

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD



# 2019



En Uruguay nadie te da  
más seguridad.

# Índice

06

**MENSAJE  
DEL  
PRESIDENTE**



**CAPÍTULO  
1**  
BSE con vos

08

18

**CAPÍTULO  
2**  
Compromiso con  
la sostenibilidad



**CAPÍTULO  
3**  
Creciendo con  
la comunidad

30

40

**CAPÍTULO  
4**  
Nuestro  
equipo



**CAPÍTULO  
5**  
Perspectiva  
económica

62

66

**CAPÍTULO**  
**6**  
Gestión medioambiental

102



**Indicadores GRI**

84

**CONTACTO**

**CAPÍTULO**  
**7**  
Acerca de nuestro informe



76

**ANEXOS**

92

## Misión

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

## 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.

# Valores Institucionales

## **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.

## Mensaje del Presidente



Dando continuidad a nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, un año más ponemos a vuestra disposición el Informe de Sostenibilidad del Banco de Seguros del Estado. Con la presente publicación exponemos una visión integral de la gestión que llevamos adelante, al tiempo que constituye una herramienta de comunicación con los grupos de interés asociados a la actividad.

Este sexto reporte refleja la responsabilidad que mantenemos con la ética y la transparencia en nuestras relaciones de negocio. Se puede observar un énfasis en la temática de medioambiente, tanto en contenidos como diseño, al tratarse de un eje central de la estrategia de responsabilidad social.

En los siguientes capítulos se desarrollan los 16 temas que hemos definido materiales para la organización, los cuales se distribuyen entre los estándares temáticos medioambientales, económicos y sociales. Procuramos lograr un balance no solo en cuanto a los aspectos

financieros sino también en clave social y cuidado del entorno, así como integrar en la toma de decisiones asuntos que hacen a un progreso perdurable. Estamos convencidos que la sostenibilidad es el camino, un concepto que acuñamos desde los inicios.

El 2019 ha sido un año especial tras haber inaugurado con éxito el nuevo Hospital BSE, forjando el comienzo de una nueva etapa para la comunidad en su conjunto, a quien volcamos su servicio asistencial. El día de la apertura nuestra institución vivió una jornada histórica al presenciar la concreción de un proyecto que inició hace seis años, cuando colocamos la piedra fundacional en el predio que posteriormente se convertiría en los cimientos de esta obra modelo.

Avanzamos en el trabajo sobre cuestiones medioambientales como, por ejemplo, la puesta en marcha de un Comité de Medioambiente para el desarrollo de políticas institucionales en temas de eficiencia energética, gestión de residuos y reutilización de materiales, entre otros. Por otra parte, en una apuesta por migrar desde las fuentes convencionales de generación eléctrica hacia un sistema sostenible, incorporamos a la infraestructura hospitalaria luminarias amigables con el ambiente y tecnología solar para el calentamiento del agua.

En el plano financiero, al 31 de diciembre cerramos nuestro balance con un patrimonio de US\$ 430 millones, lo cual implica un crecimiento exponencial en los últimos diez años. Asimismo, logramos obtener ganancias por US\$ 51.9 millones y un activo sin precedentes para la institución cuyo monto asciende a US\$ 4.636 millones, el más grande de nuestra trayectoria. Hemos liderado una gestión que nos orgullece, con una solidez que nos permite seguir manteniendo la primacía en el ramo de los seguros y continuar evolucionando.

Desde la órbita social, afianzamos alianzas interinstitucionales para fomentar una cultura de prevención de riesgos, con la visión de sumar agentes multiplicadores de esos conocimientos. Entre ellas destacamos a Educantel, con quien impartimos cursos en modalidad online enfocados a los cuidados en el tránsito; Plan Ceibal, con conferencias multipunto para escuelas públicas y Fundación Gonzalo Rodríguez, avanzando en la realización de Puntos de Chequeo propios para asesorar en la movilidad segura de los niños.

Durante el período adecuamos los edificios para garantizar un mejor desplazamiento a favor de la accesibilidad universal. Impulsamos prácticas que buscan la integración socio-laboral de las personas con discapacidad y adaptamos los procesos de contratación de personal para favorecer la equidad en las oportunidades de ingreso. Estas mejoras demuestran el compromiso que tenemos con clientes y usuarios, al extender el uso de los servicios que ofrecemos.

Como reflejo de la cultura de la organización y de los valores centrales que promovemos, otro desafío fue incursionar en un programa de voluntariado corporativo, una experiencia enriquecedora tanto para los colaboradores, al contar con un medio para canalizar su solidaridad, como para el colectivo al que nos dirigimos. Esta primera práctica nos inspira a seguir adelante y crecer en ese rol social que nuestro Banco conserva desde sus orígenes.

Para finalizar estas líneas, voy a hacer referencia al párrafo que daba introducción a la segunda edición de nuestro clásico Almanaque de 1915: "Labradores! Este almanaque está exclusivamente dedicado a vosotros, los que abris surcos en la tierra y depositáis en ellos las semillas que ha de producir el benéfico fruto". Tomo el espíritu de ese mensaje y dedico estos contenidos a ustedes, todos con quienes trabajamos cada día para dejarle a las futuras generaciones un Banco cada vez más fortalecido y siempre cerca de la comunidad.

Afectuosamente,





# CAPÍTULO 1

---

## BSE con vos



- Nuestra historia
- ¿Quiénes somos?





Primera sede de Casa Central, 1912.

## Nuestra historia

Presentamos una breve reseña de los principales hechos que marcaron la historia de nuestra institución.

El 27 de diciembre de 1911, al promulgarse la Ley N° 3.935 se crea el Banco de Seguros del Estado, en el marco de las reformas estatistas de comienzos del siglo XX.

En 1912 abrimos las puertas al público. En ese momento las compañías de seguros que operaban en Uruguay eran veintidós, de las cuales únicamente dos eran nacionales y las restantes de procedencia británica.

La primera póliza agrícola que cubría el riesgo de granizo se ofreció en 1914 y al año siguiente imprimimos nuestro primer Almanaque del Labrador.

Colocamos la piedra fundamental de nuestra actual Casa Central el 10 de julio de 1924. La construcción se realizó sobre la entonces Avenida Agraciada (actualmente Avda. Libertador), con frente a la calle Mercedes 1051, en la ciudad de Montevideo. La obra, que marcó un hito para nuestra empresa, fue concebida con los más modernos criterios de la época por los arquitectos Italo Dighiero y Beltrán Arbeleche y como consejero técnico supervisor de la construcción el general arquitecto Alfredo R. Campos.

Se inaugura el Parque Forestal Joaquín Suarez en 1944, situado en la localidad de Los Cerrillos, departamento de Canelones.

En las décadas de 1940 y 1950 nos expandimos a todos los departamentos del país. En ese tiempo, invertimos parte de las reservas en inmuebles con activa participación en la política de construcción de viviendas y hoteles en distintos puntos, como ser Salto, Paysandú y Fray Bentos.

Preocupados por buscar una solución para los trabajadores accidentados con acceso limitado a asistencia médica de calidad, en 1951 fundamos la Central de Servicios Médicos, extendiendo los servicios prestados.

Con el mismo espíritu de protección social, este año inauguramos el Hospital BSE, lo cual marcó un salto cualitativo en la atención de la salud en nuestro país, dado que el mismo se visualiza como un centro de referencia para la región.

En 1985 se realiza la apertura del Edificio Reclamaciones Vehículos en la sede actual situada en Bulevar Artigas, Montevideo.

La desmonopolización de los seguros llegó en 1993 bajo la Ley N° 16.426 que dispuso la apertura del mercado asegurador en libre competencia, salvo en la cartera de accidentes de trabajo. Esto implicó modificaciones en nuestra estructura administrativa y de negocios con el objetivo de mantener el liderazgo ya logrado.

Hasta el año 2001 la adquisición de los seguros por parte de los entes públicos fue monopolio del BSE. A partir de esa fecha por la Ley N° 17.296, los mismos pueden ser contratados a través de todas las empresas aseguradoras del país.



*Nuevo Hospital BSE, 2019.*

A través de la Ley N° 18.243 del año 2008 se adecuó la Carta Orgánica del BSE, a los nuevos desafíos que nos imponían estos escenarios cada vez más competitivos.

Desde el inicio y en toda nuestra trayectoria siempre elegimos como norte brindar protección a la comunidad. En ese sentido, trabajamos para superarnos día a día y llegar a clientes y usuarios con una gestión de calidad.

## ¿Quiénes somos?

Nuestra forma jurídica corresponde a un ente autónomo público. Estamos bajo la órbita del Ministerio de Economía y Finanzas, y nos monitorean el Tribunal de Cuentas y el Banco Central del Uruguay (BCU), a través de su Superintendencia de Servicios Financieros.



Expo Prado, 2019.

Contamos con 2.276 colaboradores que hacen posible que esta empresa sea la mayor aseguradora del país. En los siguientes cuadros exponemos la información de la cantidad de funcionarios separados por tipo de contrato, sexo y distribución geográfica:

### DESGLOSE POR TIPO DE CONTRATO LABORAL Y SEXO

Tipo de Contrato	2018			2019		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Permanente	1.261	863	2.124	1.289	833	2.122
Temporal	78	42	120	99	55	154
<b>Total</b>	<b>1.339</b>	<b>905</b>	<b>2.244</b>	<b>1.388</b>	<b>888</b>	<b>2.276</b>



## DESGLOSE POR DEPARTAMENTO Y SEXO

Departamento	2018			2019		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Artigas	6	3	9	5	2	7
Canelones	13	10	23	13	13	26
Cerro Largo	4	3	7	4	3	7
Colonia	10	6	16	9	6	15
Durazno	7	3	10	6	3	9
Flores	4	3	7	3	3	6
Florida	6	6	12	7	6	13
Lavalleja	7	4	11	7	3	10
Maldonado	9	12	21	9	10	19
Montevideo	1.223	800	2.023	1.276	788	2.064
Paysandú	7	14	21	6	14	20
Río Negro	3	4	7	3	4	7
Rivera	4	6	10	5	5	10
Rocha	4	5	9	5	4	9
Salto	10	5	15	10	3	13
San José	6	9	15	6	10	16
Soriano	9	4	13	6	4	10
Tacuarembó	3	6	9	4	5	9
Treinta y Tres	4	2	6	4	2	6
<b>Total</b>	<b>1.339</b>	<b>905</b>	<b>2.244</b>	<b>1.388</b>	<b>888</b>	<b>2.276</b>

Respecto a nuestras operaciones, presentamos los indicadores acerca de la cantidad de pólizas emitidas e indemnizaciones abonadas:

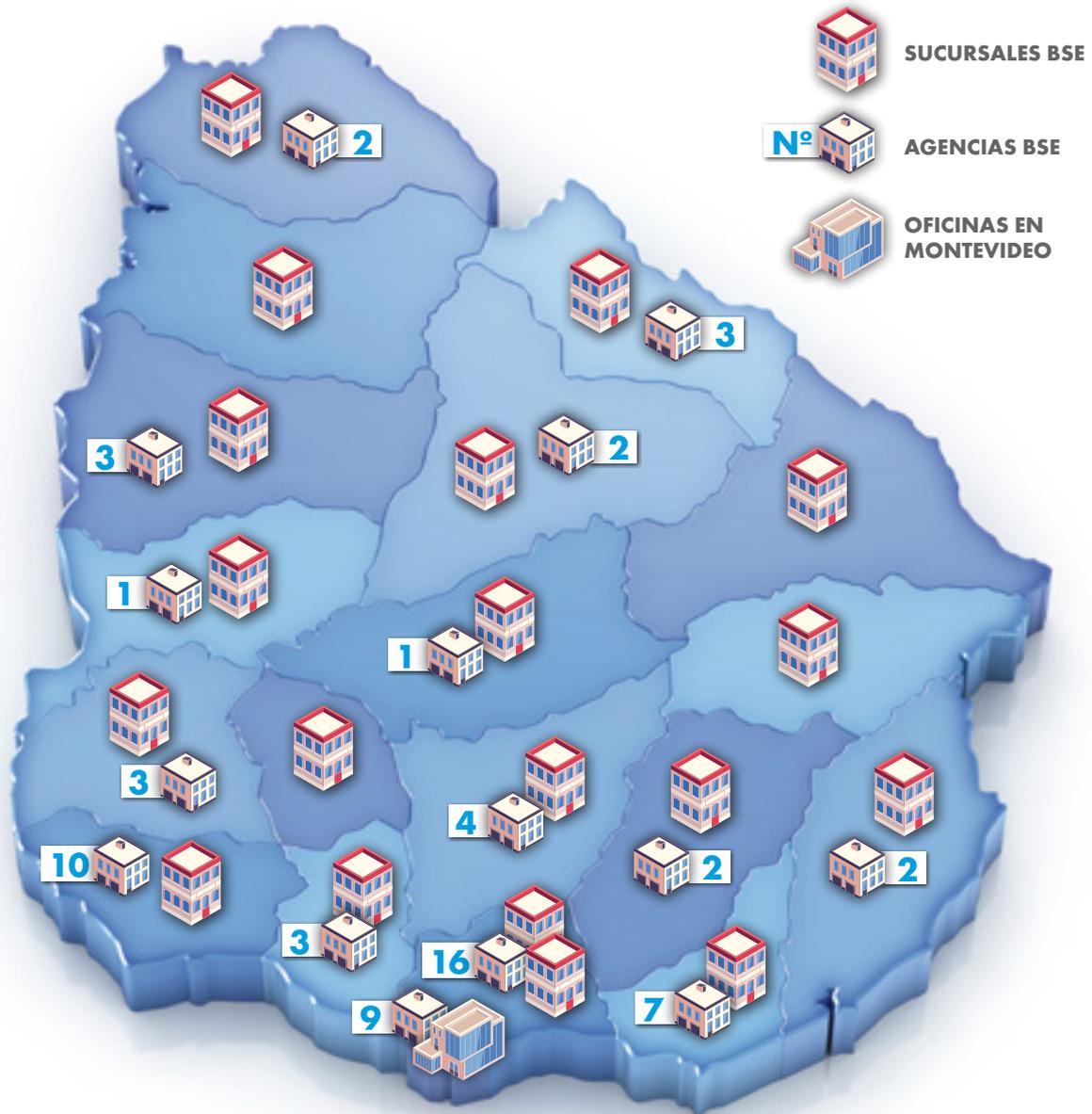
<b>Cantidad de pólizas</b>	958.013
<b>Indemnizaciones</b>	404.188



## Oficinas Comerciales

Para cubrir las necesidades de clientes y usuarios, nuestra infraestructura está diseñada para que cada zona del territorio nacional tenga acceso a un punto de atención de referencia. Todas las capitales departamentales cuentan con una sucursal propia del BSE y a su vez estamos representados por una red de agencias y corredores.

### MAPA CON REFERENCIA A SUCURSALES Y AGENCIAS \*



A partir de setiembre, la División Vida comenzó a atender a asesores y clientes en el 2º piso de Casa Central. Este cambio permite centralizar la atención comercial y brindar un servicio integrado con los sectores relacionados, facilitando la experiencia de asesores y público en general.

\*En el anexo del presente informe figura un detalle de las ubicaciones de los centros de atención comercial.

## Nuestros Productos\*

---

Ofrecemos 186 productos agrupados en los siguientes ramos:

<b>Accidentes de trabajo</b>	<b>Combinados</b>	<b>Crédito a la exportación</b>
<b>Cristales</b>	<b>Fianzas</b>	<b>Incendio</b>
<b>Multirriesgos</b>	<b>Responsabilidad civil</b>	<b>Riesgos varios</b>
<b>Rurales</b>	<b>Seguros técnicos</b>	<b>Transportes</b>
<b>Vehículos</b>	<b>Vida</b>	<b>Vida Previsional</b>

## Asociaciones

---

Realizamos acciones bajo las temáticas más relevantes para nuestro negocio e integramos, entre otras, las siguientes organizaciones de la sociedad para sumar fuerzas y seguir avanzando en el camino hacia la sostenibilidad:

- **ACDE** - Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresas
- **ADM** - Asociación Dirigentes de Marketing
- **AGESIC** - Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y el Conocimiento
- **ALASECE** - Asociación Latinoamericana Seguros de Crédito
- **CONASSAT** - Consejo Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo
- **DERES** - Desarrollo de la Responsabilidad Social
- **PASA** - Asociación Panamericana de Fianzas
- **UNASEV** - Unidad Nacional de Seguridad Vial
- **UNIT** - Instituto Uruguayo de Normas Técnicas

---

\*En el Anexo del presente informe figura un detalle con todos los productos comercializados.

## Presencia en los medios

Alineados con el constante avance en materia de herramientas de comunicación, estamos presentes en diferentes plataformas sociales, alcanzando el siguiente número de seguidores:



### INSTAGRAM:

En la red Instagram realizamos las primeras pautas publicitarias y nos encontramos creando un perfil institucional teniendo en cuenta la dinámica del medio y nuestro contexto.

Respecto a nuestras campañas publicitarias, este año obtuvimos premiaciones por siete "Campanas de Oro" y cinco en el festival "DESACHATE 2019". La pieza "Hijas de una Pasión" también fue premiada en el Festival EFFIE 2019. A continuación, destacamos los distintos reconocimientos a los anuncios publicitarios diseñados por la agencia VMLY&R:



### Plata

"O.0 FM" - Categoría: Media

"Hijas de una Pasión" - Categorías: Video y Campañas de video

### Bronce

"Hijas de una pasión" - Categoría: Campañas integradas

"O.0 FM" - Categoría: Táctico



### Gran Campana de Oro

#### “Pinitos Quemados”

Categoría: Desarrollo sostenible planeta.

#### Campana de Oro

“Pinitos Quemados” - Categoría: Acción por el clima

“Chocan Personas” - Categorías: Radio y Publicidad exterior convencional

“Mejor que jueguen ellos” - Categorías: TV + de 40” y Publicidad Exterior - Letreros

“203 segundos” - Categoría: Radio



### Oro

“Hijas de una pasión” - Categoría: Institucional Corporativa

## Cadena de suministro

Regidos por el Texto Ordenado de Contabilidad Administración y Finanzas (TOCAF) efectuamos nuestras contrataciones a través de unidades de compra, a saber:

- **Hospital BSE** - ámbito médico asistencial
- **Sistemas** - insumos informáticos y electrónicos
- **Compras Central** - adquisiciones no incluidas en las dos áreas anteriores

Los procesos de adquisición habilitados de mayor uso son: compra directa, compra directa por excepción, licitación pública, licitación abreviada y pregón. Este año se ha incorporado la modalidad “Convenio Marco” ampliando la cantidad de procedimientos con apertura electrónica. Asimismo, a través del fideicomiso con la Corporación Nacional para el Desarrollo (CND), creado para la construcción del Hospital BSE, contratamos de forma externa la coordinación de las tareas de mantenimiento.

Trabajamos con 3.604 proveedores, los cuales se enumeran a continuación de acuerdo a los servicios que nos prestan:

<b>Abogados</b>	<b>Agentes y Corredores</b>	<b>Cobradores</b>
<b>Instituciones Médicas</b>	<b>Liquidadores</b>	<b>Proveedores Comerciales</b>
<b>Repuesteros</b>	<b>Talleristas</b>	<b>Tasadores</b>

El pago total realizado a este grupo en los dos últimos períodos fue el siguiente:

Año	Monto (pesos uruguayos)
2018	5.811.901.103
2019	6.437.464.584

## Socios estratégicos



La comercialización de nuestros productos se realiza mayoritariamente a través de nuestros socios estratégicos, quienes nos representan ante los clientes. Su rol predominante es asesorar tanto en la contratación de seguros, como acompañar y dar seguimiento en la post-venta.

Realizamos alianzas estratégicas para brindar nuevos canales de venta bajo la forma de patrocinadores, los que comercializan únicamente seguros estandarizados y relativos a sus áreas de negocio. Esta nueva figura se une a agencias y corredores para conformar el total de nuestra fuerza de venta. **A continuación, presentamos la composición de los 1.633 asesores:**

Agencias	68
Corredores	1.536
Patrocinadores	29

Nos preocupamos en afianzar el uso de nuestras herramientas tecnológicas disponibles, para que clientes y usuarios tengan fácil acceso a información general, productos y una comunicación continua.

# CAPÍTULO 2

## Compromiso con la sostenibilidad



- Estructura de gobierno
- Grupos de interés



Desde hace más de 100 años contribuimos al desarrollo productivo de este país llevando adelante proyectos que mejoran la calidad de vida en nuestra sociedad e impulsan la inclusión social. Al dedicarnos a la actividad aseguradora, definimos la responsabilidad social como el ejercicio proactivo de las responsabilidades derivadas de los impactos que nuestras decisiones y acciones tienen sobre los grupos de interés. Nuestra estrategia tiene como núcleos centrales de trabajo la prevención de riesgos, la generación de conciencia aseguradora y la protección del medioambiente. Por la importancia de estas temáticas, dedicamos dos capítulos específicos para exponer estos contenidos (N° 3: “Creciendo con la comunidad” y N° 6: “Gestión medioambiental”).

Adherimos a la iniciativa del Pacto Global de la Organización de Naciones Unidas en el año 2008, y a sus diez principios en materia de derechos humanos, derechos laborales, protección del medioambiente y anticorrupción. Insertos en Uruguay, país integrante de las Naciones Unidas, implementamos acciones dentro de la Agenda Mundial 2030 a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Recientemente identificamos los objetivos vinculados al negocio y las acciones que contribuyen a su cumplimiento. Con el fin de exponerlas en este informe, mencionamos los ODS en los que trabajamos al inicio de cada capítulo.

Referente a la importancia de mantener el diálogo con nuestra gente, nos vinculamos con la Asociación de Bancarios de Uruguay (AEBU), organización que reúne a los trabajadores del sistema financiero, y por tanto representa a los funcionarios. Los beneficios obtenidos a través de los acuerdos colectivos alcanzan al 100% del personal.

Nos interesa potenciar la innovación en la cultura de la organización y por ello desde el año 2011, a través de concursos internos, hemos implantado proyectos de mejora en gestión, procesos, productos y operativa. Coordinamos acciones con la Agencia Nacional de Investigación e Innovación (ANII) que nos acompaña en este recorrido, con su asesoramiento técnico en la forma de gestionar institucionalmente la innovación.

## Estructura de gobierno

Contamos con una estructura de organización funcional, según nuestra Carta Orgánica, donde la administración superior corresponde a un Directorio que está compuesto por un Presidente, un Vice-Presidente y un Vocal, designados y remunerados conforme a las normas vigentes. La alta dirección, compuesta por Directorio y Gerencia General, es responsable de la toma de decisiones en materia económica, ambiental y social.

Los aspectos que refieren a la estructura de gobierno corporativo, roles, comités de gestión, órganos de administración y control se informan públicamente en la página web institucional.

Del Directorio depende la Gerencia General, teniendo como órganos asesores a la Secretaría General Letrada, la Auditoría Interna y Oficial de Cumplimiento. Asimismo, la Gerencia General, conformada por un Gerente General y dos Sub Gerentes, se asesora con dos departamentos: Gestión de la Estrategia y Proyectos y Seguridad de la Información.

Reportan a Gerencia General doce Divisiones, las cuales enumeramos junto a sus respectivas jerarquías:

<b>Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales</b>	<b>Dr. Roberto de León</b>
<b>Actuaría</b>	<b>Ing. Marcelo de Polsi</b>
<b>Capital Humano</b>	<b>T/A Alicia di Bartolomeo</b>
<b>Comercial y Vida</b>	<b>Ing. Patricia O'Neill</b>
<b>Contable</b>	<b>Cra. Estrella Rodríguez</b>
<b>Finanzas</b>	<b>Ec. Juan Siutto</b>
<b>Legal</b>	<b>Dra. Raquel Guarnieri</b>
<b>Logística</b>	<b>Ing. Santiago Rivas</b>
<b>Operaciones</b>	<b>Ing. Álvaro Motta</b>
<b>Sistemas</b>	<b>Ing. Ana Erosa</b>
<b>Sucursales y Agencias</b>	<b>Mtra. Rossana Yo</b>



A su vez dentro de la estructura, funcionan once comités que tratan temas específicos: auditoría, continuidad del negocio, coordinación de alta gerencia, cumplimiento, finanzas, planificación estratégica, seguimiento de estrategia comercial, seguridad de la información, sistemas, riesgos y riesgo operativo.

Adoptamos un conjunto de políticas que contienen las definiciones básicas y conceptos clave para la gestión integral de riesgos, de acuerdo a estándares mínimos, establecidos por el BCU. El sistema así implantado incluye mecanismos para identificar, medir y gestionar los diferentes riesgos a los que estamos expuestos, controlando que se encuentren dentro de los límites de apetito y tolerancia definidos por el Directorio. Precisamente, es este órgano quien lidera la estructura como responsable máximo de su adecuado funcionamiento.

**Accid. de trabajo** - Dr. Roberto de León

**Actuaría** - Ing. Marcelo de Polsi

**Capital Humano** - T/A Alicia di Bartolomeo

**Comercial y Vida** - Ing. Patricia O'Neill

**Contable** - Cra. Estrella Rodríguez

**Finanzas** - Ec. Juan Siutto

**Legal** - Dra. Raquel Guarnieri



**Logística** - Ing. Santiago Rivas



**Operaciones** - Ing. Álvaro Motta



**Sistemas** - Ing. Ana Erosa



**Sucursales y Agencias** - Mtra. Rossana Yo



Los diferentes riesgos contemplados son: seguro, crédito, liquidez, operativo, mercado, cumplimiento, reputación, lavado de activos y financiamiento del terrorismo (LA/FT) y tecnología de la información.

Asumimos una conducta preventiva que tiende a impedir la utilización de nuestra institución en operaciones ilícitas. Hemos elaborado nuestra Matriz de Riesgo a través de la cual se evalúa el nivel de riesgo general en relación al LA/FT por líneas de actividad. El objetivo es tener un elemento que permita clasificar el riesgo global de la empresa y poner foco en el monitoreo.

Nuestra política interna ha sido comunicada al 100% de los integrantes del órgano de gobierno. Además, se encuentra accesible en los canales de difusión y hemos elaborado programas, tanto para el personal como para asesores, que constituyen una barrera a la corrupción.

La capacitación específica se implementó a un 12,9% del total de funcionarios. Presentamos los datos referentes a esta formación:

### DESGLOSE POR CATEGORÍA LABORAL

Categoría laboral	Cantidad de personas	Porcentaje personal que recibió capacitación
Nivel operativo	221	18,6
Nivel técnico	16	1,9
Mandos medios	32	23,5
Equipo gerencial	24	21,2
Alta dirección	1	6,3
<b>Total</b>	<b>294</b>	

### DESGLOSE POR DEPARTAMENTO\*

Departamento	Cantidad de personas	Porcentaje personal que recibió capacitación
Canelones	14	58,3
Colonia	1	6,7
Flores	5	83,3
Florida	10	76,9
Lavalleja	3	30,0
Maldonado	2	10,5
Montevideo	259	12,5
<b>Total</b>	<b>294</b>	

\*Se reportan únicamente aquellos departamentos donde se impartió capacitación.

Asimismo, a través de programas de capacitación en anticorrupción a nuestros socios empresariales obtuvimos los siguientes resultados:

Socios empresariales	Cantidad de personas	Porcentaje sobre el total de socios
Agentes	37	54.41
Corredores	42	2.57

### Evento “Roles y responsabilidades del intermediario de seguros en la protección del sistema financiero contra actividades ilícitas”

En una acción en conjunto entre la Asociación Uruguaya de Empresas Aseguradoras (AUDEA) y nuestra institución, se llevó a cabo un ámbito de carácter técnico en el BCU en el mes de setiembre. Calificados expositores abordaron conceptos desde un punto de vista didáctico y concientizado, los que versaron sobre normativa vigente contra el LA/FT, eficiencia en los controles y el rol estratégico de los socios comerciales.



# Grupos de interés

Identificamos las partes interesadas en base al relacionamiento e impacto en nuestras actividades con las mismas. Los canales de comunicación que detallamos nos permiten relevar expectativas y temas de interés con cada uno:



CANALES DE COMUNICACIÓN	TEMÁTICA
<b>AGENTES Y CORREDORES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesoramiento personalizado</li> <li>Boletín de noticias</li> <li>Centro de atención telefónica</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Escritorio comercial</li> <li>Espacios de intercambio</li> <li>Plataforma de gestión comercial</li> <li>Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento del negocio</li> <li>Gestiones comerciales</li> <li>Gestión de riesgos de lavado de activos</li> <li>Información de productos</li> <li>Marketing responsable</li> <li>Seguridad de la información</li> </ul>
<b>CAPITAL HUMANO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cartelera institucional</li> <li>Comunicaciones corporativas</li> <li>Correo institucional</li> <li>Encuentros de comunicación interna</li> <li>Encuestas</li> <li>Evaluaciones de desempeño</li> <li>Intranet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad de vida</li> <li>Capacitación</li> <li>Clima laboral</li> <li>Comunicación interna</li> <li>Conocimiento del negocio</li> <li>Desarrollo personal y profesional</li> <li>Igualdad de oportunidades</li> <li>Remuneración y beneficios</li> <li>Salud y seguridad</li> </ul>
<b>CLIENTES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesoramiento personalizado</li> <li>Canal YouTube</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Espacios de intercambio</li> <li>Liga de defensa comercial</li> <li>Medios de prensa</li> <li>Mensajería instantánea</li> <li>Redes sociales</li> <li>Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accesibilidad</li> <li>Calidad y precio</li> <li>Conocimiento del negocio</li> <li>Cumplimiento</li> <li>Información de productos</li> <li>Marketing responsable</li> <li>Privacidad</li> <li>Reducción de plazos de reclamaciones</li> </ul>
<b>COMPETENCIA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Espacios de intercambio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modificaciones a la ley del Seguro Obligatorio de Automóviles (SOA)</li> <li>Riesgos de lavado de activos.</li> </ul>
<b>GOBIERNO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Espacios de intercambio</li> <li>Reportes de gestión</li> <li>Sesiones de directorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad y cumplimiento</li> <li>Gestión de riesgo</li> <li>Gobierno corporativo</li> <li>Reputación</li> <li>Sostenibilidad del negocio</li> </ul>
<b>PROVEEDORES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesoramiento personalizado</li> <li>Centro atención telefónica</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Espacios de intercambio</li> <li>Publicaciones en prensa</li> <li>Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cláusulas y criterios de selección</li> <li>Cumplimiento de acuerdos y obligaciones</li> </ul>
<b>SINDICATO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comisiones bipartitas</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Espacios de intercambio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clima laboral</li> <li>Comunicación interna</li> <li>Desarrollo y formación</li> <li>Igualdad de oportunidades</li> <li>Remuneración y beneficios</li> <li>Salud y seguridad</li> </ul>
<b>USUARIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesoramiento personalizado</li> <li>Centro de atención telefónica</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consultas administrativas y médicas</li> <li>Derechos y obligaciones</li> </ul>



En cuanto a aspectos resaltables del diálogo con estos grupos, destacamos:

## Cientes

---

En este período hemos puesto en funcionamiento una vía de comunicación a través de whatsapp que permite el acceso a información actualizada. Apuntamos a personalizar la atención a quienes requieren de nuestros servicios y disminuir los tiempos de espera en la respuesta que brindamos.

Realizamos encuestas de satisfacción en forma periódica a nuestros clientes. Además de comprobar las buenas calificaciones del servicio post venta, nos interesa implementar cambios para seguir mejorando.

Entre otras consultas a nuestros clientes, recabamos información sobre:

- Centro de atención telefónica
- Móvil que concurre al lugar del siniestro
- Tiempos de demora de la gestión total
- Nivel de satisfacción general
- Servicio brindado por el auxilio mecánico

## Usuarios

---

Destacamos la implantación de la Historia Clínica Electrónica (HCE). Se trata de una plataforma central que nuclea los diferentes prestadores de salud uruguayos, basada en estándares internacionales que tiene como objetivo el intercambio de datos clínicos en tiempo real. La información de cada paciente permanece disponible para el equipo de salud, independientemente del establecimiento donde se haya asistido el usuario.

Otros beneficios de este sistema son:

- Registro de anotaciones mediante firma electrónica
- Generación de alertas sobre situaciones del paciente
- Mayor seguridad en la prescripción de medicamentos
- Reducción de utilización de papel
- Acceso a los usuarios a su HCE desde el portal del Estado Uruguayo:  
[www.gub.uy/perfil/historia\\_clinica](http://www.gub.uy/perfil/historia_clinica)

Hemos implementado mecanismos formales de reclamos, quejas y sugerencias, mediante diversas vías, estableciendo procedimientos para el registro, control y seguimiento de dichas situaciones. En forma complementaria, contamos con canales idóneos para el ingreso de denuncias en casos de falta de transparencia, ética o problemas en las prácticas de gestión.

Es posible la intervención de nuestro Departamento Legal para el planteo de denuncias en ámbitos externos, como ser el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, el Ministerio de Economía y Finanzas, el Tribunal de lo Contencioso Administrativo y el Poder Judicial.





**CAPÍTULO**  
**3**  
**Creciendo con  
la comunidad**



- Alianzas
- Hospital BSE



Conocemos la realidad nacional y participamos en ámbitos de trabajo en coordinación inter-institucional. A nivel local estamos presentes en ferias agro-industriales, actividades educativas y de integración comunitaria, que tienen impacto tanto social como económico.

## 1as. Jornadas de Seguros de la Universidad CLAEH

Integramos estas Jornadas organizadas por la Universidad CLAEH en la Facultad de Derecho con sede en Punta del Este, Maldonado. En las conferencias expusimos temas como: generalidades de coberturas, seguros de vida, responsabilidad civil y riesgos varios, accidentes de trabajo, todo riesgo operativo y fianzas.



*Jornada de Seguros CLAEH, Maldonado.*

Los seguros agropecuarios ponen de manifiesto nuestro compromiso, apoyando a un sector clave de la economía uruguaya al brindar coberturas por eventos catastróficos. Desde hace 17 años renovamos convenio con el Ministerio de Ganadería, Agricultura y Pesca, con el fin de subsidiar las primas de seguros para pequeños productores granjeros; en su gran mayoría. Contamos con un área profesional que maneja herramientas tecnológicas en permanente actualización como son las imágenes satelitales y drones. Estos equipos permiten obtener una mejor evaluación de las condiciones en las suscripciones de riesgos, así como el relevamiento de daños. Asimismo, los convenios interinstitucionales (MGAP, Facultad de Agronomía, INUMET) contribuyen a mejorar la información disponible, la capacitación y la posibilidad de investigaciones para adecuar las coberturas que ofrecemos.

Integramos comités de trabajo de UNIT, en los cuales estudiamos temas vinculados a la prevención para posteriormente formular normas de aplicación. En este período se analizaron cuestiones relativas a arnés de seguridad, espacios confinados, equipos de protección personal y refrigeración, extintores y luminarias de emergencia.

Como referentes en prevención de riesgos priorizamos las acciones de sensibilización y formación a diversos colectivos sociales. Para ello, contamos con un equipo técnico de alto nivel que conforma nuestro Departamento de Administración de Riesgos. A través de éste y sus técnicos prevenicionistas, es posible capacitar y asesorar al público en general y a empresas e instituciones en particular.

Los cursos impartidos a 4.063 personas abordaron las siguientes temáticas:

- Caída y trabajos en altura
- El promotor en seguridad
- La seguridad y supervisor
- Manejo de auto elevadores
- Manejo de elevadores
- Manejo de vehículos livianos
- Manejo defensivo en la conducción de vehículos pesados
- Movimientos repetitivos
- Normativa técnico preventiva vigente en seguridad e higiene en el trabajo en la actividad de la construcción
- Normativa vigente
- Prevención de riesgos en comercios minoristas de la actividad alimenticia
- Prevención de riesgos en la manipulación y transporte manual de cargas y movimiento de pacientes
- Prevención y protección de riesgos en la exposición al ruido industrial
- Protección en las máquinas
- Riesgo eléctrico
- Zoonosis



Expo Prado - Escuela de Prevención BSE, 2019.

Desde el mes de octubre iniciamos una prueba piloto para implementar un programa de medición en gestión de riesgos. En principio, se abrieron cupos reducidos a empresas aseguradas del ramo industria y comercio, las cuales adhirieron en forma voluntaria.

Se trata de una autoevaluación de cada empresa participante basada en la aplicación de medidas de seguridad y el cumplimiento de la normativa vigente. En una segunda etapa, nuestros técnicos valoran las políticas de prevención aplicadas, con el objetivo de estimular las buenas prácticas llevadas a cabo.

Para ello, existe la posibilidad de otorgar una bonificación en sus contratos de accidentes de trabajo. Esta experiencia fue un primer paso para expandirla en el próximo período.

En el ámbito de la salud preservamos la Escuela de la Espalda, destinada a pacientes del Hospital BSE que padecen lumbalgia de origen laboral. A través de 21 talleres se transmitieron buenas prácticas de higiene postural a 325 usuarios.

En **Expo Prado 2019**, inauguramos la Escuela de la Prevención BSE, dirigida al público escolar, donde 6.328 niños y jóvenes fueron parte de una dinámica en modalidad circuito, en prevención en salud, hogar y tránsito.





Mayo Amarillo - Fachada de Casa Central, 2019.

Desde el año 2016 nos sumamos al movimiento internacional **Mayo Amarillo**, una iniciativa que aspira a generar conciencia sobre siniestros de tránsito y mostrar la importancia de adoptar mecanismos de prevención. Este año, bajo el lema "en el tránsito, el sentido es la vida", la fachada de nuestra Casa Central se vistió con la insignia de la campaña.

Asimismo, se abrieron instancias de capacitación para todo público, con énfasis en el manejo defensivo de vehículos pesados, a las que asistieron 209 personas.

## Alianzas

Las alianzas de trabajo con diversas organizaciones facilitan el intercambio de conocimiento y especialización.

Concretamos una colaboración con la empresa pública Administración Nacional de Telecomunicaciones (ANTEL) para impartir a la comunidad formación en prevención, a través de la plataforma **EDUCANTEL**.

En el marco de un acuerdo de cooperación integramos la **Comisión tripartita ampliada de Repartidores** a cargo del MTSS, UNASEV en coordinación con organizaciones sindicales de trabajadores y cámaras empresariales. Desde ese ámbito, se instrumentan acciones de prevención de accidentes laborales y siniestros viales específicas para esta rama de actividad.

A partir de un convenio interinstitucional con **Plan Ceibal**, logramos conjugar infraestructura tecnológica con soporte pedagógico para establecer una cultura preventiva en edades tempranas. En redes sociales de Ceibal se lanzó la "Campaña de prevención, verano 2019", haciendo énfasis en la exposición al sol y los cuidados en la playa. Además, en un ciclo de videoconferencias con 36 centros educativos, donde participaron 721 estudiantes, se concientizó sobre riesgos en el hogar y como replicarlos en el núcleo familiar.

Gracias a la alianza con la **Fundación Gonzalo Rodríguez (FGR)**, se efectuaron tres **puntos de chequeo de los sistemas de retención infantil (SRI)** en nuestras instalaciones, alcanzando un total de 63 SRI verificados. Los mismos consistieron en espacios abiertos al público donde se asesoró de forma especializada sobre el viaje seguro de los niños. Como parte del programa integral, también se capacitó a inspectores de Gobiernos Departamentales logrando en este período cubrir las zonas de Montevideo, Canelones, Soriano y Tacuarembó.

Hace 6 años formamos parte del programa **BCU Educa**, con el fin de promover la inclusión financiera a estudiantes de educación secundaria. Mediante el juego de simulación denominado "Jugate a la segura", los jóvenes asumen el rol de empresarios, identifican riesgos y aprenden herramientas de prevención, así como el concepto del seguro y su importancia para la economía. En el 2019, concurrieron a dichas ferias educativas más de 9.000 alumnos. Evaluamos la propuesta general considerando aspectos de organización, circulación y actividades, tomando un rango de 1 a 5. **A continuación, presentamos el detalle de las localidades, cantidad de asistentes e impacto sobre los resultados:**

Ciudad	Fecha	Cantidad de participantes	Evaluación de impacto
Montevideo	15,16 y 17/05	600	4.46
Artigas	12 y 13/06	200	4.51
Carmelo	15/08	200	4.62

Mantenemos el apoyo a la **Fundación Alejandra Forlán** en acciones que buscan generar conciencia en prevención vial y disminuir su ocurrencia. El foco fue la realización de eventos road shows dirigido a bachilleres; donde se vivencian testimonios de personas partícipes en accidentes de tránsito. Asistieron 1.135 jóvenes a estas presentaciones multimedia, en las ciudades de Montevideo y Punta del Este.

Cooperamos en la propuesta del **Instituto de Investigaciones Biológicas Clemente Estable (IIBCE)** denominada "Los niños que cuentan ciencia", que promueve la educación sobre ciencias de la vida. A través de este proyecto se incentiva la curiosidad y pensamiento crítico en temáticas de: neurociencias, ecología y evolución, genética de la conservación y microbiología. **En esta 3° edición se desarrollaron:**

- Talleres científicos para niños y educadores
- Creación de video-juegos en los que los niños cuentan ciencia
- Cortometrajes de ciencia, que se encuentran disponibles en la biblioteca del Plan Ceibal, para uso docente



*Nuevo Hospital BSE, 2019.*

## **Hospital BSE**

El 21 de mayo abrimos las puertas a la vanguardia en rehabilitación: inauguramos el nuevo “Hospital BSE - Centro de Asistencia y Rehabilitación”, ubicado en la capital del país.

El arquitecto Marcos Castaings, integrante del equipo técnico que diseñó el proyecto “Jardines para la salud”, señaló que la obra está concebida “como un centro de bienestar y cuidado más que como una instalación para la cura de enfermedades”.

El edificio tiene un diseño innovador respetando las últimas tendencias de la arquitectura en salud. La estructura con forma de “E” permite conjugar la naturaleza con los espacios interiores, a la vez que se adapta al paisaje urbano.

Nuestro centro hospitalario, que tiene una capacidad de 125 camas de internación y un área de hospedaje para pacientes y acompañantes del interior, dispone de una superficie total de 16.000 m<sup>2</sup>, que incluyen predios enjardinados. Estamos orgullosos de la incorporación de un equipamiento de última generación en materia de rehabilitación y fundamentalmente para el tratamiento de lesiones medulares, traumatismos encéfalo-craneanos y amputaciones de miembros. Dentro del equipamiento de avanzada se encuentra el Evaltech, un sistema único en Latinoamérica que evalúa los trastornos de la capacidad funcional. Asimismo, disponemos del Laboratorio de Marcha, único por sus características para adultos, que permite evaluar con exactitud los déficits en esta función así como planificar un tratamiento personalizado y valorar la respuesta del paciente al mismo. Incorporamos además equipamiento para la evaluación y tratamiento isocinético de los trabajadores, optimizando así la rehabilitación de lesiones articulares.

Contamos con el 2º block quirúrgico inteligente del país (con un nivel II de integración), resonador magnético y tomógrafo computarizado.



Áreas de hidroterapia y equipamiento médico.

Dentro de los espacios destinados a la rehabilitación se encuentran las áreas de:

- **Salas de hidroterapia y piscina**
- **Gimnasios acondicionados a las necesidades de los usuarios**
- **Laboratorios para el análisis de disfuncionalidades motoras**
- **Sala de fisioterapia**
- **Talleres para la reeducación laboral**
- **Espacios al aire libre especialmente diseñados para la recuperación**



*Sala de internación.*

## Compartiendo conocimientos

---

A través de un acuerdo con el **Instituto Pasteur**, promovemos la generación de conocimiento, como son la aplicación de investigaciones científicas, nuevas tecnologías moleculares para la prevención y el tratamiento de pacientes accidentados. Realizamos una convocatoria abierta sobre proyectos de investigación, en cuyo proceso de selección participaron científicos especialistas del instituto. Apoyamos la investigación que se lleva a cabo en los nuevos laboratorios construidos en dicho centro de investigación.

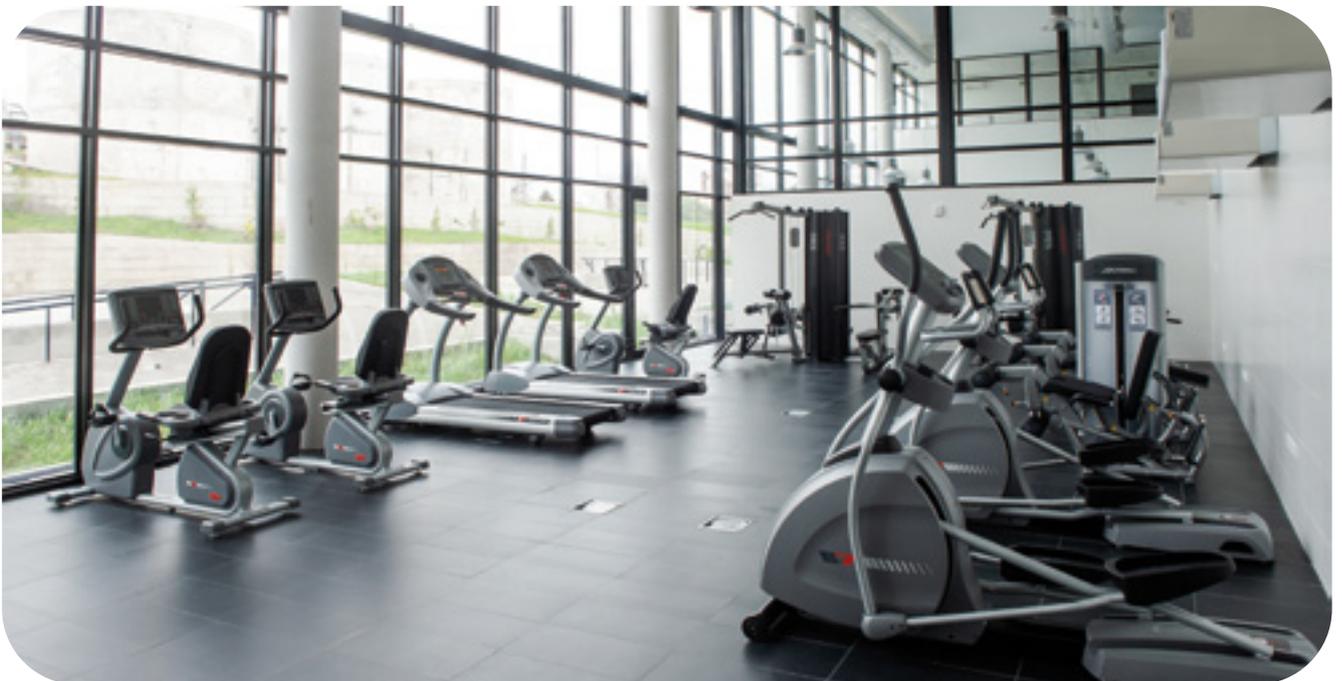
En el mes de setiembre de 2019 se inauguró la Sala de Eventos del Hospital con un evento conjunto con la **Asociación Uruguaya para el Estudio del Dolor (AUED)**. Desde nuestra institución, la Unidad del Dolor conformada por un equipo interdisciplinario; tiene como objetivo asistir en forma integral al paciente con dolor crónico. Se realizó la **"1ª. Jornada de Interdisciplina y Dolor"**, evento que estuvo centrado en el intercambio de experiencias entre profesionales que trabajan en este tipo de terapia.

La herramienta que hemos nombrado **"monitor de accidentes"** se encuentra disponible en nuestra página web conteniendo información de siniestros laborales desde el año 2014 en adelante. A través de este portal se accede a datos sobre la relación entre las actividades laborales y la propensión a sufrir accidentes. Asimismo, figuran informes sobre accidentes laborales en nuestro país, fallecidos, incapacidades a causa del trabajo y enfermedades profesionales.

Con el propósito de enriquecer la información, incorporamos en forma reciente estadísticas sobre diferentes reportes temáticos como accidentes laborales de tránsito, de la juventud y respecto a los sectores de servicio doméstico, turismo, frigorífico y agropecuario. Esto constituye un insumo que la comunidad tiene a su disposición para diseñar políticas de prevención en el ámbito laboral.



*Block quirúrgico integrado.*



*Gimnasios de rehabilitación.*

En la misma línea, hemos contribuido a elaborar los primeros indicadores nacionales sobre la industria de la construcción, aportando los datos de siniestros relativos a ese ramo al Centro de Estudios Económicos de la Industria de la Construcción (CEEIP). Estos indicadores de siniestralidad fueron presentados en el MTSS y publicados en la página web del CEEIP.

# CAPÍTULO 4

## Nuestro equipo



- Acciones que integran
- Formación permanente
- Salud y seguridad ocupacional



Promovemos acciones de integración y de trabajo en equipo, que es uno de nuestros valores corporativos. Dentro del enfoque de trabajo priorizamos la gestión del conocimiento brindando las herramientas requeridas para potenciar los talentos y valores de nuestros colaboradores.

Estamos regulados bajo el Estatuto del Funcionario Público que detalla los derechos, garantías y obligaciones del personal de la institución. En el ámbito financiero, el gremio que representa a los trabajadores bancarios es AEBU, que cuenta con la afiliación del 57% de los empleados.

Del total de la plantilla, este año se incorporaron al equipo 254 personas que participaron de espacios de inducción creados para la integración. **A continuación, exponemos los indicadores de nuevas contrataciones y rotación de personal:**

### INGRESOS - DESGLOSE POR SEXO

SEXO	2018		2019	
	Cantidad	Tasa	Cantidad	Tasa
<b>Femenino</b>	165	7.35	177	7.78
<b>Masculino</b>	104	4.64	77	3.38
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>11.99</b>	<b>254</b>	<b>11.16</b>



## INGRESOS - DESGLOSE POR EDAD

EDAD	2018		2019	
	Cantidad	Tasa	Cantidad	Tasa
Menores de 30	219	9.76	184	8.09
Entre 30 y 50	45	2.01	67	2.94
Mayores de 50	5	0.22	3	0.13
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>11.99</b>	<b>254</b>	<b>11.16</b>

## INGRESOS - DESGLOSE POR DEPARTAMENTO

DEPARTAMENTO	2018		2019	
	Cantidad	Tasa	Cantidad	Tasa
Canelones	3	0.14	3	0.14
Cerro Largo	1	0.04	0	0.00
Durazno	1	0.04	0	0.00
Flores	1	0.04	0	0.00
Florida	1	0.04	2	0.09
Lavalleja	1	0.04	1	0.04
Maldonado	2	0.09	0	0.00
Montevideo	246	10.98	239	10.50
Paysandú	5	0.23	2	0.09
Rivera	1	0.04	0	0.00
Rocha	2	0.09	2	0.09
San José	0	0.00	1	0.04
Salto	0	0.00	1	0.04
Soriano	2	0.09	2	0.09
Tacuarembó	1	0.04	1	0.04
Treinta y Tres	2	0.09	0	0.00
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>11.99</b>	<b>254</b>	<b>11.16</b>

La tasa de rotación durante el 2019 se ubicó en el 9.71%. El mayor número de egresos corresponde a empleados que se acogen al beneficio jubilatorio y al término de contratos temporales, entre ellos becarios e integrantes del programa "Yo estudio y Trabajo". En las próximas tablas mostramos los siguientes indicadores de rotación:

### ROTACIÓN - DESGLOSE POR SEXO

SEXO	2018		2019	
	Cantidad	Tasa	Cantidad	Tasa
Femenino	91	4.06	128	5.62
Masculino	94	4.18	93	4.09
<b>Total</b>	<b>185</b>	<b>8.24</b>	<b>221</b>	<b>9.71</b>



### ROTACIÓN - DESGLOSE POR EDAD

EDAD	2018		2019	
	Cantidad	Tasa	Cantidad	Tasa
Menores de 30	47	2.09	98	4.30
Entre 30 y 50	18	0.80	17	0.75
Mayores de 50	120	5.35	106	4.66
<b>Total</b>	<b>185</b>	<b>8.24</b>	<b>221</b>	<b>9.71</b>

## ROTACIÓN - DESGLOSE POR DEPARTAMENTO

DEPARTAMENTO	2018		2019	
	Cantidad	Tasa	Cantidad	Tasa
<b>Artigas</b>	0	0.00	2	0.09
<b>Canelones</b>	7	0.32	1	0.04
<b>Cerro Largo</b>	1	0.04	0	0.00
<b>Colonia</b>	0	0.00	2	0.09
<b>Flores</b>	0	0.00	1	0.04
<b>Florida</b>	1	0.04	1	0.04
<b>Lavalleja</b>	1	0.04	2	0.09
<b>Maldonado</b>	3	0.13	2	0.09
<b>Montevideo</b>	168	7.50	195	8.58
<b>Paysandú</b>	0	0.00	3	0.13
<b>Rivera</b>	2	0.09	0	0.00
<b>Rocha</b>	0	0.00	3	0.13
<b>Salto</b>	1	0.04	3	0.13
<b>Soriano</b>	1	0.04	5	0.22
<b>Tacuarembó</b>	0	0.00	1	0.04
<b>Total</b>	<b>185</b>	<b>8.24</b>	<b>221</b>	<b>9.71</b>

Dentro del proceso de mejora continua, nos esforzamos en adecuarnos a los cambios que se producen con el avance de la tecnología y las nuevas modalidades de organización del trabajo. Tras haber cumplido con éxito la primera experiencia de teletrabajo, en el 2019 impulsamos una nueva prueba aumentando la cantidad de trabajadores convocados de 32 a 60. Uno de los aspectos más valorados por los colaboradores fue la posibilidad de conciliar el ámbito laboral y el personal. Como empresa, creemos en la importancia de este proyecto ya que nos permite acompañar a los funcionarios durante las distintas etapas de su vida, al tiempo que aspiramos ser seleccionados como uno de los mejores lugares de trabajo.



Inducción-Proyecto de Teletrabajo BSE.

Presentamos a continuación los indicadores de diversidad respecto a la conformación de nuestro órgano de gobierno y de la plantilla de trabajo.

### ÓRGANO DE GOBIERNO - DESGLOSE POR SEXO

SEXO	2018		2019	
	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Femenino</b>	1	20.0	1	20.0
<b>Masculino</b>	4	80.0	4	80.0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.0</b>	<b>5</b>	<b>100.0</b>



### ÓRGANO DE GOBIERNO - DESGLOSE POR EDAD

EDAD	2018		2019	
	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Mayores de 50</b>	5	100.0	5	100.0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.0</b>	<b>5</b>	<b>100.0</b>

## DESGLOSE POR CATEGORÍA LABORAL Y SEXO

SEXO	2018			2019		
	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
<b>CATEGORÍA LABORAL</b>	%	%	%	%	%	%
<b>Altas jerarquías</b>	0.3	0.5	0.8	0.4	0.4	0.8
<b>Equipo gerencial</b>	3.3	2.0	5.3	3.3	2.0	5.3
<b>Mandos medios</b>	5.4	3.4	8.8	4.2	2.6	6.8
<b>Nivel técnico</b>	21.1	11.1	32.2	23.9	12.3	36.2
<b>Nivel operativo</b>	29.5	23.4	52.9	29.3	21.7	50.9
<b>Total</b>	<b>59.6</b>	<b>40.4</b>	<b>100.0</b>	<b>61.0</b>	<b>39.0</b>	<b>100.0</b>

## DESGLOSE POR CATEGORÍA LABORAL Y EDAD

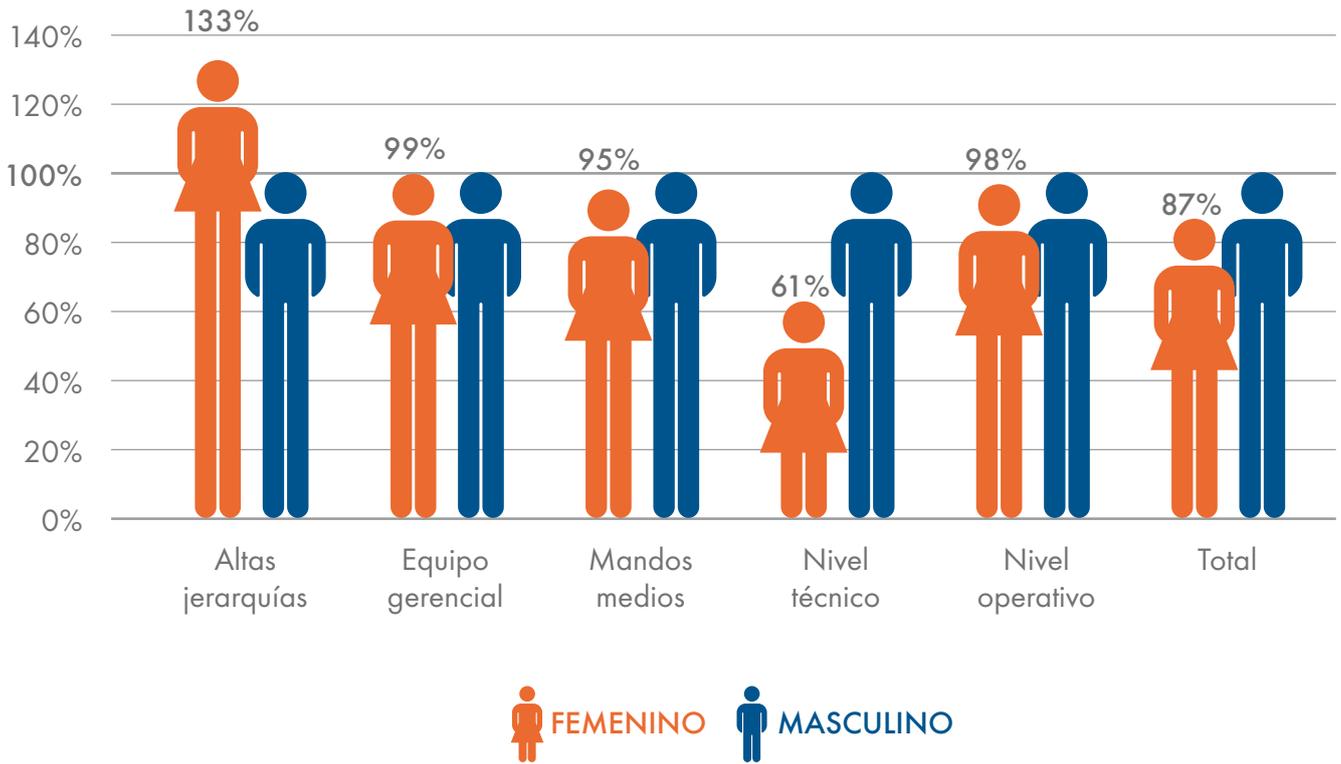
EDAD	2018			2019		
	Menores de 30	Entre 30 y 50	Mayores de 50	Menores de 30	Entre 30 y 50	Mayores de 50
<b>CATEGORÍA LABORAL</b>	%	%	%	%	%	%
<b>Altas jerarquías</b>	0.0	0.1	0.7	0.0	0.1	0.7
<b>Equipo gerencial</b>	0.0	1.1	4.2	0.0	1.4	3.9
<b>Mandos medios</b>	0.1	3.9	4.8	0.0	2.7	4.0
<b>Nivel técnico</b>	1.4	22.9	7.9	1.6	26.5	8.0
<b>Nivel operativo</b>	14.5	24.9	13.5	15.9	22.6	12.5
<b>Total</b>	<b>16.0</b>	<b>52.9</b>	<b>31.1</b>	<b>17.5</b>	<b>53.3</b>	<b>29.1</b>

En nuestra política de remuneración no existe una brecha económica de acuerdo al género. Las diferencias en el salario radican en el tipo de cargo y en la antigüedad del funcionario. Los indicadores que presentamos a continuación reflejan la relación del salario base y la remuneración promedio de las mujeres respecto a los hombres:

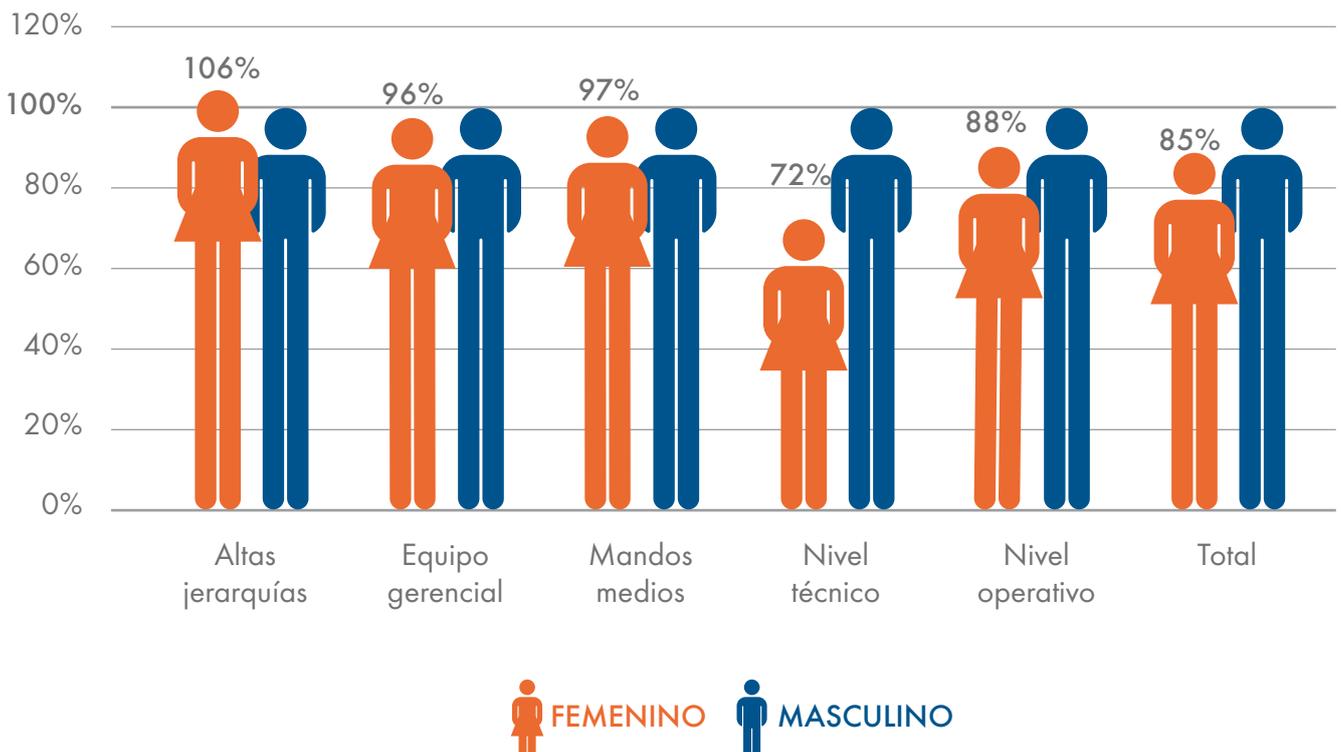
	SALARIO BASE			REMUNERACIÓN		
	2018		2019	2018		2019
<b>RELACIÓN GENERAL</b>	<b>87%</b>	↘	<b>85%</b>	<b>85%</b>	↘	<b>83%</b>
<b>Altas jerarquías</b>	133%	↘	106%	135%	↘	103%
<b>Equipo gerencial</b>	99%	↘	96%	98%	↘	96%
<b>Mandos medios</b>	95%	↗	97%	92%	↗	95%
<b>Nivel técnico</b>	61%	↗	72%	58%	↗	71%
<b>Nivel operativo</b>	98%	↘	88%	96%	↘	84%



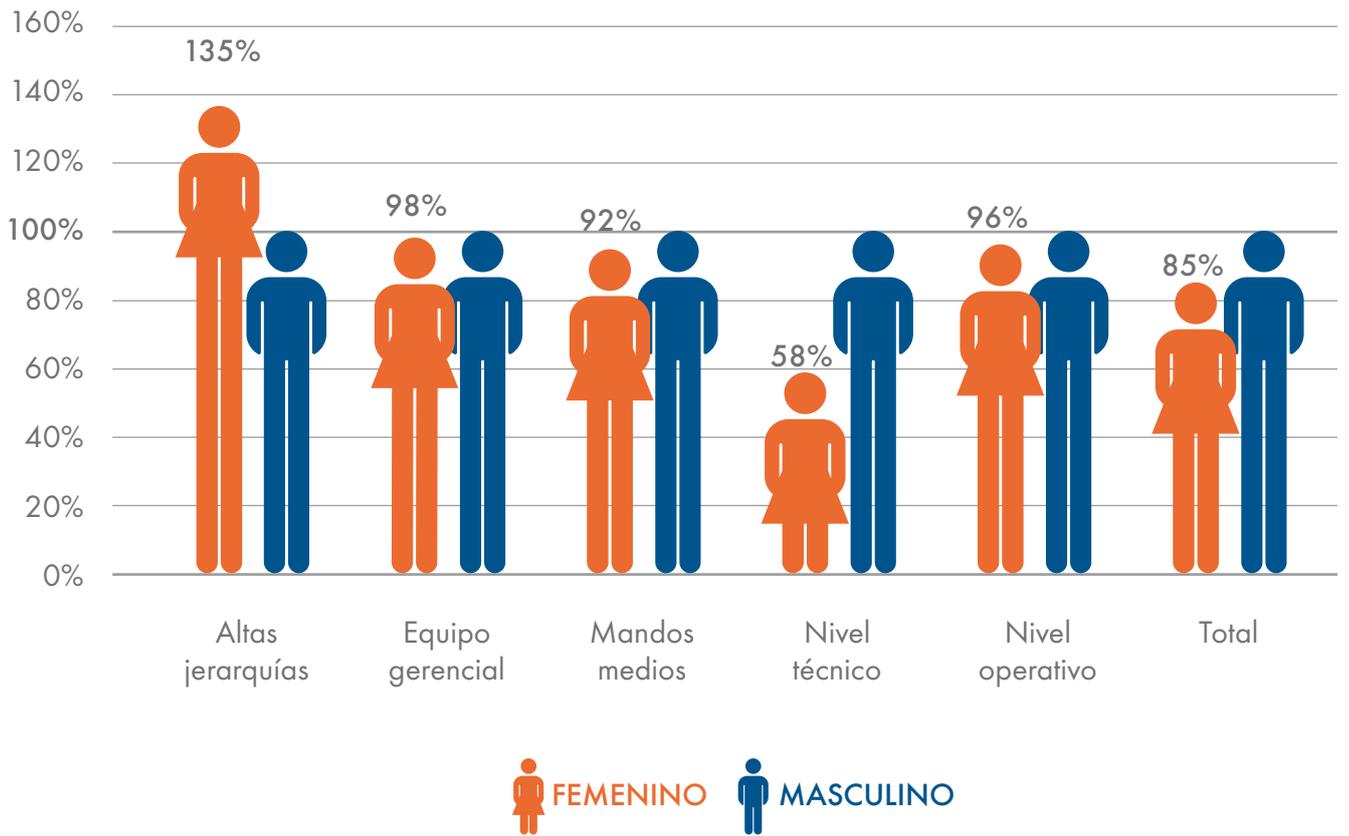
### SALARIO BASE PROMEDIO 2018



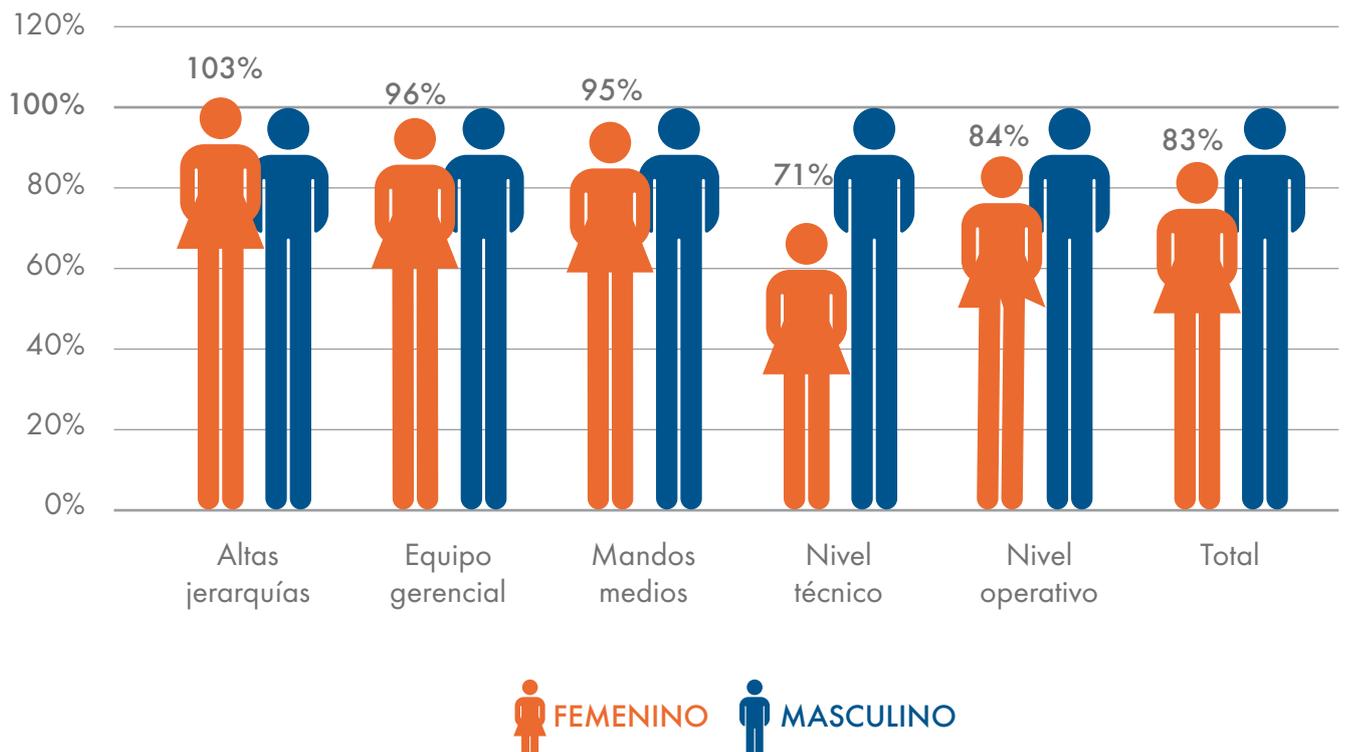
### SALARIO BASE PROMEDIO 2019



### REMUNERACIÓN PROMEDIO 2018



### REMUNERACIÓN PROMEDIO 2019



Como empresa responsable, rechazamos cualquier práctica de discriminación, acoso sexual y laboral, brindando los medios necesarios para impedir su manifestación. Contamos con distintos espacios de comunicación que garantizan el cumplimiento del Código de Ética, a saber:

- Comité de Ética
- Canal web de denuncias por temas éticos
- Comité de Acoso Laboral
- Comité de Acoso Sexual
- Capital Humano te escucha

En cuanto a la capacitación en acoso laboral, sexual y otras formas de discriminación fueron 224 personas quienes recibieron formación específica.

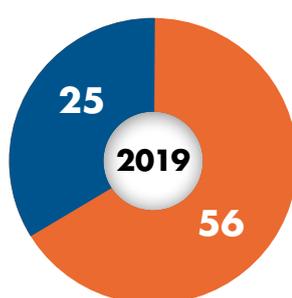
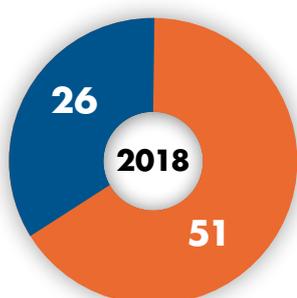
## Beneficios

Nuestros funcionarios permanentes cuentan con una serie de beneficios que contribuyen a su bienestar y mejora de la calidad de vida, que enumeramos:

- Asignación familiar
- Atención psicológica y elementos médicos.
- Hogar constituido
- Fondo de reserva solidario
- Partida mutual por núcleo familiar
- Permiso parental
- Servicio de odontología

En el año reportado, 81 colaboradores obtuvieron el derecho de permiso parental e hicieron usufructo del mismo. En los siguientes gráficos comparamos los datos discriminados por sexo. En ambos períodos el total de empleados que utilizó la licencia parental, se reincorporó al trabajo y mantuvo su empleo por los siguientes 12 meses. Las tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados son del 100%.

### USO DE LICENCIA PARENTAL





# FONDO DE RESERVA SOLIDARIO

## ¿QUÉ ES?

Seguro que cubre o complementa gastos de salud no contemplados por tu mutualista

## ¿PARA QUIÉN?

Exclusivo para:



## ¿COSTO?

Menos que un combo



## ¿EJEMPLOS?

Compañeros ya se han beneficiado con:



implantación de marcapasos



operaciones de vista



procedimientos de fertilidad



rehabilitación



tratamientos oncológicos



más necesidades

## ¿POR QUÉ SOLIDARIO?

Cuantos más funcionarios lo tengamos, más beneficioso es para todos

UN POCO DE CADA UNO HACE MUCHO POR TODOS



+info clic aquí

## Acciones que integran

Este año llevamos adelante nuestra primera experiencia de voluntariado en el ámbito organizacional con el fin de canalizar la solidaridad de nuestra gente, desarrollando acciones con compromiso social.

“Amigos del Teatro Rincón del Cerro”, es la organización social que elegimos. Las actividades consistieron en:

- Jornada de restauración de las instalaciones.
- Dinámicas lúdicas y recreativas dirigidas a niños del barrio entre 5 y 13 años.



*Amigos del Teatro Rincón del Cerro -nov./dic., 2019.*

Otra actividad que nos une son los torneos de fútbol que reúnen a más de 200 compañeros de diversas áreas.

Equipo “MARCA PERSONAL”  
Campeón femenino “Copa Libertadores”.



Equipo "FARCA F.C."  
Campeón masculino "Copa Libertadores".



Equipo "VICTORIA REMOTTA"  
Campeón femenino "Copa Sudamericana".



Equipo "VODKA JUNIORS"  
Campeón masculino "Copa Sudamericana".



Además de los campeonatos, generamos el espacio Atletas BSE para la realización de actividad física y preparación para eventos deportivos. En noviembre se participó de la carrera "Recorre Maldonado" en la cual además de competir, se disfrutó de una jornada de integración.



Carrera "Recorre Maldonado", 9 de noviembre 2019.

"A todo riesgo" es un proyecto cultural creado, en el 2010, y que está conformado por empleados tanto activos como pasivos, y también por sus familias. Apoyamos las presentaciones que realizan en diversos espectáculos dentro y fuera del país



Coro BSE "A todo riesgo".

En la tradicional fiesta de fin de año el Museo de las Migraciones fue el encargado de recibir a compañeros que llegaron desde varios puntos del país.



*Museo de las Migraciones Montevideo, 30 de noviembre de 2019.*



## Formación permanente

Presentamos los indicadores de formación impartida durante el 2019. El promedio de horas de capacitación al año por colaborador fue el siguiente:

2018



18.52 HORAS

2019



21.47 HORAS

### CAPACITACIÓN - DESGLOSE POR SEXO

	2018		2019	
	Horas	Promedio	Horas	Promedio
<b>Femenino</b>	26.840	20.04	29.751,5	21.43
<b>Masculino</b>	14.726	16.27	19.105,5	21.52
<b>Total</b>	<b>41.566</b>		<b>48.857</b>	



## CAPACITACIÓN - DESGLOSE POR CATEGORÍA LABORAL

	2018		2019	
	Horas	Promedio	Horas	Promedio
<b>Altas jerarquías</b>	201	11.82	370	20.56
<b>Equipo gerencial</b>	2.433	20.44	2.627.5	21.90
<b>Mandos medios</b>	5.225	26.39	4.398	28.37
<b>Nivel técnico</b>	14.279	19.75	19.645.5	23.84
<b>Nivel operativo</b>	19.428	16.37	21.816	18.82
<b>Total</b>	<b>41.566</b>		<b>48.857</b>	

Un total de 26 colaboradores lograron finalizar la etapa de secundaria en este período a través del Programa de Culminación de Estudios Secundarios (ProCES) que brinda la oportunidad a los trabajadores adultos para que culminen sus estudios.

En octubre realizamos una ceremonia de celebración y entrega de diplomas para los 26 compañeros que egresaron en este último ciclo.



Proces, 2019.

## Evaluación por competencias

Utilizamos el sistema de evaluación del desempeño por competencias que busca la mejora continua de toda la organización. Se promueve que cada persona sea protagonista del recorrido de aprendizaje y desarrollo, contando con las herramientas requeridas para el crecimiento. Seguidamente exponemos el porcentaje de las personas que han completado su evaluación por competencias:

### EVALUACIÓN - DESGLOSE POR SEXO

SEXO	2018		2019	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Femenino	904	67.52	867	62.47
Masculino	667	73.71	616	69.37
<b>Total</b>	<b>1.571</b>	<b>70.01</b>	<b>1.483</b>	<b>65.16</b>



**2018**  
TOTAL 1.571



**2019**  
TOTAL 1.483



### EVALUACIÓN - DESGLOSE POR CATEGORÍA LABORAL

CATEGORÍA LABORAL	2018		2019	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Altas jerarquías	13	76.47	14	77.78
Equipo gerencial	102	85.71	112	93.33
Mandos medios	180	90.91	147	94.84
Nivel técnico	439	60.72	478	58.01
Nivel operativo	837	70.51	732	63.16
<b>Total</b>	<b>1.571</b>	<b>70.01</b>	<b>1.483</b>	<b>65.16</b>

## 2° año de certificación en la competencia de “trabajo en equipo”



Organismos certificadoros:  
 Sistemas Quality Austria (LSQA)  
 Universidad Católica del Uruguay (UCU)

## Salud y seguridad ocupacional

Para garantizar un entorno de trabajo sustentable y seguro promovemos políticas y acciones que buscan el bienestar integral de nuestra gente.

Contamos con una Comisión de Salud Ocupacional que representa al 100% de los colaboradores.

Se integra por delegados de la administración y representantes de los empleados quienes toman las decisiones por consenso.

Esta comisión, que se reúne con una frecuencia quincenal, vela por la correcta aplicación de la normativa vigente.

### MISIÓN - COMISIÓN SALUD OCUPACIONAL

Gestionar la prevención, promoción y protección de los riesgos derivados o que puedan derivar de cualquier actividad laboral vinculada al BSE.

**28/04** DÍA MUNDIAL DE LA SALUD  
Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Cuidate, respeta, y exige las condiciones necesarias para desarrollar tu trabajo con seguridad.

**BSE**

En Uruguay nadie te da  
más seguridad.

Consideramos que un entorno laboral saludable involucra un ambiente abierto de accesibilidad, libre de barreras de entorno e información.

Para lograrlo llevamos adelante prácticas que motivan la integración y adaptación de los colaboradores en situación de discapacidad, mejorando además nuestra infraestructura para facilitar su desplazamiento en todos los edificios.

De acuerdo a lo dispuesto por la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, hemos incorporado las siguientes prácticas accesibles:

### **PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN:**

- Adecuación de pruebas a las diferentes situaciones para garantizar la equidad entre los concursantes.
- Modelo integral de inducción para facilitar la adaptación de las personas en la organización.

### **INFRAESTRUCTURA:**

- Adaptación de la altura de los relojes de marca.
- Instalación de llamadores luminosos en oficinas para personas con discapacidad auditiva.
- Gabinetes higiénicos inclusivos con facilidad para el acceso.

### **COMUNICACIÓN:**

- Software de lectura de información institucional para personas ciegas o de baja visión.
- Portal web inclusivo, con fácil acceso a la información. Las imágenes llevan descripciones alternativas. Los videos contemplan subtítulos para personas sordas y audio-descripción para personas ciegas.

Dos iniciativas en las que estamos trabajando para mejorar las políticas inclusivas son la adaptación del Plan de Evacuación General de los Edificios y la reedición de cursos en lengua de señas para lograr una atención integral a usuarios, clientes internos y externos.



A continuación, exhibimos los indicadores de lesiones y enfermedades laborales de nuestros empleados, tomando como base la siguiente cantidad de horas trabajadas:

**2019:** 2.764.420 HORAS

**2018:** 2.856.782 HORAS

El número de accidentes laborales que ocurrieron en el 2019 fue de 32 bajando considerablemente respecto al año anterior que se reportaron 45. Dentro de las lesiones informadas, la mayoría son las heridas de mano y traumatismos de miembros inferiores. Elaboramos planes para mitigar los posibles riesgos de producir accidentes en los lugares de trabajo y promover prácticas para crear ambientes seguros.

**CANTIDAD LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL**

	2018	2019
Lesiones	45	32

No hubo registro de fallecimientos ni lesiones con grandes consecuencias a causa de siniestros o enfermedades del trabajo.

**TASA LESIONES \* - ACCIDENTE LABORAL**

	2018	2019
Lesiones	3.15	2.24

Respecto a aquellos trabajadores que no son empleados del BSE pero cuyos puestos o trabajos están controlados por la organización (áreas de Comercial, Logística, Sistemas y Operaciones), informamos que hubo cinco siniestros laborales sobre una base de 867.240 horas trabajadas en el año 2019. No hubo registro de fallecimientos ni lesiones con grandes consecuencias a causa de siniestros o enfermedades del trabajo.

**TASA LESIONES - ACCIDENTE LABORAL**

	2019
Lesiones	1.15

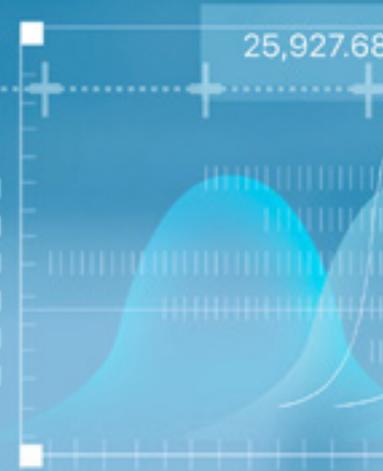
\*Acorde a la metodología de Estándares GRI, calculamos la tasa de lesiones por accidente laboral en función de 200.000 horas trabajadas.

# CAPÍTULO 5

Perspectiva  
económica



- Desempeño financiero
- Participación en el mercado asegurador



172.29
1,023.88
0.00
24,285.95
6,952.86
11,192.69
25,927.68

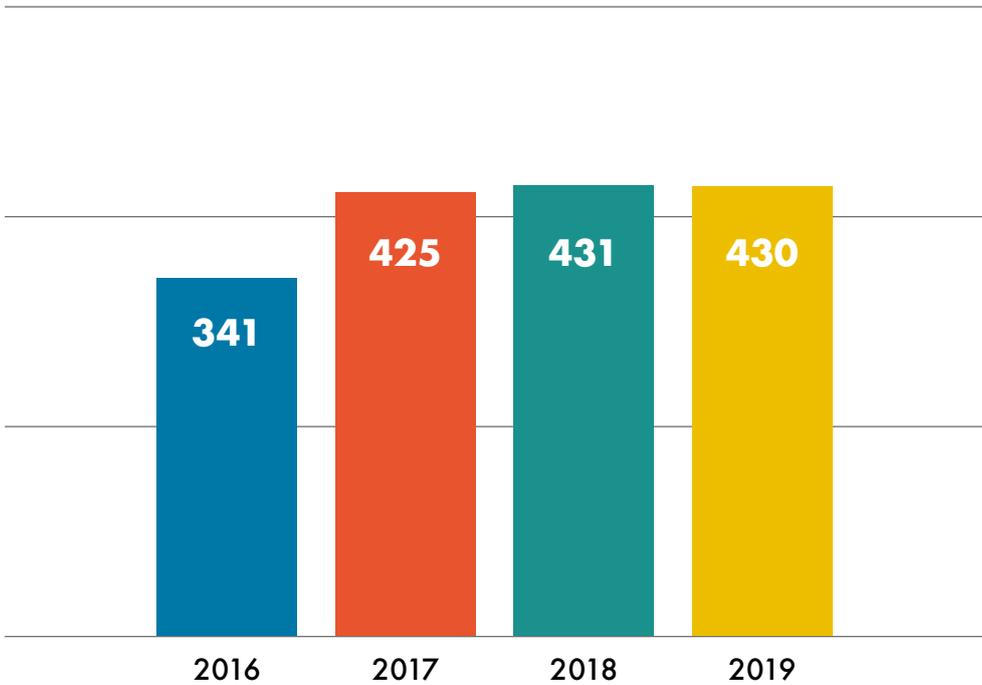


## Desempeño financiero

Nuestro escenario financiero y patrimonial nos permite cumplir con los compromisos que mantenemos con los asegurados, asesores intermediarios, reaseguradores, proveedores, así como con el pago de impuestos, salarios y aportes a la seguridad social de los funcionarios.

Culminamos el año con un resultado positivo de 51.9 millones de dólares. Nuestro patrimonio es de 430 millones de dólares y su evolución en los últimos cuatro años ha sido la siguiente:

**PATRIMONIO**  
(millones de dólares)



**VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO**  
(Expresado en pesos uruguayos)

	2018	2019
<b>Ventas netas</b>	28.971.726.687	35.405.996.855
<b>Inversiones financieras e inmobiliarias</b>	5.223.208.070	5.347.428.415
<b>Ajuste resultados de ejercicios anteriores</b>		-230.642.934
<b>Resultados extraordinarios</b>	3.602.090	-17.574.405
<b>Valor económico directo generado</b>	34.198.536.847	40.505.207.931
<b>Gastos de funcionamiento</b>	28.802.489.246	33.743.974.551
<b>Sueldos y prestaciones de los empleados</b>	4.128.152.340	4.694.543.297
<b>Pagos al gobierno</b>	502.490.510	24.580.317
<b>Inversiones en la Comunidad</b>	7.990.640	103.062.035
<b>Valor económico distribuido</b>	33.441.122.736	38.566.160.200
<b>Valor económico retenido</b>	757.414.111	1.939.047.731

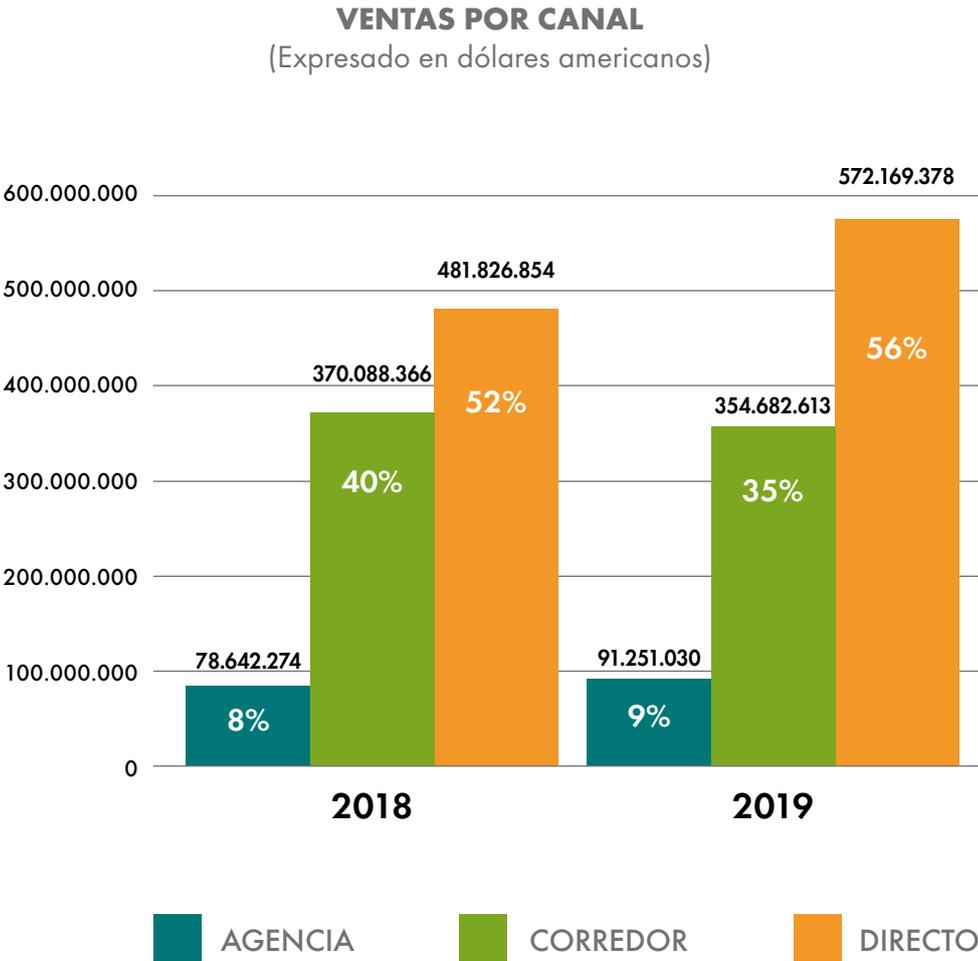
Las Divisiones de Contable y Finanzas son las responsables de gestionar el sistema contable y los activos financieros respectivamente. A través de nuestro portal web se puede acceder a los Estados Contables al 31/12/2019 [bse.com.uy/inicio/institucional/Transparencia/Situacion-Patrimonial/](http://bse.com.uy/inicio/institucional/Transparencia/Situacion-Patrimonial/)

Llevamos adelante un sistema basado en la transparencia, oportunidad y confiabilidad de la información, en cumplimiento con las pautas establecidas por nuestro órgano regulador que es la Superintendencia de Servicios Financieros del BCU. A través de auditorías internas y externas, evaluamos la fiabilidad de la contabilidad de la empresa y los datos económicos presentados.

## Distribución de ventas

La variación real de ventas totales fue de 9,41% con respecto al 2018, siendo los seguros de ingeniería, cauciones y rurales los que presentaron un mayor crecimiento porcentual.

En el siguiente gráfico exhibimos las ventas de acuerdo a su canal de distribución:



En el cuadro que sigue se muestra la distribución con un desglose por departamento:

**VENTAS POR DEPARTAMENTO**  
(Expresado en dólares americanos)

	2018	2019
<b>Artigas</b>	3.180.906	2.181.567
<b>Canelones</b>	14.463.719	16.768.529
<b>Cerro Largo</b>	2.265.051	2.067.915
<b>Colonia</b>	9.087.215	8.472.051
<b>Durazno</b>	3.856.380	3.387.369
<b>Flores</b>	2.276.491	2.211.943
<b>Florida</b>	8.420.149	7.848.994
<b>Lavalleja</b>	4.776.197	4.278.343
<b>Maldonado</b>	15.967.899	14.709.253
<b>Montevideo</b>	814.447.707	905.578.793
<b>Paysandú</b>	10.764.583	10.197.622
<b>Río Negro</b>	1.975.369	2.651.649
<b>Rivera</b>	5.357.396	4.901.014
<b>Rocha</b>	2.710.505	2.509.505
<b>Salto</b>	8.470.750	8.409.046
<b>San José</b>	9.177.365	8.935.643
<b>Soriano</b>	5.900.946	5.817.974
<b>Tacuarembó</b>	3.304.119	3.082.405
<b>Treinta y Tres</b>	4.154.748	4.093.406
<b>TOTAL</b>	<b>930.557.495</b>	<b>1.018.103.021</b>



## Participación en el mercado asegurador

En el mercado asegurador nuestra participación alcanza un total de 69,36% según los porcentajes presentados para cada rama:

### PARTICIPACIÓN DEL MERCADO Evolución por ramo

Ramo	2018	2019
<b>Accidentes de trabajo</b>	100,00%	100,00%
<b>Caución</b>	40,97%	62,55%
<b>Crédito</b>	7,02%	7,06%
<b>Incendio</b>	52,50%	49,45%
<b>Ingeniería</b>	26,85%	57,28%
<b>Otras</b>	18,17%	18,86%
<b>Responsabilidad civil</b>	45,78%	48,37%
<b>Robo</b>	40,68%	34,78%
<b>Rurales</b>	54,31%	61,74%
<b>Transporte</b>	19,21%	24,77%
<b>Vehículos</b>	43,04%	45,69%
<b>Vida</b>	21,22%	21,47%
<b>Vida previsional</b>	100,00%	100,00%
<b>Total</b>	65,83%	69,36%

Asimismo, registramos un aumento en la presencia en carteras en competencia (exceptuando Accidentes de Trabajo y Vida Previsional) al pasar de un 36.50% en el período anterior a un 39.10% en el 2019.

## Inversiones en la comunidad

Comprometidos con el apoyo a colectivos en situación de vulnerabilidad vinculados a educación, cultura, prevención de riesgos y seguridad vial, en la tabla que sigue presentamos el porcentaje sobre el RNAI, el monto de nuestra inversión y su desglose:

### INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

(Expresado en pesos uruguayos)

	2018		2019	
<b>Resultado neto antes de impuestos</b>	<b>1.259.904.620</b>		<b>1.963.628.047</b>	
<b>Inversión en la comunidad</b>	<b>7.990.640</b>	<b>0,63%</b>	<b>103.062.034</b>	<b>5,25%</b>
<b>Accesibilidad</b>		0,00%	4.414.801	0,22%
<b>Colectivos sociales *</b>	717.515	0,06%	19.448.895	0,99%
<b>Educación y cultura</b>	6.101.380	0,48%	37.358.515	1,90%
<b>Prevención de riesgos y seguridad vial</b>	1.171.745	0,09%	41.576.163	2,12%
<b>Transparencia</b>		0,00%	263.660	0,01%

(\*) Incluye a los colectivos en situación de vulnerabilidad.



**CAPÍTULO**

**6**

**Gestión  
Medioambiental**



- Consumo energético
- Materiales y reciclaje
- Biodiversidad



Fieles a nuestro compromiso con la comunidad, apostamos a la eficiencia energética a través del uso de energías renovables, a la aplicación de políticas de reciclaje y disposición responsable de los recursos que utilizamos en las operaciones. Impulsamos acciones para lograr el menor impacto negativo en el medioambiente, al tiempo que cuidamos nuestra área verde “Parque Joaquín Suárez”, por su importancia ecológica desde el punto de vista de la biodiversidad.

## Consumo energético

Una de las energías que consumimos es la eléctrica, y este año incorporamos la solar. Dentro de los resultados de la implantación de un sistema de energías de fuentes renovables en las instalaciones, esperamos una baja significativa en el consumo de energías no renovables. En ese sentido, para el próximo período el desafío es la disminución del fuel oil y la supresión del queroseno. Seguidamente, exponemos el consumo energético interno, expresado en megajoules (MJ).

	2018	2019
<b>Fuentes Renovables</b>		
<b>Electricidad</b>	14.570.215	17.648.319
<b>Energía Solar</b>	0	201.524
<b>Total Fuentes Renovables</b>	<b>14.570.215</b>	<b>17.849.843</b>
<b>Fuentes No Renovables</b>		
<b>Alcohol</b>	64.287	60.397
<b>Fuel Oil</b>	7.361.356	5.960.613
<b>Gasoil</b>	346.188	263.941
<b>Gas Natural</b>	269.620	1.776.318
<b>GLP</b>	188.546	163.449
<b>Nafta Super</b>	204.276	161.716
<b>Queroseno</b>	813.741	1.245.346
<b>Total Fuentes No Renovables</b>	<b>9.248.014</b>	<b>9.631.780</b>
<b>TOTAL CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO</b>	<b>23.818.228</b>	<b>27.481.622</b>

La tabla de equivalencias utilizada para el cálculo del consumo energético interno y la medición del calor de combustión (poder calorífico) toma como aproximado los siguientes valores de conversión:

<b>FUENTE</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>EQUIVALENCIA EN MJ</b>
<b>Litros (l)</b>		
<b>Gasoil</b>	1	38,65
<b>Fuel oil medio</b>	1	38,70
<b>Alcohol eucaliptado y en gel</b>	1	21,14
<b>Nafta super</b>	1	34,80
<b>Queroseno</b>	1	37,00
<b>Metros cúbicos (m<sup>3</sup>)</b>		
<b>Gas natural</b>	1	37,23
<b>Kilogramos (kg)</b>		
<b>GLP</b>	1	49,50

En el nuevo Hospital BSE se incorporó un sistema de paneles solares para calentamiento de agua que lleva a una reducción en el consumo de combustibles fósiles, con el consecuente impacto positivo. A su vez toda la iluminación se realiza en tecnología LED, descendiendo significativamente el consumo de energía eléctrica.

En el mismo sentido se ha privilegiado el ingreso de luz natural en las instalaciones, desde la concepción constructiva. En cuanto a la calefacción, optamos por un combustible fósil como es el gas e incorporamos calderas en dicha energía, considerando su impacto amigable con el medioambiente.

Finalmente, la infraestructura edilicia cuenta con grandes extensiones de jardines que, además de contribuir a la rehabilitación de los pacientes, tiene un excelente aporte al medioambiente.

## Materiales y reciclaje

La promoción del reciclaje, con énfasis en la reducción del uso del papel, es uno de los ejes de trabajo que reflejan nuestro compromiso con el cuidado del medioambiente.

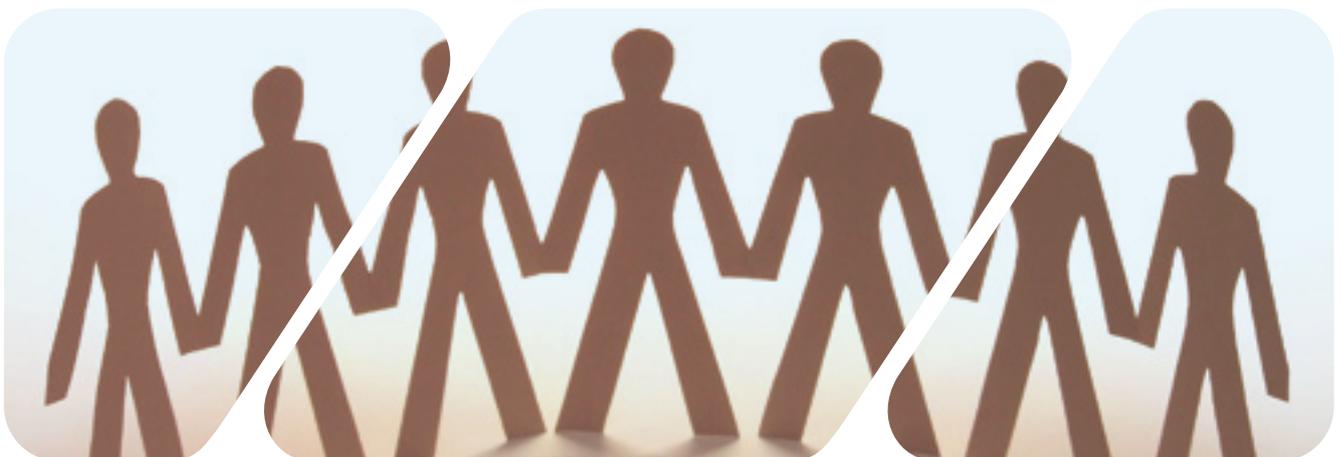
Continuamos en la línea de limitar la cantidad de resmas de papel para uso en fotocopiadoras e impresoras. En la siguiente tabla presentamos el consumo de materiales renovables:

TIPO DE RESMA *	CANTIDAD	
	2018	2019
<b>A4</b>	12.794	11.717
<b>Oficio</b>	188	383
<b>Total</b>	<b>12.982</b>	<b>12.100</b>

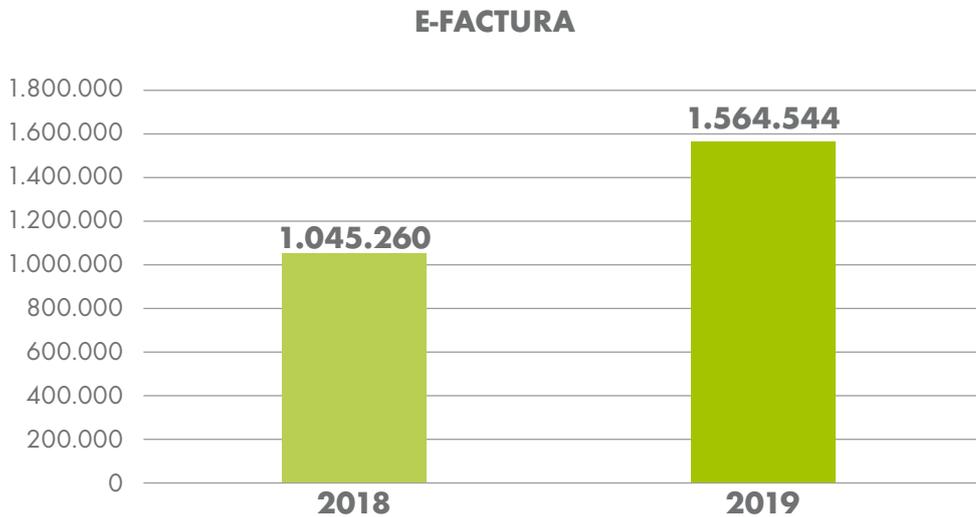
Como empresa de seguros, nos preocupamos de que nuestros clientes accedan a la documentación necesaria, tanto de sus contratos como de facturas y otros comprobantes indispensables para la mejor gestión de sus coberturas.

En particular, implementamos una política de documentos accesibles de forma online, para que las facturas lleguen en tiempo y forma. Seguimos fomentando la e-factura llegando a un 37,91% de emisión electrónica. Logramos aumentar en un 4 % la aceptación en este método respecto al año anterior. La tendencia es eliminar la impresión en papel, y seguimos trabajando en ese sentido.

\*Cada resma contiene 500 hojas de papel.



Visualizamos en la gráfica siguiente el crecimiento de la adhesión a e-facturas de nuestros clientes, y los resultados obtenidos en los dos últimos años:



Una operativa similar hemos habilitado para nuestros asesores, por ejemplo, en el caso de formularios de renovación de los seguros (denominados volantes).

Dado que el ramo de automóviles es el que tiene mayor número de contratos emitidos, hemos definido enviar en forma digital todos los formularios de renovación que reciben los agentes y corredores. Gradualmente incorporaremos esta política en los siguientes períodos, para completar la operativa en los ramos restantes. Podemos afirmar que del total de formularios de renovación de seguros que se generan (incluyendo todos los ramos), más del 50 % se procesan en forma digital. Los números de este año son los siguientes:





Acercándonos a un tema que nos interesa, seguimos trabajando junto a la comunidad Repapel, organización que se encarga además del reciclaje de papel, de llevar adelante programas de educación ambiental para la infancia.

Este año logramos clasificar y acopiar 29.818 kg de papel. El proceso se completa con el retiro de este material por Repapel, y la posterior distribución de material reciclado a escuelas públicas que participan del proyecto.

Aseguramos una correcta gestión de los residuos generados en nuestras operaciones. Para ello identificamos la disposición final de los mismos, además de clasificarlos según sean de oficina, aparatos eléctricos y electrónicos, restos de vehículos siniestrados o residuos hospitalarios. La tabla que sigue a continuación indica la separación que efectuamos por tipo y según el destino final seleccionado:

TIPO DE RESIDUOS	DISPOSICIÓN FINAL
<b>Residuos de oficina</b>	
Papel y cartón limpios	Reciclaje
Otros residuos	Vertedero
<b>Aparatos eléctricos y electrónicos</b>	
Cartuchos de impresora	Reciclaje
Equipos y monitores en funcionamiento	Donación para su reutilización
Aparatos en mal estado	Reciclaje
<b>Restos de vehículos siniestrados</b>	
Con valor de remate *	Reutilización
Sin valor de remate	Reciclaje
<b>Residuos hospitalarios</b>	
	Vertedero

\*Valor de remate: pueden ser comercializados en el mercado.

A continuación, detallamos la cantidad de residuos de oficina y hospitalarios:

	2018	2019
<b>Residuos de Oficina</b>	kg	kg
Papel y cartón	31.320	29.818
Otros residuos	152.688	90.912
<b>Total Residuos de Oficina</b>	<b>184.008</b>	<b>120.730</b>
<b>Residuos Hospitalarios</b>	36.672	58.348
<b>Total Residuos Hospitalarios</b>	<b>36.672</b>	<b>58.348</b>

En cuanto a los aparatos eléctricos y electrónicos, los que se encontraban en funcionamiento fueron donados a ANTEL integra: 160 computadoras y 29 monitores.

Los equipos en mal estado desechados en los años 2018 y 2019 son aproximadamente 404 (se incluyen PCs, monitores e impresoras, entre otros).

A esto debe adicionarse elementos accesorios para el funcionamiento de los aparatos eléctricos y electrónicos tales como cables, teclado y mouses. La empresa encargada del retiro y disposición final es Werba SA. Informamos su apertura:

#### APARATOS EN MAL ESTADO

	2018	2019
Chatarra - kg	4.874	2.330
Monitores - cantidad	77	15
Laptops - cantidad	0	2

Respecto al uso de cartuchos para fotocopiadoras, los mismos son 100% reciclables, y una vez usados se devuelven a la empresa proveedora para su reutilización, certificada por la Dirección Nacional de Medioambiente (DINAMA), de acuerdo a la reglamentación vigente. La cantidad de cartuchos enviados a reciclar se mantiene de un año a otro, como podemos observar:

**CARTUCHOS ENVIADOS A RECICLAR**

2018	2019
975	980

En cuanto a los restos de vehículos siniestrados, cuando éstos no se encuentran en condiciones de ser comercializados en el mercado, se envían a la empresa Gerdau Laisa. Dicha empresa está dedicada a la producción de acero a partir de la chatarra como materia prima, la que transforma en su proceso productivo en diversos tipos de barras comerciales.

Como se puede observar en la tabla, nuestro aporte medido en kilogramos descendió respecto al año anterior:

**RESTOS DE VEHÍCULOS SIN VALOR DE COMERCIALIZACIÓN**

2018	2019
302.162	228.582



## Biodiversidad

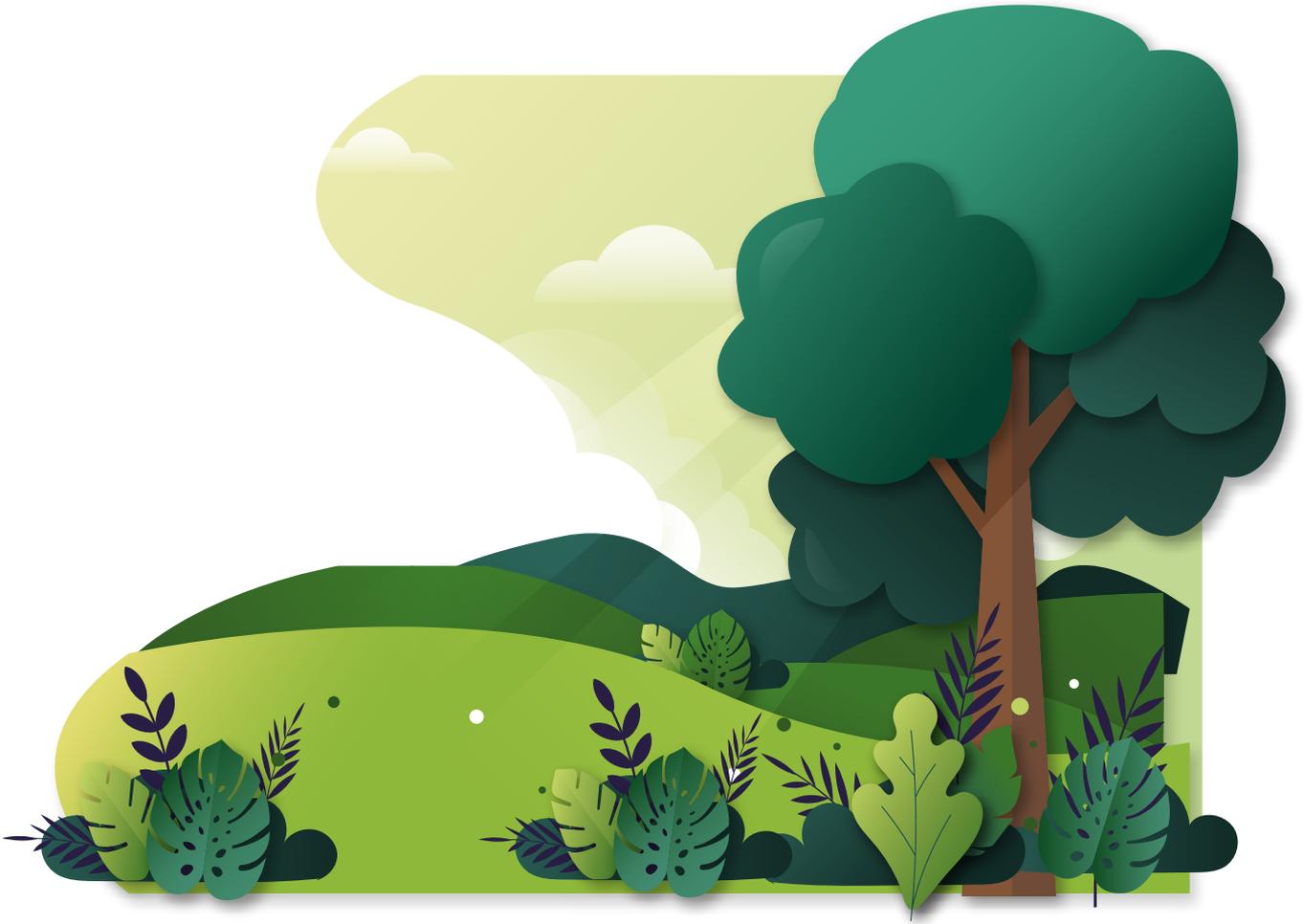


*Parque Forestal Joaquín Suárez.*

A 84 años desde la adquisición del padrón rural donde se encuentra el Parque Forestal Joaquín Suárez, seguimos conservando este entorno natural propicio para el mantenimiento de la flora y la protección de distintas especies de fauna nativa.

Este Parque, ubicado en las márgenes del río Santa Lucía en la localidad de Cerrillos del Depto. de Canelones, cuenta con una superficie de 7 kilómetros cuadrados de colinas, zonas bajas y bañados, que integran el Sistema Nacional de Áreas Protegidas según Decreto 55/2015 de 09/02/2015.





Este predio contiene actualmente diversas especies de vegetación arbórea tanto autóctona como exótica.

Desde nuestra adquisición realizamos una forestación planificada, con la construcción de caminería y áreas de servicio. Las zonas altas fueron forestadas con variedades de eucaliptus y pinos, robles, grevilleas, encinas, casuarinas, álamos, sauces, cipreses, fresnos, olmos mientras que las zonas bajas y húmedas fueron manejadas con plantaciones de sauces, sauces mimbres, sauces álamos.

El Parque, que constituye un excelente refugio para la fauna, habita a 40 especies de peces, 27 de mamíferos, 101 variedades de aves, 7 de anfibios y 16 de reptiles. Muchos de estos conjuntos mencionados integran la lista de especies prioritarias para la conservación.





**CAPÍTULO**  
**7**  
**Acerca de nuestro informe**



- Proceso de elaboración
- Materialidad

Ponemos a vuestra disposición la sexta edición del Informe de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio 2019. Elaboramos la presente publicación siguiendo las directrices de los Estándares GRI (Global Initiative Reporting) a modo de exponer los efectos de la organización en las esferas de economía, medioambiente y sociedad y nuestra contribución a la sostenibilidad. Declaramos que los contenidos han sido seleccionados de conformidad con la opción Esencial de la Guía.

Comprometidos con una gestión transparente, en el 2010 preparamos nuestra primera Comunicación de Progreso que daba cuenta de las acciones emprendidas bajo la aplicación de los diez Principios de Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medioambiente y anticorrupción. A partir del 2014 nos unimos al método GRI para continuar reportando el desempeño de nuestro Banco, acogiéndonos a una herramienta estándar reconocida universalmente.

Hoy reafirmamos nuestro compromiso voluntario con el Pacto Global de la misma forma que apoyamos la Agenda 2030 conformada por los 17 Objetivos Mundiales. Nuestra elección sigue siendo la senda del desarrollo sostenible para colaborar con las causas fundamentales que se han establecido.



La correlación de nuestra gestión con los principios del Pacto Mundial es la siguiente:

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS	ESTÁNDARES GRI	TEMA	PÁG.
1- Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.	<b>Sociales</b>	Diversidad e igualdad de oportunidades <b>GRI 405</b>	45-49, 87
		Comunidades locales <b>GRI 413</b>	31-35, 38, 39, 87
2- No ser cómplice de abusos de los derechos.		Diversidad e igualdad de oportunidades <b>GRI 405</b>	45-49, 87
		No discriminación <b>GRI 406</b>	87, 93
3- Apoyar los principios de la libertad de asociación sindical y el derecho a la negociación colectiva.		Relaciones trabajador-empresa <b>GRI 402</b>	87, 93
		Libertad de asociación y negociación colectiva <b>GRI 407</b>	87, 94
4- Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.		Trabajo forzoso u obligatorio <b>GRI 409</b>	No aplica
5- Abolir cualquier forma de trabajo infantil.		Trabajo infantil <b>GRI 408</b>	No aplica
6- Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.		Empleo <b>GRI 401</b>	41-44 50
		No discriminación <b>GRI 406</b>	87, 93
7- Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.	<b>Medioambientales</b>	Materiales <b>GRI 301</b>	73-75, 86
8- Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.		Energía <b>GRI 302</b>	71-72, 86
		Efluentes y residuos <b>GRI 306</b>	75-77, 86
9- Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.		Biodiversidad <b>GRI 304</b>	78-79, 86
10- Las empresas e instituciones deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidos extorsión y soborno.	<b>Sociales</b>	Anticorrupción <b>GRI 205</b>	24, 25, 86, 92

## Proceso de elaboración

Este informe resume la información cuantitativa y cualitativa más relevante de acuerdo con el análisis de temas materiales que hemos efectuado. El ciclo para su realización es anual siendo la publicación más reciente la del 2018.

El relevamiento de información y su procesamiento está a cargo del sector de Responsabilidad Social con la participación activa de las áreas del negocio que nos proporcionan insumos para su contenido.

El proceso de definición de temas materiales se compone de los siguientes pasos:



La identificación de aspectos materiales surge del estudio de diversas fuentes de información tanto internas como externas, a saber:

- Misión y estrategia
- Gestión de las áreas del negocio
- Grupos de interés
- Normativa vigente
- Prensa

A partir de la estrategia empresarial que se ha delineado y del análisis de los temas que impactan en nuestros grupos de interés, efectuamos la priorización de los aspectos que se incluyen en el reporte. El diálogo permanente con las partes asociadas a nuestra actividad aseguradora es de una importancia clave para nuestra gestión en RSE.

Es necesario mencionar que este año realizamos una modificación relativa a la importancia que reviste para la organización el ítem “agua” (dimensión medioambiente). Lo incluimos en la categoría mediana (anteriormente en nivel bajo), ya que no se considera un elemento significativo en el desarrollo de nuestras operaciones. No obstante, trabajamos sobre una línea de acción que acentúa el cuidado del medioambiente. El proceso de priorización es validado por las altas jerarquías de la institución y revisado anualmente, efectuando las actualizaciones que correspondan.

## Materialidad

Los temas relevantes para nuestra organización y sus grupos de interés están reflejados en el análisis de materialidad que se presenta en las tablas abajo.

En cuanto a los indicadores, destacamos que contamos con dos insumos propios del BSE, uno relacionado con la esfera económica y el otro correspondiente a nuestras acciones con la comunidad:

	INDICADOR	RELEVANCIA
<b>ECONOMÍA</b>	Participación en el mercado asegurador	A partir del análisis de los datos del mercado, nos permite obtener el nivel de intervención y posicionamiento de nuestra empresa respecto al resto de las aseguradoras.
<b>SOCIAL</b>	Prevención de riesgos	El factor prevención está dentro de nuestra misión de empresa. Contar con la información de este indicador es útil para medir el impacto de los programas, acciones y proyectos que impulsamos hacia la comunidad.

Asimismo, este período comenzamos a reportar un nuevo indicador denominado “permiso parental” dentro de la categoría de “Empleo”.

	INDICADOR	RELEVANCIA
<b>SOCIAL</b>	Permiso parental	Es un derecho que tienen nuestros funcionarios.

En las siguientes tablas exhibimos los temas que determinamos prioritarios para el BSE, el impacto en los grupos de interés y su enfoque de gestión.

### ASPECTOS DE IMPORTANCIA ALTA

ESTÁNDARES GRI	TEMA	IMPACTO EN GRUPOS DE INTERÉS Y COBERTURA
<b>Económicos</b>	Desempeño económico	Agentes y Corredores, Capital Humano, Clientes, Comunidad, Gobierno, Proveedores, Usuarios
	Anticorrupción	Agentes y Corredores, Capital Humano, Clientes, Comunidad, Gobierno, Proveedores, Usuarios
<b>Ambientales</b>	Biodiversidad	Capital Humano, Comunidad, Gobierno, Medioambiente
	Energía	Capital Humano, Gobierno, Medioambiente, Proveedores
	Materiales	Capital Humano, Medioambiente, Proveedores, Usuarios
	Efluentes y residuos	Capital Humano, Comunidad, Gobierno, Medioambiente, Usuarios
<b>Sociales</b>	Empleo	Capital Humano, Sindicato
	Relaciones trabajador-empresa	Capital Humano, Sindicato
	Formación y enseñanza	Capital Humano, Agentes y Corredores
	Diversidad e igualdad de oportunidades	Capital Humano, Comunidad, Gobierno, Sindicato
	Salud y seguridad en el trabajo	Capital Humano, Comunidad, Clientes, Sindicato, Usuarios
	No discriminación	Agentes y Corredores, Capital Humano, Clientes, Comunidad, Gobierno, Proveedores, Sindicato, Usuarios
	Libertad de asociación y negociación colectiva	Agentes y Corredores, Capital Humano, Gobierno, Proveedores, Sindicato
	Cumplimiento socioeconómico	Agentes y Corredores, Capital Humano, Clientes, Comunidad, Gobierno, Proveedores, Usuarios
	Comunidades locales	Clientes, Comunidad
	Privacidad del cliente	Agentes y Corredores, Capital Humano, Clientes, Gobierno, Usuarios

## ENFOQUE DE GESTIÓN

Aspecto / Tema	Enfoque de gestión
<b>ECONÓMICOS</b>	
Desempeño económico	Trabajamos para lograr un desempeño que nos permita cumplir con el fin para el cual fuimos creados, en cumplimiento con las pautas establecidas por nuestro órgano regulador, la Superintendencia de Servicios Financieros del BCU. A través de auditorías internas y externas evaluamos nuestro sistema contable y la fiabilidad de la información económica presentada.
Anticorrupción	Disponemos de un sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (LA/FT) establecido por el BCU que incorpora recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y el Comité de Basilea. Asimismo, cumplimos con los requerimientos de la Ley FATCA (Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas en el Extranjero).
<b>AMBIENTALES</b>	
Biodiversidad	Contamos con el Parque Forestal Joaquín Suárez, un padrón rural perteneciente a los humedales del Río Santa Lucía en el Depto. de Canelones. Conservamos este sistema ecológico como hábitat propicio para el mantenimiento de la flora y la protección de distintas especies de fauna nativa ubicadas en un área protegida.
Energía	Implantamos un sistema de energía de fuentes renovables en nuestras instalaciones y realizamos acciones para disminuir el consumo de energías no renovables.
Materiales	Desarrollamos diferentes acciones para minimizar el impacto y reducir el riesgo medioambiental que generamos en nuestra operativa, de manera transversal con los grupos de interés. En cuanto a los materiales, destacamos el papel por su mayor uso.
Efluentes y residuos	Nos preocupa mitigar el impacto negativo de los residuos generados en nuestras actividades. Para ello identificamos la disposición final de los mismos, además de clasificarlos según sean de oficina, aparatos eléctricos y electrónicos o restos de vehículos siniestrados.
<b>SOCIALES</b>	
Empleo	Orientamos la gestión a brindar un servicio de calidad hacia nuestra gente, que es un pilar valioso en el crecimiento de la organización. Nos interesa contribuir a un buen clima laboral a través de relaciones de confianza que permitan consolidar el sentido de pertenencia a la empresa.

Aspecto / Tema	Enfoque de gestión
Relaciones trabajador - empresa	Mantenemos un diálogo fluido con el sindicato AEBU, favoreciendo las negociaciones entre trabajador-empresa y ponemos a su disposición medios para la comunicación de información hacia toda la organización. Junto con la Comisión Representativa (órgano interno de representación sindical), integramos diversas comisiones, como ser: "Asuntos Laborales", "Salud Ocupacional", "Metodología de Concursos", "Presupuesto", entre otras.
Formación y enseñanza	La capacitación es un factor relevante para un buen desempeño y permite mejorar los conocimientos y habilidades de nuestra gente. Disponemos de cursos internos en modalidad presencial, virtual y apoyamos instancias externas para el desarrollo personal y profesional.
Diversidad e igualdad de oportunidades	Desarrollamos una gestión que apunta al respeto por la diversidad, lo cual contribuye con nuestra cultura de innovación al abordar los temas desde distintas ópticas.
Salud y seguridad en el trabajo	El fomento de buenas prácticas en la salud, la adopción de medidas de prevención de accidentes laborales y enfermedades profesionales y el impulso de cambios en nuestra estructura organizacional hacen de nuestros lugares de trabajo espacios más inclusivos y a favor de la diversidad.
No discriminación	Promovemos un acceso igualitario al empleo, garantizando la transparencia en los procesos de selección internos, externos y al ingreso a los cargos.
Libertad de asociación y negociación colectiva	En un acuerdo de negociación colectiva entre Administración y Sindicato (AEBU), se determinan las condiciones laborales dentro del ámbito financiero.
Cumplimiento socioeconómico	Mantenemos la solidez en el cumplimiento de las leyes y normativas que nos regulan tanto en materia social como económica. El correcto desempeño de las operaciones garantiza un entorno favorable para la actividad comercial y nos permite cumplir con nuestro rol social.
Comunidades locales	Promovemos el crecimiento social y económico de las comunidades locales apoyando diversos proyectos que involucran a organizaciones gubernamentales y de la comunidad.
Privacidad del cliente	Nos enfocamos a proteger a los clientes en el respeto de su privacidad, aportar información clara y velar por una gestión responsable en prácticas de marketing mediante acciones de fidelización.



**Indicadores  
GRI**



## TABLA DE INDICADORES GRI

ESTÁNDARES UNIVERSALES 100			
Indicador	Denominación	Referencia de página	Observaciones
<b>CONTENIDOS GENERALES GRI 102</b>			
Perfil de la organización			
102-1	Nombre de la organización	6	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	14, 102-104	
102-3	Ubicación de la sede	9, 97	
102-4	Ubicación de las operaciones	13, 97-99	
102-5	Propiedad y forma jurídica	11	
102-6	Mercados servidos	13, 97-99	
102-7	Tamaño de la organización	11, 12, 64-66, 102-104	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	11, 12	
102-9	Cadena de suministro	16-17	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	10, 13	
102-11	Principio o enfoque de precaución	—	No aplica.
102-12	Iniciativas externas	19, 81	
102-13	Afiliación a asociaciones	14	
Estrategia			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6-7	
Ética e integridad			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	4, 5, 41, 50	

## ESTÁNDARES UNIVERSALES 100

Indicador	Denominación	Referencia de página	Observaciones
<b>CONTENIDOS GENERALES GRI 102</b>			
<b>Gobernanza</b>			
102-18	Estructura de gobernanza	20-23	
<b>Participación de los grupos de interés</b>			
102-40	Lista de grupos de interés	26	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	19	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	26-29	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	26-29	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	27	
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	—	Somos la única entidad que figura en los estados financieros consolidados.
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	83-87	
102-47	Lista de temas materiales	85	
102-48	Reexpresión de la información	—	Este año comenzamos a reportar la información respecto a los trabajadores que no son empleados del BSE (indicadores 403-9 y 403-10) por cual no contamos con los datos correspondientes al 2018.

ESTÁNDARES UNIVERSALES 100			
Indicador	Denominación	Referencia de página	Observaciones
<b>CONTENIDOS GENERALES GRI 102</b>			
102-49	Cambios en la elaboración de informes	84	
102-50	Período objeto del informe	81	
102-51	Fecha del último informe	83	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	83	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	107	
102-54	Declaración de elaboración de informes de conformidad con los Estándares GRI	81	
102-55	Índice de contenidos GRI	89-94	
102-56	Verificación externa	—	No contamos con aseguramiento externo.
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103</b>			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	84-85	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	86-87	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	86-87	

## ESTÁNDARES GRI 200 - TEMAS ECONÓMICOS

Tema / Indicador	Denominación	Referencia de página	Observaciones
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO/GRI 201</b>			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	64	
Indicador propio	Participación en el mercado	68	
<b>ANTICORRUPCIÓN GRI 205</b>			
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	24-25	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	—	En el período objeto de la memoria no se han registrado demandas judiciales por corrupción contra la organización o los empleados.

## ESTÁNDARES GRI 300 - TEMAS AMBIENTALES

Tema / Indicador	Denominación	Referencia de página	Observaciones
<b>MATERIALES</b>			
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	73-74	
<b>ENERGÍA</b>			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	71-72	
<b>BIODIVERSIDAD</b>			
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	78-79	
<b>EFLUENTES Y RESIDUOS</b>			
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	75-77	

ESTÁNDARES GRI 400 - TEMAS SOCIALES			
Tema / Indicadores	Denominación	Referencia de página	Observaciones
<b>EMPLEO</b>			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	41-44	
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	50	
401-3	Permiso parental	50	
<b>RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA</b>			
402-1	Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales	—	En el período objeto de este informe, no se ha establecido un número mínimo de semanas de aviso a los empleados y sus representantes antes de la aplicación de cambios operacionales significativos.
<b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>			
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	—	Se está trabajando para poner en marcha un Sistema de Prevención y Seguridad en el Trabajo, de acuerdo al decreto 127/14 que entró en vigencia en mayo de este año.
403-4	Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	59-60	
403-9	Lesiones por accidente laboral	61	
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	61	
<b>FORMACIÓN Y ENSEÑANZA</b>			
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	58-59	
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	45-46	
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	47-49	
<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	—	En cuanto a discriminación, no se han detectado casos en este período.

ESTÁNDARES GRI 400 - TEMAS SOCIALES			
Tema / Indicadores	Denominación	Referencia de página	Observaciones
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA</b>			
407-1	Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva puede estar en riesgo	—	En el período objeto del informe no se han identificado amenazas en centros y proveedores significativos.
<b>COMUNIDADES LOCALES</b>			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	31-35, 38, 39	
Indicador propio	Prevención de riesgos	31-35	
<b>PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	—	En cuanto a reclamaciones fundamentadas relativas a violación de la privacidad y pérdida de datos de clientes, en este período no se identifican casos.
<b>CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO</b>			
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	—	En el período objeto de la memoria no hemos identificado incumplimientos de leyes o normativas por las cuales hayamos incurrido en sanciones monetarias y no monetarias.



+ 2535  
878  $\Delta$  Close

Low: 428

- 7239  
 $\Delta$  572

25,

# ANEXOS



- Centros de atención
- Organigrama
- Productos

## Centros de atención

OFICINAS COMERCIALES - MONTEVIDEO	
Casa Central	Mercedes 1051
Edificio Libertador	Av. Libertador 1464
Reclamaciones Vehículos	Bvar. General Artigas 3821
ASISTENCIA SANITARIA - MONTEVIDEO	
Hospital BSE	Av. José Pedro Varela 3420

## Sucursales

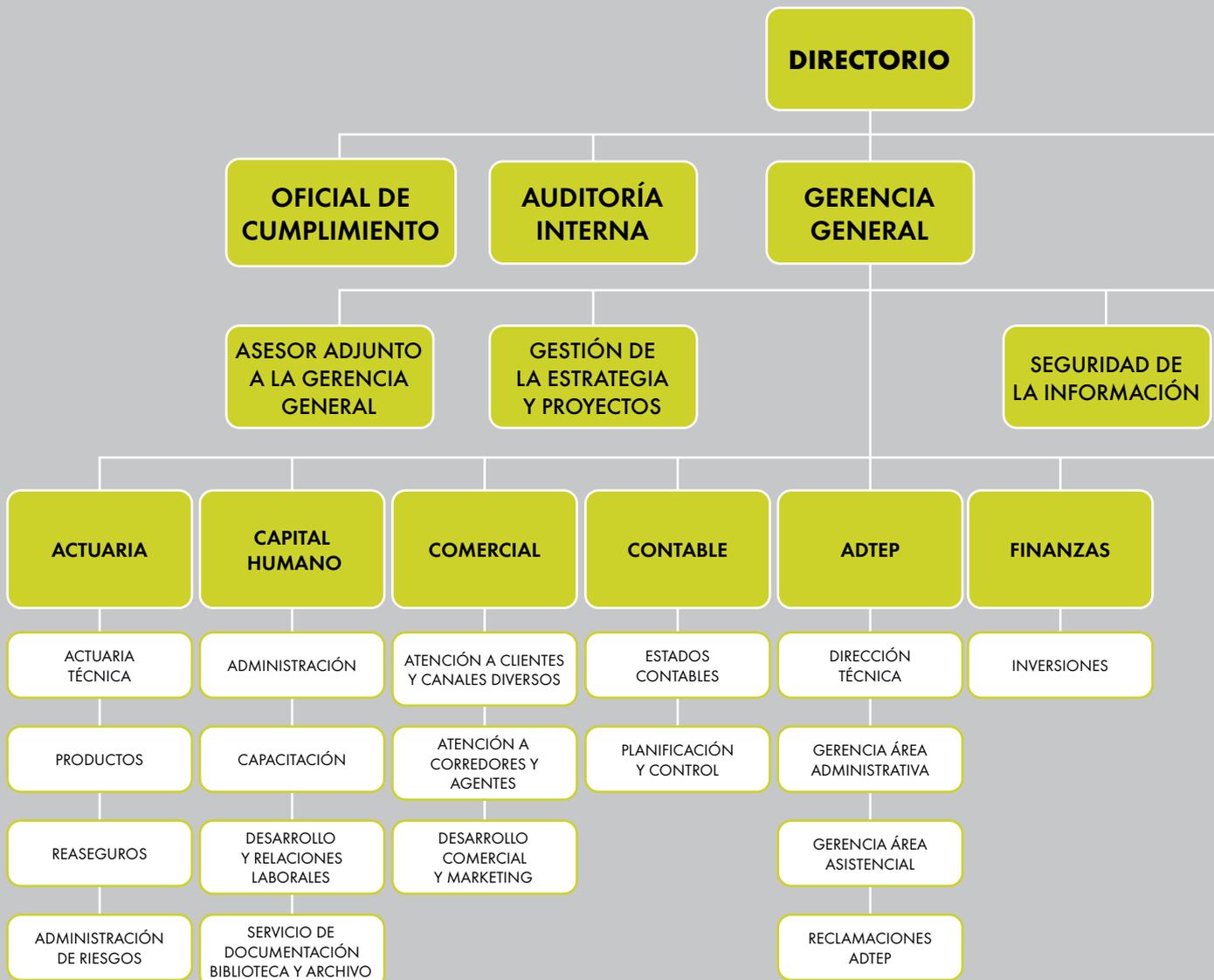
NOMBRE	DEPTO.	DIRECCIÓN
SUC. ARTIGAS	Artigas	Av. Lecueder 252
SUC. CANELONES	Canelones	José Enrique Rodó 357
SUC. CIUDAD DE LA COSTA	Canelones	Av. Giannattasio Km. 20
SUC. COLONIA	Colonia	Gral. Flores 490
SUC. DURAZNO	Durazno	18 de Julio 500
SUC. FLORIDA	Florida	Independencia 799
SUC. FRAY BENTOS	Río Negro	Treinta y Tres 3151
SUC. MALDONADO	Maldonado	Ventura Alegre 784
SUC. MELO	Cerro Largo	18 de Julio 444
SUC. MERCEDES	Soriano	Castro y Careaga y Artigas
SUC. MINAS	Lavalleja	18 de Julio 573
SUC. PAYSANDÚ	Paysandú	18 de Julio 1208
SUC. RIVERA	Rivera	Agraciada 554
SUC. ROCHA	Rocha	Gral. Artigas 101
SUC. SALTO	Salto	Larrañaga 84
SUC. SAN JOSÉ	San José	18 de Julio 555
SUC. TACUAREMBÓ	Tacuarembó	18 de Julio 276
SUC. TREINTA Y TRES	Treinta y Tres	J. A. Lavalleja 1234
SUC. TRINIDAD	Flores	Francisco Fondar 611

## Red de agencias

DEPARTAMENTO	NOMBRE	DIRECCIÓN
ARTIGAS	BELLA UNIÓN	Av. Artigas 1404
ARTIGAS	CABELLOS	J. Batlle y Ordoñez 229
CANELONES	ATLANTIDA	Calle 22 entre Av. Artigas y Chile
CANELONES	EMPALME OLMOS	Artigas s/n entre Rivera y Luis A. de Herrera
CANELONES	LA FLORESTA	Av. Treinta y Tres esq. Larrobla
CANELONES	LA PAZ	Av. Artigas 294
CANELONES	LAS PIEDRAS	Av. Instrucciones del Año XIII
CANELONES	LOS CERRILLOS	Otogues s/n y A. Calandria
CANELONES	PANDO	Av. Artigas 1199
CANELONES	PASO CARRASCO	Cno. Carrasco 8053 km 15.300
CANELONES	PROGRESO	Durazno esq. Av. Artigas
CANELONES	SAN BAUTISTA	Treinta Y Tres s/n esq. Luis. A. de Herrera
CANELONES	SAN JACINTO	Carlos Rebufello s/n
CANELONES	SAN RAMÓN	Av. Artigas esq. Penela
CANELONES	SANTA LUCIA	Dr. A. Legnani 489
CANELONES	SAUCE	Gral. Artigas 1424
CANELONES	SOCA	Juan Jaume y Bernat esq. Zenón Burgueño
CANELONES	TALA	18 de Julio y 25 de Agosto
COLONIA	CARMELO	19 de Abril 577
COLONIA	COLONIA MIGUELETE	José G. Artigas s/n
COLONIA	COLONIA VALDENSE	11 de Junio 1253
COLONIA	CONCHILLAS	Ruta 21 km 222.5 radial Conchillas
COLONIA	JUAN L. LACAZE	José Salvo 206
COLONIA	NUEVA HELVECIA	18 de Julio 1367
COLONIA	NUEVA PALMIRA	José Enrique Rodó 856
COLONIA	OMBÚES DE LAVALLE	Zorrilla de San Martín 1141
COLONIA	ROSARIO	Gral. Artigas 421
COLONIA	TARARIRAS	Bartolomé Bacigalupe 2110
DURAZNO	SARANDÍ DEL YI	Astiazarán 355
FLORIDA	CARDAL	Av. Artigas 1077, Centro Comercial Cardal, Loc. 1
FLORIDA	FRAY MARCOS	Cyro Giambruno 987
FLORIDA	ISLA MALA	10 de Julio esq. 25 de Agosto (localidad 25 de Mayo)
FLORIDA	SARANDÍ GRANDE	Av. Artigas 973 Gal. de Compras, Loc. 1

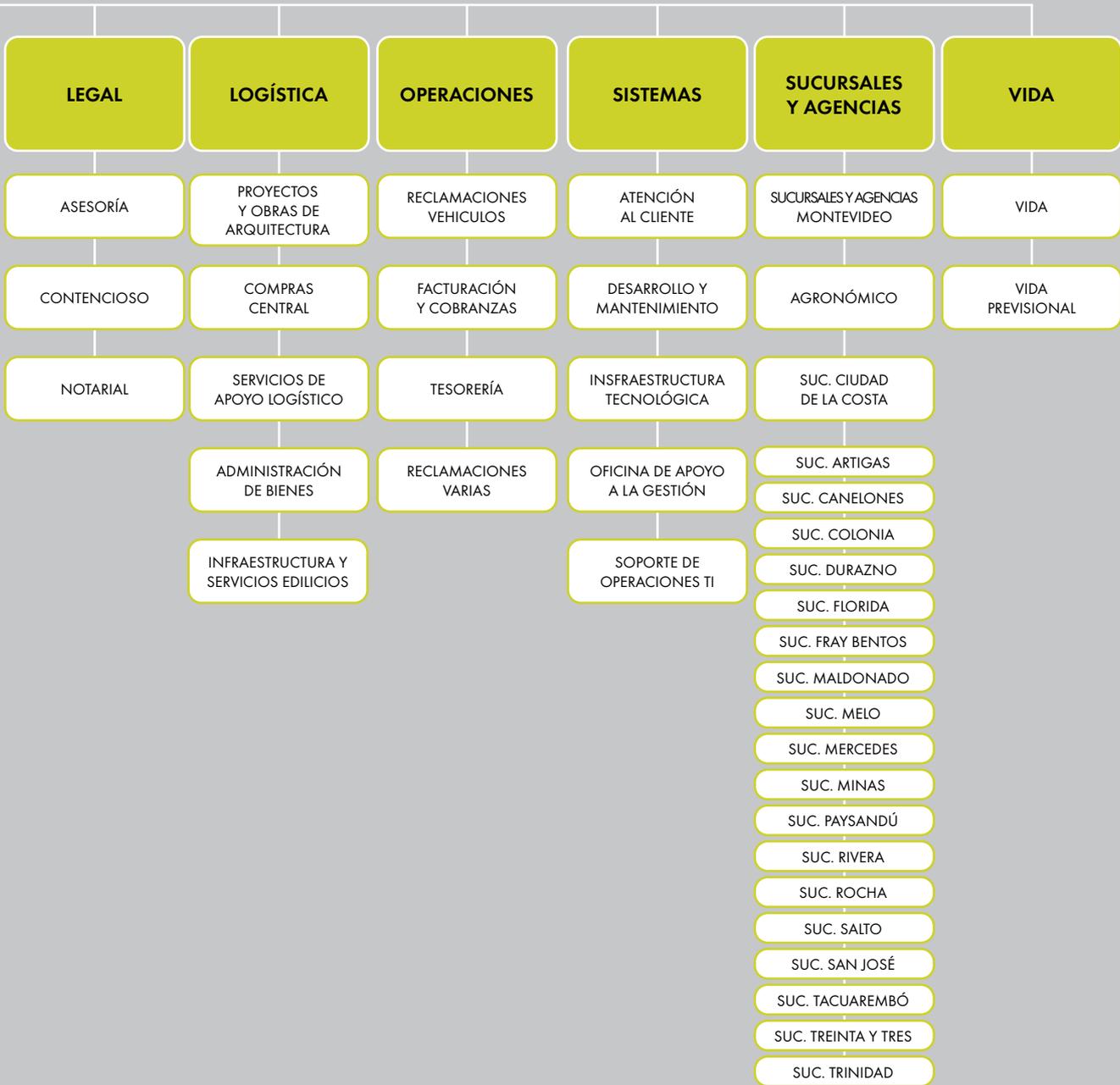
DEPARTAMENTO	NOMBRE	DIRECCIÓN
LAVALLEJA	JOSÉ PEDRO VARELA	Lavalleja 471
LAVALLEJA	SOLÍS DE MATAOJO	Av. Fabini esq. 18 de Julio
MALDONADO	AIGUÁ	Wilson Ferreira Aldunate 769
MALDONADO	BARRA DE MALDONADO	Av. P. Eduardo V. Haedo esq. Espumas
MALDONADO	LA SIERRA	Pueblo Gregorio Aznárez calle Pittini 43
MALDONADO	PAN DE AZÚCAR	Rivera 649
MALDONADO	PIRIÁPOLIS	Chacabuco s/n esq. Av. Piria
MALDONADO	PUNTA DEL ESTE	Calle 19 c/ Gorlero Ed. Bahía Palace Loc. 007
MALDONADO	SAN CARLOS	Sarandí 806
MONTEVIDEO	BELVEDERE	Juan Antonio Artigas 4104
MONTEVIDEO	CARRASCO	Uspallata 1308
MONTEVIDEO	CERRO	Carlos María Ramírez 293
MONTEVIDEO	COLÓN	Garzón 1738
MONTEVIDEO	GRAL. FLORES	Av. Gral. Flores 3439
MONTEVIDEO	MALVÍN	Av. Italia 3885
MONTEVIDEO	PIEDRAS BLANCAS	Av. Gral. Flores 5460
MONTEVIDEO	RINCÓN DEL CERRO	Cno. Tomkinson 2492
MONTEVIDEO	UNIÓN	8 de Octubre 3951
PAYSANDÚ	CHAPICUY	Calle 1 s/n
PAYSANDÚ	GUICHÓN	Emilio Penza 271
PAYSANDÚ	QUEBRACHO	Rivera s/n
RÍO NEGRO	YOUNG	18 de Julio 1752
RIVERA	RIVERA	Av. Sarandí 756
RIVERA	TRANQUERAS	18 de Julio 704
RIVERA	VICHADERO	Bvar. Artigas s/n
ROCHA	CHUY	Liber Seregni 174
ROCHA	LASCANO	25 de Agosto 1129
SAN JOSÉ	ECILDA PAULLIER	Av. Gral. Artigas s/n
SAN JOSÉ	LIBERTAD	25 de Agosto 1083
SAN JOSÉ	RODRÍGUEZ	Av. Santiago Rodríguez 965
SORIANO	CARDONA	Rivera 27
SORIANO	DOLORES	Asencio 1345
SORIANO	JOSÉ ENRIQUE RODÓ	Ruta 2 y calle 2
TACUAREMBÓ	PASO DE LOS TOROS	Bvar. Artigas 401
TACUAREMBÓ	TAMBORES	Av. Dr. Fernández Lascano s/n

# Organigrama



**SECRETARÍA  
GRAL. LETRADA**

**GERENCIA DE  
RIESGOS**



# Productos

RAMO	DENOMINACIÓN DEL PRODUCTO
<b>INCENDIO</b>	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

<b>ACCIDENTES</b>	FICTOS FERIAS GANADERAS ANUALES
	FICTOS ANUALES
	ACCIDENTES DEL TRABAJO ANUAL
	ACCIDENTES DEL TRABAJO MENSUAL
	ACCIDENTES DEL TRABAJO
	ACCIDENTES DEL TRABAJO PERÍODOS
	ACCIDENTES DEL TRABAJO SEGURO VOLUNTARIO

<b>COMBINADOS</b>	COMBINADO COMERCIO CUENTA CORRIENTE
	LOCALES DE COBRO Y PAGO
	MYPE SEGURA
	COMBINADO COMERCIO PRIMER RIESGO
	COMBINADO COMERCIO VALOR TOTAL
	FAMILIA HOGAR
	HOGAR SEGURO
	SEGURO HOGAR PAGO MENSUAL
	HOGAR TOTAL

<b>VEHÍCULOS</b>	FLOTAS DE PREMIO PROVISORIO
	VEHÍCULOS 0 KM - CHAPA PRUEBA/LICENCIA
	SINIESTROS DE CONVENIOS
	SEGUROS INDIVIDUALES
	VEHÍCULOS USADOS - LICENCIA/CHAPA PRUEBA
	SEGURO OBLIGATORIO Y ANEXOS
	INTEGRAL TRANSPORTISTAS PASAJEROS
	VEHÍCULOS - SEGURO DE TURISTAS
	TRANSPORTE POR APLICACIONES

RAMO	DENOMINACIÓN DEL PRODUCTO
<b>TRANSPORTES</b>	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
	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
RC EMBARCACIONES DEPORTIVAS	

<b>RURALES</b>	VIDA ANIMAL: GANADO GENERAL
	ANIMAL AGRUPAMIENTO REMATES
	VIDA ANIMAL INDIVIDUAL
	VIDA ANIMAL - AGRUPAMIENTO CUENTA CORRIENTE
	COLMENAS
	CRIADEROS DE AVES Y CERDOS
	INCENDIO MONTES EN PIE
	INCENDIO MONTES EN PIE COTIZACIONES ESPECIALES
	GRANIZO GRANJA
	GRANIZO
	GRANIZO - COTIZACIONES ESPECIALES
	INVERNÁCULOS
	INVERSIONES AGRÍCOLAS
	MADERA APILADA Y APEADA
	INCENDIO Y HIT FRUTALES MGAP
	MONTES FRUTALES EN FORMACION
	PLANTINES
	SILOS DE POLIETILENO
	HELADAS EN VIÑAS
	EXCESO DE PÉRDIDA

RAMO	DENOMINACIÓN DEL PRODUCTO	RAMO	DENOMINACIÓN DEL PRODUCTO
<b>RIESGOS VARIOS</b>	ASALTO VALORES TRÁNSITO INNOMINADO	<b>RESPONSABILIDAD CIVIL (RC)</b>	EXPLOTACIONES AGROPECUARIAS
	ASALTO TRANSPORTE NOMINATIVO		ASCENSORES/ESCALERAS MECÁNICAS
	ASALTO VALORES EN LOCAL		ATRACCIONES Y ENTRETENIMIENTOS
	FIDELIDAD EN BLOCK		BARES Y RESTAURANTES
	FIDELIDAD NOMINATIVA		CAPACITACIÓN LABORAL
	BIENES EN EXPOSICIÓN		CINES Y TEATROS
	IZAMIENTO/DESCENSO DE EQUIPOS		INSTITUCIONES RAMO DE LA SALUD
	ANTENAS TORRE O ESTRUCTURAS		CONSTRUCCIÓN Y AFINES
	OBJETOS VARIOS		PÓLIZA ABIERTA CONSTRUCCIÓN
	SUSPENSIÓN DE ESPECTÁCULOS		RC PROFESIONALES: CORREDORES DE SEGUROS
	MAQUINARIA AUTOMOTRIZ		INSTITUCIONES DEPORTIVAS
	MAQUINARIA DE CONTRATISTAS EN OBRA		RC DIRECTORES Y GERENTES
	CARTELES		INSTITUCIONES DE ENSEÑANZA
	MAQUINARIA AUTOMOTRIZ LEASING VIGENCIA LARGA		ESTACIONES DE SERVICIO
	IMPORTADORES DE NOTEBOOKS		ESTABLECIMIENTOS AGROTURÍSTICOS
	MAQUINARIA AUTOMOTRIZ CONVENIOS		LOCALES BAILABLES Y/O DE FIESTA
	MÁQUINAS FIJAS EN LOCAL - LEASING		OPERADORES DE GAS LICUADO DE PETRÓLEO (GLP)
	EQUIPOS DE CINE Y FILMACIÓN		HOSPEDAJES
PLAN SOLAR	INMUEBLES Y PREDIOS		
<b>SEGUROS TÉCNICOS</b>	AVERÍA DE MAQUINARIA		INSTALADORES DE GAS
	EQUIPOS DE CONTRATISTAS		RC JEFE DE FAMILIA
	TODO RIESGO DE CONSTRUCCIÓN		MALA PRAXIS MÉDICOS GRUPAL
	EQUIPO ELECTRÓNICO		OPERACIONES
	TODO RIESGO DE MONTAJE		OPERADORES PORTUARIOS
<b>CRISTALES</b>	CRISTALES A PRIMER RIESGO		RC BUQUE EN ESTADÍA PROLONGADA
	CRISTALES A VALOR TOTAL		RC BUQUES BAJO CUSTODIA DIRECCIÓN NACIONAL DE HIDROGRAFÍA (DNH)
			ORGANIZADOR DE EVENTOS
			ESTACIONAMIENTOS DE VEHÍCULOS
			PASAJEROS DE TRENES
			MALAPRAXIS MÉDICA
			RC DAÑOS AMBIENTALES PREFECTURA NACIONAL NAVAL (PNN)
			ABOGADOS Y ESCRIBANOS
		RC PROFESIONAL VARIOS	
		EMPRESA SEGURIDAD, VIGILANCIA, LIMPIEZA	
		TALLERES MECÁNICOS Y AFINES	
		RC TURISMO AVENTURA	

RAMO	DENOMINACIÓN DEL PRODUCTO
VIDA	ACCIDENTES Y ENFERMEDAD
	ACCIDENTES PERSONALES
	AGRUPAMIENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
	AGRUPAMIENTO
	AGRUPAMIENTO-SALUD
	AGRUPAMIENTO SALDO DE DEUDA (SOBRE SALDO)
	AHORRO
	ACCIDENTES PERSONALES PLUS
	ACCIDENTES PERSONALES 365 SENIOR
	ACCIDENTES PERSONALES AGRUPADO
	PASAJEROS
	ACCIDENTES PERSONALES 365
	ACCIDENTES PERSONALES 365 + REHABILITACIÓN
	ACCIDENTES PERSONALES 365 + VIDA
	VIDA - SINIESTROS
	VIDA/SALUD EN EL EXTERIOR
	AGRUPAMIENTO-COBROS
	CONTRATOS ACCIDENTES PERSONALES Y VIAJES
	PÓLIZA ESTUDIANTIL
	PÓLIZA PROLONGADA
	VIAJEROS BSE - RECEPTIVO
	RENTA PERSONAL
	SEGURO RETIRO - FUNCIONARIOS BSE
	OPCIONES RETIRO AGRUPAMIENTO
	SALDADO EN AGRUPAMIENTO
	AGRUPAMIENTO SALDO DE DEUDA (PRIMA UNICA)
	MÁS SALUD
	TEMPORARIOS
	TEMPORARIO NO CONVERTIBLE
	VIDA Y AHORRO
	SEGURO A VARIAS CABEZAS
	VIAJEROS BSE
	RETIRO + VIDA - FUNCIONARIOS BSE
VITALICIOS	
VIAJEROS BSE - TARJETAS CORPORATIVAS	

RAMO	DENOMINACIÓN DEL 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 TURISMO
VIDA PREVISIONAL	AFAP
MULTIRRIESGOS	SEGURO INTEGRAL BANCARIO
	MULTIRRIESGO DE EDIFICIOS
	SEGURO INTEGRAL PARA EMPRESAS - RURALES
	SEGURO INTEGRAL PARA EMPRESAS - COMERCIO - INDUSTRIA PRIMER RIESGO
	SEGURO INTEGRAL PARA EMPRESAS - COMERCIO - INDUSTRIA VALOR TOTAL
	SEGURO INTEGRAL PARA EMPRESAS - COMERCIO - INDUSTRIA INCENDIO
	TODO RIESGO OPERATIVO
CRÉDITO A LA EXPORTACIÓN	CRÉDITO A LA EXPORTACIÓN





**CONTACTO**



Los contenidos presentados fueron elaborados por el Sector de Responsabilidad Social Empresarial con la participación de las distintas áreas de la organización, sin las cuales no hubiese sido posible su publicación.

Nos interesa continuar fortaleciendo el diálogo que mantenemos por lo cual pueden hacernos llegar vuestros comentarios y/o sugerencias a través de las siguientes vías de comunicación:

Correo electrónico: [responsabilidadsocial@bse.com.uy](mailto:responsabilidadsocial@bse.com.uy)

Correo postal: **Mercedes 1051 Piso 4 - CP 11300 - Montevideo - Uruguay.**



**En Uruguay nadie te da  
más seguridad.**