



ERSAL

# INFORME DE PROGRESO

---

2017





# INFORME DE PROGRESO

---

2017



 [www.universal.com.do](http://www.universal.com.do)

 @Universal\_RD

 @UniversalRD

 @UniversalRD

 Grupo Universal

 Canales Universal

# Contenidos

- 1.** Nuestro Compromiso
- 2.** Cultura Ética
- 3.** Compromiso con el Colaborador
- 4.** Compromiso Ambiental
- 5.** Transparencia Transversal
- 6.** Sostenibilidad Universal & los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)







TORRE UNIVERSAL - SANTO DOMINGO

# 1

---

Nuestro Compromiso





**Ing. Ernesto M. Izquierdo**

Presidente

**N**os complace presentarles nuestro primer Informe de Progreso del Pacto Mundial 2017, donde compartimos nuestros focos de actuación y actividades correspondientes a nuestra gestión en materia de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial, que comprende el período del 2016 al 2017, a través de los diez principios que establece la Red del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Grupo Universal forma parte del conglomerado de empresas que participan de la Red Dominicana del Pacto Global de las Naciones Unidas, la mayor iniciativa mundial de sostenibilidad empresarial y de alto reconocimiento por su trayectoria y compromiso. En este sentido, las acciones y programas que implementamos para generar valor de forma sostenible y sostenida a la comunidad nos comprometen frente a estos principios, cuyo objetivo es el respeto y la protección de los derechos humanos, la libertad y la promoción del derecho de los trabajadores, la adopción de medidas para promover una mayor responsabilidad medioambiental y luchar en contra de la corrupción en todas sus formas, todos recogidos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, de los cuales hacemos parte.

Nuestro grupo empresarial cuenta con más de cinco décadas de experiencia en la industria del seguro, en el negocio de la previsión y en la gestión de inversiones diversificadas, las Empresas Universal se constituyen en Grupo Universal, con la visión de ser un grupo económico dominicano referente en la región por su ética, éxito empresarial e innovación, así como por sus prácticas de sostenibilidad económica, social y medioambiental.

Trabajamos a diario para ofrecer innovadoras soluciones financieras y de servicios, con un modelo empresarial de excelencia y un alto compromiso con el desarrollo sostenible de la sociedad.

En nuestros programas de gestión social involucramos a nuestros colaboradores, proveedores, accionistas y comunidades, buscando ser y transmitir la esencia de los diez principios del Pacto Global, abordándolo sobre la base de siete pilares, que enmarcan nuestra estrategia de Sostenibilidad Universal:

- 1. Gobernanza de la Organización**
- 2. Derechos Humanos**
- 3. Prácticas Laborales**
- 4. Medio Ambiente**
- 5. Prácticas Justas de Operación**
- 6. Asuntos de los Consumidores**
- 7. Participación Comunitaria y su Desarrollo**

Contamos con un Comité de Sostenibilidad, el cual tiene por objetivo alinear las acciones que en términos sociales, económicos y ambientales impulsamos y que hoy podemos decir que hemos logrado con grandes hitos como: la inauguración de la primera sucursal Universal construida bajo el estándar LEED y Diseño Universal, la certificación como la 20 Mejor Empresa para Trabajar en América Latina otorgado por el instituto mundial Great Place to Work®, logrando convertirnos en la primera empresa de capital netamente dominicano en alcanzar dicho mérito y que este 2017 nuevamente

permanecemos en el ranking de las cinco mejores empresas del Caribe. Asimismo, fortalecimos nuestros programas de voluntariado corporativo “Soy Voluntario Universal”; conformamos los comités de Seguridad e Higiene Laboral, entre otros. Nuestras prácticas de responsabilidad social empresarial están alineadas a las metas contenidas en los Objetivos de Desarrollo Sostenibles de la Agenda 2030.

Iniciamos con norte seguro y con el mayor compromiso de asumir y respaldar los Objetivos de Desarrollo Sostenible acordados por la Organización de Naciones Unidas. Nos exigimos cada día más, y nos medimos con la herramienta regional INDICARSE en cada uno de los compromisos que asumimos, buscando la excelencia en todo lo que nos proponemos..

Con este primer informe, nos sentimos orgullosos de compartir con nuestros clientes, accionistas, colaboradores, proveedores y la comunidad en general, los logros y metas, que hoy por hoy, nos identifican como Empresa Socialmente Responsable y que nos invitan a seguir siendo parte de este proceso que apenas comienza.

Ing. Ernesto M. Izquierdo





Fuente: The Sleuth Journal

# 2

---

## Cultura Ética

En Grupo Universal contamos con políticas propias para el cumplimiento de los principios de sostenibilidad, que están apegados a nuestra visión de negocio. En este sentido, y enmarcado en los principios de apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente y de evitar los abusos a los mismos, compartimos nuestros logros y acciones asociadas.



Derechos Humanos



**E**n Grupo Universal contamos con políticas propias para el cumplimiento de los principios de sostenibilidad, que están apegadas a nuestra visión de negocio. En este sentido, y enmarcado en los principios de apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente y de evitar los abusos a los mismos, compartimos nuestros logros y acciones asociadas.

Enmarcado en el compromiso de Derechos Humanos, contamos con tres sistemas identificados que nos permiten reforzar nuestra visión sostenible, a través de nuestra política de:



### Política de Derechos Humanos

Nuestra política de Derechos Humanos es un documento adherido a las políticas de RSE de Grupo Universal, en donde se plantean los procedimientos que nos permiten regirnos por los más altos valores éticos y morales. Tenemos consciencia del rol desempeñado en la sociedad y creemos firmemente que la responsabilidad es una acción continua que significa contribuir al desarrollo sostenible y a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias, la comunidad y la sociedad en general.

### Comité de Higiene y Salud laboral

Como empresa socialmente responsable y siendo nuestros colaboradores nuestro principal pilar, contamos con Comités de Seguridad e Higiene que cubre la condición física y de trabajo de cada una de las personas que colaboran en Grupo Universal. Este programa tiene como objetivo la aplicación de acciones de prevención de los accidentes y daños a la salud que sean consecuencia del trabajo, relacionados con la actividad laboral o sobrevengan durante el trabajo, de acuerdo al Manual Guía para tales fines y el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo 552-06.

En aras de garantizar control y seguimiento, así como mitigar los riesgos, en 2016, se crearon los Comités de Higiene y Salud Laboral, en el cual contamos con **81 colaboradores** quienes cubren temas referentes a instalaciones físicas, mobiliario, iluminación, equipos, ergonomía, ambientación, entre otros.





## La ética como valor integral de nuestra Familia Universal

El comportamiento ético se vive y se pacta entre todos nuestros colaboradores a través del Código de Ética. Más que una guía de principios, se plantea como un instrumento de evaluación del comportamiento de los empleados, el cual es impulsado por el Consejo de Administración y la Alta Gerencia, y participado a los accionistas corporativos.

Este documento considera aspectos clave como: responsabilidad general de los funcionarios del Grupo, deberes y responsabilidades de los empleados, políticas de administración, plan de salud preventiva, actividades ilegales de apropiación o desfalco e incumplimiento de las leyes y reglamentos. Asimismo, ha sido diseñado como visión compartida para ser observada por todo el personal y que permita mantener al grupo en el lugar de preferencia de los clientes, así como para brindar orientaciones generales del trabajo diario en el mundo de los negocios.

Nuestro Código de Ética se encuentra disponible en la plataforma virtual “Mi Universal Plus” y donde también contamos con un mecanismo de Gestión Humana denominado “Gestión Humana Te Escucha”, en el cual los colaboradores pueden acceder libremente y de manera confidencial al formulario electrónico para exponer situaciones que entienden deben ser revisados por la organización. Este canal promueve la identificación y oportuna atención a cualquier infracción ética o de derechos laborales en nuestra organización.

El sistema interno que rige el Manual depende de una Política de Amonestaciones que tiene tres niveles: verbal, escrita y desvinculación. Esta política cuenta con un mecanismo llamado el “Formulario de Seguimiento al Colaborador” que permite definir de manera transparente a través de evaluaciones personalizadas cualquier elemento de mejora de un colaborador particular. En el período de 2016-2017, fueron entregados **42 formularios** de Seguimiento al Colaborador, y producto de ello, fueron gestionadas **13 amonestaciones**.







Fuente: <http://aib.edu.au>

# 3

---

## Compromiso con el Colaborador

En Grupo Universal estamos comprometidos en mantener los estándares laborales de nuestros colaboradores en las mejores condiciones posibles. Contamos con distintos sistemas que nos permiten apoyar este fin.



Relaciones Laborales



**E**n Grupo Universal estamos comprometidos en mantener los estándares laborales de nuestros colaboradores en las mejores condiciones posibles. Contamos con distintos sistemas que nos permiten apoyar este fin. Por ejemplo, a través de los Representantes de Clima fomentamos un diálogo abierto y transparente entre nuestros colaboradores en pro de mejorar el ambiente laboral de manera permanente. Además, cumpliendo con las disposiciones legales del país en materia laboral, nos comprometemos a eliminar el trabajo forzoso u obligatorio, a abolir el trabajo infantil y eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Un claro indicador de los niveles de confianza que goza nuestra organización entre los colaboradores se manifiesta en la certificación por seis años consecutivos como “Mejor Empresa para Trabajar” de Great Place to Work®. Si bien esta certificación formal es entregada por la prestigiosa firma internacional, con sedes en más de 40 países alrededor del mundo y más de 30 años de experiencia, realmente la selección de nuestra empresa ha sido hecha por nuestros propios colaboradores, luego de que Great Place to Work® aplicara dos rigurosas evaluaciones: el Trust Index© (Índice de Confianza) y el Culture Audit© (Auditoría de Cultura Corporativa).

El **Trust Index©** resultó de un censo organizacional mediante el cual Great Place to Work® encuesta los colaboradores de Grupo Universal sobre su sentido de autorrealización en la empresa, credibilidad en los líderes de la organización y transparencia reinante en la compañía, entre otros elementos clave. Este Índice de Confianza dio un resultado de **90%** en el período 2016-2017, donde el Orgullo y el Compañerismo fueron los elementos más valorados, recibiendo ambos **94%**.

La herramienta Culture Audit©, que encuestó a los más de mil colaboradores de Grupo Universal, evalúa por lo menos **15 competencias** y las prácticas de gestión del talento humano.



## El Universo Universal

El equipo humano de Grupo Universal está compuesto por **1,199 colaboradores directos**, miles de proveedores e intermediarios y colaboradores indirectos. De forma específica, los más de mil colaboradores directos constituyen un conjunto de gente en la que diversidad y la inclusión genera una energía creativa altamente poderosa.

**Casi la mitad de la población de nuestro grupo son mujeres (48%)**, una mitad que permea en todos los niveles jerárquicos de nuestra organización, con el **19% de gerencias y direcciones ocupadas por mujeres**, de los cuales se distribuyen **70% y 30% respectivamente**. La población total está compuesta por **diversas generaciones**, desde los llamados *baby boomers* pasando por las generaciones X, Z hasta llegar a los *millenials*. La **antigüedad media de 8 años** habla sobre el compromiso que tienen los colaboradores de la empresa con la Familia Universal, al igual que los **340 miembros de nuestro programa de voluntariado corporativo “Soy Voluntario Universal”**, quienes dedican en promedio 8.6 horas anuales a su tiempo libre para participar en las distintas causas que apoyamos como empresa.



En Grupo Universal juntamos la sabiduría de la experiencia con la intrepidez de la juventud; la visión amplia y focalizada de las mujeres y los hombres; la gestión vanguardista y la gerencia clásica; el conocimiento de la historia y la mirada fresca del futuro, las capacidades esperadas y las capacidades especiales, generando una inteligencia colectiva que supera las inteligencias individuales. Nuestra empresa cuenta con la política de reclutamiento y selección de personal la cual se aplica para cualquier candidato que desee formar parte de la Familia Universal. Para la incorporación de un personal con condiciones especiales, la única revisión que se realiza es que sus habilidades apliquen para el puesto, en consecuencia, no se requiere contar con un documento especializado para estos fines.

Desde el año 2003, contamos con **seis colaboradores con discapacidad auditiva, visual y motora**, quienes realizan trabajo administrativo en distintas áreas de la empresa.

Cabe resaltar que nuestras instalaciones han sido adaptadas para ser oficinas sin barreras, lo que permite accesibilidad tanto para nuestros colaboradores como a los clientes, lo cual queda evidenciada con la certificación que nos emitió el Conadis en el 2011 declarando la Torre Universal de Santiago como un edificio sin barreras. Las sucursal Universal de la Zona Oriental fue diseñada bajo los estándares de Diseño Universal.





## Representantes de Clima

El clima organizacional de Grupo Universal en el período 2016-2017 fue de un 90%, lo cual se alinea a nuestro pensamiento de “Empleados a gusto, clientes satisfechos, negocio rentable”. Aunque nuestros colaboradores no han formado sindicatos y en consecuencia tampoco existan acuerdos con sindicatos, nuestros Representantes de Clima trabajan de manera independiente para reforzar constantemente el ambiente laboral de la organización. Como líderes del mantenimiento óptimo de clima, este equipo es una fiel representación del valor que tiene el Grupo Universal para promover un diálogo abierto y transparente con nuestros colaboradores.

Este grupo de **38 miembros representan el 99% de las áreas de Grupo Universal**, elegidos para y por nuestros colaboradores, para que funjan como representantes ante la dirección de la organización, y forman parte activa de las políticas de Gestión Humana a través de la participación en diversos Comités de nuestro Grupo. El grupo de Representantes de Clima tienen libertad de reunirse cuando quieran con el equipo de trabajo, y anualmente comparten con la Presidencia del Grupo Universal para brindar sus recomendaciones. De esta manera procuramos mejorar continuamente el clima, reforzar un alto nivel de satisfacción de los colaboradores que repercute directamente en la calidad de servicio, en los bajos índices de rotación y de absentismo laboral, y, muy especialmente, en la satisfacción de los clientes y en los resultados del negocio. Algunos logros a resaltar de este equipo son:



La participación activa en el cierre de brechas de sus direcciones con iniciativas propias, unificación proveedor de servicio de cafetería, etc.



La creación de área de descanso en las oficinas.



El reclutamiento de personas con condiciones especiales.



## Seguridad e Higiene

En Grupo Universal los derechos físicos de cada uno de nuestros colaboradores están regidos por un programa de Seguridad e Higiene Laboral que aborda proactivamente las condiciones de trabajo de los colaboradores, tanto en el plano de nuestras oficinas corporativas y respectivas filiales, como de cara a su condición física. Este Comité forma parte de un programa que tiene como objetivo la aplicación de acciones para la prevención de los accidentes y los daños a la salud, que sean consecuencia del trabajo, relacionados con la actividad laboral o sobrevengan durante el trabajo, de acuerdo al Manual Guía para tales fines y el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo 522-06. Cada una de nuestras sedes y direcciones

tiene un Comité de Seguridad Laboral compuesto por colaboradores que están a cargo de levantar información sobre sus colegas para hacerlas llegar directamente al Ministerio de Trabajo sin intermediación del Grupo Universal. En resumen, nuestros colaboradores funcionan como una gran Familia Universal, cuidándose el uno al otro en pro de su seguridad y salud.

La actividad macro en este sentido se maneja a través del Comité de Higiene y Seguridad Laboral, que se reunió en el 2016-2017, por **82 horas** para tratar distintos temas relacionados a la salubridad de nuestros colaboradores.

Además, contamos con el **programa de Bienestar Universal**, que engloba actividades, charlas y programas para contribuir a mejorar las condiciones de salud de nuestros colaboradores. También contempla los grupos deportivos, recreativos y culturales, en los que han participado 119 colaboradores en el período 2016-2017 y en el que la empresa ha realizado una **inversión que representa más de RD \$350,000**.



Actividades de nuestro grupos culturales.



## Desarrollo de nuestros colaboradores

A Grupo Universal los colaboradores llegan para hacer carrera profesional. Nuestros procesos de selección se basan en un reclutamiento científico entre los mejores candidatos disponibles en las universidades dominicanas, ferias de empleo, programas de pasantía interna o firmas de caza talentos en base a sus competencias y habilidades.

Una vez dentro de la organización, nuestro colaboradores desarrollados a través del sistema de gestión por competencias y la evaluación por desempeño, que determina el programa de capacitación que deberá seguir, sus beneficios económicos regulares y colaterales, adicionales a los comunes a todo el personal, así como su reconocimiento y promoción dentro de la institución. Estas prácticas de gestión apuntan a que para cada puesto disponible se acuda como primera opción, al recurso humano disponible internamente para ser promovido y que cada colaborador tenga un programa de desarrollo, destinado a cerrar cualquier brecha entre lo existente y lo deseado.

En el ámbito de la capacitación, Grupo Universal dio un salto significativo en 2016 con respecto al año anterior, impulsado por la formación virtual, que elevó la cantidad de horas un **82%** entre un período y otro. En 2016, la capacitación de los colaboradores totalizó unas **74 mil horas**, en comparación a las 40 mil horas de 2015, con una inversión de la empresa superior a los **seis millones de pesos**.

En Grupo Universal, nos preocupamos para que cada colaborador esté activamente involucrado en su desarrollo, actualización y reinversión profesional, como garantía de su propio éxito y de la empresa. Este estilo de responsabilidad compartida hace posible que los colaboradores puedan disfrutar de los éxitos de la organización.



Capacitación de nuestros colaboradores.

**Formación  
Virtual**

**82%**

Se elevó la cantidad de horas entre un período y otro



**74 mil horas**  
totales de capacitación



Inversión de  
**RD\$6 millones**







Fuente: <http://www.hutchinsontransmission.com>

# 4

---

## Compromiso Ambiental

Nuestra visión de futuro y de ser un modelo de negocio sostenible se manifiesta en la forma que trabajamos, en la que resulta trascendental asegurar la operación en el largo plazo en lo social, económico y medioambiental. Es por ello, que contamos con iniciativas y programas que nos permitan apoyar la aplicación de un enfoque preventivo frente a los retos ambientales, adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental y alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.



Medio Ambiente





**N**uestra visión de futuro y de ser un modelo de negocio sostenible se manifiesta en la forma que trabajamos, en la que resulta trascendental asegurar la operación en el largo plazo en lo social, económico y medioambiental. Es por ello, que contamos con iniciativas y programas que nos permitan apoyar la aplicación de un enfoque preventivo frente a los retos ambientales, adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental y alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.

Toda actividad dentro de nuestro grupo empresarial se rige con nuestros Principios de Sostenibilidad, los cuales sirven para desarrollar e implementar los lineamientos necesarios en un sistema de gestión ambiental para apoyar la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación en equilibrio con las necesidades socioeconómicas. Estos principios están colgados en la intranet del Grupo Universal, y son distribuidos al 100% de los colaboradores que ingresan a la empresa. En ellos enmarcamos nuestra visión de Sostenibilidad Universal, y se detalla de la siguiente manera:



Voluntarios de Grupo Universal en la reforestación anual.

- 1** Aplicamos las buenas prácticas en la utilización, reutilización y disposición final de recursos en nuestras actividades diarias, a fin de reducir los efectos perjudiciales en la salud humana y en el entorno.
- 2** Informamos y motivamos a todos los funcionarios, empleados, relacionados y proveedores, animándolos a la colaboración, aplicación y cumplimiento de los lineamientos establecidos.
- 3** Utilizamos suministros ambientalmente amigables, como papel reciclado o no tradicional, alimentos orgánicos y/o locales, fuentes de combustibles alternos y otros.
- 4** Utilizamos contenedores de material reciclado para la disposición final de los desechos.
- 5** Procuramos preferir a los proveedores de servicios que apliquen mejores prácticas ambientales y los productos certificados o eco-etiquetado.
- 6** Nos comprometemos a neutralizar las emisiones de dióxido de carbono al medio ambiente, con la siembra de árboles e iniciativas de eficiencia energética, así como el consumo responsable de los recursos.
- 7** Continuaremos cumpliendo con las iniciativas de los programas de reforestación, reciclaje y actividades que promuevan la protección y cuidado del medio ambiente.
- 8** Trabajaremos estrechamente con nuestros funcionarios, empleados, relacionados y proveedores para alcanzar los objetivos de las políticas ambientales.
- 9** Utilizamos los recursos naturales no renovables en condiciones racionales y responsables.
- 10** Estableceremos objetivos de mejora específica, monitoreo del progreso y comunicación de resultados.





## Construcción en base a LEED

En el marco de nuestra gestión, la sostenibilidad la aplicamos en todos los ámbitos, incluyendo el diseño, construcción y operación de las nuevas sucursales del Grupo Universal. La nueva Sucursal Universal de la Zona Oriental, por ejemplo, se diseñó y construyó en base al estándar LEED (Liderazgo en Diseño Energético y Ambiental), un sistema de calificación para edificios verdes creado por el USGBC (Consejo de Edificios Verdes de Estados Unidos). Es un sistema internacionalmente reconocido que proporciona verificación por parte de un tercero de que un edificio fue diseñado y construido tomando en cuenta estrategias encaminadas a mejorar su desempeño ambiental. LEED establece un marco de referencia conciso para identificar e implementar soluciones prácticas y medibles en el diseño, construcción, operación y mantenimiento de edificios verdes.

La Sucursal Universal de la Zona Oriental actualmente se encuentra en el proceso de certificación, el cual se dará a conocer en agosto de 2017, que es cuando cumple 12 meses de operaciones, el tiempo establecido por LEED para obtener dicha certificación.

Importante destacar que la nueva construcción de la Sucursal Universal deberá satisfacer criterios específicos (prerrequisitos y créditos) dentro de cinco áreas principales, que acumulan un puntaje a satisfacer en los que se encuentran:

**Sitio Sustentable.** La elección del sitio y la gestión del mismo durante la construcción son consideraciones importantes para la sustentabilidad de un proyecto. Como parte de este tema, LEED desalienta el desarrollo en zonas que se encuentran en sus condiciones naturales; busca minimizar el impacto de los edificios en los ecosistemas y cuencas; promueve los proyectos de paisaje con especies nativas y adaptadas a la región; premia las opciones de transporte público, el control de escorrentía de aguas pluviales, así como los esfuerzos por reducir la erosión del suelo, la contaminación lumínica y el efecto de isla de calor.

Sucursal Universal de la Zona Oriental



**Eficiencia en Consumo de Agua.** El objetivo de esta categoría es fomentar el uso racional del agua dentro y fuera del edificio. La reducción en el consumo de agua se logra comúnmente mediante muebles y grifos eficientes y sistemas de tratamiento y reuso de aguas residuales, así como áreas verdes con bajas necesidades de riego y la captación de agua pluvial.

**Energía y Atmósfera.** Esta categoría promueve el uso de una amplia variedad de estrategias energéticas que van desde el Commissioning, medición y verificación, monitoreo y control, así como elementos de diseño y construcción enfocados a la disminución del consumo energético: uso de iluminación natural, fuentes de energía renovable y limpia ya sea generada en el sitio o fuera del sitio. Además, reconoce el manejo apropiado de refrigerantes y otras sustancias con potencial de efecto invernadero o daño a la capa de ozono.

**Materiales y Recursos.** Tanto durante su construcción como en operación, los edificios generan una gran cantidad de residuos y demandan una gran cantidad de materiales y recursos naturales. Esta categoría fomenta la selección de 7 productos y materiales producidos, cosechados, fabricados y transportados de forma sustentable. A su vez premia la reducción de residuos, así como el reuso y reciclaje.

**Calidad Ambiental en Interiores.** Debido a que pasamos gran parte de nuestro tiempo en el interior de edificios y a que la calidad del aire en el interior de ellos puede ser muy pobre, LEED alienta la implementación de estrategias que mejoran la calidad del aire, así como el acceso a iluminación natural, vistas al exterior y mejoras en la acústica. El objetivo es crear espacios confortables y saludables que permitan ser más productivos a sus habitantes.

---

La Sucursal Universal de la Zona Oriental es en un **85% autosostenible** en lo que concierne al consumo de energía proveniente de paneles solares y la captación de aguas pluviales, la cual es tratada y distribuida para uso en jardinería, baños y cocina.

Por otro lado, se utilizaron materiales de construcción y acabados para mejorar la ventilación y evitar la humedad, y se incluyó un centro de acopio para el manejo de desechos y reciclaje de los mismos. Esta sucursal se considera como el modelo de construcción de Grupo Universal, pues para nosotros, resulta trascendental asegurar una operación sostenible, en lo social, económico y medioambiental.

Igualmente, esta novedosa sucursal tomó en cuenta la inclusividad, tanto para nuestros colaboradores como nuestros clientes, y se diseñó y construyó cumpliendo con el estándar de oficina accesible de manera que permite que cualquier persona con discapacidad pueda movilizarse de forma autónoma y segura.



## Programa Eco Amigo Universal

Uno de nuestros pilares dentro del modelo de Sostenibilidad Universal es velar por el cuidado del medio ambiente, que a través de iniciativas como el programa "Menos CO2" y "Cultura 3R´s", en sus distintas formas de ejecución, fomentamos la protección y conservación de los recursos naturales.

Este programa nos permite desarrollar el sentido de responsabilidad ambiental, tanto a nivel de la organización como de nuestro personal y relacionados, generar buenas conductas y el consumo responsable a través de la interiorización de las 3R´s (reducir, reusar y reciclar), así como ser modelo de las mejores prácticas para la sostenibilidad de nuestros recursos naturales.



En Universal hemos asumido el compromiso de usar de forma responsable el agua, por eso hemos implementado sistemas más eficientes que nos permiten medir el uso que le damos a este recurso tan valioso y nos ayuda a ahorrarla.

### DIARIAMENTE AHORRAMOS MÁS DE



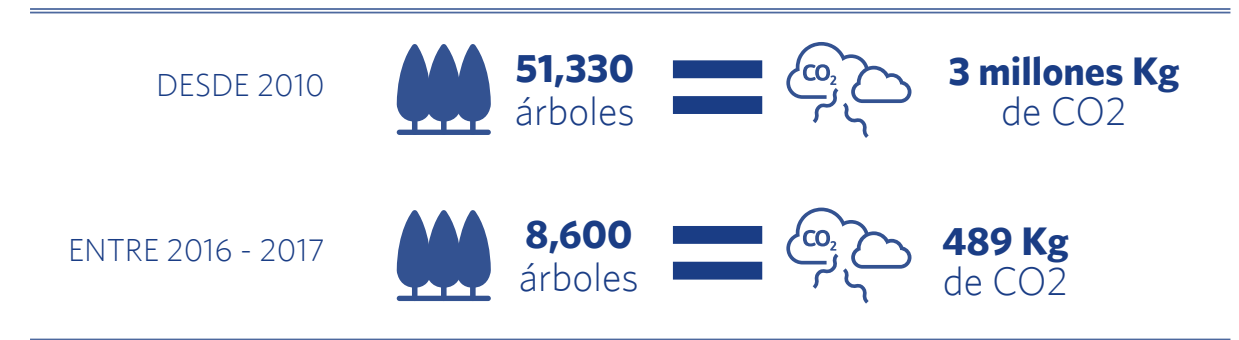
**990 galones**  
de agua diario



**540,540 galones**  
de agua en el período establecido

## Jornadas de Reforestación

En cuanto a nuestro trabajo de reforestación, los voluntarios de Grupo Universal han sembrado **8,600 árboles de caoba** en el Municipio de Villa Altagracia entre el 2016 y el 2017. Esto representa una captación de **489 kilogramos de CO2 por año**. Este programa está en vigencia desde el 2010, y hasta la fecha hemos sembrado **51,330 árboles**, representando una capacidad de **captura total de CO2 de más de 3 millones de Kg**.







Fuente: <http://www.n-r-c.com>

# 5

---

## Transparencia Transversal

En Grupo Universal la transparencia es un eje transversal en la organización y uno de nuestros valores clave que definen la forma de hacer negocios y relacionarnos. Es por ello que contamos con varios sistemas que nos permiten trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas el soborno y la extorsión.



Lucha Contra la Corrupción



En Grupo Universal la transparencia es un eje transversal en la organización y uno de nuestros valores clave que definen la forma de hacer negocios y relacionarnos. Es por ello que contamos con varios sistemas que nos permiten trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas el soborno y la extorsión.

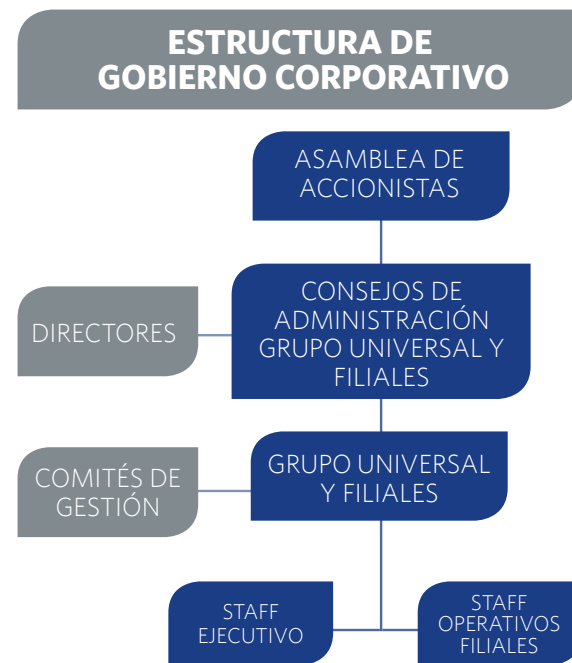
Trabajamos arduamente con los principios establecidos en nuestro Código de Ética y en la Política de Contrataciones que rigen nuestros lineamientos, en la toma de decisiones y en la forma de actuación en asuntos abordados de transparencia, anticorrupción, conflictos de interés, manejo confidencial de la información, tanto de nuestros clientes como la de nuestros proveedores.

### Gobierno Corporativo

Desde nuestra fundación, en 1964, hemos concebido el negocio en el marco de la integridad, responsabilidad, transparencia, compromiso y empatía, valores estos que rigen nuestra cotidianidad y son parte del ADN corporativo. El estricto apego al principio de transparencia, como buena práctica de gobernabilidad corporativa, impulsó la conformación de distintos comités internos desde los cuales se toman decisiones acorde con lo establecido en los estatutos.

La consolidación de la confianza, cimentada durante nuestros 50 años de historia de servicio al país, el fomento de la competitividad, la sostenibilidad y el fortalecimiento de mejores prácticas de Gobierno Corporativo, constituyen los lineamientos estratégicos vitales que han capitalizado no sólo la permanencia en el tiempo de nuestra organización, sino también la transparencia en la gestión de todas las filiales. Estas directrices han potenciado además una actuación responsable ante los accionistas, clientes, relacionados, proveedores y, en definitiva, ante la sociedad dominicana.

Desde que adoptamos formalmente el Gobierno Corporativo, contamos con un Código de Conducta que establece las normativas bajo las cuales debemos regirnos, desde la más alta dirección hasta los colaboradores, las distintas instancias de gobierno y gestión. Con esta política resguardamos adecuadamente los intereses del holding y los accionistas; promovemos el hábito de creación de valor y utilizamos de forma eficiente los recursos de la organización.



Contamos con varios comités que apoyan la gestión y con una estructura de representación transversal de la organización que rigen todas las operaciones que se realizan en Grupo Universal. Estos Comités se reúnen mínimo cada dos meses.

**Comité de Continuidad de Negocios:** responsable de implementar, monitorear y mantener documentado el plan que permita desarrollar un sistema de administración de continuidad de negocio y recuperación de desastres del Grupo Universal.

**Comité de Comunicación y Responsabilidad Social Empresarial:** define las estrategias de comunicación y RSE según el plan estratégico de Grupo Universal y sus unidades de negocios.

**Comité de Estrategia:** aprueba y da seguimiento a los planes estratégicos establecidos para cada unidad de negocio de Grupo Universal.

**Comité de Estructura y Valuación de Puestos:** define y evalúa los puestos que conforman la estructura organizacional del Grupo Universal bajo los lineamientos aprobados.

**Comité de Gestión Humana:** aprueba las políticas de Gestión Humana, evalúa los resultados de clima organizacional, entre otros aspectos de Grupo Universal y sus unidades de negocios.

De igual forma, existen los Comités de Gestión que se reúnen al menos una vez al mes, en cuya instancia se evalúan temas operativos, comportamiento de los productos, seguimiento a los indicadores de desempeño, metas y proyectos, entre otros.

**Comité de Productos:** responsable de conocer el estado actual del portafolio de los productos del Grupo Universal, presentar el análisis del mercado y los productos a desarrollar, entre otros.

**Comité de Riesgo y Cumplimiento:** recomienda el perfil de riesgo y establece las estrategias y políticas de riesgo para el Grupo Universal y filiales, además brindan seguimiento a las mismas.

**Comité de Tecnología:** es una figura multifuncional responsable de revisar, monitorear y priorizar las actividades de relevancia dentro de TI, tales como proyectos, requerimientos, planes tácticos y estratégicos

**Comité de Compras:** es responsable de aprobar las políticas y prácticas de compras de bienes y servicios del Grupo Universal.

**Comité de Auditoría:** es responsable de vigilar el adecuado manejo de las operaciones internas de las empresas del Grupo Universal.





## Prevención de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo

Como nuestra visión define, buscamos ser un grupo económico referente por nuestra ética, éxito empresarial, innovación y mejores prácticas de sostenibilidad económica, social y medioambiental. Es por ello, que uno de los elementos fundamentales de nuestra gestión está compuesto por acciones que contribuyen a construir una cultura de anti-lavado, que permita sumar esfuerzos a de cara a la prevención de Lavado de Activos y Prevención de Terrorismo.

Nuestros colaboradores reciben capacitaciones permanentemente en este tema con el objetivo de

identificar posibles acciones que puedan perjudicar la transparencia de los procesos de la organización.

Para ello, contamos con un curso en la plataforma virtual de carácter obligatorio para todos los colaboradores. En nuestras filiales financieras, requerimos que su personal sea capacitado con al menos **30 horas**. En el período del 2015-2016, se realizaron capacitaciones de manera presencial y virtual para una población aproximada de **199 colaboradores**.



Grupo Universal cuenta con una Política de Proveedores y un Código de Ética que regulan y establecen la dinámica de relación comercial con la organización, los cuales forman parte de los contratos de servicios.

## Compras y Contrataciones

La Política de Compras y Contrataciones es un documento desarrollado y supervisado por los departamentos de Compras, Finanzas, Legal y Seguridad que determina los procesos de compras y contrataciones de nuestra organización. El documento, además de ser publicado en el intranet de la organización para el acceso de nuestros **1,199 colaboradores**, también es compartido directamente a nuestros más de **60 proveedores** para garantizar el conocimiento y la aplicación de la misma.

Esta política considera entre otros aspectos: la prohibición de contratación de menores, utilizar-reutilizar y disponer correctamente de los desechos, la contratación de

comunidades próximas a nuestra organización, las compras verdes, así como las sanciones que pueden ser aplicadas por incumplimiento de la política.

Además, contamos con un Comité de Compras y Contrataciones que evalúa y recomienda la adjudicación de las ofertas o propuestas de proveedores cuyo monto sea superior a USD \$100,000.00. Para estos procesos, se establecen licitaciones con un mínimo de 3 opciones de proveedores, y se realiza una matriz que evalúa calidad del producto o servicio, experiencia, garantía de servicio postventa, entre otros.



Estos procesos de selección y aprobación estimulan el desarrollo de nuestros proveedores en un ambiente de respeto, equidad y transparencia, con igualdad de oportunidades para aquellos que nos brindan soporte en nuestra gestión.

Además, para garantizar la ética en el proceso de selección de proveedores, utilizamos la plataforma de World Check, cuyas bases de datos cuentan con información global de más de 5,000 organizaciones. Aquí se encuentra el estatus de los suplidores y sus accionistas que hayan sido sancionados por comercio ilícito, lavado de activos o incumplimiento.

### Mejoramiento Continuo de Proveedores

Basado en los principios de sostenibilidad de nuestra organización, procuramos promover la contratación de proveedores de servicios que cuenten con una visión compartida de nuestra Sostenibilidad Universal, y que apliquen mejores prácticas ambientales y/o productos certificado, o eco-etiquetados en los ámbitos que operan.

Un reciente ejemplo fue el proceso de construcción certificado LEED del Edificio de la Zona Oriental. Este proceso nos llevó a generar un cambio en la forma de construir nuestras oficinas de manera más eficiente, respetando el medio ambiente y el buen uso de los recursos.

Este cambio no tan solo fue interno, también implicó la contratación de servicios, equipos y empresas que brindaran soluciones para la reducción de consumo de agua y reutilización del recurso, proveedores de energía limpia y materiales de construcción eco-amigable. Esto generó un cambio en nuestra base de proveedores ya existentes, a los cuales se le dio igual oportunidad de ofertar productos bajo estas características, para la inclusión de una nueva categoría de "proveedores verdes". Además, en el período establecido, Grupo Universal invirtió en la compra de productos de Higiene y Limpieza de todas sus oficinas hechos de material biodegradable, certificados por ECOLAB en Delaware, Estados Unidos.

The logo for ECOLAB, featuring the word "ECOLAB" in a bold, white, sans-serif font. The letter "O" is replaced by a stylized white starburst or compass rose icon. A registered trademark symbol (®) is located to the upper right of the "B". The logo is centered on a dark blue rectangular background.



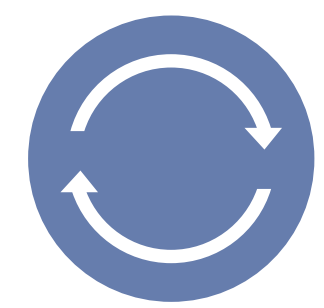


Fuente: [www.juventudesmascairo.org](http://www.juventudesmascairo.org)

# 6

## Sostenibilidad Universal & los Objetivos de Desarrollo Sostenible

En Grupo Universal la responsabilidad social empresarial figura en el centro del negocio, como una cultura transversal a todos nuestros emprendimientos a lo largo de más de medio siglo de servicio al país. Por ello, nuestra estrategia de Sostenibilidad Universal procura cumplir con el interés social, mejorar la competitividad y ser un modelo empresarial de excelencia.





**E**n Grupo Universal la responsabilidad social empresarial figura en el centro del negocio, como una cultura transversal a todos nuestros emprendimientos a lo largo de más de medio siglo de servicio al país. Por ello, nuestra estrategia de Sostenibilidad Universal procura cumplir con el interés social, mejorar la competitividad y ser un modelo empresarial de excelencia.

Gracias a la consolidación de un modelo de negocio en el que la sostenibilidad y la rentabilidad van de la mano, nuestra organización disfruta de su período de mayor éxito económico y reconocimiento social, cuyas iniciativas están vinculadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

A través de los distintos programas que promueven nuestra Sostenibilidad Universal, apuntamos de manera directa a 15 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.



### OBJETIVO 1: FIN DE LA POBREZA

- Generamos inversión mediante la creación de empleos de calidad.
- Contamos con una política de compras y contrataciones que otorga preferencia a productos y servicios locales.
- Disponemos de un portafolio de productos de microseguros que garantizan respaldo y protección a personas que se encuentran en la base de la pirámide.
- A través de la ONG Mujeres en Desarrollo (MUDE) hemos impactado a más de **100 mil familias**.
- Nuestra alianza con TECHO tiene como compromiso la construcción de viviendas para personas de escasos recursos.

### OBJETIVO 2: HAMBRE CERO

- A través de Sanar una Nación, la alianza de responsabilidad social empresarial más grande en materia de salud del país, en la que Grupo Universal es socio fundador, garantizamos el acceso a alimentos fortificados y programas de micro nutrición. En el período establecido, Sanar una Nación entregó a un total de **179,932 niños y niñas**, embarazadas y envejecientes **6.6 millones** de porciones de alimentos fortificados, representando una inversión de **RD \$80.4 millones**.

### OBJETIVO 3: SALUD Y BIENESTAR

- Contamos con más de **15 programas** de prevención y promoción de la salud que apuntan al bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de nuestros colaboradores y clientes.
- A través de nuestra Administradora de Riesgos de Salud Universal, garantizamos el acceso a servicios de salud.
- A lo largo del año realizamos campañas de concienciación para promover estilos de vida saludables.
- “Universal te Asiste” brinda asistencia vial a todas las personas que se trasladan en Semana Santa y, junto a aliados y organismos de socorros, realizamos campañas de prevención de accidentes de tráfico para incidir en el manejo responsable y así evitar muertes por esta causa.
- A través de Sanar una Nación hemos impactado a **866 mil personas** con la entrega gratuita de **RD \$2,167.4 millones** en medicamentos, alimentos fortificados y suministros médicos gracias a las **141 instituciones** aliadas que trabajan en temas asistenciales en materia de salud. **RD\$ 2,087 millones** fueron destinados para enfermedades como la hipertensión, la diabetes, el Parkinson, el VIH-SIDA y trastornos mentales como la bipolaridad y la esquizofrenia.





#### **OBJETIVO 4: EDUCACIÓN DE CALIDAD**

- Nuestros programas de capacitación brindan aprendizajes especializados a los colaboradores del Grupo Universal.
- El programa “Restaurando un Mañana” de la Fundación Pediátrica por un Mañana, capacita madres adolescentes para que puedan reinsertarse en la sociedad y a nivel laboral.

#### **OBJETIVO 5: IGUALDAD DE GÉNERO**

- Promoción de equidad de género en posiciones gerenciales y directivas de Grupo Universal

#### **OBJETIVO 6: AGUA LIMPIA & SANEAMIENTO**

- Jornadas de Reforestación se priorizan por relevancia ecosistémica (protección del suelo, biodiversidad, cuencas de ríos).
- Nuestras nuevas sucursales se construyen bajo el estándar LEED que contempla un sistema para el consumo responsable y eficiente del agua, así como la captación de aguas pluviales.

#### **OBJETIVO 7: ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE**

- Uso de paneles solares en sucursales
- Uso de equipos electrónicos de mayor eficiencia energética (computadoras, impresoras, etc.)

#### **OBJETIVO 8: TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO**

- Inversión en nuestros colaboradores en educación y formación de la mayor calidad posible.
- Nuestra organización ha sido certificada por Great Place To Work®, seis años consecutivos, como “Mejor Empresa para Trabajar”.

#### **OBJETIVO 11: CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES**

- Nuestras nuevas oficinas y sucursales están diseñadas y se construyen en base al estándar internacional de Diseño por el Medioambiente (LEED) y Diseño Universal.

#### **OBJETIVO 12: PRODUCCIÓN Y CONSUMOS RESPONSABLE**

- Somos promotores de la Cultura 3Rs (reduce, reusa y recicla).
- Contamos con una política que promueve la adquisición de bienes y servicios sostenibles (compras verdes).

#### **OBJETIVO 13: ACCIÓN POR EL CLIMA**

- Realizamos inversiones en eficiencia energética y desarrollo de iniciativas con bajas emisiones de carbono.
- Tenemos el compromiso de reducir nuestra huella de carbono en las operaciones y cadena de suministro.
- A través del “Programa menos CO2” realizamos acciones por el clima que buscan compensar nuestras emisiones de CO2 al medio ambiente, proteger los suelos y las cuencas de ríos.

#### **OBJETIVO 14: VIDA SUBMARINA**

- En nuestra organización realizamos esfuerzos para disminuir el uso del plástico.
- Realizamos actividades de limpieza de playa en conjunto con nuestro cuerpo de voluntarios.

#### **OBJETIVO 15: VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES**

- Luchamos contra la desertificación a través de jornadas de reforestación, reciclaje, uso eficiente de energía, entre otros.

#### **OBJETIVO 16: PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS**

Nuestro modo de conducir el negocio a través de políticas y procedimientos, sistema de gobierno corporativo y Manual de Ética, garantizamos el cumplimiento de las metas contenidas en este objetivo, tales como:

- Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas.
- Crear instituciones eficaces, responsables y transparentes a todos los niveles.
- Garantizar la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades a todos los niveles.
- Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.
- Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.

#### **OBJETIVO 17: ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS**

- Nuestras alianzas con instituciones del tercer sector como: CRESO, Sanar una Nación, MUDE, TECHO, así como nuestra participación activa en gremios y asociaciones empresariales nos permiten contribuir al cumplimiento de los ODS.

### **Compromiso Continuo**

Nuestra visión nos enmarca el camino para lograr muchas metas adicionales en el futuro, esto incluye seguir robusteciendo las iniciativas que ya existen y generar nuevas que velen por los Derechos Humanos de manera continua, fortaleciendo los estándares bajo los cuales trabajamos como Familia Universal, promoviendo mejores iniciativas de cara a salvaguardar nuestro medio ambiente y previniendo acciones de lavado de activos o financiamiento al terrorismo, para que ese tipo de crimen no afecte la actividad económica de nuestro Grupo ni del país.

Las acciones desglosadas en este documento son sólo el comienzo, con este primer Informe de Progreso reafirmamos nuestro compromiso al Pacto Global como guía para enmarcar nuestra Sostenibilidad Universal hacia su mejoramiento continuo en el futuro.







GRUPO  
UNIVERSAL



Vive tranquilo. Vive seguro.

