

COMUNICACIÓN INTERNA EN EL BSE



“Entre bisagras, *Pepe Grillo* y la cultura de mandar mails”

Lic. Sebastián Rebellato - Coordinador Comunicación Interna



**BANCO DE
SEGUROS
DEL ESTADO**

En Uruguay nadie te da
más seguridad.

I. Banco de Seguros del Estado, una organización compleja

- Líder: 64% mercado / monopolio + competencia
- Convivencia de diversos perfiles y subculturas
- Funcionarios: 2.000. Edad promedio: 45 años
- 19 sucursales, 70 agencias, 1.700 corredores
- Estructura piramidal – jerárquica: división del trabajo
- Novedad: Comunicación depende de Gerencia General (concurso, asesor, profesionalización)



II. ¿Cómo entendemos la comunicación?

- Proceso, intercambio, relaciones
- Cultura de “*comunicación manda mails*”: desafío de jerarquizar al área.
- Palabras, objetos, comportamientos, eventos



III. Los jefes como bisagras

- Nexo entre dirección y bordes: fortalecer rol como líderes
- “No hay tiempo” - No es importante
- Comunicación interpersonal = confianza



IV. ¿Cuál es nuestro rol?

- Gestión de medios corporativos
- “Pepe Grillo”: Coherencia, Confianza, Credibilidad
- Trabajo de hormiga: sensibilizar y acompañar a líderes, sin “hacer los mandados”.



RELEVAMIENTO

- Indicadores de diagnósticos realizados
- Relevamiento propio
- Categorías: información institucional, información operativa, relaciones, canales
- Necesidades: desde agenda de teléfono hasta poca escucha



EJES DE TRABAJO

- *Política de vínculos*: estructura que facilite distribución de información, conocimiento y acercamiento entre funcionarios.
- *Política de medios*: gestión de herramientas
- Fin instrumental - se retroalimentan



VÍNCULOS- *Encuentros*

- “Encuentros”: para mandos medios, regionales, presentación de proyectos, procesos, espacio de participación



VÍNCULOS- *Encuentros*



Trinidad (Funcionarios)



Montevideo (Corredores)



Montevideo. (Funcionarios)



Montevideo (Jefes)

VÍNCULOS- *Encuentros*

- Mirada de comunicación en otros proyectos (planificación estratégica, gestión por calidad, inducción, evaluación por competencias, ahorro, almanaque)



Inducción a nuevos funcionarios

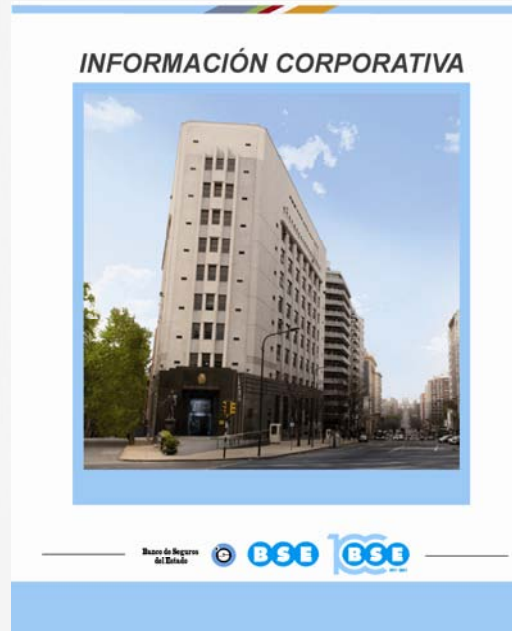


Charla sobre
ahorro energético




VÍNCULOS- *Acompañamiento*

- Elaboración y revisión de documentos, planificación, coordinación, evaluación.



MEDIOS- *Correo institucional*

- Imagen corporativa + Política de uso



BSE
Comunicación Corporativa

Ingresaron nuevos compañeros

Desde este lunes un grupo de nuevos compañeros comenzó a trabajar en el Banco de Seguros del Estado. Se designaron 133 personas para ocupar cargos de Especializados III y 33 para Auxiliar de Sucursal.

Durante lunes y martes todos participaron de un programa de inducción en el teatro El Galpón, que incluyó la bienvenida de autoridades y presentaciones sobre aspectos institucionales básicos (negocio comercial, finalidad social, normativa, estructura organizacional). Se realizaron dinámicas grupales para facilitar la integración. Finalmente, referentes de distintas divisiones recibieron a los funcionarios que fueron asignados a cada una de esas áreas. Desde hoy se desarrolla la segunda etapa de la inducción, con presentaciones en las áreas específicas.

“Todos somos parte de la inducción”


La inducción es un proceso que apunta a facilitar la integración, la identificación con los valores corporativos, el compromiso y el aprendizaje operativo, explicó para este comunicado Elena Castelar, psicóloga del sector Desarrollo y Relaciones Laborales de la división Capital Humano.

La inducción intenta involucrar a todas las áreas fortaleciendo el rol protagónico de los mandos medios. Se busca que todos los funcionarios participemos del proceso: *“Todos somos parte de la inducción, más allá*

166
nuevos
funcionarios
administrativos

“Ingresan a un banco en transición. Tienen un gran desafío y una gran oportunidad para construir el banco del siglo XXI”

Mario Castro
Presidente BSE



MEDIOS- *Fondo de escritorio*

- Soporte para campañas informativas



MEDIOS- *Intranet*

- Nuevo diseño – acceso a más información - wikis

The screenshot displays the BSE Intranet interface with the following sections:

- INICIO**
- INSTITUCIONAL**
 - Autoridades
 - Visión, Misión y Valores
 - Estructura
 - Reseña Histórica
 - Indicadores
 - Responsabilidad Social
 - Resoluciones de Directorio
 - Direcciones y Teléfonos
- GESTIÓN**
 - Planificación Estratégica
 - Teleservicios
 - Productos
 - Procedimientos
- CAPITAL HUMANO**
 - Régimen Laboral
 - Concursos
 - Beneficios para Funcionarios
 - Gestión por Competencias
 - Capacitación
 - Integración
- COMUNICACIÓN**
 - Políticas
 - Eventos
 - Campañas
 - Boletín Noticias
 - BSE en la Prensa
 - Archivo
- ESPACIOS SOCIALES**
 - Biblioteca
 - Clasificados
 - Ayuda Solidaria
 - Representativa gremial

DESTACADOS

Encuentro regional en Salto

El pasado sábado 26 se realizó una jornada de comunicación en Salto con la participación de compañeros de la regional Litoral (Artigas, Salto y Paysandú).

1 2 3

APLICACIONES

Archivos	E-Business suite (AP/GL/CAF)	Rector BSE
BSE online	Emulación de Sucursales	Rector Desarrollo
BSE online - Solicitud Ingreso	Emulación de Terminales	Rector Windows 7
Coficiente de tarifas	GED	Seguros Notebook
Consultas Notarial DGR	GICH	SOA Venta
Cotizador y utilitarios	Jira	SOA Reclamaciones
CSM	Magic	Software
CSM - Consultas ADT	Pagos descentralizados	WIKI Reclamaciones
Duplicado de facturas		

CUMPLEAÑOS DE LA SEMANA

	Alejandro Traverso (De carrollo y RR.LL.)	0.106
	Cario e Nulle z (Diobma s)	0.106

AGENDA


- Jueves 21 de Junio
Presentación de Planificación Estratégica en Reclamaciones Vehículos
- Viernes 22 de Junio
Lanzamiento Iniciativa RAMO VDA

BANCO DE SEGUROS DEL ESTADO



En Uruguay nadie te da más seguridad.

APRENDIZAJES

- Limitación: que cada jefe asuma su rol como comunicador
- Prioridades: acciones puntuales de alto impacto / acciones masivas de impacto relativo
- Es “hacer con”, no “contra”. Se trabaja con lo que se tiene, no con lo que se quiere.
- Necesidad de sistemas de reconocimiento – castigo
- La burocracia es, primero, mental
- Amigarse con una maravillosa frustración: (casi) siempre existirán problemas de comunicación, salvo que 

¡MUCHAS GRACIAS!

Lic. Sebastián Rebellato – srebellato@bse.com.uy



**BANCO DE
SEGUROS
DEL ESTADO**

En Uruguay nadie te da
más seguridad.