



















# 2017

## ANUAL COMMUNICATION OF PROGRESS

Sensitive content intended exclusively for the original audience or recipient. All rights reserved Grupo Promotora Masiva de Seguros, Agente de Seguros S.A. de C.V. Montes Urales #632 Piso 5 Col. Lomas de Chapultepec, México 11000 D.F.

# ÍNDICE

 PROMASS® Agente de Seguros	3	INTRODUCCIÓN
 CLUB DE ASISTENCIA	4	MENSAJE DE PRESIDENCIA
 H&B HEALTH AND BENEFITS	5	PERFIL DE LA EMPRESA
 ASISVIAL	10	CULTURA ORGANIZACIONAL
 Ecotel	15	SUSTENTABILIDAD
 Proventel	19	CODIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA
 DentalFirst®	21	DERECHOS HUMANOS
 NomiCel	25	ESTÁNDARES LABORALES
 bgm BE GREEN MOBILE	28	MEDIO AMBIENTE
 N3 technology		
 Dynamic Network®		
 Protec		
 valud		
 ENTEJE Prevención y Vida		
 FUNDACIÓN MiGenie		
 Besteam Arquitectura Humana		

# INTRODUCCIÓN

El presente COP reúne las principales acciones alineadas a los 10 principios del Pacto Mundial, parte integral de la Estrategia de Sustentabilidad de **Grupo Promass** en el período comprendido del **1** de Enero al **31** de Diciembre de 2017.

**Grupo Promass**, líder entre la competencia por ser una empresa **socialmente responsable** y enfocada en el cumplimiento puntual de cada una de las normas designadas para el bienestar de sus grupos de interés, así basamos el decálogo del Grupo, a partir de los 10 principios establecidos por el **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

El cual tiene como objetivo el promover el crecimiento de cualquier empresa de manera, responsable, honesta y transparente.



# MENSAJE DE PRESIDENCIA

# ESTIMADOS LECTORES:

**Grupo Promass**, corporativo de **16** unidades de negocio, todas ellas, convencidas de que la generación de riqueza y el retorno, puede lograrse a través de generar valor a nuestros grupos de interés y a la sociedad.

En **Grupo Promass**, buscamos una permanencia, crecimiento y sustentabilidad que sea inherente a nuestra estrategia, a nuestras acciones, a todos los productos que ofrecemos y a nuestro mercado, donde los aspectos ambientales y sociales sean dignos de respeto a los derechos humanos y considerados en nuestras decisiones de negocio.

Tengo el orgullo de presentarles nuestro Communication of Progress 2017, el cual presenta las acciones implementadas y realizadas que respaldan nuestro compromiso a los 10 principios del Pacto mundial como empresa socialmente responsable.

Los resultados aquí reportados son fruto de las acciones de todos los que colaboramos en Grupo Promass, coordinados por el Comité de ESR o de Sustentabilidad.



**LIC. ÓSCAR ZEPEDA SOTOMAYOR**  
PRESIDENTE Y FUNDADOR GRUPO PROMASS

# PERFIL DE LA EMPRESA

Creado en 1991, consolidado como el bróker más importante de mercadeo masivo de seguros y servicios en nuestro país innovando e integrando nuevos productos para nuestros clientes.

Con los años hemos creado las empresas que hoy conforman nuestro Grupo. **16** unidades de negocio para crear una solución integrada para atender a más de **6** millones de clientes individuales a nivel nacional.

# FILOSOFÍA EMPRESARIAL

Nuestra visión busca ser la mejor solución integral para el mercado manteniendo una cultura de calidad y servicio a través de las empresas que conforman nuestro grupo.

Por otro lado, la misión de nuestro Grupo tiene como propósito proporcionar soluciones integrales de alta calidad en productos y servicios, comercialización y operación masiva de seguros, a través de nuestros procesos de calidad, satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros clientes mediante la mejora continua.

Todo esto es posible gracias a nuestros principales valores, como la honestidad de actuar con integridad y transparencia en cada una de nuestras relaciones personales; la lealtad para defender nuestros principios y a los nuestros; la confianza de generar una gran comunión con nuestros clientes y colaboradores pero, sobre todo, el profesionalismo de nuestro trabajo de alto compromiso ético para satisfacer las necesidades de todos nuestros clientes.



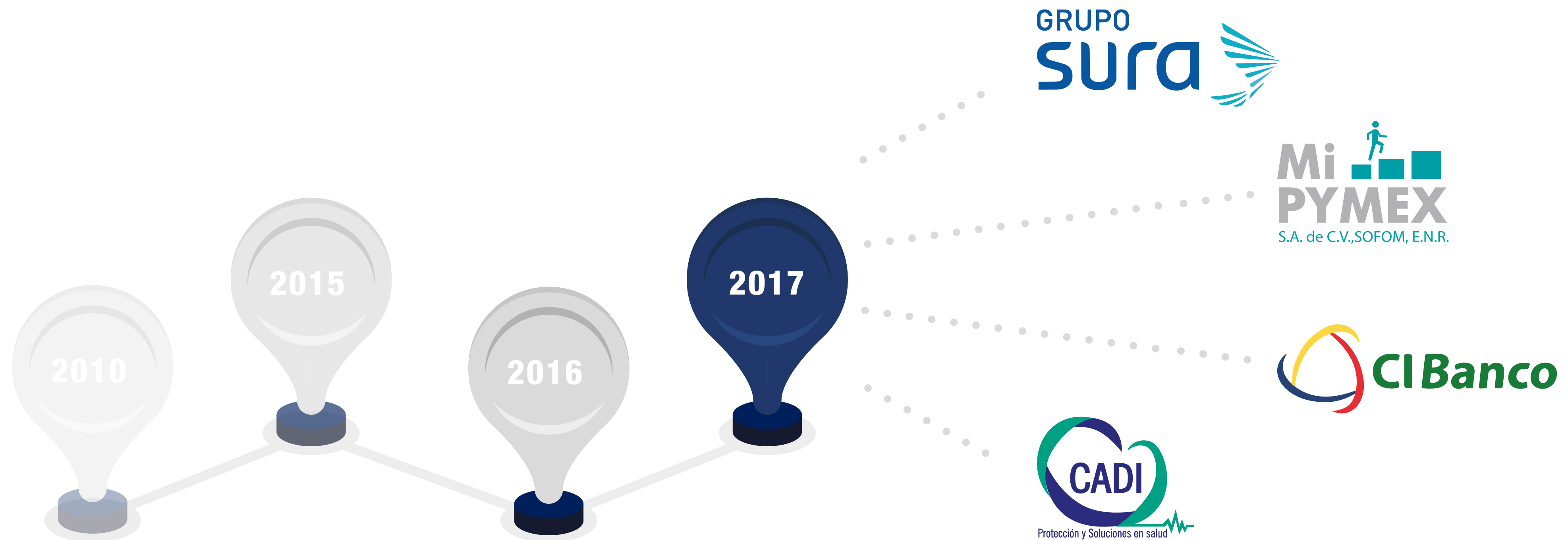
## ESTRUCTURA

Grupo Promass S.A. de C.V., está conformada en su estructura interna de esta manera.



# CARTERA PROMASS

En el 2017, **Grupo Promass** atendió a más de **6** millones de titulares (clientes) incluyendo a clientes nuevos como:



# INTERÉS VITAL

El principal objetivo es crear el canal de diálogo y/o de comunicación con nuestros principales grupos de interés.

Estos son indispensables para el desarrollo y mantenimiento de nuestra organización.





# CULTURA ORGANIZACIONAL

# DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Congruentes con nuestros valores, la estrategia de sustentabilidad de **Grupo Promass** da inicio con el diálogo con los grupos de interés. En el último año hemos realizado un esfuerzo para dar inicio al entendimiento de las expectativas de estos grupos y poder incorporar los resultados de estos ejercicios en la estrategia:

- Encuestas y entrevistas a los principales grupos de interés de las **2** unidades de negocios más importantes del Grupo.
- Estudio de materialidad de estas **2** unidad de negocio
- Deteccion de intereses internos como externos por U.N.
- Aplicación de proyectos en conjunto como Grupo.



# MODELO DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SUSTENTABILIDAD

Alineado a las metodologías más reconocidas y a la estrategia de sustentabilidad de **Grupo Promass**, nos permitirá contribuir a lograr los objetivos de la Visión. La finalidad de este modelo es perseguir el bienestar Global de todos los involucrados.

Para ejecutarlo, hemos dividido esta estrategia en tres pilares:

- Bienestar individual
- Bienestar social
- Bienestar ambiental



# BIENESTAR INDIVIDUAL

Prioridades estratégicas para alcanzar el bienestar individual y social:

Estilos de vida activos y saludables

- Impulsar programas de actividad física y hábitos saludables.
- Ampliar y fortalecer el portafolio para atender las necesidades de salud de las personas.
- Cumplir nuestra política de mercadotecnia responsable.
- Asegurar la calidad de nuestros productos y servicios.



# SUSTENTABILIDAD

La sustentabilidad es intrínseca a la cultura organizacional de la empresa. Son los colaboradores quienes generan, a través de sus acciones cotidianas, el impacto positivo que busca la estrategia; todos ellos saben que son agentes de cambio, comportándose de acuerdo a nuestros valores y principios.

Los directores de **Grupo Promass**, incluyen en la operación, métricas de sustentabilidad en sus objetivos, lo que garantiza que ellos sean el primer ejemplo a seguir y asegura que la estrategia y metas de sustentabilidad sean comprendidas y aplicadas por todos los que colaboramos en la empresa

Para difundir nuestra cultura organizacional contamos con diversas herramientas, como los comunicados organizacionales e intranet, las cuales utilizamos constantemente para dialogar con los colaboradores.

**Grupo Promass**, una empresa dinámica y en continuo crecimiento, la homologación de la cultura organizacional es una de las principales acciones que emprendemos cuando expandimos nuestras operaciones, trabajando con los líderes para compartir las mejores prácticas.

# BIENESTAR SOCIAL

Prioridades estratégicas para alcanzar el bienestar social:



## Lugar de trabajo

- Ser el mejor lugar para trabajar.
- Potenciar el talento de los colaboradores a través del desarrollo y capacitación.
- Crear un ambiente de desarrollo diverso, equitativo e incluyente.
- Difundir, vigilar y respetar los Derechos Humanos.



## Desarrollo integral de la mujer

- Contribuir al desarrollo integral de la mujer.
- Promover programas de capacitación.
- Implementar y apoyar iniciativas sociales y ambientales a favor de la comunidad.
- Propiciar alianzas de valor compartido
- y construir relaciones que apoyen su desarrollo.



## Salud laboral

- Fomentar una cultura e iniciativas de salud y seguridad en el trabajo.
- Capacitar en seguridad a nuestros colaboradores y proveedores.

## Abastecimiento responsable

- Desarrollar nuestra cadena de valor.
- Difundir y asegurar el cumplimiento ético y el respeto a los Derechos Humanos.



# BIENESTAR AMBIENTAL

Prioridades estratégicas para alcanzar el bienestar ambiental:

- Reciclar los residuos generados en nuestros procesos.
- Implementar acciones para recuperar botellas de **PET** de aguas de sabor después de su consumo.
- Eliminación de **PET** de agua natural.
- Proyecto de reducción de uso de papel.
- Compra de papel **SUSTENTABLE**.  
(*papel de arroz*)

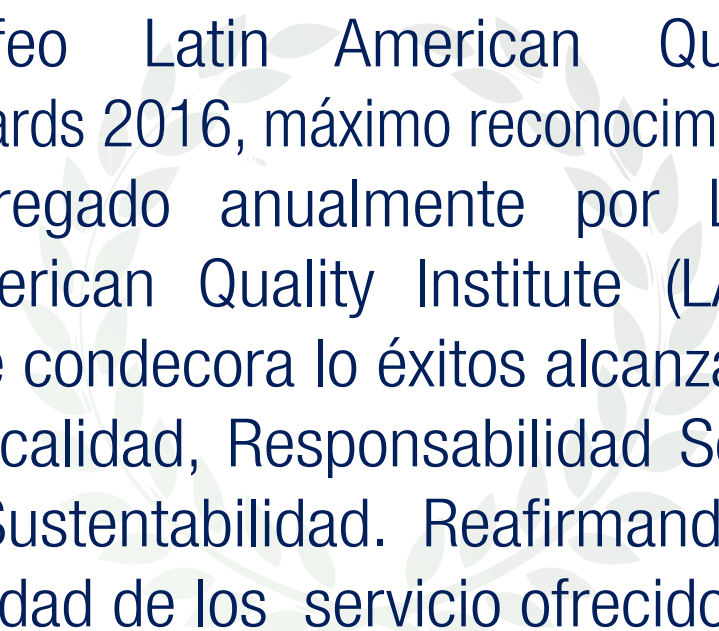


# DESARROLLO Y BIENESTAR GLOBAL

Facilitamos las condiciones para que nuestros colaboradores y las personas que nos rodean puedan desarrollarse en una comunidad y ambiente sanos y prósperos. **Grupo Promass** ha recibido:



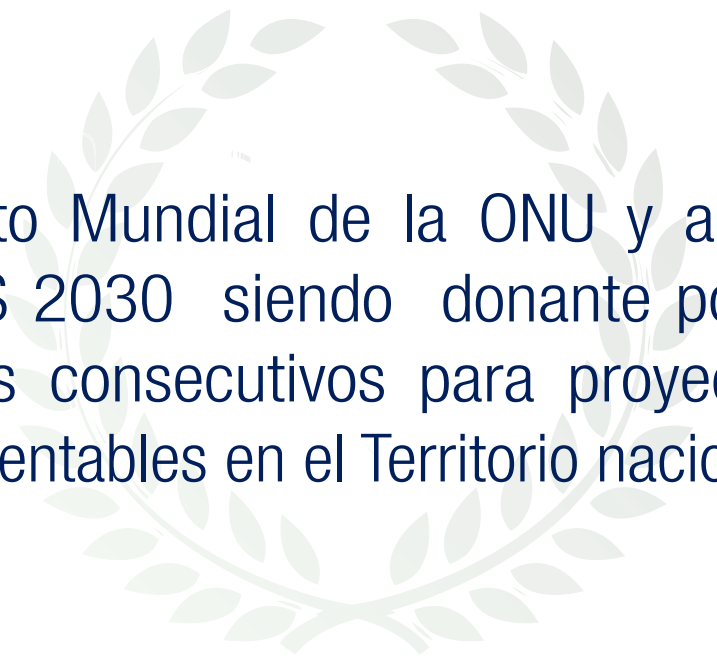
Distintivo Empresa Socialmente Responsable por 4 años consecutivos.



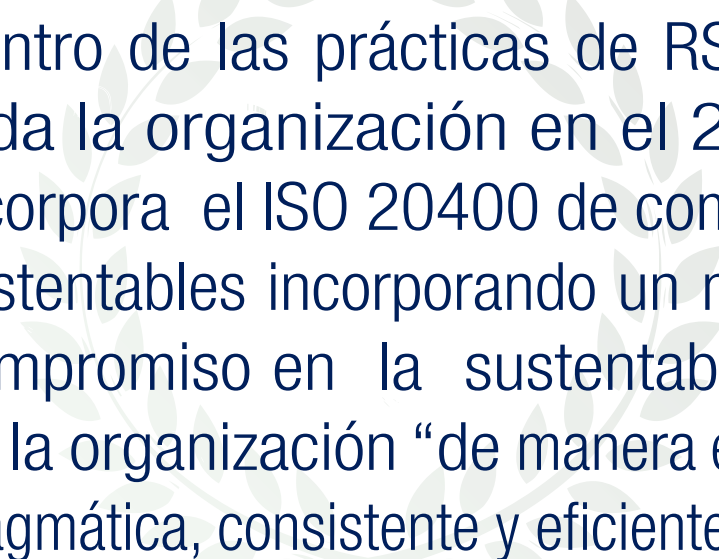
Trofeo Latin American Quality Awards 2016, máximo reconocimiento entregado anualmente por Latin American Quality Institute (LAQI), que condecora los éxitos alcanzados en calidad, Responsabilidad Social y Sustentabilidad. Reafirmando la calidad de los servicios ofrecidos.



Incorporación en el 2018 a su proceso el ISO 26000, creando así una sola política de calidad.



Pacto Mundial de la ONU y a los ODS 2030 siendo donante por 2 años consecutivos para proyectos sustentables en el Territorio nacional.



Dentro de las prácticas de RSE de toda la organización en el 2018, incorpora el ISO 20400 de compras sustentables incorporando un mayor compromiso en la sustentabilidad de la organización “de manera eficaz, pragmática, consistente y eficiente”.



Cada año el certificado de Responsabilidad Social Saludable.

Todo colaborador, proveedor y cualquier persona que se relaciona comercialmente con **Grupo Promass**, debe de conducirse con estricto apego a la ley y a nuestro Código de Ética, Manual de Organización ESR y Valores en todas las áreas. Políticas de Conducta de RS. El Gobierno Corporativo de GRUPO PROMASS, basado en las mejores prácticas buscamos cumplir la Misión, Visión y Valores en todas las áreas de la organización.

# CODIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA



# PRINCIPIOS

El Código de Ética y Conducta proporciona a los colaboradores lineamientos para observar y aplicar las normas éticas y culturales que ayudan a mantener la reputación de todas las empresas que conforman **Grupo Promass**.

Documento alineado a los 10 principios del Pacto Mundial de la ONU, y que se compromete Promass unilateralmente a seguir año con año.





**DERECHOS HUMANOS**

**Principio 1.** Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

**Principio 2.** No ser cómplices de abuso de los derechos humanos.

## ACCIONES

La fuerza más importante de **Grupo Promass** son sus colaboradores, respetamos las diferencias individuales de cada uno. Sus derechos, dignidad, religión, costumbres y creencias; reconocemos sin distinción o exclusión de ningún tipo a cada persona por lo que es, actuando en todos los sentidos en su legítimo beneficio.

## COMPROMISOS

- Estamos comprometidos con:
- El crecimiento y desarrollo profesional - humano dentro y fuera de esta institución.
- Dar oportunidad por igual a todos los colaboradores y candidatos sin importar el color, raza, religión, género, ideología, preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, incapacidad, edad o cualquier forma ilegal.
- Proporcionar un ambiente laboral libre de todo tipo de discriminación, inclusive la hostigación sexual y de cualquier otro tipo.
- Ofrecer un entorno laboral seguro realizando gestiones preventivas de riesgos que permitan evitar accidentes, lesiones y enfermedades.
- Otorgar compensaciones competitivas y en línea con las prácticas de los mercados laborales.

# APOYO EN DESASTRES NATURALES 2017

Tras los sismos sucedidos los días 7 y 19 de Septiembre, nos dimos a la tarea de apoyar a los damnificados a través de las siguientes acciones:

## Oaxaca

Donativo por **\$5,000.00** a UNICEF MÉXICO.

Entrega de **100** cobijas por medio del Voluntariado del Hospital de la Mujer.

Entrega de **80** catres, **75** cobijas, 100 mts. de lona y **450** despensas por medio de Fundación Origen. (Asunción Ixtaltepec, Reforma de Pineda y San Francisco Ixhuatán)

## Ciudad De México

Colecta Grupo Promass, Fundación Mi Gente y FUTEJE

## San Pedro Chimalpa, Cuajimalpa

Donación de **200** cubrebocas y trabajo voluntario de remoción de escombros y comedor para brigadistas

## Col.Chimalpopoca, Cuauhtémoc

En coordinación con alumnos de la ENTS de la UNAM como voluntarios, en la fábrica textil, apoyando con alimentos para brigadistas y remoción de escombros.

## Col.Polanco, Miguel Hidalgo

Apoyo como voluntarios en el acopio de víveres en la Cruz Roja Mexicana.

## San Gregorio Atlapulco, Xochimilco

Entrega de **25** cobijas, **20** catres, **80** despensas, **50** kits de ropa, **40** Láminas de cartón, **584** lts. de agua, **18** colchones, **15** sillas, **40** almohadas, **20** cubrecamas, **300** alimentos, **30** medicamentos y **20** paquetes de pañales

En total se realizó la entrega de:

<b>530</b> despensas	<b>100</b> mts. de lona	<b>15</b> sillas	<b>30</b> medicamentos
<b>200</b> cobijas	<b>50</b> kits de ropa	<b>40</b> almohadas	<b>20</b> paquetes de pañales
<b>100</b> catres	<b>750</b> lts. de agua	<b>20</b> cubrecamas	<b>40</b> paquetes de láminas de cartón
<b>400</b> cubre bocas	<b>18</b> colchones	<b>300</b> comidas	

Beneficiando a un total de **1,000** personas. Los apoyos brindados fueron posibles gracias al Trabajo de Alianzas logrado por **FUTEJE** con: **Grupo Promass, Fundación Clínica Médica Sur, Fundación Mi Gente y particulares.**

# CAMPAÑA *REGALANDO SONRISAS*

“Entrega de Juguetes con motivo del Día de Reyes”

**Fundación Fomento de Desarrollo Teresa de Jesús I.A.P.** en alianza con **Grupo Promass** y **Fundación Mi Gente**, llevamos a cabo la entrega de juguetes a un igual número de niñas y niños de escasos recursos como resultado de la recolección de la Campaña *Regalando Sonrisas*. Dichos juguetes se entregaron en el Hospital Pediátrico de Tacubaya y en el Hospital de la Mujer donde en conjunto con el Voluntariado de dicha institución se entregaron “Cunas de Cartón” a **18** mamás que recientemente tuvieron a sus bebés. También se repartieron juguetes a través de Proayuda a Niños con Cáncer Luz de Vida, A.C. y a varias comunidades de la Delegación Cuajimalpa.

En todas las entregas estuvimos acompañados de los Representantes de los diversos hospitales, instituciones y comunidades beneficiadas, ¡quienes constataron la enorme felicidad acompañada de las grandes sonrisas que cada juguete provocó en cada uno de los pequeñitos beneficiados!







# ESTÁNDARES LABORALES

**PRINCIPIO 3.** Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

## ACCIONES

Tenemos claro tratarnos con respeto y fomentar una atmósfera de amabilidad, franqueza y comunicación, así como crear un entorno de trabajo en equipo, concentrados en un mismo objetivo para lograr el éxito.

**PRINCIPIO 4.** Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio

## ACCIONES

Está prohibida cualquier ilegalidad a colaboradores, sea en el desarrollo de sus funciones o en nuevas contrataciones.

El propósito con nuestros accionistas, clientes, proveedores y competidores es ser la mejor opción, para ello brindemos un trato con profesionalismo e integridad, proporcionando servicios de calidad, oportunamente y donde lo necesiten; asegurando una relación duradera de mutuo beneficio.

**PRINCIPIO 5.** Estándares laborales.

## ACCIONES

Abolir cualquier forma de trabajo infantil

**PRINCIPIO 6.** Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

## ACCIONES

Establecer relaciones de confianza y mutuo beneficio con accionistas, clientes, proveedores y competidores que contribuyen al éxito del Grupo. Por tal motivo, nuestras relaciones siempre deben ser con transparencia, asegurando igualdad de oportunidades, respeto e integridad.

# FILOSOFÍA

Contamos con controles adecuados para evaluar y gestionar los riesgos para nuestro negocio, nuestras personas y nuestra reputación.

Como colaboradores de **Grupo Promass**, en todos los negocios con accionistas, clientes, proveedores y competidores debemos:

- Competir vigorosamente y con integridad.
- Tratar a todos los accionistas, clientes, proveedores y competidores de manera honesta, justa y objetiva.
- Evitar cualquier práctica injusta o engañosa y siempre presentar servicios honestamente.
- Aclarar a todos los proveedores que de ellos se espera una competencia justa y vigorosa en el negocio y que seleccionaremos a nuestros proveedores estrictamente en base a sus méritos.

Nuestros servicios son gestionados con el debido esmero, dedicación, liderazgo y mejora continua, para asegurar los estándares de calidad, productividad y oportunidad comprometidos.

Promovemos con nuestros proveedores desarrollar negocios con base a principios similares a los nuestros a fin de generar una eficiente cadena de valor.

Con el propósito de contribuir activamente al desarrollo sustentable en las entidades en las que participamos. **Grupo Promass** ha sido generador de empleos siendo base de una vida digna y contribuyendo a la fuente principal de ingresos para nuestra población.



**MEDIO AMBIENTE**

**PRINCIPIO 7.** Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales.

**PRINCIPIO 8.** Promover mayor responsabilidad medio ambiental.

**PRINCIPIO 9.** Alentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.

Conocemos la importancia de la protección de nuestro entorno, por ello, en **Grupo Promass** regulamos cada una de nuestras acciones mediante soluciones sustentables que contribuyen al cuidado del medio ambiente.

## ACCIONES

Reciclar los residuos generados en nuestros procesos.

Implementar acciones para recuperar botellas de **PET** de aguas de sabor despues de su consumo.

Eliminación de **PET** de agua natural.

Proyecto de reducción de uso de papel.

Compra y uso de papel **SUSTENTABLE**.

Cursos de capacitación sobre reciclaje y el medio ambiente.





**ANTICORRUPCIÓN**

**PRINCIPIO 10.** Actuar en contra de todo tipo de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

## ACCIONES

En **Grupo PROMASS**, cualquier práctica ilegal es rechazada, todas nuestras prácticas de negocio son y siempre deben ser justas y transparentes, con estricto apego y cumplimiento a las leyes anticorrupción vigentes aplicables.

Se prohíben pagos corruptos, sea en negociaciones con funcionarios públicos o con personas del sector privado. Así mismo se prohíbe a toda persona que, directa o indirectamente, actúe en representación de Grupo, realizar o recibir cualquier tipo de pago indebido y/o hacer uso de los bienes de Grupo para cualquier fin ilegal, indebido o contrario a lo establecido e el Código de ética.

**NO** participamos en soborno o extorsión alguna

Los colaboradores de Grupo no podrán aceptar o dar ningún tipo de obsequios o regalos que comprometan, o den la apariencia de comprometer una decisión de negocio actual o futura. Está prohibido condicionar o intentar condicionar una negociación a cambio de alguna atención.





Sensitive content intended exclusively for the original audience or recipient. All rights reserved Grupo Promotora Masiva de Seguros, Agente de Seguros S.A. de C.V.  
Montes Urales #632 Piso 5 Col. Lomas de Chapultepec, México 11000 D.F.