



# COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2017

PROCESO DE  
RESPONSABILIDAD  
EMPRESARIA



**COMUNICACIÓN  
DE PROGRESO 2017**  
PROCESO DE  
RESPONSABILIDAD  
EMPRESARIA

# ÍNDICE

## CARTA DEL GERENTE GENERAL

PÁG 7

## PRINCIPIOS

PÁG 8

## PERFIL DE LA EMPRESA

PÁG 10

# 01

## GOBIERNO DE LA EMPRESA

- 13 Nuestro Respaldo
- 13 Directorio 2017
- 13 Comité Técnico 2017
- 14 Organigrama

# 02

## PRÁCTICAS JUSTAS DEL NEGOCIO

- 17 Balance Económico Estado patrimonial
- 18 Nuestra estrategia de Responsabilidad Social y Corporativa
- 18 Coordinación del área de Responsabilidad Social Corporativa
- 18 Funcionamiento del área de Responsabilidad Social Programa de Voluntariado
- 19 Principios de Actuación Nuestro Valor Sostenible
- 20 Sustentabilidad Integrada Gestión de Sustentabilidad
- 20 Workshop Comunicarse
- 21 ODS Desarrollo Sostenible
- 21 Relación con nuestro grupo de interés

# 03

## PRÁCTICAS LABORALES

- 26 Condiciones de trabajo y seguridad
- 27 Capacitaciones realizadas Seguridad e Higiene, Riesgos Laborales
- 27 Capacitación para el desarrollo del personal
- 28 Beneficios para empleados
- 28 Beneficios sociales
- 28 Desarrollo humano en el área de RRHH
- 28 Gestión de talento
- 29 Selección
- 29 Gestión del desempeño

# 04

## COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

- 31 XIII Jornada Regional de Talleres
- 32 Laboratorio de ensayo de cascos
- 32 Participación en confección de normativas
- 33 Compromiso con nuestros clientes
- 33 Ventas
- 33 Participación por cliente
- 34 Servicios Internacionales
- 35 Luchas contra el fraude
- 36 Capacitación externa
- 40 Capacitación, educación en seguridad vial
- 40 Servicios de seguridad vial
- 40 Servicios de control
- 41 Programas y actividades de prevención hacia las comunidades
- 41 Capacitación para adultos en seguridad vial

# 05

## PROMOCIÓN A LOS DERECHOS HUMANOS

- 43 Participación en el Congreso Internacional ORP
- 43 Disertación AAPAS en Casilda, Santa Fe
- 44 Acciones de Seguridad Vial

# 06

## PARTICIPACIÓN Y SEGURIDAD CON NUESTRAS COMUNIDADES

- 47 Prevención y seguridad con nuestra comunidad

# 07

## CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

- 49 ¿Qué es CESVIAUTO?
- 50 Proceso de reciclaje
- 52 Contacto con nuestros consumidores
- 53 Medioambiente
- 53 Baja de vehículos
- 54 Tratamiento de residuos y recupero de piezas
- 54 Impacto medioambiental

## CARTA DEL GERENTE GENERAL

Estimado lector/a

Hace más de tres años en CESVI ARGENTINA adherimos al Pacto Global y enfocamos nuestro trabajo priorizando diferentes premisas pero siempre en la misma sintonía: resultado económico, valorización de nuestro capital humano y cuidado del medioambiente.

Esto para nosotros es mucho más que una declaración de principios ya que todos hemos logrado internalizarlo haciendo de este Centro de Experimentación un lugar cada vez mejor para trabajar.

Desde el primer al último trabajador entendimos que cada uno puede dar su granito de arena, que podemos ahorrar papel al máximo, reducir la utilización del material plástico, cuidar el agua como bien preciado. Por otra parte, en CESVIAUTO, tenemos una muestra cabal de cómo se debe trabajar sistemáticamente en la descontaminación y reciclado en los vehículos que recibimos diariamente.

Podemos destacar algunos acontecimientos que para nosotros resultaron significativos durante 2017 y marcan el camino hacia el desarrollo sustentable que venimos trabajando. Obtuvimos una mención especial en el Premio de RSE de Movilidad Sustentable. A su vez, formamos parte del Comité Consultivo de la Agencia Nacional de Seguridad Vial y, por cuarto año consecutivo, llevamos adelante el programa de voluntariado acompañado por acciones concretas de donaciones, colaboraciones y actividades para la comunidad.

La Comunicación de Progreso nos compromete y motiva para seguir trabajando responsablemente como equipo y se alinea perfectamente a la misión, visión y valores que nos trazamos desde la fundación de CESVI hace más de 20 años.

—  
**Marcelo O. Aiello**  
Gerente General





## PRINCIPIOS

01.

Nuevamente reafirmamos el compromiso que hemos asumido en junio de 2015 con el Pacto Mundial de Naciones Unidas y con el desarrollo sostenible, trabajando en pos de seguir estableciendo metas de mejora y de progreso relacionadas a los diez principios del Pacto Mundial.

02.

Durante el 2017, a partir del estudio de impacto ambiental realizado, comenzamos a trabajar en la Política medioambiental de CESVI acorde a nuestra gestión de negocios. Este trabajo lo realizamos con distintos actores y áreas de trabajo que se encuentran dentro de nuestro grupo de interés como ser: ingenieros en medioambiente y en seguridad e higiene, Dpto. de Mantenimiento, Dpto. de Calidad, Dpto. de Recursos Humanos y Área de Responsabilidad Social.

03.

Durante el 2017 desde el Área de Recursos Humanos se mantuvo como gestión de trabajo, el desarrollo de la gestión de talento para todos sus empleados, teniendo como eje transversal la inclusión, la diversidad y la igualdad de género. También fue integrante de la Mesa de Derechos Humanos del Pacto Mundial que lidera Sancor Seguros, en la cual se intercambiaron experiencias con empresas de otros sectores que se encuentran trabajando en las mismas temáticas, con la finalidad de seguir incluyendo buenas prácticas dentro de la compañía.

04.

CESVI ARGENTINA se encuentra muy comprometida con el desarrollo profesional de sus nuevos ingresantes, como así también de los colaboradores que ya se encuentran en la compañía, pues ellos son los que hacen posible que el negocio sea más eficiente y competitivo. Para lograr esto,

nos enfocamos en fomentar el desarrollo, liderazgo, trabajo en equipo y crecimiento a través de la movilidad entre áreas de trabajo, con una retribución justa y equitativa. Se utilizan sistemas de evaluación de desempeño y encuestas de clima para seguir sosteniendo y trabajando en un ámbito laboral sano y respetuoso.

05.

Seguimos trabajando sobre la igualdad de género y la inclusión en las búsquedas laborales. A través de la Secretaria de Responsabilidad Social y de Discapacidad de la Municipalidad de Pilar, el Comité de RSE de CESVI asistió a una charla sobre discapacidad y la inclusión laboral. El impacto fue inmediato ya que a partir de ese momento se iniciaron obras en el edificio como la modificación del baño para personas con cualquier discapacidad motriz, como así también la restauración y pintado de rampas que conducen al edificio y cartelería, entre otras obras que llevó adelante el Dpto. de Mantenimiento.

06.

Otro de los Programas por los que CESVI apuesta y le da orgullo fomentar y pertenecer es el Programa de Voluntariado, del cual participaron 37 colaboradores durante el 2017. Las acciones que desarrollamos hacen que nuestro compromiso con la sociedad aún tenga más sentido. Se realizaron 12 actividades en diferentes ámbitos (salud, educación, tercera edad y ayuda a emergencias a través de distintas donaciones), beneficiando directa e indirectamente a más de 1.100 personas. Durante el período, nuestro eje vertebral fue la inclusión de niños con discapacidad por intermedio del deporte realizando la I Jornada Dale Pelota a la Inclusión, actividad que desarrollaremos todos los años con distintas escuelas de la zona, clubes, municipios y ONG.

07.

En 2017 seguimos participando y formando parte de la Mesa de Trabajo de Derechos Humanos de la Red del

Pacto Global Local, con el objetivo de seguir incorporando herramientas para incluir dentro de la compañía y multiplicar entre empresas que no forman parte del Pacto e invitarlas a que lo hagan.

08.

Continuamos participando del Comité Consultivo de la Agencia Nacional de Seguridad Vial, como así también de cada uno de los Plenarios, interactuando activamente con autoridades gubernamentales, ONG y familiares de víctimas.

09.

Por tercer año consecutivo, continuamos con el Comité Interno de Responsabilidad Social, conformado por integrantes de CESVI ARGENTINA, con el cual trabajamos la presentación de la COP 2017, y principalmente la reducción del uso del papel en cada una de las áreas. El Comité de RSE es una herramienta transversal a toda la compañía que

evalúa, desarrolla y presenta distintas acciones en pos de la mejora y sostenibilidad de CESVI ARGENTINA, con objetivos de trabajo claros, concretos y realizables, del cual estarán informados todos los empleados de la empresa como así también los directivos de CESVI y la Gerencia General.

10.

Se realizó la XIII Jornada Regional de Talleres, con el objetivo de promover el desarrollo técnico y brindar herramientas y recursos para perfeccionar las aptitudes en los talleres. Se desarrolló la temática de la Responsabilidad Social en la que CESVI se encuentra trabajando ya que forma parte de uno de nuestros grupos de interés.



## PERFIL DE LA EMPRESA

CESVI ARGENTINA, Centro de Experimentación y Seguridad Vial, es una empresa dedicada a la investigación, experimentación y análisis de la seguridad vial y automotriz.

Desde hace 20 años investigamos siniestros graves, estudiamos las causas que los generan y evaluamos la seguridad de los autos y rutas del país. Utilizamos todos estos conocimientos técnicos y teóricos para brindar capacitaciones de manejo defensivo y para nutrir los programas de educación vial destinados a niños y adolescentes. Además, contribuimos informando a la sociedad mediante la publicación de los resultados de las investigaciones realizadas.

Como aporte al mercado asegurador, desarrollamos sistemas de gestión de siniestros que permiten optimizar los procesos de las compañías de seguros, además de detectar indicadores de posibles fraudes.

Nuestra empresa realizó una revisión de estos tres aspectos en el 2017, estableciendo un punto de partida desde la RSE con el fin de diagnosticar y conocer en qué ítems se había mejorado y en cuáles aspectos deberíamos desarrollarnos.

Durante la evaluación de diagnóstico se exploraron de nuevo los diez criterios que les designó el Pacto Mundial a las tres dimensiones (económica, ambiental y social), estableciendo para cada uno de ellos parámetros cualitativos y cuantitativos.

En las siguientes páginas detallaremos algunas de las principales conclusiones alcanzadas en el 2017.

## NUESTROS PRINCIPIOS

### MISIÓN

Contribuir a la reducción de la siniestralidad vial y sus costos asociados como aporte al mercado asegurador y a la sociedad en general.

### VISIÓN

Ser referente en investigación y generación de soluciones para el mercado asegurador argentino y de la región, contribuyendo del mismo modo a la sociedad en general.

### VALORES

En CESVI ARGENTINA centramos nuestro desempeño en los siguientes valores nucleares:

Objetividad

Confidencialidad

Ética y honestidad

Respeto

Precisión técnica

Metodología

Trabajo en equipo

# 01



GOBIERNO  
DE LA EMPRESA

## NUESTRO RESPALDO



## DIRECTORIO 2017

ACCIONISTA	DIRECTOR TITULAR	DIRECTOR SUPLENTE
Mapfre Argentina Seguros	Salvador Rueda Ruiz (Presidente) Javier Flecha García Juan Carlos Lucio Godoy	Rodolfo José de Marco Marcelo Oscar Aiello Pedro Francisco Mas
Río Uruguay Cooperativa de Seguros Limitada		
Seguros Sura (RSA)	Daniel Antonio Seoane Rubén Gustavo Palotta	Federico Maderal Eduardo Norberto Sangermano
San Cristóbal Sociedad Mutual de Seguros Generales		
QBE Seguros La Buenos Aires S.A	Carola Noemí Fratini Rosana Laura Ibarrart	Sebastián Otero Julio César Salvioli
Seguros Bernardino Rivadavia Cooperativa Limitada		
La Segunda Cooperativa Limitada de Seguros Generales	Alberto José Grimaldi	Augusto Vélez
Sancor Cooperativa de Seguros Limitada	Gustavo Antonio Giubergia (Vicepresidente)	Juan Pablo Trinchieri

## COMITÉ TÉCNICO 2017

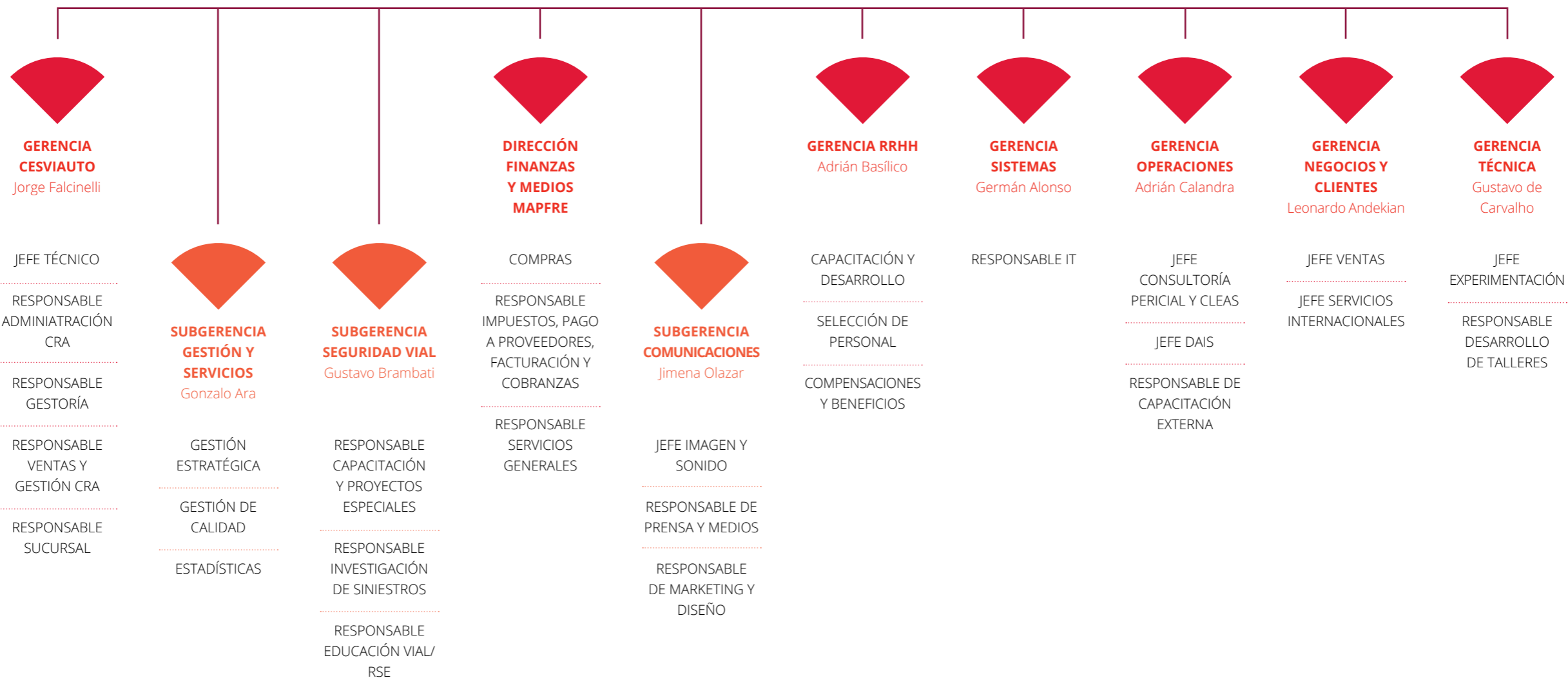
NOMBRE	COMPAÑÍA
Omar Fazzi	La Segunda
Sergio Galilea	La Segunda
Alejandro Rizzo	Mapfre
Carolina Rodríguez	Mapfre
Adrián Alfei	QBE
Anabella Barbieri	QBE
Daniel Fetellan	QBE
Marcelo Vicharelli	QBE
Gustavo Manilla	Rivadavia
Maximiliano Moro	Rivadavia
Carlos Londra	RUS
Diego Frontoni	RUS
Juan Tea	RUS
Diego Gornati	Sancor
Guillermo Honczaryk	Sancor
Gonzalo Arribas	SCR
Jesús Aydar	SCR
Sebastián López Gironi	SCR
Leonardo Doval	Sura



# ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



**GERENCIA GENERAL**  
Marcelo O. Aiello





## BALANCE ECONÓMICO

### ESTADO DE SITUACIÓN PATRIMONIAL

al 31 de diciembre de 2017 comparativo con el ejercicio anterior (en pesos).

ACTIVO	31/12/2017	31/12/2016
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		
Caja y bancos (Nota 3.1)	3.958.974	13.141.273
Inversiones (Anexo III y Nota 2.3.5)	162.021.246	87.705.856
Créditos por ventas (Nota 3.2)	33.485.245	24.452.659
Otros créditos (Nota 3.3.1)	2.932.747	2.063.299
Bienes de cambio (Notas 2.3.6 y 3.4)	19.549.046	4.724.681
<b>Total del activo corriente</b>	<b>221.947.258</b>	<b>132.087.768</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		
Otros créditos (Nota 3.3.2)	4.945.045	9.027.120
Bienes de uso (Anexo I y Nota 2.3.7)	15.092.565	13.708.292
Otros activos (Anexo II y Nota 2.3.9)	1.237.614	1.724.768
<b>Total del activo no corriente</b>	<b>21.275.224</b>	<b>24.460.180</b>
<b>PASIVO</b>		
<b>31/12/2017</b>		
<b>31/12/2016</b>		
<b>PASIVO CORRIENTE</b>		
Deudas		
Comerciales (Nota 3.5)	5.206.012	3.763.422
Remuneraciones y cargas sociales (Nota 3.6)	25.460.543	20.836.664
Cargas fiscales (Nota 3.7.1)	16.922.846	14.804.990
Anticipos de clientes (Nota 3.8)	350.432	297.437
Préstamos (Nota 3.9)	-	-
Otros pasivos (Nota 3.10)	7.096.812	6.258.507
<b>Total de deudas y del pasivo corriente</b>	<b>55.036.645</b>	<b>45.961.020</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>		
Deudas		
Cargas fiscales (Nota 3.7.2)	420.386	476.225
<b>Total de deudas</b>	<b>420.386</b>	<b>476.225</b>
Previsiones (Nota 2.3.10 y Anexo IV)	8.897.565	16.173.235
<b>Total del pasivo no corriente</b>	<b>9.317.951</b>	<b>16.649.460</b>
<b>Total del pasivo</b>	<b>64.354.596</b>	<b>62.610.480</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b>		
<b>Total</b>	<b>178.867.886</b>	<b>93.937.468</b>
<b>Total</b>	<b>243.222.482</b>	<b>156.547.948</b>

Las notas y anexos que se acompañan forman parte integrante de estos estados contables.

Véase nuestro informe de fecha: 30 de mayo de 2018.

KPMG  
Reg. de Asoc. Prof.  
CPCECABA T° 2 F° 6



**Lorena Lardizábal**  
Socia  
CONTADORA PÚBLICA (UBA)  
CPCECABA T° 267 F° 166



**Dr. Gustavo Ángel Foglia**  
Por Comisión Fiscalizadora  
CONTADOR PÚBLICO (UBA)  
CPCECABA T° 191 F° 71



**Salvador Rueda Ruiz**  
Presidente

## NUESTRA ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y CORPORATIVA

La Estrategia de CESVI ARGENTINA se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y está basada en la creación de valor económico, social y ambiental a través de una relación ética y transparente con cada uno de nuestros grupos de interés.

## COORDINACIÓN DEL ÁREA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA

El área de RSE en conjunto con el área de Calidad son quienes lideran, miden y evalúan los resultados de todos los procesos, de forma transversal, para toda la compañía. Además, acompaña y gestiona el aprendizaje de los cambios para su mejor implementación.

## FUNCIONAMIENTO DEL ÁREA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

### Gerencia General:

Es la responsable de aprobar la estrategia de sustentabilidad de CESVI, como así también de las acciones que surjan del Comité de RSE.

### Comité de Responsabilidad Social:

Se encuentra integrado por las personas decisoras y representantes de cada una de las Gerencias de la empresa. En el mismo se exponen temas que las áreas consideran relevantes, que se encuentren en agenda o no, se invitan empresas que se ubican dentro del grupo de interés.

### Comité de Medioambiente:

Se encuentra integrado por la Gerencia de Recursos Humanos, Seguridad e Higiene y el Gerente de CESVIAUTO. En el mismo se desarrollan temas relacionados a la capacitación del personal, elementos de cuidado, medidas de seguridad y prevención de riesgos, entre otros.

### Comité de Ética y de Conducta:

Inspirada en los principios institucionales y empresariales, tiene por objeto reflejar los valores corporativos y los principios básicos que deben guiar la actuación de CESVI ARGENTINA y de las personas que la integran. El Código se aplica a todos los empleados de la empresa.

CESVI ARGENTINA hace de los siguientes principios parte de su estrategia, su cultura y sus acciones cotidianas:

1-Objetividad, confidencialidad, rigor técnico e independencia respecto de otra persona, entidad, grupo o poder de cualquier clase.

2- Actuación ética y socialmente responsable, como reconocimiento de la función y responsabilidad que corresponde a las entidades privadas en el adecuado desarrollo y progreso de la sociedad, y que debe traducirse en el respeto a los legítimos derechos de todas las personas físicas o jurídicas con las que se relacionan, y con los de la sociedad en general.

3- Humanismo, entendido como atención preferente a las personas, basado en el convencimiento de que las que integran CESVI ARGENTINA son parte esencial del mismo, y que implica que las relaciones entre ellas deben regirse por el respeto recíproco y por valores humanos, como la tolerancia, la cordialidad, honestidad, solidaridad y trabajo en equipo, de forma que su actividad se desarrolle en un clima de cohesión, confianza y entusiasmo interno.

CESVI ARGENTINA está comprometida con la defensa, el respeto y la protección de los derechos laborales básicos, y de los derechos humanos y libertades públicas reconocidas en la Declaración Universal de Derechos Humanos. Además, ha suscrito formalmente su apoyo a los Diez Principios contenidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas. En consecuencia, el respeto de CESVI ARGENTINA hacia los derechos laborales deberá proyectarse en todas las actuaciones profesionales de sus empleados.



## PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

Durante los últimos 4 años sostenemos un programa de voluntariado integrado por los empleados, familiares, hijos y amigos de CESVI ARGENTINA. Con el objetivo de detectar en nuestra comunidad de influencia grupos de vulnerabilidad y llevar acciones asociadas al bienestar y desarrollo de los mismos, realizamos distintos tipos de actividades sociales, donaciones y colaboraciones.

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	MODALIDAD DE LA ACTIVIDAD	INSTITUCIÓN
Comienzo de clases	Donación de útiles escolares	Casa del Niño
Apertura del Voluntariado	Actividad de Voluntariado	F. Mapfre
Huerta y recreación	Actividad de Voluntariado	Hogar Lourdes
Un día feliz	Actividad de Voluntariado	Hogar Santa Rita
Papel Nonos	Actividad de Voluntariado	Club de San Antonio de Areco
Invierno	Donación de ropa	Casa del Niño
Taller de lengua de señas	Actividad de Voluntariado	Club Las Heras
Dale pelota a la inclusión	Actividad de Voluntariado	Club Peñarol - 503 - 504 - Club Las Heras
Día del niño	Donación de juguetes	Casa del Niño
Cierre de Voluntariado	Actividad de Voluntariado	Cesvi
Maratón Solidaria Instituto Parroquial	Actividad de Voluntariado	Instituto Parroquial - 503 - Comunidad de Pilar
Noche Buena para todos	Actividad de Voluntariado	Noche Buena para todos

## PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN NUESTRO VALOR SOSTENIBLE

La estrategia de CESVI ARGENTINA se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y está basada en la creación de valor económico, social y ambiental a través de una relación ética y transparente con cada uno de nuestros grupos de interés.



## SUSTENTABILIDAD INTEGRADA GESTIÓN DE SUSTENTABILIDAD

A partir del desarrollo de la gestión de sustentabilidad es cuando se define el mapa estratégico de CESVI, como así su alcance con los distintos grupos de interés y acción sobre cada uno de ellos en su forma interna y externa en cada una de los sectores involucrados (Mercado Asegurador, Mercado Reparador, Talleres Homologados, Peritos de compañías socias y no socias, Mercado Automotriz, Órganos de Gobierno, Municipalidades, Órganos de control, OPDS, Fundaciones, Familiares de Víctimas de siniestros de tránsito y ONG). La Gerencia de Calidad, a través del Comité de Calidad, lleva el control y la detección de desvíos de cada uno de los procesos.

En diciembre del 2017 se realizó un taller en el cual cada una de las áreas tuvo que identificar el estado de trabajo en el cual se encontraba respecto a lo planificado y los objetivos propuestos para el año próximo. Luego, con el apoyo de una consultora externa, se realizó un análisis de cada uno de los procesos y se delinearon objetivos claros y medibles para el 2018 a desarrollar en el Comité de RSE.

## WORKSHOP COMUNICARSE

Trabajamos en las cuatro áreas: COMPROMISO, COMUNICACIÓN, CONFIANZA y COLABORACIÓN, así como también, en la importancia de una Gestión Sostenible, con el desarrollo de la COP (Comunicación de Progreso), que nos conduce a seguir trabajando responsablemente como equipo, escuchándonos y aprendiendo, para seguir enfrentando futuros desafíos.

## ODS DESARROLLO SOSTENIBLE

CESVI ARGENTINA apuesta a los Objetivos de Desarrollo Sostenible con el trabajo en equipo de su grupo de interés y con la comunidad en la cual opera.

Ya hace tres años que adherimos al Pacto Mundial y nos encontramos trabajando, y formando parte, de la mesa de trabajo de empresas y

DDHH junto a Sancor Seguros, compañía socia de CESVI.

También participamos activamente en los distintos grupos de trabajo del Comité Consultivo de la Agencia Nacional de Seguridad Vial, aportando, interactuando con distintas empresas del sector, ONG y fundaciones, en pos de la seguridad vial.

Participamos también del Premio de RSE de Movilidad Segura: CESVI ARGENTINA obtuvo una mención especial en la categoría Movilidad Segura, por su informe sobre la importancia de llevar luces e indumentaria con reflectivos cuando se circula en bicicleta.

## RELACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Para CESVI el desarrollo de una buena relación con su grupo de interés es clave para seguir trabajando en función al compromiso con la Responsabilidad Social Empresaria y así poder cumplir con sus objetivos de forma sostenible.

Se desarrolló un taller para que la comisión ejecutiva de CESVI se sienta parte de la gestión sustentable, asumiendo un año más como compromiso transversal dentro de la compañía.

El taller contó con una dinámica que proponía el trabajo en conjunto entre todas las áreas. Su finalidad era fortalecer al equipo a través de actividades que hacían revisar la gestión diaria de cada una de las áreas.

Durante el 2017 hemos desarrollado un trabajo, a través del Comité de Calidad, para fortalecer la relación con nuestros clientes (grupos de interés).

**Se apuntó a dos enfoques principales:**

CUMPLIR con los requisitos del cliente.

TRATAR de exceder las expectativas del mismo.

GRUPOS DE INTERÉS (INTERNOS) PRIORIZADOS	ASPECTOS MATERIALES IDENTIFICADOS Y PRIORIZADOS
 EMPLEADOS Y SUS FAMILIAS	Salario, capacitación y seguridad social.
 ACCIONISTAS	Resultado económico, cumplimiento normativo, gestión ambiental y social (responsable).
 CLIENTES	Innovación (soluciones innovadoras), hoy siendo identificada como una oportunidad de mejora.
 PROVEEDORES	Desarrollo de proveedores.
 ÓRGANO DE GOBIERNO CESVI	Soluciones técnicas para el negocio.

**Beneficios CLAVE:**

- > Incremento del valor para el cliente.
- > Incremento de su satisfacción.
- > Mejora de su fidelización
- > Incremento de la reputación de la organización desde el trabajo en conjunto.
- > Ampliación de la base de clientes.
- > Incremento de las ganancias y la cuota de mercado.

El éxito en la sustentabilidad se alcanza cuando una organización atrae y conserva la confianza de los grupos con los que se relaciona y de otras partes interesadas pertinentes. Cada aspecto de la interacción, proporciona una oportunidad de crear más valor para nuestro grupo de influencia y la compañía. Entender las necesidades actuales y futuras de las partes interesadas contribuye al éxito sostenido de la organización.



Con nuestros grupos de interés participamos con las siguientes acciones:

**Concurso Nacional de Lucha contra el Fraude.** Durante las primeras semanas de octubre del 2017 se realizaron las premiaciones de los concursos nacionales en Argentina, Chile y Uruguay. Podrán ver los ganadores en el sitio [www.culturaantifraude.com](http://www.culturaantifraude.com)

**Foro Nacional del Seguro.** Formamos parte del foro con una disertación y presentación de la campaña CLEAS a productores de seguros.

**100% Seguro.** Participamos de la conferencia anual de 100% Seguros con la temática "Autos autónomos" en un nuevo formato disruptivo.

**Torneo apasionado APPAS Joven.** Tuvimos presencia de marca CLEAS en el torneo de golf que organizó AAPAS Joven en Pilar Golf.

**Bloque de Seguridad Vial y Automotriz.** El 30 de octubre del 2017 participamos en el Congreso Internacional de Riesgo Ocupacional, desarrollado por primera vez en Argentina (ORP). En este marco, contamos con una sala exclusiva de CESVI donde compartimos temas de actualización respecto a la seguridad vial y nuevas tecnologías del automóvil. [www.fiorp.org](http://www.fiorp.org)

**XII Congreso Internacional sobre Fraude en el Seguro.** Los días 31 de octubre y 1 de noviembre del 2017 se desarrolló en el Hotel Panamericano en Buenos Aires.

**Auto más seguro.** El 27 de noviembre se efectuó, en su edición 11°, el evento de premiación al Auto Más Seguro en el complejo Costa Salguero, de Buenos Aires.

**Jornada de talleres.** La Jornada Regional de Talleres se realizó CESVI el 14 de diciembre del 2017.

**Campaña CLEAS.** El sistema de Compensación de Siniestros cumplió 10 años en el mercado y, por tal motivo, se realizaron videos testimoniales con los directores y gerentes de las compañías integrantes del sistema. Los mismos se pueden ver en [asegurados.cleas.com.ar](http://asegurados.cleas.com.ar)

**Expostrategas.** CESVI contó con un capítulo especial, donde informó sobre sus investigaciones y sobre la implementación de la campaña CLEAS para aseguradoras y productores.

**Workshop.** Se realizó una jornada de capacitación de seguridad vial y visita a las instalaciones para posibles clientes.

**Visita técnica.** En el marco del Congreso Argentino de estudiantes de ingeniería industrial, se llevó a cabo una jornada técnica en CESVI, donde los mismos pudieron ver diferentes temas de ingeniería aplicada en el laboratorio de cascos y el taller.

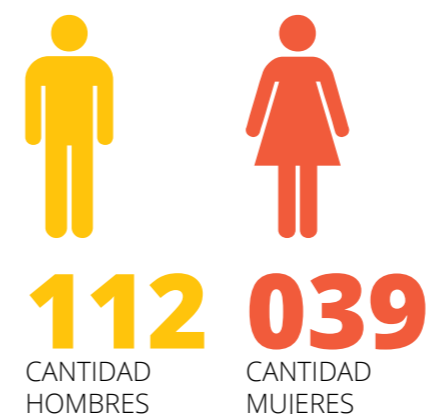
# 03





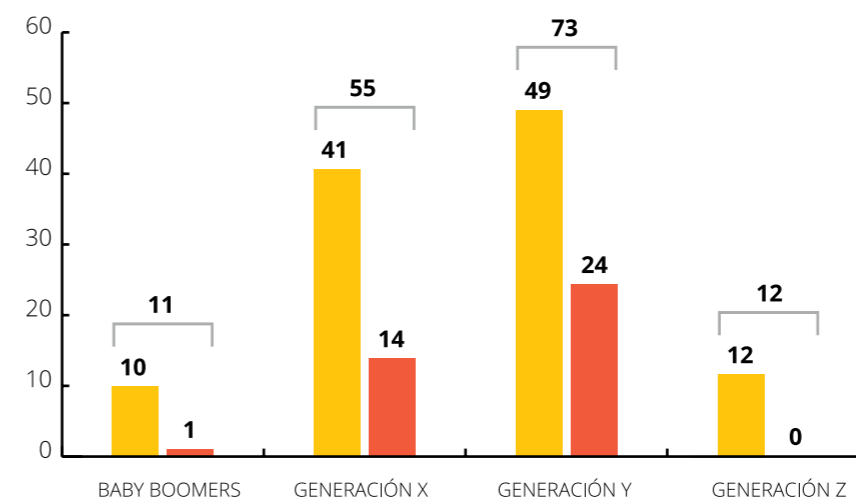
## PRÁCTICAS LABORALES

Trabajar bajo condiciones dignas para CESVI es fundamental, pues buscamos un ambiente en el cual prevalezca el trabajo en equipo, la cooperación, el trabajo estable, la igualdad entre los colaboradores, la inclusión, la protección a los derechos básicos y el diálogo con los líderes de los trabajadores que forman parte del gremio.

### DISTRIBUCIÓN ORGANIZATIVA PUESTO Y SEXO



		
DIRECCIÓN	<b>09</b>	<b>01</b>
JEFES MANDOS	<b>14</b>	<b>08</b>
TÉCNICOS	<b>62</b>	<b>20</b>
ADMINISTRATIVOS	<b>27</b>	<b>10</b>



#### REFERENCIAS

**BABY BOOMERS:** EMPLEADOS NACIDOS DESDE 1955 HASTA 1967 AMBOS INCLUIDOS  
**GENERACIÓN X:** EMPLEADOS NACIDOS DESDE 1968 HASTA 1981 AMBOS INCLUIDOS  
**GENERACIÓN Y:** EMPLEADOS NACIDOS DESDE 1982 HASTA 1993 AMBOS INCLUIDOS  
**GENERACIÓN Z:** EMPLEADOS NACIDOS A PARTIR DE 1994





## CONDICIONES DE TRABAJO Y SEGURIDAD

La política de Prevención de Riesgos Laborales de CESVI ARGENTINA tiene por objeto proporcionar entornos de trabajo seguros y saludables, garantizando así el derecho de las personas a la protección de su salud e integridad.

Todos los empleados de CESVI ARGENTINA deben conocer y cumplir rigurosamente las normas de Seguridad e Higiene establecidas en la empresa.

Todos los empleados tienen el derecho y el deber de comunicar, a través de los canales establecidos al efecto, cualquier situación en la que se esté poniendo en peligro la Seguridad e Higiene de los trabajadores.

## CAPACITACIONES QUE REALIZAMOS SEGURIDAD E HIGIENE, RIESGOS LABORALES

El área de RRHH, en forma conjunta con Seguridad e Higiene, asumen el compromiso de proporcionar a los empleados, las mejores condiciones de seguridad, cumpliendo con los requisitos que establece la ley.

**Es por ello que durante el 2017 se han impartido las siguientes capacitaciones:**

- > Seguridad en el trabajo, uso correcto de los elementos de protección personal y cuidado de los mismos.
- > Seguridad en el trabajo, utilización adecuada de los elementos de protección personal en el trabajo de soldadura.
- > Manejo defensivo y Riesgos In itinere.
- > Prevención en riesgos de mecánicos y trabajos en taller.
- > Primeros auxilios.
- > Ergonomía y posturas seguras en levantar y mover cargas.
- > Acciones en caso de emergencias por incendio o accidentes.
- > Acciones de contingencia en caso de derrames y contaminación del medio ambiente.
- > Práctica de evacuación para situaciones de emergencia.
- > Manejo en motos.
- > Inducción normas de calidad.
- > Inducción en las normas de seguridad e higiene.
- > Capacitación anual de manejo de autoelevadores.
- > Seguridad en depósitos y uso de EPP.
- > Seguridad e higiene en el trabajo.
- > Seguridad en el uso de elevadores de autos.
- > Taller de Balance y Concientización de la Gestión Responsable hacia la Sostenibilidad (COMUNICARSE).
- > Seguridad y buen uso de montacargas de 2 columnas.



## CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL PERSONAL

Se llevaron a cabo diferentes actividades de acuerdo a cuatro escuelas de formación:

- > Escuela de Cultura y Políticas Globales (formación de cultura, visión, misión y valores de CESVI, políticas globales de la empresa y programas de inducción).
- > Escuela de Habilidades (formación en contenidos relacionados con las aptitudes y habilidades que ayudan a los empleados en su desarrollo en la empresa).
- > Escuela de Idiomas (formación en idioma inglés técnico y corporativo).
- > Escuela de Desarrollo Profesional (programas de desarrollo).

También contamos, internamente, con un grupo de líderes de evacuación por cada uno de los edificios, quienes se encuentran capacitados en emergencias y cuentan con seis años de trabajo continuo.

Los líderes participan, todos los años, de capacitaciones orientadas a la prevención de incendios, evacuación, RCP (reanimación cardiopulmonar), inmovilización y traslado de víctimas, atención de personas y derivación de pacientes al sistema de emergencias médicas.

# 07 07

CANTIDAD DE BRIGADISTAS EN EL EDIFICIO CESVI

CANTIDAD DE BRIGADISTAS EN EL EDIFICIO CESVIAUTO



## BENEFICIOS PARA LOS EMPLEADOS

CESVI ARGENTINA considera que el desarrollo integral de sus empleados es positivo, tanto para ellos como para la empresa, por ello fomenta las medidas encaminadas a lograr un equilibrio entre las responsabilidades familiares/personales y profesionales.

## BENEFICIOS SOCIALES

### Premio Mejor Compañero:

Todos los empleados de CESVI ARGENTINA participan de manera voluntaria en la elección al mejor compañero. Se realiza la convocatoria anualmente.

### Premio Mejor Empleado:

Los gerentes de todas las áreas eligen, según los valores de CESVI ARGENTINA, al mejor empleado. Se realiza anualmente.

### Fiesta de Fin de Año:

Se organiza para todos los empleados de CESVI ARGENTINA con motivo al cierre del año.

## DESARROLLO HUMANO EN EL ÁREA DE RRHH

Por segundo año consecutivo, el área de Recursos Humanos sigue formando parte de la mesa de trabajo de Derechos Humanos del Pacto Mundial, cuyo objetivo es trabajar sobre las mejoras en función al desarrollo de las prácticas laborales; tomando como punto de partida y experiencia el diálogo que se genera con las empresas que intervienen.

## GESTIÓN DEL TALENTO

La estrategia de Recursos Humanos en CESVI ARGENTINA está alineada en la gestión del talento, y en esta línea, realizamos acciones para atraer, desarrollar, motivar y retener a los empleados de la organización. De esta manera trabajamos en la planificación estratégica, logrando identificar los perfiles más adecuados para la organización, permitiéndonos enfocarnos en planes que contribuyan al desarrollo del talento interno para cubrir nuevos puestos, generando así, condiciones de empleabilidad y oportunidades de movilidad funcional en la estructura.

Además, nos focalizamos en crear y fomentar un buen ambiente de trabajo, generando condiciones que impacten en la satisfacción de los empleados y así, al clima organizacional general.

## SELECCIÓN

CESVI ARGENTINA posee un procedimiento de reclutamiento y selección de personal basado en atraer y contratar al talento más idóneo que la organización requiere. Para ello, trabajamos en la identificación de los perfiles relevantes según las necesidades del negocio, realizando descripciones de todos los puestos que sirven para conocer respectivamente los requisitos técnicos, la experiencia, formación y habilidades necesarias de cada uno.

## GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Se llevó a cabo el proceso de evaluación de desempeño con una revisión de los resultados obtenidos para el período 2017. Se identificaron fortalezas y oportunidades de mejora y se desarrolló el diálogo entre jefes y colaboradores para implementar los planes de mejora.

Los objetivos de la evaluación son: mejorar el desempeño del empleado en sus funciones, ayudar a determinar las necesidades de capacitación de las personas, establecer sus promociones a lo largo de su carrera, ofrecer incentivos salariales y fomentar la comunicación entre el empleado y sus superiores.

CESVI ARGENTINA cree que las mejores ideas provienen de sus colaboradores. Si bien la encuesta no reemplaza la interacción entre gerentes y empleados, provee un canal de

opinión sistematizado para todos, incrementando así la posibilidad de expresión y la comunicación de forma confidencial. En esta encuesta participa todo el personal de CESVI ARGENTINA, se mide anualmente y se analizan los resultados para establecer planes de mejora.

Siguiendo esta línea para seguir fomentando la comunicación y el diálogo, nuestra forma de mantenernos informados es a través de comunicaciones por mail, carteleras e intranet. Se realiza el House Organ (revista institucional de frecuencia trimestral) a través del cual se contribuye a lograr integración y sentido de pertenencia. Además, se desarrolla el newsletter digital (boletín informativo) con los avances de las iniciativas estratégicas de cada una de las áreas, cuyo fin es mantener constantemente informados a todos los colaboradores.



COMPROMISO  
CON NUESTROS  
CLIENTES



### XIII JORNADA REGIONAL DE TALLERES

Los talleres Homologados y Certificados por CESVI ARGENTINA son aquellos que cumplen con los requisitos necesarios tanto en capacitación, equipamiento, procedimientos de trabajo y gestión, para brindar una calidad de reparación que le aporte al vehículo la misma seguridad con la cual ha sido diseñado de fábrica. Y de esta manera, proteger la integridad física de sus ocupantes ante una posible colisión.

Asimismo, en dicho plan de certificación, se evalúan aspectos relacionados con el impacto ambiental que puede generar el taller durante la etapa de reparación, como así también la responsabilidad social frente a los consumidores.

El 14 de diciembre de 2017 se llevó a cabo la XIII Jornada Regional de Talleres. Una cita para los talleres de chapa y pintura y centros de instalación de vidrios de seguridad homologados y certificados por CESVI ARGENTINA; con el objetivo de brindar herramientas que permitan mejorar la competitividad de estos establecimientos. En esta oportunidad, se realizaron demostraciones sobre nuevas técnicas de reparación relacionadas a la aplicación de insumos anticorrosivos y adhesivos, todo bajo las premisas de las metodologías que se exigen en el plan de certificación. Por otro lado, se dictaron charlas sobre acciones de liderazgo y su vez, los talleres Cargyp, Rodolfo Cristales y Parauto, narraron su cambio de paradigma tras la certificación obtenida por sus talleres.

Como cierre de la jornada, se premió a los más destacados en las distintas categorías:

**Trayectoria en el mercado por más de 5 años consecutivos:**

> Raúl De Sanctis.

**Trayectoria en el mercado por más de 10 años consecutivos:**

> JR Miliotti, TERS, Barzaghi, El Líder, Tallerseta.

**Innovación en centro de instalación.**

> CINTER Cristales.

**Innovación en el taller:**

> TERS, Roma Automotores.

**Desarrollo en capacitación en centro de instalación:**

> TC Taller ASA.

**Evolución en talleres:**

> BIM, Condor.

**Evolución en centro de instalación:**

> LM Parabrisas, Rodolfo Cristales, Parautos.

**Mejores centros de instalación de vidrios de seguridad:**

> Cristales Mitre, Cristal Automotor.

**Mejor taller de chapa y pintura:**

> Barzaghi.





## PARTICIPACIÓN EN CONFECCIÓN DE NORMATIVAS

Con el objetivo de mejorar la seguridad de los vehículos del mercado argentino, AITA (Asociación de Ingenieros y Técnicos del Automotor) convocó en 2017 a los grupos de interés, entre ellos CESVI ARGENTINA, para participar en la confección de una normativa que permita evaluar el comportamiento de los vehículos ante colisiones traseras.

Bajo esta premisa, se tomó como referencia las regulaciones 32 y 34 de Naciones Unidas. Estas reglamentaciones se basan en un ensayo que consiste en un impacto trasero a una velocidad que oscila entre los 35 y 38 km/h para simular una colisión trasera ocasionada por otro vehículo en movimiento. El objetivo del ensayo es evaluar diferentes puntos como la pérdida de combustible, las deformaciones estructurales, las aperturas de puertas, entre otros. Actualmente, el grupo de interés sigue trabajando en la confección de la normativa.

Cabe destacar que desde 2013 CESVI ARGENTINA realiza estos ensayos para la industria automotriz, y se encuentra acreditado por el OAA (Organismo Argentino de Acreditación).



## LABORATORIO DE ENSAYO DE CASCOS

CESVI ARGENTINA cuenta con el único laboratorio de ensayos de cascos de protección de uso vehicular y de competición que se encuentra acreditado por el OAA (Organismo Argentino de Acreditación). A su vez, resulta ser laboratorio colaborador del INTI (Instituto Nacional de Tecnología Industrial) para la homologación de estas autopartes de seguridad.

Bajo las estrictas normas IRAM 3621:2011, los cascos son ensayados por CESVI para asegurar la calidad de los mismos, y de esta forma, otorgar seguridad a sus usuarios.

En 2017, tras el artículo 40, inciso J.1.9 del Anexo 1 del Decreto N° 779/95, en el cual se menciona que la identificación de dominio de la moto debe ir adherida en el casco en los laterales derecho e izquierdo, la ANSV (Agencia Nacional de Seguridad Vial) firmó un acuerdo con CESVI para ensayar una serie de cascos que permitan verificar que la adhesión del dominio no altera la seguridad del mismo.

Al comparar el comportamiento de los cascos ante los ensayos, con y sin el dominio adherido, no se detectaron alteraciones en sus propiedades de seguridad.



## VENTAS

Desde el área comercial rige un compromiso anticorrupción en todos los productos de comercialización. Seguridad Vial: para CESVI es estratégico la reducción de la siniestralidad vial apostando a la calidad y derecho a la vida, alineados a los ODS, por eso se comercializan diferentes campañas y capacitaciones que aportan elementos, contenidos y servicios enfocados a reducir la siniestralidad.

Medio Ambiente: uno de los avances realizados durante el 2017, fue el trabajo en conjunto con las áreas de capacitación, seguridad vial y marketing, en la reducción de impresiones en papel llevando toda la información y contenidos a formato on-line, como también los certificados de las capacitaciones.

Para ello se realizó un mejoramiento en nuestros sistemas, adecuación de tecnología, diálogo y concientización con cada uno de nuestros vendedores y clientes para que entiendan cuál es el verdadero sentido y objetivo de tal desarrollo, dando participación a que formen parte del Pacto Mundial aquellas empresas que no lo conocían.

## COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

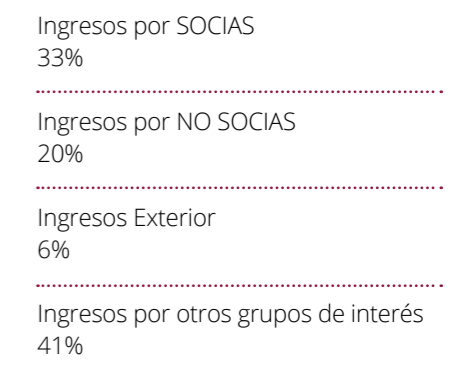
Toda persona, empresa y organismo, público o privado, que quiera adquirir los servicios que prestamos a la comunidad o para cada uno de los mercados a los que estamos orientados dar y prestar soluciones (Mercado Reparador, Mercado Asegurador, Mercado Automotriz, Compañías de seguros socias y no socias, Organismos Gubernamentales, ONG o Fundaciones) forman parte de nuestro grupo de interés.

Es por ello que, cada una de esas entidades participan con encuestas de satisfacción con el objeto de medir el nivel de satisfacción, en atención y servicio, que tuvo durante el 2017. A partir de este indicador, se conformó un grupo de trabajo para el desarrollo y mejora de la atención de nuestros clientes.

**Detección:** Finalizada la gestión del desarrollo de las actividades de capacitación para todos los mercados, se detectó como oportunidad de mejora comenzar a trabajar en el 2018 en la creación de un comité que realice un diagnóstico del grupo de interés, atendiendo en forma transversal la atención al cliente bajo la norma ISO 9001:2015.

**Dinámica de la operación de la mesa de diálogo:** el equipo estará compuesto por distintos integrantes y áreas de la compañía y tiene como objetivo final el desarrollo de un sistema interno que nuclea las siguientes áreas: recepción, ventas, seguridad vial, capacitación y CESVIAUTO (áreas que se encuentran en continuo contacto con atención al cliente interno y externo).

## PARTICIPACIÓN POR CLIENTE





## NUESTRO ENFOQUE ORIENTADO AL CLIENTE

### SERVICIOS INTERNACIONALES

#### ORIÓN G2 en la región

ORIÓN G2 se encuentra en diez países de Latinoamérica operando a través de veinte compañías de seguros. Esto representa el 60% de presencia en los países de la región, descubriendo año tras año, nuevas perspectivas de negocios y potencial de crecimiento como referente en el mercado asegurador y reparador.

Desarrollando nuevas funcionalidades en respuesta a las necesidades del mercado internacional, con tecnología e innovación constante, ORIÓN G2 aporta un conjunto de soluciones informáticas para todas las áreas relacionadas a la gestión

de siniestros, orientado al servicio al cliente dentro del mercado asegurador y de la reparación de vehículos; consolidando de esta manera la presencia de CESVI ARGENTINA en Latinoamérica.

La nueva funcionalidad del sistema Orion Talleres incorpora al Taller de Reparación dentro de la cadena de valor del tratamiento del siniestro con un claro objetivo en mejorar la atención al cliente. La incorporación de esta herramienta impacta en el mejoramiento productivo de los procesos, y en un mejor standard de trabajo para todas las personas involucradas, gracias a la redistribución de tareas y responsabilidades. Esto

se traduce en: menos traslados, que deviene en una baja considerable de stress debido a la no apremiación de los tiempos de cumplimiento, más comunicación on line y resultados económicos a partir de la posibilidad de gestionar eficientemente, con el foco puesto en la calidad de trabajo de empleados, proveedores y clientes.

Desde el punto de vista ecológico, los ahorros se perciben en cuanto a una disminución de traslados en la operatoria de los empleados, la peritación remota a cargo del taller, la gestión electrónica de siniestros, la comercialización electrónica de repuestos y el uso de tecnologías

de información que disminuyen considerablemente el uso de papel, disminuyendo de esta manera el impacto ambiental.

La formación se complementa con el desarrollo de Homologación de Peritos Itinerante. Este curso consiste en trasladar al equipo de instructores de CESVI a las principales ciudades de la región, para evitar así los traslados de una mayor cantidad de personas.

En este mismo sentido, participamos en el Diplomado de Peritos Liquidadores de Siniestros de Vehículos con el dictado de módulos de Carrocería, Peritación y Gestión de Taller en la

ciudad de Santiago, Chile. El mismo grupo participó del cierre del Diplomado con el módulo Taller Práctico de dos días en las instalaciones de CESVI ARGENTINA.

A partir de la incorporación de herramientas tecnológicas, se evidencia un cambio sustancial en la operatoria de los trabajadores y de su comunidad laboral, ya que se optimiza su trabajo diario y, en consecuencia, se mejora su calidad de vida y económica.

### LUCHA CONTRA EL FRAUDE

Nuevamente hemos llevado a cabo el cierre de los diferentes Concursos Nacionales de Lucha contra el Fraude en Uruguay y Chile, cuyos ganadores participaron en el Concurso Internacional que se desarrolla en el marco del Congreso Internacional. En esta ocasión, contó con la participación de un notable jurado de especialistas en la materia, que han tenido la posibilidad de evaluar casos de participantes de Chile, Uruguay, Paraguay y Bolivia.

Continuando con la experiencia de Chile y Uruguay; se realizó el lanzamiento de los nuevos concursos en los 5 países de influencia (Chile, Uruguay, Paraguay, Perú y Bolivia).



## CAPACITACIÓN EXTERNA

### MERCADO ASEGURADOR

#### Capacitación de Peritos en Daños Materiales

La profesionalización del sector de siniestros de daños materiales en vehículos es un desafío que CESVI ARGENTINA afronta desde sus inicios con sus programas. Durante el 2017 se capacitaron a 330 peritos de forma presencial.

En este período se ha trabajado en la generación de contenidos y en la estrategia metodológica referente a la actualización de peritos, llegando como resultado a un curso dividido en 5 niveles:

**I:** Introducción a la Peritación

**II:** Aplicación de Técnicas de Peritación

**III:** Análisis de la Peritación

**IV:** Peritación Vehicular avanzada

**V:** Peritación Vehicular Superior

Dicha propuesta metodológica, se fiscaliza a través de las Normas de Calidad ISO 9001 garantizando la eficacia de la capacitación, mediante una evaluación diagnóstica, formativa y final, permitiéndonos medir el estándar de internalización y aprendizaje de dichos contenidos.

Las capacitaciones on line a través de nuestra plataforma e-learning <http://e-learning.cesvi.com.ar> y el trabajo en el desarrollo de contenidos que se adapten y complementen a nuestros programas presenciales, nos permite ampliar la oferta de cursos y cubrir geográficamente la demanda de capacitación en toda la región.

Por medio de esta herramienta, hemos capacitado a 1.822 alumnos, cubriendo 133.793 horas cátedra.

Dicha plataforma se utiliza también como soporte para los jefes de peritos. A través de, Blog de Peritos se brinda actualización e informes de su propio equipo de trabajo, como: los resultados evolutivos de calificaciones por cursos.

### MERCADO REPARADOR

#### Capacitación para el Mercado Reparador

Durante 2016 y 2017 continuamos con una alta demanda de vacantes para la formación de nuevos profesionales y se capacitaron a 109 personas, realizando 19 cursos que cubren la demanda de distintas áreas de interés en el mercado de la reparación. Además, a nuestra oferta, sumamos el curso de técnicas de reparación de microbollos y vidrios, orientado a brindar técnicas y herramientas para esta especialidad con la incorporación de conceptos de reparación segura en la materia.

## SEGURIDAD VIAL

### Capacitación En Seguridad Vial

Durante 2017 recibimos la capacitación como auditores de la Norma ISO 39001 (Sistema de Gestión de Seguridad Vial). Un paso importante para el trabajo conjunto con los distintos organismos oficiales dedicados al trabajo en materia de Seguridad Vial (grupo de interés), dándole fuerza al trabajo en los DDHH y a los objetivos de desarrollo sustentable.

Además, en este período, se implementó el sistema LOGMA para la administración en gestión de flotas. Hemos capacitado durante el 2017 a 5959 participantes de diferentes países de América como Chile, Cuba, Nicaragua, República Dominicana, Costa Rica, Venezuela, Honduras, El Salvador y Guatemala. Por otra parte, 7924 alumnos recibieron cursos sobre normas de seguridad vehicular adaptadas a su edad.

#### Seguridad Vial E-learning

Nuestra plataforma e-learning dispone también de un espacio de formación on-line para aquellas empresas que requieran capacitación específica en temáticas de seguridad vial. Un programa inicial de 10 módulos donde se tratan problemas específicos como conducción urbana, conducción nocturna, conducción en lluvia, conducción en ripio, adelantamiento, visibilidad, distracciones, vuelcos, conducción ecológica y técnicas de frenado, permiten capacitar de manera virtual a empleados de compañías y usuarios particulares en cualquier parte del mundo.

Seguimos apuntando al desarrollo de herramientas on-line con los avances tecnológicos asociados.



### SISTEMA ORIÓN G2

ORIÓN G2 es un conjunto de sistemas informáticos que contribuyen a una mejor gestión del área de siniestros de daños materiales para el ramo automóviles de las compañías de seguros.

Su vinculación con el Sistema Integrado SOFÍA ha potenciado ambas herramientas en términos de diferenciación a nivel nacional e internacional, mejorando los recursos para la detección de fraudes.

ORIÓN G2 es también soporte de CLEAS en lo que respecta a la gestión de las peritaciones que se realizan para este sistema de compensación. Dicho Sistema obtuvo un crecimiento

en cuanto a la cantidad de peritaciones realizadas, como en las inspecciones previas, durante el año 2017. Mediante el desarrollo y expansión de la red de proveedores de repuestos en todo el país, a través del sistema ORIÓN Repuestos, es posible acceder al comercio electrónico operando con una red ya instalada de proveedores a nivel nacional, desarrolladas en base a la cotización y compra de las autopartes a reemplazar en una colisión, optimizando así los canales de comunicación entre las compañías de seguros usuarias y sus proveedores, obteniendo absoluta trazabilidad durante toda la gestión.

## SISTEMA CLEAS

Es un sistema de compensación de siniestros entre compañías de seguros, desarrollado por CESVI ARGENTINA.

Como primera medida, los dos vehículos deben estar asegurados en compañías de seguros que estén dentro del sistema (está incorporado a todas las coberturas, desde la RC mínima requerida por ley). Por otra parte, la valoración de los daños debe ser menor a un monto determinado y la colisión debe ser directa, entre dos vehículos y dentro del territorio argentino.

CLEAS garantiza una mejor experiencia para el asegurado ya que, en caso de no ser responsable del siniestro sufrido, es atendido por su propia aseguradora.

El asegurado solo se ocupa de hacer la denuncia del choque y de retirar su auto reparado. De esta manera, permite agilizar y simplificar la gestión de un siniestro. CLEAS determina la responsabilidad del siniestro 6 veces antes que con el sistema tradicional.

CLEAS aporta ventajas fundamentales a las compañías de seguros, tales como:

**Fidelización del asegurado:** mejora la atención al cliente, ya que es atendido en forma personalizada por la propia compañía.

**Menos reclamos y baja judicialización:** un 90% de los asegurados atendidos a través de CLEAS realizan menos reclamos por vía judicial. Un verdadero indicador de satisfacción de la atención recibida.

**Rápida respuesta:** La velocidad de respuesta es al menos 6 veces inferior al sistema tradicional.

**Aporte a la seguridad vial:** Promueve la reparación segura de los vehículos.



## SISTEMA SOFÍA G2

Es un sistema que mediante el análisis automático de información permite a las aseguradoras prevenir o combatir intentos de fraude.

El sistema SOFÍA G2 facilita el trabajo, ya que implementa procesos analíticos basados en toda la experiencia del mercado asegurador para la prevención de fraudes, haciendo más previsible los intentos de defraudaciones a las compañías.

## PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DE DAÑOS PERSONALES

Debido a la cantidad de información de nuestras compañías socias y no socias que trabajan y tienen cada uno de nuestros sistemas, cumplimos con la Ley 25.326 y con la firma de la Política de confidencialidad.

Indicadores de satisfacción de usuarios de los sistemas - 2017:

### SISTEMA ORIÓN G2

72%

ORIÓN CESVICOM  
ARGENTINA + LATAM

76%

ORIÓN REPUESTOS  
ARGENTINA + LATAM

74%

ORIÓN PREVIAS  
ARGENTINA + LATAM

75%

SISTEMA CLEAS

76%

SISTEMA SOFÍA G2



## RESPONSABILIDAD EN LA CALIDAD DE NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Orientados a satisfacer a nuestras partes interesadas nos enmarcamos en un Sistema de Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008, con personal altamente calificado, recursos tecnológicos apropiados y mejoramiento continuo, garantizando respuestas oportunas a nuestros clientes.

**Principios con los que trabajamos y seguimos:**

- > Asumir una actitud proactiva con el fin de generar permanentemente propuestas innovadoras de productos y servicios que satisfagan las necesidades de nuestros clientes y excedan sus expectativas.
- > Impulsar un management comprometido con la calidad, con el fin de asegurar el futuro de la empresa y su desarrollo.
- > Mejorar permanentemente nuestros procesos internos para lograr ser un referente nacional e internacional en el mercado asegurador, reparador y automotriz y posicionarnos como socio estratégico de nuestros clientes, entregando soluciones y servicios de calidad certificada, conservando siempre los valores que nos identifican.
- > Fortalecer nuestros vínculos con la comunidad mediante aportes concretos en materia de seguridad vial apostando al derecho a la vida, la disminución de la pobreza, salud y bienestar, al trabajo decente (enfocado en el grupo de interés de los conductores profesionales), comunidades y ciudades de desarrollo sostenible (plan de ordenamiento

- vial). De esta forma interactuamos con otras empresas y organizaciones intermedias.
- > Consolidar e implementar las fuentes de financiamiento y los niveles de ingreso de la empresa, que permitan su permanencia y crecimiento.
- > Alcanzar altos niveles de excelencia, tanto en la gestión técnica como en la formación del personal, desde el impulso de la estrategia del Área de Recursos Humanos - Gestión del talento y las capacitaciones y desarrollo continuo.
- > Administrar los recursos humanos en el marco de un proceso de mejora continua que permita, permanentemente, obtener una mayor eficiencia en la gestión.
- > Establecer condiciones seguras de trabajo, empleando la tecnología y equipamiento adecuados y tomando acciones de involucramiento, motivación y concientización de nuestros colaboradores.
- > Obtener un grado de colaboración y compromiso con todos nuestros proveedores y contratistas en el ámbito de la calidad y la contratación responsable.
- > Fijar anualmente los objetivos de calidad dentro de los de gestión empresarial.

## CAPACITACIÓN, EDUCACIÓN EN SEGURIDAD VIAL

Una de las herramientas para definir responsabilidades son las reconstrucciones de siniestros de tránsito (RAT). Nuestros especialistas trabajan en el área donde se originó el siniestro y posteriormente realizan un informe técnico que sirve como elemento esclarecedor de las circunstancias en las que ocurrió el incidente. Estos detalles le permiten al cliente tomar una estrategia adecuada en la resolución de un futuro reclamo o litigio. Además de conocer cuáles fueron los factores que indujeron a su ocurrencia y elaborar herramientas para evitar futuros hechos similares.

Con la base de nuestro estudio de partes interesadas y la materialidad desprendida por ella, somos conscientes de las necesidades del mercado y con el fin de brindar una mejor atención a las compañías aseguradoras ampliamos nuestros servicios y contamos con una red de cobertura en el interior del país. Este sistema, además de reducir los costos, permite mejorar los tiempos de trabajo, pudiendo llegar al lugar del siniestro más rápidamente, con los beneficios que esto aporta en la recopilación de datos.

### Lugares de presencia

Actualmente contamos con peritos en:

- > Buenos Aires: Suipacha, San Nicolás y Bahía Blanca.
- > Córdoba: Cruz del Eje y Río Cuarto.
- > Corrientes: Paso de los Libres.
- > Chaco: Resistencia.
- > Entre Ríos: Colón.
- > Mendoza: Mendoza Capital.
- > Neuquén: Neuquén Capital.
- > Salta: Salta Capital.
- > Santa Fe: Tostado.

### SERVICIOS DE SEGURIDAD VIAL

Reconstrucción de siniestros de tránsito.  
 .....  
 Mapa de riesgos y caminos.  
 .....  
 Test de aptitud psicofísica para el conductor.  
 .....

### SERVICIOS DE CONTROL

Auditoría estática y dinámica.  
 .....  
 Diagnóstico de velocidad de vehículos de flotas.  
 .....  
 Scoring de conductores.  
 .....

### Casos realizados en el 2017

# 120

COMPAÑÍAS DE SEGUROS SOCIAS

# 13

COMPAÑÍAS DE SEGUROS NO SOCIAS

# 12

EMPRESAS



## PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN HACIA LAS COMUNIDADES

Son acciones de concientización desarrolladas con recursos gráficos, audiovisuales, digitales y disertaciones, adecuados a las necesidades de cada compañía (flyers, folletos, afiches, newsletters, sitios webs, mailing, manuales, cuadernillos, avisos gráficos y audiovisuales, videos, banners).

### Campaña de Seguridad Vial en la Ciudad de San Francisco, Córdoba.

Durante el año 2017, el Departamento de Imagen y Sonido junto a la Subgerencia de Seguridad Vial, y al Departamento Marketing y Diseño Gráfico desarrollaron la campaña Ausencias, en la localidad de San Francisco, Córdoba, diseñando y realizando piezas radiales, televisivas y de vía pública, sobre la concientización del uso del casco en motos y ciclomotores. La campaña se realizó con actores, locutores y escenarios reales de la zona, con el fin de generar una rápida y eficaz identificación y difusión de los propios pobladores con las situaciones de la problemática vial.

### Programas de Educación Vial En Concepción del Uruguay, Entre Ríos

Durante el 2017 se ha trabajado en capacitación en Concepción del Uruguay, donde se realizaron cursos para adolescentes de 16 y 17 años atendiendo al riesgo siniestral y estado de vulnerabilidad como conductores en motos. Además, se dictaron talleres para docentes de los últimos años de colegio.

## CAPACITACIÓN PARA ADULTOS EN SEGURIDAD VIAL

Durante todo el 2017 se han capacitado en las siguientes temáticas:

- El conductor predictivo.
- .....
- Conducción segura en camiones.
- .....
- Conducción en condiciones adversas.
- .....
- Conducción segura en motos.
- .....
- Manejo comentado en vehículos livianos y pesados.
- .....
- Conducción segura 4x4.
- .....
- Conducción segura de autoelevadores.
- .....
- Capacitación e-learning.
- .....
- Hábitos de la conducción segura.
- .....
- Conducción en caminos rurales y de yacimientos.
- .....

# 05



## PROMOCIÓN A LOS DERECHOS HUMANOS

CESVI trabaja en pos de la inclusión, el cuidado por los derechos humanos, la igualdad entre las personas no importa su condición, raza, género o nacionalidad, como así también se encuentra en contra al trabajo infantil, forzoso y ante cualquier actividad de índole discriminatoria.

Es por ello que estando atento a las necesidades de la comunidad local en la que estamos presentes, trabajamos con un grupo de 37 voluntarios para realizar actividades, programas, talleres y donaciones, con la finalidad seguir fomentar el respeto al vínculo y a la relación entre los pares siendo nuestro foco de trabajo:

**Educación** (niñez e infancia, adolescencia, tercera edad).

**Salud** (adolescencia), hemos realizado donaciones a la Centro SER de rehabilitación en adicciones.

**Discapacidad y deporte** (trabajamos con colegios especiales, clubes, ONG, fundaciones y municipios).

Como nuestra misión es la reducción de la tasa de la siniestralidad en nuestro país, nos enfocamos desde el área de Seguridad vial en la prevención, alineándonos así a los ODS que estiman que para 2020 se reduzca la tasa de reducción de muertes y lesionados.

Con esta meta por delante es que, durante el 2017, el área de capacitación e investigación de proyectos especiales, ha dictado 463 cursos llegando a 7.924 personas.

Desde el área de Educación Vial se han dictado 21 cursos llegando a un total de 3.208 alumnos.

**Se ha participado en los siguientes congresos en materia de seguridad vial:**



### CONGRESO INTERNACIONAL ORP

La introducción de nuevas tecnologías en las empresas responde a uno de los principios generales de la prevención y, como tal, es laudable. Ahora bien, si la organización que adopta este tipo de estrategia no tiene en cuenta su contexto real, ni los nuevos riesgos que introduce, sus efectos no sólo serán contrarios a lo esperado, sino que resultarán desalentadores para mandos y trabajadores. Y esto es así, porque la propia evaluación de los riesgos es recursiva, cada vez que se introduce una medida preventiva es necesario considerar el nuevo contexto (Formar) y los nuevos riesgos (Innovar). Sobre estos paradigmas CESVI desarrolló el bloque de Seguridad Vial y Seguros dentro del congreso de la ORP.

### DISERTACIÓN DE AAPAS EN CASILDA, SANTA FE

Participamos de la Acción Solidaria a la Seguridad Vial en Casilda, Santa Fe, aportando conocimiento y materiales.

## ACCIONES DE SEGURIDAD VIAL

Se ha participado en los siguientes eventos:

### MARKETING RESPONSABLE

Somos integrantes activos en los distintos grupos de trabajo del Comité Consultivo de la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV):  
Contamos con la participación de integrantes especializados en el Grupo 2, siendo su foco el aporte técnico por la seguridad vial, de la mano del subgerente del área. Además, en el grupo 3, se trabajaron temas relacionados a educación, campañas y publicaciones, con la responsable del área de Educación Vial y RSE.

La participación de CESVI en cada uno de los plenarios con voz y voto lo consideramos estratégico en función a la articulación con el Organismo de estado y como miembro consultor de la ANSV desde su comité consultivo.

Es por ello que, desde sus inicios, CESVI ARGENTINA es una empresa que se encuentra totalmente alineada a la colaboración con los ODS. Reconociendo esta forma de trabajo, es que adherimos al Pacto Mundial en el 2015 y seguimos desarrollando capacitaciones, investigaciones y participando en congresos y disertaciones, campañas de prevención, asesorías técnicas, herramientas de gestión en sistemas. Además, contamos con una gran presencia en medios y redes sociales.

Estamos convencidos que de esta forma colaboramos en la reducción de la cantidad de muertes y lesiones en nuestro país, siendo referentes en el tema.

GRUPO DE INTERÉS DE SEGURIDAD VIAL	ACCIONES
 EMPLEADOS	Todos los ingresantes en CESVI durante el 2017 recibieron las siguientes capacitaciones: Manejo defensivo y riesgo itinere, Manejo en motos, Manejo en autoelevadores.
 PROVEEDORES	Capacitación en el manejo de autoelevadores.
 COMUNIDAD EDUCATIVA	Trabajamos con la sede de inspectores de nuestra zona de influencia en el desarrollo de contenidos para la implementación en el 2018.
 CLIENTES SOCIAS	Se continuó trabajando durante el 2017 en la capacitación a docentes y alumnos de los últimos años del nivel de secundario de las localidades de San Francisco (Córdoba) y en Concepción del Uruguay, con nuestra socia Río Uruguay Seguros. Se trabajó en distintos cursos, dentro y fuera de la empresa, en capacitación a adultos como así también se realizó un trabajo de investigación que se expuso en Expoestrategas: "Adultos mayores y la seguridad vial".
 GOBIERNO	Participación de los Plenarios y los distintos grupos de trabajo de la Agencia Nacional de Seguridad Vial. Instituto Argentino del Petróleo y el Gas (IAPG): Somos integrantes de la mesa de trabajo.



### CESVI ARGENTINA S.A, COMPROMETIDA CON EL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

La Argentina forma parte de la Red del Pacto Mundial Global, compuesta por más de 600 empresas de nuestro país. Esto nos permite tener un espacio de diálogo con distintas empresas y estrategias empresariales con las mismas prioridades globales para poder implementar nuevas estrategias y elementos de gestión en función a la sustentabilidad de la compañía.

### TRABAJANDO POR LA INCLUSIÓN SOCIAL

En el 2017 comenzamos a trabajar con el Programa de Voluntariado por la inclusión social. En el mes de julio se realizó la I Jornada Dale pelota a la inclusión, actividad destinada a niños hipoacúsicos de las escuelas especiales 503 y 504 de la zona de Pilar.

Contamos con el apoyo de la Secretaría de Deportes del Municipio, el Inspector de Deportes, el Club Peñarol como sede social y recreativa en el que se desarrolló el evento y el Club Atlético Huracán de Villa Ballester.

El objetivo de la acción fue compartir un día de actividad deportiva con niños hipoacúsicos, sordos y oyentes, basada principalmente en la construcción de la interacción desarrollando habilidades sociales y deportivas.

La participación fue muy motivadora, pues llegamos a 200 alumnos adolescentes, entre 13 y 17 años, en los que pudimos ver que el juego, la diversión y el vínculo, fueron los generadores de inclusión, más allá de la problemática que presenten.

Para el 2018 planificamos la segunda jornada de inclusión, pero en esta oportunidad en la localidad de Villa Ballester, en el Club local Peñarol.

## PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD



### PREVENCIÓN Y SEGURIDAD CON NUESTRAS COMUNIDADES

El Plan de Ordenamiento consiste en analizar la situación vial de una comunidad en todos sus aspectos: humanos, vehiculares y de infraestructura. Se elabora un diagnóstico en el que se ponderan los problemas para atacarlos de manera ordenada y metódica con el fin de lograr un cambio cultural en sus habitantes. Este plan "Saneamiento vial por células de contagio" se originó en Suecia y se aplica en municipios que no sean lindantes. Esto debería provocar que las localidades intermedias se contagien de las buenas prácticas de los municipios donde el plan se aplica.

Si bien la problemática vial de una comunidad puede parecer similar a otra, existen particularidades geográficas, económicas, sociales y culturales que hacen que cada municipio tenga rasgos propios; no es lo mismo hablar de San Francisco que de la localidad vecina de Frontera (Santa Fe), pero entendemos que si

el plan resulta exitoso, dado que en cuestiones viales es difícil hablar de límites geográficos, las acciones que se tomen dentro de la comunidad seguramente aportarán también resultados positivos en la vecina localidad.

Para la realización del trabajo se toma la información que brinda el municipio desde sus agentes locales, tales como: agentes de tránsito, policía municipal y provincial, gendarmería, prefectura, hospital, juzgado de faltas, dirección nacional del registro de la propiedad automotor, Servicios de Emergencias Médicas. Si bien es lógico pensar que el automatismo en el envío de la información no se va a generar de manera inmediata, entendemos que a medida que el plan gane confianza, los actores viales irán de apoco enviando la información para su procesamiento y gestión.

Por otro lado, se realizó un relevamiento en 6 puntos de la ciudad

para evaluar y ponderar el respeto a la prioridad de paso, la utilización de vidrios polarizados, la utilización del casco para los ocupantes de moto, la cantidad de ocupantes de los mismos, el respeto al semáforo, entre otros puntos.

Sumado a esto CESVI ARGENTINA realizó relevamientos en los puntos críticos de la ciudad, sensibles desde la óptica de la seguridad vial, en los cuales se realizó una pormenorizada gestión de la información y se pondrán soluciones que permitan mejorar la seguridad vial desde un enfoque de bajo costo.

En base a toda la información relevada, el equipo de actuarios de CESVI ARGENTINA realiza el análisis de toda la información obtenida y, en conjunto con los profesionales de seguridad vial, pondera las problemáticas encontradas, determinando así las causas de mayor incidencia en la realidad vial de la comunidad.



# 07



## CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

### ¿QUÉ ES CESVIAUTO?

Es el primer centro de reciclado de vehículos legales de la Argentina, con más de 40.000 vehículos procesados. La compañía recibe en su planta de Pilar, las unidades de destrucción total, provenientes de las compañías de seguros socias de CESVI ARGENTINA. Allí se procede a su descontaminación, desarme, clasificación, venta, reciclado y disposición final.

Las piezas pasibles de recuperación, con sus respectivas obleas de identificación RUDAC (Registro Único de Desarmaderos de Automotores y Actividades Conexas) incluidas en el decreto reglamentario 744, son aquellas comercializables.

De esta manera, se otorga trazabilidad a la comercialización del repuesto usado y se contribuye con el cuidado del medio ambiente y con ofertas de repuestos a valores accesibles, reduciendo el robo automotor o delitos asociados a éstos para conseguir repuestos.

Trabaja cumpliendo con las leyes y reglamentaciones vigentes, incluida la Ley 25.761, reglamentada en el 2007. Además, certifica sus procesos bajo Norma ISO 9001. También se contribuye con el abastecimiento de repuestos de origen legal al público en general, a través de sus mostradores en Pilar, Villa Martelli, ventas en Mercado Libre y distribuidores.

#### CESVIAUTO se basa en cuatro pilares

Cumplimiento legal y reglamentario.

Venta de las autopartes.

Reciclaje y protección del medio ambiente.

Responsabilidad social empresarial.



### PROCESO DE DESCONTAMINACIÓN DEL VEHÍCULO

#### 01. CHOQUE

El asegurado protagoniza una colisión con su vehículo. Luego se dirige a la compañía de seguros, donde el inspector determina que el auto presenta destrucción total.

En consecuencia, el registro automotor da de baja el automóvil (formulario F04) a pedido del dueño para que la compañía de seguros le pague.

#### 02. TRASLADO

Después que la unidad es dada de baja, se realiza el traslado hacia CESVIAUTO, donde se recibe el vehículo y la documentación original [F04 - baja del registro de propiedad automotor (DNRPA)].

#### 03. DESCONTAMINACIÓN

Consiste en la eliminación de fluidos (ácido de batería, combustibles, aceites, líquido refrigerante). Tiene un valor importante para la sociedad ya que está vinculado con la eliminación de elementos tóxicos y la preservación del medio ambiente.

#### 04. DESARME

Se desarma el vehículo en sus partes (motor, capot, puertas, portones, etc.) para que luego puedan ser reutilizadas y se destruyen las piezas de seguridad.

#### 05. COMPACTACIÓN

Con este proceso, el vehículo se reduce a un esqueleto/chatarra que posteriormente se compacta.

#### 06. CLASIFICACIÓN

Se clasifican las piezas recuperadas del vehículo chocado.

#### 07. CODIFICACIÓN

Cada pieza recibe un código mediante una etiqueta de seguridad inviolable con código de barras.

#### 08. ALMACENAMIENTO

Las piezas son almacenadas en un sistema de estanterías especialmente diseñado para ello.

#### 09. VENTA

Luego de que las piezas pasaron por todos los procesos, ya están preparadas para salir a la venta y ser entregadas a particulares, talleres o repuesteros.



# 40.000

VEHÍCULOS PROCESADOS

EL PRIMER DESARMADERO LEGAL DE ARGENTINA, CESVIAUTO, ALCANZÓ EN SU PLANTA DE PILAR LOS 40.000 VEHÍCULOS PROCESADOS. EN ESTE CASO, SE TRATÓ DE UN RENAULT SANDERO DADO DE BAJA POR DESTRUCCIÓN TOTAL POR SU COMPAÑÍA ASEGURADORA, QUE INGRESÓ AL SECTOR DE DESARME Y QUEDÓ EN LA HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN.



## PROCESO DE RECICLAJE

### TRATAMIENTO DE RESIDUOS Y RECUPERO DE PIEZAS

Recupero de Piezas.

Residuos No Especiales.

Residuos Especiales.



### RECUPERO DE PIEZAS OPERACIONES

# 8

CANTIDAD DE PUESTOS DE DESARME Y DESCONTAMINACIÓN

# 4.500

PROMEDIO DE VEHÍCULOS PROCESADOS ANUALES

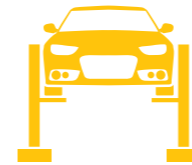
# 12.000

PROMEDIO DE AUTOPARTES DESARMADAS ANUALES

# 11.700

PROMEDIO DE STOCK DE AUTOPARTES PARA LA VENTA

## RECUPERO DE PIEZAS CON OBLEAS PARA LA VENTA



# 5.268

CANTIDAD DE AUTOPARTES DESARMADOS EN 2017



# 15.477

CANTIDAD DE PIEZAS RECUPERADAS



# 14.652

CANTIDAD DE PIEZAS VENDIDAS

## RESIDUOS NO ESPECIALES

SE PROCESARON



# 5.824.439

KG DE ACERO, EL CUAL ES FUNDIDO PARA SER MP DE FÁBRICAS DE ACERO



# 70.768

KG DE ALUMINIO



# 72.221

KG DE VIDRIOS, PLÁSTICOS, RADIADORES, GOMAESPUMA

SE CLASIFICAN, COMPACTAN Y SON DERIVADOS A EMPRESAS PARA SU RECICLAJE FINAL



# 61.240

KG DE NEUMÁTICOS, LOS CUALES SON MOLIDOS PARA OBTENER CAUCHO GRANULADO PARA LA FABRICACIÓN DE CÉSPED SINTÉTICO

## RESIDUOS ESPECIALES



# 42.200

KG DE BATERÍAS PROCESADAS, LAS CUALES SON FUNDIDAS PARA LA REALIZACIÓN DE LINGOTES DE PLOMO Y POLIPROPILENO MOLIDO



# 75.450

KG DE HIDROCARBUROS SON SEPARADOS EN EL LABORATORIO PARA REALIZAR SU DISPOSICIÓN FINAL

CESVIAUTO tiene como objetivo dar cumplimiento de la ley 25.761 "Desarmado de Automotores y Venta de Autopartes".

- > Reducción del robo/fraude mediante una gestión sustentable y transparente de la comercialización de repuestos usados - No permitir el uso de certificados de baja para justificación de robos.
- > Minimización de riesgos y de anticorrupción, en disposición final de residuos, acorde a nuestra política ambiental.
- > Contar con una trazabilidad de piezas.
- > Control documental y legal de la baja del vehículo (seguimiento de los vehículos desde su inicio hasta su baja)
- > Reducir costos en la siniestralidad (ingreso por rentabilidad, reducción de riesgos legales, reducción de robo y fraude, etc).



## CONTACTO CON NUESTROS CONSUMIDORES INFORMACIÓN A NUESTRO GRUPO DE INTERÉS

### ¿Con qué habilitaciones cuenta CESVIAUTO?

Está habilitado para funcionar como desarmadero de automotores dados de baja; comercialización de repuestos usados; transporte de repuestos usados de automotores; y almacenamiento de repuestos usados de automotores.

### ¿Qué tipo de repuestos comercializan, cuáles no comercializan y por qué?

Todos aquellos que permite la Ley. Son 38 piezas en total -debidamente identificados con las obleas del RUDAC- entre las que se encuentran motores, cajas de cambios, puertas, portón y capot. No se comercializan

las piezas que hacen a la seguridad, porque pueden comprometer el funcionamiento del vehículo y poner en riesgo la vida de los ocupantes. El 100 % de las piezas cuenta con las obleas RUDAC, de forma tal de garantizar su origen y situación, tanto para la compañía de seguros que aportó el vehículo, como para el cliente que la adquirió.

### ¿Cuáles son las piezas de seguridad que no se pueden vender?

Piezas que pueden afectar la protección que brinda el automotor, como por ejemplo el airbag, cinturones de seguridad, aquellas relacionadas al sistema de frenos, suspensiones, ópticas, faros, butacas, neumáticos.

## MEDIOAMBIENTE

Durante el 2017, los vehículos ingresados provienen en su totalidad de siniestros calificados como destrucción total de las siguientes compañías de seguros:

Rivadavia

Sancor

QBE

Mapfre

San Cristóbal

Río Uruguay

SURA

La Segunda

El Progreso Seguros

La Equitativa

## BAJA DE VEHÍCULOS

### TIPOS DE BAJAS

#### Formulario 04

Cualquier vehículo dado de baja con este formulario implica que el vehículo deberá ser enviado directamente a compactar, no teniendo la posibilidad de poder comercializar ningún tipo de repuesto.

Según Digesto de Normas Técnico Registrales del Registro Nacional de la Propiedad del Automotor

#### Formulario 04D

La baja de un vehículo con este formulario le otorga al desarmadero interviniente la autorización correspondiente para poder comercializar las autopartes habilitadas que éste considere recuperable.

Según Digesto de Normas Técnico Registrales del Registro Nacional de la Propiedad del Automotor – Ley 25.761 Decreto Reglamentario 744/04.-Disposicion 377/17

#### Solicitud de 4D

- > Solicitud de confección por dominio.
- > Cinco (5) fotos.
- > Informe histórico.
- > Título o Informe de Dominio.

Solicitud de confección por dominio vía WEB: [www.cesviauto.com.ar](http://www.cesviauto.com.ar)  
En este módulo los campos deberán completarse con los datos del vehículo, los cuales se reflejan en el título de automotor.

#### Las 5 fotos deben ser:

- > Ambos laterales completos (a)
  - > Frente y trasera con las chapas patentes (b)
  - > Motor (c)
- En el caso de que el motor se encuentre fuera de la unidad se deberá obtener una foto junto a la misma. Realizar el mismo proceso para puertas, paragolpes, etc.

## ENVIO DE DOCUMENTACIÓN

Es importante que el titular o el gestor verifique la documentación al momento del retiro del registro seccional o bien una vez recepcionada por la compañía los siguientes datos: El Certificado de Baja y Desarme debe ser impreso en el documento proporcionado por ACARA a los registros seccionales.

Cotejar la firma y sello del encargado del Registro seccional en el mencionado y número de 04D del mismo y Numero de Certificado de Desarme.

Las obleas por pieza recuperada son (3) tres. Importante: cuidar y guardar las mismas ya que los números en los stickers son sensibles a ser borrados.

Tener en cuenta que, si existen condominios, remitir el total de los 04D a CESVI.

En el caso de extravío parcial o total de la documentación de la baja (04D, Certificado de Baja y Desarme, obleas), el titular deberá realizar la denuncia en el RNP (Registro Nacional de las Personas) y dirigirse al registro del automotor para que sean restituidas.

Una de las obleas debe pegarla el registro en el Certificado de Baja y Desarme.

El desarmadero pega la oblea de mayor tamaño en la pieza.

La restante es enviada por CESVI al registro para habilitar las piezas.

# 43.700

VEHÍCULOS PROCESADOS DESDE  
COMIENZO DE ACTIVIDADES

### Disposición 377/2017

Viendo la modificación al digesto técnico registral en referencia al trámite de "Baja con Recupero de Piezas" mediante la Disposición 377/17, nos vimos obligados a acelerar la metodología de trabajo. Por tanto y en cuanto nuestra sinergia ha sido modificada.

Esta dispone que, en el período de 150 días corridos a partir de la fecha de la baja registral se cumplan las tareas operativas y administrativas con el fin de habilitar las piezas a comercializar.

Hoy la documentación y la unidad debe estar en CESVI en el periodo, como máximo, de los 90 días corridos desde la fecha de baja registral para tener éxito en la gestión. Caso contrario toda la gestión resulta nula, es decir, la unidad completa será descontaminada para disponer finalmente de los restos. Dando tratamiento similar a la baja ST04C.



## TRATAMIENTO DE RESIDUOS Y RECUPERO DE PIEZAS

Recupero de Piezas

Residuos No Especiales

Residuos Especiales

Recupero de Piezas-Piezas con Obleas para la venta

## IMPACTO MEDIOAMBIENTAL

Unos de los avances que se realizaron en el 2017 fue la habilitación municipal de CESVIAUTO como industria.

Se formó un comité integrado por una Ingeniera en Medio Ambiente, un Ingeniero en Seguridad e Higiene, el Gerente de CESVIAUTO, Jefe de Mantenimiento y la gestora de CESVI.

Con toda la información de CESVIAUTO, relevamientos de tareas y procedimientos de trabajo, se realizó una acción en conjunto con el área de legales de MAPFRE y nuestra área de Administración para alcanzar la habilitación.

El estudio de impacto medioambiental se realizó para presentar al Organismo Provincial de Desarrollo Sustentable y así lograr la categoría de industria, la cual se encuentra orientada por nuestro desempeño y por los residuos generados.

Para la realización de dicho estudio se contrató a una consultora externa, Estudio Ecoline, para alcanzar objetividad y encontrar oportunidades de mejora en base a la responsabilidad social empresaria y nuestro desarrollo sustentable.

## PLANES DE ACCIÓN A LOS QUE NOS COMPROMETEMOS PARA EL 2018 + PLAN ESTRATÉGICO DE CESVIAUTO

**Contribuyendo al proceso de reciclado, el área de Sistemas se encuentra trabajando de la siguiente forma con los proveedores de disposición final de CESVIAUTO:**

Durante el año 2017 comenzamos a darle un tratamiento diferenciado a los residuos de los insumos de impresión teniendo como objetivo el cuidado del medioambiente.

Esta metodología de trabajo estuvo orientada, básicamente, a los cartuchos de tóner agotados, que oportunamente se recargaban y luego, por el tipo de modelo, ya no lo podíamos hacer.

Con el paso del tiempo comenzamos a acumular gran cantidad de este material, ya que no queríamos descartarlo como un residuo común.

Contactamos a SERVIECO SERVICIOS ECOLOGICOS S.A., quien ya era proveedor de la empresa, y realizamos con ellos el retiro y disposición final de este tipo de residuos.



**COMUNICACIÓN  
DE PROGRESO 2017**  
PROCESO DE  
RESPONSABILIDAD  
EMPRESARIA

