



COMUNICACIÓN DE PROGRESO

REPORTE DE AVANCE
2013

BANCO DE SEGUROS DEL ESTADO

Compañía adherida a: Pacto Global - Naciones Unidas

www.bse.com.uy

CONSIDERACIONES PRELIMINARES

¿Qué es el Pacto Mundial?

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

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

Ver más:

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

Directrices para la Comunicación del Progreso

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

Ver más:

[http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/Comunicacixn de Progreso.html](http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/Comunicacixn_de_Progreso.html)

NUESTRO APOYO CONTINUO AL PACTO MUNDIAL

Con la finalidad de informar a nuestras partes interesadas, me complace presentar nuestra cuarta *Comunicación de Progreso*. En este documento repasaremos las principales acciones que, en materia social, económica y medioambiental, hemos desarrollado en este período.

Como muestra del compromiso asumido con esta iniciativa de ciudadanía corporativa, tuve el honor de representar al BANCO DE SEGUROS DEL ESTADO en el *Encuentro de Líderes del Pacto Mundial* celebrado en Nueva York en el año 2013. Esta fue una instancia propicia para manifestar, una vez más, nuestro apoyo a los diez Principios. Además fue una oportunidad para compartir nuestra visión, al tiempo que nos nutrimos de otras experiencias vinculadas al desarrollo sostenible.

En ese contexto internacional, que apunta hacia un nuevo paradigma de responsabilidad empresarial, nuestra empresa se propone avanzar mediante innovación, buenas prácticas y una escucha atenta a sus grupos de interés.

De acuerdo a los datos consolidados por el BANCO CENTRAL DEL URUGUAY, en este ejercicio, nuestra participación en el mercado se encuentra en el 65%. Esta cifra, además de reflejar la confianza de nuestros clientes en los servicios que comercializamos, confirma nuestro liderazgo en el mercado de seguros local.

En materia económica, registramos un resultado favorable de 27,7 millones de dólares, superando el monto de ganancia obtenido en 2012. Nuestro patrimonio se incrementó por quinto año consecutivo, alcanzando los 326 millones de dólares.

Otros logros que también corresponde reportar, son los vinculados con el cuidado del medioambiente. Por un lado continuamos con el desarrollo y la incorporación de tecnologías de la información, aspecto que consideramos fundamental para reducir la cantidad de papel consumido en nuestra gestión operativa. Además, en lo concerniente a la disminución del consumo de energía, comenzamos a planificar la instalación de infraestructura destinada a sustituir el sistema de calefacción actual.

En otro orden, es justo que reconozca, tanto el esfuerzo como el interés de todos nuestros colaboradores frente a las cuestiones de accesibilidad universal.

En este sentido, y con alegría, menciono la capacitación interna en Lengua de Señas Uruguaya, la publicación de nuestro reconocido almanaque en edición braille, de alcance nacional y también las obras de arquitectura destinadas a mejorar el acceso a nuestros edificios.

Por su naturaleza inclusiva, destaco el proyecto denominado *Plazas Integradoras - Juntos es Mejor*, que guarda una relación muy estrecha con la promoción de la accesibilidad en la comunidad.

El programa, que comenzamos a desarrollar en 2011 y tiene como objetivo la instalación de un parque inclusivo en cada departamento del país; surgió con motivo de la celebración del centenario de nuestra empresa. Con esto apuntamos a la generación de espacios públicos donde los niños en particular, y las personas en general, puedan integrarse en ámbitos lúdicos y de recreación.

En reconocimiento a estas acciones, recibimos de la COMISIÓN NACIONAL HONORARIA DE LA DISCAPACIDAD el *Eslabón Solidario*, galardón que nos distingue como una compañía promotora de la integración social y que nos impulsa a continuar en el desarrollo de esta temática.

Llegó el momento de cerrar la presentación. Los invito a leer el contenido central donde encontrarán información que, con cuidado y rigor, ha sido preparada y pensada para construir un canal de contacto con ustedes.

Agradezco a nuestros colaboradores, clientes, proveedores y a toda la comunidad, por elegirnos una vez más.

Fraternalmente,



Sr. Mario Castro
Presidente
BANCO DE SEGUROS DEL ESTADO

CAPÍTULO 1:

BANCO DE SEGUROS DEL ESTADO

QUIENES SOMOS

Nacimos como empresa aseguradora estatal con el cometido de respaldar las actividades productivas y comerciales en nuestro país, el 27 de diciembre de 1911, con la promulgación de la Ley N° 3935¹, que declaró al mercado de seguros bajo monopolio estatal.

Somos un ente autónomo que integra el dominio comercial del Estado y realizamos nuestra actividad con fines comerciales y sociales, rigiéndonos para ello por la Constitución de la República y demás normas legales vigentes.

En este marco nos desarrollamos bajo el régimen de monopolio hasta el año 1993, cuando se nos trazó un nuevo desafío, el de la competencia dada por la desmonopolización del mercado, establecida por medio de la Ley N° 16.426² y su Decreto Reglamentario N° 354/94³.

La apertura no fue total, ya que se nos encomendó continuar la gestión de la Ley 16.074⁴ de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, que ampara a todos los trabajadores del país.

Nuestra Carta Orgánica, vigente desde 1911, fue modificada en el año 2008 mediante la Ley N° 18.243⁵, adecuándola a los nuevos retos que debemos afrontar al encontrarnos en libre competencia.

Como empresa aseguradora, somos parte del sistema financiero, encontrándonos bajo la supervisión de la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

¹ Ley N° 3935 – Ley de creación y reglamento general del Banco de Seguros del Estado

² Ley N° 16.426 – Desmonopolización de los seguros

³ Decreto N° 354/94

⁴ Ley N° 16.074 Seguro de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

⁵ Ley N° 18.243 Modificación de la Carta Orgánica del Banco de Seguros del Estado

Nuestra singularidad como Ente Autónomo del Estado Uruguayo se funda en la relevancia del cometido asignado y del impacto social que implica el desarrollo de nuestra actividad. En el marco de este rol social bregamos por:

- Transformar al seguro en un instrumento al servicio de los ciudadanos, permitiendo que éste llegue a todos los segmentos posibles.
- Impulsar una sociedad con cultura en prevención de riesgos, haciendo hincapié en la educación de la población en los ámbitos laboral y vial.

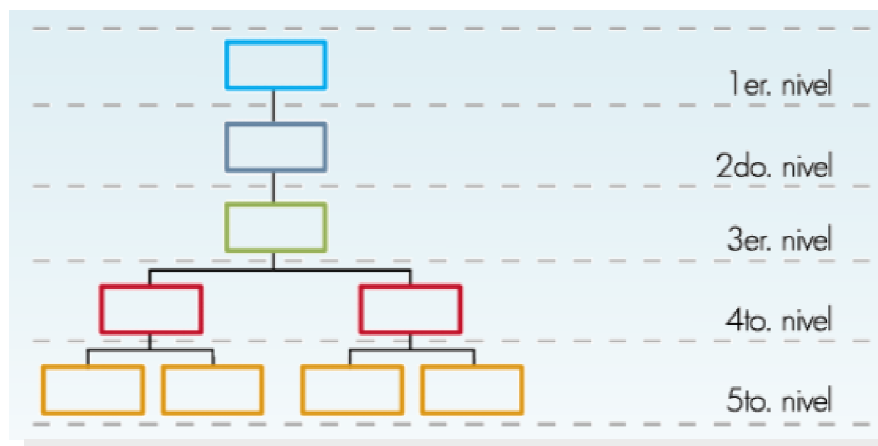
A lo largo de los años hemos reforzado esta filosofía de gestión reafirmando nuestro compromiso con la Responsabilidad Social:

- Desde el año 2005 formamos parte del Grupo de Responsabilidad Social Empresaria de la Red de Empresas Públicas (REP), ámbito de coordinación y ejecución de políticas comunes del que somos cofundadores.
- Mantenemos nuestra adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas desde el año 2008, participando activamente en la Red Uruguay del Pacto Global creada en 2010, de la cual somos miembros de su Consejo Directivo y Comité Ejecutivo.
- Participamos anualmente del Índice de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE), creado por la Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresas (ACDE) desde el año 2009.
- Formamos parte de DERES, organización empresarial sin fines de lucro que reúne a las principales empresas de nuestro país, que buscan desarrollar la RSE, tanto desde el punto de vista conceptual como de su aplicación práctica.

Con más de 1900 funcionarios y presencia en todo el país, somos la compañía aseguradora líder en el mercado local, lo que nos compromete a impulsar e implantar estrategias que desarrollen una cultura de prevención de riesgos, al tiempo que nos esforzamos por transmitir conciencia aseguradora en la sociedad uruguaya.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Nuestra estructura organizativa⁶ se compone de cinco niveles jerárquicos: Dirección, Gerencia General, División, Departamento, Sector.



En el mismo nivel jerárquico se ubican aquellas unidades que tienen similar grado de autoridad y responsabilidad para el cumplimiento de los fines organizacionales.

A continuación describimos los dos órganos que componen la alta dirección.

Directorio

Nuestro Directorio es el órgano máximo de dirección en nuestra estructura jerárquica y puede contar con hasta 5 integrantes. Actualmente se encuentra conformado por tres miembros, Presidente, Vicepresidente y Director.

Presidente: Sr. Mario Castro

Vicepresidenta: Ec. Alejandra Dufrechou

Director: Ec. Alberto Iglesias

El Directorio dura cinco años en sus funciones, continuando en el ejercicio de éstas en tanto no se designen nuevas autoridades.

Este órgano cuenta con dos Asesorías (Secretaría General Letrada y Auditoría Interna) y de él depende la Gerencia General.

⁶ Organigrama

Gerencia General

La Gerencia General está integrada por las siguientes autoridades:

Gerente General: Cr. Raúl Onetto

Sub- Gerente General: Cra. Graciela Vidal

Sub- Gerente General: Cr. Daniel Mouradián

Cuenta además con dos departamentos asesores:

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

Reportan a ella las Divisiones:

- Actuaría
- Logística
- Central de Servicios Médicos
- Comercial
- Vida
- Contable
- Finanzas
- Legal
- Capital Humano
- Reclamaciones
- Sistemas
- Sucursales y Agencias

DEFINICIONES 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 guía 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.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

Nuestras partes interesadas



PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

A partir del año 2011, luego de la revisión y ajuste de Misión, Visión y Valores Institucionales, así como también de la orientación de la estrategia en nuestro mercado de seguros, consideramos oportuno concebir la Planificación Estratégica, como un proceso con ciclos anuales, con la finalidad de sustentar la estrategia competitiva, mejorar el desarrollo de nuestra gestión y facilitar la ejecución de proyectos.

En 2013 continuamos trabajando en el arraigo de esta metodología, con buenos resultados, considerando la dimensión de nuestra Institución, el volumen de negocios, la distribución geográfica y el cambio cultural que la metodología implica.

Los principales hitos en 2013:

- Agenda Estratégica 2013-2016
- ajustes de lineamientos estratégicos y elementos de la estrategia
- formación a nuevos líderes para la ejecución de las Iniciativas
- comienzo de la revisión anual de la Agenda Estratégica para el siguiente período

Se lograron también otros resultados no menos importantes, como ser:

- la revisión y ajuste de Misión de cada una de las Divisiones
- la elaboración de Mapas Estratégicos Divisionales, identificando indicadores de gestión

La proyección para 2014 está enmarcada en el ciclo anual del proceso de planificación con la ejecución y monitoreo de las iniciativas que componen la *Agenda 2014-2017*.

PRINCIPALES INDICADORES ECONÓMICOS

Promoviendo una política de transparencia y profesionalismo en la gestión, se informan los principales resultados que surgen de los Estados Contables auditados a diciembre de 2013.

Patrimonio

Por quinto año consecutivo creció nuestro patrimonio, alcanzando los 326 millones de dólares, al 31 de diciembre de 2013, duplicando el capital mínimo exigido por el Banco Central del Uruguay, para operar en el mercado.

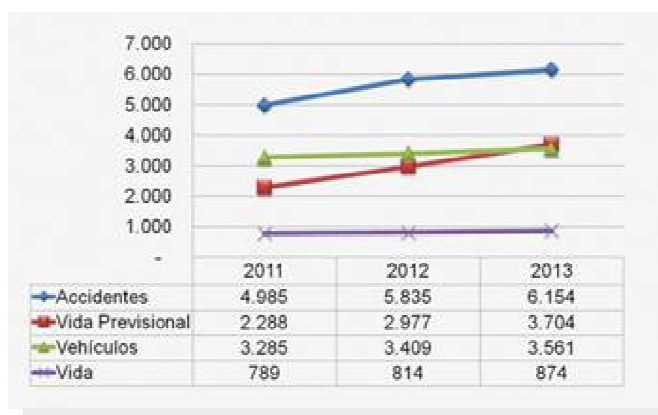


Ventas

Las ventas totales (primas emitidas netas de anulaciones) crecieron un 8,8% por encima de la inflación, respecto a 2012. Aún sin considerar las ventas de seguros de Accidentes de Trabajo (ADT), ni los de Vida Previsional, el resultado fue positivo, constatándose un crecimiento del 4,3%, por encima de la inflación.

	Dic-11	Dic-12	Dic-13	Crecimiento 2012/11	Crecimiento 2013/12
Total	13.028	14.858	16.167	14,0%	8,8%
Total sin ADT	8.043	9.022	10.012	12,2%	11,0%
Total sin Accidentes y sin Vida Previsional	5.755	6.045	6.308	5,0%	4,3%

Las ventas del 2013 fueron por 756 millones de dólares (tipo de cambio de cierre diciembre 2013).

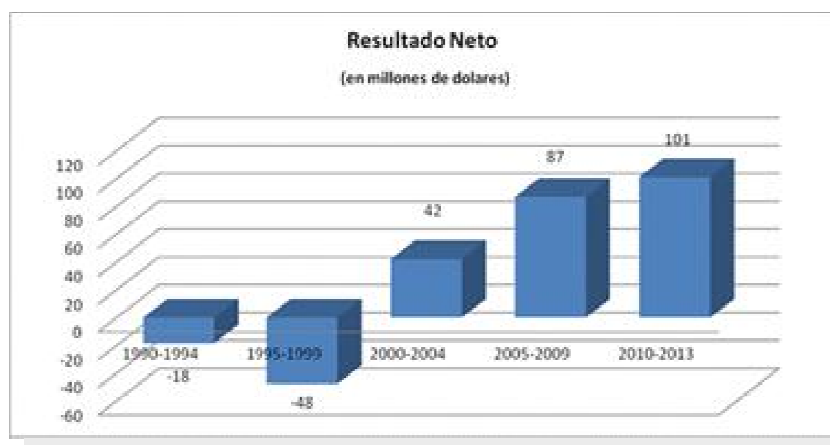


(Cifras expresadas en millones de pesos uruguayos a valores corrientes 2013)

Al finalizar el 2013 el ramo Vida Previsional pasó a ocupar el segundo lugar entre las carteras con mayores ventas, detrás de ADT. Además, los principales ramos en competencia mejoraron el ritmo de crecimiento respecto a 2012: Vehículos (de 3,8% a 4,5%) y Vida (de 3,0 % a 7,4%).

Resultado

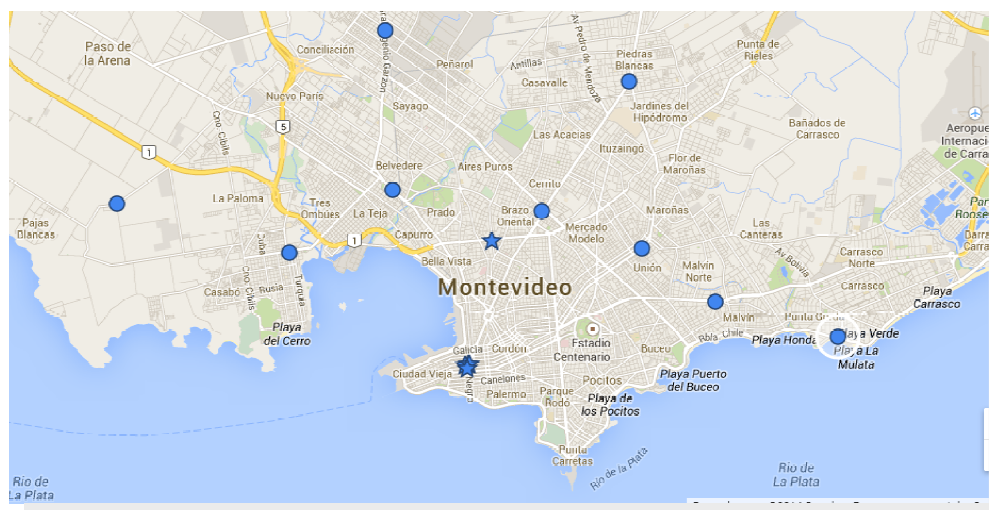
En el 2013 nuestra participación en el total del mercado se ubicó en el 65,1%, siendo el resultado del ejercicio 2013 una ganancia de 27,7 millones de dólares. El BSE mejoró el nivel de ganancia respecto a 2012.



INFRAESTRUCTURA

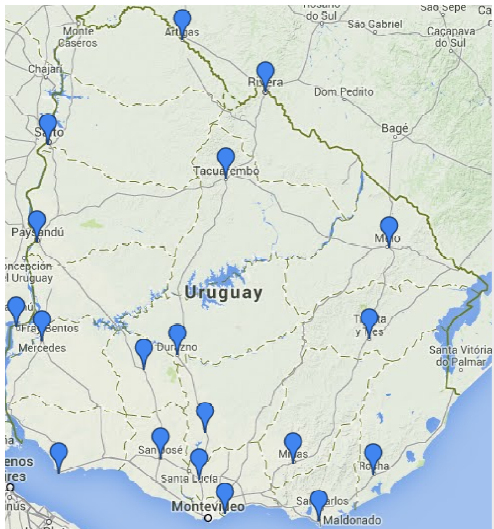
Instalaciones en Montevideo

En Montevideo, se ubica nuestra Casa Central, la Central de Servicios Médicos (CSM) y sus respectivos Anexos, así como el edificio de Reclamaciones Vehículos y 9 agencias.

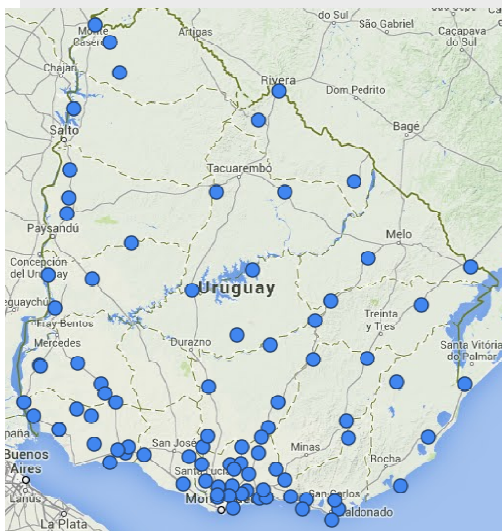


Sucursales y Agencias

Abarcamos el resto del país a través de la red de diecinueve Sucursales y ochenta y cinco Agencias que nos ayudan a estar más cerca de nuestros clientes.



SUCURSALES



AGENCIAS

CAPÍTULO 2: **DERECHOS HUMANOS**

NUESTRO COMPROMISO

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

Por un lado, somos una compañía estatal, y como tal, rendimos cuentas al Estado, al tiempo que nos comprometemos con todos los ciudadanos.

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

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

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

PRINCIPIO I

“Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional”

NUESTRAS ACCIONES

Accesibilidad, diversidad e igualdad de oportunidades

Plazas Integradoras “Juntos es mejor”

Con el fin de ayudar a construir el camino hacia una sociedad inclusiva y no discriminatoria, desarrollamos el proyecto Plazas Integradoras “Juntos es Mejor”. Esta acción iniciada a fines del 2011, fomenta la construcción de plazas o parques públicos integradores, provistos de juegos diseñados especialmente para el libre acceso de niños con y sin discapacidad.



A través de esta iniciativa, de alcance nacional, buscamos mejorar la accesibilidad en nuestro entorno, revalorizando el concepto del juego como actividad fundamental para el crecimiento físico, intelectual y social de los niños, independientemente de sus capacidades físicas o cognitivas.

En el 2013, en coordinación con los Gobiernos Departamentales y el Ministerio de Deporte inauguramos 14 plazas integradoras, en las ciudades de:

Departamento	Ciudad	Plaza	Ubicación
Rivera	Rivera	Plaza Flores	Manzana: Sarandí, Agraciada, Diego Lamas y Reyles
Salto	Salto	Zoológico Municipal de Salto	Avda. Harriague y Rincón
Río Negro	Young	Parque Lineal	Avda. 18 de Julio esquina Calle Suárez (Young)
Soriano	Mercedes	Plaza de Deportes de Mercedes	Rambla Carlos F. Saez y peatonal Zapicán (Calle Espinoza)
Canelones	Las Piedras	Parque Artigas	Frente al Obelisco
Florida	Florida	Parque Robaina	Parque de La Piedra Alta, junto al río
Montevideo	Montevideo	Plaza Lord Ponsonby	Bv. Gral. Artigas y Lord Ponsonby
Treinta y Tres	Treinta y Tres	Parque de la UTU	Valentin Olivera Ortiz esq. Etcheveste
Flores	Trinidad	Parque Centenario	Pancho López y Antonio J. Caorsi
Rocha	Rocha	Polideportivo "Prof. Ariel Tato Álvarez"	A dos cuadras de la entrada de Rocha (Por L. A. de Herrera)
Cerro Largo	Melo	Parque Zorrilla	Próximo al Teatro de Verano - A orillas del arroyo Conventos
San José	San José	Parque Rodó	Ruta 3 km 93 y Ruta 11
Paysandú	Paysandú	Plaza E. Chaplin	Av. E. Chaplin y 25 de Mayo
Maldonado	San Carlos	Centro Deportivo Carolino	CEDEMCAR - Ejido entre Maldonado y Curbelo

Para el próximo período, se ha proyectado la construcción de plazas integradoras en los restantes departamentos del país. De esta manera, al culminar el programa, se alcanzarán los objetivos planteados.

Eslabón Solidario 2013

El "Eslabón Solidario" es un reconocimiento que año a año entrega la Comisión Nacional Honoraria de la Discapacidad (CNHD) a las personas, organizaciones y medios de comunicación que favorecen la inclusión y el bienestar de las personas con discapacidad.

Recibimos el Eslabón Solidario 2013 por el compromiso de nuestra empresa con la accesibilidad y en particular por la ejecución del proyecto "Plazas Integradoras- Juntos es mejor".



Igualdad de oportunidades y diversidad

Curso de comunicación en Lengua de Señas Uruguay (LSU)

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

Realizamos el primer curso intensivo aplicado de comunicación en LSU para nuestros funcionarios, enmarcado en los valores plasmados en nuestra visión y misión. De esta forma impulsamos el desarrollo de propuestas y soluciones que facilitan la accesibilidad universal.

Identificamos áreas prioritarias en las cuales debemos contar con funcionarios formados en esta temática, quienes están en contacto con el público en sectores comerciales y de atención médica (CSM).

Los cursos se desarrollan en nuestras instalaciones en Montevideo y son dictados por docentes del Centro de Investigación y Desarrollo de la Persona Sorda (CINDE).

Las metas trazadas son:

- brindar servicios inclusivos y accesibles
- mejorar la comunicación con las partes interesadas
- capacitar a los funcionarios para que puedan resolver las necesidades de las personas afectadas por hipoacusia severa con quienes interactuamos
- mejorar la calidad en la atención a clientes y usuarios

Se prevé continuar con esta primera experiencia en el año 2014, a través de capacitación en esta temática dirigida a funcionarios de todo el país.

Tarjetas de presentación institucional en formato braille

Buscamos integrar valores de inclusión social y accesibilidad universal en nuestra sociedad y para ello hemos realizado un acuerdo de trabajo junto a la Fundación Braille, que comprende la confección de tarjetas institucionales de presentación personal.



En primera instancia esta acción se implementó para los niveles gerenciales y otras áreas vinculadas al contacto directo con nuestros grupos de interés, en su rol de representación.

Almanaque del BSE, en braille y audio

Desde hace 100 años editamos el Almanaque anual del BSE, publicación que se ha transformado en parte del acervo cultural de la sociedad uruguaya.

Celebramos la concreción del proyecto “El otro almanaque”, premiado en un concurso interno de ideas⁷, a través del cual incorporamos el formato audio y braille a estas ediciones.

Las metas planteadas son:

- generar inclusión social de personas con discapacidad visual total o parcial, a través de la accesibilidad a la información
- desarrollar los valores de bienestar y promoción del rol social en nuestra organización

⁷ Concurso Innovación+100 – pág. 22

En oportunidad del lanzamiento de “El otro Almanaque”, en mayo del 2013 se efectuaron 1000 copias de almanaques en formato audio y 25 ediciones en sistema braille, distribuyéndose en las siguientes instituciones:

- Fundación Braille del Uruguay (FBU)
- Instituto de Rehabilitación Tiburcio Cachón
- Unión Nacional de Ciegos del Uruguay (UNCU)
- Biblioteca Nacional de Uruguay
- Escuelas públicas especializadas

Servicio de Documentación, Biblioteca y Archivo

Mediante el Servicio de Documentación, Biblioteca y Archivo, fomentamos el acceso a la información y al desarrollo educativo.

Extendemos el desarrollo de nuestro servicio en las siguientes áreas de trabajo:

- *Biblioteca Médica*: hemos implementado un servicio especializado en el área de la salud para usuarios externos. También ofrecemos este servicio a otras bibliotecas del país.
- *Política de expurgo*: a través del desarrollo y mantenimiento de esta gestión, creamos colecciones relevantes para los intereses de nuestros usuarios.
- *Biblioteca del Estudiante*: de forma de contribuir con los funcionarios en el desarrollo educativo de sus hijos y familiares, continuamos con el servicio de préstamo anual de textos de estudio de Educación Secundaria. En el 2013, extendimos esta prestación a nuestro personal, habilitando la “Biblioteca Escolar”, que ofrece textos de Educación Primaria.
- *Gestión de Servicios y Difusión*: se trabaja en la implantación de un software de gestión bibliotecaria, que posibilita el acceso en línea a este servicio.
- *Acuerdo con la Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines*: continúa vigente el acuerdo mencionado, por cual se posibilita que estudiantes de Bibliotecología y Archivología realicen prácticas en nuestra Biblioteca y Archivo.

Proyectos del concurso *Innovación+100*

Apostamos al desarrollo de la innovación creando espacios para la generación de ideas. Una de las acciones destacadas es el concurso *Innovación+100* (concurso interno dirigido a funcionarios) desarrollado a fines de 2011, que contó con el asesoramiento de la Agencia Nacional de Investigación e Innovación (ANII).

“Aplicación BSE” para teléfonos móviles inteligentes.

La Aplicación BSE integra el proyecto “Ahora tu seguro es más inteligente”, propuesta ganadora del primer premio en el concurso *Innovación+100*, en el cual asumimos el compromiso de su implementación.

Desde diciembre de 2013 quedó operativa esta herramienta; la que tiene como propósito incorporar tecnologías de la información que impulsan la innovación en nuestra gestión.

Este avance tecnológico en nuestros servicios permite a los clientes de la cartera Vehículos realizar la denuncia en caso de la ocurrencia de un siniestro automotor, además de otras prestaciones vinculados a nuestros productos.

Proyecto de Recreación y Laborterapia

La propuesta de *Recreación y Laborterapia* para pacientes internados en nuestra CSM fue uno de los pre-seleccionados en este concurso.

La Laborterapia es una herramienta para la rehabilitación e implica la realización de actividades laborales con fines terapéuticos, de acuerdo a la lesión propia y sus secuelas.

Procuramos generar un espacio de recreación y laborterapia, donde el paciente con internación prolongada, se beneficie con un área exclusiva para integrarse a estas actividades programadas. Esto se logra aplicando una metodología en base a motivación, estimulación y creatividad, complementando el programa de rehabilitación instaurado por las diferentes unidades especializadas de nuestra Central de Servicios Médicos.

En este período concretamos las siguientes actividades vinculadas con esta iniciativa:

- *taller de informática*: contamos con instancias de capacitación en informática dirigida a los pacientes con internación prolongada, de forma que adquirieran nuevas herramientas para su rehabilitación y futura reinserción laboral
- *acceso a material de lectura*: realizamos la entrega de diarios y revistas del día, así como de *almanaques BSE* en las salas de internación
- *actividades lúdicas*: disponemos de juegos recreativos de libre acceso para los pacientes internados

Gimnasia Laboral

Continuamos llevando a cabo esta acción de Gimnasia Laboral iniciada en 2012, aspirando a favorecer la salud física y psicológica de nuestros funcionarios (actualmente quienes desempeñan tareas en las oficinas del Departamento de Montevideo).

Para incentivar la participación de nuestro personal, se acercó la actividad de gimnasia laboral a los lugares de trabajo. Como acción complementaria a este beneficio, ofrecemos a quienes asisten, sesiones de masajes cervicales. Hemos registrado en este período una concurrencia de 250 personas que adhieren al programa.

Actualmente se planifica una encuesta de satisfacción entre nuestro personal, a efectos de relevar el interés del servicio e investigar estrategias en pos de la mejora del nivel de asistencia.

PRINCIPIO II

“Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos a los derechos humanos”

NUESTRAS ACCIONES

Evitar la complicidad

Acoso sexual

La temática ha sido abordada en nuestra Institución, tomando como punto de partida la Ley 18.561⁸ en la que se estipulan normas para la prevención y sanción del acoso en el ámbito Laboral y de docencia.

En el año 2010, el Directorio dispuso la creación de un grupo de trabajo, con el fin de generar un instructivo que contenga lineamientos de acción en esta materia. Este protocolo incluye la capacitación al personal.

De acuerdo a lo anterior, en el año 2013, realizamos una instancia de comunicación y sensibilización en referencia al tema, involucrando a los niveles jerárquicos superiores. Esta capacitación estuvo a cargo de especialistas de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO).

El comité de trabajo conformado prevé como planes para el próximo período, la continuidad de un programa que cumpla con las obligaciones del empleador, a saber:

- i. adoptar las medidas que prevengan, desalienten y sancionen las conductas de acoso sexual.
- ii. proteger la identidad de todas las personas intervinientes en los casos de denuncia por acoso sexual. Para ello establecer protocolos adecuados que garanticen la reserva de las actuaciones en el transcurso de este proceso.
- iii. instrumentar las acciones que protejan la integridad psico-física de las víctimas con el objetivo de lograr su contención. Esto abarca el momento de la denuncia, el desarrollo de las

⁸ Ley N° 18.561 – Acoso Sexual

investigaciones y la etapa de resolución del caso planteado. También incluye corroborar que se adopten de las medidas correspondientes.

- iv. comunicar y difundir a los supervisores, representantes, trabajadores/as, clientes y proveedores, así como al personal docente y no docente y a los alumnos/as la existencia de una política institucional consecuente contra el acoso sexual.

Prevención de riesgos

En el cumplimiento de nuestra Misión nos abocamos a fomentar la conciencia aseguradora y la prevención de riesgos de toda índole, siendo reconocidos por ello como un actor referente en nuestro medio.

Nuestra estructura organizacional cuenta con un Departamento de Administración de Riesgos, el cual está conformado por técnicos especializados en la materia.

Esta área brinda asesoramiento a empresas de diversos giros sobre los riesgos inherentes a su actividad y las mejores prácticas para neutralizarlos. Asimismo efectúa en forma periódica capacitación sobre seguridad en las siguientes temáticas:

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

En este sentido, trabajamos estratégicamente junto al Instituto del Plan Agropecuario, la Asociación Cultivadores de Arroz y la Cámara Uruguaya de Servicios Agropecuarios (CUSA), impartiendo formación específica tanto a estudiantes como a pequeños y grandes productores del agro.

Capacitación en prevención de riesgos

El público objetivo de la capacitación es:

- nuestro cliente y sus dependientes, abarcando todos los niveles de la empresa (operativos, mandos medios y gerenciales).
- 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.
- público en general

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

- Levantamiento y transporte manual de cargas
- Uso 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

Durante el 2013 desarrollamos 137 cursos, con un total de 477 horas y 3785 participantes.

Asesoramiento Técnico

Realizamos habitualmente visitas técnicas de asesoramiento en materia de Prevención de Riesgos a clientes en las carteras de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales y de Riesgos Patrimoniales.

Impulso a Tecnicatura en Salud Ocupacional

Por primera vez incorporamos a nuestra plantilla Tecnólogos en Salud Ocupacional, reconociendo la nueva especialización de la Universidad de la República (UDELAR), con el fin de estimular la formación en prevención de riesgos.

Interacción con otras instituciones

Compartimos nuestra experiencia y conocimiento apoyando a organizaciones como el Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (UNIT), donde integramos comités de trabajo para la creación o revisión de Normas Técnicas. Asimismo contribuimos con la Unidad de Seguridad Vial (UNASEV).

Comisión de Salud Ocupacional

La Comisión de Salud Ocupacional (CSO) se formó en el año 2005 durante el estudio realizado en nuestra institución sobre las condiciones y medio ambiente de trabajo. Está conformada por personal técnico, representantes de la Administración e integrantes de nuestro Sindicato.

Por otra parte, en el año 2007 se reglamenta en nuestro país el Convenio Internacional del Trabajo N° 155 de la OIT, a través del Decreto 291, referente a la seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo.

Es así, que para comenzar a trabajar en estos temas se establece un ámbito bipartito de discusión, por lo que en el año 2008 se ratifica la Comisión ya existente para esos fines.

Cumplimos con el Decreto 291/07⁹, fundamentalmente en relación al Capítulo III que refiere a la gestión de las acciones preventivas de riesgos laborales a nivel de empresas.

⁹ [Decreto N° 291/007](#)

Las actividades impulsadas por esta comisión están vinculadas a la promoción de hábitos saludables y a la prevención de riesgos laborales.

A continuación mencionamos las acciones que impulsamos durante el año 2013.

Fondo para el tratamiento de Adicciones

Contamos con un fondo económico dirigido a nuestros funcionarios. Estos recursos están dirigidos a costear el tratamiento de las patologías adictivas.

Se cubren tratamientos con internación o ambulatorios en instituciones nacionales, especialmente dedicadas a la atención de adicciones. También se incluyen en esta prestación, aquellos costos derivados de la atención de estas patologías en los servicios de salud que correspondan. La cobertura abarca un período de hasta tres meses de internación y seis de tratamiento ambulatorio.

Quienes poseen derecho a este beneficio son:

- funcionarios presupuestados
- funcionarios con contrato permanente
- personal suplente, con antigüedad superior a un año en nuestra institución (en forma permanente e ininterrumpida).

Efectuamos el seguimiento de la evolución y continuidad del tratamiento por parte de nuestro equipo de salud.

Taller de cesación de Tabaquismo

Con el objeto de propiciar una vida más saludable realizamos como todos los años instancias de formación para la cesación del tabaquismo dirigida a nuestro personal.

En esta oportunidad, los talleres que se llevaron a cabo en el Departamento de Montevideo, tuvieron una duración trimestral y una frecuencia semanal, siendo coordinados por profesionales pertenecientes a la CSO y especializados en el tema.

Promoción de Lactancia Materna

Recientemente implementamos en nuestras oficinas de la capital espacios físicos adecuados para la promoción de la lactancia materna de nuestras funcionarias durante la jornada laboral.

Semana del Corazón

Con la finalidad de fomentar la prevención y control de enfermedades cardiovasculares, se efectuó la difusión de la XXII Semana del Corazón. Para esa semana, se definieron los siguientes tres hitos que dieron marco a varias actividades dentro de la Institución:

i. Difundir la Semana del Corazón

- Se distribuyeron afiches y folletos entre todas las Sucursales del BSE.

ii. Impulsar una alimentación saludable

- En los menús diarios, que se ofrecen al personal en las cantinas o comedores de nuestra institución, incorporamos alimentación saludable (con reducción de sal), así como el consumo de frutas frescas y frutos secos disponibles.

iii. Promover el ejercicio físico

- Difusión de la actividad de gimnasia laboral (*Profesor en la oficina*) a través de un comunicado interno con información sobre días y horarios disponibles.
- Realización de clases introductorias especiales de gimnasia laboral en la semana del corazón.
- Organización de corre-caminata para funcionarios y familiares con el apoyo del grupo de Atletas BSE y la coordinación del profesor a cargo de esta actividad.



Seminario Salud y Seguridad Ocupacional

En Noviembre de 2013 la Comisión de Salud Ocupacional junto al Departamento de Administración de Riesgos, participaron en el primer Seminario realizado en Uruguay sobre Salud Ocupacional, Seguridad Integral, Higiene, Ergonomía y Psicosociología Aplicada.

En este evento, desarrollado en el Laboratorio Tecnológico del Uruguay (LATU), se entregó, al público participante, material específico relacionado con nuestras actividades (promoción de la salud y la seguridad laboral).

Relacionamiento con otras organizaciones

Actividades junto a la Fundación Gonzalo Rodríguez

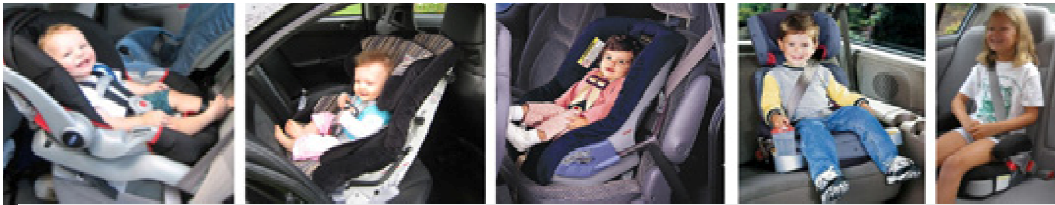
En el marco del Programa “Empresas en Movimiento”, apoyamos a la Fundación Gonzalo Rodríguez¹⁰ (FGR), en la realización de exposiciones sobre Seguridad Vial Infantil y del Programa Nacional de Puntos de Control.

Esta Fundación es una organización sin fines de lucro que desarrolla e implementa actividades en pos de la Seguridad Vial Infantil.

Detallamos las siguientes actividades realizadas:

i. Exposición sobre Seguridad Vial Infantil

Se realizó un taller exclusivo para nuestros funcionarios, donde técnicos especializados abordaron aspectos generales sobre esta temática, la reciente normativa legal¹¹, la situación de siniestros de tránsito y otros temas vinculados.



ii. Programa Nacional de Puntos de Control

El “Programa Nacional de Puntos de Control” es desarrollado por la FGR en el marco del plan de seguridad vial denominado EDU-CAR, elaborado con el propósito de disminuir la siniestralidad vial infantil en los niños de 0 a 14 años.

Los Puntos de Control son lugares físicos especialmente acondicionados, donde personal entrenado y certificado en la instalación de Sistemas de Retención Infantil (SRI) brinda capacitación y asesoramiento para su selección e instalación.

¹⁰ www.gonzalorodriguez.org

¹¹ Ley 19.061 Tránsito y Seguridad Vial en el Territorio Nacional

Contribuimos en una jornada donde se realizaron diferentes actividades en forma simultánea en varios espacios diferenciados:

- *Punto de Control:* se brindó asesoramiento sobre la colocación de Sistemas de Retención Infantil (SRI), a adultos responsables por el traslado de niños en vehículos particulares;
- *Información para adultos:* espacio destinado a informar sobre buenas prácticas acerca del traslado seguro de los niños en vehículos, así como sobre la Ley 19.061 vigente en nuestro país desde enero de 2013;
- *Entretenimiento para niños:* se reservó una zona específica para la diversión de niños con animadores y juegos, para que a través de éstos incorporen valores sobre conductas seguras en el tránsito;
- *Exhibición de SRI:* se desarrolló una zona de presentación de las opciones de SRI disponibles actualmente en el mercado uruguayo.

Movimiento cultural Jazz a la calle

En el año 2013 apoyamos las actividades organizadas por el *Movimiento Cultural Jazz a la Calle*¹² (asociación civil sin fines de lucro, integrada por artistas y vecinos de la ciudad de Mercedes, Departamento de Soriano).

Jazz a la Calle lleva a cabo un ciclo anual de actividades culturales en la ciudad de Mercedes, ofreciendo talleres y conciertos en forma gratuita a músicos y público en general. Entendemos que estas acciones educativas fomentan la cultura en nuestra sociedad.

Junta Nacional de Drogas

En agosto 2013 firmamos un acuerdo interinstitucional con la Junta Nacional de Drogas¹³ (JND) y otras Empresas Públicas, por el cual nos comprometimos mutuamente en la planificación y desarrollo de acciones conjuntas que contribuyan desde la perspectiva de la Salud Pública y los Derechos Humanos.

La JND es un organismo dependiente de la Presidencia de la República de carácter interministerial, encargado de definir las líneas políticas en los distintos aspectos relacionados con la drogadicción.

Colaboramos con el programa “Cuidándote vos disfrutamos todos”, a través del cual se implementan acciones orientadas a sensibilizar y a

¹² www.jazzalacalle.com.uy

¹³ www.infodrogas.gub.uy

gestionar los riesgos en el consumo de alcohol, fomentando conductas de auto-cuidado, previniendo acerca de los efectos no deseados asociados a intoxicaciones, accidentes de tránsito y consumos problemáticos, desnaturalizando creencias y hábitos impregnados en nuestra cultura.

Fundación Alejandra Forlán

Apoyamos nuevamente el ciclo anual de “Roadshow” organizado por la Fundación Alejandra Forlán¹⁴ (FAF) desde el 2012, con la aspiración de sensibilizar y generar conciencia sobre los siniestros de tránsito y sus consecuencias.

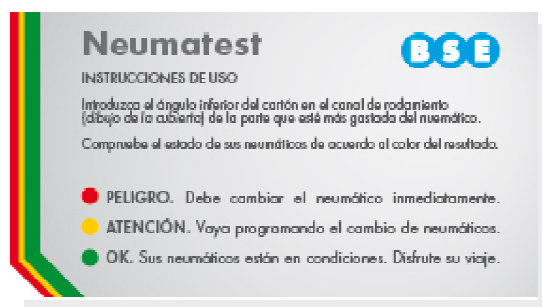
La FAF es una organización sin fines de lucro con la misión de contribuir a prevenir y disminuir los siniestros de tránsito.

Los Roadshow son espectáculos multimedia, en los que se presentan 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 la audiencia compuesta en su mayoría por jóvenes de entre 16 y 35 años.

Intendencia de Montevideo

El 24 de agosto de cada año se desarrolla en Uruguay “La Noche de la Nostalgia”, un evento tradicional en nuestro país, que implica la concurrencia y el desplazamiento de gran parte de la población. Esto representa un aumento significativo del tránsito vehicular, que junto al consumo de alcohol, produce el incremento de la probabilidad de accidentes de tránsito.

Con el fin de promover la prevención de este tipo de riesgos,



coordinamos en forma interinstitucional con el Centro de Educación Vial de la Intendencia de Montevideo (CEVI)¹⁵, actividades de difusión

¹⁴ www.fundacionalejandraforlan.org

¹⁵ Centro de Educación Vial

relacionadas con el tema, en la semana previa y en el transcurso de esa jornada.

Dichas acciones consistieron este año en la entrega de material impreso a conductores de automóviles y motocicletas; entre los que se destaca el *profundímetro*, herramienta que sirve para medir el estado de los neumáticos en los automóviles.

CAPÍTULO 3:

RELACIONES LABORALES

NUESTRO COMPROMISO

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

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

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

PRINCIPIO III

“Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”

NUESTRAS ACCIONES

Diálogo permanente

Reconocemos a la Asociación de Bancarios del Uruguay (AEBU)¹⁶ como la organización sindical que nuclea y representa a nuestros trabajadores a nivel colectivo.

AEBU se fundó el 5 de mayo de 1942 con el objeto de agrupar y organizar sindicalmente a los activos y pasivos de este sector laboral. Desde sus inicios trabaja por la suscripción de convenios colectivos tanto en el sector público como en las distintas ramas del sector privado para regular aspectos de la relación laboral y bregar por el derecho al trabajo.

La Comisión Representativa es el órgano que asume la representación sindical en nuestra empresa. Se integra por once miembros los cuales son elegidos cada dos años mediante el voto secreto de sus afiliados.

Mantener y nutrir el diálogo promoviendo el ámbito de trabajo con el sindicato es una cuestión de suma importancia para nuestra empresa.

En el año 2013, el diálogo se concretó en diez comisiones, organizadas según las siguientes temáticas:

- Gerencia General
- Presupuesto
- Asuntos Laborales
- Salud Ocupacional
- Remuneración Según Cumplimiento de Metas¹⁷
- Gestión por Competencias

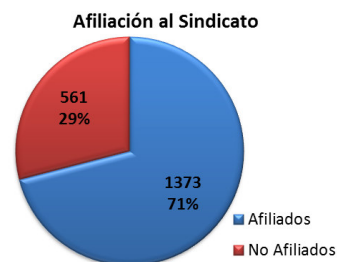
¹⁶ www.aebu.org.uy

¹⁷ Partida salarial que surge del último Convenio Colectivo firmado el 16/05/2012

- Metodología de Concursos
- Vestimenta
- Cantina
- Organización de encuentro de funcionarios.

Además de los derechos y obligaciones establecidos en el Estatuto del Funcionario, reafirmamos nuestro respeto por los derechos de los trabajadores.

Sobre ese principio aseguramos la libertad de nuestro personal tanto para afiliarse como para adherirse a las medidas gremiales que el sindicato resuelva; tal como se observa en el gráfico de Afiliación.



En referencia a las herramientas de comunicación, informamos que el Sindicato dispone de casillas de correo habilitadas para realizar las comunicaciones con sus afiliados. Por esta vía se canaliza la difusión de sus opiniones, convocatorias y todo mensaje que así entiendan conveniente.

PRINCIPIO IV

“Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”

NUESTRAS ACCIONES

Gestión de proveedores

Entendemos que un trabajo califica como forzoso cuando la persona que lo realiza, no presta su consentimiento para la ejecución de la tarea, la cual debe realizar bajo amenaza.

Nuestro Estatuto del Funcionario establece derechos y obligaciones que tienden a evitar situaciones laborales abusivas.

Procuramos evitar situaciones de abuso al momento de contratar o vincularnos con proveedores o subcontratistas que tengan prácticas abusivas, que vulneren los derechos de su personal. Para ello incluimos en nuestras contrataciones a proveedores, cláusulas que exigen el cumplimiento de todos los requisitos legales en materia de cobertura laboral y social.

Para integrar nuestra cadena de valor, seleccionamos aquellas empresas que cumplan con los laudos salariales, el pago de aportes y contribuciones de seguridad social, la vigencia del seguro de accidentes laborales y enfermedades profesionales. Así como también nos preocupamos porque se respeten las normas de seguridad y prevención respecto al personal afectado a la tarea objeto del contrato.

Además, en el proceso de contratación de empresas que nos prestan servicios, priorizamos a pequeñas y medianas empresas (PYMES), así como también a la industria nacional.

PRINCIPIO V

“Apoyar la erradicación del trabajo infantil”

NUESTRAS ACCIONES

Programa “Yo estudio y trabajo”

Esta es una iniciativa interinstitucional coordinada por la Dirección Nacional de Empleo (DINAE) del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) que se inició en mayo de 2012, con el objeto de contribuir a fortalecer el vínculo entre el sistema educativo y el mundo del trabajo¹⁸.

En el 2013 se incorporaron a nuestra empresa 54 becarios, jóvenes estudiantes de 16 a 20 años, a los cuales ofrecimos su primera experiencia laboral formal, para que desarrollen habilidades básicas que les sean útiles al ingresar al mercado laboral.

Los requisitos exigidos a los postulantes en el marco de este Programa son:

- poseer calidad de estudiante en centros educativos públicos de enseñanza formal o no formal
- permanecer estudiando durante todo el periodo de la beca
- no contar con experiencia laboral formal previa

Estos jóvenes recibieron un curso de inducción específica que los acercó a la cultura organizacional de nuestra empresa. Cuentan además con el apoyo de un equipo de psicólogos que actúa como referente, brindando contención y seguimiento sobre su adaptación.

¹⁸ Programa Yo Estudio y Trabajo del MTSS

PRINCIPIO VI

“Abolir las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”

NUESTRAS ACCIONES

Jornadas de inducción

El fin de estas jornadas es compartir con el funcionario los conceptos que guían la estrategia de la empresa y brindar una aproximación a nuestra cultura organizacional.

Las charlas se dictan por referentes de diferentes áreas y allí se transmiten contenidos vinculados a la misión, visión y valores corporativos. También se presenta la estructura organizacional y se describen los principales procesos de negocio.

En el 2013 participaron de esta capacitación 169 funcionarios que ingresaron para integrarse como becarios, administrativos y técnicos.



La carga horaria total superó las 80 horas.

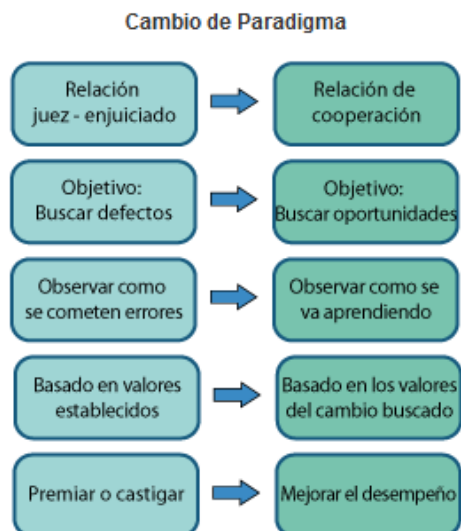
Inducción de nuevos funcionarios (Marzo 2013) - Foto: BSE

Gestión por Competencias

Buscando contemplar los desafíos estratégicos planteados y las expectativas de nuestra gente, generamos un Sistema de Evaluación de Desempeño personalizado, que atiende nuestros requerimientos. Este nuevo modelo de gestión implica un cambio de paradigma y apunta a desarrollar las competencias requeridas para el mejor desempeño de las personas en una función determinada.

Las competencias abarcan conocimientos, habilidades y actitudes para hacer una tarea, por lo que la evaluación consiste en analizarlas con objetividad y contrastarlas con estándares definidos para cada función.

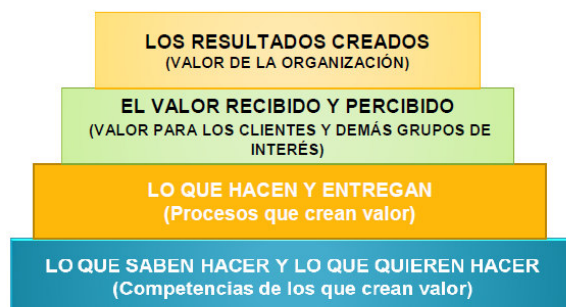
Aspiramos a que la evaluación de nuestros funcionarios se acerque lo máximo posible a los 360°.



Actualmente la retroalimentación proviene de las opiniones de:

- la persona evaluada (a través de una autoevaluación)
- superior inmediato
- entorno
- colaboradores (en caso de evaluados con personal a cargo)

Pirámide de creación de valor basada en las competencias de la gente



El resultado se manifiesta en la concreción de un Plan Individual de Desarrollo de Competencias que cada persona evaluada asume la responsabilidad de ejecutar. Asimismo, el líder inmediato cumple la función de ser responsable del apoyo y seguimiento para el cumplimiento de estas metas. Concomitantemente nuestra División Capital Humano oficia como asesor y facilitador de estos procesos.

La concreción de este proyecto, se inició con la construcción de la herramienta conceptual y la determinación de hitos para la implementación gradual, extendiéndolo por fases en nuestra escala jerárquica, apoyándonos en un plan de capacitación intensivo.



Para cumplir con lo planificado en nuestra Agenda Estratégica y completar el proceso a fines de 2014, este año se realizaron las siguientes actividades:

- capacitación al personal
- comunicación y contacto con líderes
- designación de entornos y colaboradores
- período de evaluación y acuerdos

Programa “Atletas BSE”



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

Generar un espacio fuera del ámbito laboral destinado al entrenamiento físico tiene impacto positivo en nuestra gente. Mantenemos nuestro compromiso con la promoción de las actividades saludables a través del programa “Atletas BSE” desde el año 2012, en pos de:

- Impulsar hábitos orientados a la prevención en salud.
- Fomentar la actividad física de nuestro personal, brindando además la posibilidad de participar en carreras de atletismo.
- Reforzar el sentido de pertenencia a la empresa, a través de la integración grupal.

Las actividades físicas que se realizan son coordinadas, supervisadas y dirigidas por técnicos especializados en Educación Física.

Durante el 2013, se inscribieron 70 funcionarios, los que participaron de un entrenamiento semanal de 6 horas y evaluaron positivamente este programa.

Coro “BSE - A TODO RIESGO”



Coro BSE / Foto: BSE

El inicio de la actividad cultural del Coro surgió a impulso en el año 2010 de un grupo humano vinculado al BSE. Se conformó por funcionarios activos y pasivos de nuestra Institución, colaboradores y familiares, contando con una Dirección técnica que está a cargo del desarrollo coral del equipo.

Sus enunciados de visión y misión, son los siguientes:

VISIÓN

“El proyecto cultural promueve la música Coral para contribuir al fortalecimiento de las relaciones humanas y laborales, promoviendo la música de diversas culturas y uso de distintos idiomas.

Somos un grupo sólido y sostenible.”

MISIÓN

“Funcionar como un grupo que ofrezca oportunidades de sensibilización a través de la música coral.

Alcanzar en corto tiempo y a un costo moderado un buen desempeño coral.

Constituirnos en el mediano plazo como un referente artístico dentro de las organizaciones corales uruguayas y extranjeras.”

Su primera presentación, en el marco del II Encuentro de Empresas Públicas, se realizó en el mismo año de su creación. En esa misma fecha nuestra empresa expresó su anuencia respecto al nombre del Coro: “BSE - A todo riesgo”, como forma de brindar apoyo institucional al mismo.

Si bien el Coro se presenta con mayor frecuencia en festivales y encuentros corales, también participa en conciertos y actividades solidarias. Además de recorrer varios departamentos de nuestro país, en el año 2013, realiza su primera gira fuera de fronteras, en la República Argentina.

Sus actuaciones han sido muy bien recibidas por el público y demuestran el profesionalismo con que sus integrantes llevan adelante la tarea. Entre otras, nombramos las siguientes actuaciones en el transcurso del año 2013:

- Encuentro de Empresas Públicas (Montevideo - Uruguay)
- Encuentro Coral en La Paz (Canelones - Uruguay)
- Encuentro Cultural por la Paz del Mundo en el Templo Soka Gakaai (Montevideo - Uruguay)
- Festival de Otoño de Acordelur (Montevideo - Uruguay)
- 16to Encuentro Nacional de Coros (Córdoba - Argentina)

Reconocemos y apoyamos esta iniciativa, brindando la infraestructura edilicia para los ensayos semanales y disponiendo de un espacio en nuestra intranet institucional para la difusión de sus actividades.

Además de los logros por las diferentes participaciones corales, sus integrantes destacan el sentido de pertenencia al grupo y la rica experiencia que trasciende el vínculo laboral.

Mejora del Clima Laboral

Con el propósito de mejorar el desempeño organizacional trabajamos en la iniciativa “Mejora del Clima Laboral”, la cual es parte de nuestra Agenda Estratégica; siendo liderada por la División Capital Humano.

En el año 2012 se realizó la primera encuesta de Clima Laboral, junto a la consultora *Great Place to Work*. Una vez analizados los resultados obtenidos en esta consulta, fueron definidos los planes de acción. Entre ellos se destaca la realización de talleres con líderes de cada División, abarcando la identificación de los focos prioritarios a mejorar y las acciones a desarrollar.



Al implementar los proyectos definidos en cada área, se realiza un monitoreo periódico en forma trimestral, para detectar posibles desvíos. En caso de corroborarse la existencia de desajustes al plan trazado y a efectos de mitigar los mismos, se interviene a través de medidas correctivas.

Está prevista la realización de una nueva instancia de encuesta al personal sobre esta temática en el próximo año 2014, a efectos de realizar un seguimiento.

CAPÍTULO 4:

MEDIO AMBIENTE

NUESTRO COMPROMISO

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

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

Llevando a cabo la adopción de estrategias relacionadas con la prevención, gestión y restauración de daños en los hábitats naturales de los que somos responsables, damos cuenta de nuestra apreciación por estas áreas de gran aporte para la biodiversidad.

PRINCIPIO VII

“Mantener un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental”

NUESTRAS ACCIONES

Papel en desuso

Realizamos el relanzamiento del programa de reciclaje de papel de la ONG Repapel¹⁹, al que estamos adheridos desde el 2008. Esto implicó el reacondicionamiento de este sistema, lo que reimpulsó la clasificación de papel. Además, nos permitió ser reconocidos como la cuarta empresa que más papel donó en nuestro medio (21.667 kg período mayo/13 - agosto/2013); resultando el aporte total en el año de 31.365 Kg.

Con el papel recolectado, Repapel elaboró útiles escolares de papel reciclado (cartulinas, cuadernos, blocks, rollos de papel sanitario) y resmas de papel reciclado A4.

El propósito es impulsar el consumo de papel reciclado para fotocopiado e impresión en nuestra empresa, el cual actualmente representa el 1 %.

Tratamiento de Residuos Hospitalarios

Los residuos sólidos hospitalarios, particularmente aquellos con características infecciosas, representan un riesgo para la salud de los operadores, la comunidad en su conjunto y el ambiente. En este sentido es necesario contar con un programa que aborde el problema en forma global, con una visión integral de la gestión de esos residuos; con la finalidad de minimizar de las afectaciones que los mismos puedan generar.

Nuestra Central de Servicios Médicos genera aproximadamente 90 kilos diarios de Residuos Hospitalarios, los cuales son tratados de acuerdo a lo dispuesto en la reglamentación de nuestro país (Decreto Reglamentario N° 135/999²⁰).

¹⁹ <http://www.repapel.org/>

²⁰ Decreto N° 135/999 - Residuos sólidos hospitalarios.

Este material es retirado por una empresa especializada que brinda el servicio de acondicionarlos en bolsas de polietileno virgen, cerradas con cinturón de precinto, en cuyo exterior lucen una identificación visible que detalla la condición de residuos sólidos hospitalarios contaminados.

En forma posterior se realiza el traslado de estas bolsas a una planta de tratamiento de residuos hospitalarios. Para ello, se toman los recaudos correspondientes al acondicionamiento e identificación de los mismos, al tiempo que se practica la esterilización con vapor saturado, destruyendo todas las formas de vida, incluso los virus.

De esta manera, previo a su disposición final, se logra eliminar el potencial infeccioso y reducir el volumen de los residuos depositados hasta en un 50%.

Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)

Conscientes de la importancia del tratamiento y disposición final de los RAEE, comprendemos que la gran velocidad con la que se generan (debido a su vida útil reducida) representa un potencial peligro para el medio ambiente y la salud humana. Esta amenaza se debe a que pueden contener sustancias químicas peligrosas y altos niveles de metales tóxicos, como el Berilio, Cobre, Cromo, Arsénico, Selenio, Antimonio, Mercurio y Plomo, todos ellos perjudiciales para la salud.²¹

Si bien los RAEE son reciclables en un gran porcentaje, existen efectos nocivos asociados a:

- errores en la manipulación
- inexistencia de procedimientos adecuados para la etapa de deposición final de estos residuos
- escasa normativa vigente
- ausencia de mercado formal donde dirigir estos residuos.

Dado que en Uruguay no existe un sistema organizado para la recolección, reciclaje, tratamiento o disposición final adecuada, hemos encontrado en el depósito y la donación para la reutilización, las vías más adecuadas para minimizar el impacto de este tipo de residuo en el medio.

Monitores CRT

La política aplicada en cuanto a los monitores que ya no usamos, es su entrega a Instituciones que posean programas de reutilización. En este período, contamos con 700 monitores de tubo de rayos catódicos

²¹ Berilio, Cromo Hexavalente, Cobre, Arsénico, Selenio, Antimonio y Mercurio se encuentran en el Convenio de Basilea.

(CRT), los cuales serán aportados al proyecto Antel Integra²². Estos representan aproximadamente 1.218 kg de plomo que no se desecharán, ya que serán reutilizados.

Cartuchos vacíos de impresoras

Desde el año 2008 y hasta el 2012, colaboramos con este programa desarrollado por la Junta Nacional de la Droga (JND) y el Consejo de Educación Primaria, donando cartuchos vacíos utilizados en nuestras impresoras para la Campaña de Recolección de Cartuchos de la Fundación “Con Todos los Niños”.

A partir del 2013, los cartuchos de impresoras utilizados en el desarrollo de nuestra actividad, son retirados por las empresas que los proveen de acuerdo a lo dispuesto por la Ley N° 17.849 de Envases No Retornables y su Decreto Reglamentario N° 260/2007. Estas empresas se encuentran registradas y están certificadas por la Dirección Nacional de Medio Ambiente (DINAMA), para dar tratamiento a estos envases según el Plan de Gestión elaborado.

Además, durante el 2013 trabajamos en el relevamiento y desarrollo de alternativas que posibiliten una mejor disposición para estos materiales.

Residuos no domiciliarios

Los residuos que generamos son objeto de un tratamiento diferencial, por ser categorizados como “no domiciliarios”, de acuerdo a la Resolución N° 5383/12²³, aprobada por la Intendencia de Montevideo (IM), en el marco del Plan Director de Limpieza.

La recolección y transporte de nuestros residuos se realiza por medio de terceros, debidamente inscriptos ante la División Limpieza de la IM, en vehículos identificados en buen estado de conservación e higiene.

Esta nueva normativa que regula la generación de residuos, su disposición final y todas las etapas intermedias, implicó que en el 2013 implementáramos cambios en los procedimientos actuales para contribuir con la higiene ambiental de la ciudad.

²² Antel Integra

²³ Resolución N° 5383/12

Restos de Vehículos

Como empresa aseguradora, en nuestro proceso de siniestros de la cartera de Vehículos, obtenemos:

- restos de vehículos siniestrados
- vehículos recuperados en procedimientos policiales

En ambos casos, vehículos y restos, son reciclados incorporándose al proceso de refundición de la industria siderúrgica.

Si bien este proceso permite reutilizar gran parte de la materia prima, representa un impacto negativo para el medio ambiente y para nuestros resultados. Por ello en el 2013, introducimos procedimientos que nos permiten reducir el material entregado a la siderúrgica, con la aspiración de mejorar nuestra gestión y lograr reducir el impacto ambiental

En el 2014, se prevé la realización de pruebas piloto sobre el funcionamiento de estos procedimientos diseñados, lo que hará posible una mejor administración de estos materiales.

PRINCIPIO VIII

“Adoptar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”

NUESTRAS ACCIONES

Energía

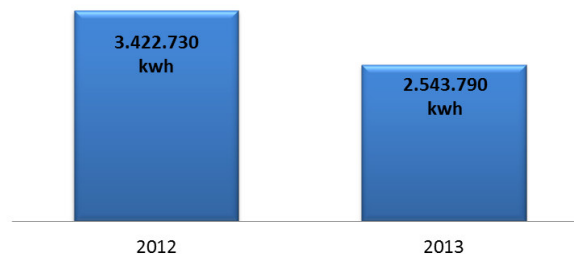
Electricidad

Logramos disminuir el consumo directo de energía eléctrica respecto al 2012.

Algunas de las acciones implementadas que lo hicieron posible fueron:

- incorporación de luminarias LED en nuestra infraestructura edilicia
- instalación de equipos de aire acondicionado de tecnología de avanzada, centralizados para la optimización del consumo energético
- colocación de llaves diferenciales sectoriales
- sustitución de monitores por tecnología LED

Consumo de Electricidad



Si bien consideramos un éxito la reducción de consumo energético, sabemos que aún podemos ser más eficientes en nuestro consumo de energía eléctrica. Para alcanzarlo hemos delineado los siguientes planes de mejora para el próximo período:

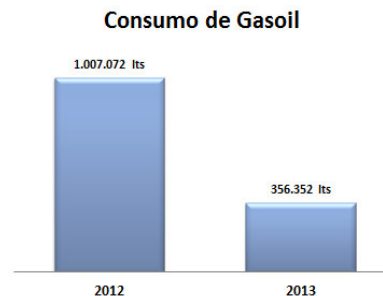
- *Sistema de Medición de Magnitudes Eléctricas en nuestras instalaciones de Casa Central:* este sistema nos brindará información útil para conocer cómo, cuándo y dónde consumimos gran parte de la energía eléctrica. Con esta información podemos diseñar nuevas medidas de eficiencia y evaluar el resultado de las ya adoptadas.
- *Actualización de los bancos de condensadores:* esto permitirá compensar la demanda de energía reactiva que genera la instalación.
- *Nuevo sistema central de aire acondicionado:* la finalidad de esta incorporación de un nuevo sistema central de aire acondicionado, es mejorar el confort en la infraestructura edilicia y disminuir el consumo sobre las fuentes de energía utilizadas actualmente.

Los 2.543.790 Kwh de energía eléctrica consumidos en el año 2013, es un dato proporcionado por la Administración Nacional de Usinas y Trasmisiones Eléctricas (UTE)²⁴. Para su generación se utilizó energía hidráulica (70%), térmica en base a combustible fósil (16%), térmica en base a biomasa (13%) y eólica (1%). De lo anteriormente expuesto surge que el 84% de la energía es generada a través de fuentes renovables.

Los Gases de Efecto Invernadero (GEI) se expresan en CO₂ equivalente, el que incluye los seis gases de efecto invernadero recogidos en el Protocolo de Kioto: dióxido de carbono, metano, óxido de nitrógeno, hidrofluorocarburos, perfluorocarburos y hexafluoruro de azufre.²⁵

Gasoil

El consumo de este combustible corresponde a 344.859 litros entregados a clientes en el marco de una promoción comercial y 11.493 litros utilizados en el consumo interno (7739 litros en transporte). Estos 11.493 litros, representaron la emisión de 32,36 toneladas de CO₂ (factor de emisión 74.100 kg/TJ²⁶).



²⁴ www.ute.com.uy

²⁵ Guía práctica para el cálculo de emisiones de GEI

²⁶ Directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero.

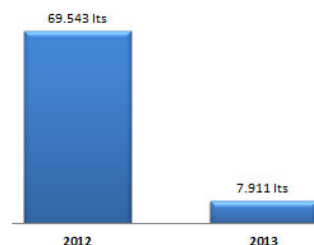
Hubo una disminución del consumo, en un 65% respecto al realizado en 2012.

Diesel Oil

Se observó una contracción del 89 % en el consumo de diesel oil, respecto al período anterior, coincidente con la disminución de comercialización del mismo en nuestro mercado.

Considerando que el factor de emisión de CO₂ asociado es de 74.100 kg/TJ²⁷, podemos afirmar que emitimos 22,69 toneladas de CO₂ por su consumo.

Consumo de Diesel Oil

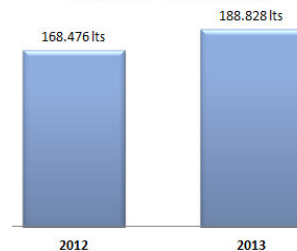


Fuel Oil

En cuanto al fuel oil, nuestro consumo se incrementó en un 12% en comparación al año 2012, haciéndolo de igual forma las emisiones de CO₂ asociadas.

Su factor de emisión de GAI es de 77.400 kg/TJ, por lo que la emisión total en el año fue de 596,46 toneladas de CO₂.

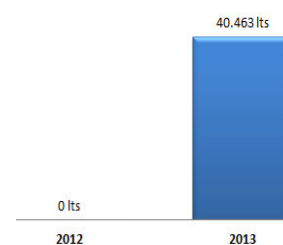
Consumo de Fuel Oil



Queroseno

Integramos el uso de este producto en sustitución del consumo de diesel oil, en la dilución del Fuel Oil; el cual representó la emisión de 105,19 toneladas de CO₂ (factor de emisión es 71.900 kg/TJ).

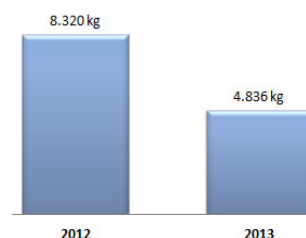
Consumo de Queroseno



Gas Licuado de Petróleo (GLP)

Respecto al ejercicio anterior, se constata una rebaja en el consumo de GLP en un 42%. A su vez el uso de GLP representa una emisión total de 15,3 toneladas de de CO₂ (factor de emisión es 63.100 kg/TJ).

Consumo de GLP



²⁷ Directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero.

Transporte

Nuestra flota está compuesta por 7 vehículos sedán (cilindrada 2.0 L) y una camioneta 4 x 4 (cilindrada 2.5 L), cuyo uso es controlado en forma satelital. Esta modalidad nos permite recabar información sobre el consumo de combustible, velocidad, ubicación y rastreo de las unidades.

Con el objetivo de minimizar el impacto en el medioambiente, las cubiertas y baterías en desuso son entregadas para su destrucción o reciclaje.

Para garantizar el estado óptimo de nuestros vehículos, realizamos su mantenimiento en tiempo y forma, incrementando su desempeño en pos de minimizar las emisiones que generan.

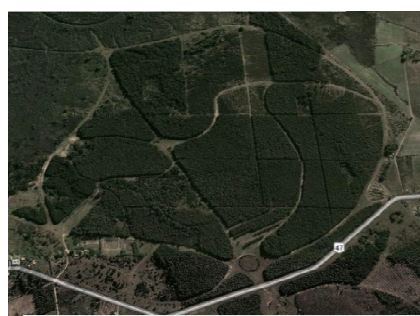
Agua

En cuanto al consumo de agua, el mismo totalizó unos 51.038 metros cúbicos, suministrados por Obras Sanitarias del Estado (OSE)²⁸.

Biodiversidad

Parque Forestal JOAQUÍN SUÁREZ

Ubicado en la ruta 47, sobre las márgenes del Río Santa Lucía, en el Depto. de Canelones de nuestro país, cubre una superficie de 700 hectáreas de colinas, zonas bajas y bañados.



Parque Forestal Joaquín Suárez - Vista Área

Adquirimos el terreno en 1935, cuando el país poseía muy poca superficie de plantaciones forestales. Esto promovió la idea de introducir especies exóticas (eucaliptus, álamos y sauces, robles, encinas, fresnos,

²⁸ www.ose.com.uy

pinos y otros), sin afectar la vegetación arbórea nativa característica de los montes ribereños o monte galería propios de los ríos y arroyos.

En 1944 inauguramos oficialmente la plantación, denominando al “Parque Forestal Joaquín Suárez” en honor a uno de sus más reconocidos propietarios. Desde entonces comenzó la forestación planificada, con construcción de senderos y zonas de servicio. Los terrenos altos poseen variedades de eucaliptus y pinos, robles, grevilleas, encinas, casuarinas, álamos, sauces, cipreses, fresnos, olmos. Las zonas bajas y húmedas cuentan con plantaciones de sauces, sauces mimbres, sauces álamos.

Por esta razón, y por su valioso aporte al sistema ecológico, el parque fue declarado como Patrimonio Nacional. Al tratarse de un ecosistema protegido, se genera un hábitat propicio para el desarrollo de la flora y fauna nativa.

Este Parque Forestal se integra a la comunidad con diferentes actividades y es un punto de referencia para la localidad de Cerrillos.

Beneficios especiales para los seguros de cultivos con Planes de Uso y Manejo Responsable de Suelos

El *PLAN DE USO Y MANEJO RESPONSABLE DEL SUELO* es un requisito establecido en el artículo 5 del Decreto 405/2008²⁹ (reglamentación de la ley N° 15.239³⁰), exigible por el MGAP³¹ para todos los cultivos. Según esta reglamentación se debe exponer a ese Ministerio el sistema de producción proyectado, los suelos del predio, la secuencia de cultivos, las prácticas de manejo y la erosión tolerable estimada con la Ecuación Universal de Pérdidas de Suelos.

La finalidad es lograr que la rotación de cultivos se ajuste a la capacidad real de uso del suelo, de forma de prevenir el uso intensivo que conduce a la pérdida de fertilidad y de características estructurales, e incrementa el riesgo de erosión y degradación. De esta forma la implementación de sistemas de producción sustentables, asegura la productividad de los suelos en el largo plazo.

Fomentamos el cumplimiento de esta normativa con bonificaciones especiales en la contratación de seguros de cultivos con “Planes de Uso y Manejo Responsable de Suelos”, contemplando los cultivos de invierno

²⁹ Decreto N° 405/2008

³⁰ Ley N° 15.239, por la que se declara de Interés Nacional el Uso y la Conservación de los Suelos y de las Aguas Superficiales destinadas a fines Agropecuarios.

³¹ Ministerio de Ganadería Agricultura y Pesca - www.mgap.gub.uy

y verano en los riesgos de granizo, incendio y resiembra, y bonificaciones especiales a los cultivos de sorgo y maíz.

Campaña de prevención de incendios

Con el ánimo de sensibilizar sobre el uso responsable del fuego en una época del año con alto riesgo de incendio en las zonas costeras, iniciamos una campaña publicitaria de prevención de incendios, con avisos de audio en radios de la costa Este (Canelones, Maldonado y Rocha) y avisos de prensa en revistas.

La primera experiencia se realizó en enero 2013 y se replicó en la temporada estival.

PRINCIPIO IX

“Favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente”

NUESTRAS ACCIONES

Logramos concretar importantes avances en nuestra gestión electrónica, impulsando procesos tecnológicos y formularios electrónicos, que favorecen la disminución de impresos.

En el marco de un proceso de renovación tecnológica, con el fin de atender con mayor eficiencia las necesidades actuales, se realizó una sustitución del sistema informático que centraliza el procesamiento de nuestro trabajo.

Esta modernización tecnológica impactó positivamente en los procesos, permitiendo:

- Optimizar el Sistema de Información, otorgando acceso más seguro y ágil a información de mayor calidad en cuanto a suficiencia, confiabilidad y oportunidad.
- Mejorar la eficiencia de la gestión de nuestros recursos, dentro de los cuales podemos destacar: Tiempo y Papel.

Mejoramos nuestra gestión, eliminando formularios, informes y listados impresos, que fueron sustituidos por versiones electrónicas. El consumo de papel se redujo un 2,5% respecto al 2012.

Software de gestión integral de nuestros productos

Desde el año 2009, iniciamos la incorporación de un software de tecnología de primera línea, que posee acceso integral, ágil y actualizado a la información, en beneficio de quienes conforman nuestra cadena de valor.

Este proceso de integración de una nueva herramienta informática en la operativa diaria se concretó logrando mitigar el impacto negativo en nuestro negocio. A su vez, el sistema introducido, administra de manera exitosa toda nuestra gestión.

Como etapa posterior, desarrollamos aplicaciones que contemplen las necesidades identificadas una vez implantado el nuevo sistema, entre las

que se encuentran la gestión de documentación y consulta de información histórica.

Software de Gestión Integral de Capital Humano

Apuntamos a una gestión moderna y eficaz en materia de gestión de capital humano, que atienda nuestras necesidades particulares, a través de los siguientes módulos:

- *Gestión presupuestal* (contempla nuestra estructura organizativa y las normas presupuestales)
- *Funcionarios*
- *Liquidación de Haberes y Presentismo*

Dando cuenta del avance del software detallado, nos encontramos instaurando el tercer módulo que integra los procesos relacionados de la liquidación de haberes con el presentismo y la carrera funcional.

En el período anterior, logramos emitir la emisión del formulario *Recibo de Sueldo* en formato electrónico. Así mismo a finales de 2013, avanzamos con la gestión electrónica, incorporando el formulario *Solicitud de Licencia* de los funcionarios.

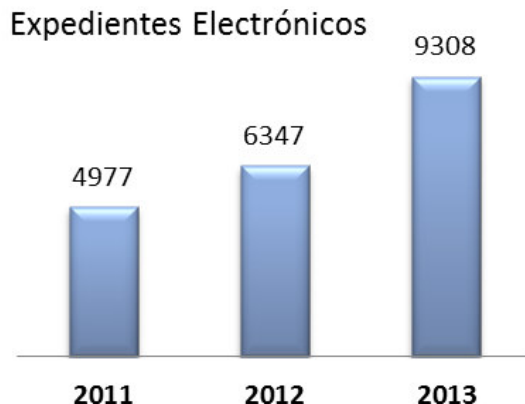
En ambos casos se eliminó el uso del formulario impreso; disminuyendo el consumo de papel e incorporando la utilización de documentos que se distribuyen por correo electrónico.

De acuerdo a nuestra Agenda Estratégica, se estima culminar este proceso a fines de 2014, momento a partir del cual confiamos que todos los informes y formularios impresos involucrados en la gestión, serán suplantados por documentos electrónicos. Esto permitirá mejorar los procesos existentes, optimizando la gestión, donde el personal involucrado será responsable por el control de su cumplimiento.

Software para el manejo de documentación electrónica

Por medio de este software implantado a fines del 2010, suplimos el sistema tradicional en base a papel, por el procesamiento electrónico en tres módulos:

- *Expedientes:* en el 2013 la cantidad de expedientes electrónicos experimentó un crecimiento del 46% respecto al año anterior.
- *Resoluciones:* gestionamos, documentamos y comunicamos el total de las resoluciones adoptadas por el Directorio en el transcurso del año.
- *Formularios:* es el módulo que presentó mayores cambios, debido a la incorporación de los siguientes formularios electrónicos:
 - Pedido de Útiles: implementamos la solicitud interna de útiles por medio de formularios electrónicos, sustituyendo gradualmente el sistema tradicional de formularios pre-impresos. En el 2014 proyectamos incorporar en este formato las solicitudes de insumos informáticos.
 - Formularios ADT: Como resultado de los avances del proyecto “Gestión del Seguro Accidente De Trabajo”, se incorporaron formularios por los cuales se realiza la denuncia de accidentes laborales por parte de clientes y usuarios.



El reemplazo de formularios impresos o pre-impresos por su versión electrónica, así como también la creación de nuevos formularios en respuesta a la demanda de requerimientos, representó un ahorro total en el año 2013 de 149.107 solicitudes en papel.

Formularios procesados en el 2013	
Formulario	Cantidad
Pedido de Útiles	1.046
Denuncia Obrera Interior	27.553
Denuncia Obrera Montevideo	29.609
Denuncia Patronal	51.682
Denuncia Vinculada Ficta	207
Denuncia Vinculada Interior	6.914
Denuncia Vinculada Montevideo	30.857
Reapertura	715
Reconsideración	241
Solicitud de Perfiles	283
Total general	149.107

CAPÍTULO 5: ANTICORRUPCIÓN

NUESTRO COMPROMISO

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

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

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

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

Sobre la normativa

De acuerdo a nuestro giro, integramos el sistema financiero y nos encontramos como todas las empresas aseguradoras de nuestro país, bajo la supervisión de la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

Las funciones de la Superintendencia son:

- *Supervisar* las distintas entidades que componen el sistema financiero, es decir: empresas de intermediación financiera, mercado de valores, empresas de seguros y administradoras de fondos de ahorro previsional.

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

PRINCIPIO X

“Luchar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno”

NUESTRAS ACCIONES

Reconocimiento en concursos antifraude

Nuestra empresa fue galardonada obteniendo 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. Estas distinciones son fruto del análisis por parte de un riguroso jurado que evaluó numerosas situaciones de detección de fraude. Los temas fueron presentados por empresas aseguradoras de Latinoamérica. El informe presentado por nuestra empresa fue considerado como un caso de resolución exitosa.

Ambos eventos fueron organizados por CESVI³², empresa dedicada a la formación e investigación aplicada para la modernización del sector asegurador.

Prevención de Lavado de Activos

Convocamos e impartimos cursos de inducción en la temática prevención de Lavado de Activos, a 106 nuevos funcionarios, continuando con la capacitación periódica que realizamos en ocasión del ingreso de nuevo personal a nuestra Institución.

Difundimos esta materia, al organizar un evento de capacitación sobre Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, donde disertaron asesores en Prevención de lavado de activos, así como representantes de empresas reaseguradoras. Realizado en el mes de abril, en el mismo participaron más de 70 personas entre funcionarios, corredores de seguros y participantes extranjeros.

³² Centro de Experimentación y Seguridad Vial

Formación en políticas y procedimientos Anticorrupción	Funcionarios	Horas
Inducciones	106	10,5
Prevención de lavado de activos y financiación de terrorismo	74	2
Congreso de Prevención de lavado de activos y financiación de terrorismo	1	13
Programa Antifraude	1	12
Congreso Antifraude	9	16
	191	53,5

Nuestra Auditoría Interna y el Sistema de Prevención de Lavado de Activos

A fines de 2013 comenzamos un proceso de reorganización, con el fin de trabajar en torno a los siguientes objetivos:

- *Auditoría Interna:*
 - Actualización del Estatuto de Auditoría Interna. Comprenderá la revisión de su misión, alcance y autoridad, responsabilidades, reporte y políticas
 - Creación de un Comité de Auditoría. quien aprobará el nuevo estatuto de la Auditoría Interna, su estructura, plan anual y realizará el seguimiento de su funcionamiento
- *Sistema de prevención de lavado de activos.* En la normativa de nuestro país la corrupción pública es considerada uno de los delitos precedentes del lavado, por lo que nuestros esfuerzos en esta actividad contribuyen a limitarla. Nos trazamos realizar las siguientes actividades:
 - Actualizar las políticas de prevención
 - Mejorar la cantidad de recursos asignados y gestión del riesgo

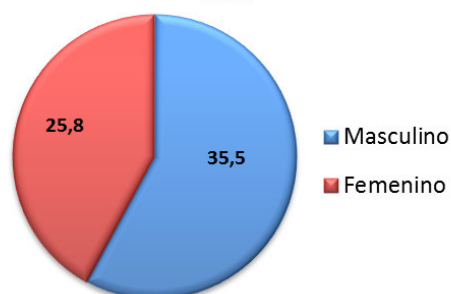
ANEXO

INDICADORES GRI

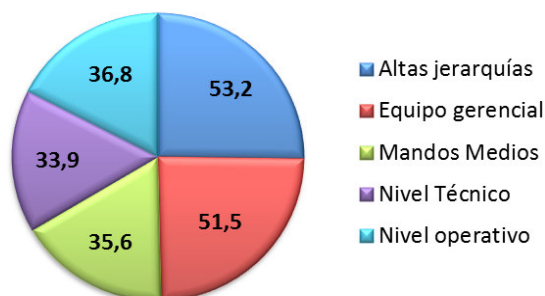
A efectos de completar el reporte, a continuación presentamos los indicadores de la metodología GRI³³ que consideramos de mayor relevancia en nuestra actividad.

Dimensión: SOCIAL / Aspecto: EMPLEO

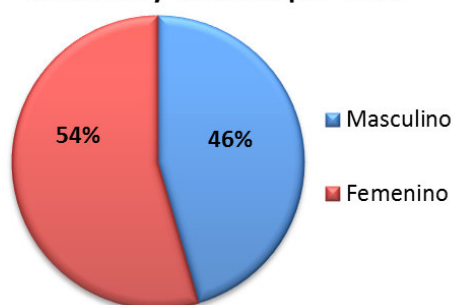
LA 9 - Promedio horas capacitación por sexo



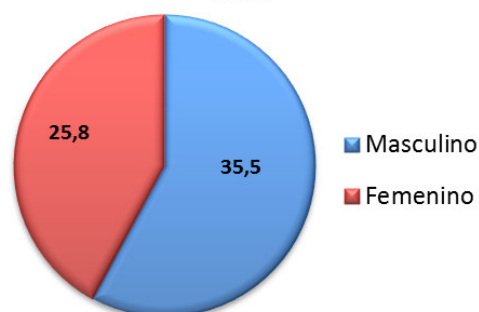
LA 9 - Promedio horas capacitación por Categoría Laboral



LA12- Composición de cargos de Dirección y Gerencia por Sexo



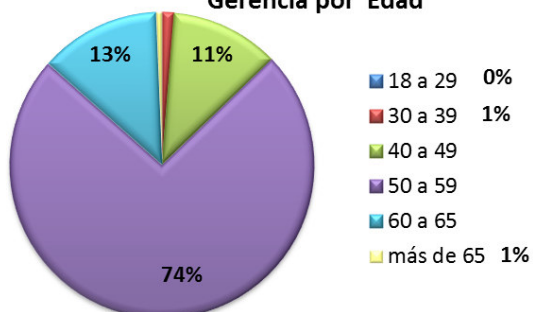
LA 9 - Promedio horas capacitación por sexo



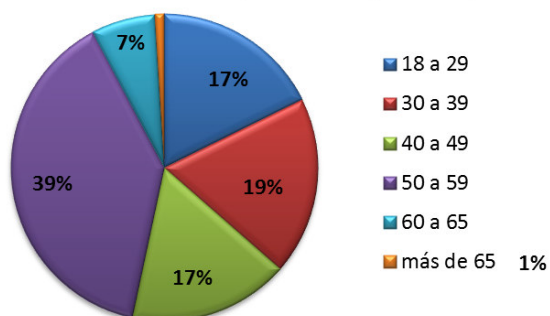
³³ Global Reporting Initiative - <https://www.globalreporting.org/languages/spanish/Pages/default.aspx>

Dimensión: SOCIAL / Aspecto: EMPLEO (continuación)

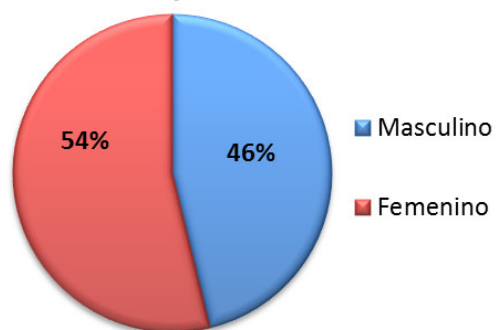
LA12- Composición de cargos de Dirección y Gerencia por Edad



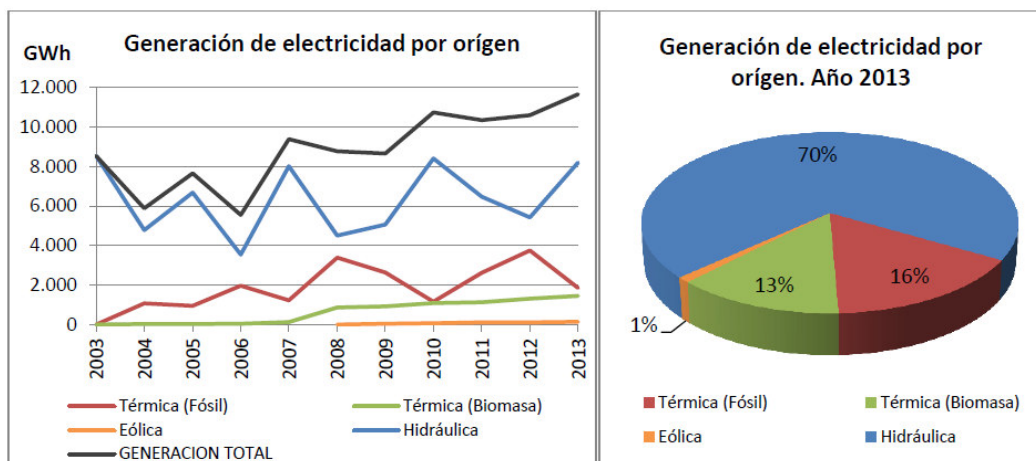
G4 LA12- Descomposición de plantilla por Edad



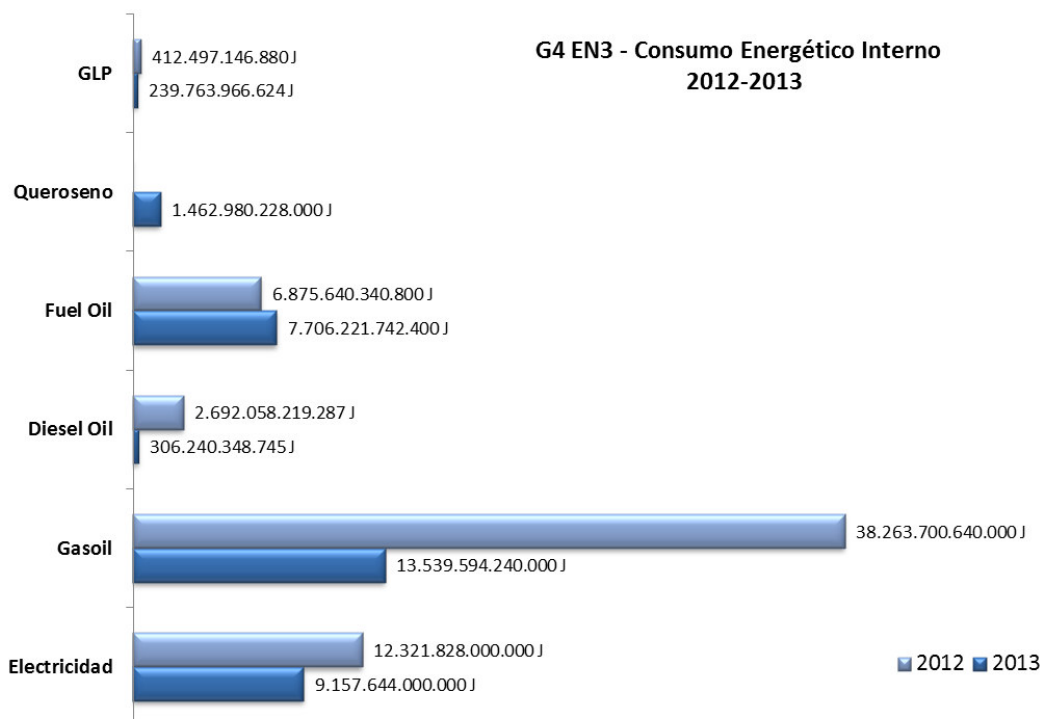
G4 LA12- Descomposición de plantilla por Sexo



Dimensión: AMBIENTAL / Aspecto: ENERGÍA



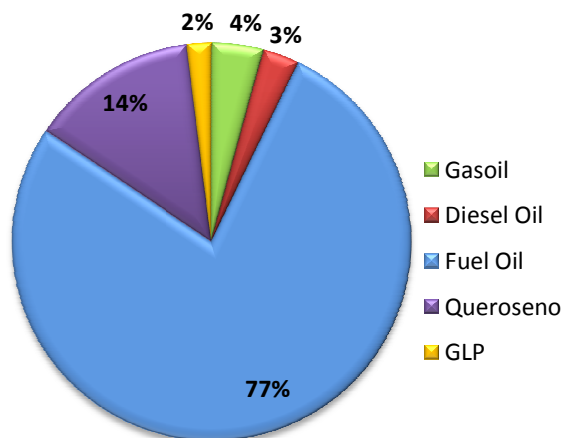
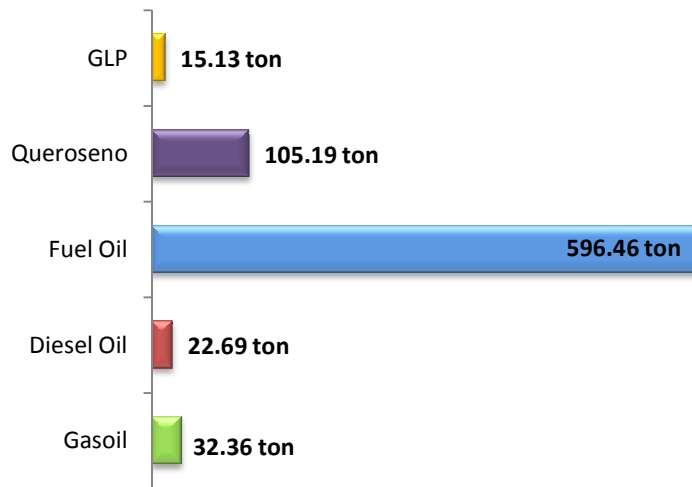
EN4 Fuente: Pág. N° 7 de Balance Energético Preliminar 2013 - DNE³⁴

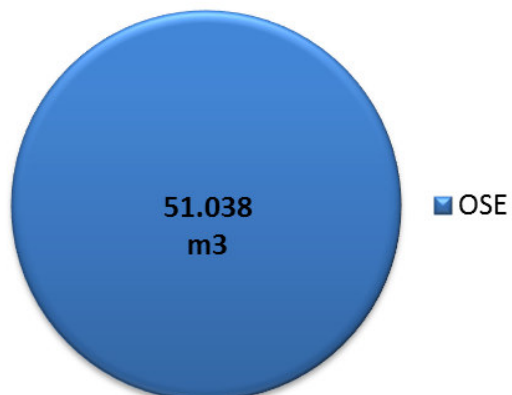
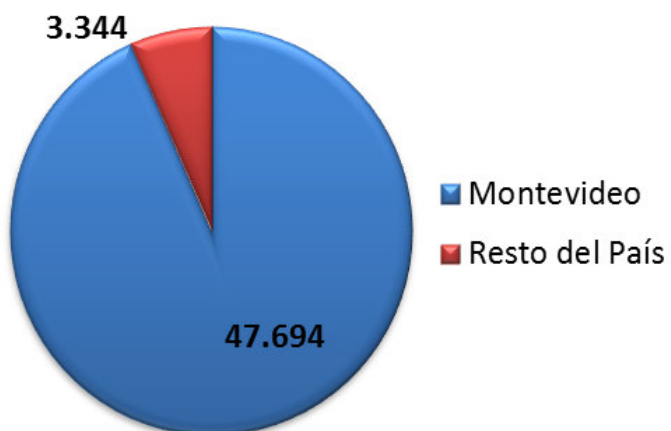


³⁴ Balance Energético Preliminar 2013 - Dirección Nacional de Energía

Dimensión: Ambiental / Aspecto: Energía (CONTINUACIÓN)

G4-EN15 Emisiones Directas de Efecto Invernadero CO2 (Alcance 1)



Dimensión: AMBIENTAL / Aspecto: AGUA**G4-EN8 Captación total de agua según la fuente****Captación total de agua según la zona en metros cúbicos**

Índice de Contenido

CONSIDERACIONES PRELIMINARES	3
¿Qué es el Pacto Mundial?	3
Directrices para la Comunicación del Progreso	3
NUESTRO APOYO CONTINUO AL PACTO MUNDIAL	4
CAPITULO I - BANCO DE SEGUROS DEL ESTADO	6
Quienes somos	6
Estructura organizativa	8
Definiciones estratégicas	10
Responsabilidad Social	11
Planificación estratégica	12
Principales indicadores económicos	13
Infraestructura	15
CAPITULO II - DERECHOS HUMANOS	17
PRINCIPIO I	18
Accesibilidad, diversidad e igualdad de oportunidades	18
Plazas Integradoras “Juntos es mejor”	18
Igualdad de oportunidades y diversidad	20
Curso de comunicación en Lengua de Señas Uruguay (LSU)	20
Tarjetas de presentación institucional en formato braille	21
Almanaque del BSE, en braille y audio	21
Servicio de Documentación, Biblioteca y Archivo	22
Proyectos del concurso <i>Innovación+100</i>	23
“Aplicación BSE” para teléfonos móviles inteligentes	23
Proyecto de Recreación y Laborterapia	23
Gimnasia Laboral	24
PRINCIPIO II	25
Evitar la complicidad	25
Acoso sexual	25
Prevención de riesgos	26
Capacitación en prevención de riesgos	27
Asesoramiento Técnico	28
Impulso a Tecnicatura en Salud Ocupacional	28
Interacción con otras instituciones	28
Comisión de Salud Ocupacional	28
Fondo para el tratamiento de Adicciones	29
Taller de cesación de Tabaquismo	29
Promoción de Lactancia Materna	30
Semana del Corazón	30
Seminario Salud y Seguridad Ocupacional	31
Relacionamiento con otras organizaciones	32
Actividades junto a la Fundación Gonzalo Rodríguez	32
Movimiento cultural Jazz a la calle	33
Junta Nacional de Drogas	33
Fundación Alejandra Forlán	34
Intendencia de Montevideo	34
CAPITULO III - RELACIONES LABORALES	36
PRINCIPIO III	37
Diálogo permanente	37
PRINCIPIO IV	39
Gestión de proveedores	39
PRINCIPIO V	40

Programa “Yo estudio y trabajo”	40
PRINCIPIO VI	41
Jornadas de inducción	41
Gestión por Competencias	42
Programa “Atletas BSE”	44
Coro “BSE - A TODO RIESGO”	45
Mejora del Clima Laboral	47
CAPITULO IV - MEDIO AMBIENTE	48
PRINCIPIO VII	49
Papel en desuso	49
Tratamiento de Residuos Hospitalarios	49
Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)	50
Monitores CRT	50
Cartuchos vacíos de impresoras	51
Residuos no domiciliarios	51
Restos de Vehículos	52
PRINCIPIO VIII	53
Energía	53
Electricidad	53
Gasoil	54
Diesel Oil	55
Fuel Oil	55
Queroseno	55
Gas Licuado de Petróleo (GLP)	55
Transporte	56
Agua	56
Biodiversidad	56
Parque Forestal JOAQUÍN SUÁREZ	56
Beneficios especiales para los seguros de cultivos con Planes de Uso y Manejo	
Responsable de Suelos	57
Campaña de prevención de incendios	58
PRINCIPIO IX	59
Software de gestión integral de nuestros productos	59
Software de Gestión Integral de Capital Humano	60
Software para el manejo de documentación electrónica	61
CAPITULO IV - ANTICORRUPCIÓN	63
PRINCIPIO X	65
Reconocimiento en concursos antifraude	65
Prevención de Lavado de Activos	65
Nuestra Auditoría Interna y el Sistema de Prevención de Lavado de Activos	66
INDICADORES GRI	67
Dimensión: SOCIAL / Aspecto: EMPLEO	67
Dimensión: AMBIENTAL / Aspecto: ENERGÍA	69
Dimensión: AMBIENTAL / Aspecto: AGUA	71