



# COMUNICACION OF PROGRESS (COP)



ESR-PROMASS

**Estimado Sr. Don: H.E. António Guterres**  
Secretario General

Ciudad de México a 7 de Enero del 2021

Me complace comunicarle que GRUPO PROMOTORA MASIVA DE SEGUROS, (GRUPO PROMASS S,A DE C.V.) apoya los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción. Mediante esta comunicación, expresamos nuestra intención de apoyar y desarrollar esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos del Desarrollo Sostenible. GRUPO PROMASS comunicará claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

Reconocemos que un requisito clave para participar en el Pacto Mundial es el envío anual de una Comunicación sobre el Progreso (CoP) que describa los esfuerzos de nuestra compañía por implementar los diez principios. Apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, y por lo tanto nos comprometemos a reportar el progreso de aquí a un año de haber ingresado al Pacto Mundial, y anualmente desde esa fecha, tal como lo indica la política de CoP del Pacto Mundial. Esto incluye:

- Una declaración firmada por el director general expresando su apoyo continuo al Pacto Global y la renovación de nuestro compromiso continuo con la iniciativa y sus principios. Esta es independiente de nuestra primera carta de compromiso para participar en el Pacto Mundial.
- Una descripción de las medidas prácticas (por ejemplo, la divulgación de las políticas, procedimientos, actividades) que la empresa haya tomado (o planea llevar a cabo) para implementar los principios del Pacto Global en cada una de las cuatro áreas temáticas (derechos humanos, estándares, medio ambiente, lucha contra la corrupción).
- Una medición de los resultados (es decir, el grado en que los objetivos/indicadores de rendimiento se cumplieron, u otras medidas cualitativas o cuantitativas de los resultados).

Atentamente,  
**Lic. Oscar Zepeda Sotomayor\***  
Presidencia

**Lic. Rubén Mario Renaud Elizondo**  
Dirección de Responsabilidad Social Corporativa  
**GRUPO PROMASS**  
5568151764



## GRUPO PROMOTORA MASIVA DE SEGUROS, AGENTE DE SEGUROS, SA DE CV (GRUPO PROMASS) COMMUNICATION OF PROGRESS 2019-2020

### INTRODUCCIÓN

El presente Communication of Progress (COP) reúne las principales acciones alineadas a los 10 principios del Pacto Mundial, el cual fue parte integral de la Estrategia de Sustentabilidad de **GRUPO PROMASS** para el año 2019-2020.

**GRUPO PROMASS**, Empresa Socialmente Responsable y enfocada en el cumplimiento puntual de cada una de las normas designadas para el bienestar de sus grupos de interés, define el decálogo de ESR a partir de los 10 principios establecidos por el PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS.

Este decálogo tiene como objetivo el promover el crecimiento de cualquier empresa de **GRUPO PROMASS** de manera responsable, honesta y transparente.

# ÍNDICE

»	Introducción	0
»	Mensaje del presidente y director general del consejo	1
»	Perfil de la empresa	2
»	Filosofía empresarial	3
»	Estructura interna	4
»	Cartera de clientes PROMASS	5
»	Grupos de interés	6
»	Cuadro de diálogo a stakeholders	7
»	Modelo de gestión	8
»	Sustentabilidad	9
»	Código de ética y conducta y los 10 Principios del Pacto Mundial	10

# MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DIRECTOR GENERAL DEL CONSEJO

## Estimados lectores:

**GRUPO PROMASS** está formado por múltiples unidades de negocio, las cuales están convencidas de que la generación de riqueza 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 y servicios 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 2019-2020, el cual presenta las acciones implementadas y realizadas que respaldan nuestro compromiso a los 10 principios del Pacto Mundial como empresa socialmente responsable por quinto año consecutivo.

Foto y firma OZS



Creado en 1991, **GRUPO PROMASS** se consolida rápidamente como el bróker más importante de seguros masivos en nuestro país, innovando e integrando nuevos productos para atender las necesidades inmediatas de nuestros clientes.

Con múltiples unidades de negocio para crear una solución integrada para atender a más de 7 millones de clientes individuales a nivel nacional e internacional, en los segmentos de: Seguros, Asistencias, Salud, Telefonía, Tecnología, Recursos Humanos y Publicidad.

Obteniendo un incremento aproximado, entre el 2018 y el 2019 de:



### **Visión**

>> Ser la mejor solución integral para el mercado, manteniendo una cultura de calidad y servicio a través de las empresas que conforman nuestro grupo.

### **Misión**

>> Proporcionar soluciones integrales de alta calidad en productos y servicios, con la 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:

### **Honestidad**

>> Actuar con integridad y transparencia en nuestras relaciones profesionales y personales reconociendo las necesidades de nuestros clientes.

### **Lealtad**

>> Defender lo que creemos y en quién creemos en beneficio de la organización.

### **Confianza**

>> Generar certeza y credibilidad a nuestros clientes, colaboradores y proveedores a través de la consistencia y congruencia de nuestras acciones y nuestra forma de actuar.

### **Profesionalismo**

>> Trabajar con un alto compromiso ético de excelencia y respeto, buscando satisfacer las necesidades de nuestros clientes internos y externos.

GRUPO PROMASS está conformado por las siguientes UNIDADES DE NEGOCIO:





En el 2019, **GRUPO PROMASS** cuenta con más de 7 millones de titulares (clientes), incrementando en un 10% su cartera, en comparación con el 2018.

En el 2020 **GRUPO PROMASS** cuenta con más de 7.5 millones de titulares (clientes), decreyendo en un 2% su cartera, en comparación con el 2019.

Lo anterior debido a la contingencia ambiental que aqueja al país y al mundo entero.





### INTERÉS VITAL

El principal objetivo es crear un canal de diálogo y/o de comunicación con nuestros principales grupos de interés. Estos son indispensables para el desarrollo y mantenimiento de nuestra organización.



### CLIENTE CORPORATIVO

Cumplimiento de contratos con un servicio de la más alta calidad.



### USUARIO FINAL

Servicio oportuno, información clara y transparente sobre los servicios contratados.



### PROVEEDORES

Información transparente de los requerimientos del negocio.



### EMPLEADOS / COLABORADORES

- > Un mejor clima organizacional
- > Prestaciones de servicios
- > Convenios (becas de estudio)



### ACCIONISTAS

Sustentabilidad, rendimientos requeridos y utilidades.

En congruencia con nuestros valores, la estrategia de sustentabilidad de **GRUPO PROMASS** da inicio con el diálogo con los grupos de interés de la siguiente manera:

Concepto	Clientes Corporativos	Usuarios final	Proveedores	Empleados/colaboradores	Acciones
<b>Medio de comunicacion</b>	Presentaciones Ejecutivas y Gerenciales	Encuestas de satisfaccion de calidad y servicio	Correos Eletronicos Via telefonica Via Presenciales	Intranet e - mail	e - mail Reportes
<b>Frecuencia</b>	Mensual	Mensual	Diaria/Mensual	Mensual	Trimestral/Mensual
<b>Expectiva</b>	Calidad total en la atencion de necesidades del cliente	Calidad total en la atencion en las necesidades del cliente	Practica Eticas de Negociacion	Calidad en lugar de trabajo	Resultados
			Cumplimientos en los ojetivos de demeno (KPI'S)	Clima organizacional adecuado	Mejora Continua
			Cuidado y proteccion del medio Ambiente	Relacion trabajo empresa Formacion y ensenanza Cuidado y Proteccion del Medio Ambiente	Acciones de Mejora

Alineado a las metodologías más reconocidas y a la estrategia de sustentabilidad, la estrategia de **GRUPO PROMASS** nos permite contribuir a lograr los objetivos de nuestra visión.

La finalidad de este modelo es perseguir el bienestar global de todos los involucrados.



### 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 el distintivo “EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE” por 6 años consecutivos.
- **GRUPO PROMASS** se ha adherido al Pacto Mundial de la ONU y a la Agenda 2030, siendo donante por 4 años consecutivos de proyectos sustentables en territorio nacional.

Hemos dividido esta estrategia en tres pilares:

## BIENESTAR INDIVIDUAL

Apoyando a los ODS 2030: 3,5,8 y 10

Prioridades estratégicas para alcanzar el bienestar individual:

### Acciones:

- Dinámicas de integración y motivación a los colaboradores:  
Semana de la salud, visual, prueba de diabetes, prueba FIT, colesterol y campañas de vacunación.
- Cumplir nuestra política de mercadotecnia responsable:  
Proporcionando al cliente/consumidor final información clara y transparente que le permita decidir y administrar la compra y contratar los servicios ofrecidos.

## BIENESTAR SOCIAL

Apoyando a los ODS 2030: 2,3,4,5,8,9 y 10

Prioridades estratégicas para alcanzar el bienestar social:

### LUGAR DE TRABAJO:

- Ser mejor lugar para trabajar.
- Crear un ambiente de desarrollo diverso, equitativo e incluyente.

### Acciones:

- Aplicar encuestas de clima laboral cada año.
- Respetar los derechos humanos.
- Potenciar el talento de los colaboradores a través de desarrollo y capacitación.

### Gestiones de bienestar social en contingencia COVID-19 para nuestros grupos de interés (colaboradores, socios, proveedores y clientes):

- Programa de Home Office GP.
- Resiliencia al 100% en nómina.
- Capacitación integral en línea.
- Programa de retorno a las operaciones.  
(Programa Esenciales, Medio Esenciales y No Esenciales pero importantes en vida de GP)

## DESARROLLO INTEGRAL DE LA MUJER:

Apoyando a los ODS: 5,8 y 10

### ACTIVIDAD PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA MUJER

Contar con la Dirección de Capital Humano, que desde su operación promueve y fomenta:

- La igualdad de género
- Igualdad de oportunidades
- Integración y no discriminación a través del Código de ética de GRUPO PROMASS
- Ambiente libre de violencia contra la mujer
- Garantizamos que los productos, servicios e instalaciones de la empresa, no se utilicen para:  
Fines de trata de personas y explotación laboral a través del Código de ética y conducta.

Se reconoce el liderazgo femenino y su contribución a la empresa, así como garantizar su representación en cada ubicación y área de la empresa.

Se lleva a cabo el programa de la salud cada año, donde se involucran a todos los empleados, tanto femenino como masculino.

## SALUD LABORAL

Apoyando los ODS 2030: 16 y 17

### ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DE LA SALUD LABORAL:

#### Acciones:

- Fomentar simulación de evacuación de instalaciones en caso de terremoto. (2 veces al año)
- Capacitación en seguridad a nuestros colaboradores y proveedores.

## ABASTECIMIENTO RESPONSABLE

- Desarrollo de nuestra cadena de valor.
- Difundir y asegurar el cumplimiento ético de conducta con:
  - Manual de gobierno de responsabilidad social
  - Proyecto de economías compartidas Mi Gente. (Artículos escolares)



Gestiones de SALUD LABORAL en contingencia COVID-19 para nuestros grupos de interés (colaboradores, socios, proveedores y clientes):

- Programa de Prevención de la Salud (MEMBRESÍA COVID-19)
- Se puede consultar en nuestro portal:

WWW.

## BIENESTAR AMBIENTAL

Apoyando a los ODS 6,12 y 15

**Prioridades estratégicas para alcanzar el bienestar ambiental**

**Acciones:**

- Separar y reciclar los residuos generados en nuestros procesos

NOTA:

Debido a la cantidad y giro empresarial, la separación de residuos se da en forma interna (educativa), ya que no se tienen los volúmenes para el proceso de reciclado con las autoridades correspondientes.

- Recuperación de plásticos (botellas PET) de aguas de sabor, después del consumo
- Eliminación de PET (agua natural)
- Proyecto de reducción de uso de papel
- Uso de papel sustentable

Es la responsabilidad de la sociedad de **GRUPO PROMASS** en su conjunto (unidades de negocio) y de todos sus actores (ejecutivos) de perpetuar permanentemente una calidad de vida, fortalecer las capacidades de las personas y preservar los recursos ambientales, mediante la toma de acciones proactivas y equilibradas en los aspectos social, económico y ambiental, para asegurar que su legado sea permanente y positivo, con una perspectiva a futuro.

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

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

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

Todo colaborador, proveedor y cualquier persona que se relacione comercialmente con **GRUPO PROMASS**, debe de conducirse con estricto apego a la ley y a nuestro Código de ética y conducta, el Manual de gobierno de responsabilidad social y la Política de responsabilidad social.

El gobierno corporativo de **GRUPO PROMASS**, basado en las mejores prácticas, busca cumplir la misión, visión y los valores en todas las áreas de la organización.

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 a **GRUPO PROMASS**.

Este documento está alineado a los 10 principios del Pacto Mundial de la ONU, mismo que **GRUPO PROMASS** se compromete a seguir unilateralmente año con año.

### DERECHOS HUMANOS

**Principio 1. Apoyar y respetar la protección de los DERECHOS HUMANOS.**

**Principio 2. No ser cómplices de abuso a 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 la institución.
  - Dar oportunidad por igualdad a todos los colaboradores y candidatos sin importar color, raza, religión, género, ideología, preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, incapacidad, edad o cualquier forma ilegal.
- Proporcionar un entorno laboral seguro, realizando gestiones preventivas de riesgos que permitan evitar accidentes, lesiones y enfermedades.
- Otorgar compensaciones competitivas y alineadas con las prácticas de los mercados laborales.

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

#### **Acciones:**

Tratamos con respeto y fomentamos una atmósfera de amabilidad, franqueza y comunicación, y creamos 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, ya sea en el desarrollo de sus funciones o en nuevas contrataciones.

El propósito con nuestras accionistas, clientes, proveedores y competidores, es ser la mejor opción, les brindamos un trato con profesionalismo e integridad, proporcionando servicios de calidad, oportunamente y donde lo soliciten, asegurando una relación 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:

Establecemos 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.

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 medioambientales.

### Principio 8. Promover mayor responsabilidad ambiental.

### Principio 9. Alentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medioambiente.

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 medioambiente.



## ANTICORRUPCIÓN

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

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

Elaboró	Aprobó				Autorizó	
Lic. Agustin Valles Valdes y Lic Ruben Renaud Elizondo	Lic. Monica Leon Ferrer	Ing. Graciela Perez Ruiz	Lic. Sara Berenice Carrillo Macias	Lic. Javier Zentina Mendoza	Lic. Oscar Zepeda Satomayor	Lic. Margarita Zepeda Satomayor
<b>Dirección de Operaciones y Dirección de Responsabilidad social</b>	<b>Subdirección de Desarrollo Corporativo</b>	<b>Subdirección General PROVENTEL</b>	<b>Subdirección de Capital Humano</b>	<b>Dirección de Operaciones Call Center Club de Asistencia</b>	<b>Presidente y Director General</b>	<b>Dirección Nuevos negocios y cuentas corporativas</b>



# GRUPO PROMASS®

