

---

Comunicación  
de progreso

2018

PROCESO DE  
RESPONSABILIDAD  
EMPRESARIA



---

# Comunicación de progreso

# 2018

PROCESO DE  
RESPONSABILIDAD  
EMPRESARIA

# Reporte de Sustentabilidad

Basado en:

- Iso 26000
- Pacto mundial 10 principios
- Objetivos de desarrollo sostenible

# Índice

01

## EL GOBIERNO DE LA EMPRESA

- 18 -Perfil y alcance de la empresa
- 19 -Nuestro respaldo
- 20 -Entrevista
- 21 -Nuestros principios
- 22 -Presencia de CESVI en la región
  - Desarrollo de la sustentabilidad
  - Contribución de cesvi argentina a la agenda
  - Llegar a la comunidad para dar a conocer los ods - Programa de voluntariado
- 25 -Directorio 2018
  - Comité técnico 2018
- 26 -Organigrama

02

## PRÁCTICAS JUSTAS DEL NEGOCIO

- 30 -Balance económico
- 31 -Nuestra estrategia de responsabilidad social y corporativa
  - Coordinación del área de responsabilidad social empresaria
  - Funcionamiento del área de responsabilidad social
- 32 -Estado del campo de aplicación del negocio
  - Nuestra cadena de valor
- 33 -Procesos
- 34 -Relación con nuestros grupos de interés
- 35 -Grupos de interés priorizados
  - Aspectos materiales identificados y priorizados

03

## PRÁCTICAS LABORALES

- 38 -CESVI con vos
- 39 -Distribución organizativa puesto y sexo
- 40 -Capacitación para el desarrollo del personal
  - Actividades realizadas
- 41 -Formación
- 42 -Beneficios
- 43 -Movilidad interna
  - Gestión de desempeño
  - Gestión de talento
- 44 -Prevención en riesgos laborales
  - Capacitaciones en materia de seguridad e higiene
  - Actividades sociales año 2018
- 46 -Comunicación
  - Clima organizacional
- 47 -Selección
- 48 -Comité de ética y conducta
  - Representación legal de los trabajadores
- 49 -Esta vez vení con quien vos quieras

04

## COMPROMISOS CON NUESTROS CLIENTES

- 52 -ASUNTOS DE CONSUMIDORES
- 52 -Mercado asegurador
- 56 -Mercado reparador
- 57 -Educación vial
- 58 -Seguridad vial
- 60 -Servicios internacionales
- 62 -Talleres homologados y certificados
- 63 -XIV Jornada regional de talleres
- 64 -Compromisos con nuestros clientes
- 66 -Acción para promover la venta digital
- 68 -responsabilidad por los productos y servicios
- 69 -Protección y privacidad de los datos de los asegurados
- 70 -Acciones para niños y jóvenes
  - Actividades de voluntariado

05

## PROMOCIÓN A LOS DERECHOS HUMANOS

- 74 -Promoción a los derechos humanos
- 76 -Jóvenes sustentables en el tránsito

06

## PARTICIPACIÓN Y SEGURIDAD CON NUESTRAS COMUNIDADES

- 86 -Participación y desarrollo de nuestra comunidad
- 87 -Eventos en los que participamos y acciones realizadas

07

## CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

- 96 -¿Qué es CESVIAUTO?
- 97 -Materiales reciclados
- 98 -Proceso baja de vehículo
- 100 -Proceso de reciclado de un vehículo
- 102 -Contacto con nuestros consumidores
- 102 -Consumos de electricidad

---

**EL CAMINO  
HACIA LA  
SUSTENTABILIDAD**



- 11** - Carta del Gerente General
- 12** - Compromiso de CESVI ARGENTINA con la agenda global 2020
  - Nuestro aporte a los objetivos de desarrollo sostenible

# Carta del Gerente General

## Compromiso 2030

Estimado lector/a

Tengo el agrado de presentarles en esta oportunidad el 3er Reporte de responsabilidad social de CESVI ARGENTINA donde rendimos cuenta de nuestro desempeño económico, social y ambiental durante el año 2018.

Comenzar a transitar hacia un modelo de negocio "sustentable" es un gran desafío que nos hemos propuesto como empresa desde la adhesión al Pacto Global en el 2015, contar desde este año con un marco referencial que nos identifique y guíe en nuestro accionar como nuestra propia Política de Responsabilidad social Corporativa en el 2017 fue clave para poder desarrollarlo.

Así aseguramos la continuidad de nuestras operaciones y procesos internos en cada uno de nuestros productos con una visión de largo plazo y generando "valor" para todos los grupos de interés que se vinculan en forma directa e indirecta con los productos de CESVI ARGENTINA. No hay una única fórmula para poder hacerlo, sino que año a año lo estamos planificando de forma estratégica, es por ello que se ha desarrollado y creado nuestro Comité de Responsabilidad Social, de manera integral y transversal a las áreas que lo integran.

Quiero agradecer por este medio a nuestros colaboradores, que sin dudas son nuestro puntal clave para lograrlo. Trabajamos en la innovación, comprendiendo el contexto presente y con una visión de largo plazo, convencidos de que gestionando el modelo de negocio bajo este nuevo enfoque facilitará el acceso a nuevos mercados y en la contribución a los Objetivos de Desarrollo sostenibles propuestos por Naciones Unidas a la agenda 2030.

De esta forma, creemos que nos permitirá mejorar los costos y productividad e impactará positivamente, no sólo en el valor de la marca y la reputación, sino también en el compromiso y fortalecimiento de nuestro capital humano y comunidad en general con la que nos encontramos presente con el accionar del equipo de Voluntariado.

Hoy queremos compartir con ustedes nuestros avances, los destacados de nuestra gestión y nuestros desafíos. Sabemos que tenemos mucho por trabajar y mejorar, y hacia allí vamos. Los invitamos a recorrer los contenidos del Reporte proponiéndonos mejorar y responder a sus expectativas en forma responsable y transparente.



Marcelo O. Aiello

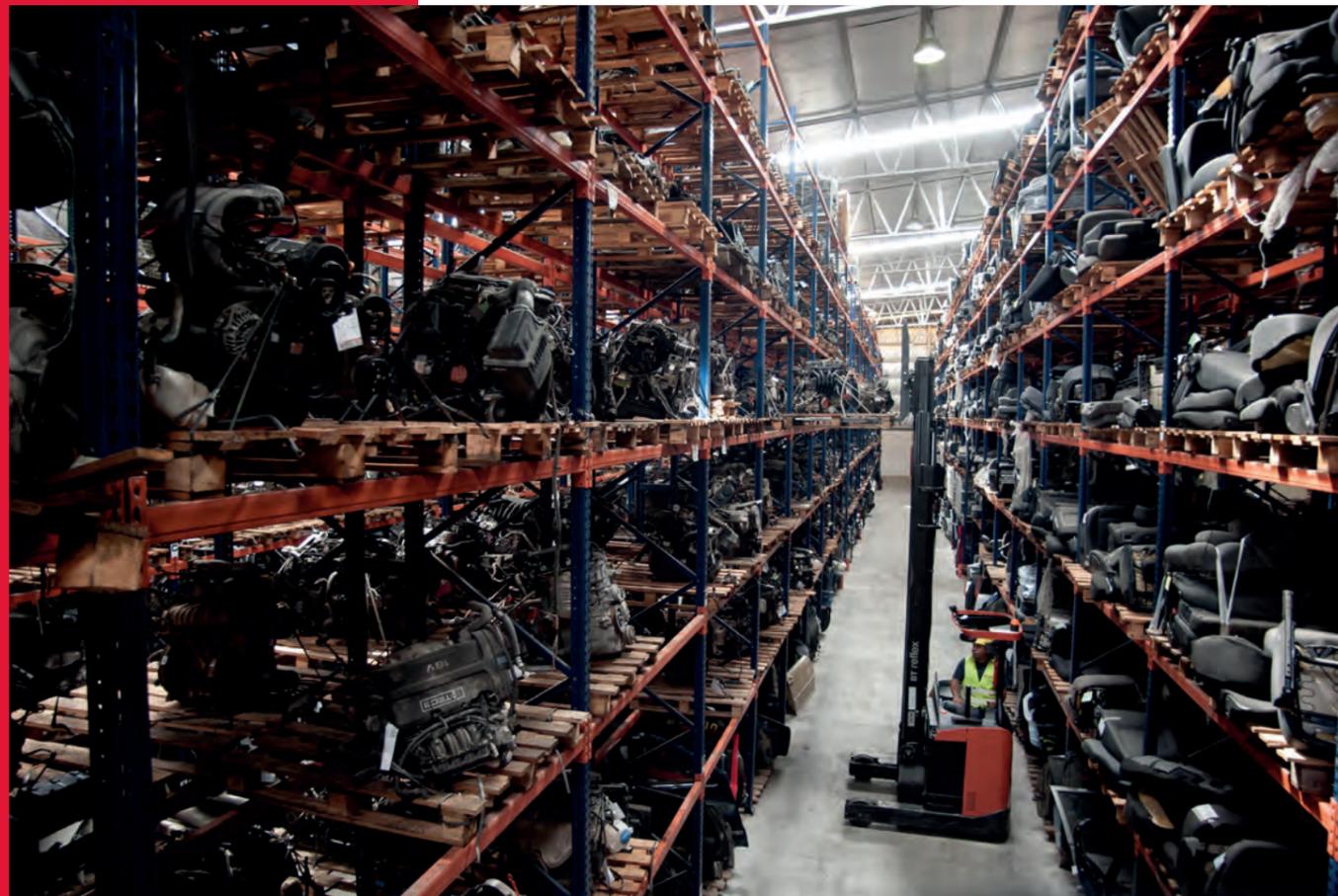
-----  
Gerente General

## Compromiso de CESVI ARGENTINA con la agenda global 2030

En septiembre de 2015, surgieron los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que definieron prioridades concretas y una Agenda Mundial para el año 2030, que determinan claramente el mundo que queremos.

CESVI ARGENTINA se ha comprometido a participar activamente con estos objetivos mundiales es por ello que, durante el 2018, se siguió trabajando en lo que respecta a Derechos Humanos y a Seguridad Vial, siendo estratégico en nuestra Misión y Visión.

Estamos convencidos que podemos contribuir al alcance de las Metas 2030 y asistir a las urgencias globales.



## Nuestro aporte a los objetivos de desarrollo sostenible

### 17 - Alianzas para lograr los objetivos

- Compromiso con nuestra cadena de valor.
- Diálogo e involucramiento con nuestros distintos grupos de interés.
- Transparencia, objetividad y ética. Desarrollo del Comité de Ética.
- Ética y transparencia en la gestión del negocio, desarrollo de sistemas y alianzas con compañías de seguro para combatir la corrupción.
- Gestión responsable de proveedores y clientes (internos y externos).

### 15 - Vida de ecosistemas terrestres

- Inversiones con criterios sostenibles, desarrollo de canales de venta por e-commerce CESVIAUTO.
- Uso sostenible de los recursos y energía.
- Creación de una Política de medioambiente
- Capacitación en medioambiente.

### 12 - Producción y consumo responsables

- Diálogo e involucramiento con los grupos de interés.
- Transparencia y claridad en la comunicación de productos y servicios a través de nuestros distintos canales de venta.
- Ética y transparencia en la gestión del negocio.
- Reciclado en el recupero de las piezas de los vehículos que ingresan preservando el medio ambiente y el cuidado de las personas.



## 1 - Fin de la pobreza

- Solidez financiera.
- Compromiso con la reducción de la siniestralidad y mortalidad en nuestro país mediante acciones, campañas, publicaciones, capacitaciones, programa de televisión referido a educación vial y seguridad vial.
- Dar respuesta a nuestras compañías socias.
- Comité de riesgo de trabajo: capacitaciones a los empleados y actualizaciones de leyes para su cumplimiento e implementación.
- Innovación en el desarrollo de los productos y servicios para estar a la altura de lo que nos demandan nuestros grupos de interés.
- Seguridad vial, reconstrucciones de siniestros viales, durante el 2018 se investigaron 144 siniestros con consecuencias graves; además participamos, a pedido de la Justicia, como peritos de oficio en varias causas judiciales.
- Mapeos de rutas y análisis de riesgos viales: se recorrieron 2.600 km.
- Trabajos de investigación: medición de velocidad en autopistas, relevamiento de uso de sillas de seguridad para niños, comparativa de velocidad en rutas de Neuquén.
- Plan de Ordenamiento y Saneamiento Vial: Concepción del Uruguay, provincia de Entre Ríos (uso del cinturón de seguridad y prioridad de paso). Plan de Ordenamiento Vial: San Francisco, Córdoba.

## 4 - Educación de calidad

- San Francisco, Córdoba: capacitaciones para adolescentes, docentes, periodistas y cursos de manejo para la Policía de Entre Ríos.
- Se capacitaron en seguridad vial 5.628 personas a lo largo de 467 cursos.
- Se brindó educación vial a 5.528 adolescentes a través de 29 cursos.
- Recursos humanos: se dictaron 46 cursos destinados a todos los empleados de la empresa fomentando la formación, actualización y profesionalización.
- Mercado asegurador: se brindaron 29 cursos de 18 temáticas distintas a 355 personas.
- Mercado reparador: se dieron 53 cursos de 12 temáticas distintas referentes a las áreas de Carrocería, Pintura, Mecánica y Peritación y participaron 119 personas

- Servicios internacionales: capacitaciones en: Chile, Paraguay, Perú y Uruguay a 159 participantes (mercado asegurador y reparador).
- En Uruguay, Perú y Paraguay se implementó el curso de Homologación de Peritos.

## 8 - Trabajo decente y crecimiento económico

- Inversiones con criterios sostenibles.
- Alianza y compromiso con el canal de ventas por internet (CESVIAUTO)
- Prevención para la salud y seguridad de empleados (primeros auxilios y RCP)
- Prevención del fraude: mediante el sistema integrado SOFÍA se procesan y recibe información de 33 compañías de seguro. De este modo, se contribuye a la ética y transparencia de los productos y servicios en la gestión de nuestro negocio y en el de nuestras compañías socias y no socias.
- Desarrollo profesional de cada uno de nuestros empleados en pos de su crecimiento de carrera interna dentro de la empresa.
- Seguridad y salud de los empleados, mediante la alianza con nuestra ART y obra social.
- Diversidad e igualdad de oportunidades, trabajando a través del Programa de Voluntariado con la detección de riesgos y necesidades de nuestra comunidad y grupo de influencia.

## 10 - Reducción de las desigualdades

- Inclusión de grupos vulnerables, a través del trabajo que se realiza con el Programa de Voluntariado, teniendo como ejes de acción: niñez y salud, adultos mayores, discapacidad, medioambiente.
- Durante el 2018 llegamos a 640 personas a través de 9 acciones distintas y con la colaboración de 33 voluntarios. ¿Nuestra estrategia? llegar a los adultos mayores como grupo vulnerable.

Estamos convencidos que podemos contribuir al alcance de las Metas 2030 y asistir a las urgencias globales.

Investigamos

144

siniestros

Capacitamos

5528

adolescentes



# 01

## GOBIERNO DE LA EMPRESA



- 18 - Perfil y alcance de la empresa
- 19 - Nuestro respaldo
- 20 - Entrevista
- 21 - Nuestros principios
- 22 - Presencia de CESVI en la región
  - Desarrollo de la sustentabilidad
  - Contribución de cesvi argentina a la agenda
  - Llegar a la comunidad para dar a conocer los ods-programa de voluntariado
- 25 - Directorio 2018
  - Comité técnico 2018
- 26 - Organigrama

## Gobierno de la empresa

### Perfil y alcance de la empresa

Nuestra aspiración en sustentabilidad es colaborar y aportar con la Agenda 2030, manteniendo diálogo con nuestros grupos de interés, construyendo alianzas y estrategias sustentables en nuestros procesos, productos y servicios.

## Nuestro respaldo

CESVI ARGENTINA es una empresa dedicada a la experimentación, formación e investigación aplicada como aporte a la modernización del sector asegurador y reparador del automóvil, contribuyendo al desarrollo de la industria automotriz y de la seguridad vial de la República Argentina, algo único en el país.

CESVI ARGENTINIA es miembro, desde junio de 2017, de la Comisión Directiva de LatinN-CAP, en representación de las aseguradoras y organizaciones afines en la región, dando respuesta y contribuyendo a los ODS.

En septiembre de 2018 participamos del RCAR en Madrid con una presentación cuyo objetivo fue verificar la reducción de la temperatura en el habitáculo y el análisis de las alteraciones en la transmisión luminosa, sensibilidad al contraste de los vidrios polarizados y, cómo esto afecta a la conducción.



## ENTREVISTA



**Ingeniero Marcelo Oscar Aiello**  
Gerente General  
CESVI ARGENTINA

### Tras cuatro años de adhesión Pacto Mundial, ¿cómo aporta CESVI a la agenda de las Naciones Unidas?

Desde su lanzamiento en el año 1997, CESVI tuvo un gran compromiso con aspectos que de alguna u otra manera estaban vinculados con los principios del Pacto, de ahí que una vez que adherimos a él no fue tan drástico el cambio que tuvimos que imprimirle a la organización. El enfoque estaba en la esencia de nuestro centro, pero la adhesión al Pacto Global nos ayudó a ordenar las acciones y a mejorar. La lucha contra el fraude, el centro de reciclado o las acciones en seguridad vial, por nombrar algunas de las áreas de negocio de productos, con un claro enfoque hacia la Agenda de las Naciones Unidas.

### Dentro de su estrategia de negocio, ¿considera importante el compromiso de CESVI respecto a los Objetivos de desarrollo sostenible?

Por supuesto, como todas las empresas consideramos que debemos contribuir y aportar a este objetivo de Naciones Unidas. Entre todas somos el aporte y cambio de modelo de gestión para contribuir al planeta que queremos y desde CESVI nos sentimos absolutamente integrados con este compromiso.

### ¿Cuál es su expectativa y compromiso de mejora para el próximo año en relación a los ODS?

La idea es seguir ampliando y profundizando aún más en el compromiso con los objetivos sostenibles. Por otra parte, pensamos seguir desarrollando productos y servicios donde la contribución del medioambiente sea parte de su ADN, y como siempre, trabajar en la prevención para lograr a futuro un tránsito más seguro.

## 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

## Presencia de CESVI en la región



## Desarrollo a la sustentabilidad

En 2015 hemos adherido al Pacto Mundial convencidos que, desde nuestra misión y visión como empresa -reducir la elevada tasa de siniestralidad-, y como centro de experimentación, desarmadero legal y expertos en seguridad vial podemos aportar e invitar a otros a seguirnos.

Trabajamos, desde todas las áreas y operaciones de la empresa, en pos de la innovación en materia de derechos humanos, medio ambiente, anticorrupción y en lo económico, desde la sustentabilidad.

Nuestro objetivo es contribuir con el objetivo de Desarrollo sostenible "Preservar la vida", sin dejar de lado el cumplimiento de metas mundiales RCAR y LatinNCAP como grupo de pertenencia e influencia.

La prevención de siniestros viales y el cuidado del medioambiente es hoy el núcleo de nuestra gestión de sustentabilidad. Tenemos grandes expectativas puestas en esta iniciativa, fijándonos una agenda a alcanzar 2019 - 2021 con la futura certificación ISO 14.001, en materia de medioambiente que atravesará todo el desarrollo de la compañía.

## Contribución de CESVI ARGENTINA a la agenda 2030

**1-**Comprender los ODS y realizar un análisis de situación de cada uno. Esto se realizó en una capacitación dirigida al personal de la alta dirección, en el cual se estableció un intercambio de ideas, debate y diálogo de cómo se contribuye a los mismos y, luego, realizamos la detección de ellos.

**2-**Se definieron prioridades, tales como: contribuir a la reducción de los siniestros viales, dar respuesta a las compañías socias (sistemas de peritación) y a nuestro grupo de interés.

**3-**Seguir trabajando en pos de una política de medioambiente, estableciendo un plan de sistema de gestión de trabajo 14.004.

## Llegar a la comunidad para dar a conocer los ods - programa de voluntariado

Durante el 2018 tuvimos como eje de trabajo a los adultos mayores pues apostamos que, en todos los desarrollos y etapas de la vida, el ser humano sigue aprendiendo y desde CESVI la contribución que podemos realizar con nuestro grupo de voluntarios es a través de charlas, visitando hogares de ancianos, con donaciones de ropa, entre otras actividades.

El enriquecimiento fue muy grande, pues no solo los abuelos tuvieron una participación directa en las actividades, sino que desde los Voluntarios pudimos destacar habilidades distintas a la que desarrollan todos los días en sus puestos de trabajo, como así también darle participación directa al grupo familiar de nuestros colaboradores.



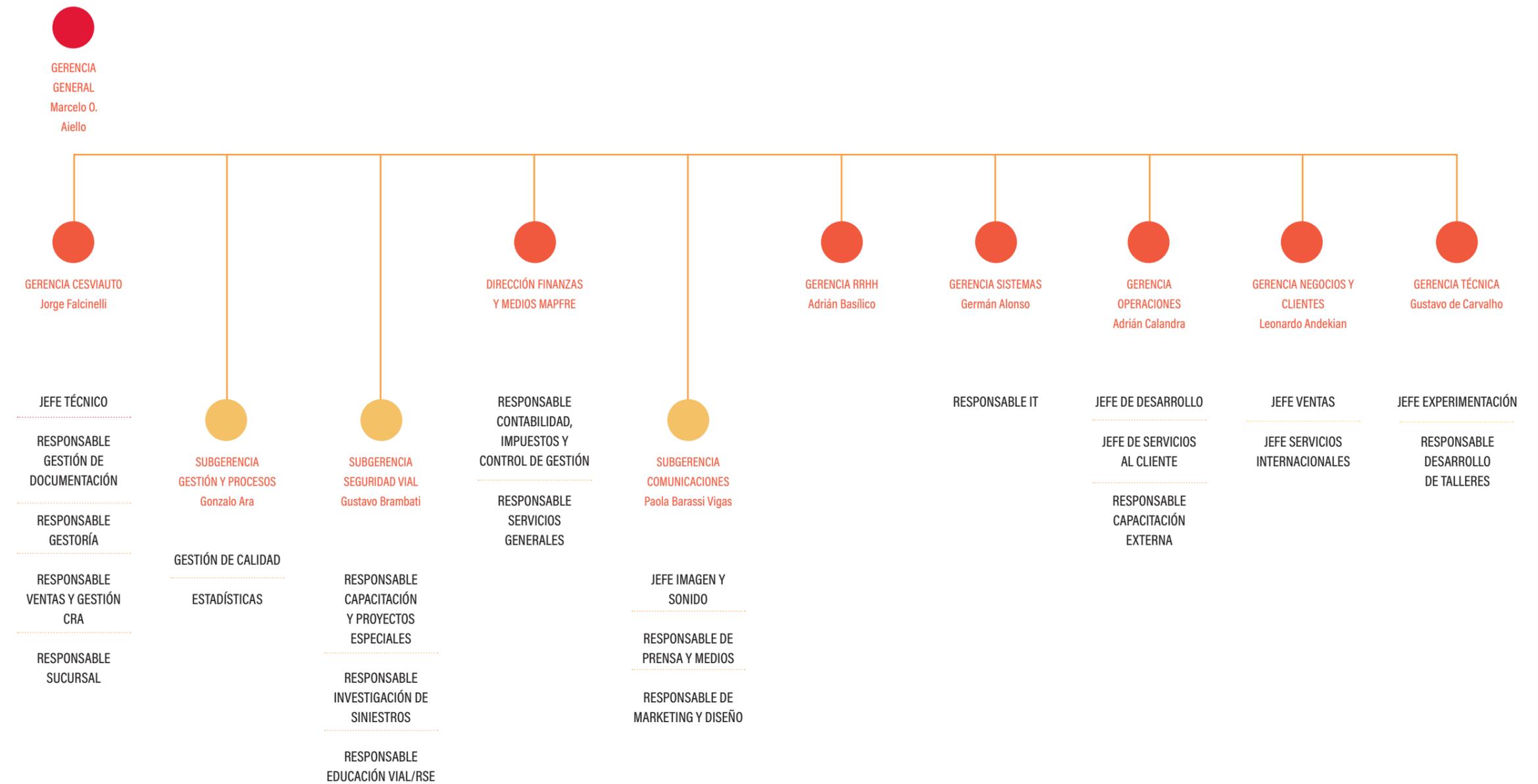
## DIRECTORIO 2018

COMPAÑÍA	DIRECTOR	DIRECTOR SUPLENTE
Mapfre Argentina Seguros	Salvador Rueda Ruiz (Presidente)	Alejandro Marcelo Miranda
	Francisco Finn	Marcelo Oscar Aiello
Río Uruguay Cooperativa de Seguros Limitada	Juan Carlos Lucio Godoy	Pedro Francisco Mas
Seguros Sura (RSA)	Federico Gastón Maderal	Jorge Luis Valencia
San Cristóbal Sociedad Mutual de Seguros Generales	Vanesa Susana Rocca	Gonzalo Arribas
Zurich	Sebastián Otero	Anabella Olga Barbieri
Seguros Bernardino Rivadavia Cooperativa Limitada	Rosana Laura Ibarrart	Gustavo Néstor Manilla
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 2018

NOMBRE	COMPAÑÍA
Omar Fazzi	La Segunda
Sergio Galilea	La Segunda
Jorge Nietzel	Mapfre
Carolina Rodríguez	Mapfre
Anabella Barbieri	Zurich
Marcelo Vicharelli	Zurich
Gustavo Manilla	Rivadavia
Maximiliano Moro	Rivadavia
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
Leonardo De Pierro	Sura

# ORGANIGRAMA



# 02

## PRÁCTICAS JUSTAS DEL NEGOCIO



- 30 - Balance económico
- 31 - Nuestra estrategia de responsabilidad social y corporativa
  - Coordinación del área de responsabilidad social empresarial
- 32 - Funcionamiento del área de responsabilidad social
  - Estado del campo de aplicación del negocio
- 33 - Nuestra cadena de valor
- 34 - Procesos
- 35 - Relación con nuestros grupos de interés
  - Grupos de interés priorizados
  - Aspectos materiales identificados y priorizados

## BALANCE ECONÓMICO

Estado de situación patrimonial al 31 de diciembre de 2018 comparativo con el ejercicio anterior (en moneda constante-pesos).

ACTIVO	31/12/2018	31/12/2017
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		
Caja y bancos (Nota 3.1)	37.741.789	5.845.251
Inversiones (Anexo III y Nota 2.3.5)	230.100.934	239.217.225
Créditos por ventas (Nota 3.2)	55.494.775	49.439.488
Otros créditos (Nota 3.3.1)	2.528.235	4.384.279
Bienes de cambio (Notas 2.3.6 y 3.4)	30.392.309	28.863.304
<b>Total del activo corriente</b>	<b>356.258.042</b>	<b>327.749.547</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		
Otros créditos (Nota 3.3.2)	147.200	166.985
Bienes de uso (Anexo I y Nota 2.3.7)	95.930.104	100.141.182
Otros activos (Anexo II y Nota 2.3.9)	1.954.285	2.168.797
<b>Total del activo no corriente</b>	<b>98.031.589</b>	<b>102.476.964</b>
<b>PASIVO</b>		
<b>PASIVO CORRIENTE</b>		
Deudas		
Comerciales (Nota 3.5)	19.534.544	18.164.578
Remuneraciones y cargas sociales (Nota 3.6)	32.341.409	37.591.363
Cargas fiscales (Nota 3.7.1)	18.676.564	24.985.836
Anticipos de clientes (Nota 3.8)	81.043	517.397
<b>Total de deudas y del pasivo corriente</b>	<b>70.633.560</b>	<b>81.259.174</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>		
Deudas		
Cargas fiscales (Nota 3.7.2)	15.725.537	14.055.202
<b>Total de deudas</b>	<b>15.725.537</b>	<b>14.055.202</b>
Previsiones (Nota 2.3.10 y Anexo IV)	12.420.945	13.136.862
<b>Total del pasivo no corriente</b>	<b>28.164.482</b>	<b>27.192.064</b>
<b>Total del pasivo</b>	<b>98.780.042</b>	<b>108.451.238</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b>		
<b>Total</b>	<b>454.289.631</b>	<b>430.226.511</b>

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

Véase nuestro informe de fecha: 5 de junio de 2019.

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

**Vanesa D. Colombo**  
Directora  
CONTADORA PÚBLICA (UBA)  
CPCECABA T° 283 F° 191

**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, y 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.

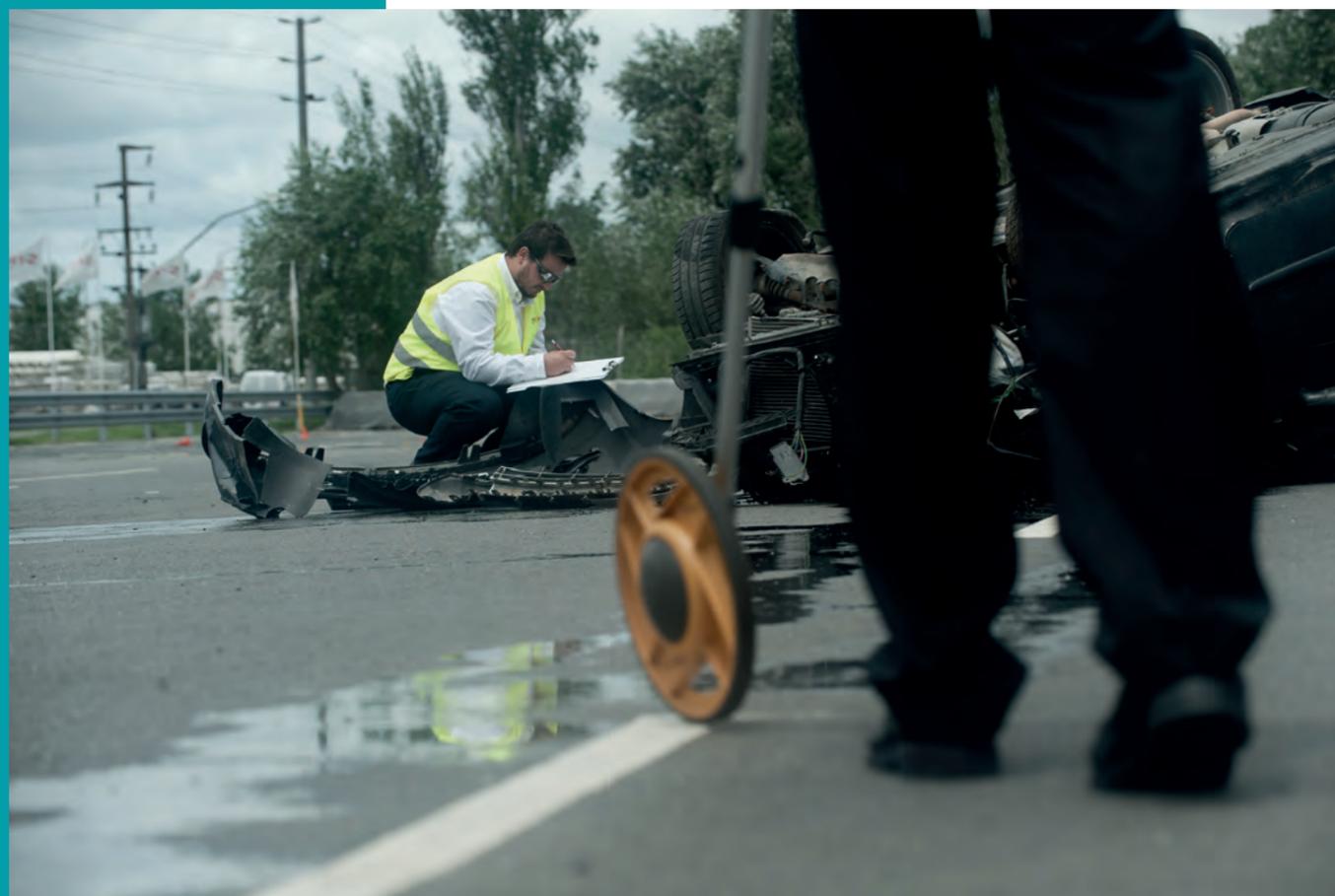
## Estado del campo de aplicación del negocio

El campo de aplicación del negocio de CESVI ARGENTINA abarca las distintas actividades desarrolladas en el centro.

## Nuestra cadena de valor

En 2015 hemos adherido al Pacto Mundial. El proceso de prestación de nuestros servicios comienza cuando el cliente (individuos, empresas, mercado reparador, asegurador, etc) expresa su voluntad de tener relación con nosotros como empresa.

En esta cadena de valor participan una amplia cantidad de actores: proveedores, clientes, socias, que son un eslabón imprescindible en nuestra gestión y desarrollo sostenible.



## PROCESOS

Actividades de capacitación para el mercado asegurador, reparador y de seguridad vial.

Actividades preventivas y programas de educación vial.

Mapeos de rutas y análisis de riesgos viales.

Reconstrucción de siniestros de tránsito.

Certificación de dispositivos electrónicos.

Pericias técnicas y ensayos materiales.

Informes e investigaciones técnicas.

Homologación y certificación de talleres de reparación.

Clasificación de vehículos y conformación de flotas

Análisis vehiculares.

Análisis de reparabilidad de automóviles

Impacto de vehículos a baja velocidad.

Confecciones de baremos.

Medios de comunicación: revista Crash Test, Crash Test TV, redes sociales.

Producciones de video y fotografía.

Comercialización de softwares: ORION, SOFIA, CLEAS, CESVIMED.

Desarme procesamiento y comercialización de autopartes usadas: CESVIAUTO.

## 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.

### 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 sostenibilidad 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.

### GRUPOS DE INTERÉS (INTERNOS) PRIORIZADOS



Empleados y sus familias



Accionistas



Clientes



Proveedores



Órgano de gobierno CESVI

### ASPECTOS MATERIALES IDENTIFICADOS Y PRIORIZADOS

Salario, capacitación y seguridad social.

Resultado económico, cumplimiento normativo, gestión ambiental y social (responsable).

Innovación (soluciones innovadoras), hoy siendo identificada como una oportunidad de mejora.

Desarrollo de proveedores.

Soluciones técnicas para el negocio.



# 03

## PRÁCTICAS LABORALES



- 38 - CESVI con vos
- 39 - Distribución organizativa puesto y sexo
- 40 - Capacitación para el desarrollo del personal
  - Actividades realizadas
- 41 - Formación
- 42 - Beneficios
- 43 - Movilidad interna
  - Gestión de desempeño
  - Gestión de talento
- 44 - Prevención en riesgos laborales
  - Capacitaciones en materia de seguridad e higiene
  - Actividades sociales año 2018
- 46 - Comunicación
  - Clima organizacional
- 47 - Selección
- 48 - Comité de ética y conducta
  - Representación legal de los trabajadores
- 49 - Esta vez vení con quien vos quieras

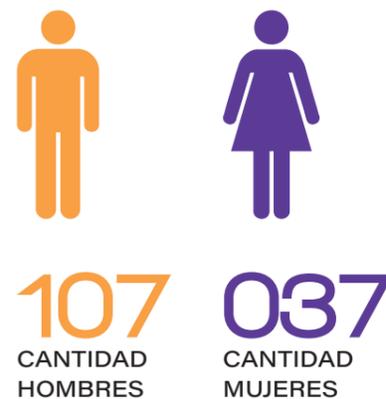
PRÁCTICAS  
LABORALES

### CESVI con vos

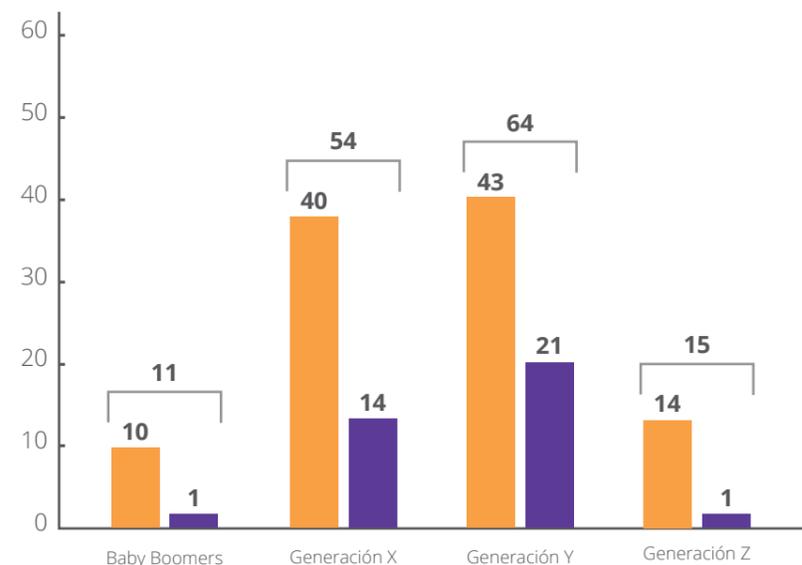
Trabajar bajo condiciones dignas para CESVI es fundamental, pues buscamos un ambiente en el cual prevalezca el trabajo en equipo, la cooperación, el trabajo estable, la igualdad entre los colaboradores, la inclusión, la protección a los derechos básicos y el diálogo con los líderes de los trabajadores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



### DISTRIBUCIÓN ORGANIZATIVA PUESTO Y SEXO



		
DIRECCIÓN	09	01
JEFES MANDOS	14	08
TÉCNICOS	60	21
ADMINISTRATIVOS	24	7



**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

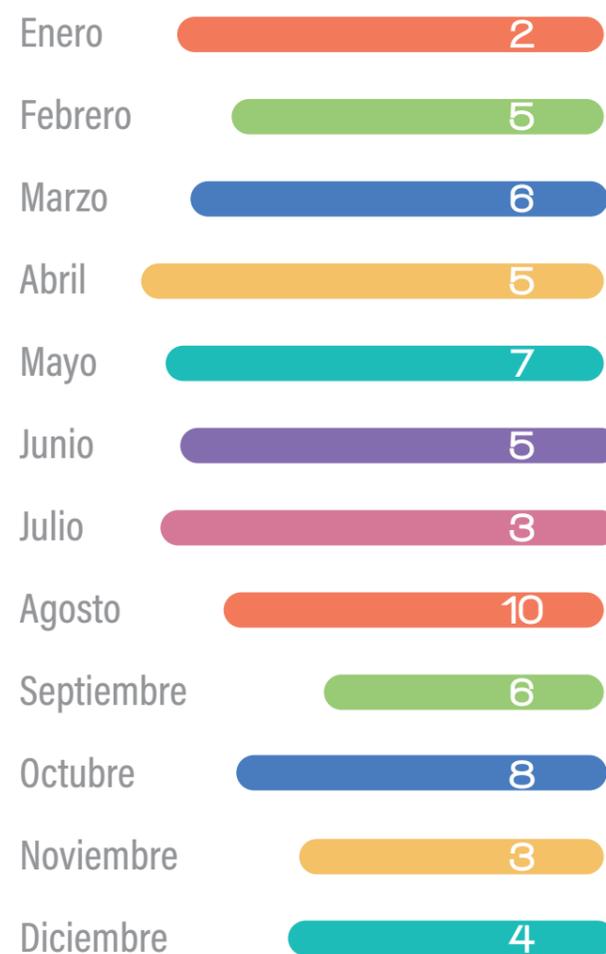


Datos actualizados a diciembre 2018.

## 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 y bienvenida)  
 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).

### Actividades realizadas



## FORMACIÓN

COSTE	
	 Pesos
ON-LINE	0
PRESENCIAL	365.526

POR MODALIDAD		
	 Asistencia	 Horas
PRESENCIAL	137	3.719,50
E-LEARNING	1	30
MIXTA	1	180

POR NATURALEZA DE CONTENIDOS		
	 Asistencia	 Horas
TÉCNICO	44	2.674
COMERCIAL	3	52
CORPORATIVO	92	1.204

POR CATEGORÍAS		
	 Asistencia	 Horas
DIRECTIVOS	9	141
JEFES Y MANDOS MEDIOS	18	437
TÉCNICOS	78	2954
ADMINISTRATIVOS	33	399

Datos actualizados a diciembre 2018.

Se invirtieron  
**\$ 365.526**  
 en capacitación  
 interna

TOTAL		
 Asistencia	 Horas	 Actividades
139	3.929,5	49



## Beneficios

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 de sus empleados.

BENEFICIOS	
Beneficios	Empleados
HORARIO LABORAL FLEXIBLE	118
COMEDOR SUBENSIONADO	144
DÍA DE CUMPLEAÑOS	144
BONO	144
BONO EXTRAORDINARIO	120
ANTICIPOS (3 POR AÑO)	144
PERMISOS RETRIBUIDOS Y NO RETRIBUIDOS	144
EXEDENCIAS POR MOTIVOS PERSONALES O ESTUDIOS	144

BENEFICIOS SOCIALES	
Beneficios	Empleados
BONIFICACIONES EN SEGURO DE SALUD	144
SISTEMAS DE PREVISIÓN SOCIAL / SEGURO DE VIDA	144
MEDICINA PRE PAGA PARA EL GRUPO FAMILIAR	144
BONIFICACIONES EN SEGUROS	144
CAJAS NAVIDEÑAS	144
PREMIO DE PERMANENCIA EN LA EMPRESA	144
AYUDA ESCOLAR PARA HIJOS	144
PREMIO A LA NATALIDAD	144

### 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 con motivo del cierre del año.

### Ofertas y descuentos para empleados:

En productos y en la contratación de servicios comercializados por CESVI ARGENTINA y otras entidades externas.

## Movilidad interna

En CESVI ARGENTINA contamos con un proceso de búsqueda interna mediante el cual los colaboradores pueden aplicar a posiciones vacantes que se encuentran publicadas, brindando posibilidades de desarrollo profesional a través de la movilidad interna.

## Gestion del desempeño

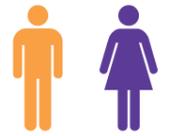
Se llevó a cabo el Proceso de Evaluación de Desempeño con una revisión de los resultados obtenidos para el período 2018, a partir de la cual se identificaron fortalezas y oportunidades de mejora y se desarrolló el diálogo entre jefes y colaboradores para implementar los planes de mejora.

### Objetivos de la evaluación de desempeño:

mejorar el desempeño del empleado en sus funciones, ayudar a determinar las necesidades de entrenamiento del empleado, establecer sus promociones a lo largo de su carrera, ofrecer incentivos salariales y fomentar la comunicación entre el empleado y el supervisor.

## Gestion del talento

La estrategia de RRHH en CESVI ARGENTINA está alineada en la gestión del talento, y por eso, realizamos acciones para atraer, desarrollar, motivar y retener a los empleados de la organización. Trabajamos en la planificación estratégica, logrando identificar los perfiles críticos para la organización y de esta forma, armar planes que contribuyan al desarrollo del talento interno para cubrir nuevos puestos vacantes. Así se generan 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 con respecto al clima organizacional y a la retención.



CAMBIOS JERÁRQUICOS

1 0

CAMBIOS FUNCIONALES

1 2

## COLABORADORES QUE RECIBEN EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

HOMBRES 74  
MUJERES 33

## DISTRIBUCIÓN POR SEXO

HOMBRES 69%  
MUJERES 31%

Datos actualizados a diciembre 2018.

## Prevención en riesgos laborales

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 EN MATERIA DE SEGURIDAD E HIGIENE



- Manejo Defensivo
- Inducción de Normas de Calidad
- Inducción de Normas de Seguridad & Higiene
- El uso de los EPP según tareas
- Inducción sobre el Programa A.I.R.B.A.G. de Honda Argentina
- El uso de los EPP según tareas
- Prevención en riesgos de mecánicos y trabajos de taller
- Ergonomía y posturas seguras en levantar y mover objetos
- Mantenimiento de Elevadores
- Curso de Bomba de Incendio
- Curso Anual de Autoelevadores
- Condiciones de riesgos en trabajo de corte de camiones
- Primeros Auxilios y RCP
- Uso del equipo del sistema de corte por plasma
- Riesgos en Oficinas
- Prácticas en el uso de extintores y mangueras de incendio
- Acciones en caso de emergencia
- Riesgos en el sector de descontaminación
- Técnicas de soldadura
- Taller de gestión ambiental responsable

### ACTIVIDADES SOCIALES REALIZADAS EN EL AÑO 2018



#### Esta vez vení con quien vos quieras

La empresa abre sus puertas para recibir a los familiares y amigos de sus empleados y que ellos puedan conocer el lugar de trabajo.

#### Nochebuena para todos

- Actividad de voluntariado en el Hogar Santa Rita
- Campaña solidaria de Donación de juguetes.
- Campaña Día del Niño
- Campaña solidaria de Donación de útiles Escolares
- Campaña solidaria Donación de Ropa de Invierno.



## Comunicación

Mantenemos informados a nuestros colaboradores a través de comunicaciones por mail, carteleras e intranet. Además se realiza el House Organ (revista institucional de frecuencia trimestral)

## Clima organizacional

CESVI ARGENTINA cree que las mejores ideas provienen de sus empleados y por eso, realiza una encuesta. Si bien ésta no reemplaza la interacción entre gerentes y empleados, provee un canal de opinión sistematizado para todos, incrementando así la posibilidad de expresión de las opiniones y la comunicación de forma confidencial. En esta encuesta participan todos los empleados de CESVI ARGENTINA, se mide anualmente y se analizan los resultados para establecer planes de mejora.

## 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 de la organización que sirven para conocer respectivamente los requisitos técnicos, la experiencia, formación y habilidades necesarias de cada uno de los puestos.

## SELECCIÓN

Vacantes cubiertas a través de un proceso de selección: interna o externa en el año actual.	22
Vacantes cubiertas a través de un empleado con contrato indefinido	21
Vacantes cubiertas con personal interno	3

Vacantes publicadas internamente	0
Vacantes cubiertas con personal externo	19
Media de días que se tarda en cubrir las vacantes con contrato indefinido, cubiertas externamente (desde fecha de publicación hasta fecha de aceptación del empleado)	33,70

Media de días que se tarda en cubrir las vacantes con contrato indefinido cubiertas externamente (desde fecha de aceptación del candidato hasta su fecha de incorporación)	11,7
--	------

Vacantes de contratos de duración determinada	1
Media de días que se tarda en cubrir las vacantes de contrato de duración determinada (desde fecha de publicación hasta fecha de selección del candidato)	21

Media de días que se tarda en cubrir las vacantes de contrato de duración determinada (desde fecha de aceptación del candidato hasta su incorporación)	7
--	---

Nº de vacantes con contrato indefinido cubiertas externamente	18
---	----

Media de días que se tarda en cubrir las vacantes de contrato indefinido cubiertas con captación externa (desde fecha de aceptación del candidato hasta su incorporación)	11,7
---	------

Nº empleados evaluados en el año 2018	90
---------------------------------------	----



## Comité de ética y 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.

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, la solidaridad y el trabajo en equipo, de forma que su actividad se desarrolle en un clima de cohesión, confianza y entusiasmo internos.

CESVI ARGENTINA está comprometida con la defensa, respeto y protección de los derechos laborales básicos, y de los derechos humanos y libertades públicas reconocidas en la Declaración Universal de Derechos Humanos y 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.

## Representación legal de los trabajadores

CESVI ARGENTINA continua manteniendo un diálogo permanente con los representantes sindicales. Además, mantiene una línea de máximo respeto a los derechos de los trabajadores en materia sindical y de negociación colectiva. Existe un comité mixto entre los miembros del sindicato y la empresa en materia de Seguridad e Higiene con la finalidad de trabajar en conjunto.

## Esta vez vení con quien vos quieras

CESVI abrió sus puertas e invitamos a nuestros empleados a que asistan con invitados, a que conozcan su lugar de trabajo. Se planificaron actividades que mostraron todo lo que llevamos adelante día a día en el Centro. Se realizó un ensayo de impacto de un vehículo y se mostró un estallido de airbag. Luego se explicó acerca del correcto uso del cinturón de seguridad y las pautas a tener en cuenta antes de salir a la ruta. Así cómo también cómo operar ante un siniestro.

Por último, recorrimos CESVIAUTO donde se explicó el proceso operativo de reciclado de los vehículos.

Los más chiquitos pudieron pintar, dibujar y maquillarse. Además de saltar en el enorme inflable que se montó en el estacionamiento. También hubo sorteos y regalitos para todos los asistentes.

¡Gracias por venir! Disfrutamos de un gran día juntos.



# 04

## COMPROMISOS CON NUESTROS CLIENTES



- 52 - ASUNTOS DE CONSUMIDORES
- 52 - Mercado asegurador
- 56 - Mercado reparador
- 57 - Educación vial
- 58 - Seguridad vial
- 60 - Servicios internacionales
- 62 - Talleres homologados y certificados
- 63 - XIV Jornada regional de talleres
- 64 - Compromisos con nuestros clientes
- 66 - Acción para promover la venta digital
- 68 - Responsabilidad por los productos y servicios
- 69 - Protección y privacidad de los datos de los asegurados
- 70 - Acciones para niños y jóvenes
- Actividades de voluntariado

## ASUNTOS DE CONSUMIDORES

Nuestras compañías socias y clientes, además de ser un eslabón fundamental en la cadena de valor de la empresa, forma parte de nuestra filosofía de trabajo, misión y visión de la empresa. Por ello, es que acompañamos a todas las personas que pasan por CESVI a la continua adaptación y especialización a cada uno de los mercados (automotriz, reparación y seguros). Ellos son la cara visible en la prestación de nuestro servicio, por ello trabajamos constantemente tanto para agregar valor en su gestión diaria, como en la innovación de cada uno de los productos que lanzamos.

### Mercado asegurador

#### SOFÍA

El Sistema Integrado SOFÍA fue desarrollado para detectar indicadores de fraude a las aseguradoras mediante el procesamiento tanto de las pólizas como de la totalidad de los siniestros del 67.1% del mercado asegurado, recibiendo 2.151.387 denuncias anuales de 33 compañías de seguros.

SOFÍA G2 es la renovación del sistema en base al permanente trabajo de I+D que llevamos adelante en CESVI. El principal diferencial de esta versión del sistema es el score que resume todos los procesos analíticos de la experiencia del mercado asegurador.

#### CLEAS

Es el sistema de compensación de siniestros desarrollado por CESVI ARGENTINA que permite agilizar y simplificar la gestión de un siniestro. Además, garantiza una mejor atención al asegurado, ya que en caso de sufrir un siniestro es atendido por su propia aseguradora. En 2018 se cerraron 75.507 tramitaciones.

Actualmente son diez las compañías que integran este clearing asegurador, alcanzando prácticamente el 38,9% del parque asegurado.

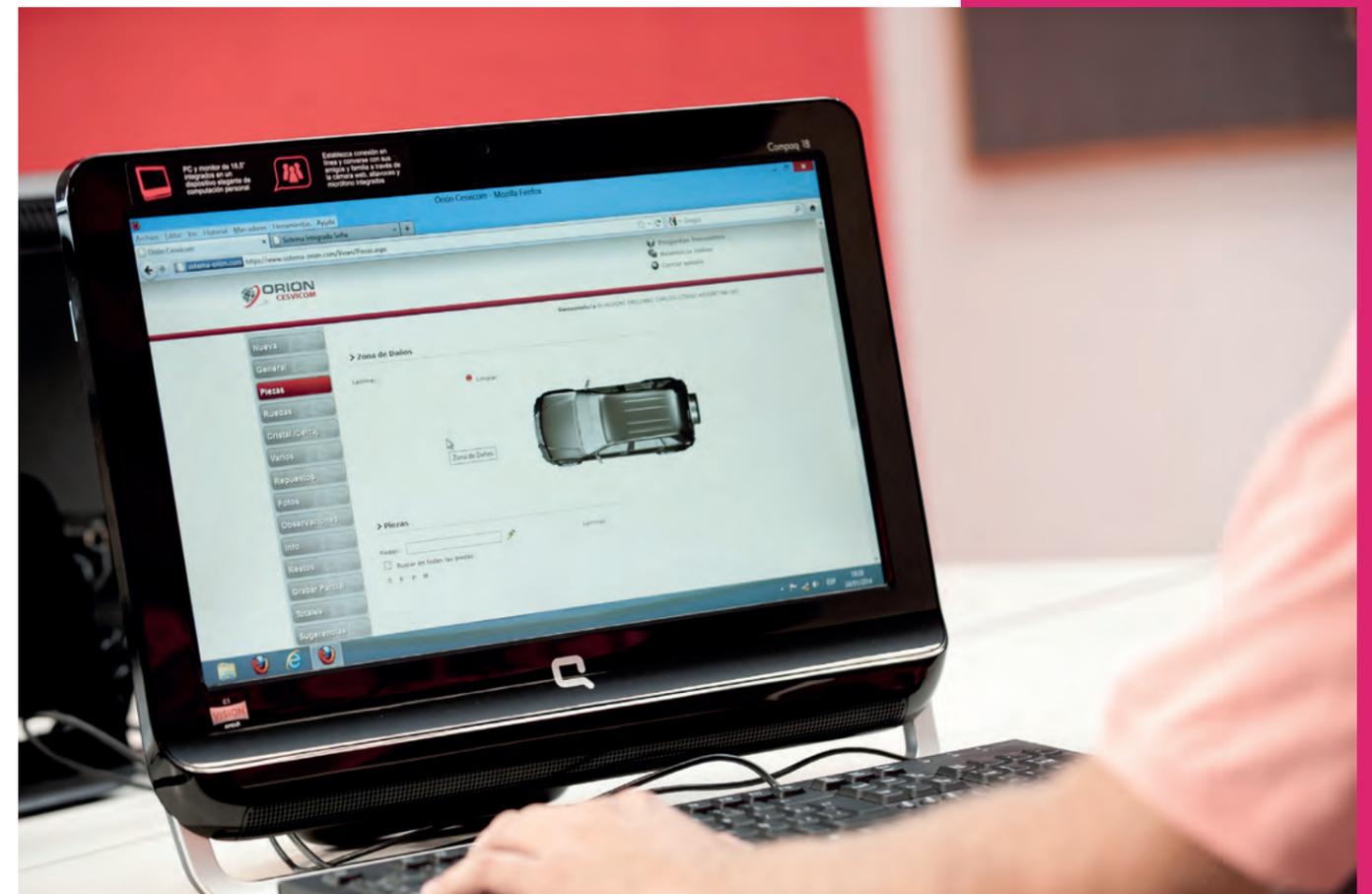
Allianz, Seguros SURA, Grupo Asegurador La Segunda, Iúnigo, MAPFRE ARGENTINA, Río Uruguay Seguros, Seguros Rivadavia, San Cristóbal, Sancor Seguros y Zurich Seguros, han cambiado de paradigma, lo que les permite mayor celeridad en la atención al reclamo de sus asegurados.

El tiempo de resolución del siniestro ha disminuido con respecto al sistema tradicional de atención a terceros. En los siniestros tramitados por CLEAS del último año, el tiempo promedio de aceptación de responsabilidad se mantuvo en los 6.8 días corridos promedio, revelándose este indicador como una rápida respuesta hacia el asegurado.

#### ORIÓN G2

Es una práctica herramienta que aporta soluciones a todas las empresas que trabajan en la gestión de siniestros en la valoración de daños materiales y en el mercado de reparaciones de automóviles, optimizando los procesos y mejorando los resultados obtenidos. Representa una solución ideal para compañías aseguradoras, liquidadores, talleres y empresas que deban administrar flotas.

Su vinculación con el Sistema Integrado SOFÍA ha potenciado ambas herramientas en términos de diferenciación a nivel nacional, 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. En materia de crecimiento en el mercado nacional, ORIÓN G2 incrementó la cantidad de peritaciones realizadas en un 11%. La cantidad de informes 2018 fue: 718.191



### Capacitación de Peritos del Mercado Asegurador

Mediante el desarrollo de distintos programas de capacitación, seguimos profesionalizando el mercado asegurador, desafío que CESVI ARGENTINA afronta desde sus inicios.

Durante el 2018 se dictaron 29 cursos capacitando a 355 peritos en el nivel inicial, formato presencial, dando la posibilidad que se encuentren a disposición para incorporarse al mercado. Se ha trabajado en generar foco en las peritaciones y su estrategia metodológica que dan respuesta al rol del perito, soportado en la administración de los contenidos de los cursos de mercado asegurador, organizado en 5 niveles. Dicha estructura nos permite unificar criterios en base a contenidos específicos nivel tras nivel, garantizando la correlación de los mismos, siendo consecutivos y progresivos, orientado a capacitar personas con competencias, habilidades, conocimientos y herramientas técnicas, consideradas necesarias para ser protagonistas de los procesos de reparación segura.

La propuesta metodológica se focalizó a través de las Normas de Calidad ISO 9001, garantizando la eficacia de la capacitación mediante una evaluación diagnóstica, formativa y final. Aprobando cada participante con 7 (siete).

Esto nos permitió medir el estándar de internalización y aprendizaje de dichos contenidos.

A nivel tecnológico, hemos innovado nuestra plataforma e-learning (e-learning.cesvi.com.ar), la cual permite la correcta visualización en distintos dispositivos ("responsive"), adaptando su look and feel específico para mejorar su experiencia, y disponiendo diversos formatos de cursos. Esto posibilita ampliar la oferta de cursos, hacer más productiva la capacitación y cubrir geográficamente la demanda en toda la región.

Por medio de esta herramienta hemos capacitado, durante el 2018 a 650 alumnos, representando 133.793 horas cátedras on-line

### CAPACITACIÓN DE PERITOS DEL MERCADO ASEGURADOR



Asistentes



Cantidad de Cursos

Introducción a la peritación	178	13
Aplicación de Técnicas de peritación	21	3
Análisis de la peritación	35	3
Peritación vehicular avanzada	53	4
Peritación vehicular superior	20	2
Curso anual de Jefes de Peritos	22	1
Previas	2	1
Introducción al uso del Sistema ORIÓN	2	1
Tramitadores de Siniestros (E-learning)	22	1



## Mercado reparador

### Capacitación para el Mercado Reparador

Continuando con nuestro aporte para la formación de profesionales en el sector, durante el 2018 se capacitaron a 119 personas, en 53 cursos, cubriendo la demanda de distintas áreas de interés en el mercado de la reparación. La mayor demanda durante los 2 últimos años se focalizó en el curso de técnicas de reparación de vidrios, orientado a brindar técnicas y herramientas para esta especialidad con la incorporación de conceptos de reparación segura en la materia. A través de esta capacitación ponemos total énfasis en base a nuestra misión: "Contribuir en la reducción de la siniestralidad vial y sus costos asociados como aporte al Mercado asegurador y a la sociedad en general". Aquí se muestra la importancia de una reparación en técnicas de vidrios; desde su colocación, técnica segura para su cambio, pero a su vez las consecuencias de una mala reparación.



## CAPACITACIÓN DE PERITOS DEL MERCADO REPARADOR



Asistentes



Cantidad de Cursos

Bancada y Sistema de Medición	5	2
Productividad en el Área de Pintura	8	2
Reparación de Carrocería	25	4
Gestión y Productividad en Talleres de Reparación	12	2
Montaje y desmontaje de vidrio de seguridad	59	7
Reparación de Piezas Plásticas	4	1
Montaje y Desmontaje de Accesorios	4	25
Montaje y Desmontaje de Módulos Electrónicos	2	10

## Educación vial

### Precursores de un nuevo tránsito

Es un programa de educación vial cuyo objetivo es brindar herramientas para que, jóvenes de entre 15 y 17 años de edad que están próximos a obtener su primera licencia de conducir, adopten los hábitos propios de una conducción segura.

En 2018 llevamos adelante este programa junto al Municipio de San Francisco en Córdoba; con Río Uruguay Seguros en Concepción del Uruguay, Entre Ríos; con Sancor Seguros en el Municipio de Pilar y en las ciudades de Tucumán, Mendoza, Rosario y Mar del Plata con San Cristóbal Seguros. Se dictaron un total de 29 cursos y se capacitaron a 5.528 jóvenes en toda la Argentina.

## CAPACITACIÓN EDUCACIÓN VIAL



Asistentes



Cantidad de Cursos

Disertación Jóvenes Precursores	393	11
Desarrollo PTEV Implementación	1500	1
Precursores de un Nuevo Tránsito	2908	12
Disertación de Motos Educación Vial	727	5

## Seguridad vial

### Reconstrucción de siniestros viales

Una de las soluciones de CESVI ARGENTINA en lo referente a la Seguridad Vial son las reconstrucciones de siniestros de tránsito (RAT). En 2018 investigamos 144 siniestros viales de consecuencias graves, además de participar, a pedido de la Justicia, como peritos de oficio en varias causas judiciales, en las que aportamos todo el conocimiento en la materia.

### Mapeos de rutas y análisis de riesgos viales

Para detectar puntos de peligro que sirvan para advertirle al conductor de las dificultades que encontrará en un determinado trayecto se recorrieron 2600 Km de rutas analizando riesgos viales

### Estadísticas

Con toda la información que se posee sobre el mercado asegurador y la seguridad vial, generamos una amplia gama de estadísticas sobre reconstrucción de siniestros de tránsito, lesionados, siniestralidad por vehículos, costos medios y frecuencia, entre otros.

### Trabajos de investigación

Se generaron tres informes vinculados con la seguridad vial: medición de velocidad en autopistas, relevamiento de uso de sillas de seguridad para niños. Comparativa de velocidad en rutas de Neuquén.

### Plan de Ordenamiento y Saneamiento Vial

En 2018 continuamos con la implementación del Plan de Saneamiento Vial en la ciudad de Concepción del Uruguay, Provincia de Entre Ríos, referido al uso del cinturón de seguridad y prioridad de paso. Por otra parte, llevamos adelante un Plan de Ordenamiento Vial en la ciudad de San Francisco, Córdoba definiéndose acciones de capacitación para chicos de 16 y 17 años, cursos para docentes, cursos para la prensa y cursos de manejo defensivo para la policía de Entre Ríos.

## Capacitación en Seguridad Vial

Durante el 2018 se han capacitado a 5.628 personas en los diversos cursos que el centro ofrece.

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.

### CAPACITACIÓN MERCADO SEGURIDAD VIAL



Asistentes



Cantidad de Cursos

Cinco hábitos de la conducción segura (Max 15 asistentes)	108	9
Auditoria de manejo	4	5
Auditoria de manejo INDIVIDUAL	2	2
E learning El Conductor Seguro (Max 15 asistentes)	169	15
Conducción 4x4	75	7
Manejo defensivo en condiciones adversas	102	9
Conducción en caminos rurales y de yacimiento	20	2
Capacitación a medida	411	30
Disertación de seguridad vial	834	49
Disertación de motos	220	4
Manejo vomentado	165	43
Manejo comentado INDIVIDUAL	4	4
Manejo defensivo teórico	88	5
Manejo defensivo autoelevadores	32	2
Manejo defensivo el conductor camiones	127	10
Manejo defensivo el conductor predictivo	754	68
Manejo defensivo el conductor seguro	2180	180
Manejo defensivo el conductor seguro en emergencias	120	8
Manejo defensivo motocicletas teórico (In Company)	80	4
Manejo defensivo el conductor seguro - Particulares (Sin Auto- CESVI)	26	2
Plan de entrenamiento para instructores	6	3
Curso de relevamiento de datos en accidentes de tránsito	92	5
Workshop (Max 15 asistentes)	9	1

## Servicios internacionales

### ORIÓN G2 en la región

CESVI ARGENTINA acompaña los constantes cambios que el mercado va experimentando en materia de tratamiento de siniestros. A nivel región, las compañías de Latinoamérica ponen al cliente en el foco de toda su actividad, para esto necesitan implementar soluciones donde operadores propios y proveedores formen parte de la cadena de valor dentro del nivel servicio al que apuntan.

En tal sentido el módulo de ORION Talleres, incorpora definitivamente al taller dentro de esta cadena de valor. La disminución de tiempos operativos y el intercambio de información sobre cada hito dentro del proceso resolución del siniestro entre Compañía-Taller-Proveedor de Repuestos, hace de esta funcionalidad una solución que da respuesta a las necesidades de las Compañías en sus proyectos de peritación remota y mejoramiento del servicio al cliente.

Países como Uruguay, Guatemala y Ecuador incorporaron la herramienta y con ello la inclusión capacitación de los talleres en peritación bajo el concepto de Baremo marca un cambio de paradigma en el tratamiento de los siniestros.

Un 38% de los países de Latinoamérica utilizaron Orión en 2018. Uruguay, Chile, Paraguay, Ecuador, Honduras, Panamá, Guatemala, Rep. Dominicana y Venezuela suman 17 compañías operando ORION G2 y descubriendo, año tras año, nuevas perspectivas de negocios y potencial de crecimiento como referente en el mercado asegurador y reparador. Se realizaron 130426 informes, prácticamente un 30% más respecto del período anterior.

### Desarrollo de Talleres

En el contexto regional se llevó adelante durante 2018 el Plan de certificación de Talleres, con 21 talleres certificados en Paraguay y 2 en Uruguay.

En paralelo, se trabajó con Sura en la República de Chile, en un proceso de certificación de dos talleres exclusivos, proceso que comenzó con un trabajo de diagnóstico y entrega de un informe con un completo detalle de oportunidades de mejora sobre las que los talleres deben trabajar durante un año con el acompa-



ñamiento y sponsoreo de la compañía. Otro cambio de paradigma donde la compañía involucra al taller a su proceso productivo y de servicio al cliente.

### Capacitación en el Exterior

Durante el 2018 se siguió consolidando presencia en Latinoamérica capacitando en la Región de (Chile, Paraguay, Perú, Uruguay) a 159 participantes, en cursos del mercado asegurador y reparador.

Se ha puesto en marcha definitivamente el formato de Homologación de Peritos Itinerante que consiste en trasladar el equipo de instructores de CESVI a las principales ciudades de la región donde operan nuestras compañías clientes.

## CAPACITACIÓN MERCADO INTERNACIONAL

Asistentes

Cantidad de Cursos

Diplomado Chile	11	1
Reparación de la carrocería autoportante Mod. 1	55	5
Introducción a la peritación Itinerante Uruguay	10	1
Productividad en el Área de Pintura	4	1
Bancada y Sistema de Medición	3	1
Montaje y desmontaje de vidrio de seguridad	10	1
Jefes de siniestros Latam	15	1
Pintura y reparación de piezas plásticas	30	3
Actuación Pericial	21	2
Seminario/Taller Análisis y detección de fraude en seguros	50	1

## Talleres homologados y certificados

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.



## XIV Jornada Regional de Talleres

CESVI realiza una reunión anual de todos los centros de reparación que integran la lista de homologados y certificados, donde se busca perfeccionar las aptitudes y fomentar prácticas seguras y modernas.

El 12 de diciembre se llevó a cabo la XIV Jornada Regional de Talleres.

El objetivo de este encuentro es brindar herramientas para mejorar la competitividad de estos establecimientos que se renueva cada año.

En la jornada se realizaron demostraciones y explicaciones en el taller sobre reparación de plásticos, pistola antiestática y sistema ADAS (sistemas avanzados de asistencia al conductor), lo último en tecnología que está aportando un nuevo valor para limitar y acotar factores como el entorno y el error humano. Por otra parte, se propusieron acciones de liderazgo que hacen a la mejora y vanguardia dentro de los talleres.

Asimismo, los talleristas Diego Lombardo, Responsable del Taller Ters (Rosario Pcia. de Santa Fe), Diego Ravainera, del taller ARAGON SRL (Gral Roca, Pcia de Río Negro) y José Luis Longobucco, (La Plata Pcia de Bs As), responsable del Centro de Instalación Parabrisas 7 Suc Norte, narraron sus fórmulas de éxito y cambio de paradigma a través de CESVI.

## Como cierre del evento, se premió a los más destacados en las distintas categorías:

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

Taller Cóndor (CABA)  
GEMSA S.A (Tucumán)  
CARGYP (Pilar, Pcia. Bs As.)  
Talleres Galeota (San Isidro, Pcia. Bs As)

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

Taller Naranja (CABA)  
LNG Olivieri (Ciudadela, Pcia. Bs As)

### Desarrollo en capacitación:

83 reparaciones (Mar del Plata, Pcia Bs. As.)

### Desarrollo en capacitación en centro de instalación:

CHM (Mercedes, Pcia de Bs. As.)  
Julio Repuestos (Santa Rosa, La Pampa)  
Parabrisas Lider (Corrientes)

### Evolución en talleres:

Punto de Carrocería (CABA)

### Evolución en centro de instalación:

Cristaltodo (Banfield Este, Pcia de Bs. As)

### Mejores centros de instalación de vidrios de seguridad:

TC Taller ASA (Venado Tuerto, Pcia. de Santa Fe)

### Mejor taller de chapa y pintura:

Taller Estrella. Grupo Condor S.A.C.I (Asunción, Paraguay)  
Taller Barzaghi (Progreso, Pcia. de Santa Fe)

INDICADORES DE  
SATISFACCIÓN CON  
LOS SERVICIOS

83%

INDICADORES DE  
SATISFACCIÓN CON  
LOS SISTEMAS  
ORION - CLEAS -  
SOFIA - CESVIMED

75%

INDICADORES DE  
SATISFACCIÓN CON  
LOS SERVICIOS  
DE CAPACITACIÓN

89%

## 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 con el objeto de medir el nivel de satisfacción, en atención y servicio, que tuvo durante el 2018. A partir de este indicador, se conformó un grupo de trabajo para el desarrollo y mejora de la atención de nuestros clientes.

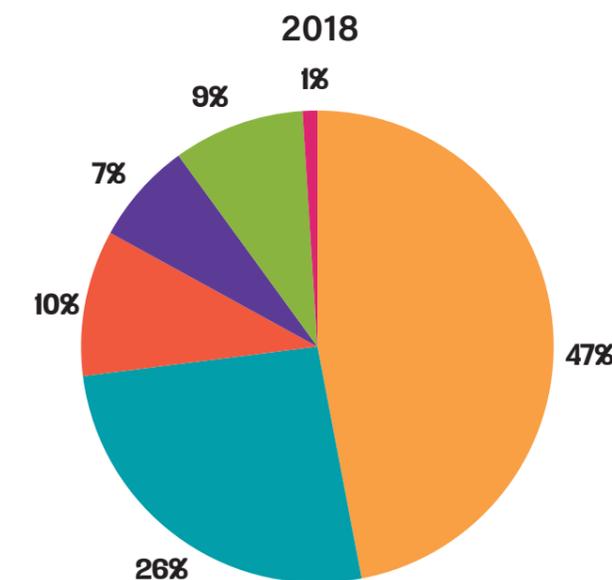
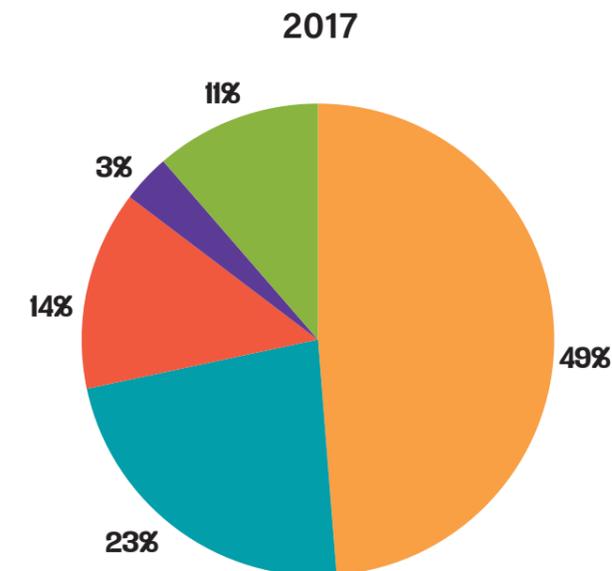
### Servicios de atención y apoyo al cliente

#### Centro de Reciclado de Vehículos

Trabajamos para dar servicio a las compañías Aseguradoras socias de CESVI. Brindamos transparencia de gestión, utilizando nuestro sistema informático Crasys y Orion desde la baja registral del vehículo. Comercializamos las 30 piezas permitidas del formulario 04D, o del Decreto Reglamentario 744 de la Ley 25.761 que regula nuestra operatoria.

Durante el 2018 nos hemos enfocados en función a las necesidades de nuestro grupo de interés, teniendo presente la agilidad y requerimientos del mercado en función a las nuevas modalidades de compras, con el objetivo de seguir brindando la mejor calidad y atención a cada uno de nuestros clientes que nos visitan, confirmando que durante este 2018 el método creciente en agilidad de venta y practicidad fue el e-commerce, seguiremos en este camino de innovación y crecimiento de ventas digital.

## COMPARATIVA VENTAS



VEHÍCULOS PROCESADOS  
49.988

VEHÍCULOS INGRESADOS  
5.420

VEHÍCULOS A DESARMAR  
5.933

VEHÍCULOS DESARMADOS  
5.696

## Acción para promover la venta digital

Promo "CHAPA DE CAMPEÓN"

Descripción de la acción.

Objetivo: Aumentar las ventas en la tienda online.

Atractivo: 15% de descuento en la compra de chapa.

Orientación: Público habitual de la web de CESVIAUTO, tienda online, fan page de Facebook y base de datos (Mailing).

Período: del 11 de junio al 11 de julio.

Inversión: Sin costo.



Popup en web CESVIAUTO



Mailing base CESVIAUTO



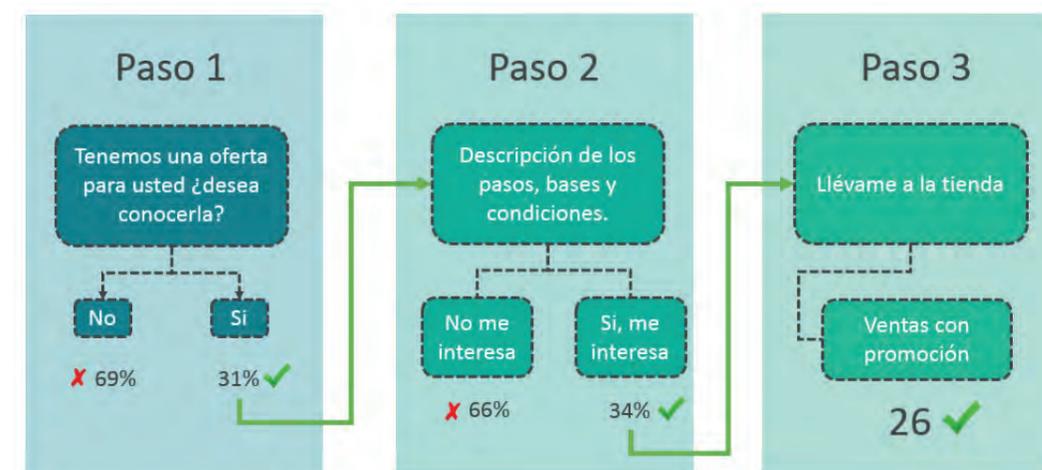
Banner en página principal de la tienda



Fan page de Facebook



Publicación en ficha Google



**Total: 17.431**

## Responsabilidad por los productos y servicios

CESVI cuenta con un área exclusiva que vela por nuestros productos y servicios, como así también establece y hace un seguimiento de todos los procesos que se realizan en cada una de las áreas.

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.

## Protección y privacidad de los datos de los asegurados

CESVI cuenta con una estrategia de Seguridad de la información y servicios digitales (CiberSeguridad) basada en un equipo de profesionales del área de sistemas. Asimismo, actualiza permanentemente sus procedimientos y buenas prácticas de uso de los recursos informáticos, acompañando la evolución tecnológica de la organización.

Además trabajamos en forma conjunta con el área de seguridad informática en el análisis de riesgos para la mitigación del riesgo de fuga de información. Contamos para ello con un procedimiento de protección de datos personales publicado en la intranet.

**Como empresa, somos responsables por los datos personales que tenemos en nuestro poder y protegemos la confidencialidad e integridad de los datos de las personas que contratan nuestros servicios a través del cumplimiento de la ley nacional 25.326.**

## Acciones para niños y jóvenes

Algunas de nuestras acciones están directamente pensadas y diseñadas para niños y jóvenes. Fundamentalmente están referidas a educación vial y se dictan en colegios de distintas zonas del país.

## Actividades de voluntariado

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.

Durante el 2018, trabajamos con el Hogar Casa del Niño, lugar al que asisten más de 80 niños entre los 3 y los 17 años.

### HOGAR CASA DEL NIÑO



Actividades de voluntariado

Donación de útiles escolares.

Donación de juguetes.

Donación de libros.

Donación de ropa de invierno.

Donación de pintura.



# 05

## PROMOCIÓN A LOS DERECHOS HUMANOS



74 - Promoción a los derechos humanos

76 - Jóvenes sostenables en el tránsito

## Promoción a los derechos humanos

Los Derechos Humanos son importantes para todos los negocios, compañías y sociedad, porque el ser humano y el respeto por su integridad en todas sus formas es esencial para pensar en el desarrollo sostenible.

El respeto a los DDHH es, entonces, transversal a toda compañía, CESVI ARGENTINA así lo expresa adhiriendo al Pacto Global de Naciones Unidas y con el compromiso de trabajar en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas a 2030.

artículo nro. 3 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU (consonante con los Principios 1 y 2 del Pacto Global) que establece que: "todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona".

Para CESVI esto está relacionado con el aporte a la investigación, capacitación y trabajos que se realizan en forma preventiva y a la contribución de reducción de siniestros de tránsito en la República Argentina como así también en otros países que opera. Según la Organización Mundial de la Salud, la reducción de muertes causadas por el tránsito puede contribuir a reducir a la mitad la pobreza extrema y de modo significativo la mortalidad infantil y de jóvenes adultos.

Además, la seguridad vial favorece la equidad de las personas ya que la mayor cantidad de víctimas de siniestros viales son de adultos jóvenes comprendidos entre los 15 y los 44 años, muchos de ellos sostenes de sus familias; si ellos faltan, se produce una vulneración de los derechos, inclusive económicos, en relación a las víctimas del siniestro.

46  
Cursos

229  
Personas  
capacitadas

5  
Países



## Jóvenes sustentables en el tránsito

Es un programa destinado a alumnos de 5to. y 6to. año del colegio secundario que ya son partícipes activos del tránsito.

### Público beneficiado con el Programa

Alumnos de los últimos años del nivel secundario, de escuelas públicas y privadas, que pronto comenzarán a conducir vehículos.

### Objetivos del programa

**Brindar** soluciones de tránsito seguro.

**Educar** a modelos del “buen hacer”.

**Concientizar** sobre las prácticas del ciudadano responsable, seguro, colaborador con las normas, leyes y medioambiente.

Implementar un modelo novedoso para Argentina, adaptado a cada necesidad e idiosincrasia (ciudades, realidades, tránsito, comercios, instituciones privadas y públicas, organismos gubernamentales, entre otros), capaz de ser sostenible e incorporado en el común de los ciudadanos.

**Promover** “agentes locales de la comunidad” para generar el cambio cultural y responsable, a largo plazo y con continuidad.

### Quiénes impulsan el programa

Sancor Seguros, CESVI ARGENTINA y la Municipalidad de Pilar.

## Dónde se desarrolla el programa

El Programa JÓVENES SUSTENTABLES EN EL TRÁNSITO se desarrolló en el Partido de Pilar, Provincia de Buenos Aires, Argentina.



El programa busca generar un cambio cultural en materia de seguridad vial.

## Ejes de acción

01 **Concientización**

02 **Educación**

03 **Prevención y relevamiento de datos de la situación actual**

04 **Fomentar al ciudadano sustentable**

## Quiénes participan

Para hacer posible este programa de educación vial, se cuenta con la importante participación de **autoridades e instituciones públicas y privadas**.

- **Comunidad escolar pública y privada** (Estudiantes, docentes, directivos e inspectores).
- **Municipio del Pilar:** Intendencia, Dirección de Licencias, Dirección de Comunicación, Comando de Operaciones Municipales (COM) y Dirección de Responsabilidad Social.
- **Dirección de Educación de Gestión Privada** (DIPREGEP).
- **Consejo Escolar** (Dirección de Escuelas Municipales y Estatales).
- **Comercios zonales.**

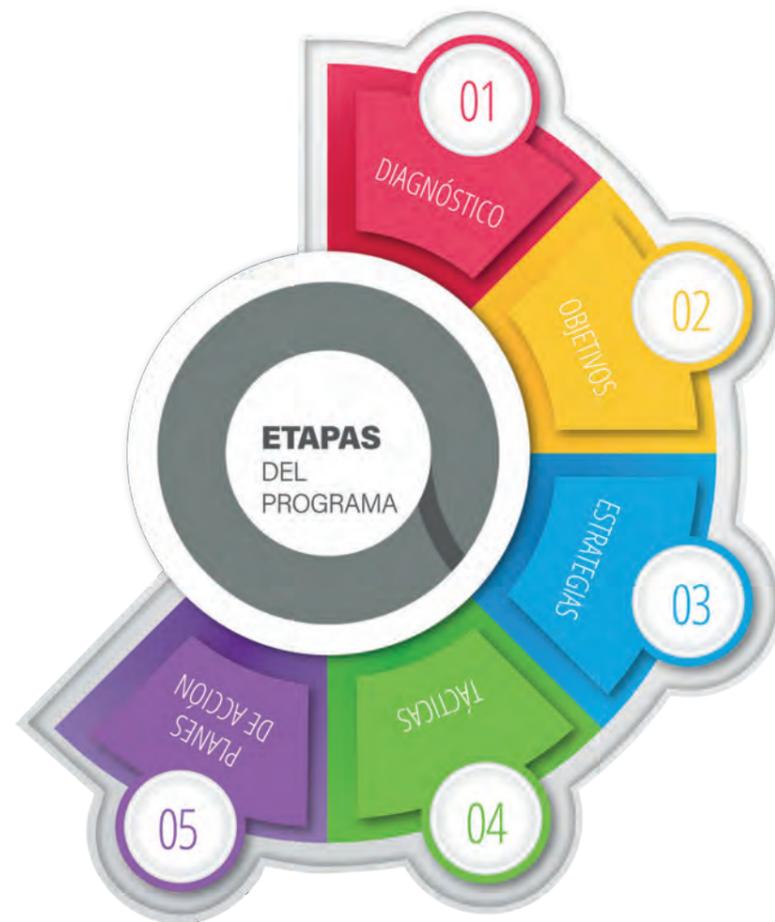


## Necesidades detectadas y atendidas por el programa

### Resumen del diagnóstico realizado en el año 2017:

El Municipio del Pilar, a través del COM, desarrolla el proyecto "Caminos Seguros", para fortalecer y desarrollar al ciudadano sustentable. En este sentido, CESVI ARGENTINA realizó un relevamiento en los caminos escolares, los cuales están identificados con calcomanías con la frase "Caminos Seguros", colocados en comercios zonales.

- El 71% de los registros habilitantes para motocicletas le corresponde a la franja etaria entre 21 y 45 años.
- La franja etaria entre 20 y 40 años participa en el 52% de las colisiones en vehículos, siendo 30 años el promedio de edad de participación.

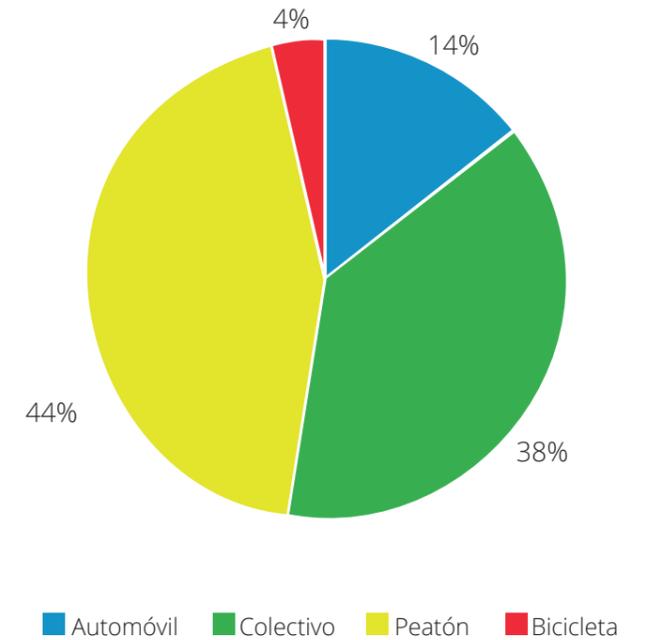


- Hubo un incremento en la emisión de registros para tránsito vehicular, por lo que es importante comenzar a detectar otros tipos de medios de locomoción, como alternativa de medio de transporte para favorecer al cuidado sustentable y el desarrollo del medioambiente zonal.
- Las motos participan al menos en el 80% de los casos de los siniestros con lesiones.
- Incremento en lesionados graves y fallecimientos por siniestros en vehículos automotores.
- Desde el 2009, la moto y la bicicleta son los segundos vehículos más participativos en las colisiones, y presenta un incremento año tras año.
- La mayor cantidad de lesionados son los conductores de motos (57%).

- Las principales causas de los siniestros en auto y moto, de acuerdo con reconstrucciones de siniestros de tránsito realizadas por CESVI ARGENTINA en los últimos 15 años, son las siguientes:

Distracción.  
Prioridad de paso.  
Invasión de carril.  
Velocidad inadecuada.  
Maniobra abrupta.

- Mediante una encuesta, alumnos señalaron que los vehículos automotores, específicamente el colectivo (38,07%) y los automóviles (14,32%), son los medios de transporte más habituales, representando -en suma- el porcentaje mayor ante alternativas como caminar y el uso de bicicleta.



Concientización del Ciudadano Sustentable.  
Concientización del medio ambiente, el bienestar y salud.  
Prevención en los riesgos dentro del tránsito.

**A** Realización de charlas sobre "Caminos Seguros", es decir, el recorrido que pueden hacer los chicos desde su casa hasta llegar a la escuela; qué medio de transporte utilizan, qué formas alternativas -y ecológicas- disponen para trasladarse, conducción nocturna, conducción urbana, distracciones, distancia de seguimiento, circulación en motos, velocidad y alcohol.

**B** Realización, a través del programa Móvil Rutas en Rojo de Grupo Sancor Seguros, del test de capacidad psicofísica y cognitiva para conducir.

## Metodología utilizada para la realización del diagnóstico

Mediante la OBSERVACIÓN y la recopilación de INFORMACIÓN de tipo estadística y casuística se procedió a la realización de un RELEVAMIENTO DE CAMPO.

## ¿Quién lo ejecutó?

Profesionales de Seguridad Vial que trabajaron en forma conjunta con pares de otras disciplinas como: psicopedagogía, sociología y autoridades locales.



04  
TÁCTICAS

**Acciones de preparación y coordinación**

- Selección de agentes locales y establecimiento de sinergia con el Intendente de la Zona, con la finalidad de establecer compromisos y llevar cabo la cuarta etapa, correspondiente al plan de acción del programa.
- Coordinación de reuniones por cada táctica, entre los agentes locales involucrados y CESVI ARGENTINA. Comunicación y articulación para la ejecución de las tácticas con los agentes locales y la comunidad en general.
- Puesta en acción de las tácticas con un cronograma. Medición de Resultados.

#### A- Realización de charlas en escuelas públicas y privadas del Partido de Pilar.

##### Criterio de selección de los colegios:

Mayor riesgo de siniestralidad. Seleccionados especialmente porque algunos de sus alumnos fueron víctimas de siniestros o porque están ubicados en lugares especialmente vulnerables al tránsito.

##### Tiempo de implementación:

Aplicación del programa en mediano plazo, y durante un período mínimo de tres años, en el que se le dará seguimiento dentro del Partido de Pilar.

#### B- Realización, como cierre del programa Jóvenes Sustentables en el Tránsito, una actividad con el Móvil Rutas en Rojo.

Actividad con la finalidad de evaluar la agudeza visual, visión de bajo contraste, agudeza auditiva, concentración y fatiga, coordinación y reacción.

#### TEMAS ABORDADOS

CAMINOS SEGUROS

PEATÓN

BICICLETA

COLECTIVO

#### ESCUELAS SELECCIONADAS

NUESTRA SEÑORA DE FÁTIMA

COLEGIO 11 DE SEPTIEMBRE

COLEGIO MADRE DEL DIVINO PASTOR

SANTA ROSA DE LIMA

VERBO DIVINO

EES N°5

EES N°12

EES N°21

EES N°17

EES N°9

EES N°15

EES N°18

EES N°6

EES N°13

EES N°14





### LOGROS DEL PRIMER PERÍODO



**1.554**

Cantidad total de alumnos beneficiados



**14**

Escuelas  
Cantidad total de escuelas beneficiadas



Sinergias con distintas instituciones y trabajo interdisciplinario.



**14**

Talleres  
(Uno por colegio)



Jornada  
Móvil Rutas en Rojo

El Programa Jóvenes Sustentables en el Tránsito es declarado de Interés Municipal, por el Intendente del Partido de Pilar, en un acto realizado el 17 de agosto de 2018.



# 06

## PARTICIPACIÓN Y SEGURIDAD CON NUESTRAS COMUNIDADES



- 86 - Participación y desarrollo de nuestra comunidad
- 87 - Eventos en los que participamos y acciones realizadas

## Participación y desarrollo de nuestra comunidad

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: agen-

tes 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 a poco 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, el uso del casco, la cantidad de ocupantes de las motos, el respeto al semáforo, entre otros puntos. Además, se realizaron relevamientos en los puntos críticos de la ciudad. En base a toda la información relevada, el equipo de actuarios de CESVI ARGENTINA realiza el análisis de 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.

## Concurso Nacional de Lucha Contra el Fraude

Se lanzó el Concurso para Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Paraguay, Perú y Uruguay. En el sitio web [www.culturaantifraude.com](http://www.culturaantifraude.com) podrán encontrar las bases y condiciones y la fecha de cierre de cada país.

## Salón Internacional de la Moto

CESVI participó con una maqueta de cascos en el stand del Gobierno de la Ciudad. El evento se llevó a cabo del 25 al 28 de octubre.

## "Corré Seguro"

Participamos con un stand en la carrera organizada por 100% Seguros el 4 de noviembre.

## Auditoría de rutas para Cervecería y Maltería Quilmes

Dentro de un plan que contó con dos etapas, se realizó el relevamiento de rutas con informe técnico referido al análisis de riesgos existentes en rutas de las siguientes localidades: Santa Fe, Rosario, Córdoba, Santos Lugares, Quilmes, Mar del Plata, Córdoba, Luján, Llavallol y Rigolléau.

## Análisis de riesgos Bolivia

Se llevó a cabo un informe técnico referido al análisis de riesgos existentes en las opciones de vías Ipati hasta Ñacamiri-Yapucaiti para Shell en Bolivia.

## EVENTOS EN LOS QUE PARTICIPAMOS Y ACCIONES REALIZADAS

### Congreso Internacional sobre Fraude en el Seguro

Los días 11 y 12 de septiembre de 2018 se llevó a cabo en la ciudad de Rosario, el XIII Congreso Internacional de Lucha contra el Fraude, bajo el lema "La transformación digital en la lucha contra el fraude". Asistieron más de 200 personas, 28 aseguradores se sumaron al evento, 14 disertantes se presentaron a lo largo de las dos jornadas, 6 países estuvieron representados.

### Foro Nacional del Seguro

Estuvimos presentes con la campaña, y presencia de marca, CLEAS, en este foro organizado por la Asociación Argentina de Productores de Seguros.



## CESVI junto a Río Uruguay Seguros en la semana de la seguridad vial

Más de 1.500 alumnos, 100 docentes y 60 agentes policiales fueron capacitados durante la "Semana de la Educación Vial" que se llevó a cabo del 4 al 8 de junio en diferentes establecimientos de Concepción del Uruguay, Entre Ríos, con el objetivo de instruir a docentes, alumnos y a agentes policiales.

## CESVI y Sancor Seguros lanzaron el programa "jóvenes sustentables en el tránsito"

Junto a Sancor Seguros y con el apoyo de la Municipalidad de Pilar, distintas escuelas recibieron en sus aulas a los especialistas de CESVI para tomar conciencia sobre las problemáticas de seguridad vial. El programa "Jóvenes Sustentables en el Tránsito", está destinado a alumnos de 5to y 6to año del colegio secundario que ya son partícipes activos del tránsito y pronto comenzaran a conducir vehículos.

## Declaración de Interés Municipal

El 17 de agosto en la Escuela Media n° 8 de Pilar asistimos a la Declaración de Interés Municipal del Programa Jóvenes Sustentable en el Tránsito.

La iniciativa que Sancor Seguros y CESVI llevaron a cabo en la Municipalidad del Pilar tiene como objetivo capacitar a más de 2000 alumnos en materia de seguridad vial y en el desarrollo de hábitos saludables.

Contamos con la presencia del Intendente, Nicolás Ducoté, quién brindó un cálido mensaje a los alumnos de 5to y 6to año.

## Curso para periodistas APTTA

El sábado 11 de agosto recibimos a un grupo de periodistas de APTTA (Asociación de Periodistas de Tránsito y Transporte) que vinieron a tomar el curso de manejo defensivo y a capacitarse en seguridad vial.

Durante toda la jornada afianzaron las técnicas de conducción, mediante prácticas de campo, y además pudieron aplicar su experiencia y los conocimientos desarrollados en la capacitación para mejorar su actitud del conductor frente al riesgo. De este modo afianzamos la relación con CESVI generando más y mejores vínculos con la prensa que difunde nuestro mensaje.

## EXPOESTRATEGAS

El 6 y 7 de agosto estuvimos en Expoestrategas 2018, el mayor encuentro de seguros del año. Allí CESVI tuvo un capítulo especial donde se expusieron diferentes temas. Arrancando con airbags defectuosos, y una demostración, en vivo de un estallido de una bolsa de aire. Además, presentamos un informe sobre la velocidad en los tiempos de recorrido y, por primera vez, mostramos el proceso de CESVIAUTO, el primer centro legal de reciclado de vehículos del país. También mostramos el comportamiento de los siniestros y repuestos y, por último, presentamos las últimas estadísticas de robo y del mercado asegurador. Además, estuvimos presentes con un stand de CLEAS, nuestro sistema de compensación de siniestros donde las personas pudieron vivir una experiencia diferente y relajante.



## CESVI también juega el Mundial

El Mundial de fútbol de Rusia 2018 fue una gran oportunidad para difundir nuestro mensaje de concientización para que se disminuyan los siniestros de tránsito.

En este sentido lanzamos la campaña “Durante el Mundial, también danos pelota”, utilizando un doble sentido para vincular al fútbol con la seguridad vial abordando temáticas centrales de esta problemática: las distracciones al volante, el exceso de velocidad, los sobrepasos indebidos. El error humano es la principal causa de siniestros y entendemos que es allí donde se debe focalizar la prevención.

La campaña se desarrolló a través de diferentes piezas digitales distribuidas durante el transcurso de la competencia en las diferentes redes sociales de CESVI ARGENTINA.

## Crash Test de la Renault Duster Oroch 4x4 bajo las Normas ABNT NBR 15240 y 15241

Durante el mes de junio, los Dptos. de Ingeniería y Experimentación realizaron el ensayo de choque trasero bajo las Normas NBR 15241 y su equivalente ECE R34. El ensayo fue realizado a pedido Renault Argentina al modelo Renault Duster Oroch 4x4. El mismo, tiene como fin evaluar si ante un eventual choque trasero se produce el derramamiento de combustible y si hay desplazamiento de la batería como consecuencia del impacto. Asimismo, también fue auditado el ensayo por personal de diferentes Áreas de Renault Argentina, como Calidad, Ingeniería en producto, Experimental y el líder técnico en medios de ensayos.

## Participación de CESVI en Stop de Crash

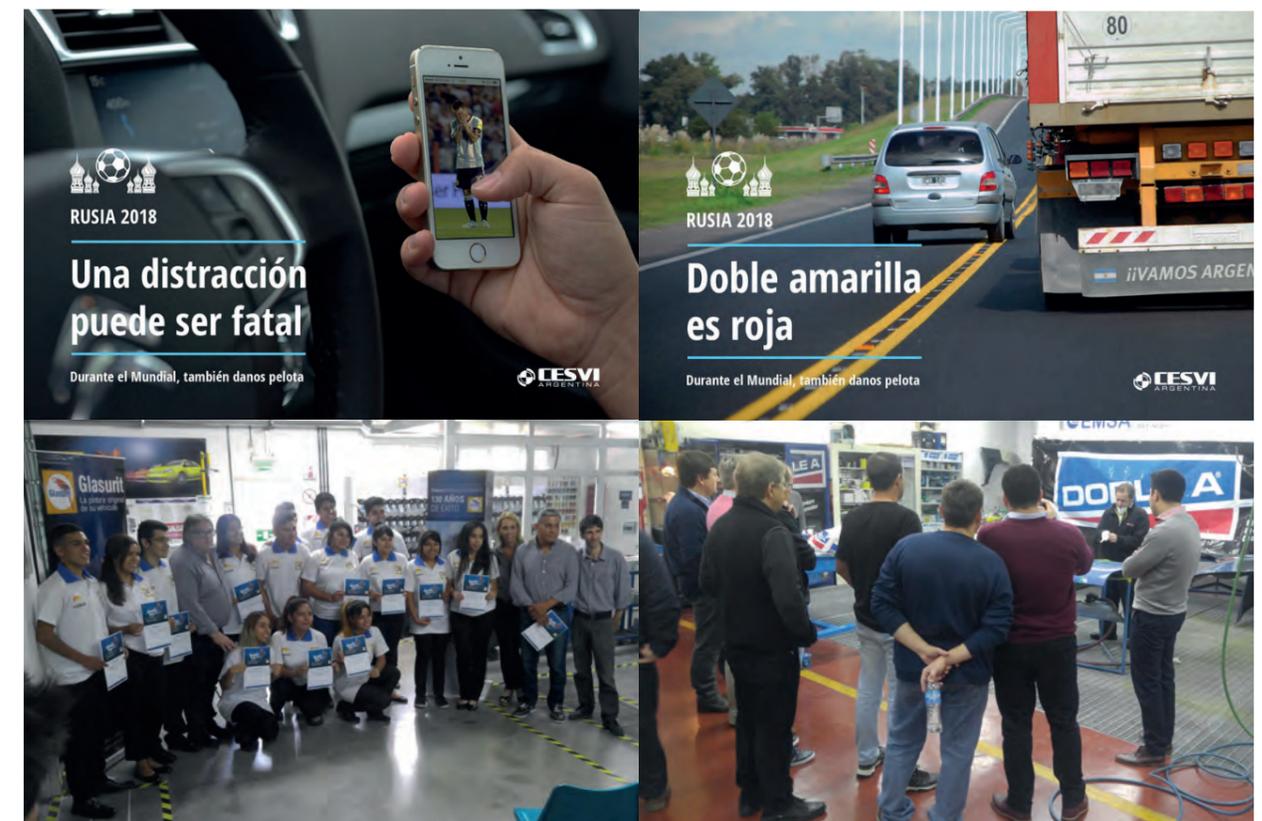
El 11 de junio, integrantes de varios departamentos de CESVI, entre ellos el área Técnica, participaron del evento Stop the Crash que se llevó a cabo en el Autódromo Oscar y Juan Gálvez de la Ciudad de Buenos Aires. Dicho evento, fue organizado por GlobalNCAP, el organismo de seguridad que agrupa divisiones regionales como LatinNCAP. Esta actividad es de carácter mundial y tiene como objetivo promover la conciencia vial y explicar el uso de las tecnologías de seguridad que equipan algunos autos en la actualidad, como el control de estabilidad, el frenado autónomo de emergencia y los frenos ABS para motocicletas.

## Evento Fundación FORGE y BASF

En abril participamos a un evento de la empresa BASF y Fundación FORGE el cual concluía la capacitación de 18 jóvenes en técnicas de repintado de vehículos para facilitarles una inserción al mundo laboral.

## Workshop Doble A

Durante marzo realizamos un workshop con la fuerza técnica de la empresa Doble A. También comenzamos con una serie de notas técnicas para nuestro programa Crash Test, donde el instructor Roque Di Clérico presentó semanalmente temas técnicos.



## CESVI presente en FISEVI

CESVI participó del Foro Internacional de Seguridad Vial Infantil (FISEVI) donde se reunieron especialistas nacionales e internacionales, autoridades de gobierno, investigadores y ONG con el fin de mostrar cuál es la realidad en este tema alrededor del mundo. CESVI tuvo una participación en la sesión Nuevas Tecnologías para Vehículos Seguros.

## Crash Test llegó a los 200 números

Nuestra revista alcanzó los 200 números y continúa siendo el medio referente de la industria aseguradora y automotriz. Además de ser la primera en abordar la temática de seguridad vial, desarrolla contenidos exclusivos en el que incluimos producciones fotográficas, evaluaciones y análisis de seguridad de los vehículos presentados durante el año y cobertura de lanzamientos nacionales e internacionales. La pueden ver online en nuestra página web.

## Programa Crash Test

Desde el mes de abril, se comenzó a emitir el nuevo programa CRASH TEST por la nueva señal de EL GARAGE TV. El nuevo formato propone notas técnicas, de seguridad vial, más participación de proveedores técnicos, test drive de autos y motos, Crash test de alta y baja velocidad, lanzamientos automotrices, promoción de capacitaciones, promociones y oportunidades de CESVIAUTO, notas sobre el seguro automotor con las compañías socias y un informe semanal del mundo automotriz.

La realización es totalmente en alta definición al igual que su emisión. Esta apertura a Direct Tv y otros cables digitales, multiplica ampliamente la llegada a más televidentes. Paralelamente, y aumentando su presencia, gran parte de éstas notas replican en nuestro canal de YOU TUBE

Pueden encontrarlo en las siguientes señales y cables:

Cablevisión HD: canal 629

DirecTv HD: canal 1644

Cablevisión analógico digital: canal 108

Telecentro analógico digital: canal 109

## Sitio web CESVI

Se lanzó el nuevo sitio web corporativo [www.cesvi.com.ar](http://www.cesvi.com.ar). El mismo está segmentado por mercado y los servicios que ofrecemos para cada uno de ellos. En la sección de capacitación los interesados y los participantes de las empresas tienen la opción de pre-inscribirse directamente al curso, de esta manera podemos mejorar una parte del proceso de atención al cliente. En los sectores talleres y AVL los mismos se pueden actualizar directamente por las áreas involucradas desde el gestor de contenidos y los que ya están vencidos se dan de baja automáticamente. De esta manera junto a cada equipo de producto estamos mejorando el servicio al cliente.

REPRODUCCIONES DE  
CRASH TEST EN NUESTRO  
CANAL DE YOUTUBE

3.214.588

VISITANTES DE NUESTRO  
SITIO WEB

202.834



# 07

## CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE



- 96 -¿Qué es CESVIAUTO?
- 97 -Materiales reciclados
- 98 -Proceso baja de vehículo
- 100 -Proceso de reciclado de un vehículo
- 102 -Contacto con nuestros consumidores
- Consumos de electricidad

## ¿Qué es CESVIAUTO?

Es el primer centro de reciclado de vehículos legales de la Argentina, con más de 50.000 vehículos procesados. La compañía recibe en su planta de Pilar, las unidades de destrucción total, provenientes de las compañías de seguros socias en 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, tienda online y distribuidores.

### CESVIAUTO se basa en cuatro pilares:

- Cumplimiento legal y reglamentario.
- Venta de las autopartes.
- Reciclaje y protección del medio ambiente.
- Responsabilidad Social empresaria.

### 50.000 vehículos procesados

CESVIAUTO, alcanzó en su planta de Pilar los 50.000 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.

## MATERIALES RECICLADOS



**29 TN**  
de baterías



**27 TN**  
de aluminio



**73 TN**  
de hidrocarburos



**4630 TN**  
de acero



**74.3 TN**  
de neumáticos



**43.5 TN**  
de plástico, vidrio, madera,  
goma espuma y radiadores



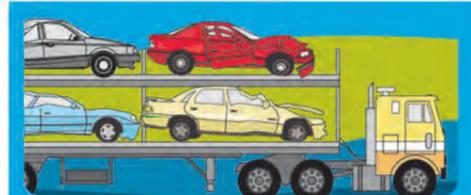
## PROCESO BAJA DE VEHÍCULO

### COMPAÑÍA - GESTOR

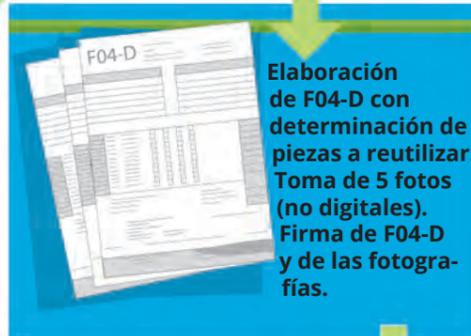


Determinación de baja por la compañía

### CESVIAUTO



Recepción del vehículo siniestrado (sin baja) con patentes, cédula verde y, en caso de ser necesario, autorización de traslado.



Elaboración de F04-D con determinación de piezas a reutilizar. Toma de 5 fotos (no digitales). Firma de F04-D y de las fotografías.



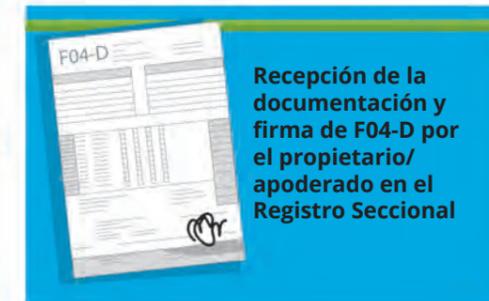
Carga del listado de piezas a recuperar en la web de la DBRPA.



Envío de documentación:  
- F04-D firmado.  
- Fotos firmadas  
- Patentes  
- Cédula verde

Recepción de la documentación

### REGISTRO SECCIONAL (RS)



Recepción de la documentación y firma de F04-D por el propietario/apoderado en el Registro Seccional

Control del listado de piezas del F04-D a través de la web.

Anulación y destrucción de patentes, cédula verde, cédula azul y título.



Asignación y entrega de stickers, Certificado de Baja y F04-D Triplicado.

Recepción de Certificado de Baja.

Emisión de planilla de individualización de piezas a través de la Web.



Desarme del vehículo y pegado de stickers en piezas y planilla.

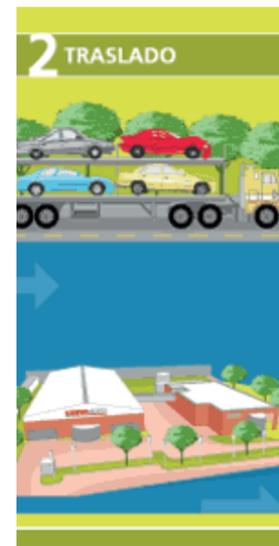
Archivo de certificación de baja y desarme y envío de planilla al RS interviniente.

Recepción de la planilla y autorización para la comercialización de las piezas.

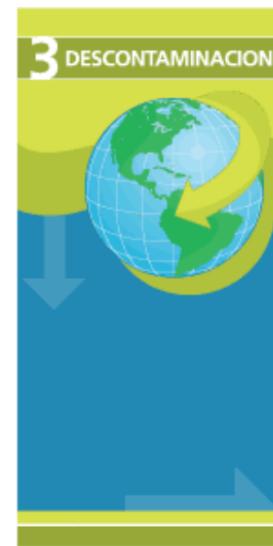
## PRINCIPALES OPERACIONES DEL PROCESO DE RECICLADO DE UN VEHÍCULO



**1- 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 F 04) a pedido del dueño para que la compañía de seguros le pague.



**2- TRASLADO**  
Después que la unidad es dada de baja, se realiza el traslado hacia CESVIAUTO, donde se recibe al vehículo y la documentación original [F 04-baja del registro de propiedad automotor (DNRPA)].



**3- DESCONTAMINACION**  
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.



4-



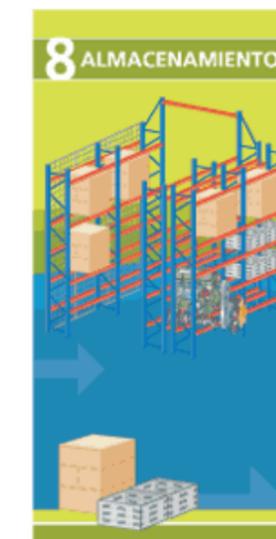
5- Con este proceso, el vehículo se reduce a un esqueleto/chatarra que posteriormente se compacta.



6- Se clasifican las piezas recuperadas del vehículo chocado.



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



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



9- 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.

## 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 y por qué?

Todos aquellos que permite la Ley. Son 38 piezas en total -debidamente identificadas 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.

### Consumos de electricidad

En el año 2018 comenzamos a trabajar con los consumos de electricidad.



2018

545.134 kw

### VEHÍCULOS INGRESADOS 2018

 Compañías	 Cantidad
CHUBB ARGENTINA DE SEGUROS SA	47
COOP. DE SEGUROS LUZ Y FUERZA LTDA.	7
LA EQUITATIVA DEL PLATA Y LA CONTINENTAL	25
LA SEGUNDA COOP. LTDA. DE SEGUROS GRALES.	925
MAPFRE ARGENTINA SA - CASA CENTRAL	656
PROGRESO CIA DE SEGUROS SA	33
RÍO URUGUAY COOP. DE SEGUROS LTDA. - CASA CENTRAL	355
SAN CRISTOBAL SMSG - CASA CENTRAL	662
SANCOR COOPERATIVA DE SEGUROS LTDA. - CASA CENTRAL	760
SEGUROS BERNARDINO RIVADAVIA COOP. LTDA.	974
SEGUROS SURA S.A.	354
ZURICH COMPAÑÍA DE SEGUROS	621
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5419</b>

### VEHÍCULOS PROCESADOS 2018

 Compañías	 Cantidad
CHUBB ARGENTINA DE SEGUROS SA	49
COOP. DE SEGUROS LUZ Y FUERZA LTDA.	7
LA EQUITATIVA DEL PLATA Y LA CONTINENTAL	25
LA SEGUNDA COOP. LTDA. DE SEGUROS GRALES.	953
MAPFRE ARGENTINA SA - CASA CENTRAL	682
PROGRESO CIA DE SEGUROS SA	31
RÍO URUGUAY COOP. DE SEGUROS LTDA. - CASA CENTRAL	344
SAN CRISTOBAL SMSG - CASA CENTRAL	700
SANCOR COOPERATIVA DE SEGUROS LTDA. - CASA CENTRAL	784
SEGUROS BERNARDINO RIVADAVIA COOP. LTDA.	1019
SEGUROS SURA S.A.	335
ZURICH COMPAÑÍA DE SEGUROS	694
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5623</b>

**Comunicación  
de progreso**

**2018**

**PROCESO DE  
RESPONSABILIDAD  
EMPRESARIA**

 /CESVI.AR

 @CESVI

 CESVI ARGENTNA

 @cesvi.argentina

 CesviArgentina