



**BANCO DE SEGUROS DEL ESTADO**  
INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2014



# ÍNDICE

- ▶ **1. BIENVENIDA**
  - 1.1 Mensaje de Nuestro Presidente
  - 1.2 Declaraciones Estratégicas
  
- ▶ **2. INFORMACIÓN GENERAL**
  - 2.1 Quiénes Somos
  - 2.2 Gobierno Corporativo
    - 2.2.1 Directorio
    - 2.2.2 Gerencia General
    - 2.2.3 Divisiones
  
- ▶ **3. NUESTRA GESTIÓN**
  - 3.1 Responsabilidad Social
  - 3.2 Análisis de Materialidad
  - 3.3 Aspectos y Grupos de Interés
  - 3.4 Planificación Estratégica
  
- ▶ **4. LOGROS Y DESAFÍOS INSTITUCIONALES**
  - 4.1 Logros
  - 4.2 Desafíos
  
- ▶ **5. DIMENSIÓN ECONÓMICA**
  - 5.1 Desempeño Económico
  - 5.2 Participación en el Mercado Asegurador
  
- ▶ **6. DIMENSIÓN SOCIAL**
  - 6.1 Clientes
    - 6.1.1 Privacidad del Cliente
    - 6.1.2 Cumplimiento Normativo
    - 6.1.3 Administración de Riesgos
    - 6.1.4 Portafolio de Productos

# ÍNDICE

- **6.2 Capital Humano**

- 6.2.1 Empleo
- 6.2.2 Relaciones entre los Trabajadores y la Dirección
- 6.2.3 Diversidad y Equidad de Género
- 6.2.4 Salud y Seguridad

- **6.3 Participación en la Sociedad**

- 6.3.1 Comunidad
- 6.3.2 Acciones contra la Corrupción

- **6.4 Derechos Humanos**

- 6.4.1 No Discriminación
- 6.4.2 Libertad de Asociación y Negociación Colectiva
- 6.4.3 Mecanismos de Quejas

- ▶ **7. DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL**

- **7.1 Energía**

- **7.2 Materiales**

- **7.3 Vertidos**

- 7.3.1 Residuos No Domiciliarios
- 7.3.2 Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos
- 7.3.3 Residuos Hospitalarios
- 7.3.4 Restos de Vehículos Siniestrados

- **7.4 Biodiversidad**

- ▶ **8. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

- **8.1 Tabla de Indicadores**

- **8.2 Principios del Pacto Mundial**

- ▶ **9. ANEXOS**

- **9.1 Organigrama**

- **9.2 Listado de Productos**

- ▶ **10. CONTACTO**

## 1. BIENVENIDA

### 1.1- MENSAJE DE NUESTRO PRESIDENTE

Es un orgullo presentar este primer Informe de Sostenibilidad, que da cuenta del accionar en materia económica, ambiental y social del Banco de Seguros del Estado en el pasado período y contempla además los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas, a los que suscribimos desde el año 2008.

Nuestro foco está puesto en el camino de la sostenibilidad, siendo conscientes del lugar privilegiado que como líderes ocupamos en el mercado asegurador uruguayo y la responsabilidad que esto conlleva para con nuestro país.

El seguro integra en sí mismo una concepción de solidaridad que ha marcado nuestros orígenes como impulsores del desarrollo de la sociedad uruguayo y en consecuencia de una mejor calidad de vida de sus integrantes.

Con más de 170 productos accesibles a nivel nacional, damos cobertura a una amplia gama de riesgos que procuran atender las diversas necesidades que imperan en la economía; al tiempo que nos ocupamos de su actualización permanente así como del análisis técnico ante la aparición de nuevos riesgos.

La innovación es una herramienta de gestión indispensable en la mejora de nuestros procesos de negocio, lo que nos permite brindar una atención de calidad a clientes externos e internos.

Promover la prevención de la ocurrencia de riesgos es parte de nuestro ADN e integra la cadena de valor en forma transversal; siendo además un aporte responsable a la comunidad. En ese sentido continuamos el apoyo a programas destinados a la prevención; particularmente sobre los accidentes de tránsito en la vía pública.

Destacamos como reto en el mediano plazo la construcción de un nuevo centro asistencial, que procura ser un referente regional de medicina especializada en atención a personas que sufran accidentes y/o enfermedades laborales.

Este Informe ha sido elaborado por nuestro equipo técnico de Responsabilidad Social en colaboración con todas nuestras áreas y busca establecer lazos de comunicación con nuestros grupos de interés. En el mismo se ha aplicado la guía G4 del estándar Global Reporting Initiative (GRI) en su nivel esencial; a través del apoyo de la Consultora KPMG en esta metodología e integrando además los contenidos exigidos en la Comunicación de Progreso que reportamos año a año.

Me complace poner a vuestra disposición estos aprendizajes y experiencias. Nos anima continuar aportando al progreso de nuestro entorno, convencidos de la necesidad de generar redes para construir una sociedad donde la inclusión sea el rumbo.

Fraternalmente,

Sr. Mario Castro  
Presidente  
Banco de Seguros del Estado





## 1.2 - DECLARACIONES ESTRATÉGICAS

### VISIÓN

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

### MISIÓN

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

### VALORES

**Transparencia:** Principios éticos y gestión abierta rigen nuestro proceder.

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

**Espíritu de Equipo:** Aprovechar la diversidad para el logro de nuestros objetivos comunes.

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

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

## 2. INFORMACIÓN GENERAL

### 2.1 - Quiénes Somos

Nuestra compañía, el Banco de Seguros del Estado (en adelante BSE), es parte sustancial del mercado asegurador uruguayo y constituye un símbolo de protección y respaldo para toda la ciudadanía.

En 1911 la Ley N° 3.395 legitima la fundación de nuestra empresa con fines sociales y comerciales, designando su naturaleza jurídica como Ente Autónomo perteneciente al dominio comercial de la República Oriental del Uruguay.

Desde el año 1993, mediante la Ley N° 16.426, operamos en competencia en todos las carteras de seguros; a excepción del correspondiente a la cartera de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales (ADT), regulada por la Ley N° 16.074, que nos declara administradores de este seguro.

En este sentido, contamos con la Central de Servicios Médicos, un centro asistencial donde se brinda cobertura médica a trabajadores y trabajadoras de todo el país que sufren accidentes laborales o padecen enfermedades profesionales.

Bajo el lema “en Uruguay nadie te da más seguridad” nuestra marca Banco de Seguros del Estado, se posiciona como líder en el mercado asegurador uruguayo, cubriendo las necesidades de clientes individuales y corporativos.

El acceso a nuestros servicios en cada departamento del país es posible a través de nuestra red comercial. A continuación detallamos la ubicación de nuestras oficinas.

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

SUCURSALES		
ARTIGAS	CANELONES	CERRO LARGO
SUC. ARTIGAS Avda Lecueder No. 252	SUC. CANELONES José Enrique Rodó 357	SUC. MELO 18 de Julio No. 444
COLONIA	DURAZNO	FLORES
SUC. COLONIA Gral Flores 490 esq Rivera	SUC. DURAZNO 18 de Julio No. 500	SUC. TRINIDAD Francisco Fondar No. 611
FLORIDA	LAVALLEJA	MALDONADO
SUC. FLORIDA Independencia 799	SUC. MINAS 18 de Julio No. 573	SUC. MALDONADO Ventura Alegre 784
PAYSANDU	RIO NEGRO	RIVERA
SUC. PAYSANDU 18 de julio 1208	SUC. FRAY BENTOS Treinta y Tres No. 3151	SUC. RIVERA Agraciada No. 554
ROCHA	SALTO	SAN JOSE
SUC. ROCHA Gral. Artigas No. 101	SUC. SALTO Larrañaga 84	SUC. SAN JOSE 18 de Julio No. 489
SORIANO	TACUAREMBO	TREINTA Y TRES
SUC. MERCEDES Castro y Careaga y Artigas	SUC. TACUAREMBO 18 de Julio No. 276	SUC. TREINTA Y TRES J. A. Lavalleja No. 1234
CENTRO DE ATENCIÓN CIUDAD DE LA COSTA		
Centro Cívico Ciudad de la Costa Avda. Giannattasio Km. 20		

También contamos con 64 agencias generales distribuidas en todo el país, que posibilitan pagos y cobranzas; además de la gestión de todo tipo de trámites.

En estos 103 años, desarrollamos un portafolio de productos con la más amplia cobertura de plaza; operando en 15 ramos; con más de 170 productos disponibles (ver Anexo II - Listado de Productos). Los ramos de mayor relevancia para nuestro negocio son: Vehículos, Accidentes y Vida Previsional.

Ramos en los que operamos	
INCENDIO	SEGUROS TÉCNICOS
ACCIDENTES	CRISTALES
COMBINADOS	FIANZAS
VEHÍCULOS	MULTIRRIESGOS
TRANSPORTES	CRÉDITO A LA EXPORTACIÓN
RURALES	VIDA
RIESGOS VARIOS	VIDA PREVISIONAL
RESPONSABILIDAD CIVIL	

Al cierre del 2014 nuestros ingresos netos ascendieron a \$ 17.864.136.889 pesos uruguayos, con un incremento de 23.38% a valores corrientes sobre los ingresos correspondientes a 2013. Los activos totales ascendieron a \$ 63.489.408.314.

El total de operaciones fue el siguiente:

- pólizas emitidas: 926.100
- indemnizaciones abonadas: 359.289

Nuestra plantilla se integró con 2.210 personas, todas con un régimen de tiempo completo.

Si agrupamos el total de trabajadores por región y sexo, obtenemos el siguiente cuadro:

Tamaño de la plantilla por región y sexo						
Region	2013			2014		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Montevideo	938	759	1.697	1.127	839	1.966
Litoral	31	42	73	30	41	71
Litoral Sur	31	34	65	29	33	62
Este	23	26	49	20	26	46
Centro Sur	17	33	50	28	37	65
<b>Totales</b>	<b>1040</b>	<b>894</b>	<b>1934</b>	<b>1234</b>	<b>976</b>	<b>2210</b>

Considerando el tipo de contrato y el sexo, obtenemos la siguiente distribución:

Número de empleados por tipo de contrato y sexo						
Tipo de Contrato	2013			2014		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Presupuestado	958	831	1.789	1.006	831	1.837
Contrato Función Pública	36	42	78	61	65	126
Suplente	2	0	2	114	50	164
Becario	8	5	13	6	2	8
Becario Estudio y Trabajo	36	16	52	47	28	75
<b>Totales</b>	<b>1.040</b>	<b>894</b>	<b>1.934</b>	<b>1.234</b>	<b>976</b>	<b>2.210</b>

El hecho de que nuestro personal esté amparado en el convenio del sector suscripto en el marco de la negociación colectiva con el Sindicato; es un aspecto que destacamos como valioso en nuestra gestión. Esto representa una garantía de estabilidad y protección para nuestros colaboradores.

En cuanto a los servicios externos que contratamos; incluimos en los contratos a proveedores cláusulas que exigen el cumplimiento de los requisitos legales en materia de cobertura laboral y social y que además mantengan estándares de calidad en su gestión.

Asimismo, en la contratación a prestadores de servicios otorgamos prioridad a la industria nacional y en especial a las pequeñas y medianas empresas (PYMES).

Nuestra cadena de suministro está compuesta principalmente por proveedores locales de productos y servicios.

En el área comercial, contamos con un canal de intermediación conformado por Corredores y Agentes.

#### CADENA DE SUMINISTRO

Cantidad de Proveedores: 4.295

Pagos efectuados a Proveedores:  
2013 - \$ 2.700.210.609  
2014 - \$ 3.437.013.352

Tipo de Proveedores:  
Proveedores Comerciales  
Corredores y Agentes  
Reaseguradores  
Cobradores  
Abogados  
Tasadores  
Liquidadores  
Repuesteros  
Talleristas  
Instituciones Médicas

Hemos establecido las siguientes unidades de compra con departamentalización funcional: Arquitectura, Central de Servicios Médicos, Compras Central, Marketing y Sistemas.

Los principales procesos de adquisiciones son: Compra Directa, Licitación Pública y Pagos Externos. Estamos regulados por el Texto Ordenado de Contabilidad, Administración y Finanzas (TOCAF); que establece la modalidad a utilizar según el alcance en cada caso.

## 2.2 GOBIERNO CORPORATIVO

Los niveles jerárquicos en nuestra estructura son cinco; a saber: Directorio, Gerencia General, División, Departamento y Sector.

Las unidades que tienen similar grado de autoridad y responsabilidad, se encuentran en un mismo nivel jerárquico.

Asimismo, la alta dirección es el órgano responsable de la toma de decisiones en materia económica, ambiental y social y está compuesta por Directorio y Gerencia General.

### 2.2.1 - Directorio

Nos regula la Ley N° 18.243, que modifica la carta orgánica del BSE; según la cual se estipula la siguiente forma de administración:

- **Artículo 7°.-** La administración superior del Banco de Seguros del Estado corresponderá a un Directorio compuesto por un Presidente, un Vicepresidente y un Vocal designados y remunerados de acuerdo a las normas constitucionales y legales.
- **Artículo 8°.-** El Directorio durará cinco años en sus funciones, continuando en el ejercicio de éstas en tanto no se designen nuevas autoridades.
- **Artículo 9°.-** El Directorio sesionará con un quórum mínimo de dos miembros; sus decisiones se adoptarán por mayoría y de acuerdo a la reglamentación que se adopte. En caso de empate el Presidente tendrá doble voto.

Durante el 2014, el Directorio se integró de la siguiente manera:

- **Presidente:** Sr. Mario Castro
- **Vicepresidente:** Ec. Alejandra Dufrechou
- **Director:** Ec. Alberto Iglesias

A la fecha de publicación del presente informe, el Cr. Guillermo Porras ocupa el cargo de Vicepresidente mientras que el Lic. Fitzgerald Cantero se desempeña como Director.

Junto a este órgano, trabajan las Asesorías Secretaría General Letrada y Auditoría Interna, cuyos responsables son:

- **Asesor Letrado:** Dr. Washington Germano
- **Auditor General:** Cr. Atilio Cogorno

### 2.2.2 - Gerencia General

La Gerencia General depende del Directorio. Las autoridades que integran este órgano son:

- **Gerente General:** Cr. Raúl Onetto
- **Sub - Gerente General:** Cra. Graciela Vidal
- **Sub - Gerente General:** Cr. Daniel Mouradián

Gerencia General cuenta además con las siguientes asesorías técnicas:

- Departamento Gestión de Proyectos y Planeamiento Estratégico.
- Departamento Marketing y Comunicación.

### 2.2.3 - Divisiones

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

- **Comercial:** Sr. Nelson Montaldo
- **Vida:** Ing. Patricia O'Neill
- **Actuaría:** Ing. Marcelo de Polsi
- **Reclamaciones:** Ing. Álvaro Motta
- **Sistemas:** Ing. Gonzalo Varalla
- **Central de Servicios Médicos:** Dr. Rodolfo Vázquez
- **Capital Humano:** T/A Alicia Di Bartolomeo
- **Finanzas:** Cra. Liliana Vallarino
- **Contable:** Cra. Estrella Rodríguez
- **Legal:** Dr. Hugo Lens
- **Sucursales y Agencias:** Sra. Raquel Perrachon
- **Logística:** Lic. Margarita Saavedra

La Dirección de la División Capital Humano tiene a su cargo el desarrollo y la promoción de nuestros valores, principios y normas de conducta.

Procuramos formalizar en el corto plazo nuestro primer código de ética, a través de la compilación de principios y valores promovidos en nuestra empresa; en un documento único que sirva como guía de acción.

El Estatuto del Funcionario integra el cuerpo normativo que regula nuestra relación con los trabajadores, así como también estipula sus derechos y deberes.



### 3. NUESTRA GESTIÓN

#### 3.1 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Definimos nuestra Responsabilidad Social como el ejercicio proactivo de las responsabilidades derivadas de los impactos que nuestras decisiones y acciones tienen sobre nuestras partes interesadas (funcionarios, clientes, socios estratégicos, la comunidad y los demás actores institucionales con los que nos relacionamos) y sobre el medioambiente, con el objetivo de contribuir activamente al desarrollo social, económico y ambiental del Uruguay.

La identificación de esas responsabilidades se basa en los fines para los que nuestra empresa fue creada, en los compromisos establecidos en nuestra definición de misión y visión y en los valores corporativos que nos rigen.

Asumimos nuestras responsabilidades y para ello nos comprometemos a:

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

Dentro del concepto socios estratégicos consideramos los siguientes grupos con los que nos relacionamos: agentes y corredores de seguros (intermediarios), proveedores y el Estado.

Contamos con el sector técnico Responsabilidad Social Empresarial que integra el Depto. Gestión de Proyectos y Planeamiento Estratégico. Su especificidad es asesorar a la Alta Dirección en esta materia, con el propósito de promover en la organización una cultura responsable respecto de las acciones hacia la sociedad, el medioambiente, y la economía. Tiene el cometido de llevar adelante estrategias de responsabilidad social y orientar en referencia a la identificación y relación de nuestra empresa con los grupos de interés.

Identificamos a nuestros grupos de interés, las responsabilidades y los compromisos con cada uno, por medio de un proceso de revisión interna. Este se realizó con la metodología de la Norma UNIT-ISO 26.000 "Guía de responsabilidad social".



Clientes



Corredores y Agentes



Estado Gobierno



Funcionarios



Sindicato



Proveedores



Competidores



Comunidad y Medioambiente

Dada la proximidad y el relacionamiento con los clientes, agentes, corredores, funcionarios, el sindicato, el Estado-Gobierno y los proveedores, los ubicamos en el micro entorno de nuestra organización. A continuación detallamos los temas de interés y los canales a través de los cuales nos comunicamos en forma continua, con Clientes, Corredores y Agentes, Funcionarios y Proveedores; y de forma periódica con el Sindicato y el Estado.

#### Cliente

##### Canales de Comunicación

Asesoramiento Personalizado  
Web  
Canal Youtube  
Aplicación BSE  
Focus groups  
Sucursales  
Call center  
Aplicación BSE  
Canal Youtube  
Liga de Defensa Comercial

##### Temas de interés

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

#### Funcionarios

##### Canales de Comunicación

Intranet  
Correo Institucional  
Cartelera Institucional  
Comunicaciones Corporativas  
Reuniones  
Encuentros de Com. Interna  
Evaluaciones de Desempeño  
Encuestas de Clima Laboral

##### Temas de interés

Remuneración y beneficios  
Salud y Seguridad  
Igualdad de oportunidades  
Desarrollo Personal  
Desarrollo Profesional  
Calidad de vida  
Clima laboral  
Capacitación  
Comunicación interna  
Conocimiento del Negocio

#### Corredores y Agentes

##### Canales de Comunicación

Asesoramiento Personalizado  
Web  
E-mail  
Call center  
Sucursales  
Escritorio Comercial  
Newsletter

##### Temas de interés

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

#### Sindicato

##### Canales de Comunicación

Comisiones  
E-mail  
Reuniones

##### Temas de interés

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

#### Estado - Gobierno

##### Canales de Comunicación

Sesiones de Directorio  
Reportes de Gestión  
Reuniones

##### Temas de interés

Desempeño Económico  
Calidad y Cumplimiento  
Reputación  
Gestión de riesgo  
Sustentabilidad del Negocio  
Rentabilidad financiera  
Gobierno Corporativo

#### Proveedores

##### Canales de Comunicación

Asesoramiento Personalizado  
e-mail  
Call center  
Publicaciones en Prensa  
Reuniones

##### Temas de interés

Cláusulas y criterios de selección  
Cumplimiento de acuerdos  
Cumplimiento de obligaciones

### 3.2 - ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Este primer informe de sostenibilidad bajo estándar GRI corresponde al año 2014 a partir del cual se presentará anualmente. Estos contenidos han sido elaborados desde el sector Responsabilidad Social Empresarial con el apoyo de todas las áreas de nuestra empresa y el asesoramiento en la aplicación de la metodología GRI estuvo a cargo de la firma consultora KPMG.

El proceso de selección de los aspectos materiales y su cobertura se definió de acuerdo a lo previsto por GRI 4. Nuestra metodología de trabajo abordó los pasos de Identificación, Priorización y Validación, en seis etapas.



**Identificación:** La identificación de los aspectos a reportar se realizó en base al análisis de información interna, de información de prensa y al estudio de organizaciones del sector. La información identificada fue clasificada en las categorías y aspectos previstos en GRI 4. Posteriormente se realizó una ponderación inicial de dichos asuntos en función de su frecuencia de aparición (frecuencia alta, media o baja).

**Priorización:** De acuerdo al resultado del proceso de Identificación y considerando las mejores prácticas, así como la estrategia de responsabilidad social corporativa, realizamos la ponderación final de los aspectos materiales a ser reportados.

**Validación:** En este proceso contrastamos los resultados obtenidos en la Priorización con la información relevada de forma continua durante el diálogo con los grupos de interés (capítulo 3.1 “Responsabilidad social empresarial”). La ponderación final de los aspectos materiales a ser reportados fue validada a través de talleres con líderes de las áreas y el equipo gerencial. En los mismos se intercambiaron opiniones sobre las diferentes visiones vinculadas al impacto de cada aspecto. Por último, dichos aspectos fueron aprobados por nuestro Directorio.

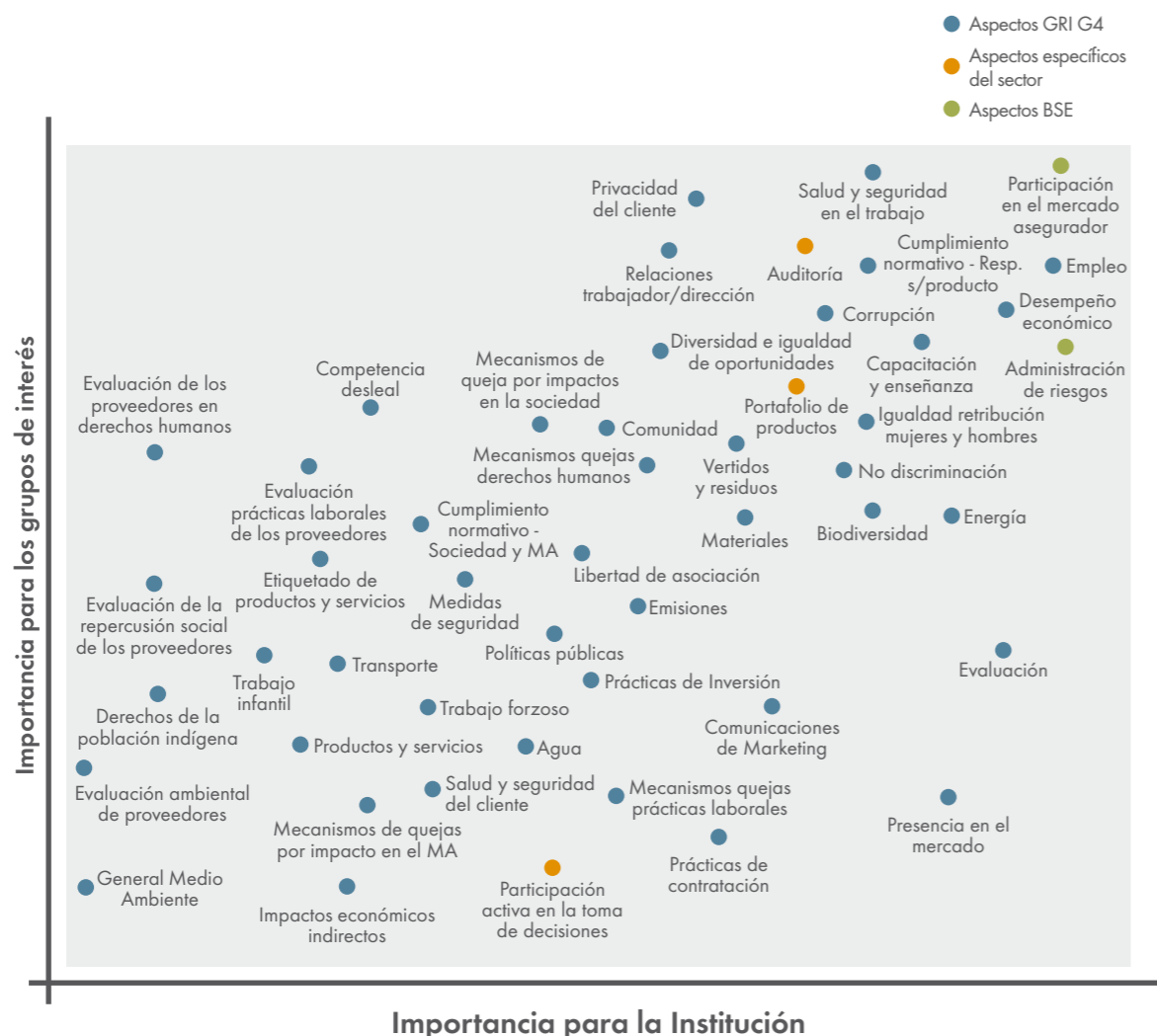
Como resultado de este proceso, obtenemos el listado de aspectos a reportar, agrupados en seis categorías.

DIMENSIÓN SOCIAL - Categoría Prácticas Laborales	
ASPECTOS	Empleo
	Relaciones trabajador/dirección
	Salud y Seguridad en el trabajo
	Capacitación y enseñanza
	Diversidad e igualdad de oportunidades
	Igualdad de retribución entre mujeres y hombres
DIMENSIÓN SOCIAL - Categoría Derechos Humanos	
ASPECTOS	No discriminación
	Libertad de asociación y negociación colectiva
	Medidas correctivas - Mecanismo de quejas*
DIMENSIÓN SOCIAL - Categoría Sociedad	
ASPECTOS	Comunidad
	Corrupción
DIMENSIÓN SOCIAL - Categoría Responsabilidad sobre productos	
ASPECTOS	Salud y Seguridad del cliente
	Privacidad del Cliente
	Cumplimiento normativo
	Administración de Riesgos
	Portafolio de productos
DIMENSIÓN ECONÓMICA - Categoría Economía	
ASPECTOS	Desempeño económico
	Participación en el mercado asegurador
DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL - Categoría Medioambiente	
ASPECTOS	Materiales
	Energía
	Biodiversidad
	Vertidos y Residuos



### 3.3 - ASPECTOS Y GRUPOS DE INTERÉS

El siguiente gráfico muestra la importancia que cada aspecto GRI tiene para nuestra empresa (según la ponderación asignada en el análisis de materialidad) y la combina con la importancia que nuestros grupos de interés asignan a esos mismos aspectos.



Ahora, con el siguiente cuadro, mostraremos el vínculo entre los aspectos que consideramos materiales y el grupo de interés sobre el que impacta.

Categoría	Aspecto	Grupo de Interés
<b>Dimensión Social</b>		
Prácticas Laborales	Empleo	Capital Humano y Sindicato
	Relaciones trabajador/dirección	Capital Humano y Sindicato
	Salud y Seguridad en el trabajo	Capital Humano y Sindicato
	Capacitación y enseñanza	Capital Humano
	Diversidad e igualdad de oportunidades	Capital Humano y Sindicato
	Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	Capital Humano y Sindicato
Derechos Humanos	No discriminación	Capital Humano, Corredores y Agentes, Proveedores, y Sindicato
	Libertad de asociación y negociación colectiva	Capital Humano, Corredores y Agentes, Proveedores, y Sindicato
	Medidas correctivas - Mecanismo de quejas	Capital Humano, Clientes, Comunidad, Corredores y Agentes, Proveedores y Sindicato
Sociedad	Comunidad	Comunidad
	Corrupción	Capital Humano, Clientes y Estado (Accionistas)
Responsabilidad sobre productos	Privacidad del Cliente	Clientes
	Cumplimiento normativo	Clientes
	Administración de Riesgos	Clientes y Estado (Accionistas)
	Portafolio de productos	Clientes
<b>Dimensión Económica</b>		
Económicos	Desempeño económico	Capital Humano, Clientes y Estado (Accionistas)
	Participación en el mercado asegurador	Capital Humano, Clientes, Competidores y Estado (Accionistas)
<b>Dimensión Medioambiental</b>		
Medioambientales	Materiales	Capital Humano, Medio Ambiente
	Energía	Medio Ambiente
	Biodiversidad	Medio Ambiente
	Vertidos y Residuos	Medio Ambiente

### 3.4 - PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

A partir del año 2011, luego de la revisión y ajuste de Misión, Visión y Valores Institucionales, así como también la orientación de la estrategia en nuestro mercado de seguros, concebimos la Planificación Estratégica como un proceso, con ciclos anuales y con los siguientes cometidos:

- sustentar la estrategia competitiva
- mejorar el desarrollo de nuestra gestión
- facilitar la ejecución de nuestros proyectos.

En el 2012, el proceso continuó con la confección del Mapa Institucional de Objetivos Estratégicos, el Cuadro de Mando Integral Institucional y la primera Agenda Estratégica.

Durante el 2013 el foco estuvo centrado en perfeccionar los logros obtenidos en el ejercicio anterior y continuar incorporando la metodología, que como consecuencia, permitió avanzar en el ajuste y definición de las Misiones Divisionales, y en la confección de los Mapas de Objetivos Estratégicos Divisionales, identificando algunos indicadores de gestión.

En 2014 se avanzó en la identificación y evaluación de indicadores divisionales y se incorporaron nuevos indicadores al Cuadro de Mando Integral Corporativo. El monitoreo continuo de los mismos permite reflejar, con mayor precisión, los resultados de las acciones ejecutadas para lograr las metas propuestas.

La proyección para cada ejercicio, se enmarca en el ciclo anual del proceso de planificación (ver gráfico) y apunta básicamente a brindar apoyo a la Alta Gerencia para la elaboración de la Agenda Estratégica anual y apoyo a los líderes y responsables para su ejecución.

En cumplimiento de ese ciclo anual, considerando los lineamientos estratégicos establecidos y sin perder de vista las variaciones del mercado de seguros, se realiza la consecuente revisión y ajuste de los elementos que componen la estrategia y se monitorea la ejecución de las iniciativas que componen la Agenda Estratégica anual.

A la fecha de publicación del presente informe, continuamos trabajando en la adopción de esta metodología, con buenos resultados, considerando el cambio cultural que la misma implica, además de la dimensión de nuestra Institución, el volumen de negocios y nuestra distribución geográfica.



### 4 - LOGROS Y DESAFÍOS INSTITUCIONALES

#### 4.1 - Logros

##### Inauguramos el nuevo edificio Vida BSE

Como parte de la transformación y modernización edilicia que atravesamos, en el año 2014 inauguramos el edificio de la División Vida, creada recientemente.

En este local, próximo a nuestra Casa Central, se brinda atención especializada e integral en la cartera de Vida. Esta División está conformada por los Departamentos: Vida y Vida Previsional.



#### 4.2 - Desafíos

##### Nuevo sanatorio

En agosto del año 2014 anunciamos el lanzamiento de la licitación para la construcción del Centro Nacional de Rehabilitación para adultos en Uruguay, que será un centro de referencia de primer nivel en la atención de accidentes laborales.



Por la magnitud de este proyecto, se cuenta con el apoyo y respaldo de la Corporación Nacional para el Desarrollo (CND); quien se encargará de los aspectos concernientes al proceso de construcción de la obra.

El nuevo centro dispondrá de una estructura adecuada y específica para la rehabilitación de adultos que incluirá piscinas, gimnasios, grandes espacios al aire libre y áreas para la readaptación laboral; además de la estructura clásica de cualquier centro de atención médica.

La culminación de las obras está prevista para el segundo semestre del año 2017.

## 5 - DIMENSIÓN ECONÓMICA

### 5.1 - DESEMPEÑO ECONÓMICO

Nuestros niveles de desempeño económico posibilitan el cumplimiento de los cometidos comerciales y sociales, para los cuales hemos sido creados.

La División Contable y la División Finanzas, son responsables de gestionar el sistema de información contable y los activos financieros respectivamente.

Contamos con un sistema contable basado en la transparencia, oportunidad y confiabilidad de la información, en cumplimiento con las pautas

establecidas por nuestro órgano regulador, la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay. Evaluamos este sistema y la fiabilidad de la información económica presentada, a través de auditorías internas y externas.

Para acceder a nuestros Estados Contables al 31/12/2014 ingresar en [www.bse.com.uy](http://www.bse.com.uy)

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO		
	2013	2014
<b>Valor Económico Directo Generado</b>	<b>\$ 16.990.052.240</b>	<b>\$ 19.449.733.115</b>
Ventas netas	\$ 14.878.477.368	\$ 17.864.136.889
Inversiones financieras e Inmob.	\$ 2.029.267.499	\$ 1.571.372.782
Resultados Extraordinarios	\$ 82.307.373	\$ 14.223.444
<b>Valor Económico Distribuido</b>	<b>\$ 16.431.441.593</b>	<b>\$ 19.041.563.657</b>
Gastos de funcionamiento	\$ 13.813.944.521	\$ 16.053.938.260
Sueldos y prestaciones de los empleados	\$ 2.522.975.270	\$ 2.840.228.292
Pagos al gobierno	\$ 87.597.255	\$ 142.449.907
Pagos a proveedores de capital	\$ 0	\$ 0
Inversiones en la Comunidad	\$ 6.924.547	\$ 4.947.198
<b>Valor Económico Retenido</b>	<b>\$ 558.610.647</b>	<b>\$ 408.169.458</b>

Nuestra Inversión en Comunidad se orienta de acuerdo a la política estratégica de Responsabilidad Social y se vincula con estos ejes temáticos:

- Prevención y Seguridad Vial
- Accesibilidad
- Educación y Cultura

A continuación detallamos la inversión monetaria realizada en el período 2013 - 2014.

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD				
	2013		2014	
<b>Resultado Neto antes de Impuestos</b>	<b>\$ 646.207.902</b>		<b>\$ 550.619.365</b>	
<b>Inversiones en la Comunidad</b>	<b>\$ 6.924.547</b>	<b>1,10%</b>	<b>\$ 4.947.198</b>	<b>0,89%</b>
Accesibilidad	\$ 4.471.541	0,70%	\$ 2.379.515	0,43%
Educación y Cultura	\$ 407.056	0,10%	\$ 1.722.136	0,31%
Prevención de Riesgos y Seguridad Vial	\$ 2.012.050	0,30%	\$ 723.210	0,13%
Deporte	\$ 0	0,00%	\$ 61.935	0,01%
Medioambiente	\$ 33.900	0,00%	\$ 60.403	0,01%

En el capítulo Dimensión Social, Participación en la Sociedad, Comunidad (Punto 6.3.1 de este Informe), profundizamos sobre estas acciones.

### 5.2 - PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO ASEGURADOR

Nuestra estrategia comercial es liderada por las Divisiones Comercial, Vida y Sucursales y Agencias; que tienen departamentalización regional en algunos casos (atendiendo criterios geográficos) y ramificada según el tipo de cliente en otros.

A su vez estos órganos cuentan con el apoyo de unidades que gestionan, revisan y controlan el nivel de riesgo en los contratos que se suscriben.

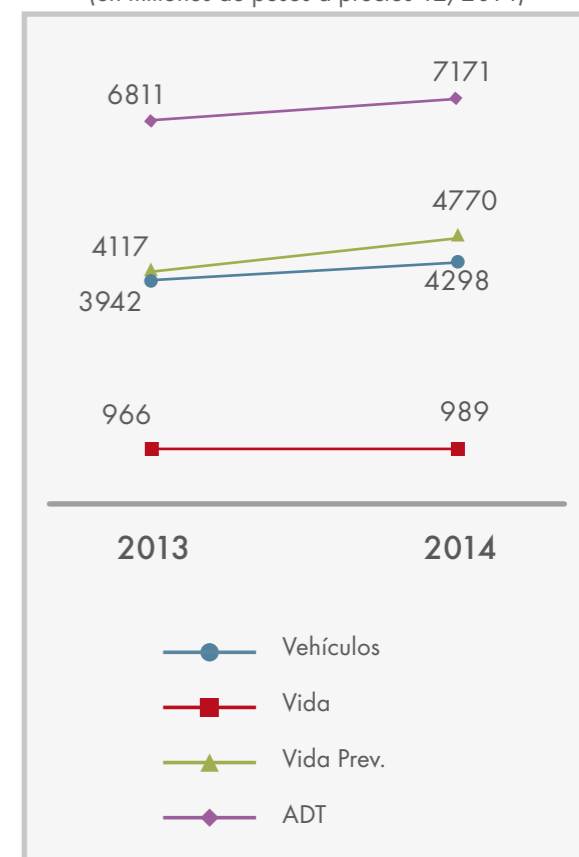
A diciembre 2014 alcanzamos el 64,8% del mercado asegurador local, compuesto por 17 compañías, lo que nos ubica en una posición de liderazgo. Sin considerar en este guarismo a la cartera de Accidentes del Trabajo, llegamos al 53,9% de participación, recuperando la mayoría del mercado en el ramo Vehículos (50,4%).

Las primas emitidas netas de anulaciones (ventas) crecieron 9,7% respecto a 2013, por encima de la inflación. Sin incluir las carteras de Accidentes de Trabajo (ADT) y Vida Previsional, el crecimiento alcanzó un 10,3%. La siguiente tabla muestra las ventas de las principales carteras en millones de pesos.

El resultado del ejercicio 2014 registró una ganancia de U\$S 16,8 millones. Así cerramos el lustro con mejor resultado desde la desmonopolización del mercado asegurador uruguayo.

	2013	2014
Incendio	65,1 %	64,2 %
Vehículos	49,4 %	50,4 %
Robo	52,0 %	53,3 %
RC	40,9 %	41,5 %
Caución	64,0 %	60,8 %
Transporte	29,7 %	29,3 %
Otras	15,8 %	13,2 %
Vida	25,7 %	23,1 %
Vida Prev.	100,0 %	100,0 %
ADT	100,0 %	100,0 %
Rurales	43,0 %	55,0 %
Ingeniería	46,8 %	31,2 %
Crédito	19,3 %	12,2 %

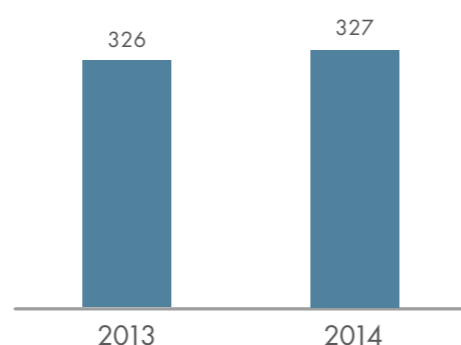
**Primas Emitidas Netas**  
(en millones de pesos a precios 12/2014)



Nuestro patrimonio creció por sexto año consecutivo y a diciembre de 2014 alcanzó U\$S 327 millones, superando los U\$S 326 millones del año 2013.

Respecto a las ventas, presentamos la información resumida donde mostramos la composición de nuestras ventas según el tipo de cliente (Individual o Empresas), la región y el canal de comercialización (Venta Directa, por Agencia y por Corredor).

**Patrimonio**  
(en millones de dólares)



**TOTAL DE VENTAS A CLIENTES INDIVIDUALES**

RIESGO	2013	2014
Incendio	3.173.683	2.924.785
Combinados	32.137.360	29.088.023
Accidentes	5.704.366	5.435.033
Vehículos	116.022.269	117.698.112
Transportes	2.654.774	1.659.186
Rurales	2.416.048	6.837.403
Riesgos Varios	2.771.335	1.999.110
Responsabilidad Civil	1.697.585	1.507.078
Seguros Técnicos	1.092.476	211.014
Cristales	169.534	149.372
Fianzas	376.075	373.139
Vida	9.337.058	29.049.651
Multirriesgos	9.683.846	9.298.678
<b>Total</b>	<b>187.236.409</b>	<b>206.230.584</b>

(Expresado en USD)

**TOTAL DE VENTAS A EMPRESAS**

RIESGO	2013	2014
Incendio	8.550.539	8.144.941
Combinados	213.328.008	217.042.376
Accidentes	6.206.561	6.737.371
Vehículos	66.191.821	64.896.018
Transportes	7.099.819	7.400.498
Rurales	11.916.456	15.074.859
Riesgos Varios	4.978.778	5.740.692
Responsabilidad Civil	3.713.140	3.715.994
Seguros Técnicos	2.895.748	2.051.613
Cristales	328.980	309.793
Fianzas	8.938.428	8.631.453
Vida	5.115.906	6.739.430
Vida Previsional	133.819.640	193.853.387
Multirriesgos	10.072.254	12.324.055
<b>Total</b>	<b>483.565.107</b>	<b>553.004.506</b>

(Expresado en USD)

**TOTAL DE VENTAS POR REGIÓN**

REGIÓN	2013	2014
Centro Sur	27.550.911	30.196.037
Este	27.600.723	27.286.002
Litoral	33.170.660	33.802.713
Litoral Sur	31.248.850	34.549.199
Montevideo	557.460.920	644.801.734
<b>Total</b>	<b>677.032.064</b>	<b>770.635.685</b>

(Expresado en USD)

**TOTAL DE VENTAS POR CANAL**

CANAL	2013	2014
Agencia	80.585.253	84.576.358
Corredor	376.660.148	388.162.064
Directo	219.786.662	297.897.263
<b>Total</b>	<b>677.032.063</b>	<b>770.635.685</b>

(Expresado en USD)





## 6 - DIMENSIÓN SOCIAL

### 6.1 - CLIENTES

Para mejorar la calidad de los productos y servicios, integramos a nuestro sistema de gestión la certificación de procesos bajo la norma UNIT-ISO 9001:2008.

En el 2014 se realizó la última auditoría externa para la recertificación de varios procesos en nuestro Departamento Reclamaciones Vehículos. Este hito nos permite ahora conocer, con mayor precisión, el nivel de satisfacción de nuestros clientes. Mejora el sistema de control interno y detalla los criterios de auditoría.

También disponemos de un área especializada en Marketing y Comunicación que atiende las necesidades de nuestros socios estratégicos y clientes.

Para responder de forma oportuna a estas demandas, contamos con indicadores que brindan información sobre diferentes aspectos de la relación que mantenemos con clientes y productores (corredores y agentes).

Recertificamos los procesos de nuestro Departamento Reclamaciones Vehículos, bajo la norma UNIT-ISO 9001:2008

En este vínculo destacamos algunas de nuestras prácticas:

- encuestas de satisfacción entre nuestros clientes
- diseño e incorporación de canales alternativos de contratación de nuestros servicios
- eventos de comunicación específicos para productores
- acciones específicas para difundir la importancia social de los seguros y la conciencia aseguradora

Estas medidas nos permiten corregir desviaciones sobre el estándar de calidad y servicio previamente establecido.

#### 6.1.1 - Privacidad del Cliente

La confianza es un elemento esencial y muy valorado por los clientes al momento de elegir la compañía de seguros que los cubrirá ante un infortunio.

En ese mismo sentido, nuestra misión reafirma uno de nuestros cometidos estratégicos: "Desarrollar productos y servicios de calidad, fortaleciendo el respaldo y la confianza."

Asimismo, y de conformidad con la Ley N° 18.331, de 2008, de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data; gestionamos los datos personales suministrados por nuestros clientes. Los mismos son tratados con el grado de protección adecuado, tomándose las medidas de seguridad necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Estas consideraciones dan cuenta de la materialidad que le adjudicamos al cuidado de la Privacidad del Cliente.

#### 6.1.2 - Cumplimiento Normativo

La Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay regula nuestra actividad a través de Normas de Seguros cuya recopilación se separa en siete libros:

- I. Autorizaciones y Registros
- II. Estabilidad y Solvencia
- III. Protección del Sistema Financiero Contra Actividades Ilícitas
- IV. Protección al usuarios de Servicios Financieros
- V. Transparencia y conductas de mercado
- VI. Información y documentación
- VII. Régimen Sancionatorio y procesal.

El marco normativo comprende además lo dispuesto en la Constitución de la República Oriental del Uruguay, Leyes y Decretos.

Damos cumplimiento a toda la normativa vigente con el asesoramiento jurídico continuo de nuestra División Legal.

Nuestro desempeño es evaluado por el órgano regulador, no registrando multas por incumplimiento normativo en el 2014.

#### 6.1.3 - Administración de riesgos

Desde nuestro Departamento de Administración de Riesgos, a través de técnicos especializados, brindamos asesoramiento y capacitación a clientes con el objeto de minimizar riesgos tanto domésticos como industriales. Conjuntamente, aconsejamos sobre la prevención de los riesgos existentes y difundimos las mejores prácticas para neutralizar los mismos, de acuerdo a la actividad de que se trate.

#### Capacitación en Prevención de Riesgos

En forma periódica capacitamos sobre seguridad en las siguientes temáticas:

- vial
- industrial
- comercial
- laboral
- en el hogar

El público objetivo de la capacitación es:

- nuestro cliente y sus dependientes, abarcando todos los niveles de la empresa
- estudiantes de Educación Secundaria, Escuelas Agrarias y Universidad del Trabajo del Uruguay (UTU)
- integrantes del Ministerio de Defensa que actúan como fuerzas de paz de Naciones Unidas en el extranjero
- nuestros empleados
- público en general

Abordamos la temática prevención de riesgos, haciendo hincapié en cursos específicos sobre:

- Levantamiento y transporte manual de cargas
- Manejo de auto elevadores
- Caídas y trabajos en altura
- Actividad de la Construcción
- Introducción a la prevención de riesgos en la actividad rural
- Uso de maquinaria agrícola en general y tractores en particular
- Manejo de agroquímicos
- Introducción a la administración de riesgos para la alta gerencia
- Trabajos en espacios confinados
- Manejo defensivo de vehículos livianos
- Manejo defensivo de vehículos pesados
- Manejo defensivo en el manejo de motos y ciclomotores
- El promotor en seguridad e higiene industrial en la empresa
- La seguridad y el supervisor
- Equipos de protección personal
- Plantas de silos
- Máquinas de panadería
- Exposición al riesgo eléctrico
- Exposición a ruido industrial

Durante el 2014 desarrollamos 119 cursos, con un total de 359 horas de capacitación y 5.790 participantes.

### Asesoramiento Técnico

En el 2014 realizamos 9.161 visitas técnicas de asesoramiento a clientes, de las cuales 5.900 correspondieron a Prevención de Riesgos de Accidentes de Trabajo y 3.261 a la Prevención de Riesgos Patrimoniales (Incendio, Hurto-Incendio, Huracán-Tornado-Tormenta, Explosión, Todo Riesgo Operativo).

A su vez compartimos nuestra experiencia y conocimiento apoyando al Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (UNIT), donde integramos comités de trabajo especializados de seguridad, contribuyendo en la creación o revisión de Normas Técnicas publicadas.

En este período participamos en la generación de normativa nacional de uso de cascos para birrodados, así como de la revisión de la reglamentación sobre seguridad en máquinas, señalización, cascos industriales, extintores y equipos de protección contra caídas.

### Promoción de la Salud Ocupacional

Como miembro activo del Consejo Nacional de Salud y Seguridad en el Trabajo (CONASSAT), trabajamos en pos de mejorar las condiciones de seguridad y salud de las personas en el ambiente laboral.

En julio del 2014 iniciamos una capacitación, denominada "Escuela de la Espalda". Esta actividad de educación está dirigida a pacientes de C.S.M., diagnosticados con lumbalgia de origen laboral.

Estos talleres gratuitos son llevados a cabo con una frecuencia semanal, por especialistas en la materia, quienes transmiten conocimientos sobre buenas prácticas para la higiene postural.

La concurrencia semanal es de 30 a 40 usuarios y durante el 2014 participaron de este espacio unas 566 personas.

El 95% de quienes asistieron a estos cursos los evaluaron de forma positiva, considerando que los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en su ambiente laboral.

Por otra parte y gracias al lanzamiento de nuestro nuevo sitio web institucional, en el 2014 comenzamos a difundir el esquema de cumplimiento de la normativa nacional en prevención de riesgos y seguridad e higiene en el trabajo.

Entre otros aportes; participamos del VI Congreso Uruguayo de Salud Ocupacional y I Congreso de Asociaciones Científicas de Prevención y Salud del Mercosur y la Región, realizado en Montevideo.

En este evento, dirigido a miembros de los equipos de salud de todas las disciplinas, expusimos sobre Sinistros de Tránsito Laborales en Motociclistas y Prevención de Accidentes Agrícolas.

Integramos un espacio exclusivo en dicho Congreso donde disertamos sobre las temáticas de Lumbalgia, Epidemiología del Politraumatizado Laboral y Sinistralidad en Industria Frigorífica.



## LUMBALGIA DE ORIGEN LABORAL

ESCUELA DE LA ESPALDA  
BANCO DE SEGUROS DEL ESTADO

Primer Nivel de Atención CSM  
Servicio de Rehabilitación CSM  
Dpto. Administración de Riesgos  
Laborales y otros



BANCO DE SEGUROS DEL ESTADO

En Uruguay nadie te da más seguridad.

### Promoción de la Seguridad Vial

Continuamos con la formación en manejo defensivo para ciclomotores, motos y vehículos livianos y pesados. En 2014 se dictaron 65 cursos de Manejo Defensivo, en los que participaron 2.855 conductores (amateurs y profesionales).

Colaboramos con la Unidad Nacional de Seguridad Vial (UNASEV), dependiente de Presidencia de la República y organismo rector en materia de seguridad vial en Uruguay. En el marco del programa de choferes del estado, realizamos capacitaciones dirigidas a integrantes del Ministerio del Interior.

### Promoción de la Seguridad en el Agro

Buscamos evitar la ocurrencia de accidentes de trabajo agrícola y para ello impartimos educación en prevención. En alianza con la Asociación de Cultivadores de Arroz (ACA), Interagrovia y Corporación de Maquinaria, se implementaron capacitaciones en la temática. Se impartieron unas 51 horas de enseñanza, con más de 665 asistentes en el período.

Contamos con Guías de Prevención de Riesgos en la Actividad Rural, donde se informa sobre la normativa aplicable al sector, del manejo seguro de maquinaria agrícola y agroquímicos, así como de los riesgos ergonómicos, biológicos y físicos a los que se está expuesto el trabajador rural.

### 6.1.4 - Portafolio de Productos

El seguro como instrumento de gestión de riesgos, facilita y promueve la inversión y el desarrollo económico-social. Además, permite que personas, empresas o instituciones tengan un mejor control de los riesgos a los que están expuestos.

La aparición constante de nuevos riesgos derivados de la evolución de nuestra sociedad, hace que en forma implícita nuestra empresa realice una evaluación de impacto social, con el propósito de ampliar la cobertura que ofrecemos.

De esta forma no solo se consideran las necesidades del mercado para desarrollar productos de seguros. Además, garantizamos que los mismos operen en armonía con el marco legal existente y los valores de la sociedad; en procura de que sus beneficios lleguen a todos los estratos sociales.

Con el propósito de incorporar valor en los servicios que prestamos a nuestros clientes y usuarios, desarrollamos las siguientes acciones que desarrollamos durante el 2014:

### Recreación y Laborterapia

Este proyecto, que comenzó en 2013 y está destinado a pacientes internados en CSM, continuó en 2014 con el desarrollo de sus actividades.

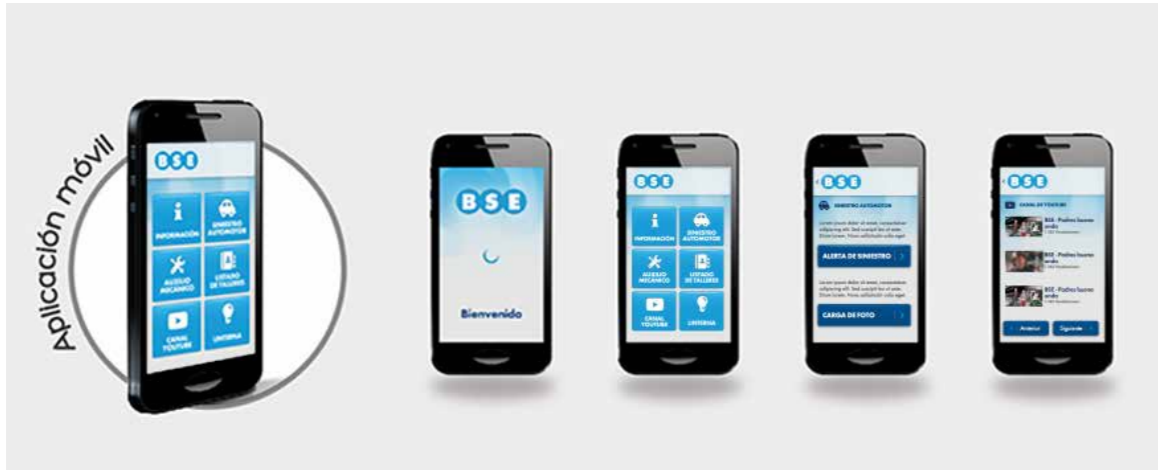
La Laborterapia es una herramienta para la Rehabilitación que implica la práctica de actividades laborales con fines terapéuticos, aspirando a que los pacientes participen activamente en su proceso de recuperación.

En este espacio, donde se fomenta la socialización y el entretenimiento, también se procura estimular la creatividad y el hábito de lectura. Entre los servicios que se brindan, mencionamos los siguientes:

- Cursos de Informática
- Capacitación sobre herramientas informáticas; que sean útiles para una futura reinserción laboral una vez que se produzca la rehabilitación.
- Biblioteca
- Juegos recreativos

### Aplicación BSE

Lanzamos la nueva versión de "Aplicación BSE" para celulares



Se encuentra disponible para equipos Android la segunda versión de nuestra aplicación para celulares dirigida a nuestros clientes. La misma incorpora el servicio de Auxilio Mecánico y la posibilidad de registrar imágenes y textos sobre los daños ocurridos en un siniestro automotor.



La aplicación posee además información útil para casos de siniestros, un listado de talleres a los cuales acudir, funciones como linterna y acceso a nuestro canal de YouTube.

Descargar app



### E-Fianzas

La implementación del proyecto "Mayor servicio a menor riesgo" permite reducir los riesgos operativos en la suscripción de seguros de la cartera Fianzas debido a la automatización de procesos y la incorporación de tecnologías web.

Implementamos el proyecto "Mayor servicio a menor riesgo" para la suscripción web de seguros de la cartera de Fianzas a través de la plataforma e-Fianzas

Desde diciembre de 2014 está operativa una nueva plataforma web denominada eFianzas. Además de las ventajas operativas, esta iniciativa también habilita el acceso a nuevos canales comerciales.

A partir este aplicativo, los clientes pueden gestionar sus seguros en forma online; lo que incluye por ejemplo: solicitar seguros, consultar su capacidad operativa y revisar el estado de pólizas ya emitidas.

## 6.2 - CAPITAL HUMANO

### 6.2.1 - Empleo

El sello distintivo en la calidad de los servicios que ofrecemos, se debe al esfuerzo de nuestro personal; y esto se refleja en la satisfacción de los clientes y usuarios.

La normativa que regula el proceder del personal se reúne en el Estatuto del Funcionario, el cual es ampliamente difundido a través de nuestros canales de comunicación interna.

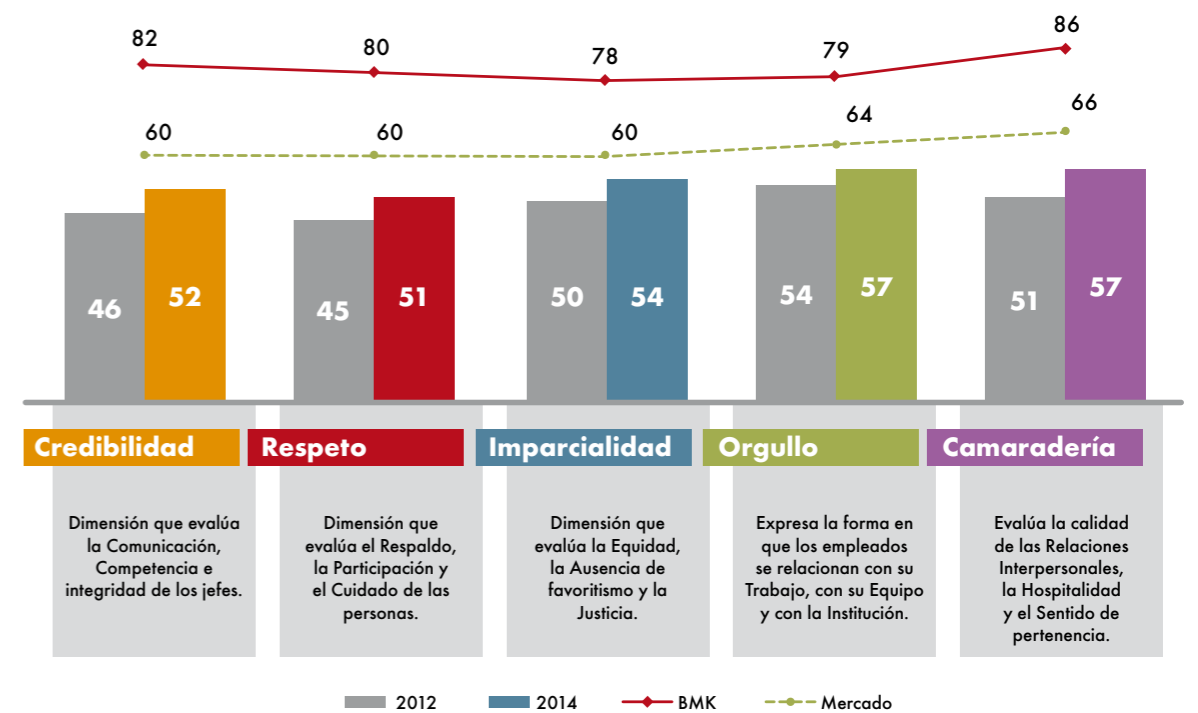
Certificamos el proceso "Gestión de la información de las personas y competencias" de nuestra División Capital Humano, bajo la norma UNIT ISO 9001:2008 (Sistema de Gestión de Calidad)

Diseñamos propuestas e implementamos proyectos apuntando a fortalecer el vínculo humano. En ese sentido, conocer la opinión de nuestra gente respecto a su visión del BSE como lugar de trabajo es esencial. Desde el año 2010 desarrollamos una encuesta de satisfacción de clima laboral con el asesoramiento de la consultora Great Place To Work.

A nivel de estructura, la División Capital Humano da soporte mediante varios Departamentos, a las diferentes funciones vinculadas con el reclutamiento, selección, desarrollo, capacitación y evaluación del personal. Disponemos además de un área técnica especializada en materia de relaciones laborales.

La encuesta se realiza cada dos años, es de carácter anónimo y se distribuye en toda la organización. En el 2014 contó con una participación del 58% de nuestra plantilla.

### Resultado de encuesta de clima laboral por dimensiones

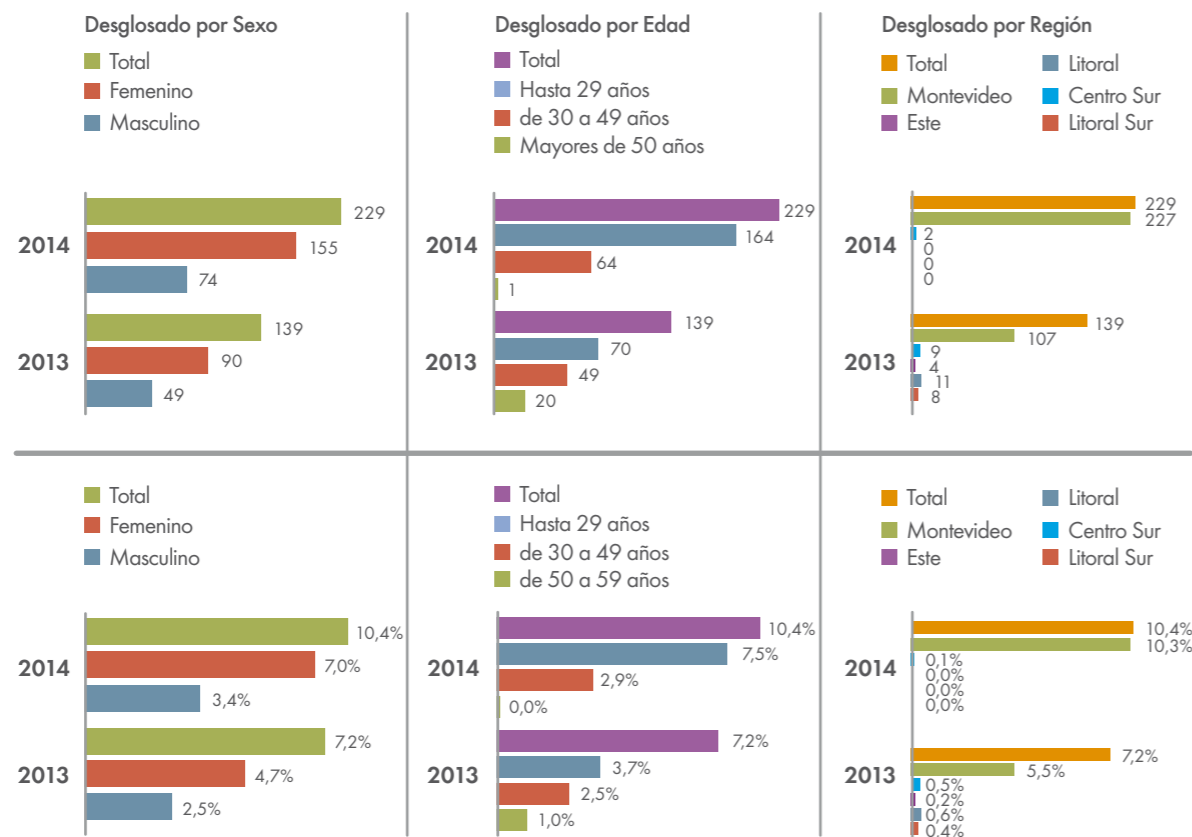


Beneficios sociales disponibles para nuestro personal

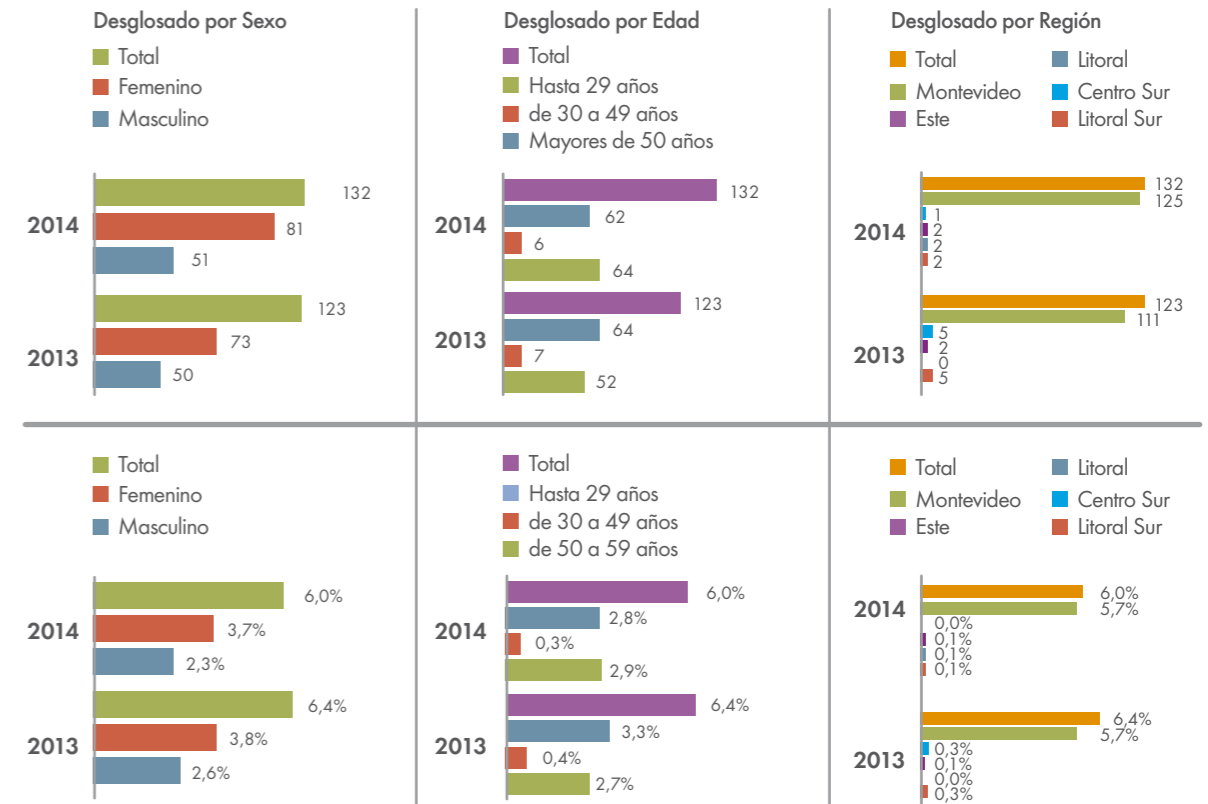
BENEFICIO	PRESUPUESTADO	CONTRATO F.P.	SUPLENTE	BECARIO	BECARIO	CONT. DE OBRA
Part. Mutual núcleo fam.	SI	SI	SI	NO	NO	NO
Part. Mutual solo func.	NO	NO	NO	SI	SI	NO
Hogar constituido	SI	SI	SI	NO	NO	NO
Asignación Familiar	SI	SI	SI	NO	NO	NO
Premio por matrimonio	SI	SI	NO	NO	NO	NO
Premio por nacimiento	SI	SI	NO	NO	NO	NO
Gastos por parto	SI	SI	NO	NO	NO	NO
Gasto tratam. Psiquiatrico	SI	SI	NO	NO	NO	NO
Medicamentos	SI	SI	SI	NO	NO	NO
Lentes	SI	SI	SI	NO	NO	NO

(No existe trato diferencial en las prestaciones brindadas según la ubicación significativa de actividad).

Número e índice de nuevas contrataciones laborales



Número y tasa de rotación de empleados



Comunicación con Nuestra Gente

Nuestro Departamento de Marketing y Comunicación brinda soporte a los distintos sectores de la empresa mediante herramientas de comunicación que procuran ser eficaces, confiables e innovadoras.

Los canales de comunicación utilizados con el personal son los siguientes:

- Intranet
- Correo Institucional
- Encuentros de Comunicación Interna
- Cartelera Institucional
- Inducción al personal - Manual de Bienvenida

La plataforma web interna (Intranet) es una herramienta de trabajo; que permite el acceso a aplicaciones y documentos operativos de nuestra gestión. Además la usamos para la promoción de las acciones que desarrollamos.

El correo institucional, por su practicidad y alcance, proporciona soporte a la gestión. Además de los usuarios individuales, se utilizan listas de distribución que facilitan la comunicación entre diferentes órganos de la estructura.

Con frecuencia semanal, enviamos a todo el personal un resumen de las noticias corporativas de la semana.

Los encuentros de comunicación interna son instancias de intercambio que se organizan en todas las áreas de nuestra empresa para comunicar información corporativa relevante. Se promueve la comunicación personal e integración entre nuestra gente a partir de estos espacios de participación. En 2014 realizamos 25 encuentros a los que asistieron más de 1.000 funcionarios.

Las cartelera institucional se utilizan para campañas informativas como complemento de otros medios.

Elaboramos un Manual de Bienvenida, documento que es entregado al personal en ocurrencia de su ingreso a nuestra empresa. Su contenido abarca información institucional que facilita el conocimiento del personal sobre nuestra cultura organizacional.





### Concurso IntegrArte

Hemos desarrollado el primer concurso artístico interno "IntegrArte", con el objetivo de promover el desarrollo cultural entre nuestra gente, creando un espacio para la expresión artística.

IntegrArte posibilitó la participación de personal activo, así como de jubilados y jubiladas de la Institución; en las categorías artísticas: pintura, dibujo, fotografía y escultura.

Para la concreción de esta iniciativa, realizamos un acuerdo interinstitucional con instituciones referentes de la cultura uruguaya, como lo son el Museo del Carnaval, el Centro de Fotografía de Montevideo y el Centro de Exposiciones Subte de la Intendencia de Montevideo. El jurado que fue externo a nuestra organización, estuvo conformado por tres referentes de las instituciones mencionadas.

A esta convocatoria se presentaron 64 concursantes; entre los cuales 23 resultaron preseleccionados. La entrega de premios se produjo sobre finales del 2014; fecha en la que se conmemora además el aniversario de nuestra empresa.

Desarrollamos el primer concurso artístico interno "IntegrArte", creando un espacio para la expresión artística.

Cabe destacar que resultaron premiadas 15 obras, las cuales pertenecen hoy a nuestro acervo cultural y alhajan nuestras instalaciones. En el marco de esta iniciativa, se realizó una muestra colectiva de las obras preseleccionadas en la ciudad de Montevideo.

### Coro "BSE - A Todo Riesgo"

En el año 2010 se conformó el Coro denominado "BSE - A TODO RIESGO", que busca desarrollar actividades en música coral; además de fortalecer lazos integradores entre sus participantes y difundir nuestra imagen institucional.

Considerando que esta iniciativa contribuye a fomentar la cultura; apoyamos la misma desde sus inicios. Además de brindar el espacio físico para los ensayos, a partir del año 2013 aprobamos una colaboración económica destinada a gastos de traslados y actuación de este grupo. En la actualidad el coro se integra con 30 personas, de las cuales un 80 % son parte de nuestro personal activo o pasivo.

Las actuaciones del año 2014 fueron las siguientes:

CALENDARIO ACTUACIONES 2014		
EVENTO	CIUDAD/PAÍS	FECHA
"En Canto en Abril"	Minas - Depto. Lavalleja	5/4
Festival Coral "Otoño de Acordeur"	Montevideo	9/5
Festejos Día de la Madre	Montevideo	11/5
Concierto Festejos del Centenario	Villa Tranqueras - Depto. Rivera	18/5
Concierto Plaza Artigas	Rivera - Depto. Rivera	19/7
Actuación Shopping Signaris	Rivera - Depto. Rivera	19/7
Festejos Día del Patrimonio	Montevideo	5/10
Encuentro de Coros	Colonia	1/11
"VII Encuentro Internacional de Coros Mardelcanto 2014"	Mar del Plata - Argentina	21 - 23/11
Museos en la Noche	Montevideo	12/12

### Nuevo Sistema de Evaluación por Competencias

# evaluación del desempeño por competencias **BSE**

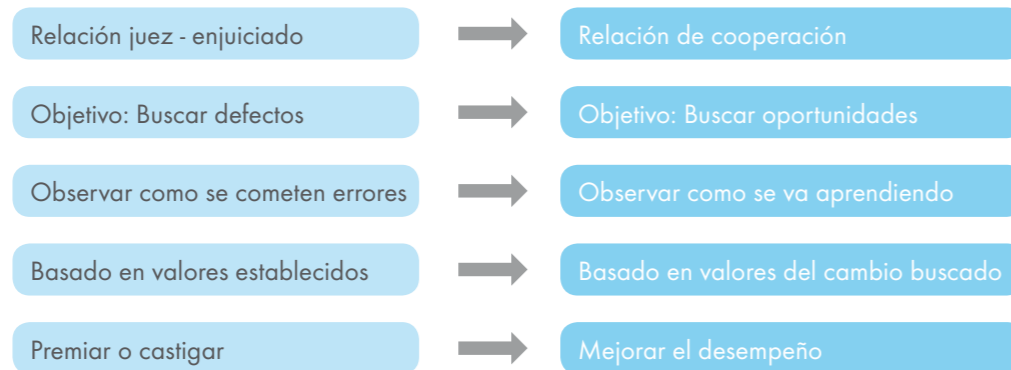
Implementamos un Sistema personalizado de Evaluación por Competencias, que se inició con la construcción conceptual de la herramienta y se materializó a través de una implementación gradual. Mediante un cambio de paradigma, apuntamos a desarrollar las competencias requeridas para un excelente desempeño de las personas en las tareas que realizan.

Implementamos nuestro Sistema de Evaluación por Competencias, con el que incorporamos las necesidades que surgen de nuestra estrategia.

¿Y qué entendemos por competencias? Son conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para hacer una tarea, por lo que la evaluación consiste en analizarlas con objetividad y contrastarlas con estándares definidos para cada función.

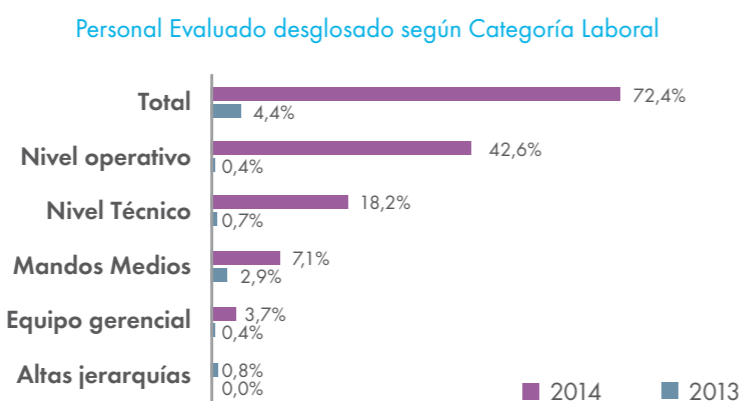
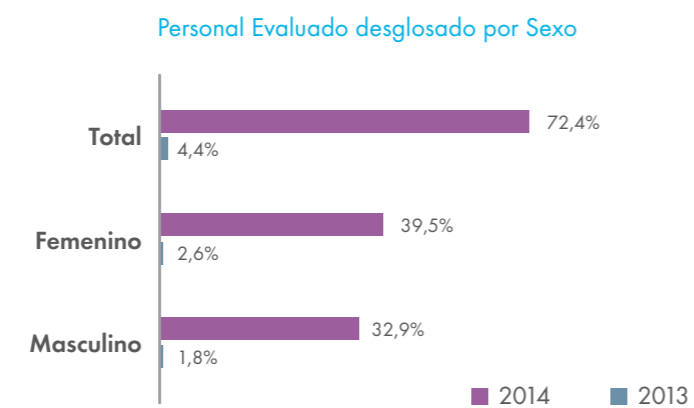
En este modelo de evaluación, la retroalimentación proviene de las opiniones de la persona evaluada, el superior inmediato, el entorno y los colaboradores (en caso de que corresponda).

El resultado de este proceso se manifiesta en la concreción de un Plan Individual de Desarrollo de Competencias, donde cada persona evaluada asume responsabilidades en la ejecución del mismo. Por su parte, el líder inmediato tiene la función de brindar apoyo y seguimiento. El rol de la División Capital Humano es asesorar en este proceso.



En el 2013 se evaluaron 85 funcionarios que integraron una prueba piloto y en el 2014 se extendió al resto de nuestra escala jerárquica, alcanzando la evaluación de 1.599 funcionarios de nuestra plantilla.

#### Personal Evaluado desglosado por Sexo y Categoría Laboral



#### Capacitación

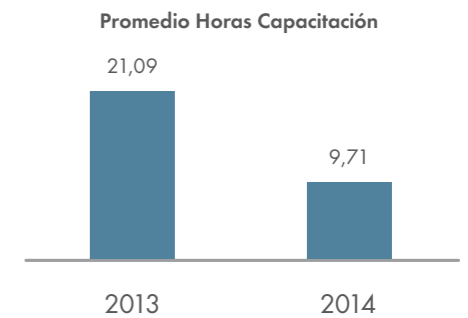
Percibimos la educación como un componente esencial a nivel estratégico para el éxito de nuestra empresa. A través de la capacitación de nuestro personal reforzamos los conceptos sobre valores, principios y normas de conducta.

Nuestro Departamento de Capacitación efectúa una rigurosa planificación en coordinación con las diferentes áreas. Surge entonces el plan anual de capacitación interno, que tiene como propósito enriquecer el mapa de conocimiento de nuestra organización.

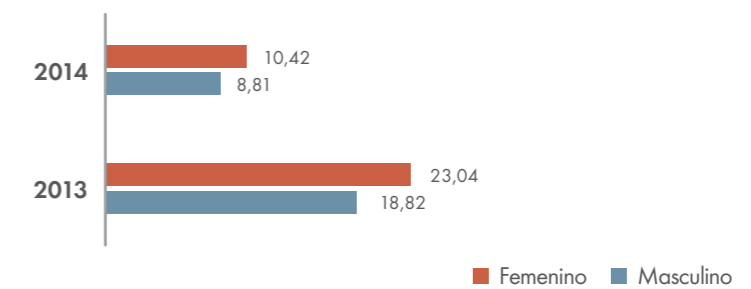
Disponemos de un equipo de capacitadores internos; que coordinan actividades de formación técnica y de gestión.

La formación impartida a nuestra gente es evaluada en base a los conocimientos adquiridos y en función de los resultados alcanzados en cada una de las áreas de negocio.

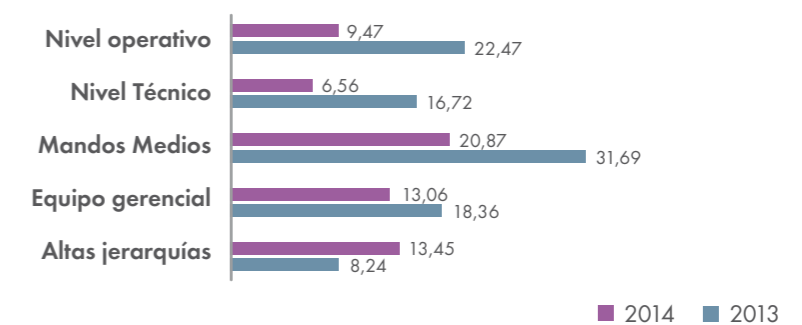
Hemos elegido potenciar el trabajo en equipo, un aspecto de formación vinculado al Sistema de Evaluación por Competencias.



#### Promedio Horas Capacitación por Sexo



#### Promedio Horas Capacitación por Categoría Laboral





### Cursos de Enseñanza Secundaria

Preocupados por la profesionalización de nuestra gente, hemos asumido el desafío de impulsar un programa de finalización de cursos de educación secundaria dirigido a nuestro personal.

Durante el transcurso del 2014 se trabajó en forma coordinada con la Administración Nacional de Educación Pública (ANEP) sobre la implementación de esta iniciativa. A través de un convenio con ANEP se estableció que será dicha Institución quién estará a cargo de la formación curricular. Una de las características que distingue a estos cursos de los regulares es la menor carga horaria presencial, lo cual posibilita al alumnado compatibilizar sus exigencias laborales con la educación académica.

### Servicio de Documentación, Biblioteca y Archivo

Fomentamos el acceso a la información y a la educación, por medio de estas áreas que integran nuestro servicio de Biblioteca:

#### Biblioteca Médica.

Esta Biblioteca técnica está destinada a usuarios externos especializados en el área de la salud, tanto personas físicas como instituciones.

Mantenemos un vínculo de colaboración permanente

con la Asociación de Bibliotecólogos, lo que nos permite realizar con dicha Institución un intercambio de material especializado. En este sentido, también integramos el foro Bibliomed, mediante el cual compartimos documentación con otros servicios a nivel mundial.

#### Biblioteca del Estudiante.

Continuamos con el sistema de préstamo anual de textos de Educación Primaria y Secundaria dirigido a hijos y familiares de nuestro personal activo y pasivo.

#### Política de expurgo y donación.

El expurgo nos permite crear colecciones relevantes para los intereses de nuestros usuarios y forma parte de la política de gestión de la colección.

Además, implementamos el software de gestión bibliotecaria, disponible en nuestra Intranet de forma online.

En el marco de un acuerdo con la Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines, los estudiantes de las carreras de Bibliotecología y Archivología tienen la posibilidad de realizar prácticas en nuestra Biblioteca y Archivos.

### 6.2.2 - Relaciones entre los Trabajadores y la Dirección

El relacionamiento y la negociación con los trabajadores se determina en sus aspectos más significativos en el vínculo con el Sindicato que representa a nuestro personal, la Asociación de Bancarios del Uruguay (A.E.B.U).

Este se plasma en el Convenio Colectivo que renovamos periódicamente, dónde se identifican los ámbitos para el diálogo y la participación de los representantes gremiales en la negociación de las condiciones laborales.

El órgano sindical de representación interna en nuestra empresa es la Comisión Representativa, la cual participa en diferentes ámbitos bipartitos junto a la Administración:

- Comisión de Salud Ocupacional: su cometido es velar por el respeto de las condiciones básicas de salud ocupacional en el ámbito laboral.
- Comisión de Seguimiento de Metas: debe evaluar el nivel de cumplimiento de metas definidas en el marco del Sistema de Remuneración por Cumplimiento de Metas.
- Comisión Paritaria: de naturaleza consultiva, esta comisión tiene como propósito analizar la situación de la empresa y elaborar propuestas de mejora de gestión.
- Comisión Bipartita: su función es analizar los aspectos operativos relacionados con el funcionamiento de la empresa.

Corresponde mencionar que de acuerdo con la metodología vigente de concursos internos, un miembro del Tribunal participa en representación del Sindicato; cargo que es elegido por el propio organismo.

Las herramientas comunicacionales a las que accede el Sindicato le permiten difundir información a todo el personal. Las mismas comprenden la utilización del correo electrónico así como también la disposición y uso del espacio destinado a "cartelería sindical" en toda la infraestructura edilicia.

### 6.2.3 - Diversidad y Equidad de Género

Creemos que la equidad es un valor fundamental que fomenta el desarrollo social y forma parte del crecimiento del personal.

Por ello, tomando en cuenta lo establecido en el Estatuto del Funcionario, aplicamos criterios equitativos en todos los procesos vinculados al Capital Humano. Esto abarca desde el reclutamiento y selección, hasta los planes de ascensos a cargos directivos.

Evaluamos este aspecto a través de índices que muestran la composición de cargos según el género y la igualdad de oportunidades en el acceso a la capacitación.

La retribución al personal está regulada por las Normas Presupuestales fijadas por el Gobierno y respeta además las pautas del Convenio Colectivo vigente acordado con el Sindicato.

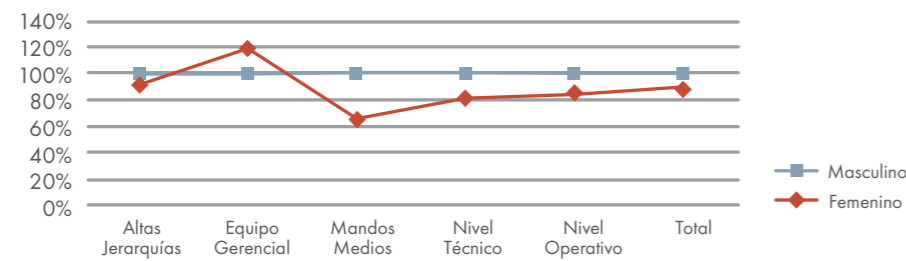
La remuneración de los funcionarios y funcionarias varía según el cargo y la antigüedad que ostentan. Es por ello que dos personas que posean el mismo cargo y cuenten con la misma antigüedad en ese cargo tendrán iguales remuneraciones, independientemente de su sexo.

En el indicador presentado realizamos la comparación entre los salarios base promedio de mujeres y hombres. Se aprecia un resultado mayor en las retribuciones a los hombres y esto se explica porque el número de hombres con cargos de mayor remuneración supera al número de mujeres con igual cargo. La variable "antigüedad", componente de este indicador, repercute en los resultados de la misma forma.

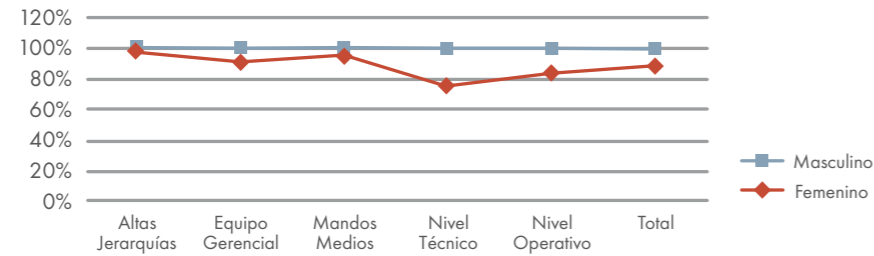
Relación del Salario Base y la Remuneración promedio de las mujeres respecto al de los hombres

	Salario Base			Remuneración		
	2013		2014	2013		2014
<b>Relación General</b>	<b>89%</b>	=	<b>89%</b>	<b>90%</b>	↘	<b>87%</b>
Altas Jerarquías	92%	↗	97%	83%	↗	98%
Equipo Gerencial	118%	↘	91%	107%	↘	92%
Mandos Medios	66%	↗	96%	72%	↗	94%
Nivel Técnico	81%	↘	75%	95%	↘	78%
Nivel Operativo	84%	↘	83%	84%	↘	80%

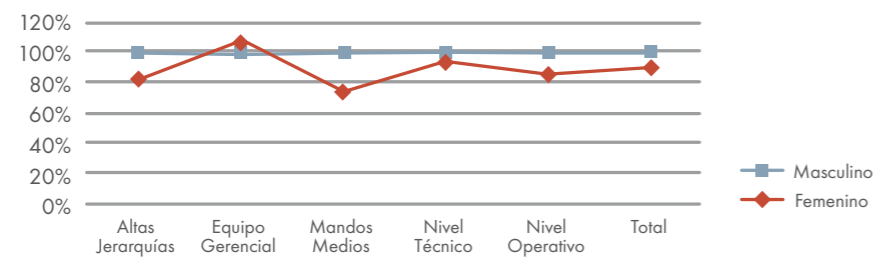
Salario Promedio 2013



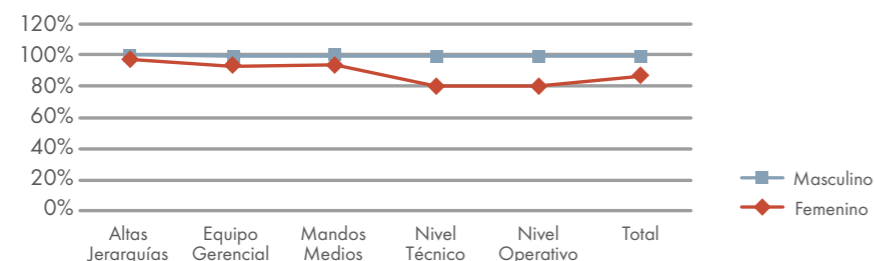
Salario Promedio 2014



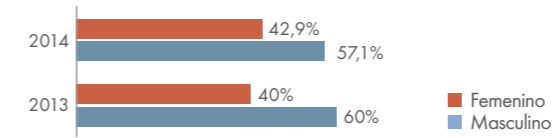
Retribución Promedio 2013



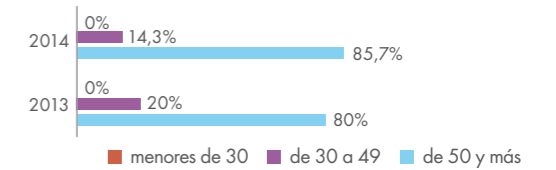
Retribución Promedio 2014



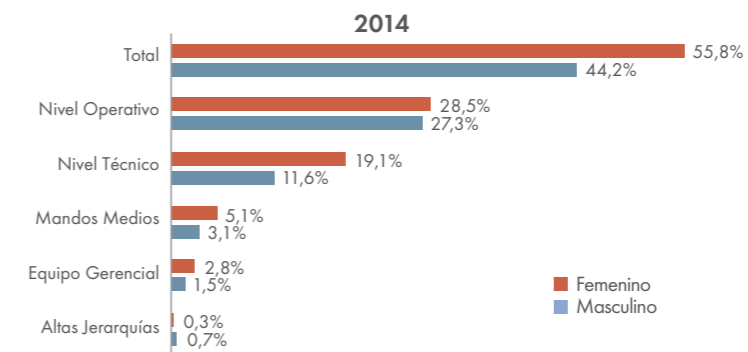
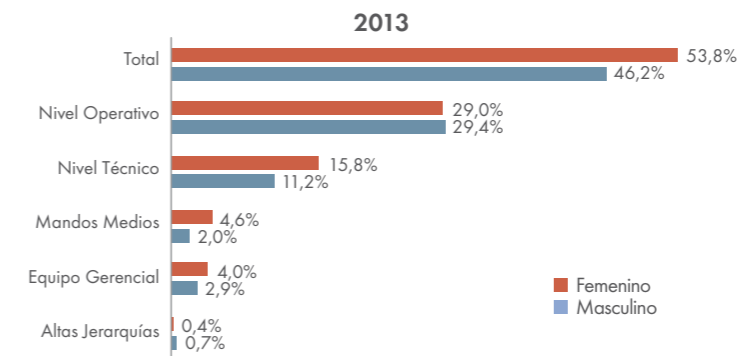
Composición del Órgano de Gobierno según el sexo



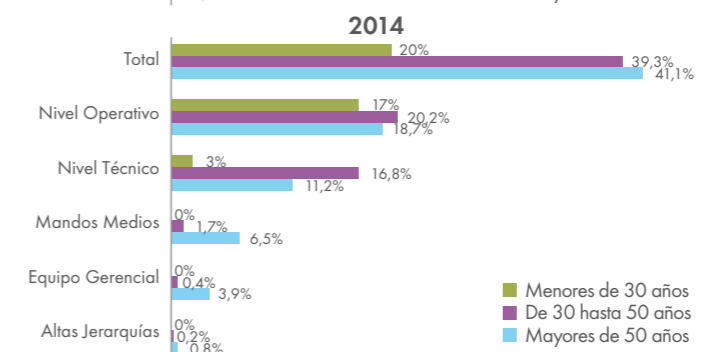
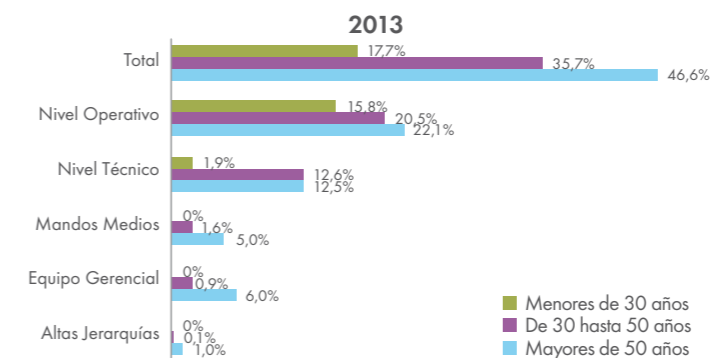
Composición del Órgano de Gobierno según la edad



Composición y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo



Composición y desglose de la plantilla por categoría profesional y edad



### 6.2.4 - Salud y Seguridad

En el 2005 creamos la Comisión de Salud Ocupacional (CSO), en el marco del estudio sobre las condiciones y medio ambiente de trabajo. Su función es velar por la salud y seguridad de nuestro personal, a través de propuestas vinculadas a la promoción de hábitos saludables y a la prevención de riesgos laborales.

Durante el transcurso del año 2008, confirmamos la integración de la Comisión bipartita, ante la nueva reglamentación nacional que ratificó el Convenio Internacional del Trabajo N° 155 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Actualmente su integración es de siete miembros; siendo cinco técnicos designados por la Administración y dos representantes gremiales propuestos por el Sindicato. De esta forma, el 100 % de nuestro personal tiene representación en la CSO.

Contamos con un área especializada en seguridad integral que se encarga de la protección y el control de las instalaciones. Desde esta área se definen las pautas para la actuación del personal de seguridad y se establecen los protocolos a aplicar ante una situación de contingencia o siniestro.

Respecto a la cobertura asistencial de nuestros funcionarios, informamos que están amparados por el Seguro de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, tal como lo dispone la Ley N° 16.074.

Ante un accidente de trabajo o una enfermedad profesional, nuestro funcionarios deben informar del hecho a la División Capital Humano (o de la repartición donde presta servicios), para que esta complete el formulario de denuncia dispuesto para tal fin. A partir de ese momento deberá someterse obligatoriamente a asistencia médica y no podrá realizar tareas hasta obtener el alta médica.

	2013	2014
<b>Tasa de Absentismo</b>	6,8%	6,9%
Femenino	4,3%	4,4%
Masculino	2,5%	2,5%
Montevideo	6,2%	6,4%
Litoral	0,2%	0,2%
Litoral Sur	0,1%	0,1%
Este	0,1%	0,1%
Centro Sur	0,2%	0,1%

(Incluye faltas con aviso, sin aviso, por enfermedad. Enfermedades Profesionales y Accidentes de Trabajo)

	2013	2014
<b>Tasa Accidentes Laborales</b>	0,18%	0,20%
Femenino	0,09%	0,17%
Masculino	0,09%	0,03%
Montevideo	0,18%	0,20%
Litoral	0%	0%
Litoral Sur	0%	0%
Este	0%	0%
Centro Sur	0%	0%

	2013	2014
<b>Tasa Enfermedades Profesionales</b>	0,01%	0,05%
Femenino	0,001%	0,04%
Masculino	0,009%	0,01%
Montevideo	0,01%	0,05%
Litoral	0%	0%
Litoral Sur	0%	0%
Este	0%	0%
Centro Sur	0%	0%

### Acciones desarrolladas por la CSO

#### Fondo para el tratamiento de Adicciones

Creamos un fondo económico para el tratamiento de adicciones disponible para todos los funcionarios. La cobertura ofrecida en los casos de patologías adictivas incluye tratamientos médicos de hasta tres meses de internación hospitalaria y tratamientos ambulatorios de hasta 6 meses. En ambos casos deben realizarse en instituciones nacionales habilitadas por la Junta Nacional de Drogas.

En el año 2014 accedieron a este beneficio 2 personas, que contaron además con el seguimiento de nuestro Equipo de Salud.

	2013	2014
<b>Tasa de Días Perdidos</b>	0,17%	0,23%
Femenino	0,08%	0,19%
Masculino	0,09%	0,04%
Montevideo	0,17%	0,23%
Litoral	0%	0%
Litoral Sur	0%	0%
Este	0%	0%
Centro Sur	0%	0%

### 23° Semana del Corazón

Anualmente se conmemora la semana del corazón, a partir de la realización de actividades vinculadas a la prevención de las enfermedades cardiovasculares. El lema de la campaña 2014 se tituló: "Creando más entornos saludables para el corazón".

Como forma de generar hábitos saludables en la dieta y promover la salud de nuestra gente; durante esos días en forma gratuita se distribuyen frutas y frutos secos en cantinas y comedores.

En línea con el fomento del ejercicio físico y el impulso de una alimentación sana; durante todo el año ofrecemos a nuestro personal:

- Menú cardiosaludable (con reducción de sal), en nuestras cantinas o comedores.
- Programas: Gimnasia Laboral y Atletas BSE.

### Programas: "Gimnasia Laboral" y "Atletas BSE"

#### Gimnasia Laboral

Continuamos con el programa de Gimnasia Laboral que comenzó en el año 2010, donde se propicia la integración y se promueve la salud de nuestro personal.

En esta iniciativa participaron 162 personas en el 2014; en sesiones de una frecuencia de dos veces por semana con una duración de 15 minutos cada vez. Además, los participantes acceden a un adiestramiento sobre movilidad articular, activación cardiovascular e higiene de columna.

#### Atletas BSE

En el 2012 generamos un espacio fuera del ámbito laboral destinado al entrenamiento físico; cuya coordinación está a cargo de técnicos especializados. Esta actividad se realiza con una frecuencia de tres veces por semana y permite la generación de vínculos grupales, además de desarrollar el sentido de pertenencia. En este último período este Programa ha sido integrado por 67 personas.

#### Lactancia Materna

La Lactancia Materna ha ocupado un lugar preponderante en la agenda de Organizaciones Internacionales y Nacionales, consolidando importantes avances en la mejora de la situación de la salud y nutrición de los niños.

Nuestras funcionarias tienen derecho a licencia por maternidad pre y post-parto, cesando todo trabajo 30 días antes de la fecha probable del parto y reiniciándolo luego de 60 días del nacimiento de su hijo/hija.

Una vez transcurrida esta licencia, se reintegran a sus labores en una jornada reducida (medio horario) durante el período de 6 meses; posibilitando la conjunción entre la lactancia y la responsabilidad laboral.

En búsqueda de la promoción de la lactancia materna y siguiendo las recomendaciones del Ministerio de Salud Pública; acondicionamos un lugar físico para nuestras funcionarias, el cual está disponible en nuestras oficinas de Casa Central.



Atletas BSE - Carrera San Felipe y Santiago / Foto: BSE

## 6.3 - PARTICIPACIÓN EN LA SOCIEDAD

### 6.3.1 - Comunidad

Con el objetivo de promover el crecimiento social y económico de las comunidades donde estamos insertos; participamos en redes locales que nuclean a diferentes instituciones y organismos.

Aspiramos a desarrollar acciones de Voluntariado Corporativo para fortalecer el vínculo del BSE con la comunidad y contemplar la demanda de los funcionarios que poseen intereses solidarios.

Nuestras prácticas se visualizan en áreas como la accesibilidad universal, la prevención de riesgos, la innovación y las acciones sociales. Apoyamos diversos proyectos dirigidos a la sociedad uruguaya, algunos de ellos pertenecientes a planes gubernamentales y otros a organizaciones de la comunidad.

El 95% de los centros participa en Comisiones Departamentales de Discapacidad, siendo estos Comités de consulta con la comunidad local en los que participan grupos vulnerables.

#### Reconocimientos

Consideramos que las respuestas de la comunidad se plasman en las distinciones que hemos recibido por el aporte la accesibilidad que hemos desarrollado en todo el país:

- Premio Eslabón Solidario 2013 de la Comisión Nacional Honoraria de la Discapacidad.
- Reconocimiento a Las Mejores Prácticas 2013 de DERES.



### Programa Plazas Integradoras

El proyecto que denominamos “Plazas Integradoras- Juntos es Mejor”, de carácter nacional; fue aprobado en el marco de los festejos por nuestro centenario en 2011, apostando a la accesibilidad universal como el primer paso hacia una sociedad no discriminatoria.

Como parte del proyecto Plazas Integradoras Juntos es Mejor se crearon 15 plazas con juegos integradores en el 2013 (79% de los centros) y 7 en el 2014 (39%), para el desarrollo de las comunidades locales en base a sus necesidades de accesibilidad e integración.

Las plazas y parques de acceso público creados a partir de esta iniciativa están provistos de juegos diseñados especialmente para el libre acceso de niños con y sin discapacidad, facilitando la integración y el esparcimiento.

Cumplimos con nuestro propósito al generar 25 espacios integradores en todo el país, siendo en muchos departamentos el primer lugar con estas características. De esta forma fomentamos la visualización de la temática de discapacidad en el Uruguay.

CIUDAD	ESPACIO PÚBLICO	UBICACIÓN
Artigas	Plaza de Deportes	Lecueder y 18 de Julio
Durazno	Rambla seca	Av. Emilio Frugoni y Dr. Emilio Penza
Florida	Parque Robaina	Prado Piedra Alta
Fray Bentos	Plaza Bozzo	25 de Mayo e Inglaterra
Lagomar	Plaza Prof. Juan Crottogini	Av. Giannatasio - Km 20.500
Las Piedras	Parque Artigas	Av. Artigas entre Blandengues y Francisca Arnal s/n
Maldonado	Parque Alicia	Florida y Arazá - Barrio Iporá
Melo	Parque Zorrilla	Rambla Costanera - próximo al Teatro de Verano
Mercedes	Plaza de Deportes	Rambla y Calle Espinoza
Minas	Parque Rodó	Av. Aparicio Saravia y Av. Varela
Montevideo	Parque de la Amistad	Av. Rivera y Dolores Pereira de Rosell
Montevideo	Plaza Lord Ponsonby	Bulevard Artigas y Lord Ponsonby
Paso de los Toros	Paseo del Ferrocarril	18 de Julio y Rómulo Mangiri
Paysandú	Plaza E. Chaplin	Av. E. Chaplin y 25 de Mayo
Rivera	Plaza Flores	Sarandí y Agraciada
Rivera	Plaza Artigas	Monseñor J. Vera esq. Agraciada
Rocha	Polideportivo “Prof. Ariel Tato Alvarez”	Av. Luis A. de Herrera esq. Av. Gral. Líber Seregni
Rosario	Plaza de Deportes	Calle 19 de Abril y Roosvelt
Salto	Zoológico Municipal	Av. Harriague y Rincón
San Carlos	Centro Deportivo Carolino	Ejido y Maldonado
San José de Mayo	Parque Rodó	Ruta 3 - Km 93 y Ruta 11
San Ramón	Plaza de Deportes	Pedro Tapié Piñeiro y José Pedro Varela
Treinta y Tres	Parque de la UTU	Valentín Olivera Ortiz esq. Echeveste
Trinidad	Parque Centenario	Pancho López y Antonio J. Caorsi
Young	Parque Lineal	Av. 18 de Julio esq. Calle Suárez

### Acciones Sobre el Consumo de Drogas

Desde el 2012, gracias al acuerdo interinstitucional firmado entre la Junta Nacional de Drogas y el BSE, entre otras Empresas Públicas, nos comprometimos en la planificación y desempeño de iniciativas conjuntas que contribuyan desde la perspectiva de la Salud Pública y los Derechos Humanos.

Las acciones están orientadas a sensibilizar y a gestionar los riesgos en el consumo de alcohol y el cannabis. Se plantean los siguientes fines:

- Fomentar conductas de auto cuidado
- Prevenir sobre efectos no deseados
- Evitar accidentes de tránsito

Como forma de implementar estas actividades se realizan intervenciones artísticas en eventos populares desarrollados en todo el país. Además, estas acciones son replicadas en distintas rutas nacionales de circulación turística.

### Apoyo a Plan Juntos en Programa “Salud Bucal”

Sumamos nuestra contribución al Programa de Salud Bucal del Plan Juntos impulsado por Presidencia de la República y apoyado por el Ministerio de Salud Pública y la Facultad de Odontología de la Universidad de la República (UDELAR).

Por medio de esta iniciativa se brinda asistencia odontológica a ciudadanos de barrios carenciados, mediante móviles equipados que recorren el país. Nuestro aporte constó en brindar los seguros de estas camionetas y sus equipos.

Más de 1.500 uruguayos ya recibieron asistencia y tienen coordinada su continuidad en este plan.



Interior de las unidades

### Primer Sistema de Control de Nieblas

Para contribuir a la seguridad vial, en conjunto con el Ministerio de Transporte y Obras Públicas y UTE, instalamos el primer Sistema de Control de Nieblas de Uruguay, que inhibe su formación.

Esta solución controla el proceso de formación, desarrollo y propagación de la niebla de radiación en una extensión de 200 metros. De esta manera se evita la reducción de visibilidad provocada por este fenómeno climático.

Para esta experiencia piloto se seleccionó la Escuela Rural N° 18, ubicada sobre la Ruta Nacional N°3 en el Departamento de San José, zona donde convergen las condiciones para la frecuente presencia de niebla.



### Actividades en Seguridad Vial

Apoyamos nuevamente el ciclo anual de "Roadshow" organizado desde el 2012 por la Fundación Alejandra Forlán (FAF), con la aspiración de sensibilizar y generar conciencia sobre los siniestros de tránsito y sus consecuencias.

Los Roadshow son presentaciones multimedia, en los que se brindan testimonios reales de personas que han participado en siniestros viales, alternando imágenes, música y teatralización. En ellos, personal médico, bomberos, policías de tránsito, víctimas y familiares, comparten sus vivencias con una audiencia compuesta en su mayoría por jóvenes de entre 16 y 35 años.

En los 5 eventos realizados en el 2014 participaron un total de 2.123 personas.

Al igual que en años anteriores, en el 2014, auspiciamos el evento Empresas en Movimiento que organiza la Fundación Gonzalo Rodríguez.

Estas acciones se enfocan en Seguridad Vial Infantil y, especialmente, en el rol del niño como pasajero. De esta manera se contribuye en la implementación de la Ley N° 19.061, que consigna la obligatoriedad del uso de los Sistemas de Retención Infantil (SRI).

Patrocinamos el primer Foro Internacional de Seguridad Vial Infantil (FISEVI), efectuado en Montevideo, que tuvo como objetivo construir una perspectiva amplia sobre la seguridad del niño en la circulación vial.

### Nuestros productos

Reafirmamos nuestro compromiso en materia de seguridad vial, incorporando en nuestros contratos de seguros de vehículos un beneficio que consiste en la cobertura sin costo de las sillas de seguridad para niños.

De esta forma los daños ocasionados a los sistemas de retención infantil que se hallen en aquellos vehículos asegurados están cubiertos por los riesgos contratados en la póliza.



### Educación Financiera con Foco en Seguros

Con el fin de promover la inclusión financiera a través de la educación temprana en esta temática, nos integramos a las Ferias Interactivas de Economía y Finanzas (FIEF) del Programa BCU Educa, impulsada por el Banco Central del Uruguay (BCU).

Desarrollamos una dinámica dirigida a jóvenes estudiantes de educación secundaria (entre 15 y 18 años), que incluyó el diseño de un juego de simulación creado especialmente para estos eventos.

Con la consigna de asumir el rol de empresarios, se buscó que los participantes:

- Identifiquen riesgos asociados a las actividades personales y empresariales.
- Aprendan herramientas para la prevención de siniestros de toda índole.
- Entiendan el concepto del seguro y su importancia en el mercado financiero.

En el 2014, participamos en la edición Montevideo donde asistieron 3.900 estudiantes.



### 6.3.2 - Acciones contra la Corrupción

Aplicamos una gestión transparente en forma transversal a toda la organización; en pos de evitar la corrupción y el fraude en nuestra empresa. Para ello contamos con:

- un cuerpo normativo sólido y exhaustivo
- auditorías tanto internas y externas
- políticas de capacitación al personal

El marco normativo aplicable a la conducta de nuestros funcionarios en el desempeño de su función pública es:

- la Constitución de la República del Uruguay
- la Ley N° 17.060 y el Decreto N° 30/2003
- el Estatuto del Funcionario.

En el Estatuto de Auditoría Interna, se establecen las bases, políticas y estándares operativos sobre los que debe trabajar el Área de Auditoría Interna.

Uno de sus cometidos es asegurar que los procesos de gobierno, gerenciamiento de riesgos y control de la Institución se encuentren funcionando de manera efectiva y que brinden seguridad razonable.

En los últimos tres años se detectaron 3 casos de corrupción, en los que se comprobaron maniobras dolosas de carácter económico (fraude y colusión), destituyéndose a 2 funcionarios y rescindiendo el contrato con 1 socio empresarial.

No se han registrado en el período objeto de la memoria demandas judiciales por corrupción contra la organización o los empleados.

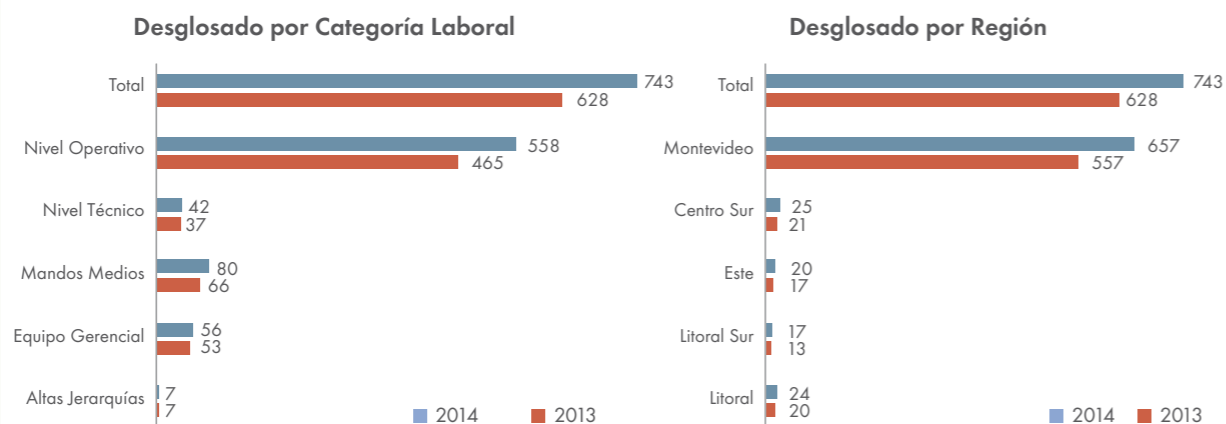
Anualmente presentamos a la Superintendencia de Servicios Financieros informes con la evaluación de Auditores Externos, sobre el funcionamiento del sistema de control interno vigente. Estos comprenden la verificación de la idoneidad de las políticas y procedimientos adoptados en materia de lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.

En el 2013 fuimos galardonados con el 1er premio en el Concurso Nacional de Lucha contra el Fraude y una mención especial en el VIII Congreso Internacional sobre Fraude en Seguros; lo que referencia nuestro compromiso en la lucha contra la corrupción. Ambos reconocimientos fueron otorgados por el Centro de Experimentación y Seguridad Vial (CESVI).

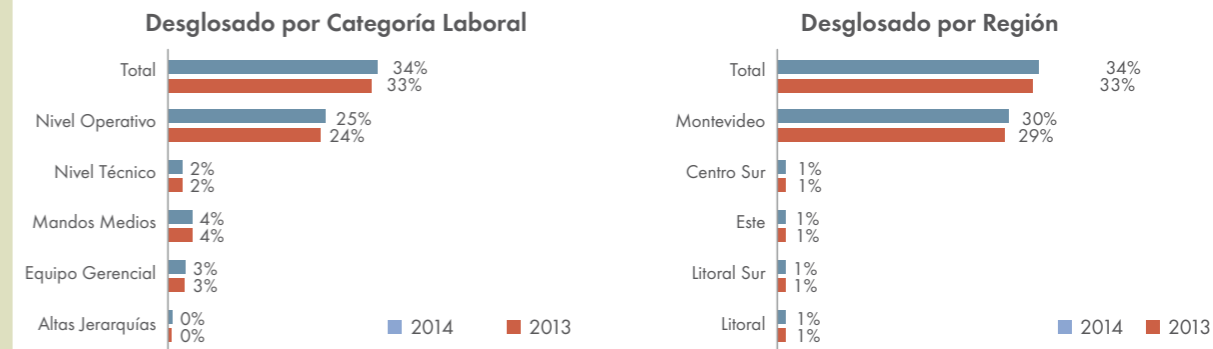
#### Políticas y Procedimientos de Comunicación y Capacitación Sobre la Lucha contra la Corrupción

Las políticas y los procedimientos que rigen la lucha contra la corrupción en la organización, son aprobadas por el órgano de gobierno. El total de integrantes de la Alta Dirección está adecuadamente informado (100%).

### Número de empleados que fueron informados sobre las políticas y procedimientos de "Lucha contra la corrupción"



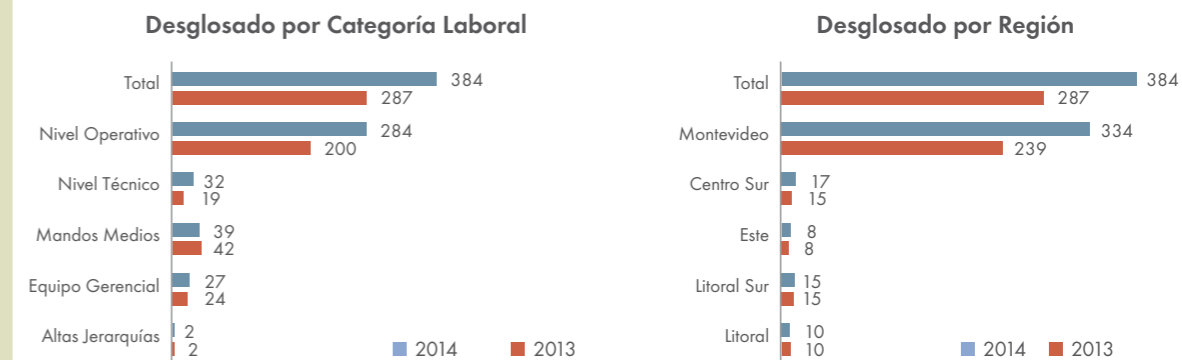
### Porcentaje de empleados que fueron informados sobre las políticas y procedimientos de "Lucha contra la corrupción"



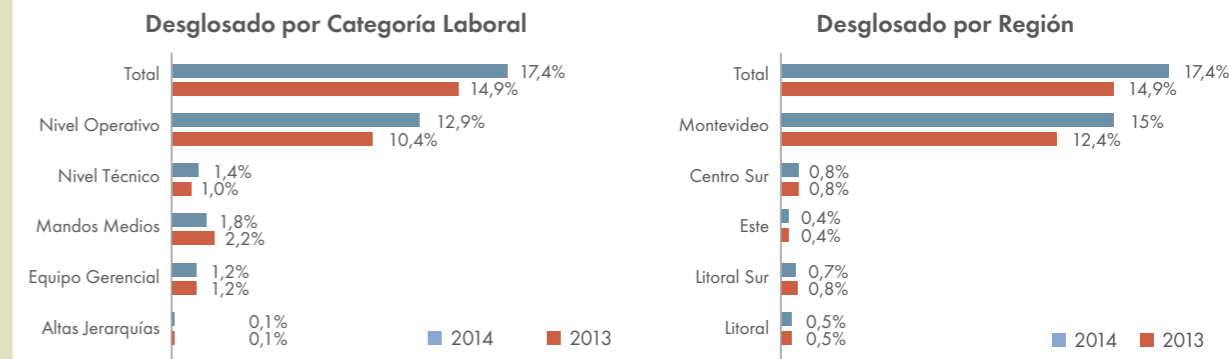
El Lavado de Activos y la Corrupción Pública están fuertemente vinculados, debido a que el dinero procedente de la corrupción pública puede llegar a ser invertido, ocultado, sustituido, transformado y restituido a los circuitos económico-financieros legales,

incorporándose a cualquier tipo de negocio como si se hubiera obtenido de forma lícita (lavado). Es por ello que capacitamos en forma continua a nuestro personal en prevención de lavado de activos y lucha contra la corrupción y el fraude.

### Número de empleados que han sido capacitados en la "Lucha contra la corrupción"



### Porcentaje de empleados que han sido capacitados en la "Lucha contra la corrupción"



### IX Congreso Internacional sobre Fraude en el Seguro

Participamos en el IX Congreso Internacional sobre Fraude en el Seguro, desarrollado del 4 al 6 de junio de 2014 en Buenos Aires.

El congreso contó con disertaciones sobre casos reales comprobados de fraude así como el debate ante las

herramientas tecnológicas y cómo éstas permiten la detección de fraudes.

En esta oportunidad se presentó un caso de fraude por parte del equipo del Departamento de Reclamaciones Vehículos de nuestra empresa, que obtuvo una mención en el Concurso anual llevado adelante por CESVI.

## 6.4 – DERECHOS HUMANOS

### 6.4.1 - No Discriminación

En forma constante nuestros esfuerzos están dirigidos a la construcción de una sociedad más inclusiva. Es por ello que desarrollamos programas de accesibilidad universal con obras edilicias e intervenciones urbanas que permiten el acceso de todas las personas a diferentes espacios públicos.

Además realizamos acciones tendientes a la prevención de riesgos viales y promovemos la comercialización de nuestros productos en forma accesible a todos los estratos sociales.

Creemos que las políticas orientadas a evitar la discriminación deben adaptarse a la realidad social compleja y cambiante como la que vivimos en la actualidad.

El convenio colectivo que suscribimos con nuestro personal incluye una cláusula que refiere a la Igualdad de Oportunidades. Allí reafirmamos “el respeto por el principio de igualdad de oportunidades, de trato y equidad en el trabajo, sin distinción o exclusión por motivos de sexo, raza, color, orientación sexual, credo, o cualquier otra forma de discriminación, de conformidad con las disposiciones legales vigentes”.

Potenciamos el desarrollo de habilidades de nuestro personal, que facilitan vínculos con personas discapacitadas. Muestra de esto es el programa de formación interna en Lengua de Señas Uruguaya.

#### Programa “Yo estudio y trabajo”

Somos parte de esta iniciativa interinstitucional promovida desde Presidencia de la República, que promueve una primera experiencia laboral entre jóvenes de 16 a 20 años. Las condiciones para los participantes es la continuidad en sus estudios.

En el año 2013 ingresaron a nuestra institución a través de este programa 54 jóvenes; en tanto que en el 2014 ascendieron a 75.

#### Charla sobre Capacidad Inclusiva

En el marco de las acciones para fomentar la accesibilidad e inclusión, se realizó una charla sobre cómo desarrollar la Capacidad Inclusiva.

La misma estuvo dirigida a líderes de nuestra organización, con el objeto de incorporar buenas prácticas de integración.

#### Reconocimiento del Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (UNIT)

Las obras edilicias se ajustan a lo establecido en las normas ISO certificadas por UNIT. Este Instituto nos otorgó el “Certificado de Accesibilidad al Entorno Edificado”. La distinción reconoce la sensibilidad de nuestra empresa en la promoción de la accesibilidad de todas las personas al medio físico.



#### Almanaque accesible del BSE

El Almanaque BSE cuenta con más de 100 años de historia. En sus páginas se han publicado artículos sobre temas sociales, científicos y culturales. Esa trayectoria, signada por la riqueza de sus contenidos, lo convierte en una publicación de referencia para la sociedad uruguaya. En la búsqueda de la promoción de valores de inclusión y accesibilidad a la información; incorporamos desde hace ya 3 años el formato audio y Braille a las ediciones tradicionalmente impresas de nuestro Almanaque.

En el año 2014 se efectuaron 1.000 copias de almanaque en formato audio y 25 ediciones en sistema Braille.

Desde nuestra Biblioteca, área responsable de la distribución de este material, se envió a todas nuestras sucursales y también a instituciones como la Fundación Braille Uruguay, la Unión Nacional de Ciegos del Uruguay, el Instituto de Rehabilitación Tiburcio Cachón y la Biblioteca Nacional entre otras.



#### Curso de comunicación en Lengua de Señas Uruguaya

En nuestro país la Lengua de Señas Uruguaya (LSU) es reconocida por la Ley N° 17.378 como lengua natural de las personas sordas y de sus comunidades en todo el territorio de la República.

En el año 2013, mediante convenio con el Centro de Investigación y Desarrollo de la Persona Sorda (CINDE) se coordinaron las primeras capacitaciones internas en Lengua de Señas Uruguaya (LSU).

Este adiestramiento dirigido a personas que desempeñan sus tareas en áreas con atención al público se logra a través de un curso anual de 240 horas; que apunta a la mejora de competencias lingüísticas en LSU. Se procura que nuestro personal sea capaz de orientar a aquellas personas sordas con las que deben interactuar.



#### Guía de Conducción Segura para Autos y Motocicletas

Comprometidos con el fomento de la accesibilidad de personas con discapacidad auditiva; hemos impulsado junto a la Intendencia de Montevideo, la Guía Nacional de conducción de Autos y Motocicletas interpretada en Lengua de Señas Uruguaya.

La iniciativa tuvo como principal objetivo que todas aquellas personas con este tipo de discapacidad puedan acceder a un material formativo adecuado para desenvolverse en la vía pública.

La interpretación a Lengua de Señas Uruguaya de este material ha sido posible gracias al trabajo de la Asociación de Padres Sordos del Uruguay (APASU).

Con el fin de aportar una herramienta valiosa en la prevención de siniestros viales, hemos efectuado una distribución en formato Dvd en nuestras oficinas en todo el país, tanto a través de los Gobiernos Departamentales como en las distintas organizaciones vinculadas a la temática.

Impulsamos la primera Guía Nacional de conducción de Autos y Motocicletas interpretada en Lengua de Señas Uruguaya.

### 6.4.2 - Libertad de Asociación y Negociación Colectiva

Bregamos por el relacionamiento y la negociación colectiva de nuestro personal, fomentando el diálogo abierto y permanente del Sindicato con nuestro personal. En este sentido, comunicamos que no se han producido conflictos con el sindicato en el período reportado.

A diciembre 2014, son 1.486 las personas de nuestra plantilla afiliadas al Sindicato, lo que representa un 67,24% de la misma.

En cuanto al personal contratado por nuestras empresas proveedoras de servicios, respetamos su derecho a pertenecer a organizaciones sindicales propias, de acuerdo a la legislación vigente.

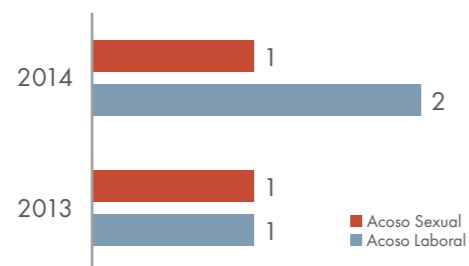
### 6.4.3 - Mecanismo de Quejas

Atendemos el diálogo social así como las diferentes controversias que se plantean de acuerdo a las buenas prácticas institucionales y respetando la legislación nacional existente. En la Ley N° 18.561, se estipulan normas para la prevención y sanción del acoso en el ámbito laboral; lo que aplicamos con el objetivo de establecer un instructivo que contenga lineamientos en esta materia.

Instauramos en el año 2014 una comisión interdisciplinaria que es coordinada desde la División Capital Humano y se encarga de abordar los casos que se presentan.

Respecto al Acoso Sexual, desde el año 2012 contamos con un protocolo de actuación para estos casos y realizamos distintas acciones para el involucramiento y sensibilización de los niveles jerárquicos.

#### Número de reclamaciones sobre Derechos Humanos que se han presentado, abordado y resuelto.



Estamos comprometidos en el diseño de una nueva operativa que incluya la recepción, el análisis y la respuesta ante reclamos, quejas y sugerencias, tanto internas como externas. Para ello consideraremos las pautas establecidas en la norma ISO 10.002:2004 (Directrices para el tratamiento de quejas en las organizaciones).

Se prevé documentar el ingreso de estos incidentes por medio de formularios físicos y digitales, y centralizar los mismos en una base de datos única. El software específico que se incorporará para el registro y administración de reclamos, podrá emitir reportes de desempeño para informar periódicamente a la Alta Dirección.

## 7. DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

### 7.1 - ENERGÍA

A través de nuestra Comisión de Ahorro Energético realizamos acciones orientadas a la renovación tecnológica y el direccionamiento hacia fuentes de energía renovables.

La materialidad de este aspecto se hace visible por medio de nuestras políticas de gestión energética tendientes a la optimización del consumo.

Las fuentes energéticas con las que disponemos actualmente son:

- Electricidad
- Combustibles (Fuel Oil, Diesel Oil, Gasoil y Queroseno)
- Gas

En referencia a la electricidad, implementamos medidas para la disminución de su consumo tal como la sustitución de monitores CRT y luminarias por dispositivos con tecnología LED y la modernización de ascensores.

Otro aspecto fundamental ha sido la concientización de nuestro personal y el control de los equipos eléctricos que quedan encendidos fuera de la jornada laboral.

Para ir más allá en la gestión eficiente de este recurso, nos encontramos evaluando la incorporación de un Sistema de Medición de Magnitudes Eléctricas. Este nos permitiría conocer cómo, cuándo y dónde consumimos energía eléctrica.

En caso de enfrentar deficiencias en el suministro de energía de la red de la Administración Nacional de Usinas y Trasmisiones Eléctricas (UTE), contamos con siete grupos electrógenos a gasoil.

Este recurso también es con el que alimentamos a nuestra flota de vehículos conformada por seis unidades.

Nuestros edificios de Montevideo son calefaccionados por un sistema de calderas a fuel oil reducido con queroseno (eliminando el uso de diesel oil). El sistema de calefacción se complementa con equipos de aire acondicionado tipo Split y estufas con cargas de gas licuado de petróleo (GLP).

Por sus beneficios medioambientales, en el servicio de alimentación de la CSM se utiliza gas natural.

Para el cálculo del Consumo Energético Interno del período 2013-2014, utilizamos la información proporcionada por los proveedores en la facturación de los distintos productos y servicios.



### Consumo Energético Interno

	2013	2014
<b>Fuentes Renovables</b>	<b>13.160.556 MJ</b>	<b>13.567.995 MJ</b>
Electricidad	13.160.556 MJ ↗	13.567.995 MJ
<b>Fuentes No Renovables</b>	<b>10.695.647 MJ</b>	<b>9.162.764 MJ</b>
Fuel Oil	7.883.461 MJ ↘	6.609.644 MJ
Queroseno	1.519.991 MJ ↗	1.727.275 MJ
Gasoil	444.851 MJ ↘	456.849 MJ
Gas Natural	540.882 MJ ↘	368.996 MJ
Diesel Oil	306.205 MJ ↘	0 MJ
GLP	257 MJ ↘	0 MJ
<b>Total</b>	<b>23.856.203 MJ</b> ↘	<b>22.730.759 MJ</b>

(MJ: Megajoules)

	Unidad	Conversión a MJ	
Electricidad	kws	-	1 kws = 3,6 MJ
Fuel Oil	lts	1 lt = 0,26417 Galones US	1 Galón US = 158,04 MJ
Queroseno	lts	1 lt = 0,26417 Galones US	1 Galón US = 142,2 MJ
Gasoil	lts	1 lt = 0,26417 Galones US	1 Galón US = 145,52 MJ
Gas Natural	m³	1 m³ = 35.31467 pies cúbicos	100 pies cúbicos = 108,72 MJ
Diesel Oil	lts	1 lt = 0,26417 Galones US	1 Galón US = 146,52 MJ
GLP	kg	1 kg = 0,52834 Galones US	1 Galón US = 100,7578 MJ

## 7.2 - MATERIALES

El papel representa uno de los principales insumos en nuestra operativa administrativa y comercial. Con la incorporación de nuevas tecnologías, ha sido posible la sustitución de los expedientes físicos por expedientes electrónicos, logrando de esa forma la reducción del consumo de este recurso. Esta medida se complementa

con una campaña de reciclaje que en coordinación con la ONG Repapel, desarrollamos desde el año 2008.

En el año 2013 nos ubicamos entre las cinco empresas de nuestro medio que más papel reciclaron, mientras que en el 2014 superamos la cantidad de papel reciclado en un 44% (31.365k en 2013 – 45.299k en 2014).

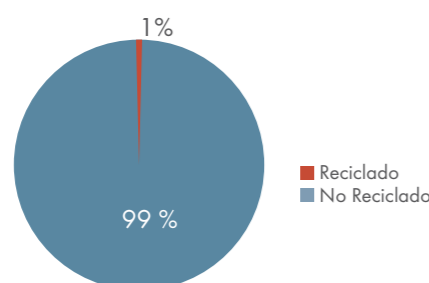
En este programa de reciclaje se utiliza el papel reciclado para la elaboración de útiles escolares, los cuales tiene como destino las escuelas públicas. De esta forma se materializa una contribución más a la comunidad.

El apoyo de nuestra gente en el uso responsable del papel, ha permitido una mejor gestión de este recurso, superándonos año a año.

Para fomentar las actividades de reciclaje nos hemos propuesto como desafío la implementación en el corto plazo una campaña de clasificación interna de residuos plásticos.

### Consumo de papel para impresoras, fotocopiadoras y faxes

	2013	2014
No Reciclado	15.716 resmas	15.064 resmas
Reciclado	110 resmas	135 resmas
	15.826 resmas	15.199 resmas



## 7.3 - VERTIDOS

Tomando como referencia nuestro principio estratégico sobre Responsabilidad y la motivación que esta perspectiva de desarrollo sustentable en la comunidad implica, buscamos mitigar el impacto negativo de los residuos que generamos.

Es por ello que para asegurar un destino respetuoso con el medio ambiente, establecimos el tratamiento de los mismos, de acuerdo a sus características particulares.

Clasificación de Residuos	Disposición Final
<b>Residuos no domiciliarios</b>	
Papel	Reciclado
Resto de residuos	Vertedero
<b>Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos</b>	
Cartuchos de impresora	Reciclaje
Equipos y monitores en funcionamiento	Reutilización
Aparatos electrónicos en mal estado	Almacenamiento
<b>Residuos Hospitalarios</b>	
Infecciosos	Vertedero
No infecciosos	Vertedero
<b>Restos de vehículos siniestrados</b>	
Restos de vehículos con valor de remate	Reutilización
Restos de vehículos sin valor de remate	Reciclaje

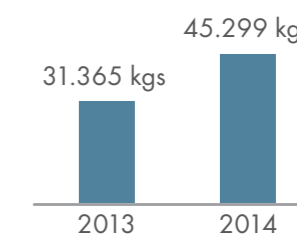
### 7.3.1 - Residuos No Domiciliarios

En el 2014 formalizamos el proceso para la recolección, traslado y disposición final de los residuos generados en nuestras oficinas de la capital, a través de empresas tercerizadas con autorización de la Intendencia de Montevideo.

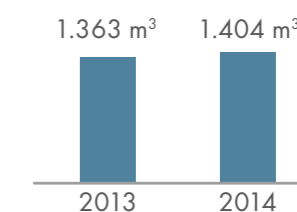
Aspiramos a implementar una campaña de clasificación interna de residuos plásticos, para que sean reciclados.

A continuación detallamos la cantidad de papel entregado para su reciclaje y el volumen del resto de los residuos de oficinas, generados en el período que estamos reportando.

#### Papel Reciclado



#### Resto de Residuos No Domiciliarios



### 7.3.2 - Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos

Al incorporar nueva tecnología y sustituir los equipos electrónicos ya existentes, tenemos en cuenta aquellos que no generen residuos nocivos.

En este período iniciamos la revisión del Plan de Gestión de los Desechos Informáticos, el que implicó el análisis de las políticas actuales y el relevamiento de alternativas para reducir los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE).

Las acciones propuestas destinadas a fomentar la reutilización y el reciclaje de estos materiales son las siguientes:

- Cartuchos de impresora: una vez utilizados los cartuchos de tóner son devueltos vacíos a los proveedores de los mismos, de acuerdo a las reglamentaciones vigentes.
- Equipos y monitores en funcionamiento: donamos aquellos equipos que quedan en desuso una vez efectuada la renovación de inventario. Los mismos son cedidos en su mayoría a organizaciones y/o instituciones estatales, lo que en 2014 significó:
  - 372 equipos y 316 monitores al proyecto ANTEL Integra
  - 7 equipos a la Alcaldía de La Paz
  - 5 equipos a Uni3 de la ciudad de Treinta y Tres
  - 4 equipos a Uni3 de la ciudad de Rivera.
  - 4 equipos a la Obra Social San Martín
- Aparatos Electrónicos en mal estado: los aparatos que no funcionan se almacenan en primera instancia en nuestros depósitos. Actualmente nos encontramos trabajando en el diseño de nuevas alternativas para estos residuos, con el objetivo de darles otro destino final.

Estamos abocados a fomentar su reutilización ya que de esta forma los materiales se incorporan a otros procesos productivos, evitando el impacto nocivo que su desecho provoca al medio ambiente.

### 7.3.3 - Residuos Hospitalarios

Los residuos de la CSM, particularmente aquellos con características infecciosas, representan un riesgo para la salud de los operadores, la comunidad en su conjunto y el ambiente.

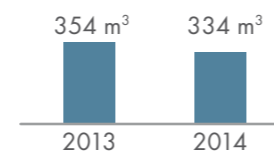
De forma de mitigar este riesgo, cumplimos con lo establecido en la reglamentación vigente en cuanto a la gestión estos residuos.

#### Infecciosos

Los residuos clasificados como "infecciosos" son retirados por Aborgama SA, proveedor especializado que aplica un tratamiento de esterilización para asegurar la eliminación de los virus. Durante este tratamiento, se reduce el volumen de los residuos hasta en un 50%. Luego de completarse el proceso, el proveedor transporta estos residuos hasta un vertedero en el que son depositados como relleno sanitario.

En el 2013 se procesaron aproximadamente 44.300 kgs (354 m<sup>3</sup>) de residuos infecciosos, mientras que en el 2014 la cifra fue de 41.700 kgs (334 m<sup>3</sup>). Y durante el proceso, el volumen de los residuos se redujo a 177 m<sup>3</sup> y 167 m<sup>3</sup> respectivamente.

#### Residuos Hospitalarios Infecciosos

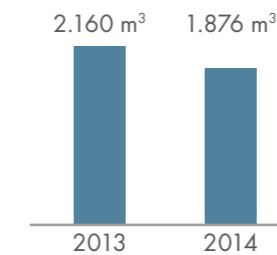


#### No infecciosos

Los residuos hospitalarios no infecciosos son recolectados y transportados por Poltitor SA, quien definió la disposición final de estos residuos en el vertedero de la Intendencia de Montevideo (Usina N° 8).

Estimamos que en el 2013 se recolectaron, transportaron y depositaron 2.160 m<sup>3</sup> de residuos hospitalarios no infecciosos, mientras que en el 2014 fueron 1.876 m<sup>3</sup>.

#### Residuos Hospitalarios No Infecciosos



### 7.3.4 - Restos de Vehículos Siniestrados

Dentro de los procedimientos llevados a cabo para la certificación en calidad de los procesos de nuestra cartera de vehículos, se determinó en forma especial el destino de los restos de aquellos vehículos afectados por siniestros de gran entidad.

En el 2014 realizamos el remate de más de 100 vehículos y restos de vehículos que habían sufrido siniestros; favoreciendo con esta alternativa la reutilización de los mismos.

La reserva de flora y fauna se encuentra bajo la supervisión técnica del Departamento Agronómico. En esta unidad un conjunto de técnicos especializados en la materia gestiona todas las actividades relativas a su cuidado y mantenimiento.



#### Parque Forestal Joaquín Suárez

Ubicado en la Ruta Nacional N° 47, en la localidad de Cerrillos del Depto. de Canelones, cuenta con una superficie de 7 km<sup>2</sup> de colinas, zonas bajas y bañados, íntegramente comprendidos en las 86.517 hectáreas de los Humedales de Santa Lucía (incorporadas en el Sistema Nacional de Áreas Protegidas según Decreto 55/2015 de 09/02/2015).

En él sembramos especies exóticas (eucaliptus, álamos y sauces, robles, encinas, fresnos, pinos y otros), para el desarrollo de actividades forestales planificadas (plantación, renovación y tala), sin afectar la vegetación arbórea nativa característica de los montes ribereños o monte galería propios de los ríos y arroyos.

## 7.4 - BIODIVERSIDAD

Cercanos a cumplir ochenta años desde la adquisición del padrón rural donde se encuentra el Parque Forestal Joaquín Suárez, damos cuenta del tratamiento que realizamos en esta reserva natural de más de 700 hectáreas. Este predio contiene actualmente diversas especies de vegetación arbórea (autóctona y exótica).

Desde la década del 40 comenzó en este terreno la forestación planificada, con construcción de senderos y zonas de servicio. Luego, con el transcurso del tiempo, el cuidado dispensado por nuestra gente y por su valioso aporte al sistema ecológico como hábitat propicio para el mantenimiento de la flora y la protección de distintas especies de fauna nativa, este parque pasó a integrar el Patrimonio Nacional.

## 8 - INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

### 8.1 - TABLA DE INDICADORES

Aspecto	Indicadores	Páginas	Información adicional
Contenidos básicos generales			
Estrategia y análisis	G4-1	5	
	G4-2	-	Se ha elegido la opción Esencial de conformidad con la Guía G 4.0
Perfil de la organización	G4-3	7	
	G4-4	7	
	G4-5	8	
	G4-6	7	
	G4-7	7	
	G4-8	7	
	G4-9	9	
	G4-10	9	
	G4-11	-	El 100% de los empleados está cubierto por el Convenio Colectivo.
	G4-12	10	
	G4-13	19	
G4-14	-	No procede	
G4-15	5		
G4-16	-	No ocupamos cargos de gobierno en asociaciones y organizaciones Nacionales e Internacionales	
Aspectos materiales y cobertura	G4-17	-	El BSE es la única entidad que figura en los Estados Financieros
	G4-18	14-16	
	G4-19	17	
	G4-20	16	
	G4-21	17	
	G4-22	-	Este es el primer Informe de Sostenibilidad elaborado bajo estándar GRI
	G4-23	-	Este es el primer Informe de Sostenibilidad elaborado bajo estándar GRI
Participación de los grupos de interés	G4-24	12	
	G4-25	12	
	G4-26	13	
	G4-27	-	
Perfil de la memoria	G4-28	-	Año calendario.
	G4-29	-	Primer Informe de Sostenibilidad
	G4-30	-	Frecuencia de presentación del Informe: anual
	G4-31	63	
	G4-32	-	Se ha elegido la opción Esencial de conformidad con la Guía G 4.0
	G4-33	-	Se ha contratado el asesoramiento de KPMG para la elaboración del informe, pero no para la verificación del Informe de Sostenibilidad.
Gobierno	G4-34	10 y 11	
Ética e integridad	G4-56	6 y 11	
Económico			
Desempeño económico	G4 - DMA	20-21	
	G4 - EC1	21	
	G4 - EC1 Ad.	20	No se han expuesto las inversiones comunitarias en horas de trabajo y en costos de gestión.

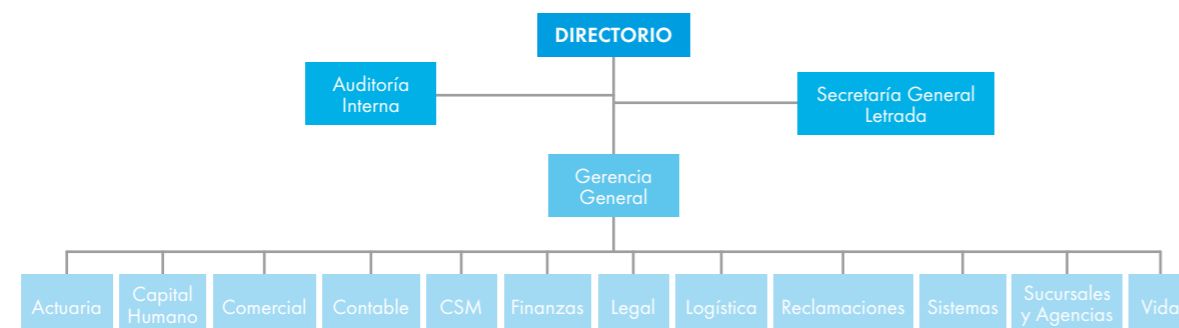
Aspecto	Indicadores	Páginas	Información adicional
Sociales - Responsabilidad sobre productos			
Privacidad del Cliente	G4 - DMA	24-25	
	G4 - PR8	-	No se registraron reclamaciones sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.
Cumplimiento normativo	G4 - DMA	25	
	G4 - PR9	-	No se registraron multas por incumplimiento normativo en el 2014.
Portafolio de productos	G4 - DMA	27	
	G4 - FS6	7, 25-27	
Sociales - Prácticas Laborales			
Empleo	G4 - DMA	29-36	
	G4 - LA1	30-31	
	G4 - LA2	30	(No existe trato diferencial en las prestaciones brindadas según la ubicación significativa de actividad.
Relaciones trabajador/dirección	G4 - DMA	37	
	G4 - LA4	-	No existe número mínimo de semanas de preaviso.
Salud y Seguridad en el trabajo	G4 - DMA	40-42	
	G4 - LA5	40	El 100% de los trabajadores tiene representación en la CSO.
	G4 - LA6	40	Se incluyen lesiones leves. Se utilizaron días hábiles. Los días perdidos se consideran a partir del día del accidente. Víctimas mortales en el período de la memoria: 0.
Capacitación y enseñanza	G4 - DMA	35	
	G4 - LA9	35	
	G4 - LA11	34	
Diversidad e igualdad de oportunidades	G4 - DMA	37	
	G4 - LA12	39	
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	G4 - DMA	37	
	G4 - LA13	38	
Sociales - Sociedad			
Comunidad	G4 - DMA	43-47	
	G4 - SO1	43-47	
	G4 - FS13	7	Los puntos de acceso a nuestros servicios se han mantenido en el período 2013-2014.
Corrupción	G4 - DMA	47-49	
	G4 - SO4	48-49	Los miembros del órgano de gobierno se encuentran en Montevideo y han sido capacitados en lucha contra la corrupción. No contamos con el número y porcentaje de los Socios Empresariales informados.
	G4 - SO5	48	
Sociales - Derechos Humanos			
No discriminación	G4 - DMA	50-51	
	G4 - HR3	-	En el período 2013-2014 no hemos recibido denuncias de discriminación.
Libertad de asociación y negociación colectiva	G4 - DMA	52	
	G4 - HR4	-	No se han identificado amenazas en Centros y Proveedores significativos.
Medidas correctivas - Mecanismo de quejas*	G4 - DMA	52	
	G4 - HR12	52	Comprende únicamente información interna.
Medioambientales			
Materiales	G4 - DMA	54	
	G4 - EN2	55	Solo papel. No contamos con información del resto de los materiales.
Energía	G4 - DMA	53-54	
	G4 - EN3	54	No se realizaron ventas de electricidad, calefacción, refrigeración y vapor.
Biodiversidad	G4 - DMA	57	
	G4 - EN11	57	
Vertidos y Residuos	G4 - DMA	55-56	
	G4 - EN23	55-56	

## 8.2 - PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (2000)	Guía de GRI 4.0	Páginas
Principio n.º 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.	Subcategoría: Derechos humanos (todos los Aspectos).	49-52
	Subcategoría: Sociedad - Comunidades locales.	43-47
Principio n.º 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos	Subcategoría: Derechos humanos (todos los Aspectos)	49-52
Principio n.º 3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	G4-11	58
	Subcategoría: Prácticas laborales y trabajo digno - Relaciones entre los trabajadores y la dirección.	37
	Subcategoría: Derechos humanos - Libertad de asociación y negociación colectiva.	52
Principio n.º 4. Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio	Subcategoría: Derechos humanos - Trabajo forzoso.	-
Principio n.º 5. Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil.	Subcategoría: Derechos humanos - Trabajo infantil.	-
Principio n.º 6. Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	G4-10	9
	Subcategoría: Prácticas laborales y trabajo digno (todos los Aspectos).	29-52
	Subcategoría: Derechos humanos No discriminación.	50-51
Principio n.º 7. Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.	Categoría: Medio ambiente (todos los Aspectos).	53-57
Principio n.º 8. Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental	Categoría: Medio ambiente (todos los Aspectos).	53-57
Principio n.º 9. Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.	Categoría: Medio ambiente (todos los Aspectos).	53-57
Principio n.º 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.	Subcategoría: Sociedad - Lucha contra la corrupción.	47-49

## 9 - ANEXOS

### 9.1 - ORGANIGRAMA



## 9.2 - LISTADO DE PRODUCTOS

Ramo	Producto	Ramo	Producto	
Incendio	Incendio Empresa	Rurales	Vida Animal: Ganado General	
	Incendio Empresa Plazo Opcional		Animal Agrupamiento Remates	
	Incendio Seguro Básico		Vida Animal Individual	
	Incendio Mercadería en Cta.cte.		Colmenas	
	Incendio Propiedad Horizontal		Criaderos de Aves y Cerdos	
	Incendio Tambos		Montes en Pie	
	Incendio Empresa Termino Largo		Montes en Pie Cot. Especiales	
	Incendio Vivienda		Granizo	
Accidentes	Accidentes del Trabajo		Granizo - Cotizaciones Especiales	
	Fictos Ferias Ganaderas Anuales		Granizo en Convenio M.g.a.p.	
	Fictos Anuales		Invernáculos Convenio Mgap	
	Liquidaciones		Indice Exceso Hidrico Horticola	
	Servicio Doméstico A Través De Bps		Inversiones Agrícolas	
	Servicio Doméstico Nominado		Invernáculos	
Combinados	Seguros de Servicio Doméstico		Madera Apilada y Apeada	
	Combinado Comercio Cuenta Corriente		Montes Frutales en Formacion Conven	
	Locales de Cobro Y Pago		Montes Frutales en Formacion	
	Combinado Comercio Primer Riesgo		Plantines	
	Combinado Comercio Valor Total		Silos de Polietileno	
	Familia Hogar		Heladas en Viñas	
	Hogar Seguro		Exceso de Pérdida	
Vehículos	Hogar Total		Riesgos Varios	Asalto Transporte No Nominativo
	Flotas de Premio Provisorio			Asalto Transporte Nominativo
	Vehíc. 0 Km - Chapa Prueba/Licencia			Asalto Valores en Local
	Siniestros de Convenios	Fidelidad en Block		
	Seguros Individuales	Fidelidad Nominativa		
	Vehíc. Usados - Licencia/Ch.prueba	Bienes en Exposición		
	Seguro Obligatorio y Anexos	Izamiento/Descenso de Equipos		
	Vehículos - Integral Transportistas	Antenas Torre O Estructuras		
Vehículos - Seguro de Turistas	Objetos Varios			
Transportes	Aviones	Suspensión de Espectáculos		
	Embarcaciones Deportivas	Maquinaria Automotriz		
	Buques de Trabajo	Carteles		
	Laneras con Incendio en Depósito	Maquinaria Automotriz en Leasing		
	Mercadería Anual Global	Importadores de Notebooks		
	Mercadería Anual C/Declaraciones	Maq. Automotriz Convenios		
	Combustibles con Declaración	Máquinas Fijas en Local (Leasing)		
	Mercadería por un Viaje	Equipos de Cine y Filmación		
	Cubierta Embarque de Petróleo	Plan Solar		
	Póliza Flotante Contrato	Varios		
	Poliza Flotante	Crédito a la Exportación		Crédito a la Exportación
	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 Nauticos				

Ramo	Producto
Responsabilidad Civil	Explotaciones Agropecuarias
	Ascensores/Escaleras Mecánicas
	Atracciones Y Entretenimientos
	Bares Y Restaurantes
	Capacitación Laboral
	Cines Y Teatros
	Instituciones Ramo De La Salud
	Construcción Y Afines
	Póliza Abierta Construcción
	Rc Prof.: Actividad Aseguradora
	Instituciones Deportivas
	Instituciones De Enseñanza
	Estaciones De Servicio
	Establecimientos Agroturísticos
	Locales Bailables Y De Fiesta
	Operadores De Glp
	Rco: Hospedajes
	Inmuebles Y Predios
	Instaladores De Gas
	Rc Jefe De Familia
	Mala Praxis Médicos Grupal
	Operaciones
	Operadores Portuarios
	Buque Amarrado
	Rc Buques Bajo Custodia Dnh
	Organizador De Eventos
	Estacionamientos De Vehículos
	Pasajeros De Trenes
	Malapaxis Médica
	Rc Daños Ambientales - Pnn
	Abogados Y Escribanos
	Rc Profesional Varios
	Emp. Seguridad Y Vigilancia
Rco: Talleres Mecánicos Y Afines	
Turismo Aventura	
Rc Varios	
Seguros Técnicos	Avería De Maquinaria
	Equipos De Contratistas
	Todo Riesgo De Construcción
	Equipo Electrónico
Cristales	Todo Riesgo De Montaje
	Cristales A Valor Total

Ramo	Producto
Fianzas	Garantías Aduaneras
	Garantías Para Concesiones
	Garantías Especiales
	Garantías Judiciales
	Garantías Privadas
	Garantías Mantenimiento De Oferta
	Garantías Públicas
	Garantías A Primer Requerimiento
	Garantías Para Reglamentaciones
	Reglamentaciones Ministerio Turismo
Vida	Accidentes Y Enfermedad
	Accidentes Personales
	Agrupamiento
	Agrup. De Resp. Social
	Agrupamiento
	Agrupamiento-Salud
	Ahorro
	Pasajeros
	Ap365
	Ap365 + Vida
	Ap365 + Rehabilitación
	Vida - Siniestros
	Vida/Salud En El Exterior
	Agrupamiento-Cobros
	Contratos Acc Personales Y Viajes
	Poliza Estudiantil
	Póliza Prolongada
	Renta Personal
	Seguro Retiro - Funcionarios Bse
	Opciones Retiro Agrupamiento
Saldado En Agrupamiento	
Agrup. Saldo De Deuda (Prima Unica)	
Temporarios	
Temporario No Convertible	
Vida Y Ahorro	
Seguro A Varias Cabezas	
Seguro De Viajeros	
Vitalicios	
Viajero Receptivo	
Vida Previsional	Afap
Multirriesgos	Integral Bancario
	Multirriesgo De Edificios
	Cobros Deudas Mf
	Sie Rurales
	Sie Comercio-Industria P. Riesgo
	Sie Comercio-Industria V. Total
	Sie Comercio-Industria Incendio
Todo Riesgo Operativo	

## 10 - CONTACTO

Para nosotros es muy importante conocer tu opinión sobre el Informe de Sostenibilidad 2014.

Tus comentarios y sugerencias enriquecen esta vía de comunicación y nos permiten mejorar la rendición de cuentas sobre nuestras acciones con perspectiva social, económica y medioambiental.

Este Informe ha sido elaborado por el Sector de Responsabilidad Social Empresarial del Banco de Seguros del Estado, cuya Responsable es Indalí D'Oliveira.

Puedes contactarte a través de este Sector; a las direcciones de correo electrónico:  
**idoliveira@bse.com.uy; responsabilidadsocial@bse.com.uy**

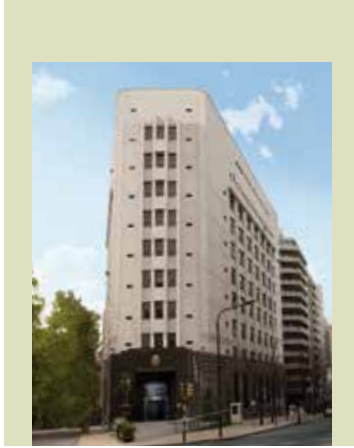
También puedes escribirnos por correo postal a:  
Mercedes 1051 Piso 4 - CP 11300 - Montevideo - Uruguay.

Puedes consultar nuestros Estados Contables ingresando a  
<http://www.bse.com.uy/inicio/institucional/Transparencia/Situacion-Patrimonial>

### REALIZACIÓN:

Indalí D'Oliveira  
Liliana Godoy  
Ignacio Letamendia  
Sebastián Villar





**BANCO DE SEGUROS DEL ESTADO**  
INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2014