una departamentalización funcional en nuestras unidades de compra. En este sentido, contamos con diferentes procesos de adquisiciones, denominados: Compra Directa, Licitación Pública y Pagos Externos.

BSE EN NÚMEROS

2.201 PERSONAS TRABAJANDO

U\$S 8,2 MILLONES EN GANANCIAS

994.851 PÓLIZAS EMITIDAS

65,8 % PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO URUGUAYO

373.892 INDEMNIZACIONES ABONADAS

180 PRODUCTOS DISPONIBLES

562.764 CLIENTES

44.803 SERVICIOS DE AUXILIO MECÁNICO

3.211 PROVEEDORES

24 hs ATENCIÓN AL CLIENTE

89.2 % NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES CON SINIESTROS

VÍNCULO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

En el marco de nuestras operaciones, nos relacionamos con un amplio abanico de grupos de interés. Tomando como guía metodológica la norma ISO 26000, identificamos las responsabilidades y relacionamiento con éstos. En este sentido, desarrollamos vínculos de retroalimentación constante, en procura de satisfacer sus necesidades y expectativas.

A continuación detallamos los canales a través de los cuales nos comunicamos con estos grupos.



CAPITAL HUMANO



CLIENTES



COMPETIDORES



COMUNIDAD



CORREDORES Y AGENTES



ESTADO



MEDIOAMBIENTE



PROVEEDORES



SINDICATO



CAPITAL HUMANO

Canales de comunicación

Intranet
Correo institucional
Cartelera institucional
Comunicaciones corporativas
Reuniones
Encuentros de comunicación interna
Evaluaciones de desempeño
Encuestas de clima laboral

Temas de interés

Remuneración y beneficios
Salud y seguridad
Igualdad de oportunidades
Desarrollo personal
Desarrollo profesional
Calidad de vida
Clima laboral
Capacitación
Comunicación interna
Conocimiento del negocio



CORREDORES Y AGENTES

Canales de comunicación

Asesoramiento personalizado
Web
E-mail
Call center
Sucursales
Escritorio comercial
Newsletter

Temas de interés

Conocimiento del negocio
Información de productos
Seguridad de la información
Marketing responsable
Comisiones
Emisiones de póliza
Seguimiento de reclamos



PROVEEDORES

Canales de comunicación

Asesoramiento personalizado
E-mail
Call center
Publicaciones en prensa
Reuniones

Temas de interés

Cláusulas y criterios de selección
Cumplimiento de acuerdos
Cumplimiento de obligaciones



CLIENTES

Canales de comunicación

Asesoramiento personalizado
Web
Canal Youtube
Aplicación BSE
Focus groups
Sucursales
Call center
Liga de defensa comercial
Redes sociales

Temas de interés

Conocimiento del negocio
Información de productos
Calidad y precio
Accesibilidad a los productos
Privacidad
Cumplimiento
Marketing responsable



ESTADO

Canales de comunicación

Sesiones de directorio
Reportes de gestión
Reuniones

Temas de interés

Desempeño económico
Calidad y cumplimiento
Reputación
Gestión de riesgo
Sustentabilidad del negocio
Rentabilidad financiera
Gobierno corporativo



SINDICATO

Canales de comunicación

Comisiones
E-mail
Reuniones

Temas de interés

Remuneración y beneficios
Salud y seguridad
Igualdad de oportunidades
Desarrollo de carrera
Capacitación
Clima laboral
Comunicación interna

03

GOBIERNO CORPORATIVO

Estructura
Gestión integral de riesgos



GOBIERNO CORPORATIVO

El Gobierno Corporativo es la forma mediante la cual nuestra Institución se organiza para administrar y controlar la gestión. Lo conforman el conjunto de prácticas adoptadas para llevar adelante la dirección, monitoreo y control del negocio.

Por tanto, en el proceso de toma de decisiones tenemos en cuenta nuestra Carta Orgánica y regulaciones vigentes. Así como también la estructura organizativa, cultura y valores organizacionales que hemos definido.

ESTRUCTURA

Nuestro gobierno corporativo se compone de las siguientes estructuras: dirección, gestión y control.

DIRECCIÓN:

El máximo órgano de dirección es el Directorio, compuesto por un Presidente, un Vice-Presidente y Vocal. Sus funciones principales son:

- Ejercer la administración efectiva de la Institución.
- Aprobar los objetivos estratégicos y supervisar su implementación.
- Promover la cultura corporativa, al tiempo que asegura un adecuado control de los valores éticos y la integridad.
- Proyectar el presupuesto de sueldos, gastos e inversiones.
- Proyectar el Estatuto del Funcionario.
- Designar y destituir al personal.
- Dictar el Reglamento General.
- Responsabilidad máxima del funcionamiento del sistema de Gestión Integral de Riesgos.

Las características de su funcionamiento son las siguientes:

- El quórum mínimo para sesionar es de dos miembros, sus decisiones se adoptarán por mayoría y de acuerdo a la reglamentación que se adopte. En caso de empate, el Presidente tendrá doble voto.
- La periodicidad de reuniones es semanal.
- La duración de su mandato es de 5 años, en tanto no se designen nuevas autoridades.

GESTIÓN:

La estructura de gestión se corresponde con la Gerencia General, Sub Gerencias Generales y Directores de División, quienes están a cargo de implementar políticas, procedimientos, procesos y controles para gestionar operaciones y riesgos.

El *Oficial de Cumplimiento*, es responsable de la implantación, seguimiento y control del funcionamiento del sistema de prevención del riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Por otra parte, el *Responsable Actuarial*, se encarga de brindar asesoría y evaluar en lo relativo a reservas técnicas, primas (*), fijación de precios y el cumplimiento de requisitos legales y regulatorios relacionados.

Dependiendo de la Gerencia General, funcionan los siguientes comités de acuerdo a la frecuencia informada:

COMITÉ	Nº de sesiones durante el ejercicio
Planificación Estratégica	12
Seguimiento de Estrategia Comercial	26
Sistemas	4
Coordinación de Alta Gerencia	12
Riesgos	8
Seguridad de la Información	4
Continuidad del Negocio	6

CONTROL:

Lideran los mecanismos de control el Comité de Auditoría, el Departamento de Auditoría Interna y la Auditoría Externa.

Nuestras autoridades



De izquierda a derecha:
Lic. Fitzgerald Cantero, Sr. Mario Castro, Sr. Guillermo Porras.

Nuestro gobierno está a cargo del Directorio y Gerencia General, quienes toman las decisiones en materia social, económica y medioambiental. En lo que respecta a la representación de nuestra institución, es ejercida por el Presidente asistido por el Secretario Letrado o el Gerente General.

La integración del Directorio es la siguiente:

Presidente: Sr. Mario Castro
Vicepresidente: Cr. Guillermo Porras
Director: Lic. Fitzgerald Cantero

El órgano Gerencia General está integrado por:

Gerente General: Cr. Raúl Onetto
Sub - Gerente General: Cra. Graciela Vidal
Sub - Gerente General: Sr. Nelson Montaldo

Quienes asesoran al Directorio son:

- Secretaría General Letrada - Asesor Letrado: Dra. Raquel Guarnieri
- Auditoría Interna - Auditor General: Cr. Atilio Cogorno
- Oficial de Cumplimiento: Sra. Lilián Tejera

A su vez, la Gerencia General se encuentra asistida por:

- Depto. Gestión de la Estrategia y Proyectos:
Sub Gerente: Ing. Mauricio Marzol

(*) Prima: Precio que el cliente paga por la cobertura que recibe de acuerdo al riesgo asegurado.

Son doce Divisiones que reportan a Gerencia General; las cuales enumeramos junto a sus respectivas jerarquías:

DIVISIONES	RESPONSABLES
ACTUARIA	Ing. Marcelo De Polsi
CAPITAL HUMANO	T/A Alicia Di Bartolomeo
CENTRAL DE SERVICIOS MÉDICOS	Dr. Rodolfo Vázquez
COMERCIAL	Ing. Patricia O' Neill
CONTABLE	Cra. Estrella Rodríguez
FINANZAS	Cr. Raúl Onetto
LEGAL	Dr. Ariel Apotheloz
LOGÍSTICA	Lic. Margarita Saavedra
RECLAMACIONES	Ing. Álvaro Motta
SISTEMAS	Ing. Gonzalo Varalla
SUCURSALES Y AGENCIAS	Sra. Rossana Yo
VIDA	Ing. Patricia O' Neill

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Contamos con un conjunto de políticas que definen los conceptos clave para la Gestión Integral de Riesgos. De acuerdo a estas políticas identificamos, medimos y gestionamos los riesgos definidos.

- C - Gobierno Corporativo**
- E - Evaluación Económica Financiera**
- R - Riesgos**
- T - Tecnología**

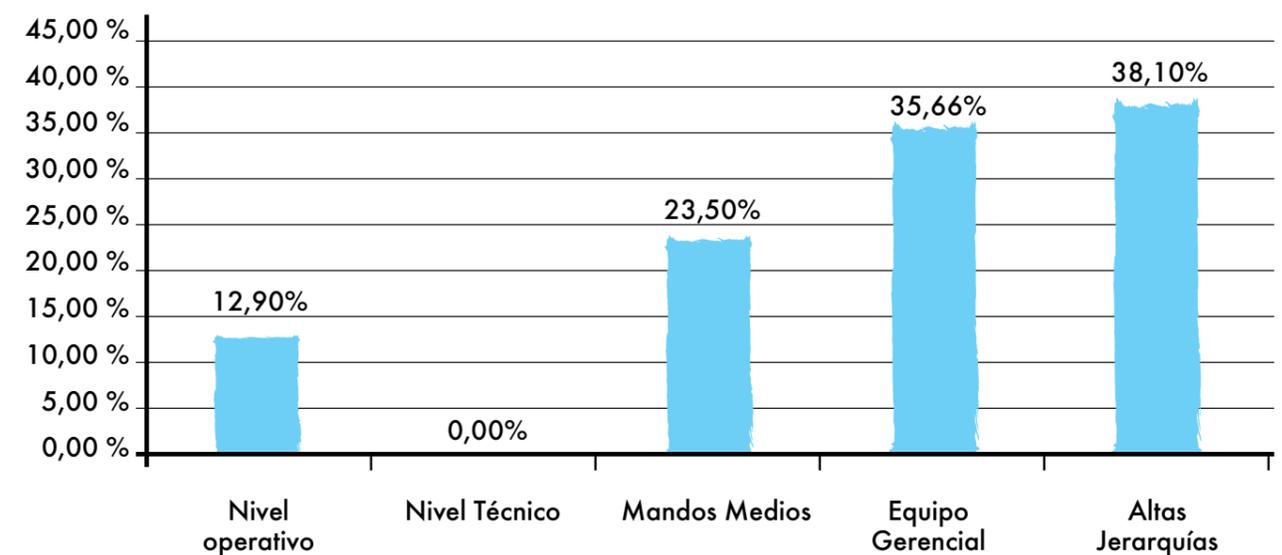
Estamos expuestos a los riesgos de seguros, crédito, liquidez, operacional, mercado, cumplimiento, reputación, lavado de activos y financiamiento del terrorismo y tecnología de la información. El Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LA/FT) es un aspecto destacado en nuestra lucha contra la corrupción, ya que reafirmamos el compromiso de evitar el uso de esta Institución para esos fines.

La estructura orgánica que gestiona este riesgo está compuesta por el Directorio, la Unidad de Cumplimiento -liderada por el Oficial de Cumplimiento- y el Comité de Cumplimiento.

Hemos aprobado el Código de Conducta para la prevención del lavado de activos, donde se enumeran principios éticos y conductas esperadas, como guía de actuación del personal de todos los niveles jerárquicos.

Formamos al personal de las áreas del negocio y apoyo en la prevención de este riesgo.

PORCENTAJE DE EMPLEADOS CAPACITADOS EN ANTICORRUPCIÓN POR CATEGORÍA



Hemos sido calificados en riesgo por la consultora Moody's, la cual brinda opinión acerca de la solvencia futura de nuestros compromisos crediticios, deudas o valores de deuda. Esta consultora nos asigna la calificación "Aaa.uy" (escala nacional) y "Baa2" (escala global moneda local), con perspectiva estable. En su informe, nos otorga la mejor calificación de riesgo en el mercado de seguros local, dando valor a nuestra fortaleza financiera en base a estándares internacionales.

04

DESARROLLO COMERCIAL SOSTENIBLE

Modelo de gestión comercial
Foco en el cliente



DESARROLLO COMERCIAL SOSTENIBLE

En un contexto de enlentecimiento de la economía, el mercado de seguros ha sufrido una desaceleración de la actividad. Dicha situación implica una búsqueda de nuevos nichos de negocios.

Desde nuestra empresa nos enfocamos a la fidelización de nuestros clientes, mediante productos y servicios de calidad. Consideramos fundamental el respeto por la privacidad de clientes por lo que desarrollamos en forma permanente medidas de seguridad necesarias en pos de evitar tratamientos inadecuados de la información.

Somos conscientes de nuestra responsabilidad como empresa pública de servicios. Enfatizamos las prácticas justas en la gestión de nuestra publicidad, promoviendo el consumo sostenible que facilita el acceso a productos y servicios, sobre la base legal que nos regula.



MODELO DE GESTIÓN COMERCIAL

Continuamos trabajando en los procesos de atención, con el fin de brindar un mejor servicio a nuestros socios estratégicos: los asesores. Adecuamos la estructura divisional y comenzamos a implementar las acciones que apuntan a una mayor agilidad y flexibilidad tanto en la atención, cotización, suscripción de riesgos y emisión de pólizas.

Para brindar soporte a los planes de crecimiento y consolidar funciones con otras áreas, como Marketing, Comunicaciones y Productos; creamos el Departamento de Desarrollo Comercial y Marketing (DCM).

Con el objetivo de atender mejor las necesidades de cada nicho de mercado, realizamos una macro segmentación de los asesores.

También trabajamos en el nuevo Portal del Asesor como parte del proyecto de nuevas plataformas digitales con foco comercial; el que contempla aportes e inquietudes de uno de nuestros principales grupos de interés. Se reúnen en un mismo sitio noticias de interés e información de productos y servicios online, a la vez que se facilitan y agilizan los procesos de gestión comercial. Incorporamos nuevas funcionalidades a este portal, para su mayor eficiencia.

El nuevo "Escritorio Comercial" es una herramienta diseñada para que los asesores puedan realizar diversas gestiones comerciales desde una plataforma más atractiva e intuitiva, hoy disponible para dispositivos móviles.

En vistas de perfeccionar nuestras fuerzas de ventas en seguros

del ramo Vida, continuamos capacitando a asesores en todo el país, interiorizándolos en técnicas de comercialización de los productos de dicho ramo. Complementando estas actividades, hemos desarrollado cursos sobre generalidades de seguros, seguros del ramo automóviles, accidentes de trabajo y vivienda.

En estas instancias, hemos utilizado como herramienta el "aula virtual", un entorno web que potencia la formación a distancia. Entre otras funcionalidades, permite el acceso a los contenidos de los cursos y la interacción entre los participantes, logrando así un aprendizaje más personalizado.

CAPACITACIONES TEMÁTICA:	CANTIDAD DE PARTICIPANTES
Automotores	46
Generalidades de Seguros	48
Vida - Ahorro + Vida	170
Vida - Accidentes Personales 365 y Auto + Vida	2
Vida - Renta Personal	171

Mantenemos programas de incentivos a asesores, como por ejemplo el "Incentivo +Plus 2016", que tiene interés en premiar el crecimiento de los ramos y el aumento de cobertura que efectúan los asesores durante la vigencia del programa.

De forma de consolidar nuestra marca en todo el país, unificamos los criterios de imagen corporativa en las oficinas de venta exclusiva de nuestros productos.

Atención a Clientes y Canales Diversos

Estamos abocados a la optimización de los procesos comerciales y para ello hemos creado recientemente el Depto. de Atención a Clientes y Canales Diversos.

IncurSIONamos en canales de comunicación como las redes sociales, así como canales de venta alternativos, como por ejemplo los microseguros y el telemarketing.

FOCO EN EL CLIENTE

Entendiendo que el cliente busca nuevos servicios y formas de comunicación, queremos agregar valor a nuestra relación con este grupo de interés. En este sentido trabajamos en el enriquecimiento de nuestra base de datos, buscando tener una mejor y más ágil comunicación.

Referente a la Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data, (Ley No. 18331-2008), establecemos las medidas de seguridad necesarias, a la vez que reforzamos desde nuestra misión este concepto: "Brindar protección a nuestros clientes y beneficiarios, mediante productos y servicios de calidad".

Gestión de la Innovación

Consideramos la innovación como un objetivo estratégico. Realizamos un Seminario sobre Innovación y Modelos de Negocios, dirigido a referentes de nuestra empresa, que fue dictado por un consultor experto en la materia.

Este proceso de diagnóstico se completó con el desarrollo de varios talleres sobre modelos de negocios en metodología Canvas, a fin de generar insumos para propuestas de mejora. Consideramos que estas actividades, son el puntapié inicial de un proceso fortalecedor de la gestión de la innovación.

Durante el año 2017, prevemos la realización de un nuevo concurso de ideas y la definición de un proceso alternativo donde canalizar la generación de proyectos, nuevos productos, procesos y/o mejorar los existentes.

Presencia en Redes Sociales

Hoy estamos presentes en las siguientes redes: YouTube, Facebook, Twitter y LinkedIn. El lanzamiento de los perfiles oficiales en redes sociales se formalizó en este período y fue muy bien recibido por parte de nuestros socios estratégicos. Internet es un medio muy dinámico, lo que nos obliga a estar atentos a las tendencias y el comportamiento de los usuarios, para decidir incorporarnos en nuevas redes e incluso abandonar otras.

Las Redes Sociales son canales de comunicación con clientes de gran usabilidad, ya que éstos pueden informarse y entretenerse compartiendo recomendaciones, ideas, novedades, fotos, videos y beneficios.

Como objetivos para el 2017 nos proponemos pautar campañas comerciales en nuevos medios como Spotify, Instagram y YouTube, además de llegar al siguiente número de seguidores en las diferentes plataformas:

- **Facebook:** 40.000 seguidores.
- **Google:** Cubrir el 100% de las búsquedas de los usuarios.
- **Google Display:** Superar los 10.000.000 de impresiones en display.

Actualmente, cada plataforma concentra públicos y acciones diferentes, por lo cual debemos definir estrategias independientes:

f Facebook | Generamos contenidos de prevención con el objetivo de concientizar y sensibilizar a la comunidad, sobre la importancia de prevenir siniestros. Compartimos contenidos comerciales que buscan apoyar a la fuerza de venta y buscamos producir interacciones entre los usuarios, con el objetivo de humanizar nuestra marca en Internet.

t Twitter | Trabajamos junto al equipo de Teleservicios, respondiendo en tiempo y forma todas las consultas recibidas. Retwitteamos todos aquellos contenidos de interés, publicados por nuestros socios estratégicos como Unidad Nacional de Seguridad Vial (UNASEV), Fundación Gonzalo Rodríguez y Fundación Alejandra Forlán, así como noticias de prensa que nos involucren.

yt YouTube | Utilizamos este medio como repositorio de campañas comerciales y de prevención.

in LinkedIn | Creamos contenidos internos de la Organización, siendo el medio elegido para iniciativas de endomarketing.*

(*) Endomarketing: estrategia de venta interna hacia el personal.

Mejora de Procesos

En lo que refiere a procesos llevamos adelante las siguientes mejoras:

- Entre las mejoras informáticas que hemos desarrollado, se encuentra la incorporación de la herramienta Business Process Management (BPM), que permite la automatización del proceso de Reclamaciones de Vida Previsional. Se logra una mayor eficiencia en la gestión reduciendo tiempos, a la vez que se maneja un mayor volumen de reclamaciones.
- Un ahorro del 35% en el costo total de los siniestros, entre los que se destaca las mejoras en los tiempos de tramitación de los siniestros automóviles.
- La implantación del proyecto inter-institucional junto al Banco de Previsión Social (BPS) en el ramo de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, ha simplificado trámites de clientes y asesores. La posibilidad de compartir entre ambas instituciones información de salarios, logra una gestión más transparente de estos productos.

Contratación web

Buscamos alinearlos a las necesidades de los clientes por lo que habilitamos la contratación web de algunos de nuestros productos. La modalidad de pago electrónico o desde redes de cobranzas, ofrece la posibilidad de gestionar el seguro en forma más ágil. Desde hace varios años ofrecemos el seguro SOA (seguro obligatorio de automóviles) en esta modalidad y hemos incorporado el Seguro de Viajero y Responsabilidad Civil de Embarcaciones Deportivas.

Reclamaciones Vehículos – trazabilidad

Implementamos un sistema de trazabilidad para siniestros de la rama Vehículos que permite el seguimiento del trámite por parte del asegurado. Mediante la comunicación electrónica, nuestros asegurados tienen la posibilidad de continuar su trámite de siniestro en curso.

Nuevo seguro de accidentes personales

Desarrollamos un nuevo producto para personas mayores de 65 años, en casos de accidentes de este sector de la población. Se trata de un servicio accesible, que brinda tranquilidad en este tipo de situaciones.

Reclamos, Quejas y Sugerencias

Mediante el proceso de Atención y Tratamiento de Reclamos, Quejas y Sugerencias (RQS) escuchamos a nuestros actuales o potenciales Clientes. Además de cumplir con un requerimiento del BCU, esta acción nos impulsa a mejorar nuestros procesos y productos.

Más allá de la normativa vigente sobre sistemas de recepción y atención de reclamos y quejas (circular 2173 del BCU) hemos establecido:

- Un proceso que incluye la evaluación de las incidencias ingresadas para trabajar en la mejora de los procesos y productos aludidos.
- Responsables de cada área para que las incidencias sean tratadas por equipos idóneos.
- Implementación del control de plazos de respuesta por parte del equipo de RQS para un riguroso cumplimiento ante BCU.
- Monitoreo del propio proceso de RQS para detectar oportunidades de mejora.
- Inclusión de sugerencias y felicitaciones, que contribuyen también a la mejora continua.



05

PREVENCIÓN DE RIESGOS

Capacitación
Asesoramiento técnico
Comunicación en prevención



PREVENCIÓN DE RIESGOS

Desde nuestro departamento de Administración de Riesgos proveemos talleres, cursos y asesoramiento técnico para promover la seguridad y la prevención, tal como lo definimos en nuestra Misión.

Capacitamos en seguridad en diferentes temáticas: vial, industrial, agraria, comercial, laboral, hogar, tanto a clientes y sus dependientes, al personal como a la comunidad.

Somos referentes en la temática por lo que nuestros técnicos son convocados a participar en diversos ámbitos y actividades relativas a la prevención.



En ese marco, detallamos los mencionados eventos:

- Participación en el Primer Festival Internacional de Innovación Social (FIIS 2016).
- Exponentes en Jornadas de Ergonomía organizadas por la Asociación Uruguaya de Ergonomía, VIII Simposio Internacional en Seguridad Eléctrica organizado por la Universidad Católica del Uruguay, Jornada UNIT sobre Seguridad Laboral y en el Congreso organizado por la Intendencia Municipal de Salto.
- Integración de comités especializados del Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (UNIT).
- Integración del Consejo Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (CONASAT).
- Apoyo con material teórico y normativo a diversas jornadas sindicales destinadas a la formación de delegados de seguridad.

CAPACITACIÓN

Capacitación en Manejo Defensivo

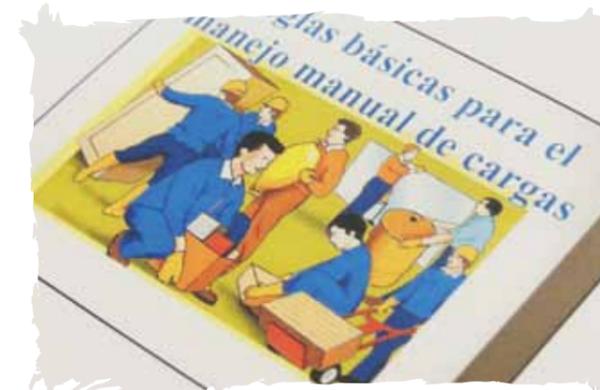
Continuamos con la capacitación en Manejo Defensivo en vehículos livianos, motos, ciclomotores, vehículos pesados, ambulancias, dirigidas al público en general. En el 2016 se realizaron 35 cursos, asistiendo a 1766 personas. La capacitación que apunta a educar sobre la buena circulación en las vías, brinda herramientas de conducta preventiva a los conductores.



Escuela de la espalda

Trabajamos en prevención de riesgos de trastorno músculo esquelético, a través de la aplicación de diferentes estrategias: en forma previa al accidente y después del accidente a efectos de prevenir la ocurrencia de nuevos casos.

Denominamos "Escuela de la espalda", a los talleres dirigidos a trabajadores siniestrados, con algún tipo de lesión de columna debida a levantamiento manual de cargas. En el 2016 se dictaron 45 cursos en nuestra CSM, a los que asistieron 736 personas en tratamiento. Para el año 2017 el objetivo planteado es replicar esta formación en todo el país.



Prevención para repartidores en motocicleta

Capacitamos en prevención a 50 trabajadores cuya ocupación involucra el uso de motocicleta. Esta actividad se implementó en el marco del convenio con las instituciones UNASEV, Ministerio de Seguridad y Trabajo Social (MTSS), Centro de Almaceneros Minoristas, Baristas, Autoservicistas y Afines del Uruguay (CAMBADU) e Instituto Nacional de Empleo y Formación Profesional (INEFOP).

ASESORAMIENTO TÉCNICO

Visitamos pequeñas, medianas y grandes empresas en todo el país para brindar asesoramiento técnico preventivo en los ramos Accidentes de Trabajo y Riesgos Patrimoniales, enfocándonos en las empresas de mayor siniestralidad. En este período se efectuaron 3500 visitas especializadas en riesgos de accidentes de trabajo y 3000 visitas especializadas en riesgos patrimoniales.

Asimismo realizamos visitas técnicas a aquellas empresas que presentaron alta frecuencia de siniestros por lumbalgias y lesiones en miembros superiores por movimientos repetitivos. Complementando los cursos de prevención habituales, capacitamos a 1332 operarios de 200 empresas en los módulos de "manejo y transporte manual de cargas" y "prevención de lesiones en miembros superiores por movimientos repetitivos". En el vínculo con estas organizaciones, logramos que fuera replicada por sus propios técnicos, llegando a 636 operarios más.



Seguridad Vial Infantil

Enmarcado en nuestra política de prevención en el tránsito y en coordinación con la Fundación Gonzalo Rodríguez efectuamos cursos de Seguridad Vial Infantil para el personal, donde participaron 75 personas. Brindamos herramientas para mejorar la seguridad de los niños en las vías de tránsito (como peatones o pasajeros), con especial hincapié en el uso de los Sistemas de Retención Infantil (SRI). Implementamos dos "Puntos de Chequeo" donde técnicos de ambas instituciones, orientaron al personal sobre el buen uso y colocación del SRI.

Educación en riesgos

Participamos en seis "Ferias Interactivas de Economía y Finanzas" (FIEF) del Programa BCU Educa. Más de 1.900 estudiantes, mediante el juego de simulación "Jugate a la Segura", aprenden conceptos de seguros e identifican riesgos asociados a las actividades empresariales. Esto les permite manejar información para la prevención de siniestros y vincularlo con su importancia en el mercado financiero.

Prevención en el Agro

Desarrollamos actividades de promoción de la seguridad en el agro. Es así que hemos llevado adelante los siguientes cursos externos:

- 3 Cursos de Seguridad en el Agro, al que concurrieron 44 personas.
- 1 Curso de Seguridad en el uso de maquinaria agrícola, que contó con 20 personas.
- 2 cursos de seguridad en planta de silos, con 86 asistentes. Participamos en la 21ª edición de la Expo Activa Nacional, organizada por la Asociación Rural de Soriano. Este evento constituye la muestra agroindustrial más importante del interior del país, cuenta con más de 200 expositores, referentes en cuanto a tecnología e innovación en el sector. Estuvimos presentes con un stand, ofreciendo asesoramiento técnico y comercial a través de nuestro Depto. Agronómico y la Sucursal del departamento.



Como lo hacemos todos los años, estuvimos presentes en la Expo Prado 2016, la mayor feria y exposición ganadera, agroindustrial y comercial en nuestro país. Nuestro stand tenía como principal foco la prevención de riesgos, con propuesta de juegos interactivos, con el objetivo de obtener una mayor interacción con los visitantes.

A su vez, el stand contó con la presencia de personal idóneo que brindó asesoramiento a clientes y público interesado en negocios rurales. Complementando estas propuestas, nuestros técnicos prevencionistas brindaron un ciclo de conferencias en materia de Prevención en la Sala de Conferencias de la Asociación Rural del Uruguay (ARU).



COMUNICACIÓN EN PREVENCIÓN

Campaña de prevención en accidentes de tránsito

Lanzamos una campaña multimedios de prevención en accidentes de tránsito, compuesta por menciones de radio, televisión, internet y cine.



Participamos en "Mayo Amarillo", una campaña de carácter internacional, sumando más de 20 países con el objetivo de movilizar a la sociedad toda sobre las consecuencias de la siniestralidad en el tránsito. En el marco de dicha actividad se grabaron 4 spots para difusión a nivel nacional sobre Prevención en el Tránsito: motos, Sistema de Retención Infantil, Cursos de Manejo Defensivo del BSE y hábitos en el tránsito.

En redes sociales se presentó el primer juego en donde el usuario tiene una sola vida. Se trata de conducir un vehículo, en un circuito establecido y avanzar en el mismo si se respetan señales y normas de tránsito. Es un juego innovador, que apunta a generar conciencia sobre la importancia y el cuidado de la vida y está enfocado al público más joven, uno de los sectores más afectados en siniestros de tránsito. En este juego denominado "1 Vida" "No podés pedirle vidas a un amigo, ni comprarlas, ni recuperarla después de media hora. No podés volver a jugar. Como en la vida."

Investigación de siniestros de Accidentes de Trabajo

Destacamos la investigación de siniestros de ADT a través del "Monitor de Accidentes Laborales" que se encuentra disponible en nuestro sitio web institucional, es de libre acceso y está disponible para todo público. Se trata de una herramienta con estadísticas de siniestros por rama de actividad y datos que nos ayudan a gestionar mejoras en políticas de prevención de siniestros, establecer objetivos, estrategias y planes de trabajo en lo que refiere a prevención. También es un insumo para ajustar tarifas, adecuando costos con datos precisos. Por ser de libre acceso también es consultado por gremios de trabajo, MTSS y empresas. Incorporamos información de fallecidos en siniestros de ADT del año 2014 y 2015 y se planifica publicar a la brevedad los datos de fallecidos en 2016.

Prevención en Salud Ocupacional

Contamos con una Comisión de Salud Ocupacional, bipartita y multidisciplinaria a través de la cual gestionamos la prevención, promoción y protección de los riesgos derivados de cualquier ocupación laboral vinculada a nuestra institución. Identificamos grupos de riesgo, e impulsamos diversas iniciativas de prevención. Asimismo es un espacio para el planteo por parte del personal de consultas y recomendaciones en materia de seguridad y salud ocupacional.

06

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Promoción Cultural
Salud y Bienestar



COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Los valores que sustentan nuestra gestión, son los pilares para el relacionamiento con los grupos de interés. En ese sentido, informar y rendir cuentas de las acciones, refuerza nuestro compromiso con la transparencia. Asimismo, las operaciones, decisiones de inversión y adquisiciones incluyen el respeto por los derechos humanos como criterio esencial.

Somos conscientes del impacto de la gestión en el entorno, siendo partícipes en la discusión y búsqueda de soluciones a temas comunitarios.

Como empresa del Estado, participamos en proyectos sociales de gobierno constituyéndonos como un agente de cambio social. Sobre esos valores, apoyamos activamente el VIII Congreso Latinoamericano de Ciegos, cuyo lema fue "Conocer para crecer: Nuestro protagonismo hace la diferencia".

Estamos comprometidos en el marco de la Ley N° 1865 que refiere a la Protección Integral de Personas con Discapacidad, e integramos las Comisiones Departamentales que abordan esta temática, logrando un 95 % de participación en esta iniciativa. Aspiramos a mantener los lazos generados, de forma de promover la defensa de los derechos de personas con discapacidad desde el ámbito público.

PROMOCIÓN CULTURAL

"El yunque embarcado", es una escultura ubicada frente a la fachada del edificio de Casa Central, donada por Rodolfo Barnech, agente de Paso Carrasco, como agradecimiento a nuestra empresa.

La obra fue realizada por el reconocido arquitecto y artista plástico uruguayo Rafael Lorente, quien ha participado en destacados trabajos arquitectónicos y artísticos a nivel nacional. El material que utilizó el artista para la creación de la obra es acero corten, que además de protegerla, permite que mantenga sus características a lo largo del tiempo.



Desde 1914 se publica el **Libro Almanaque BSE**, que históricamente nació como una iniciativa para desarrollar la conciencia del seguro, en especial en las actividades agropecuarias. Esta publicación se fue transformando con el tiempo y diversificando su contenido. En base a esta evolución de temáticas que nos identifican, se ha convertido en una referencia enciclopédica para la comunidad. Nuestra biblioteca institucional canaliza un servicio comunitario que consiste en la posibilidad de búsqueda de artículos, por autor, título o tema en todas las publicaciones del Almanaque y posterior consulta en nuestras salas. Por otra parte, más de 400 personas en forma anual pueden acceder a este material desde nuestras oficinas y a través de la web institucional.



Reivindicando el espíritu integrador de esta publicación, desde el año 2013 contamos con dos nuevos formatos: sistema braille y libro hablado, disponible también en nuestra página web.

En el 2016 se elaboraron 1.000 almanaques en formato audio y 25 en sistema braille, que distribuimos en forma interna a través de nuestra Biblioteca. A nivel de comunidad, se entregan estos materiales a las instituciones Fundación Braille, la Unión Nacional de Ciegos del Uruguay (UNCU), y el Instituto de Rehabilitación Tiburcio Cachón.

Nuestra biblioteca institucional mantiene una filosofía de puertas abiertas a la comunidad y al personal, brindando acceso a las siguientes colecciones especializadas:

- Derecho, Medicina, Seguros: las mismas se encuentran disponibles a la comunidad mediante un sistema de préstamo en sala.
- Colección del estudiante de educación primaria y secundaria: destinada a los hijos y nietos del personal, activo y jubilados. Contamos con un servicio de envío de libros a nuestras Sucursales de todo el país.



Mediante un acuerdo con la Universidad de la República, estamos habilitados a brindar el servicio de desarrollo pre-profesional para estudiantes de la Facultad de Información y Comunicación. Durante el año 2016, fueron 4 las personas que utilizaron este servicio, en prácticas y trabajos de campo.

En el marco de la conmemoración del Centenario del fallecimiento de José Enrique Rodó, hemos integrado el equipo de trabajo entre Ministerio de Educación y Cultura y la Sociedad Rodoniana. En un trabajo en conjunto con estas instituciones se ha confeccionado un catálogo web sobre la obra del citado autor, destinado tanto a investigadores como al público en general.

Utilizamos la laborterapia como herramienta para la rehabilitación destinada a pacientes internados en CSM, con la meta de promover la reinserción laboral de estas personas. Una de las formas es estimular la creatividad y el hábito de lectura, a través de la socialización y el entretenimiento. Vinculado a este programa, se realizan préstamos de revistas, almanaques y juegos de mesa.

Además, 100 personas se beneficiaron de los talleres de lectura con el objetivo de brindar herramientas en técnicas de estudio para el personal.

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

	2015		2016	
Resultado Neto antes de Impuestos	\$ 716.631.145		\$ 240.432.961	
Inversiones en la Comunidad	\$ 2.183.328	0,31%	\$ 4.795.635	1,99%
Accesibilidad	\$ 203.246	0,03%	388.693	0,16%
Educación y Cultura	\$ 1.517.416	0,21%	732.701	0,30%
Prevención de Riesgos y Seguridad Vial	\$ 425.633	0,06%	1.164.932	0,48%
Deporte	\$ 14.535	0,00%	162.674	0,07%
Medioambiente	\$ 22.497	0,00%	205.785	0,09%
Transparencia			505.243	0,21%
Colectivos en situación de vulnerabilidad			1.548.912	0,64%
Innovación			86.694	0,04%

SALUD Y BIENESTAR

Nuevo sanatorio



Las tareas de construcción del nuevo centro hospitalario cumplen con el cronograma establecido, habiendo alcanzado en este período un 31% de avance. Se estima que estas obras concluyan a principios del año 2018.

Actividades científicas



El pasado mes de octubre tuvo lugar en CSM una importante actividad científica sin precedentes en nuestra institución, en el marco del XIX Congreso de la Sociedad de Ortopedia y Traumatología del Uruguay. El médico francés Dr. Philippe Valenti, especialista en cirugía ortopédica, realizó dos intervenciones quirúrgicas de hombro que fueron transmitidas por circuito cerrado, con la concurrencia de nuestro personal médico.

En coordinación con el Ministerio de Salud Pública (M.S.P.), se logró capacitar en Resucitación Cardiopulmonar Básica a 321 personas. Estos talleres se dictan en el marco de la aplicación de exigencias legales sobre la cantidad de personal capacitado en esta temática.

Apoyo a la infancia

Con el objetivo de apoyar a la infancia en situación de vulnerabilidad social, mantenemos lazos de colaboración con la fundación sin fines de lucro "Niños con Alas". Se promueve el desarrollo educativo y social a niños en situación de extrema pobreza, haciendo posible su acceso a salidas didácticas, culturales y de recreación en distintos puntos del país. Estas experiencias enriquecedoras, facilitan el camino hacia la equidad social.

Mantenemos nuestra contribución al Programa de Salud Bucal en el marco del "Plan Juntos", impulsado por Presidencia de la República. Esta acción es apoyada por el Ministerio de Salud Pública y la Facultad de Odontología de la Universidad de la República (UDELAR). A través de nuestro apoyo, se brinda asistencia odontológica en todo el país, en especial a personas de barrios de contexto crítico.

07

NUESTRO EQUIPO HUMANO

Derechos Humanos
Desarrollo Personal



NUESTRO EQUIPO HUMANO

Identificamos a nuestra gente como uno de los pilares del desarrollo sostenible de la empresa. Reconocemos la importancia del buen relacionamiento, el respeto por el diálogo y la participación del personal en los ámbitos que impactan en su desarrollo y mejora de las condiciones laborales. El Sindicato constituye un espacio de intercambio que enriquece ese diálogo.

Bajo la consigna del trabajo en equipo, promovemos la integración creando diversos espacios de participación. La gestión del cambio es un proceso estratégico incorporado en los proyectos que llevamos adelante, por lo que hacemos énfasis en la comunicación y capacitación de cada iniciativa.

Promovemos las buenas prácticas en temas que consideramos fundamentales como la conciliación familiar y laboral, la concientización en salud y la prevención.

NÚMERO Y TASA DE CONTRATACIONES, CON DESGLOSE POR SEXO, EDAD Y REGIÓN.

SEXO	2015		2016	
	Cantidad	Índice	Cantidad	Índice
Masculino	53	2.4%	43	2.0%
Femenino	111	5.1%	80	3.6%
Total	164	7.5%	123	5.6%

EDAD	2015		2016	
	Cantidad	Índice	Cantidad	Índice
Hasta 29 años	115	5.23%	74	3.4%
De 30 a 50 años	48	2.18%	49	2.2%
Mayores de 50 años	1	0.05%	0	0.0%
Total	164	7.5%	123	5.6%

REGIÓN	2015		2016	
	Cantidad	Índice	Cantidad	Índice
Montevideo	164	7.5%	119	5.41%
Canelones	0	0.0%	1	0.05%
Maldonado	0	0.0%	1	0.05%
Florida	0	0.0%	1	0.05%
Soriano	0	0.0%	1	0.05%
Total	164	7.5%	123	5.6%

En el resto de las regiones no se registraron altas.

ROTACIÓN DEL PERSONAL, DESGLOSADA POR SEXO, EDAD Y REGIÓN

SEXO	2015		2016	
	Cantidad	Índice	Cantidad	Índice
Femenino	110	5.0%	60	2.7%
Masculino	67	3.0%	59	2.7%
Total	177	8.0%	119	5.4%

EDAD	2015		2016	
	Cantidad	Índice	Cantidad	Índice
Hasta 29 años	87	4.0%	37	1.7%
De 30 a 50 años	12	0.5%	16	0.7%
Mayores de 50 años	78	3.6%	66	3.0%
Total	177	8.0%	119	5.4%

REGIÓN	2015		2016	
	Cantidad	Índice	Cantidad	Índice
Montevideo	168	7.6%	109	5.0%
Rocha	0	0.00%	1	0.05%
Maldonado	0	0.00%	1	0.05%
Durazno	1	0.05%	0	0.00%
Rivera	1	0.05%	0	0.00%
Cerro Largo	1	0.05%	0	0.00%
Paysandú	1	0.05%	0	0.00%
Colonia	2	0.09%	0	0.00%
Soriano	1	0.05%	1	0.05%
Río Negro	1	0.05%	0	0.00%
Salto	0	0.00%	2	0.09%
Treinta y Tres	0	0.00%	1	0.05%
Canelones	0	0.00%	1	0.05%
Florida	0	0.00%	2	0.09%
Flores	1	0.05%	1	0.05%
Total	177	8.0%	119	5.4%

Desafío, el trabajo flexible

Consideramos importante implementar modalidades de trabajo que logren conciliar la vida personal con la laboral. Con esta intención, nos planteamos como desafío para el año 2017 la reglamentación de trabajo flexible para nuestra gente. Durante 2016 se efectuaron dos experiencias piloto a medida, logrando un resultado satisfactorio para el personal involucrado y la empresa.

DERECHOS HUMANOS

Aspiramos a evitar cualquier forma de discriminación, por lo que desarrollamos políticas tendientes a ello. Entendemos que el mejor camino es impulsar una gestión respetuosa de la diversidad, ya sea de género, edad, discapacidad, entre otros. En el siguiente indicador se muestra la relación del salario base y la remuneración promedio de las mujeres respecto al de los hombres, desglosado por categoría laboral:

	Salario Base		Remuneración	
	2015	2016	2015	2016
Relación General	86%	107%	84%	103%
Alta Dirección	109%	40%	107%	41%
Equipo Gerencial	99%	139%	100%	138%
Mandos Medios	98%	134%	95%	130%
Nivel Técnico	74%	109%	73%	106%
Nivel Operativo	82%	109%	80%	105%

Asimismo, presentamos los siguientes indicadores de diversidad:

COMPOSICIÓN DEL ÓRGANO DE GOBIERNO SEGÚN EL SEXO Y LA EDAD

SEXO	2015		2016	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Femenino	1	16,7%	1	16,7%
Masculino	5	83,3%	5	83,3%
Total	6	100%	6	100%

EDAD	2015		2016	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Menores de 30 años	0	0,0%	0	0,0%
Entre 30 y 50 años	1	16,7%	1	16,7%
Mayores de 50 años	5	83,3%	5	83,3%
Total	6	100%	6	100%

DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA LABORAL Y SEXO

SEXO	2015				TOTAL	
	FEMENINO		MASCULINO		CANTIDAD	%
CATEGORÍA LABORAL	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Alta Dirección	7	0.3%	16	0.7%	23	1%
Equipo Gerencial	78	3.6%	58	2.6%	136	6%
Mandos Medios	135	6.1%	89	4.1%	224	10%
Nivel Técnico	399	18.2%	207	9.5%	606	28%
Nivel Operativo	626	28.5%	582	26.5%	1208	55%
Total	1245	56.7%	952	43.3%	2197	100%

SEXO	2016				TOTAL	
	FEMENINO		MASCULINO		CANTIDAD	%
CATEGORÍA LABORAL	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Alta Dirección	6	0.3%	15	0.7%	21	1.0%
Equipo Gerencial	76	3.5%	53	2.4%	129	5.9%
Mandos Medios	130	5.9%	104	4.7%	234	10.6%
Nivel Técnico	405	18.4%	226	10.3%	631	28.7%
Nivel Operativo	646	29.4%	540	24.6%	1186	53.9%
Total	1263	57.5%	938	42.7%	2201	100.0%

COMPOSICIÓN DE PLANTILLA POR CATEGORÍA LABORAL Y EDAD

CATEGORÍA LABORAL	2015					
	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Alta Dirección	0	0%	3	0.1%	20	0.9%
Equipo Gerencial	0	0%	20	0.9%	116	5.3%
Mandos Medios	2	0%	62	2.8%	160	7.3%
Nivel Técnico	46	2%	392	17.8%	168	7.6%
Nivel Operativo	326	15%	475	21.6%	407	18.5%
Total	374	17%	952	43.3%	871	39.6%

CATEGORÍA LABORAL	2016					
	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Alta Dirección	0	0.0%	3	0.1%	18	0.8%
Equipo Gerencial	0	0.0%	20	0.9%	109	5.0%
Mandos Medios	1	0.0%	82	3.7%	151	6.9%
Nivel Técnico	30	1.4%	442	20.1%	159	7.2%
Nivel Operativo	288	13.1%	523	23.8%	375	17.1%
Total	319	14.5%	1070	48.6%	812	36.9%

Mantenemos una política sobre acoso laboral y acoso sexual, de acuerdo a las reglamentaciones existentes y protegiendo la confidencialidad del personal involucrado.

Creamos un Protocolo de Abordaje a la temática del Acoso Sexual, en el marco del cumplimiento de la ley 18.561. Conformamos un grupo para trabajar el tema en forma institucional, e identificar posibles situaciones a través de la sensibilización del personal.

Entendemos que trabajar la temática Derechos Humanos en el marco de este tipo de actividades fomenta la empatía y promueve el trabajo en equipo.

En el período informado, se llevaron adelante 33 talleres orientados a líderes, en los que participaron 278 personas y se trataron temas vinculados a Gestión Humana, Gestión de la Integración, Calidad de Vida y Acoso Laboral.

Con el objetivo de mantener un diálogo continuo con el personal, hemos incorporado la herramienta "Capital Humano te escucha" para atender sus consultas, reclamos y sugerencias. En forma permanente procuramos difundir los valores institucionales mediante procesos de comunicación acordes.

Desde "Capital Humano te escucha" hemos recibido durante este período 140 demandas, que clasificamos de la siguiente manera:

- 4 consultas
- 106 reclamos
- 30 sugerencias

Se trabaja en forma coordinada con las áreas para dar una respuesta oportuna a quienes utilizan esta vía de comunicación. En lo que hace al relacionamiento con el Sindicato, consideramos fundamental este ámbito de diálogo, y mantenemos un relacionamiento respetuoso que promueve acuerdos bipartitos. A diciembre del año 2016, el 63% de nuestra plantilla se encuentra afiliada.

Contamos con espacios de integración, como lo son las comisiones de ámbito bipartito que tratan diversas temáticas, a saber:

ACOSO LABORAL
ACOSO SEXUAL
ASUNTOS LABORALES
CANTINA
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y DISCIPLINA
PRESUPUESTO
SALUD OCUPACIONAL
VESTIMENTA

Se ha renovado el convenio colectivo por un plazo de tres años con el Sindicato, cubriendo al 100% del personal.

En líneas generales se hicieron acuerdos sobre:

- Beneficios de salud
- Políticas permanentes de renovación generacional
- Protocolo de actuación para la temática Acoso Laboral
- Régimen horario
- Sistemas de remuneración por cumplimiento de metas

En busca de agilizar y profesionalizar los procesos de selección del personal, se aprobaron cambios en la metodología para Concursos Internos. Los principales avances se vinculan a la planificación anual, integración de tribunales, elección de delegados de concursantes, ajuste de la duración del concurso y uniformización de criterios de actuación.

Por otra parte, como forma de facilitar el vínculo con personas discapacitadas implementamos el programa de formación interna en Lengua de Señas Uruguaya (LSU). Estas capacitaciones son coordinadas desde el año 2013, con el Centro de Investigación y Desarrollo de la Persona Sorda (CINDE). Están dirigidas a personas que desempeñan sus tareas en áreas con atención al público y busca la mejora de sus competencias lingüísticas en LSU, para interactuar en éste y otros ámbitos. En el 2016 once personas completaron su formación.

DESARROLLO PERSONAL

Actividades de Integración

Entendemos la importancia de instaurar un espacio dirigido a nuestro personal, de forma de canalizar sus expectativas solidarias. En ese sentido, desarrollamos la primera experiencia de voluntariado, brindando apoyo logístico y nexos institucionales para llevar adelante tales acciones.



La iniciativa, consistente en la donación de alimentos típicos de las fiestas tradicionales de fin de año a refugios para personas sin hogar, fue implementada en todo el país, en coordinación con el Ministerio de Desarrollo Social. Creemos que esta experiencia, que ha sido positiva, sienta las bases para el crecimiento del voluntariado, fortaleciendo la integración.

Mantenemos el espacio "Atletas BSE" dirigido a nuestra gente, a cargo de un entrenador físico. Este grupo de 50 personas que concurren fuera del horario laboral a un plan de entrenamiento físico, mejoran su calidad de vida participando en actividades integradoras. Además, se han realizado torneos en diversos deportes como: fútbol sala, voleyball y pesca.



Nos interesa apoyar el espacio cultural denominado "Coro BSE- A todo riesgo", que está compuesto actualmente por 23 personas, entre personal, jubilados, así como invitados. Este grupo ha participado en más de 14 actuaciones públicas, dentro y fuera del país.



Como es tradición, celebramos juntos la finalización del año entre compañeros de trabajo de todo el país.

Desarrollamos acciones de rehabilitación para el personal con secuelas por cirugía protésica, articulando procesos de seguimiento que han hecho posible reducir el tiempo de reintegro laboral.

Tomamos medidas en cuanto al personal que desempeña sus labores en el área de atención telefónica comercial, cumpliendo con las reglamentaciones sobre descansos y realizando estudios de audiometrías anuales, a fin de detectar en forma precoz la posible pérdida de audición.

El personal de Sala de yeso de CSM está expuesto a enfermedades pulmonares, por lo cual efectuamos estudios específicos para prevenir dichas patologías.

A continuación, presentamos las horas de capacitación del personal, con sus respectivos desgloses:

HORAS PROMEDIO DE CAPACITACIÓN POR PERSONA

	2015	2016
TOTAL	Promedio	Promedio
TOTAL HORAS CAPACITACIÓN	10.11	14.28

HORAS PROMEDIO DE CAPACITACIÓN, DESGLOSADAS SEGÚN SEXO

	2015	2016
SEXO	Promedio	Promedio
Femenino	8.73	16.48
Masculino	11.92	11.32

HORAS PROMEDIO DE CAPACITACIÓN, DESGLOSADAS SEGÚN CATEGORÍA LABORAL

	2015	2016
CATEGORÍA LABORAL	Promedio	Promedio
Altas jerarquías	2.11	3.26
Equipo gerencial	7.03	15.57
Mandos Medios	4.35	19.89
Nivel Técnico	11.87	16.15
Nivel operativo	10.80	12.23

Maternidad y lactancia



En el respeto de la maternidad de nuestras funcionarias, inauguramos una sala de lactancia totalmente equipada en Casa Central. Complementando estas mejoras, 14 personas participaron en talleres sobre lactancia, en el marco de un convenio con el Banco de Previsión Social (BPS).

Las funcionarias tienen derecho a la licencia estipulada por ley y además, a una reducción en su jornada laboral hasta el cumplimiento de un año de su hijo.

Campañas

Nos sumamos a la **campaña de lucha contra el cáncer de mama**, adhiriendo las pautas de la Comisión del Ministerio de Salud Pública. La campaña de comunicación interna que desarrollamos refuerza la conciencia de la necesidad de los controles periódicos.



En el **Día Mundial de la Diabetes** se brindó información sobre esta enfermedad, su forma de prevención y la necesidad de la realización de controles. Esto se logra en coordinación con la Asociación de Diabéticos del Uruguay.

Realizamos acciones con el objetivo de concientizar al personal sobre los peligros del tabaquismo. Participamos en el **Día Mundial del Tabaquismo**, realizando un taller al que concurrieron 35 personas, y que contó con la realización de pruebas de capacidad pulmonar.

A continuación, presentamos indicadores referentes a salud y seguridad laboral:

TASA DE AUSENTISMO (*)

PERÍODO	2015	2016
SEXO		
Femenino	4.20%	4.29%
Masculino	2.12%	2.07%
Total	6.32%	6.36%

(*) Incluye faltas por motivos personales (faltas con y sin aviso), enfermedad, enfermedad profesional, accidentes de trabajo.

TASA DE ACCIDENTES LABORALES

TASA POR ACCIDENTES LABORALES	2015	2016
SEXO	Índice	Índice
Femenino	0.08%	0.168%
Masculino	0.03%	0.052%
Total	0.12%	0.22%

TASA POR ACCIDENTES LABORALES	2015	2016
REGIÓN (*)	Índice	Índice
Montevideo	0.12%	0.214%
Tacuarembó	0.00%	0.004%
Soriano	0.00%	0.002%
Total	0.12%	0.22%

(*) En el resto de las regiones no se registraron accidentes laborales.

Tasa de enfermedades profesionales. Al igual que en el año 2015 no se registraron enfermedades profesionales.

TASA DE DÍAS PERDIDOS

(comprende accidentes laborales y enfermedades profesionales):

TASA DE DIAS PERDIDOS	2015	2016
SEXO	Índice	Índice
Femenino	0.08%	0.16%
Masculino	0.03%	0.05%
Total	0.11%	0.21%

TASA DE DIAS PERDIDOS	2015	2016
REGIÓN (*)	Índice	Índice
Montevideo	0.11%	0.201%
Tacuarembó	0.00%	0.004%
Soriano	0.00%	0.002%
Total	0.11%	0.21%

(*) En el resto de las regiones no se registraron días perdidos.

Referente al tipo de lesiones reportadas, informamos que las mismas son de tipo leve.

TIPOS DE LESIONES

Cervical / Lumbalgia / Hombro
 Enfermedad profesional
 Herida de mano
 Traumatismo de cráneo
 Traumatismo de tronco
 Traumatismo en miembros superiores e inferiores

Beneficios

Entendemos que los beneficios concedidos a nuestra gente constituyen una política institucional que apunta al bienestar y equilibrio entre la vida laboral y personal. Se destacan, entre otros, la partida por tratamientos médicos no cubiertos por las instituciones médicas, el fondo para el tratamiento de adicciones y la partida para honorarios médicos por parto.

En cuanto al fondo para el tratamiento de adicciones, en este período accedieron dos personas al mismo. La cobertura ofrecida en este tipo de patologías adictivas incluye tratamientos médicos de hasta tres meses de internación hospitalaria y tratamientos ambulatorios de hasta 6 meses. En ambos casos deben realizarse en instituciones nacionales habilitadas por la Junta Nacional de Drogas.

El Centro de Educación Inicial del BSE (CEIBSE), es la guardería de la institución que funciona en la capital del país, a la cual concurren más de 70 hijos de nuestro personal. Realizamos un aporte económico a la Comisión Directiva de este Centro, para posibilitar su funcionamiento, garantizando el 75 % de dicha cuota mensual.

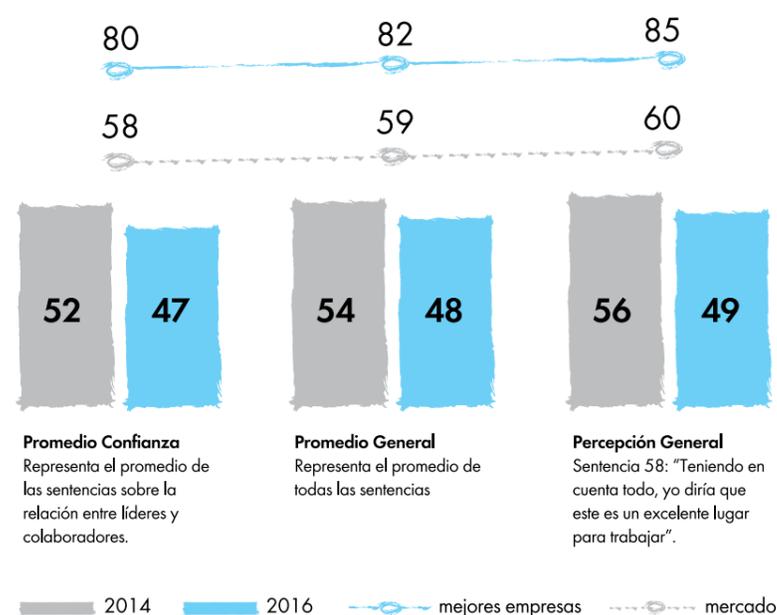
En la siguiente tabla se detallan las prestaciones sociales de acuerdo al tipo de contrato laboral:

BENEFICIO	PRESUPUESTADO Y CONTRATO DE FUNCIÓN PÚBLICA	SUPLENTE	BECARIO
Partida mutual personal	SI	SI	SI
Partida mutual núcleo familiar	SI	SI	NO
Hogar constituido	SI	SI	NO
Asignación familiar	SI	SI	NO
Premio por matrimonio	SI	NO	NO
Premio por nacimiento	SI	NO	NO
Honorarios médicos por nacimiento	SI	NO	NO
Honorarios médicos psiquiátricos	SI	NO	NO
Bonificación en medicamentos y lentes	SI	SI	NO

Clima Laboral

Para identificar fortalezas y detectar oportunidades de mejora, medimos el clima laboral desde el año 2010 a través de una encuesta, con el asesoramiento de la empresa Great Place to Work (GPTW). En este proceso existen garantías de confidencialidad y el personal participa en forma individual y voluntaria con una frecuencia de dos años. Los niveles de participación rondan en el 58 % en este período.

A continuación presentamos los resultados generales de nuestra empresa en comparación con los resultados de las mejores empresas para trabajar.



Las columnas reflejan los valores del BSE en 2014 y 2016. La línea celeste, los resultados de las mejores empresas para trabajar en 2016 en nuestro país. La línea gris punteada, el promedio de todas las empresas que participaron de la encuesta.

Desempeño por competencias

Hace cuatro años comenzamos un proceso estratégico que ha sido gradual y de impacto en la cultura institucional. Este sistema se basa en la Evaluación del Desempeño por competencias, cuyo objetivo es el de potenciar las competencias requeridas de las personas de acuerdo a su función.

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.

Cada persona es protagonista del propio recorrido de aprendizaje, contando con las herramientas necesarias para la mejora.

Este proceso es cíclico ya que una vez finalizado el plazo para la ejecución de las actividades y monitoreado su cumplimiento, se reevalúan las necesidades de crecimiento.

EVALUACIÓN DE NUESTRO PERSONAL

	2015		2016	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
SEXO				
Masculino	733	33,3%	726	33,0%
Femenino	899	41,0%	927	42,1%
Total	1.632	74,3%	1.653	75,1%

	2015		2016	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
CATEGORÍA LABORAL				
Altas jerarquías	16	0,7%	12	0,6%
Equipo Gerencial	123	5,6%	81	3,7%
Mandos Medios	203	9,2%	190	8,6%
Nivel Técnico	315	14,4%	416	18,9%
Nivel Operativo	975	44,4%	954	43,3%
Total	1.632	74,3%	1.653	75,1%

Culminación de Estudios Secundarios

Con gran satisfacción por los logros obtenidos en una primera experiencia en el año 2015, trece personas culminaron sus estudios secundarios por el Programa de Culminación de Enseñanza Secundaria (ProCES) en el año 2016. Esta iniciativa, que se desarrolla en coordinación con la Administración Nacional de Educación Pública, tiene como objetivo el acceso y la culminación de la enseñanza media en Uruguay.



08

GESTIÓN AMBIENTAL

Biodiversidad
Energía
Materiales
Residuos



GESTIÓN AMBIENTAL

Como empresa de servicios, consideramos especialmente aquellos aspectos de nuestra gestión que impactan en lo ambiental. Nos comprometemos con esta causa, incorporando iniciativas de este tipo en nuestros procesos estratégicos.

Posibilitamos el envío de facturas en forma electrónica a quienes opten por este sistema. A través de correo electrónico enviamos más de 56.000 facturas a la fecha. La conservación ambiental también está presente en nuestros productos.

Los seguros forestales proveen en forma específica la protección contra incendios, y brindan un respaldo adicional a los programas nacionales en esta materia.

Contamos con una flota de vehículos propios, cuya frecuencia de mantenimiento asegura que se encuentren libres de sustancias contaminantes. En cuanto al cambio de baterías y cubiertas de los vehículos, gestionamos su distribución a empresas encargadas de reciclaje.

En base a la concepción social de empresa pública, apoyamos proyectos educativos y mantenemos alianzas con organizaciones gubernamentales que contribuyen a la creación de conciencia ambiental.

Desde el año 2008 donamos el papel en desuso a la ONG Repapel. En este período hicimos entrega de 24.761 kilos de papel, contribuyendo a la educación medioambiental en las escuelas públicas.

Plan de emergencia y evacuación



Hemos desarrollado un plan de emergencia para situaciones de riesgo, entrenando al personal en forma periódica a fin de enfrentar tales situaciones. Desde el 2016 contamos con un Manual de Procedimientos para aplicar el plan de emergencia y evacuación, en una primera instancia de nuestra Casa Central. Este documento alcanza a nuestro personal, al personal tercerizado y a clientes.

Realizamos el primer simulacro de evacuación en el edificio Casa Central. El mismo fue evaluado como "altamente positivo" por personal de la Dirección Nacional de Bomberos que colaboró junto al equipo que lideró este proyecto.

BIODIVERSIDAD



Ubicado en la Ruta Nacional N° 47, en la localidad de Cerrillos del Depto. de Canelones se encuentra nuestro Parque Joaquín Suárez. Desde su creación en 1944, se posicionó como un excelente referente a nivel paisajístico y ambiental. En esta área de más de 700 hectáreas se han conservado los bosques nativos y se ha desarrollado un parque forestal con variedad de especies. Robles, encinas, fresnos, pinos, olmos, araucarias y álamos, entre otras, son las diferentes especies que le otorgan a este parque características únicas en el país.



El Parque Joaquín Suárez, desde el año 2015 forma parte del "Área Protegida con Recursos Manejados Humedales del Santa Lucía" que integra el Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP) de Uruguay.

El río Santa Lucía es fuente de agua, y el cuidado de los bosques en su cuenca resulta vital, por su efecto filtro y esponja. Estos bosques cargan el agua de lluvia, la filtran lentamente y recargan los acuíferos, a la vez que regulan las inundaciones, actúan como amortiguador del caudal y reducen la acción erosiva del agua. Asimismo, retienen las partículas de suelo en suspensión (coloides) y también los agroquímicos de las labores agrícolas que se realizan en la cuenca.

Entre otros valores ambientales del Parque, cabe destacar que provee el hábitat ideal para las especies de la fauna nativa, y allí se pueden observar diversas especies consideradas "prioritarias para la conservación" en nuestro país.

A través de nuestro Departamento Agronómico se gestiona de forma sostenible este parque, contribuyendo a la conservación de estos humedales de importancia nacional.

ENERGÍA

Nuestra política de eficiencia energética se ha desarrollado de acuerdo a la evaluación de impacto en la gestión de nuestra labor diaria. Hemos sustituido en forma total los monitores por equipamiento eficiente.

En esta línea, incorporamos iluminación con tecnología LED en nuevas obras edilicias. Se prevé que transcurrido el año 2017, en materia de acondicionamiento térmico, se sustituyan los actuales equipos de aire acondicionado tipo Split por unidades centrales de Volumen de Refrigerante Variable. Estos equipos permiten la alimentación de varias unidades interiores en forma simultánea, más eficiente en el consumo de energía, con control centralizado y facilidad de mantenimiento. Además, cambiamos el consumo de combustible fósil por energía eléctrica de generación renovable.

CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO

PERÍODO	2015	2016
Fuentes Renovables		
Electricidad	13.293.468 MJ	14.959.375 MJ
Total Fuentes Renovables	13.293.468 MJ	14.959.375 MJ
Fuentes No Renovables		
Fuel Oil	1.776.380 MJ	8.373.850 MJ
Queroseno	1.218.106 MJ	1.022.406 MJ
Gasoil	100.483 MJ	193.144 MJ
Gas Natural	379.284 MJ	408.475 MJ
Diesel Oil	0	0 MJ
GLP	235.784 MJ	269.898 MJ
Nafta Super		149.546 MJ
Total Fuentes No Renovables	3.710.037 MJ	10.417.319 MJ
Total Consumo Energético Interno	17.003.505 MJ	25.37.694 MJ

(MJ): Megajoules)

MATERIALES

Nuestra operativa diaria se basa en la utilización de papel como material principal. Estamos trabajando en forma permanente para disminuir su utilización, implementando procesos comerciales y de gestión eficiente de este recurso. La siguiente tabla muestra la relación entre la utilización de material papel medido en resmas (cada resma contiene 500 hojas de papel) entre ambos períodos.

CANTIDAD DE PAPEL CONSUMIDO

AÑO	Resmas de Papel
2015	17,493
2016	5,295

Una de las estrategias que llevamos adelante es la sustitución de la técnica de microfilmación de los documentos por la técnica de digitalización. Este cambio en el tipo de equipamiento utilizado implica la no utilización de líquido revelador, impactando en la eliminación del vertido a las redes de saneamiento. Alineados a esto, trabajamos para implementar la Historia Clínica Electrónica en nuestra Central de Servicios Médicos.

RESIDUOS

Como empresa de servicios nos comprometemos a mitigar el impacto de los residuos generados en nuestras actividades.

Estos se clasifican de acuerdo a su origen en:

- Residuos de oficina
- Aparatos eléctricos y electrónicos
- Restos de vehículos siniestrados
- Residuos hospitalarios (CSM)

En lo referente a los residuos electrónicos, nos abocamos a definir una política al respecto. Trabajamos junto a una empresa certificada por la Dirección Nacional del Medioambiente (DINAMA) en todos sus procedimientos de gestión. De esta forma nos aseguramos una disposición final de monitores y residuos electrónicos amigable.

RESIDUOS NO DOMICILIARIOS	2015		2016	
	kg	m ³	kg	m ³
Residuos de Oficina				
Papel para reciclaje	34.368		46.588	
Otros residuos		1.700		1.334

RESIDUOS HOSPITALARIOS	2015		2016	
	kg	m ³	kg	m ³
Residuos infecciosos		382		
Residuos no infecciosos		1.636		1.477

Cantidad estimada de cartuchos de impresora devueltos a proveedores para su reciclaje	870
---	-----

Los residuos que generamos tienen la siguiente disposición final:

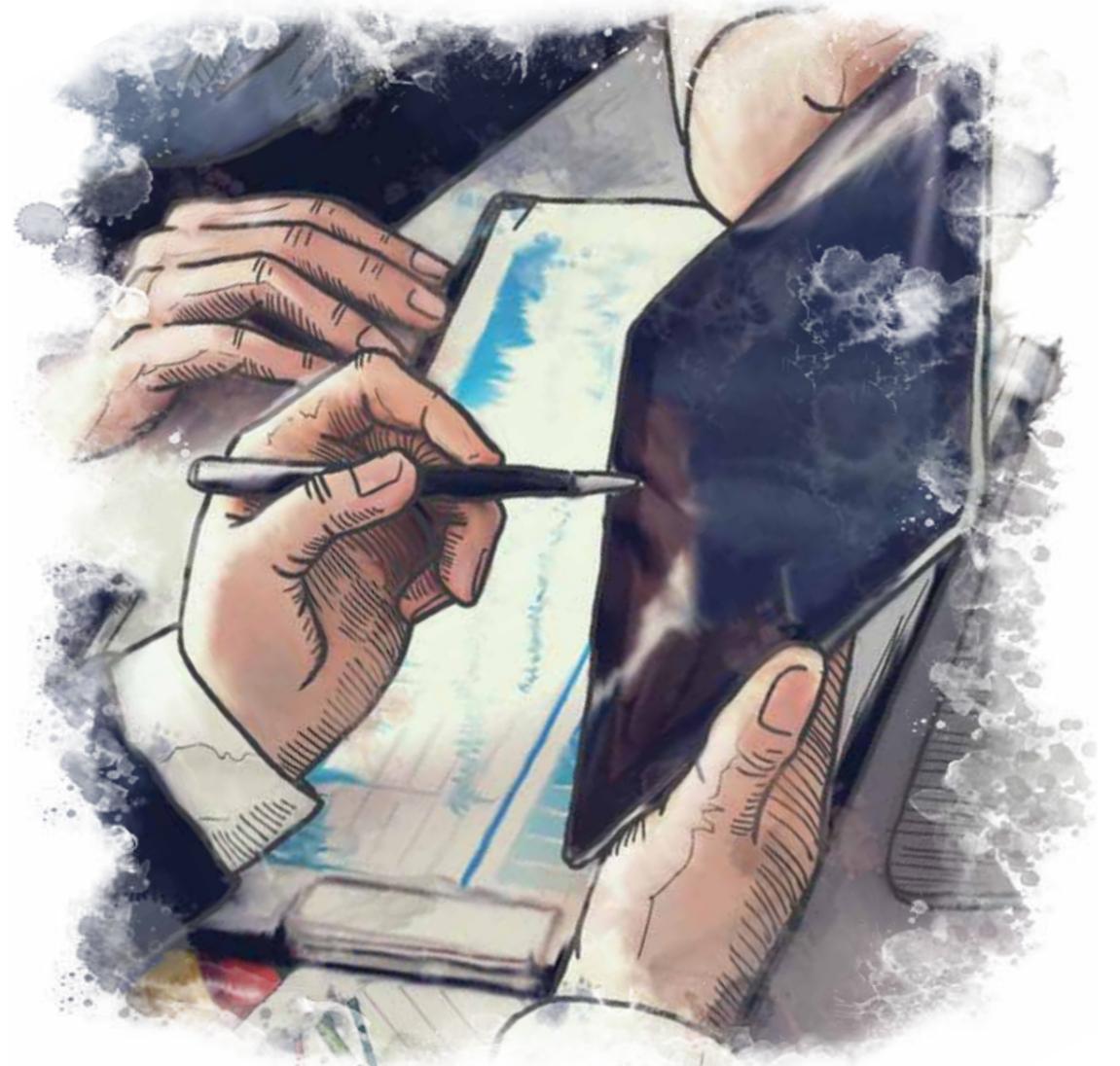
CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS	DISPOSICIÓN FINAL
Residuos de oficina	
Papel	Reciclaje
Otros residuos	Vertedero
Aparatos eléctricos y electrónicos	
Cartuchos de impresora	Reutilización
Equipos y monitores en funcionamiento	Reutilización
Aparatos en mal estado	Reciclaje
Restos de vehículos siniestrados	
Con valor de remate	Reutilización
Sin valor de remate	Reciclaje
Residuos hospitalarios	
Infecciosos	Vertedero
No infecciosos	Vertedero

Participamos en el Programa "Reciclamos Juntos" de la Expo Prado 2016. Este programa, consistente en un plan de gestión de residuos integral, impulsa el desarrollo de eventos sustentables. Las actividades se desarrollaron en base a tres ejes de acción: gestión de residuos de yerba usada, clasificación de residuos reciclables y recolección de aceite vegetal usado. De esta forma, se reciclaron aproximadamente 5 toneladas de residuos y 320 litros de aceite vegetal usado, cuyo destino final asegura un correcto manejo ambiental.

09

DESEMPEÑO ECONÓMICO

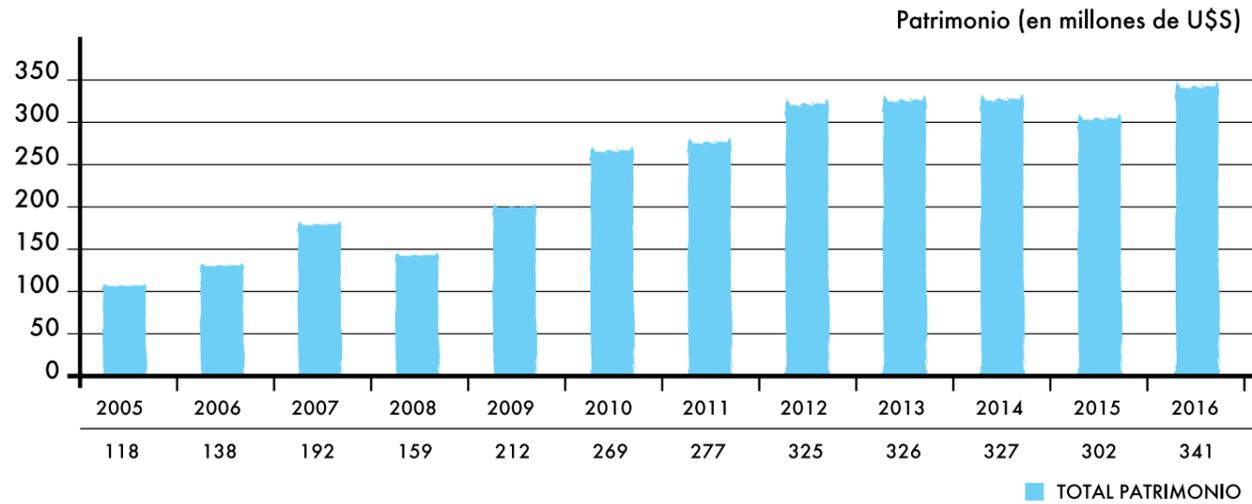
Resultados
Posición en el mercado



RESULTADOS

Los resultados del Balance 2016 muestran que obtuvimos ganancias por U\$S 8,2 millones y las ventas totales aumentaron 3,2% en relación a 2015. En términos generales, las ganancias se explican por el destacado resultado financiero, que permitió superar el resultado técnico negativo.

Nuestro patrimonio asciende a U\$S 341 millones, manteniendo una muy buena solvencia financiera ya que se supera el capital mínimo requerido por el BCU.



EXPRESADO EN MILLONES DE DÓLARES AL CIERRE DE CADA PERÍODO

POSICIÓN EN EL MERCADO

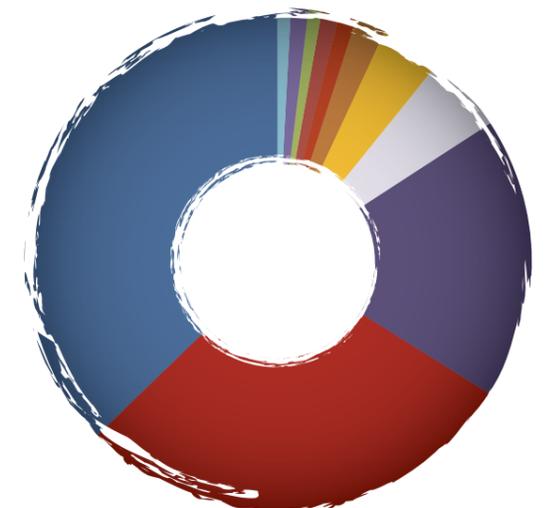
La participación en el total del mercado se ubica en 65,8%. En los ramos en competencia (sin ADT ni Vida Previsional) es 39,3%, levemente inferior al 40,1% de 2015.

PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO: EVOLUCIÓN 2015 - 2016 POR RAMO

RAMO	2015	2016
Incendio	63,20%	60,50%
Vehículos	47,50%	46,40%
Robo	51,40%	48,90%
RC	38,50%	40,60%
Caución	55,80%	52,00%
Transporte	33,30%	30,60%
Otros	13,00%	13,30%
Vida	22,80%	22,80%
Vida Previsional	100%	100%
Accidentes de Trabajo	100%	100%
Rurales	55,90%	53,80%
Ingeniería	32,70%	21,50%
Crédito	10,20%	9,00%
Mercados en competencias	40,10%	39,30%
Total	65,10%	65,80%

PESO DE CADA RAMA EN EL TOTAL DE LAS VENTAS

● Vida Previsional	(37%)	● Transporte	(1%)
● Accidentes	(29%)	● Robo	(1%)
● Vehículos	(18%)	● RC	(1%)
● Vida	(5%)	● Otros	(1%)
● Incendio	(4%)	● Ingeniería	(0%)
● Rurales	(2%)	● Crédito	(0%)
● Caucción	(1%)		



Ventas

Durante 2016 el nivel total de ventas creció 3,2%, desglosamos el crecimiento en las tres principales cadenas de valor:

Vida Previsional

Es el principal ramo de nuestra empresa; creció en ventas un 28,9% (por encima de la inflación), en línea con el esperado aumento de jubilaciones por el nuevo sistema previsional.

En 2016 se logró atenuar el resultado negativo gracias a ajustes en criterios normativos y acciones para equilibrar el ramo de pólizas colectivas de afiliados a las Administradoras de Fondos Previsionales (AFAPs). Seguimos impulsando cambios regulatorios para ayudar a equilibrar los resultados en el corto plazo.

Accidentes de Trabajo (ADT)

Es el segundo ramo en ventas y tuvo una caída del 12,6%, esperable a partir de la implantación del nuevo proceso de emisión mensual de pólizas. Este cambio permitió mejorar la gestión interna y hacia nuestros clientes, y estimamos que la pérdida de ventas se recuperará en 2017. ADT muestra un resultado técnico equilibrado.

Ramos en Competencia

Las ventas disminuyeron 3,2%. En Vehículos, la caída se explica por la fuerte competencia por precio; a pesar de ello, el resultado técnico es equilibrado, reflejando el esfuerzo en abatir costos principalmente en las áreas de Reclamaciones.

En ramos como Rurales, Incendio y Transporte impactó la caída de la cotización del dólar, mientras que en Vida la baja se debe a la caída de ventas de préstamos hipotecarios por parte de los principales clientes.

VENTAS POR REGIÓN (*)

	AÑO 2015	AÑO 2016
REGIÓN	Totales en U\$S	Totales en U\$S
ARTIGAS	3.055.951	2.629.607
CANELONES	14.358.717	14.963.472
CERRO LARGO	3.703.064	3.637.715
COLONIA	11.561.774	11.536.828
DURAZNO	4.192.711	4.528.152
FLORES	2.868.253	2.828.977
FLORIDA	9.220.702	9.125.576
LAVALLEJA	5.910.753	5.877.074
MALDONADO	17.094.931	17.172.152
MONTEVIDEO	618.993.649	726.820.777
PAYSANDÚ	14.176.888	14.187.755
RÍO NEGRO	3.524.369	3.351.519
RIVERA	7.528.790	7.468.720
ROCHA	3.622.934	3.576.271
SALTO	10.325.721	9.150.492
SAN JOSÉ	12.146.608	12.116.237
SORIANO	7.947.533	7.228.422
TACUAREMBÓ	4.803.107	4.855.693
TREINTA Y TRES	5.679.047	5.199.506
TOTAL:	760.715.502	866.254.945

(*) Moneda informada: dólares americanos

DISTRIBUCIÓN DE LAS VENTAS POR CANAL DE COMERCIALIZACIÓN

CANAL	2015	%	2016	%
AGENCIA	87.415.900	11,49%	88.795.082	10,25%
CORREDOR	353.861.135	46,52%	359.449.555	41,49%
DIRECTO	319.438.467	41,99%	418.010.308	48,25%
TOTAL U\$S	760.715.502	100,00%	866.254.945	100,00%

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO (en moneda: pesos uruguayos)

	2015	2016
Valor Económico Directo Generado	24.514.402.876	28.173.458.159
Ventas netas	21.451.996.943	24.699.038.503
Inversiones Financieras e Inmobiliarias	3.054.676.055	3.466.458.403
Resultados Extraordinarios	7.729.878	7.961.253
Valor Económico Distribuido	24.210.039.479	27.933.025.199
Gastos de funcionamiento	20.662.187.597	24.136.323.171
Sueldos y prestaciones de los empleados	3.133.400.806	3.444.068.247
Pagos al gobierno	412.267.748	348.206.026
Pagos a proveedores de capital	0	0
Inversiones en la Comunidad	2.183.328	4.427.755
Valor Económico Retenido	304.363.397	240.432.960

10

ÍNDICE GRI



ÍNDICE DE ASPECTOS GRI PERÍODO 2016

CATEGORÍAS	ASPECTO	INDICADORES	PÁGINA	INFORMACIÓN ADICIONAL
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES				
	Estrategia y análisis	G4-1	6	
		G4-3	6	
		G4-4	68 a 71	
		G4-5	13	
		G4-6	13	
		G4-7	12	
		G4-8	13	
		G4-9	17	
		G4-10	15	
	Perfil de la organización	G4-11	52	El 100% de los empleados está cubierto por el Convenio Colectivo.
		G4-12	16	
		G4-13		
		G4-14		No aplica
		G4-15	6 a 7	
		G4-16		El BSE no ocupa cargos de gobierno en asociaciones y organizaciones nacionales e internacionales.
	Aspectos materiales y cobertura	G4-17		El BSE es la única entidad que figura en los Estados Financieros
		G4-18	74	
		G4-19	75	
		G4-20	74 y 76	
		G4-21	74 y 76	
		G4-22	14	Se ha modificado el criterio de información por regiones, de acuerdo a la gestión comercial.
		G4-23		No se constataron cambios significativos.
	Participación de los grupos de interés	G4-24	18	
		G4-25	18	
		G4-26	19	
		G4-27		No se identificaron inconvenientes.
	Perfil de la memoria	G4-28		Período del Informe: Año calendario
		G4-29		2015
		G4-30		Frecuencia de presentación del Informe: anual
		G4-31	89	
		G4-32	6 a 7	Se ha elegido la opción "esencial" de conformidad con la Guía G 4.0
		G4-33		No contamos con verificación externa
	Gobierno	G4-34	22 a 23	
	Ética e integridad	G4 - 56	10 a 12	

ECONÓMICA

Desempeño económico	G4 - DMA	68 a 71	
	G4 - EC1	71	
	G4-EC1 adicional	44	La disminución en inversión a la comunidad se debe a la culminación del proyecto "Plazas Integradoras - Juntos es mejor"
Participación en el mercado asegurador	Indicador propio	68	

SOCIAL Responsabilidad sobre productos

Privacidad del Cliente	G4 - DMA	30	
	G4 - PR8		Cantidad de reclamaciones sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes: 0.
Cumplimiento normativo	G4 - DMA	31	
	G4 - PR9		Cantidad de multas por incumplimiento normativo en el período: 0.
Administración de Riesgos	Indicador Propio	34 a 39	
Portafolio de productos	G4 - DMA	68 a 69	
	G4 - FS6	68 a 69	

ÍNDICE DE ASPECTOS GRI PERÍODO 2016

CATEGORÍAS	ASPECTO	INDICADORES	PÁGINA	INFORMACIÓN ADICIONAL	
SOCIAL Prácticas Laborales					
	Empleo	G4 - DMA	48		
		G4 - LA1	48 a 49		
		G4 - LA2	57	No existe trato diferencial en las prestaciones brindadas según la ubicación significativa de actividad	
	Relaciones trabajador/dirección	G4 - DMA	48 a 59		
		G4 - LA4		No se ha establecido un número mínimo de semanas de preaviso.	
	Salud y Seguridad en el trabajo	G4 - DMA	48 a 59		
		G4 - LA5	52	El 100% de los trabajadores tiene representación en la Comisión Salud Ocupacional (CSO)	
		G4 - LA6	56 a 57	En cuanto a los tipos de lesión, se incluyen lesiones leves. Número de víctimas mortales en el período: 0. Para el cálculo de la tasa de días perdidos se utilizaron días hábiles. Los días perdidos se consideran a partir del día del accidente.	
		G4 - LA7	53		
		Capacitación y enseñanza	G4 - DMA	48 a 59	
			G4 - LA9	54	
	Diversidad e igualdad de oportunidades	G4 - DMA	50		
G4 - LA12		50 a 51			
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	G4 - DMA	50			
	G4 - LA13	50			

SOCIAL Sociedad

Comunidad	G4 - DMA	42	
	G4 - SO1	42	
	G4 - FS13		Los puntos de acceso a nuestros servicios se han mantenido en este período.
Corrupción	G4 - DMA		
	G4 - SO4	25	Los miembros del órgano de gobierno se encuentran en Montevideo y han sido capacitados en lucha contra la corrupción. No contamos con el número y porcentaje de los socios empresariales informados.
	G4 - SO5		Cantidad de eventos de corrupción: 0.

SOCIAL Derechos Humanos

No discriminación	G4 - DMA	50 y 52	
	G4 - HR3		Cantidad de denuncias por discriminación recibidas en el período: 0.
Libertad de asociación y negociación colectiva	G4 - DMA	52	
	G4 - HR4	31 y 52	No se han identificado amenazas en Centros y Proveedores significativos.
Medidas correctivas Mecanismo de quejas	G4 - DMA		
	G4 - HR12	31 y 52	Cantidad de reclamaciones sobre Derechos Humanos recibidas en el período: 0.

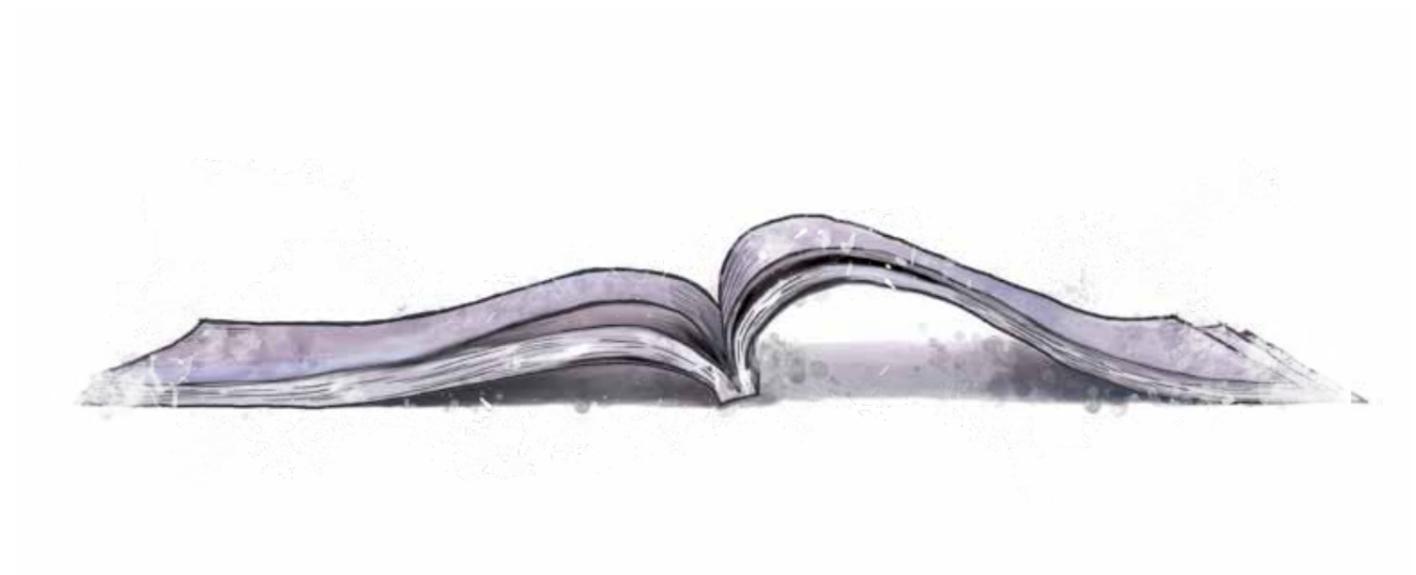
MEDIOAMBIENTALES

Materiales	G4 - DMA	64	
	G4 - EN2	64	Informamos sobre el material más usado en nuestra empresa, el papel.
Energía	G4 - DMA	63	
	G4 - EN3	64	No se realizaron ventas de electricidad, calefacción, refrigeración o vapor.
Biodiversidad	G4 - DMA	63	
	G4 - EN11	63	
Vertidos y Residuos	G4 - DMA	64	
	G4 - EN23	65	

11

ACERCA
DEL INFORME

Alcance y Materialidad
Pacto Mundial



ACERCA DEL INFORME

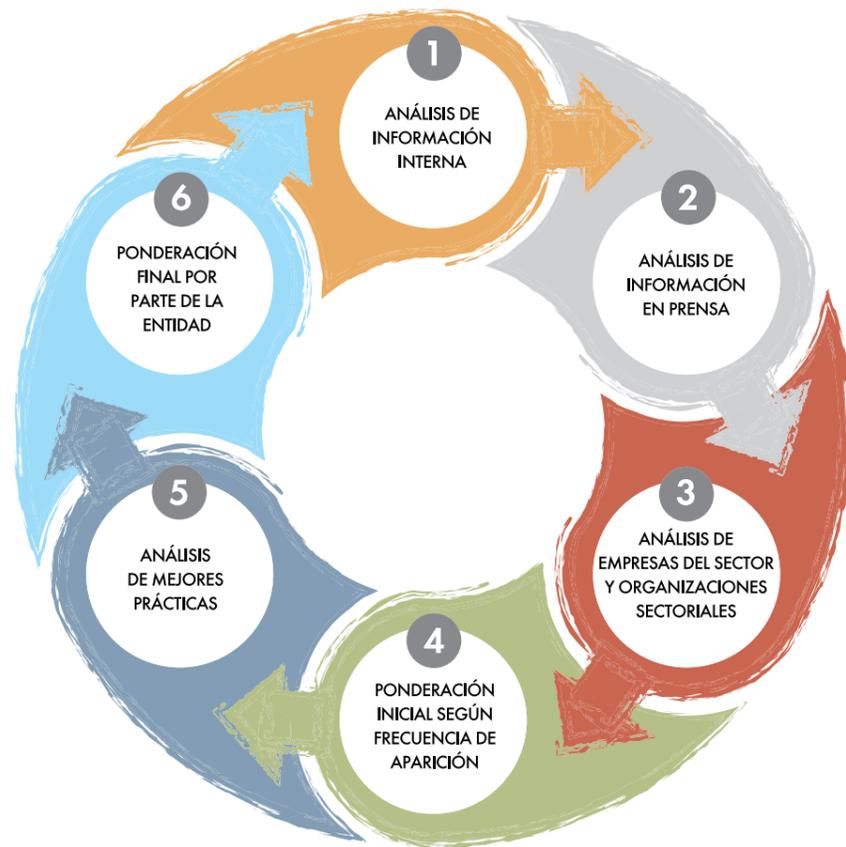
ALCANCE Y MATERIALIDAD

La selección de contenidos del presente informe se ha basado en los procesos estratégicos por los que transitamos vinculados con nuestros grupos de interés.

Los aspectos materiales y cobertura han sido definidos según los parámetros de la metodología de Global Reporting Initiative (GRI). Abordamos el proceso de acuerdo a tres pasos: Identificación, Priorización y Validación.

Primeramente, reconocemos los aspectos a reportar, analizando la información interna, la información de prensa y el estudio de organizaciones del sector. De acuerdo a lo identificado y en base a las mejores prácticas y a nuestra estrategia, realizamos la ponderación final de los aspectos materiales. Por último, validamos estos aspectos con las altas jerarquías.

Este proceso de definición de materialidad que tiene como resultado la obtención de los aspectos a reportar, se desarrolla en las siguientes etapas:



Gráfica: Proceso de definición de materialidad.

ASPECTOS MATERIALES EN RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

CATEGORÍAS	ASPECTO	GRUPO DE INTERÉS
DIMENSIÓN SOCIAL		
PRÁCTICAS LABORALES	Empleo	Capital humano y Sindicato
	Relaciones trabajador/Dirección	Capital humano y Sindicato
	Salud y seguridad en el trabajo	Capital humano y Sindicato
	Diversidad e igualdad de oportunidades	Capital humano
	Capacitación y enseñanza	Capital humano
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	Capital humano	
DERECHOS HUMANOS	No discriminación	Capital humano, Corredores, Agentes, Proveedores, Sindicato, Clientes y Comunidad
	Libertad de asociación y negociación colectiva	Capital humano, Corredores, Agentes, Proveedores, Sindicato, Clientes y Comunidad
SOCIEDAD	Mecanismo de quejas-medidas correctivas	Capital humano, Corredores, Agentes, Proveedores, Sindicato, Clientes y Comunidad
	Corrupción	Capital humano, Clientes y Estado
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS	Privacidad del cliente	Clientes
	Cumplimiento normativo	
	Portafolio de productos	
	Administración de riesgos	Clientes, Estado, Capital humano y Comunidad
DIMENSIÓN ECONÓMICA		
ECONÓMICOS	Desempeño económico	Clientes, Capital humano y Estado
	Participación en el mercado asegurador	Clientes, Capital humano, Competencia y Estado
DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL		
MEDIOAMBIENTALES	Materiales	Capital humano y Comunidad
	Energía	Capital humano, Clientes, Estado y Comunidad
	Biodiversidad	Capital humano, Clientes, Estado y Comunidad
	Residuos y vertidos	Capital humano, Clientes, Estado y Comunidad

En cuanto a los aspectos reportados, nos enfocamos a cumplir con la necesidad de información de nuestros grupos de interés. La cobertura de las acciones que hemos detallado abarca a todas nuestras divisiones y sucursales del país.

Analizando el interés en dichos aspectos, por parte de nuestra institución y los grupos de interés, hemos determinado que los aspectos de **mediana importancia**, son aquellos que interesan a la institución pero no de la misma forma a los grupos de interés. Utilizamos el mismo razonamiento, en forma inversa. Es decir, que los aspectos de bajo interés para nuestra institución y alto para nuestros grupos de interés, están incluidos en la categoría antes mencionada.

En el caso de los aspectos de **baja importancia**, hemos basado el análisis tomando como referencia la coincidencia de bajo interés para institución y grupos de interés. En forma sintética, presentamos en el siguiente cuadro aquellos asuntos materiales de mediana y baja importancia tanto para nosotros como para nuestros grupos de interés.

MEDIANA	BAJA
Evaluación de los proveedores en Derechos Humanos	General Medio Ambiente
Emisiones	Impactos económicos indirectos
Evaluación de prácticas laborales de los proveedores	Mecanismos de quejas por impactos en el Medio Ambiente
Competencia desleal	Evaluación ambiental de proveedores
Mecanismos de queja por impactos en la sociedad	Derechos de la población indígena
Salud y Seguridad del cliente	Productos y servicios
Agua	Trabajo Infantil
Medidas de seguridad	Trabajo forzoso
Políticas Públicas	Participación activa en la toma de decisiones
Comunicaciones de marketing	Evaluación de la repercusión social de los proveedores
Cumplimiento Normativo Sociedad y Medio Ambiente	Transporte
Prácticas de contratación	Etiquetado de Productos y Servicios
Presencia en el mercado	
Prácticas de Inversión	

PACTO MUNDIAL

En adhesión al Pacto Mundial de la ONU desde el año 2008, nos orientamos a trabajar bajo sus ejes de acción: derechos humanos, laborales, medioambientales y anticorrupción, desarrollados a través de sus diez principios.

Siendo integrantes de la red del Pacto Mundial en Uruguay, impulsamos en forma permanente la incorporación de estos principios en las organizaciones.

A continuación presentamos la referencia de donde se pueden identificar los principios del Pacto Mundial en este reporte:

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS	Guía G4	Página
DIMENSIÓN: SOCIAL		
Principio 1	Categoría: Derechos Humanos Aspectos: todos	28 a 59
Principio 2	Categoría: Sociedad Aspecto: Comunidad	42 a 45
Principio 3	Perfil de la organización. Indicador G4-11 Categoría: Prácticas Laborales Aspecto: Relaciones trabajador - dirección	52 48 a 52
Principio 4	Categoría: Derechos Humanos Aspecto: Libertad de asociación y negociación colectiva	52
Principio 5	Categoría: Derechos Humanos Aspecto: Trabajo forzoso.	48 a 54
Principio 6	Categoría: Derechos Humanos Aspecto: Trabajo infantil	50 a 59
Principio 7	Perfil de la organización. Indicador: G4-10 Categoría: Prácticas Laborales Aspecto: todos	15 48 a 59
Principio 8	Categoría: Derechos Humanos Aspecto: No discriminación	50 a 54
DIMENSIÓN: MEDIOAMBIENTE		
Principio 7	Categoría: Medioambiente Aspecto: todos	62 a 65
Principio 8		
Principio 9		
DIMENSIÓN: SOCIAL		
Principio 10	Categoría: Sociedad Aspecto: Corrupción	12 y 25

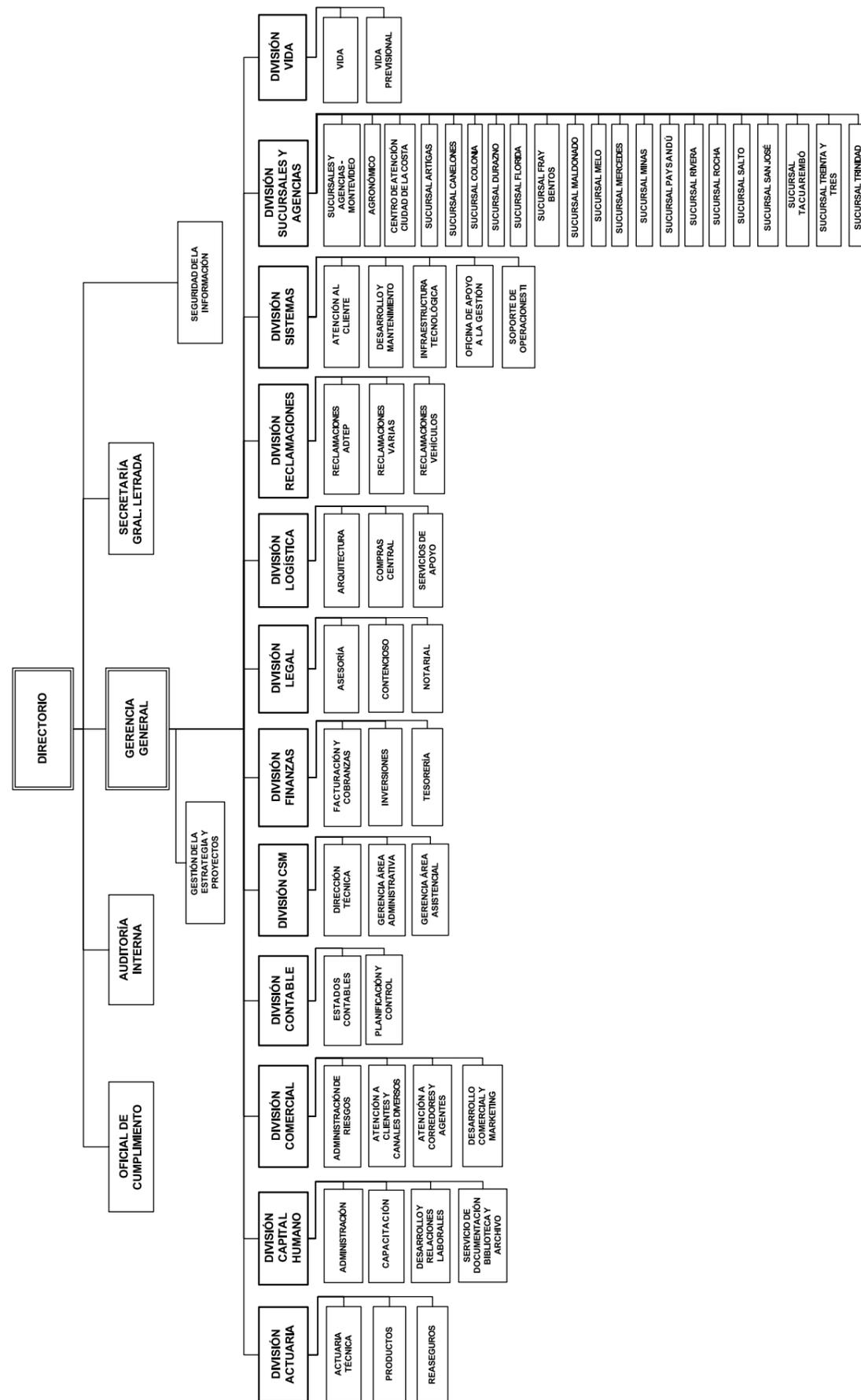
12

ANEXOS

Organigrama
Productos del BSE
Contacto



ORGANIGRAMA



PRODUCTOS DE BSE

RAMO	PRODUCTO
INCENDIO	<ul style="list-style-type: none"> . INCENDIO EMPRESA . INCENDIO EMPRESA PLAZO OPCIONAL . INCENDIO SEGURO BÁSICO . INCENDIO MERCADERÍA EN CUENTA CORRIENTE . INCENDIO PROPIEDAD HORIZONTAL . INCENDIO TAMBOS . INCENDIO EMPRESA TÉRMINO LARGO . INCENDIO VIVIENDA
ACCIDENTES	<ul style="list-style-type: none"> . ACCIDENTES DEL TRABAJO . FICTOS FERIAS GANADERAS ANUALES . FICTOS ANUALES . LIQUIDACIONES . SERVICIO DOMÉSTICO A TRAVÉS DEL BANCO DE PREVISIÓN SOCIAL (BPS) . SERVICIO DOMÉSTICO NOMINADO . SEGUROS DE SERVICIO DOMÉSTICO
COMBINADOS	<ul style="list-style-type: none"> . COMBINADO COMERCIO CUENTA CORRIENTE . LOCALES DE COBRO Y PAGO . COMBINADO COMERCIO PRIMER RIESGO . COMBINADO COMERCIO VALOR TOTAL . FAMILIA HOGAR . HOGAR SEGURO . HOGAR TOTAL
VEHÍCULOS	<ul style="list-style-type: none"> . FLOTAS DE PREMIO PROVISORIO . VEHÍCULOS 0 KM - CHAPA PRUEBA/LICENCIA . SINIESTROS DE CONVENIOS . SEGUROS INDIVIDUALES . VEHÍCULOS USADOS - LICENCIA/CH.PRUEBA . SEGURO OBLIGATORIO Y ANEXOS . VEHÍCULOS - INTEGRAL TRANSPORTISTAS . VEHÍCULOS - SEGURO DE TURISTAS
TRANSPORTES	<ul style="list-style-type: none"> . AVIONES . EMBARCACIONES DEPORTIVAS . BUQUES DE TRABAJO . LANERAS CON INCENDIO EN DEPÓSITO . MERCADERÍA ANUAL GLOBAL . MERCADERÍA ANUAL CON DECLARACIONES . COMBUSTIBLES CON DECLARACIÓN . MERCADERÍA POR UN VIAJE . CUBIERTA EMBARQUE DE PETRÓLEO . PÓLIZA FLOTANTE CONTRATO . PÓLIZA FLOTANTE . RC DEL OPERADOR LOGÍSTICO . RC DEL TRANSPORTISTA AJUSTE MENSUAL . RC DEL TRANSPORTISTA AJUSTE ANUAL . RC CARGA POR UN VIAJE . RC CARGA SOBRE EL LÍMITE . VEHÍCULOS NÁUTICOS

RAMO	PRODUCTO
RURALES	<ul style="list-style-type: none"> . VIDA ANIMAL: GANADO GENERAL . ANIMAL AGRUPAMIENTO REMATES . VIDA ANIMAL INDIVIDUAL . COLMENAS . CRIADEROS DE AVES Y CERDOS . MONTES EN PIE . MONTES EN PIE COTIZACIONES ESPECIALES . GRANIZO . GRANIZO - COTIZACIONES ESPECIALES . GRANIZO EN CONVENIO M.G.A.P. . INVERNÁCULOS CONVENIO M.G.A.P. . ÍNDICE EXCESO HÍDRICO HORTÍCOLA . INVERSIONES AGRÍCOLAS . INVERNÁCULOS . MADERA APILADA Y APEADA . MONTES FRUTALES EN FORMACIÓN CONVEN . MONTES FRUTALES EN FORMACIÓN . PLANTINES . SILOS DE POLIETILENO . HELADAS EN VIÑAS . EXCESO DE PÉRDIDA
RIESGOS VARIOS	<ul style="list-style-type: none"> . ASALTO TRANSPORTE NO NOMINATIVO . ASALTO TRANSPORTE NOMINATIVO . ASALTO VALORES EN LOCAL . FIDELIDAD EN BLOCK . FIDELIDAD NOMINATIVA . BIENES EN EXPOSICIÓN . IZAMIENTO/DESCENSO DE EQUIPOS . ANTENAS TORRE O ESTRUCTURAS . OBJETOS VARIOS . SUSPENSIÓN DE ESPECTÁCULOS . MAQUINARIA AUTOMOTRIZ . CARTELES . MAQUINARIA AUTOMOTRIZ EN LEASING . IMPORTADORES DE NOTEBOOKS . MAQUINARIA AUTOMOTRIZ CONVENIOS . MÁQUINAS FIJAS EN LOCAL (LEASING) . EQUIPOS DE CINE Y FILMACIÓN . PLAN SOLAR . VARIOS
CRÉDITO A LA EXPORTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> . CRÉDITO A LA EXPORTACIÓN

RAMO	PRODUCTO
RESPONSABILIDAD CIVIL (R.C.)	<ul style="list-style-type: none"> . EXPLOTACIONES AGROPECUARIAS . ASCENSORES/ESCALERAS MECÁNICAS . ATRACCIONES Y ENTRETENIMIENTOS . BARES Y RESTAURANTES . CAPACITACIÓN LABORAL . CINES Y TEATROS . INSTITUCIONES RAMO DE LA SALUD . CONSTRUCCIÓN Y AFINES . PÓLIZA ABIERTA CONSTRUCCIÓN . RC PROF.: ACTIVIDAD ASEGURADORA . INSTITUCIONES DEPORTIVAS . INSTITUCIONES DE ENSEÑANZA . ESTACIONES DE SERVICIO . ESTABLECIMIENTOS AGROTURÍSTICOS . LOCALES BAILABLES Y DE FIESTA . OPERADORES DE GLP . RCO: HOSPEDAJES . INMUEBLES Y PREDIOS . INSTALADORES DE GAS . RC JEFE DE FAMILIA . MALA PRAXIS MÉDICOS GRUPAL . OPERACIONES . OPERADORES PORTUARIOS . BUQUE AMARRADO . RC BUQUES BAJO CUSTODIA DNH . ORGANIZADOR DE EVENTOS . ESTACIONAMIENTOS DE VEHÍCULOS . PASAJEROS DE TRENES . MALA PRAXIS MÉDICA . RC DAÑOS AMBIENTALES - PNN . ABOGADOS Y ESCRIBANOS . RC PROFESIONAL VARIOS . EMP. SEGURIDAD Y VIGILANCIA . RCO: TALLERES MECÁNICOS Y AFINES . TURISMO AVENTURA . RC VARIOS
SEGUROS TÉCNICOS	<ul style="list-style-type: none"> . AVERÍA DE MAQUINARIA . EQUIPOS DE CONTRATISTAS . TODO RIESGO DE CONSTRUCCIÓN . EQUIPO ELECTRÓNICO . TODO RIESGO DE MONTAJE
CRISTALES	<ul style="list-style-type: none"> . CRISTALES A PRIMER RIESGO . CRISTALES A VALOR TOTAL

CONTACTO

Las acciones detalladas en el Informe han sido compiladas desde el Sector de Responsabilidad Social Empresarial del BSE, con el apoyo de todas las áreas de la organización, sin el cual no hubiese sido posible esta publicación.

Para nosotros es muy importante recibir tus comentarios y sugerencias sobre este 3er. Informe de Sostenibilidad del BSE; ello posibilita conocer las distintas expectativas y mantener un diálogo fluido.

Puedes contactarte a las direcciones de correo electrónico:
responsabilidadsocial@bse.com.uy
idoliveira@bse.com.uy

(Responsable del Sector de Responsabilidad Social Empresarial: Indalí D'Oliveira).

También puedes escribirnos por correo postal a: Mercedes 1051 Piso 4 - CP 11300 - Montevideo - Uruguay.

RAMO PRODUCTO

FIANZAS

- . GARANTÍAS ADUANERAS
- . GARANTÍAS PARA CONCESIONES
- . GARANTÍAS ESPECIALES
- . GARANTÍAS JUDICIALES
- . GARANTÍAS PRIVADAS
- . GARANTÍAS MANTENIMIENTO DE OFERTA
- . GARANTÍAS PÚBLICAS
- . GARANTÍAS A PRIMER REQUERIMIENTO
- . GARANTÍAS PARA REGLAMENTACIONES
- . REGLAMENTACIONES MINISTERIO DE TURISMO

VIDA

- . ACCIDENTES Y ENFERMEDAD
- . ACCIDENTES PERSONALES
- . AGRUPAMIENTO
- . AGRUPAMIENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
- . AGRUPAMIENTO
- . AGRUPAMIENTO-SALUD
- . AHORRO
- . PASAJEROS
- . AP365
- . AP365 + VIDA
- . AP365 + REHABILITACIÓN
- . VIDA - SINIESTROS
- . VIDA/SALUD EN EL EXTERIOR
- . AGRUPAMIENTO-COBROS
- . CONTRATOS ACC PERSONALES Y VIAJES
- . PÓLIZA ESTUDIANTIL
- . PÓLIZA PROLONGADA
- . RENTA PERSONAL
- . SEGURO RETIRO - FUNCIONARIOS BSE
- . OPCIONES RETIRO AGRUPAMIENTO
- . SALDADO EN AGRUPAMIENTO
- . AGRUPAMIENTO SALDO DE DEUDA (PRIMA ÚNICA)
- . TEMPORARIOS
- . TEMPORARIO NO CONVERTIBLE
- . VIDA Y AHORRO
- . SEGURO A VARIAS CABEZAS
- . SEGURO DE VIAJEROS
- . VITALICIOS
- . VIAJERO RECEPTIVO

VIDA PREVISIONAL

- . AFAP

MULTIRRIESGOS

- . INTEGRAL BANCARIO
- . MULTIRRIESGO DE EDIFICIOS
- . COBROS DEUDAS MF
- . SIE RURALES
- . SIE COMERCIO-INDUSTRIA P. RIESGO
- . SIE COMERCIO-INDUSTRIA V. TOTAL
- . SIE COMERCIO-INDUSTRIA INCENDIO
- . TODO RIESGO OPERATIVO



En Uruguay nadie te da más seguridad.

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2016



En Uruguay nadie te da más seguridad.