

INFORME DE PROGRESO

2017 - 2018





INFORME DE PROGRESO

2017 - 2018



 www.universal.com.do

 @Universal_RD

 @UniversalRD

 @UniversalRD

 Grupo Universal

 Grupo Universal

Contenidos

- 1. Nuestro Compromiso**
- 2. Cultura Ética**
- 3. Compromiso con el Colaborador**
- 4. Compromiso Ambiental**
- 5. Transparencia Transversal**





TORRE UNIVERSAL - SANTO DOMINGO

1

Nuestro Compromiso





Ing. Ernesto M. Izquierdo

Presidente

Este 2019 representa el segundo año bajo el cual el Grupo Universal presenta su Informe de Progreso del Pacto Mundial, a través del cual destacamos la actuación de la organización en materia de sostenibilidad durante el período de 2018, enmarcado en los diez principios que establece la Red del Pacto Global y la Organización de las Naciones Unidas.

Como organización consciente de que la sostenibilidad agrega valor a las empresas, tanto en lo económico, en lo social y en lo ambiental, reafirmamos nuestro respaldo hacia el Pacto Global y sus Diez Principios, siendo ésta la mayor iniciativa a nivel global de sostenibilidad empresarial, reconocida ampliamente por la trayectoria exitosa que ha tenido.

La estrategia de responsabilidad social empresarial del Grupo Universal procura, fundamentalmente, la sostenibilidad del negocio, de manera que nos permita cumplir con el interés social, mejorar nuestra competitividad y ser un modelo empresarial de excelencia. Es por ello, que nos comprometemos 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 en el mundo, y establecer acciones que permitan hacer frente a la corrupción.

En esta ocasión, no tan solo reafirmamos nuestro compromiso con el Pacto Global y sus Diez Principios, sino que también reforzamos el apego del Grupo Universal a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a través de nuestro modelo de gestión, ya que forman una parte importante de nuestra gestión sostenible.

Durante más de medio siglo de servicio a la sociedad dominicana en general y a todos nuestros grupos de interés, las empresas que constituyen el Grupo Universal han sido creadas y han crecido en un marco de valores éticos y fundamentadas en principios de responsabilidad, prudencia y confianza.

Nos esforzamos constantemente para consolidar el posicionamiento de nuestra organización como un grupo económico dominicano referente no tan solo por nuestro éxito empresarial, sino también por ser innovadores, e implementar mejores prácticas de sostenibilidad económica, social y medioambiental. Todos los programas que gestionamos en materia de gestión social involucran tanto a nuestros accionistas, como a nuestros colaboradores, las comunidades que nos rodean y la comunidad en general, buscando emular los Diez Principios del Pacto, abordándolos 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

En Grupo Universal estamos conscientes de que para asegurar los próximos 50 años y construir el mañana que soñamos, debemos garantizar que nuestras acciones no comprometan el bienestar y la calidad de

vida de las futuras generaciones. Por ello, contamos con un Comité de Sostenibilidad, el cual tiene por objetivo alinear las acciones en términos sociales, económicos y ambientales.

Como parte de esta renovación de nuestro apoyo al Pacto Global, resaltamos hitos que avalan nuestro compromiso en este ámbito, como lo son: la recertificación por nueve años consecutivos de la firma internacional Great Place to Work®, quien también nos otorgó la distinción “Better for the World”, un premio especial otorgado a la organización que sobresale por involucrar a sus colaboradores en la generación de valor para la comunidad a través de su RSE, y la validación del PNUD por nuestro trabajo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible acordado por la Organización de las Naciones Unidas.

Conscientes de lo importante que es medir el impacto de lo que realizamos a diario, nos medimos con la herramienta INDICARSE, cada dos años, para evaluar cómo podemos seguir mejorando, siempre buscando la excelencia en todo lo que nos proponemos.

Nos honra poder compartir los logros y metas que contienen este segundo informe frente al Pacto Global con nuestros clientes, accionistas, colaboradores, proveedores y la comunidad en general.

Ing. Ernesto M. Izquierdo



Fuente: The Sleuth Journal

2

Cultura Ética

El Grupo Universal cuenta con políticas internas para cumplir con los principios de sostenibilidad definidos como empresa socialmente responsable y que están atados a nuestra visión de negocios. Partiendo de los principios que son proclamados internacionalmente, que se enfocan en el apego y respeto a los derechos humanos, compartimos los siguientes logros, asociados a nuestro accionar durante el período 2018.



Derechos Humanos



Protegemos los Derechos Humanos

Nuestra empresa cuenta con **seis sistemas** que refuerzan la visión sostenible desde la óptica de los derechos humanos. Estos sistemas incluyen:

- Nuestro Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo,
- La política de Derechos Humanos, el Código de Ética,
- La participación como fundador del primer Observatorio de la Seguridad Social y
- Nuestra alianza estratégica con Sanar una Nación.

Todos esos sistemas se suman a la gestión natural de la organización, que incluye proyectos particulares atados al apego a los DDHH.

Nuestra visión empresarial cuenta con el compromiso de robustecer, de manera permanente, nuestras iniciativas existentes, de manera que generen valor y velen por los derechos humanos.

Comité de Higiene y Salud laboral

Los empleados del Grupo Universal son el corazón de esta organización, y por ello, están en el centro de nuestros esfuerzos de desarrollo sostenible. Desde la directiva de la organización consideramos que cuando la sostenibilidad empieza por casa, el proceso gana mayor credibilidad.

Por ello, nuestro Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, compuesto por **95 colaboradores**, cuenta con un programa de Seguridad e Higiene que tiene bajo su responsabilidad velar por la condición física y de trabajo de cada una de las personas que trabajan en Grupo Universal. El programa busca implementar acciones de prevención de los accidentes y daños a la salud que sean consecuencia del trabajo, relacionados con la actividad laboral de acuerdo con el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo 552-06.

El comité cuenta con **12 reuniones ejecutadas** a la fecha, que han generado espacios para la discusión de temas referentes a:

- Condicionar y garantizar la seguridad de nuestros colaboradores en sus espacios de soporte como son nuestros parqueos y demás áreas comunes de la organización.
- Garantizar el correcto acondicionamiento de las oficinas y demás espacios de trabajo de los colaboradores, velando por su organización, correcta iluminación y acondicionamiento de los mobiliarios de soporte.
- Capacitar de manera permanente a los miembros de las brigadas de emergencia que velan por la seguridad de los colaboradores en casos de emergencia.

Al Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo se le ha dedicado **83 horas de atención**, con **2 accidentes** reportados, de los cuales fueron atendidos con bajo tiempos de respuesta y eficiencia de alto nivel, apegados a nuestra visión de empresa responsable.

**Comité de
Higiene y
Salud Laboral**

 **83 horas**
de atención a nuestros
colaboradores

 **2 accidentes**
atendidos con eficiencia del
más alto nivel



Política de Derechos Humanos

La política de **Derechos Humanos del Grupo Universal** es un documento que unifica los procedimientos y normativas por las que nos regimos en cuanto a valores éticos-morales. El documento se comparte con todos los colaboradores de la organización, a partir de las políticas propias de RSE de la organización y de una estrategia integral.

Como organización, promovemos la responsabilidad como acción continua que permea más allá del actuar empresarial y busca mejorar la calidad de vida de nuestros empleados y sus familias, la comunidad y la sociedad general.

Nuestra plataforma de eLearning cuenta con un espacio de capacitación que promueve la Política de RSE de la organización, y su manera de inserción en el día a día laboral a través de los roles que desempeñan cada uno de nuestros colaboradores. La Política de Derechos Humanos de la organización se encuentran de manera permanente en nuestra intranet, Mi Universal Plus, a la cual pueden acceder todos nuestros colaboradores.

La ética como valor integral de nuestra Familia Universal

Nuestro **Código de Ética**, atado a los valores del Grupo Universal de compromiso, confiabilidad, empatía, responsabilidad, integridad y transparencia, rigen el comportamiento que tienen todos los colaboradores de nuestro grupo empresarial.

El documento cuenta con elementos importantes que detallan de manera explícita la 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. Además, se diseñó para ir más allá de que sean lineamientos seguidos por todo nuestro personal, de manera que sirva como un documento que rijan el nivel de profesionalidad de la empresa de cara a que el Grupo Universal y sus empresas sean el proveedor por excelencia para sus clientes.

La gestión ética permea la organización en todos los niveles, desde el Consejo de Administración y la Alta Gerencia, hasta los niveles supervisores y operativos de la estructura empresarial. Además, constituye un elemento clave en la evaluación de nuestros colaboradores. Por ello, el Código de Ética se publica en nuestro portal interno, al cual tienen acceso los **1,166 colaboradores** del Grupo Universal.

Para apoyar el correcto funcionamiento de este sistema, contamos con un mecanismo denominado “Gestión Humana Te Escucha”, en el cual los colaboradores pueden acceder libremente y de manera confidencial al formulario para exponer situaciones que entienden deben ser revisadas 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 también es regido por 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 2018-2019 fueron gestionadas 16 amonestaciones, 3 de las cuales fueron por incumplimiento del Código de Ética.

Además, todos los programas de Gestión Humana del 2018 estuvieron enfocados en la cultura ética y los valores, con la intención de reforzar estos conceptos en toda la organización y la familia. Como parte de esa gestión, se realizaron olimpiadas del conocimiento basadas en los valores, que incluyeron todos los niveles de la empresa, y se incorporó el tema de la ética en los útiles escolares entregados a hijos de colaboradores. También, realizamos un concurso de lectura en el que los colaboradores leyeron libros relacionados al código de ética, valores y cultura.



Más Allá de la Casa

Como parte permanente de la construcción de nuestra ruta de la sostenibilidad, los derechos humanos también se han abordado a través de distintos sistemas de gestión que van más allá de las paredes del Grupo Universal. A continuación, brindamos detalles relevantes sobre dos alianzas clave: Observatorio de Seguridad Social y nuestra alianza estratégica con Sanar una Nación.

Observatorio de Seguridad Social

Partiendo de la Declaración Universal de Derechos Humanos del 1948, que detalla que toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, firmamos nuestro apoyo, junto a otras organizaciones, con el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC) para la creación del primer **Observatorio de Seguridad Social de la República Dominicana**. Este organismo se encargará de la recolección y sistematización de información de alta calidad técnica sobre el Sistema de Seguridad Social para promover su eficiencia y su desarrollo.

El Observatorio será un centro de pensamiento apegado a los valores de objetividad y rigor científico, para mejorar la protección de la población tanto en términos de salud como de pensiones, y cuenta con un sistema de indicadores clave para monitorear su desempeño.

Sanar una Nación

Sanar una Nación constituye la alianza de responsabilidad social empresarial más importante en materia de salud del país, en la que Grupo Universal es socio fundador, junto a los grupos Rica, Popular y Ramos, la ONG internacional CitiHope Development & Relief y Pagés BBDO, a través de la cual garantizamos el acceso a alimentos fortificados y programas de micro nutrición. Conscientes de que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, este programa ha entregado, en el periodo 2017-2018 a un total de **179,932 niños y niñas, embarazadas y envejecientes** unas 6.6 millones de porciones de alimentos fortificados, representando una inversión de RD \$80.4 millones.



Desarrollo de Futuro

El Grupo Universal pone todas sus capacidades al servicio de construir una mejor nación a través de una mejor empresa, y esta visión permite generar un compromiso con crear mejores realidades que cuenten con impacto a nivel nacional.

En 2018, Grupo Universal lanzó el primer **Fondo de Inversión Cerrado Libre para el Desarrollo de Infraestructuras Dominicanas**, un producto modélico e innovador que incorpora la visión sostenible de la organización. Esta nueva figura abre una ventana de oportunidades para incrementar el desarrollo y la competitividad del país, generando nuevos ámbitos de colaboración entre sector público y privado, con el propósito de financiar, construir y gestionar obras de infraestructura cruciales para el desarrollo nacional.

Los proyectos de infraestructuras que se realicen bajo este Fondo deberán cumplir con los requisitos estipulados en los Principios de Ecuador, un marco voluntario de gestión del riesgo de crédito para determinar, evaluar y gestionar los riesgos ambientales y sociales de los proyectos. Los 10 Principios de Ecuador son:

1. Revisión y categorización.
2. Evaluación ambiental y social.
3. Normas ambientales y sociales aplicables.
4. Sistema de gestión ambiental y social y plan de acción de los Principios del Ecuador.
5. Participación de los grupos de interés.
6. Mecanismos de quejas.
7. Revisión independiente.
8. Compromisos contractuales.
9. Seguimiento independiente y reporte.
10. Presentación de informes y transparencia.

Por otro lado, nuestra filial Fiduciaria Universal, a través de su portafolio de fideicomisos inmobiliarios de viviendas de bajo costo, ha facilitado que más de **11,000 familias** tengan acceso a techo propio.

Ampliando el Alcance de los Microseguros para proteger a los más vulnerables

Nuestra filial Seguros Universal presentó lo que, para nosotros en Universal, representa la creación de valor compartido, una muestra de lo que supone escuchar las expectativas de nuestra sociedad y tener la capacidad institucional de generar alianzas privadas-privadas para sumar esfuerzos, que permitan ampliar el acceso a la protección y la seguridad de la familia.

La alianza de Seguros Universal con GCS Systems y Altice, a través de sus canales de servicios tPago, Orange m-peso y subagentes bancarios del Popular, pone a disposición de todos los dominicanos, en especial, a las personas que se encuentran en la llamada “base de la pirámide”, cuatro microseguros clave para cubrir las necesidades más sentidas en cuanto a previsión se trata: gastos funerales, accidentes personales y enfermedades catastróficas.

Destacamos también las alianzas con Grupo Gran Porvenir y Farmahorro para aumentar la oferta inclusiva de seguro para brindar un soporte fundamental y mejorar la calidad de vida de las personas, con la ventaja de que pueden ser adquiridos a bajo costo.

El principal motivador de estas alianzas es el alto sentido de responsabilidad social empresarial compartida y la inquietud de continuar abriendo opciones de protección a todas las personas. El impulso de estas alianzas encuentran sustento en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, con los objetivos números: 1) Fin de la pobreza, 8) Trabajo decente y crecimiento económico, 17) Alianzas para lograr los objetivos.



Firma de alianza de Universal y Farmacias Farmahorro.



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

3

Compromiso con el Colaborador

La Familia Universal está en el centro de todo lo que hacemos, por lo que Grupo Universal procura que los estándares que rigen la relación y gestión de los colaboradores de la empresa sean del más alto nivel. Para ello, la empresa cuenta con distintos sistemas que apoyan la libertad de asociación, el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva, la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio, la abolición del trabajo infantil y la discriminación en materia de empleo y ocupación.



Relaciones Laborales



Compromiso con nuestros colaboradores

A nivel general, el reconocimiento de nuestros colaboradores por ese trabajo se ve reflejado en el hecho de que, por ocho años consecutivos, hemos sido certificados como una **“Gran Empresa para Trabajar”** por el **Great Place to Work Institute®**. Esta firma cuenta con sedes en más de 40 países a nivel global, y desarrolla sus certificaciones en base a dos rigurosas evaluaciones: el **Trust Index®** que mide los niveles de confianza de los colaboradores para con la empresa, y el **Culture Audit®** que realiza una auditoría exhaustiva de la cultura corporativa de la organización.

El proceso llevado a cabo para definir el Trust Index® consiste en una encuesta que es enviada a todos los colaboradores de Grupo Universal y sus filiales, en la cual se evalúa el sentido de autorrealización en la empresa, la credibilidad de los líderes de la organización y la transparencia con la cual se realiza la gestión, entre otros temas. Para el 2018, el **Trust Index®** dio un resultado de **90%**. Además, se destacan los siguientes elementos, que fueron los más valorados:



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.

Para el período de 2017-2018, el Grupo Universal ingresó por segunda vez en el ranking regional de Great Place to Work® ocupando el espacio **número 22** de las **“Mejores Empresas para Trabajar en América Latina”**. Como parte de la evaluación, este año el Instituto analizó a más de 1,400 organizaciones latinoamericanas, que representan a más de 2.2 millones de colaboradores y solo 100 de estas organizaciones lograron posicionarse entre Los Mejores Lugares para Trabajar® de Latinoamérica en 2019.





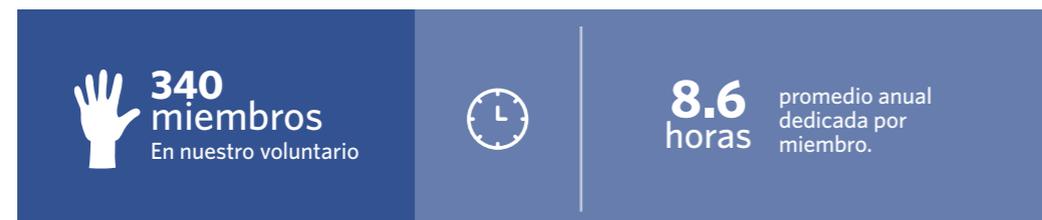
Inclusión y Diversidad

En el Grupo Universal, estamos conscientes que toda persona cuenta con el derecho de formar parte de la población económicamente activa. Entendemos que es importante el aprovechar, y hacer crecer el talento humano de la organización, fomentando una cultura organizacional incluyente de manera estratégica, para que la diversidad enriquezca el trabajo que realizamos, incremente la productividad y genere un ambiente laboral de excelencia.

En ese sentido, nuestros más de mil colaboradores están respaldados por políticas y prácticas laborales orientadas a que todas las personas tengan las mismas oportunidades laborales, de salario y prestaciones de promoción y reconocimiento, y más allá, de respeto a su persona y a su vida familiar.

Valoramos la equidad de género, reflejado en el hecho que casi mitad de la población empresarial está formada por **mujeres (45.78%)** una mitad que permea en todos los niveles jerárquicos de nuestra organización, con el **40.91% de vicepresidentes y directores**. Del total de **gerentes**, el personal femenino representa un **51.82%**.

La población total está compuesta por **diversas generaciones**, desde los llamados baby boomers pasando por las generaciones X, Z hasta llegar a los millennials. Adicionalmente, en Grupo Universal laboran **9 colaboradores**, que cuentan con distintos tipos de **discapacidad** auditiva, visual y motora, y quienes desempeñan trabajo administrativo en distintas áreas de la organización. Estas contrataciones se realizan mediante la adopción proactiva de una política de inclusión y gestión de la diversidad, que también cuenta con la sensibilización a nuestros colaboradores en torno a estos temas.

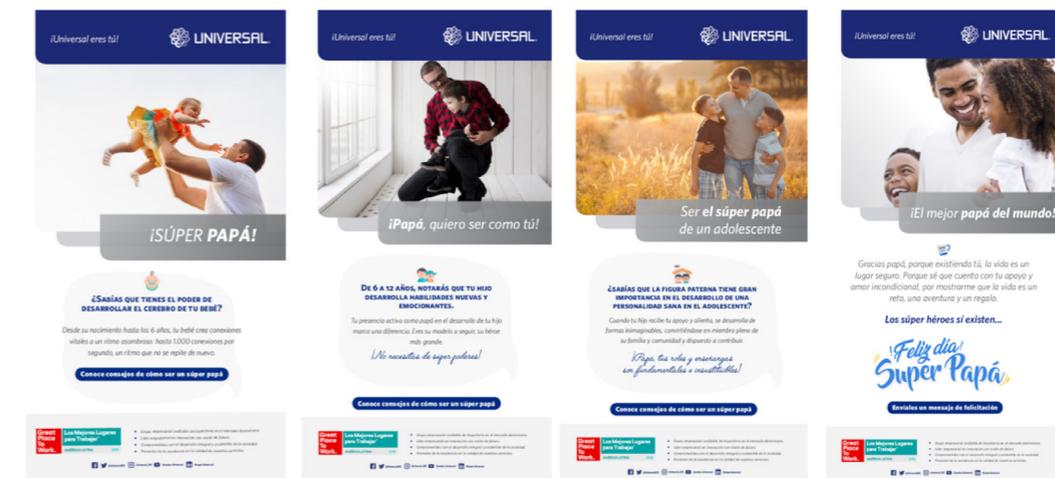


El compromiso de nuestros colaboradores se destaca en el hecho que, en promedio, la antigüedad media de **7.83 años** habla sobre el compromiso que tienen los colaboradores de la empresa con la Familia Universal, al igual que los **340 miembros** de nuestro **programa de voluntariado** corporativo “Soy 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 estamos enfocados en promover la **diversidad** dentro de nuestras organizaciones, ofreciendo igualdad de condiciones, igualdad de género e igualdad de oportunidades, nuestra población se mantiene en equilibrio y han aumentado las probabilidades de mandos directivos y altas ejecutivas femeninas. Un ejemplo de ello es que el staff ejecutivo tiene actualmente 5 mujeres: la Vicepresidente Ejecutiva Senior de Desarrollo Comercial y Servicios, la Vicepresidente Ejecutiva ARS Universal, la Vicepresidente Área Técnica y este año fueron promovidas dos directoras como Vicepresidente de Contabilidad y Vicepresidente Legal y Cumplimiento.

Todas las ternas de Universal son mixtas, con el propósito de mantener y promover la equidad y diversidad de género.

Desarrollo de la campaña **Súper Papá**, en colaboración con la Unicef, con la finalidad de apoyar el desarrollo de la paternidad responsable, a través de comunicaciones con consejos y actividades que generen el conocimiento del desarrollo de los niños y el involucramiento de los padres en dicho proceso.





Ruta Hacia la Igualdad

Más allá de la estructura actual, en el año 2018, el Grupo Universal inició el proceso para conformar un **El Modelo de Gestión para la Igualdad de Género**, que promueve la incorporación de buenas prácticas laborales atadas a la igualdad de género, principalmente en los ámbitos de conciliación de la vida laboral y familiar/personal; acceso al trabajo; igualdad salarial; eliminación de la discriminación asociada al acoso sexual y laboral; prevención e intervención en la violencia intrafamiliar y contra la mujer, entre otras.

Para ello, se firmó un acuerdo con Ministerio de la Mujer y el Programa Nacional de las Naciones Unidas para obtener el **Sello Igualando RD**, que certifica a organizaciones que desarrollan un modelo de calidad que promueve la eliminación de las desigualdades de género en el ámbito laboral.



Cuidando de las Madres Universal

Más allá del proceso que está corriendo del Sello Igualando RD, y conscientes del reto que asumen las mujeres cuando se convierten en madres, en el 2018 se inauguró la primera **Sala de Lactancia del Grupo Universal**, que busca facilitar el importante proceso de lactancia para las más de 20 madres que están en proceso de amamantar a sus hijos y que forman parte de la Familia Universal.



Inauguración de la Sala de Lactancia del Grupo Universal.

Gestionando un Gran Clima Empresarial

Los atributos anteriormente mencionados en la evaluación que desarrollo el Instituto **Great Place to Work®** de la organización resaltan que nuestros valores, la conducta de nuestros líderes y la cultura ética genera un excelente clima laboral basado en confianza y responsabilidad.

Uno de los sistemas que utilizamos para garantizar que el clima organizacional refleje las necesidades de nuestros colaboradores, y que refuerza la libre asociación dentro de la organización es el conjunto de nuestros **Representantes de Clima**. Este grupo de **36 colaboradores** líderes representan el 100% de las áreas y filiales de la empresa, y está elegido por y para nuestros colaboradores para fungir como representantes de los colaboradores de cara a la alta directiva de la organización.

Los Representantes de Clima cuentan con total libertad de reunirse cuando vean necesario con el equipo de trabajo, y se integran de manera activa al desarrollo de las políticas de Gestión Humana de la organización y a los comités de trabajo que conforman nuestra Gobernanza Corporativa.

Adicionalmente, estos representantes se reúnen una vez al año con la Presidencia del Grupo Universal para conversar sobre iniciativas que consideran podrían mejorar el clima y así fortalecer la satisfacción de los colaboradores que la empresa, lo cual se traduce directamente en calidad, servicio y excelencia de cara a nuestros clientes. En el año 2018, se pueden citar varios logros del trabajo realizado por los Representantes de Clima:

- Inserción de colaboradores con distintas discapacidades
- Creación de espacios de descanso en las instalaciones
- Aumento de becas hijos de empleados
- Capacitaciones y coaching en temas de supervisión, entre otros





Inducción Universal

Los empleados del Grupo Universal son evaluados a través de un **proceso de reclutamiento** científico entre los mejores candidatos disponibles en distintos ámbitos, que incluyen: las universidades del país, ferias de empleo, programas de pasantía interna o firmas que apoyan con la consecución de talentos. Todo esto lo gestionamos en base a las competencias y habilidades individuales de cada persona.

En el ámbito de Gestión Humana, contamos con un sistema de gestión por competencias y evaluación en términos de desempeño, que determinan el método de capacitación que deberá seguir para lograr su crecimiento, al igual que se detallan los beneficios económicos regulares y colaterales, de manera transparente a través de instancias formales.

Al igual, partiendo del desempeño que desarrolle dentro de la empresa, cada uno tiene la oportunidad a ser reconocido y promovido dentro de la institución. En adición, las políticas de gestión interna dictan que cuando se abren plazas dentro de la organización se promueve la contratación interna, lo cual permite el crecimiento a largo plazo de nuestros colaboradores. Esto también se manifiesta en los programas de desarrollo que se realizan individualmente, de manera que se identifiquen claramente las brechas potenciales entre sus roles existentes y los deseados y se gestionen de la mano con Gestión Humana para definir planes de carrera concretos para cada empleado.

Crecimiento y Desarrollo

La innovación constituye un eje fundamental del programa de capacitación del Grupo Universal, pues permiten ampliar el alcance del material de desarrollo que se le ofrece a nuestros colaboradores a través de la **plataforma virtual de eLearning**.

En total, la cantidad de horas dedicadas a la formación fueron **22,481 horas**, en distintos programas específicamente diseñados para mejorar las capacidades de cada miembro de la Familia Universal. Desde el equipo de Gestión Humana, se hace un seguimiento proactivo para garantizar que cada colaborador esté aprovechando las herramientas de actualización profesional, impulsando a su involucramiento activo en su desarrollo y reinversión para garantizar su propio éxito y por consecuencia, el de la empresa. Este enfoque permite un modelo de gestión de responsabilidad compartida, donde los colaboradores pueden identificar directamente cómo su éxito se traduce en aquellos asociados a la organización.

Cuidando de la Familia Universal

Además del crecimiento profesional de nuestra gente, en Grupo Universal contamos con un programa que rige los derechos físicos de cada uno de nuestros colaboradores, garantizando que se eviten accidentes como consecuencia del trabajo que realizan día a día y que se vele de manera preventiva por situaciones que puedan atentar contra su salud, reforzando el apego al Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo 522-06.

Los miembros de la gran Familia Universal cuidan el uno del otro, y por ello, este programa está activo en cada filial del Grupo, donde los Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo individuales se encargan de levantar información sobre sus colegas para canalizar cualquier caso especial directamente al Ministerio de Trabajo, sin intermediación por parte de la empresa.

Más allá del trabajo del comité, nuestro programa de Prevención y Promoción de la Salud cuenta con más de **15 programas** que apuntan al bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de nuestros colaboradores y clientes. En el 2018, capacitamos a más de **80 colaboradores** a través de varias charlas relacionadas a salud que abordaron temas variados como la prevención del cáncer de mamas y técnicas para evitar el síndrome del "burnout".

**Programa de Prevención
y Promoción de la Salud**



15
programas



80
colaboradores
capacitados



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

4

Compromiso Ambiental

Reconocemos que la huella que marquemos en el día de hoy tendrá un impacto a largo plazo y por ello, con la visión de establecer un modelo de negocio sostenible, contamos con medidas concretas para promover la responsabilidad medioambiental en nuestra empresa y nuestra comunidad.



Medio Ambiente



Compromiso Ambiental

Contamos con iniciativas y programas que nos permiten operar con 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 que impacten positivamente en el medio ambiente.

Nuestros Principios de Sostenibilidad rigen las actividades que realiza el Grupo Universal en material medioambiental. Estos principios se crearon para servir de fundamento de la Responsabilidad Social Universal, y así crear un sistema de gestión ambiental que trabaja en dos ámbitos: la protección y la prevención.

Los principios brindan unos lineamientos concretos y claros sobre el actuar en términos medioambientales de la empresa, y se encuentran en la plataforma Mi Universal Plus y además, son presentados en la inducción de cada empleado para asegurar que todo miembro de la Familia Universal cuente con la información. A continuación, les detallamos los Principios de Sostenibilidad:



Voluntarios de Grupo Universal en la reforestación anual.

- 1 Aplicamos las mejores prácticas en la utilización, reutilización y disposición final de recursos en nuestras actividades diarias, a fin de reducir los efectos dañinos en la salud humana y en el entorno.
- 2 Informamos y motivamos a todos los funcionarios, empleados, relacionados y proveedores, 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 escoger a 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 Utilizamos los recursos naturales no renovables en condiciones racionales y responsables.
- 8 Establecemos objetivos de mejora específica, monitoreo del progreso y comunicación de resultados.
- 9 Continuamos cumpliendo con las iniciativas de los programas de reforestación, reciclaje y actividades que promuevan la protección y cuidado del medio ambiente.
- 10 Trabajamos estrechamente con nuestros funcionarios, empleados, relacionados y proveedores para alcanzar los objetivos de las políticas ambiental.



Estructuras Ecoamigables

En Grupo Universal, nuestro compromiso con la sostenibilidad llega hasta los cimientos de las estructuras que nos conforman, de manera figurativa y también literal. Desarrollamos nuestras edificaciones bajo un modelo de construcción que cumple con los estándares internacionales de **Diseño para el Medio Ambiente y Diseño Universal**. Contamos con una sucursal que fue construida bajo los lineamientos establecidos en la certificación LEED (Leadership in Energy & Environmental Design por sus siglas en inglés), un sistema que busca maximizar la eficiencia de los recursos utilizados en la construcción de edificios, así como reducir el uso del agua y la energía, y las emisiones de gases de efecto invernadero. En el año 2018, se sumaron dos sucursales adicionales bajo ese esquema, que actualmente está desarrollando su proceso de certificación.

El **ahorro de energía** en las sucursales es de un **55%** por el uso de paneles solares, y, además, del **25%** de la factura del agua por los sistemas de recuperación de aguas de lluvia, protegiendo ese preciado e imprescindible recurso natural.

La inclusividad que promovemos también permea en este tipo de proyecto, ya que cada sucursal cuenta con los estándares de una oficina accesible, de manera que cualquier persona con discapacidad pueda movilizarse de forma autónoma y segura.

Preservando Recursos Preciados

Partiendo del hecho de que el agua es un recurso fundamental para la humanidad, y que cada gota cuenta, el Grupo Universal firmó un acuerdo para ser socio colaborador del **Fondo de Agua de Santo Domingo**, a través del cual invierte un mecanismo innovador creado para garantizar recursos de inversión orientados a la restauración y conservación de ecosistemas en las cuencas hidrográficas que abastecen de agua a la ciudad de Santo Domingo.

Asimismo, los fondos destinados permitirán:

- Realizar proyectos integrales de índole ambiental, los cuales incluyen reforestación y manejo del agua, educación ambiental, entre otros
- Recuperar las principales funciones ambientales del ecosistema original, combinada con actividades productivas que permitan mantener la estabilidad en la fertilidad, la conservación del suelo y sobre todo el ciclo hidrológico.
- Promover el desarrollo de valores y nuevas actitudes en la ciudadanía, que contribuyan al uso racional de los recursos naturales y a la solución de los problemas ambientales que enfrentamos en nuestra ciudad.
- Establecer las métricas que podrán determinar el impacto que tienen las acciones realizadas a través de este.

Gestión del CO2

Los programas de voluntariado del Grupo Universal han logrado la siembra de más de 65,000 árboles hasta la fecha, lo cual representa la reducción de un poco más de unos 3 millones de kg de CO2 hasta la fecha.

Además, a través de programas de siembra y una serie de medidas internas orientadas a reducir el uso de recursos (electricidad, agua, papelería, entre otros) la institución compensa o mitiga sus emisiones de CO2 en el medioambiente.

Cultura 3R

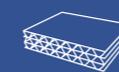
Otro elemento clave en el marco de nuestra gestión medioambiental es el fomento de la Cultura 3R's, a través del cual reforzamos el compromiso de nuestros colaboradores con el medioambiente a través de campañas internas que promueven la reducción de plásticos desechables, la reutilización de materiales y el reciclaje.

A través de esos esfuerzos se genera un sentido de responsabilidad ambiental, y busca concientizar a los colaboradores sobre su rol individual en pro de la sostenibilidad.

EN EL PERÍODO CUBIERTO, ESTE PROGRAMA LOGRÓ:

Un **ahorro** de **RD\$6.91 millones** en material gastable (papel, material de oficina, y plásticos desechables).

Además, se logró el **reciclaje** de los siguientes desechos de oficina, que generaron ingresos por el valor de **RD\$283,868** a la empresa:



13,863
libras de cartón



159,809
libras papel a color

174,439
libras de papel bond blanco

Como actividad complementaria a estas iniciativas, en el 2018 la empresa invirtió unos **RD \$1.36 millones** en la implementación nuevo parque de impresoras con toner biodegradable y equipos de alta eficiencia energética.



La realidad de nuestro entorno

Este año como forma de concientizar a nuestros colaboradores y promoviendo acciones positivas con el programa EcoAmigo y Cultura 3R's, coordinamos la presencia en nuestras instalaciones de un **"Vertedero Reality"**, que muestra la situación de los vertederos de nuestro país con el objetivo de crear en nuestros colaboradores interés y generar un cambio de actitud para promover acciones positivas ante la realidad de los desechos en nuestro país.



Trascendiendo al Entorno

Además, de los programas que realiza la empresa a lo interno, conlleva varias actividades para reforzar la educación ambiental y los esfuerzos de reducción de impacto más allá de la organización.

Cuidando de Nuestras Aguas

Grupo Universal es socio fundador del **Fondo de Agua de Santo Domingo**, un mecanismo innovador creado para garantizar recursos de inversión orientados a la restauración y conservación de ecosistemas en las cuencas hidrográficas que abastecen de agua a la ciudad de Santo Domingo.

La iniciativa opera a través de contribuciones de capital hechas de forma voluntaria por grandes usuarios del agua, así como donaciones de empresas y personas sensibilizadas. Los recursos captados se invierten en el mercado de capitales a través de fiducias, mientras que los retornos financieros se invierten en el apalancamiento de recursos adicionales para la implementación de proyectos.

Preparándonos para el Cambio Climático

Adicionalmente, de la mano Consejo Nacional para el Cambio Climático y Mecanismo de Desarrollo Limpio (CNCCMDL), el Grupo Universal auspició el **Diplomado en Políticas Públicas y Cambio Climático**, una iniciativa académica que busca capacitar a profesionales dominicanos para alinear las estrategias nacionales en este ámbito con las iniciativas internacionales de mitigación y adaptación ante el calentamiento global.

Este diplomado, que cuenta con **64 horas** de formación, está auspiciado también por La Cátedra de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad «Alejandro E. Grullón E.» del Banco Popular Dominicano y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), y aborda una audiencia de 27 profesionales y funcionarios de diversas instituciones públicas como el Banco Central, los ministerios de Medio Ambiente y Recursos Naturales; de Relaciones Exteriores, de Hacienda, de Energía y Minas; de Industria, Comercio y MiPymes; de Turismo; de Agricultura y de la Mujer.



Cuidando de nuestras especies

Como parte de nuestro firme compromiso con la Agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y las metas contenidas en el ODS 13: Lucha contra el Cambio Climático, el ODS 15: Vida de Ecosistemas Terrestres y el ODS 17: Alianzas para Lograr los Objetivos, nos sentimos orgullosos de ser parte de la **“Misión Rescate Lista Roja”** una alianza público-privada por la biodiversidad y la conservación de especies de la Flora Dominicana en peligro de extinción.

En Grupo Universal hemos apadrinado la especie Totuma, una planta nativa de uso maderable y comestible por su fruta, que se encuentra en peligro crítico de extinción. Esta especie no se encuentra de forma natural en ninguna otra parte del mundo y aunque presenta determinados problemas de conservación, tiene las condiciones que facilitan su rescate.

La Totuma es una planta que existe desde la época de los taínos y era muy abundante en el Sur y en el Norte de nuestro país. Esta especie se ha reducido enormemente como producto del hacha y machete, para ser usado como madera y posterior comercio.

Nuestro compromiso con la conservación de la especie abarcará desde el 2018 hasta el 2020, en cuyo período desarrollaremos actividades educativas y de sensibilización para nuestros distintos grupos de interés, apoyar la producción de semillas entre otras medidas de protección necesarias para que no desaparezca en los próximos 10 años, a la vez de beneficiar al desarrollo social y económico.

“Misión Rescate Lista Roja” es impulsada por el Jardín Botánico Nacional, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, la Agencia de Cooperación Alemana, Ecored y el sector privado, del cual somos parte.





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

5

Transparencia Transversal

La transparencia del Grupo Universal refleja un ejercicio de honestidad, claridad, ética y responsabilidad frente a todos los grupos de interés de la organización. Es el eje transversal que permite que como grupo empresarial podamos contar con la confianza de nuestros clientes, con nuestros socios estratégicos y el compromiso de nuestros colaboradores. Apegados a este valor clave, 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



Transparencia Transversal

Grupo Universal se caracteriza por mantener un comportamiento apegado a la ética, el cual se rige a través del Código de Ética que destaca los lineamientos de un actuar empresarial responsable e íntegro. Esto no tan solo se ve de manera interna, sino también hacia lo externo de la organización, así como en los vínculos que se establecen con terceros.

Gobierno Corporativo

Desde nuestros inicios, la integridad y responsabilidad han servido como norte para nuestro actuar empresarial. La operación bajo estos valores nos ha permitido la construcción de un modelo de gobernanza corporativa que garantiza una gestión apegada al cumplimiento regulatorio, contando con estructuras que facilitan el control interno y la adecuada administración de riesgos, todo basado en la transparencia y el apego estricto a normas éticas.

Esta estructura es lo que permita la gestión a largo plazo de la organización, y así contar con la confianza de nuestros inversionistas, colaboradores y de nuestros clientes.

La estructura de gobernabilidad del Grupo Universal está compuesta por más de diez comités que se encargan de dar seguimiento cercano a diversos temas que tienen incidencia importante en la gestión diaria de nuestras operaciones. Estos son:

- **Comité de Continuidad de Negocios:** responsable de implementar, monitorear y mantener documentado el plan que permite 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.
- **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.
- **Comité Auditoría Médica:** es responsable de definir las políticas de administración del proceso de auditoría médica, establecer los indicadores de gestión para los prestadores y dar seguimiento a los planes de acción aprobados.
- **Comité de Reclamos:** es responsable de conocer y evaluar las excepciones a las políticas de pago de reclamos establecida en Seguros Universal.
- **Comité de Gestión:** es responsable de evaluar el comportamiento de los productos en cuanto a los ingresos y gastos obtenidos en cada mes (comparando su desempeño contra el presupuesto), suministrar la información para garantizar que los beneficios de la buena utilización de los servicios sean transferidos a nuestros clientes, dar seguimiento al comportamiento de los proyectos y metas de negocios.

Nuestros comités también cuentan con políticas de procesos sensibles, que establecen controles de hasta seis niveles de aprobación para mitigar de manera efectiva los riesgos. En estos procesos, participa la presidencia, los gerentes generales de nuestras filiales, las vicepresidencias, los directores y los gerentes.



Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

En el Grupo Universal, buscamos liderar con el ejemplo, y promover la gestión ética y responsable de todos los activos y empresas que administramos. Por ello, contamos con varias herramientas que, de manera integral, nos permiten trabajar contra la corrupción en todas sus formas.

Contamos con una rigurosa cultura antilavado, pues reconocemos la amenaza que constituye la actividad ilícita. Por ello, invertimos ampliamente en programas que preparan y capacitan a nuestros colaboradores en la materia.

En el período recogido en este informe, el Grupo Universal realizó **1,094 capacitaciones** en distintas temáticas relacionadas a la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, a la cual asistieron más de **200 colaboradores**.

Algunos de esos cursos son de carácter obligatorio para los colaboradores, y forman parte de su proceso de ingreso formal a la organización. Adicional a esto, requerimos que nuestros empleados de AFI, Fiduciaria y Seguros, realicen un mínimo de **30 horas** de formación individual en la materia.

Capacitaciones en
Prevención de Lavado de
Activos y Financiación
de Terrorismo



1,094
capacitaciones



200
colaboradores

Este proceso se lleva desde la más alta directiva de la organización y se amplía a la base completa de colaboradores de la empresa, y está compuesta por temas como:

- Debida Diligencia de los Clientes,
- Profundizando sobre la Ley contra Lavado de Activo y Financiamiento del Terrorismo No. 155-17,
- Evaluación del GAFILAT: impacto, regulaciones y recomendaciones entre otros temas pertinentes a la materia.

Compras y Contrataciones

En el Grupo Universal, también realizamos procesos de evaluación que someten a nuestros proveedores a distintos controles para poder formalizar su relación comercial con la organización. Esto se realiza a través de nuestra **Política de Compras & Contrataciones**, 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.

Es un documento que está publicado de manera transparente tanto en el intranet de la organización, y es compartido con cada uno de los proveedores de la empresa para garantizar su fiel cumplimiento. Dentro de los temas que aborda el documento están: 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.

Igualmente, y atado al tema de las herramientas de control que instauramos en el marco de nuestra gestión, 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.

Como herramienta de apoyo en el proceso de depuración y selección de proveedores, contamos con la plataforma de World Check, cuyas bases de datos cuentan con información global de más de 5,000 organizaciones. En ella se registra el estatus de los suplidores y los accionistas que hayan sido sancionados por ilícito, lavado de activo o incumplimiento. Luego de verificar, si hay alguna discrepancia, los proveedores son colocados en una lista negra interna y catalogados como entidades que no deben ser tomadas en cuenta para el establecimiento de vínculos de negocios con las empresas que componen a Grupo Universal.

Creemos que las relaciones con proveedores deben ser sólidas, transparentes. Esta relación entre el Grupo Universal y sus proveedores es esencial para mejorar la competitividad de nuestra empresa y reducir los riesgos empresariales. Buscamos trabajar con nuestros proveedores para de la mano, construir relaciones de largo plazo que se basan en los valores de integridad, transparencia y responsabilidad.

