

# 2019

EL AÑO DEL RECOMIENZO



**GRUPO  
UNIVERSAL**

Memoria Anual **2019**





**GRUPO  
UNIVERSAL**®

Memoria Anual **2019**



<b>4</b>	CARTA DEL PRESIDENTE
<b>6</b>	SOMOS UNIVERSAL
<b>8</b>	INFORME DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
<b>12</b>	MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
<b>16</b>	PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS 2014-2019
<b>18</b>	TRANSFORMACION TECNOLÓGICA, PRIMERA FASE DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL
<b>30</b>	CELEBRACIONES & RECONOCIMIENTOS
<b>34</b>	NOVEDADES & NEGOCIOS
<b>36</b>	SOSTENIBILIDAD & RESPONSABILIDAD SOCIAL
<b>40</b>	ESTADOS FINANCIEROS
42	GRUPO UNIVERSAL, S. A.
47	SEGUROS UNIVERSAL, S. A.
52	ARS UNIVERSAL, S. A.
58	ASISTENCIA UNIVERSAL, S. A.
63	SUPLIDORA PROPARTES, S. A.
68	FIDUCIARIA UNIVERSAL, S. A.
73	AFI UNIVERSAL, S. A.
77	AUTONOVO, S. R. L.
<b>80</b>	PRINCIPALES EJECUTIVOS
<b>85</b>	DIRECTORIO DE OFICINAS Y SUCURSALES UNIVERSAL
<b>88</b>	UNA REINVENCIÓN PROMOVIDA POR LA ALTA DIRECCIÓN



This product is completely bio-degradable and recyclable

#### UNA DECISIÓN SOSTENIBLE

Ser consumidores responsables implica crear cadenas de valor sostenibles, integrando proveedores cuyas materias primas aseguren impactos positivos para la sociedad y el medioambiente. Este año, como en los anteriores, mantenemos nuestro compromiso de apoyar el desarrollo sostenible, imprimiendo nuestras 600 memorias con papel **biodegradable** libre de cloro, ácidos y metales pesados. Este papel es certificado FSC (Forest Stewardship Council), una certificación que asegura que proviene de bosques manejados de forma responsable, igual que el material para la portada, que contiene, adicionalmente, un **30% de material reciclado**. Esta decisión equivale a 525 Kg de dióxido de carbono dejados de emitir a la atmósfera. Además, iguala el impacto ambiental de haber sembrado unos 113 árboles y de haber ahorrado 788 galones de agua. Asimismo, impacta de forma positiva los **Objetivos para el Desarrollo Sostenible 11, 13, 15 y 6**, sobre reducción de emisiones para ciudades sostenibles, cuidado del agua, acción por el clima y vida de ecosistemas terrestres, respectivamente.

# CARTA DEL PRESIDENTE

## Señoras y señores accionistas,

En esta memoria anual, comparto con ustedes el desempeño y las principales actividades del **Grupo Universal** y sus empresas filiales durante 2019, año que será recordado como un punto de inflexión en la historia de Grupo Universal, por la **transformación tecnológica** que estamos implementando en nuestra organización.

Lo primero que debo destacar es que arribamos a nuestro **55 aniversario**. Llevamos más de medio siglo trazando un camino caracterizado por el cumplimiento de nuestros compromisos con los clientes y por los grandes aportes realizados a la sociedad dominicana. Estos aportes se han materializados a través de importantes proyectos de nación en los cuales hemos participado, para generar mayor bienestar, prosperidad y desarrollo socioeconómico en beneficio de nuestra República Dominicana.

En lo que respecta al desempeño de nuestra organización, **superamos los indicadores de rentabilidad, servicio y reputación** establecidos en nuestros objetivos de negocio. Estos resultados reflejan lo acertada que ha sido nuestra **visión de futuro**, que propugna un crecimiento satisfactorio y estable, fundamentado en un modelo de negocio diversificado, el cual ha demostrado, una vez más, su fortaleza y su capacidad para generar valor compartido.

Continuamos avanzando en nuestra agenda estratégica, en especial en la **transformación digital**, que busca alinear a la organización actual con las nuevas tendencias y tecnologías en los mercados donde estamos operando y, por supuesto, también con nuestra visión de futuro.

Como resultado de los tres años que llevamos en este proceso de cambio, hoy podemos decir que somos **más ágiles, eficaces y eficientes**. En este camino de transformación, la forma de trabajar ha ido evolucionado, al tiempo que permanecen invariables nuestra visión y nuestros valores y principios éticos, esos que confieren a nuestros grupos de interés tranquilidad, seguridad y confianza en todo momento.

Aprovecho para expresarles, en nombre de nuestro **Consejo de Administración**, de los ejecutivos y de todo el personal de Grupo Universal y de sus filiales, nuestro agradecimiento por permitir que en estos 55 años hayamos podido respaldar los sueños y los proyectos de cientos de miles de personas, colaboradores y empresarios con quienes hemos crecido juntos y con quienes seguiremos avanzando siempre, contribuyendo a la creación de una mejor República Dominicana.

Atentamente,

**Ing. Ernesto M. Izquierdo**

*Presidente*



## SOMOS UNIVERSAL



**GRUPO UNIVERSAL** es una corporación empresarial de capital netamente dominicano, cuyas filiales se dedican a prestar servicios financieros; a proteger y a apoyar a sus clientes en la gestión de riesgos, y a proveer una diversidad de soluciones a través de servicios enfocados en las personas, las familias y las empresas.

Grupo Universal se caracteriza por tener un modelo de negocios de excelencia, un liderazgo ético y un alto compromiso con el desarrollo sostenible de la sociedad dominicana y el mundo.

A través de sus nueve filiales, apoyadas en la labor de casi **1,200 colaboradores**, protege la vida, la salud y el patrimonio de las personas, de las familias y de las empresas, maximiza el rendimiento de sus recursos financieros y les hace los días más fáciles a sus clientes.

Con una historia de 55 años de experiencia y liderazgo en el mercado dominicano, Grupo Universal ofrece soluciones innovadoras de seguros, financieras y de servicios.

**1,200**  
**COLABORADORES**  
AL SERVICIO DE  
NUESTROS CLIENTES  
EN EL TERRITORIO  
NACIONAL

A lo largo de su trayectoria, y especialmente en esta última década, **Grupo Universal** ha recibido el reconocimiento público de la sociedad dominicana y de prestigiosas instituciones internacionales como una empresa ciento por ciento sostenible, ambientalmente responsable y socialmente comprometida.

**CON UNA HISTORIA DE 55 AÑOS DE EXPERIENCIA  
LIDERAZGO EN EL MERCADO DOMINICANO, GRUPO  
UNIVERSAL OFRECE SOLUCIONES INNOVADORAS  
DE SEGUROS, FINANCIERAS Y DE SERVICIOS.**

Durante ocho años consecutivos, desde 2012 hasta 2019, **Grupo Universal** ha sido seleccionado y certificado, por la reconocida institución **Great Place to World Institute®**, como uno de los mejores lugares para trabajar en **el Caribe y América Latina**.

Desde que en 2013 sus empresas se cobijaran bajo la persona jurídica de Grupo Universal y afianzaran la implementación de una estrategia generadora de sinergias y creadora de valor social compartido, han elevado sus niveles de rentabilidad y de reputación así como los niveles de satisfacción de sus clientes.

# FILIALES DE GRUPO UNIVERSAL

LAS NUEVE FILIALES DE GRUPO UNIVERSAL COMPARTEN UNA MISMA HISTORIA Y NATURALEZA COMO GENERADORAS DE CONFIANZA

**SEGUROS UNIVERSAL**, con 55 años en el mercado de seguros individuales y colectivos, es la empresa que le da origen al grupo empresarial.

**ARS UNIVERSAL** es la empresa pionera en administración de riesgos de salud y en la personalización de la seguridad social para los dominicanos. Fue fundada en 2001.

**ASISTENCIA UNIVERSAL** es la empresa que facilita la vida de la gente en sus casas, negocios y en las calles, a través de servicios de reparaciones o instalaciones domésticas y de auxilio a los conductores de vehículos de motor ante imprevistos que pudieran tener con sus automóviles. También, acompaña a sus clientes con asistencia funeral ante la pérdida de un familiar. Empezó a prestar servicios en 2009.

**PROPARTES**, importadora de piezas de repuestos para vehículos de motor, se integra a Grupo Universal en 2009, para ofrecer mejores soluciones al mercado de seguros de vehículos.

**FIDUCIARIA UNIVERSAL** crea, desarrolla y gestiona proyectos diversos bajo la sombra del fideicomiso desde 2013

**AFI UNIVERSAL**, empresa administradora de fondos de inversiones, que se dedica a conseguir el mayor rendimiento para los recursos financieros aportados por sus clientes en diferentes fondos creados para el desarrollo. Opera desde 2014.

**AUTONOVO**, empresa especializada en la reparación de vehículos de motor se integra a Grupo Universal en 2017 para dar servicios de excelencia a las aseguradoras y a los propietarios de vehículos en general.

**ADMINISTRACIONES UNIVERSAL** es una nueva filial, fundada en 2019, liderada por Asistencia Universal, que se dedica a brindar servicios de gestión y administración de propiedades inmobiliarias.

**UNIT** es la nueva apuesta de Grupo Universal, creada en 2019 como la primera aseguradora 100% digital de la región. Cuenta con soluciones novedosas para nuevas necesidades o necesidades existentes pero insatisfechas en segmentos de mercados que prefieren tener el control en sus manos.

# INFORME DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

## Señoras y señores accionistas,

En nombre del **Consejo de Administración**, me complace someter a la consideración de esta **Asamblea General Ordinaria Anual** la memoria que recopila los resultados financieros y el desempeño de **Grupo Universal, S. A.**, así como de sus filiales **Seguros Universal, S. A.**, **ARS Universal, S. A.**, **Asistencia Universal, S. A.**, **Suplidora Propartes, S. A.**, **Fiduciaria Universal, S. A.**, **AFI Universal, S.A.**, **Autonovo, S.R.L.**, y **Unit, S. A.**, correspondiente al Ejercicio Social que se extiende desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2019, para así cumplir con el acápite a) del artículo 23 de nuestros Estatutos Sociales.

Inicio compartiéndoles que **Grupo Universal** sigue avanzando y fortaleciéndose. La exigente y sostenida rigurosidad en la gestión; la continua alineación con nuestra visión de futuro; el compromiso con las metas, nuestros valores y principios éticos por parte de todos en la organización, así como una gestión socialmente responsable y sostenible se reflejan en un excelente desempeño de nuestros principales indicadores financieros.

Nuestro proyecto de **transformación tecnológica** se encuentra en una etapa de transición y ya estamos comenzando a percibir los primeros entregables del proyecto y entrando a la fase de la **transformación digital**, en donde integramos las nuevas tecnologías en la empresa para evolucionar nuestra forma de operar y, de esta manera, preparar a la organización para su próxima etapa. En ese sentido, la creación de la filial **Unit, una empresa 100% digital**, la primera *insurtech* de la República Dominicana y de la región, es el resultado del enfoque estratégico orientado a la **transversalidad tecnológica**.

## ENTORNO ECONÓMICO

El informe del **Banco Central de la República Dominicana** destaca que el país se situó, una vez más el año pasado, como el de **más alto crecimiento en toda América Latina**, con una expansión cincuenta veces superior al promedio de la región. El comportamiento de la economía dominicana en 2019 arrojó un crecimiento del **Producto Interno Bruto (PIB) de 5.1 %**.

La inflación, medida por la variación anual del **Índice de Precios del Consumidor (IPC)**, fue de **3.66%**, por debajo del punto central del rango meta establecido en el **Programa Monetario de 4.0% (± 1.0%)**.

Cabe destacar que el crecimiento de la economía dominicana en el pasado año 2019 estuvo sustentando fundamentalmente por la **inversión** y el **consumo del sector privado**, principal responsable del dinamismo, que explican más del **85% de la demanda interna**.

**5.1%**  
CRECIMIENTO  
DEL PRODUCTO  
INTERNO  
BRUTO (PIB)

## SECTOR ASEGURADOR

De acuerdo con los datos suministrados por la **Cámara Dominicana de Aseguradores y Reaseguradores, Inc. (CADOAR)**, las primas netas del sector asegurador cobradas en 2019 superaron los **RD\$69 mil millones**, para un **crecimiento nominal de 16%**. Esta cifra es superior en más de RD\$9,660 millones con relación a 2018, y fue lograda gracias a la estabilidad macroeconómica del país.

Al comparar el resultado del sector asegurador con la inflación de 3.66%, presentada por el Banco Central de la República Dominicana, **la industria creció 12% en términos reales**.

En lo que respecta al desempeño de nuestra filial **Seguros Universal, S. A.**, la misma concluyó con **más de RD\$15,977 millones en primas suscritas**, para un **crecimiento de 21%** con relación a 2018. En consecuencia, **Seguros Universal** mantuvo el liderazgo del mercado nacional, con una **participación de 23%**, y ratificó su posición entre las **cinco principales aseguradoras de Centroamérica y República Dominicana**.

**El Beneficio Técnico** finalizó en más de **RD\$2,964 millones**, lo que representa un **19% de las primas suscritas**. En comparación con el año 2018, este monto fue superior en un 22%, es decir, en **RD\$530 millones**.

En lo concerniente a **Tesorería**, los ingresos financieros netos sumaron más de **RD\$902 millones**, superiores a los ingresos de 2018 en RD\$300 millones. La razón del margen de liquidez fue de 1.45, una cantidad que presenta un **excedente de más de RD\$2,465 millones** sobre lo requerido por ley. La razón del margen de solvencia fue de 1.74, con un excedente de más de **RD\$1,675 millones** sobre lo requerido.

Los **Gastos Generales y Administrativos** sumaron **RD\$2,461 millones**, un 15% de las primas suscritas, porcentaje que se mantuvo con relación a 2018. El **Beneficio Neto** después de impuesto totalizó más de **RD\$1,120 millones**, cantidad que, en comparación con los RD\$846.5 millones obtenidos en 2018, **representa un incremento de 32%**, para un total de **RD\$274 millones**, siendo este **uno de los mejores años de la empresa**, debido, en gran parte, a la excelente siniestralidad que tuvimos y a la no existencia de eventos catastróficos.

El patrimonio de **Seguros Universal** ascendió a **RD\$4,706 millones**, superior en RD\$710 millones con relación al periodo anterior; la rentabilidad se situó en **24%**. Fruto de estos excelentes resultados, el **Consejo de Administración de Seguros Universal** recomendó a la Asamblea, que acogió favorablemente, **incrementar el Capital Autorizado** de **RD\$2,000 millones a RD\$3,000 millones**, para un aumento de **RD\$1,000 millones**. De esta forma, seguimos fortaleciendo a nuestra aseguradora para cumplir con los estándares establecidos por las calificadoras de riesgos internacionales.

**+ 69 MIL MILLONES**  
PRIMAS NETAS  
COBRADAS  
EN 2019

**16%**  
CRECIMIENTO  
NOMINAL

**SEGUROS  
UNIVERSAL, S. A.**  
**RD\$15,977  
MILLONES**  
EN PRIMAS  
SUSCRITAS

**BENEFICIO NETO  
+ RD\$1,120  
MILLONES**  
REPRESENTA UN  
INCREMENTO  
DEL 32%

**RD\$1,000  
MILLONES**  
INCREMENTO  
DEL CAPITAL  
AUTORIZADO

## SEGURIDAD SOCIAL: SEGURO FAMILIAR DE SALUD

Con la aprobación de la Resolución por el **Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS)**, contenida en el documento 472-01, mediante la cual autoriza y amplía el **Catálogo de Cobertura de Prestaciones del Plan Básico de Salud**, el **Seguro Familiar de Salud** da otro paso significativo que impacta de manera positiva a los afiliados en el **Régimen Contributivo**, con beneficios altamente demandados, que garantizarán mejores resultados de la práctica clínica y la gestión del régimen de salud.

El volumen de primas suscritas en el mercado de **ARS** privadas fue de más de **RD\$56,925 millones**, lo que significa que decreció en 5% respecto al año anterior, cuya suma fue de RD\$59,759 millones. En este contexto, **ARS Universal, S. A.** obtuvo ingresos por primas suscritas por **RD\$4,761 millones**, es decir, que decreció un 24% en comparación con 2018, cuando totalizó RD\$6,244 millones. Estos resultados responden a la transferencia de cartera a nuestra aseguradora. A pesar de ello, **ARS Universal** mantuvo su posición en el tercer lugar, con una participación de **8.4% del mercado total de ARS privadas**.

El **Beneficio en Operaciones** alcanzó **RD\$254 millones**, que representa un **5% sobre las primas** y resultó inferior en RD\$536.8 millones con respecto al año anterior. Esta disminución se debió a la alta siniestralidad que tuvimos durante el año, por la presencia en el país de virus y otros eventos catastróficos de salud.

Los **Gastos Generales y Administrativos** sumaron **RD\$462.4 millones**, un **10% de las primas suscritas**, cuyo monto es inferior en RD\$194 millones de pesos con relación a 2018. Por su lado, los **Ingresos Financieros** netos totalizaron **RD\$207.7 millones**, un **17% superior** a los del año pasado.

Todo esto arrojó un **Beneficio Neto** después de impuesto de **RD\$6.2 millones** de pesos, que con relación a 2018, es inferior en 97%, por lo antes expuesto.

**RD\$4,761  
MILLONES**

INGRESOS  
POR PRIMAS  
SUSCRITAS

**RD\$207.7  
MILLONES**

INGRESOS  
FINANCIEROS  
NETOS

**17 %**

SUPERIOR AL  
AÑO PASADO

### FILIALES DE SERVICIOS

**Asistencia Universal, S. A.** obtuvo **Ingresos Operacionales** por más de **RD\$207 millones**, que representa un **crecimiento de un 16%** con relación a 2018. El **Beneficio de Operación** fue de **RD\$31.8 millones**, mientras que el **Beneficio Neto** fue de **RD\$17.6 millones**. Como empresa de servicio, orientada al deleite de los clientes, mantuvo su **índice de satisfacción en 95%**.

**Suplidora Propartes, S. A.** registró **Ingresos Operacionales** por más de **RD\$363.8 millones**, para un **crecimiento de 13%** respecto a 2018. El **Beneficio Neto** mejoró con relación

al ejercicio anterior, situándose en más de **RD\$9.7 millones**, lo que representa un **crecimiento de 16%**. Cabe destacar que durante este año, **Propartes** amplió su relación comercial a través de la venta a terceros, que se elevaron de **RD\$67.5 millones** a **RD\$82.5 millones**, para un **crecimiento de 21%**.

**Autonovo, S.R.L.** obtuvo **ingresos** de **RD\$44.6 millones**, mientras que los **Costos Operacionales** fueron de **RD\$30.4 millones**. Durante el año 2019, la organización inició la revisión de los procesos clave con la finalidad de mejorar la experiencia de los clientes.

**ASISTENCIA UNIVERSAL, S. A.**

**RD\$207  
MILLONES**

*Ingresos operacionales*

**SUPLIDORA PROPARTES, S. A.**

**RD\$363.8  
MILLONES**

*Ingresos operacionales*

**AUTONOVO, S.R.L.**

**RD\$44.6  
MILLONES**

*Ingresos operacionales*

## FILIALES FINANCIERAS

Según datos disponibles en la **Dirección General de Impuestos Internos (DGII)**, el sector fiduciario concluyó el año 2019 con **815 fideicomisos aprobados**.

Del total de participación de fideicomisos constituidos, nuestra filial **Fiduciaria Universal, S. A.** se ubica en el tercer lugar respecto al total de fiduciarias en operación, mientras que en el grupo de fiduciarias no bancarias ocupa el primer lugar, posición que ha mantenido por cinco años consecutivos.

Los **Ingresos Operacionales** de **Fiduciaria Universal** totalizaron **RD\$94.3 millones**, lo que representa un **crecimiento de 57%** en comparación con 2018. El total de activos bajo administración **superó los RD\$19,500 millones**, un **64%** superior al período anterior. Cabe resaltar que los 139 fideicomisos constituidos y vigentes al cierre de 2019, el 44.1% de los activos de los patrimonios autónomos corresponden a fideicomisos de carácter inmobiliario (residencial, bajo costo, comercial e industrial); el 27.3% y 26.3% son activos bajo administración de fideicomisos de administración y fideicomisos de oferta pública de valores, respectivamente. El 2.3% restante está distribuido en fideicomisos de planificación sucesoral y filantrópicos.

### AFI UNIVERSAL, S. A.

De acuerdo con datos publicados por la **Asociación Dominicana de Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión**, el año 2019 fue positivo. El mercado cerró con **45 fondos**, recursos administrados por alrededor de **RD\$67,896 millones**, experimentando un **crecimiento del 79%** respecto a 2018.

Nuestra filial **AFI Universal, S. A.**, a través de sus fondos abiertos y cerrados, registró un crecimiento de **88%**. La administración de patrimonios pasó de **RD\$7,419 millones** a **RD\$13,970 millones**. Como resultado

**FIDUCIARIA  
UNIVERSAL, S. A.**  
**RD\$94.3  
MILLONES**  
*Ingresos operacionales*

**AFI  
UNIVERSAL, S. A.**  
**RD\$13,970  
MILLONES**  
*Patrimonios administrados*

de este desempeño, **AFI Universal** ocupa la segunda posición del mercado de fondos abiertos y cerrados.

### GRUPO UNIVERSAL

Los **Estados Financieros Consolidados de Grupo Universal, S. A.** presentan ingresos, al término de 2019, por un total de **RD\$22,511 millones**, valor superior en **RD\$1,573 millones** a los ingresos totales de 2018, lo que representa un crecimiento de **7%**. Los **Costos Operacionales** sumaron cerca de **RD\$17 mil millones**, un aumento de **RD\$790 millones**.

El **Beneficio en Operaciones** fue de más **RD\$5,515 millones**, que, comparado con el período anterior, presenta un aumento de **RD\$1,757 millones** o, lo que es igual, **48%** por encima del año precedente, debido en gran medida a los excelentes resultados en nuestra filial **Seguros Universal, S. A.**

El **Ingreso Financiero Neto** es de más de **RD\$1,348 millones**, que representa un incremento de **118%**. Este aumento en el ingreso financiero, en gran medida, tiene su origen en la venta de nuestro solar ubicado en el kilómetro 14 de la Autopista Duarte y otras inversiones realizadas.

La **Utilidad Neta**, atribuible a los accionistas, fue de **RD\$894 millones**, no obstante que, durante el año 2019, hicimos inversiones extraordinarias en el proyecto de transformación tecnológica y digital, así como para el de-

**GRUPO  
UNIVERSAL, S. A.**  
**RD\$22,511  
MILLONES**  
*Ingresos consolidados*

**INGRESO  
FINANCIERO NETO**  
**RD\$1,348  
MILLONES**  
*Incremento de 118%*

sarrollo de nuevas filiales, lo que se refleja en un **Retorno con Relación al Patrimonio de 18%**.

Es importante señalar que el patrimonio concluyó en 2019 con un monto de **RD\$5,945 millones**, para un **aumento de RD\$869 millones** respecto a 2018. Este incremento del patrimonio se debe a una capitalización extraordinaria realizada como consecuencia de un intercambio accionario que hemos estado realizando entre el Grupo Popular S. A. y Grupo Universal, como una forma de fortalecer los acuerdos de negocios que venimos teniendo desde hace más 15 años.

Como podrán apreciar, nuestro Grupo sigue fortaleciéndose y obteniendo excelentes resultados que nos permitirán continuar generando valor económico y social para el país.

Señoras y señores asambleístas, espero que la gestión llevada a cabo por este **Consejo de Administración** en el finalizado período merezca la aprobación de esta **Asamblea General Ordinaria Anual de Accionistas**, según muestran los **Estados Financieros** auditados que acompañan la **Memoria Anual**, y nos otorguen el descargo correspondiente a la labor realizada en el **Ejercicio Social finalizado el 31 de diciembre de 2019**.

Muchas gracias,

**Ing. Ernesto M. Izquierdo**  
*Presidente*

# CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GRUPO UNIVERSAL, S. A.



## **ING. ERNESTO M. IZQUIERDO** PRESIDENTE

Presidente del Consejo de Administración de Grupo Universal, S. A.

Presidente del Consejo de Administración de Seguros Universal, S. A.

Presidente del Consejo de Administración de ARS Universal, S. A.

Presidente del Consejo de Administración de Asistencia Universal, S. A.

Presidente del Consejo de Administración de Suplidora Propartes, S. A.

Presidente del Consejo de Administración de Unit, S. A.

Presidente de Grupo Universal, S. A.

Presidente de Seguros Universal, S. A.

Presidente de ARS Universal, S. A.

Presidente de Asistencia Universal, S. A.

Presidente de Suplidora Propartes, S. A.

Presidente de Unit, S. A.

Miembro del Consejo de Directores de Almacaribe, S. A. Vocal de la Cámara de Aseguradores y Reaseguradores, Inc (CADOAR)

Miembro Fundador de Centro Regional de Estrategias Económicas Sostenibles (CREES)

Miembro de la Junta Directiva de Creando Sueños Olímpicos

Miembro de la Junta Directiva de Sanar una Nación

Miembro del Consejo de Administración de Grupo Popular, S. A.

Miembro del Consejo de Administración de Banco Popular Dominicano, S. A.-



## **MARINO GINEBRA H.** VICEPRESIDENTE

Presidente del Consejo de Directores de Amhsa Marina Hotels & Resorts, S. A.

Presidente de Momentum Dominicana, S. A.

Miembro Fundador de la Fundación Institucionalidad y Justicia, Inc. (Finjus)

Presidente Fundador del Centro Regional de Estrategias Económicas Sostenibles, Inc. (CREES)

Vicepresidente de Corporación América, S. A.

Vicepresidente del Consejo de Administración de Seguros Universal, S. A.

Vicepresidente del Consejo de Administración de ARS Universal, S. A.

Vicepresidente del Consejo de Administración de AFI Universal, S. A.

Director Productos Médicos Quirúrgicos (Promédica), S. A.



## **ANDRÉS E. BOBADILLA** SECRETARIO

Secretario del Consejo del Consejo de Administración de Seguros Universal, S. A.

Secretario del Consejo del Consejo de Administración de ARS Universal, S. A.

Miembro del Consejo de Administración de Grupo Popular, S. A.

Miembro del Consejo de Administración de Banco Popular Dominicano, S. A. - Banco Múltiple

Miembro del Consejo de Administración de Claro-Codetel

Miembro del Consejo de Administración del Centro Regional de Estrategias Económicas Sostenibles (CREES)

Árbitro del Centro de Resolución Alternativa de Controversias de la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo.

Miembro de la Corte Internacional de Arbitraje

Miembro de la Corte Internacional de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional

Árbitro ante la Corte Internacional de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional

Miembro de la International Bar Association

Miembro del American Bar Association

Miembro de la Inter-American Bar Association

Miembro del Colegio de Abogados de la República Dominicana

Miembro de la firma Bobadilla - Oficina de Abogados



## **NORIS PELLERÓ ABREU**

### **MIEMBRO**

Presidenta del Consejo de Directores de Industrias Banilejas, S. A. S.

Presidenta del Consejo de Administración del Centro Cultural Perelló

Presidenta de Tenedora Dominicana, S. A.

Presidenta de Industrias Banilejas, S. A.

Presidenta de Cartonera Hued, S. A. S.

Vicepresidente de Agro Café del Caribe, S. A. S.

Vicepresidenta-Secretaria del Consejo de Administración de Cafetalera del Sur, S. A. S.

Vicepresidenta de la Fundación Perelló, Inc.

Vicepresidenta Inversiones Ralam, S. A. S.

Vicepresidenta de Banex, S. A. S.

Miembro del Consejo de Administración de Grupo Popular, S. A.

Miembro del Consejo de Administración de Seguros Universal, S. A.

Miembro del Consejo de Administración de ARS Universal, S. A.

Miembro de la Junta Directiva de la Fundación Popular, Inc.

## **JOSÉ ANTONIO ACEBAL**

### **MIEMBRO**

Presidente de Petromóvil, S. A.

Vicepresidente de Consorcio Pelicano, S. A.

Secretario del Centro de Análisis para Políticas Públicas (CAPP)

Miembro del Consejo de Administración de Seguros Universal, S. A.

Miembro del Consejo de Administración de ARS Universal, S. A.

Miembro del Consejo de Administración de Asistencia Universal, S. A.

Miembro del Consejo de Administración de Fiduciaria Universal, S. A.

## **MARÍA ISABEL BELLAPART**

### **MIEMBRO**

Vicepresidenta Ejecutiva de Agencia Bella, S. A.

Miembro del Consejo de Administración de Seguros Universal, S. A.

Miembro del Consejo de Administración de ARS Universal, S. A.

Miembro del Consejo de Administración de AFI Universal, S. A.

Miembro del Consejo de Administración de Unit, S. A.

Miembro del Consejo de APEC Cultural

Vicepresidenta del Consejo de la Asociación de Concesionarios de Fabricantes de Motocicletas (Afamoto)

Miembro del Consejo de Administración de Asociación de Concesionarios de Fabricantes de Vehículos (Acofave)  
Tesorera del Voluntariado del Cecanot



**FELIX M. GARCÍA C.**

**MIEMBRO**

Presidente Ejecutivo de Grupo Linda.  
Presidente Ejecutivo de Grupo Corporativo Troquedom.  
Presidente del Consejo de Administración del Aeropuerto Internacional del Cibao, S. A.  
Miembro de la Corporación Zona Franca Santiago, Inc.  
Miembro del Consejo de Directores de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra  
Miembro del Consejo de Administración de Seguros Universal, S. A.  
Miembro del Consejo de Administración de ARS Universal, S. A.  
Miembro del Consejo de Administración de AFI Universal, S. A.  
Miembro del Consejo de Administración de AES  
Miembro del Consejo de Administración del Hospital Metropolitano de Santiago (HOMS)  
Miembro del Consejo de Directores de la Universidad de Georgetown en América Latina  
Miembro del Consejo de Administración del Grupo M  
Miembro del Consejo de Administración de Ferretería 8A  
Miembro del Comité Ejecutivo del Plan Sierra  
Miembro del Consejo de Directores de la Asociación para el Desarrollo, Inc. (APEDI)



**LINA GARCÍA DE BLASCO**

**MIEMBRO**

Presidenta de Envases Antillanos, S. A.  
Segunda Vicepresidenta Consejo Nacional de Empresas Privadas (CONEP)  
Miembro del Consejo de Directores de Multimedios El Caribe, S. A.  
Miembro del Consejo de Directores de Envases Antillanos, S. A.  
Miembro del Consejo de Directores de La Fabril, S. A.  
Miembro del Consejo de Directores de Transagrícola, S. A.,  
Miembro del Consejo de Administración de Seguros Universal, S. A.  
Miembro del Consejo de Administración de ARS Universal, S. A.



**LUIS DE JESÚS RODRÍGUEZ**

**MIEMBRO**

Presidente de Servicolt, SRL (Avis -Budget Group)  
Presidente de Presidente Hispiza, SRL (Domino's Pizza)  
Director Gerente de Casa de Santo Domingo, S. A.  
Director Gerente de Patio Capital Partners, S. A.  
Miembro del Consejo de Administración de Seguros Universal, S. A.  
Miembro del Consejo de Administración de ARS Universal, S. A.  
Miembro del Consejo de Administración de Asistencia Universal, S. A.



## LUIS F. VÁSQUEZ

### MIEMBRO

Presidente de Hacienda Primavera, S. A.  
 Presidente de Energía Solar, S. A.  
 Presidente de Vari, S. A.  
 Presidente de Corporación América, S. A.  
 Vicepresidente de Inveratlan, S. A.  
 Director de Corporación Turística, S. A.  
 Comisario de Administración de Hoteles, S. A.  
 Miembro del Consejo de Administración de Seguros Universal, S. A.  
 Miembro del Consejo de Administración de ARS Universal, S. A.  
 Miembro del Consejo de Administración de Fiduciaria Universal, S. A.

## JULIO BUSTAMANTE

### MIEMBRO

Presidente de la Cámara Chilena de Comercio de República Dominicana, Inc.  
 Superintendente de Administradoras de Fondos de Pensiones en Chile (1990-2000)  
 Presidente de la Comisión Clasificadora de Riesgo de Chile (1990-2000)  
 Miembro fundador y presidente de la Asociación Internacional de Organismos Reguladores de Pensiones, AIOS. (1990-2000)  
 Miembro de la Junta Directiva de la Universidad Nacional Andrés Bello de Chile.  
 Consultor del Banco Interamericano de Desarrollo (BID)  
 Consultor del Banco Mundial  
 Miembro del Consejo de Administración de Grupo Universal, S. A.  
 Miembro del Consejo de Administración de Seguros Universal, S. A.  
 Miembro del Consejo de Administración de ARS Universal, S. A.  
 Miembro del Consejo de Administración de AFI Universal, S. A.  
 Miembro del Consejo de Administración de Unit, S. A.  
 Empresario, director y consultor de empresas en Chile y otros países latinoamericanos  
 Profesor universitario

## CHRISTOPHER PANIAGUA

### MIEMBRO

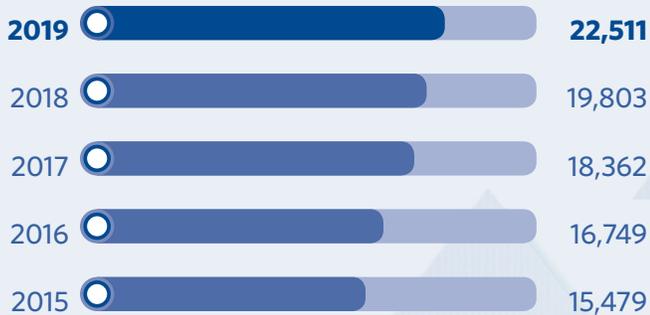
Presidente Ejecutivo del Banco Popular Dominicano, S. A.- Banco Múltiple  
 Presidente de la Junta Directiva de Avance Capital Dominicana  
 Presidente de la Junta Directiva de Servicios Digitales Popular  
 Miembro del Consejo de Popular Bank  
 Miembro del Consejo de la Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana  
 Miembro del Consejo de Directores de Mastercard para América Latina  
 Miembro del Consejo de Administración de Grupo Universal, S. A.  
 Miembro del Consejo de Administración de Seguros Universal S. A.  
 Miembro del Consejo de Administración de ARS Universal, S. A.  
 Miembro del Comité Integral de Riesgo del Banco Popular Dominicano, S. A.- Banco Múltiple  
 Miembro del Comité de Crédito del Banco Popular Dominicano, S. A.- Banco Múltiple

# PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS DEL GRUPO UNIVERSAL, S. A.

## 2015 - 2019

DATOS EN MILLONES DE PESOS DOMINICANOS

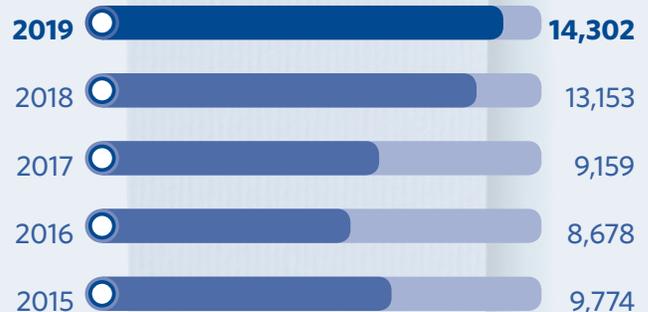
### INGRESOS



### UTILIDADES



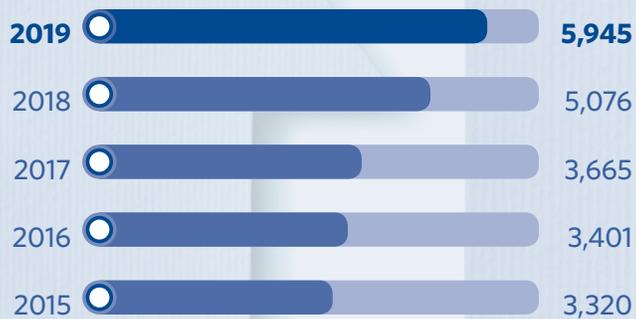
### INVERSIONES



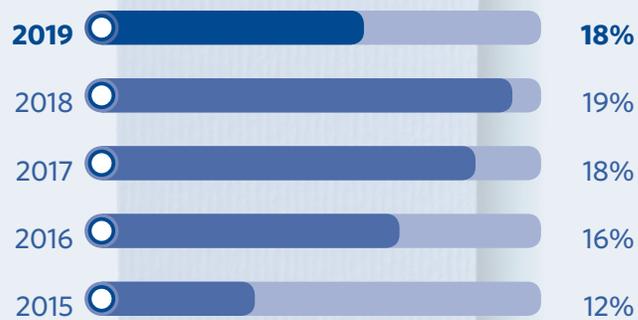
### ACTIVOS



### PATRIMONIO

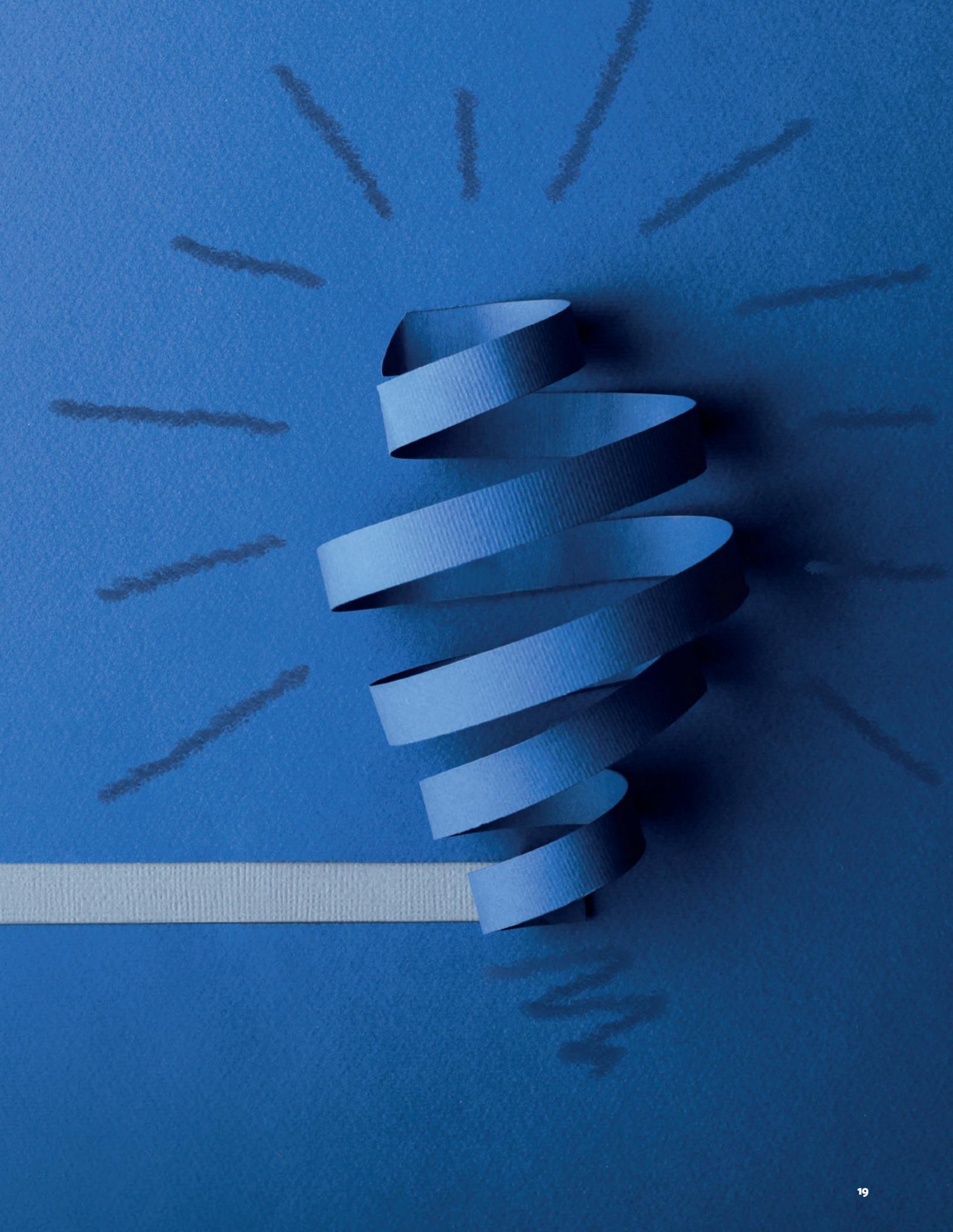


### RETORNO SOBRE PATRIMONIO



*TRANSFORMACIÓN,*  
**TECNOLÓGICA,**  
PRIMERA FASE DE LA

*TRANSFORMACIÓN*  
**DIGITAL**



## 2019, EL AÑO DEL RECOMIENZO

EL AÑO PASADO CELEBRAMOS 55 AÑOS Y LO INICIAMOS CON UNA TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA SIN PRECEDENTES EN NUESTRA HISTORIA DE MÁS DE MEDIO SIGLO.

Echamos abajo nuestro **Centro de Datos**, construido hace más de 20 años en la Torre Universal, renovamos la infraestructura tecnológica y la mudamos al **NAP del Caribe**, el centro tecnológico de acceso a redes más avanzado, seguro y mejor interconectado de República Dominicana y el Caribe.

Desde entonces, todos nuestros datos digitales institucionales están resguardados en una ubicación resistente a terremotos, huracanes, tsunamis, ataques humanos o de otro tipo.

Nuestro nuevo centro de datos tiene una disponibilidad de **99,982%**, conectividad masiva y redundante con todos los operadores de telecomunicaciones nacionales e internacionales, además de cumplir con los estándares de clase mundial de certificación del nivel **TIER 3**.

Pusimos a resguardo en **la Nube** toda nuestra información sensible, y, con esta acción, actualizamos nuestras facilidades de comunicación y robustecimos nuestra seguridad tecnológica.

**NUESTRO MAYOR LOGRO ES HABER REALIZADO UNA TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA SIN INTERRUPCIÓN DE NUESTROS NEGOCIOS**

Estos cambios significaron una puesta al día en **ciberseguridad**, acorde con nuestra cultura de gestión profesional de riesgos.

En 2019, también implementamos la **Hiperconvergencia**. Un gran nombre para un gran proceso, que consiste, en términos muy llanos, en aglutinar en un único bloque tecnológico las facilidades de equipos, almacenamiento y conexión de redes de la organización.

Un dato que ilustra lo que significó este proceso es el cambio de nuestro viejo Centro de Datos, compuesto por **133 servidores** con tecnologías diferentes, que ocupaba un área de **60 metros cuadrados** en la Torre Universal. Tenemos un nuevo Centro de Datos con un solo componente y nueve servidores que ocupan apenas **10 metros cuadrados** en **NAP del Caribe**.

Este conjunto de cambios redujo significativamente los costes operativos, aumentó exponencialmente la velocidad de los procesos y automatizó la actualización de las tecnologías involucradas.

Una más de las ventajas es que los componentes de nuestro moderno centro de datos pueden crecer de forma modular y organizada, según vayan surgiendo las necesidades de equipos tecnológicos, almacenamiento de datos o conexión de redes.

Hasta al momento, todos estos son beneficios percibidos internamente, por nuestros colaboradores, salvo las mejoras sustanciales de la **app Universal** y el lanzamiento de **Unit**, la pri-



mera aseguradora dominicana **100% digital**, soluciones cuyos beneficios ya nuestros clientes comenzaron a percibir como parte de una transformación silenciosa.

Este es probablemente el mayor mérito de la transformación tecnológica que implementamos el año pasado: haber sido realizada sin causar traumas al negocio, sin afectar el servicio al cliente ni las operaciones internas.

Durante este 2020 completaremos lo que resta de esta ingente labor y el año próximo nuestros clientes comenzarán a notar los beneficios que resultarán de esta gran reinención organizacional.

## ALIADOS CLAVE

En todo este proceso de transformación, nuestros suplidores pasaron a ser aliados clave de largo plazo, proveyendo soluciones integrales de última generación, que no sólo se actualizan automáticamente, sino que, además, se automejoran a través de **Inteligencia Artificial** y **Machine Learning**.

Entre los grandes nombres de la industria tecnológica que nos acompañan en la creación del futuro figuran **Microsoft**, en los softwares; **Oracle**, en los sistemas de información y alineación; **Dell**, en los equipos; **Pure Storage**, en solución de almacenamiento, y **Fortinet**, en comunicaciones y **ciberseguridad**.

Para dar una idea de los beneficios que los cambios han aportado a la operación, citemos, por ejemplo, la **velocidad** que ha traído consigo la implementación de la tecnología **Pure Storage**. Antes de instalar esta solución, teníamos procesos que tardaban 8 días en completarse, pero ahora se realizan en tan solo 45 minutos. Este tipo de mejoras ha generado un efecto positivo en la productividad y en la calidad de vida del equipo humano de **Grupo Universal**.

## NUEVA PLATAFORMA TECNOLÓGICA EN PROPARTES

Para aprovechar las capacidades de **Suplidora Propartes** y con el propósito de crear las condiciones para transformarla en un operador logístico, el año pasado entró en funcionamiento el sistema de planificación de recursos empresariales (mejor conocido como **ERP**, por sus siglas en inglés) en la modalidad **Office 365**.

Este nuevo core facilita la administración de todas las operaciones de la empresa, sincronizando los módulos de almacenes, transportación, distribución y logística de toda la carga que recibe, de manera tal que, en un futuro, Propartes pueda brindar sus servicios de compra o transporte de piezas a otras empresas, incluyendo las del Grupo.

## CASOS DE ÉXITO

ALGUNAS DE LAS INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA EN GRUPO UNIVERSAL HAN SIDO SELECCIONADAS COMO CASOS DE ESTUDIO Y DE ÉXITO POR PUBLICACIONES INTERNACIONALES ESPECIALIZADAS

Destacan entre estas iniciativas la implementación de la solución de almacenamiento de datos **PureStorage**, que fue implantada con gran éxito, en un tiempo que sorprendió a todos los colaboradores al tanto del proceso, sin que se alteraran siquiera mínimamente las operaciones de la empresa ni el servicio a sus clientes. De igual modo, los resultados en cuanto a productividad no podían ser más satisfactorios, pues procesos que tardaban días en completarse se redujeron a unos pocos minutos. Otro caso de estudio en proceso de presentación internacionalmente es el de la implantación de las tecnologías de **Fortinet Security Fabric**, que han robustecido exponencialmente nuestras facilidades de comunicación y nuestra protección en ciberseguridad.



## DEL CAMBIO CONSTANTE AL CAMBIO ACELERADO

2019 FUE EL AÑO EN QUE PUSIMOS UN PIE EN EL ACELERADOR,  
A TRAVÉS DE LA CULTURA DE AGILISMO

Si la **Transformación Tecnológica** es eso, tecnológica, la **Transformación Digital es cultural**. La cultura de la eficiencia llevada a su máximo potencial y el aceleramiento de los cambios de actitudes, acorde con el paso frenético con que se mueve la tecnología en estos tiempos.

Lograr esa velocidad en una empresa de más de mil empleados como el **Grupo Universal** y en una industria donde la tradición pesa como un valor apreciado representa un tremendo desafío, que empezamos también el año pasado.

Al término de ese ejercicio, tan solo en 2019 habíamos lanzado **10 versiones** de la **app Universal**, cada una superando a la anterior. Para tener una idea de este acelerón, basta recordar que desde que se lanzó esta app, en 2012, hasta 2018, habíamos hecho una sola renovación de la aplicación. Una versión en cinco años versus 10 versiones en un año, casi una por mes: eso es agilidad, una cultura que parte de la premisa de que la perfección es un camino, no un destino.

Hoy contamos con una **app Universal** más amigable, funcional y fresca. Con un diseño limpio, que facilita una experiencia más satisfactoria para los usuarios, especialmente a los asegurados en los planes de salud y a los clientes suscritos a los servicios de **Asistencia Universal**.

**ESO ES AGILISMO, UNA CULTURA DONDE LA PERFECCIÓN ES UN CAMINO, NO UN DESTINO**

En la cultura del agilidad los errores (entiéndase el aprendizaje) son parte de la dinámica, porque también lo son las mejoras.

Como parte de la adopción de esta cultura, promovemos hacer el doble en la mitad del tiempo, buscamos hacer iteraciones cada día, productos mínimos viables mensuales y cambios sobre la marcha.

Uno de los múltiples beneficios del agilidad es que los entregables se corresponden con las expectativas de los usuarios, porque se entregan en el tiempo previsto o antes y si hay algún desfase entre las expectativas y los resultados, estos se ajustan inmediatamente.

El agilidad está atado a una cultura de calidad y mejora continua. Es por eso que se creó la **Dirección de Calidad de TI (Tecnología de la Información)**, se diseñaron nuevas normas y procedimientos o se estandarizaron los existentes, digitalizándolos y socializándolos ampliamente.

De igual manera, se incorporaron nuevos indicadores de medición de la calidad y de la productividad, y se rediseñaron o mejoraron procesos, gracias a la adopción de la **Gestión de Procesos de Negocios**, mejor conocida por sus siglas en inglés **BPM (Business Process Management)**.

## LA CULTURA EVOLUCIONA, LA VISIÓN PERMANECE

**Grupo Universal** es un grupo económico referente por su ética, por su modelo empresarial de excelencia y por sus buenas prácticas de sostenibilidad.

La **macroiniciativa estratégica de transformación digital** iniciada en 2018 busca alinear a nuestra organización con las nuevas tendencias y tecnologías en los mercados donde opera, conforme con esta visión empresarial.

Cuando se emprenden cambios de esta magnitud, la cultura empresarial es transformada como resultado del impacto tecnológico y, naturalmente, del acoplamiento de la **evolución cultural** y la visión de futuro de la empresa.

**Grupo Universal** y sus filiales continúan con su visión de largo plazo, sin corsés, pero con la suficiente flexibilidad para hacer los ajustes en el camino, mediante la **revisión semestral** de sus planes quinquenales.

Los **logros económicos, sociales y medioambientales** obtenidos por el **Grupo Universal** en los últimos tres años y que nos llevaron a esta macroiniciativa son indicadores significativos del prometedor futuro que estamos construyendo con el apoyo de todos nuestros grupos de interés.

### LOS NÚMEROS DE **app UNIVERSAL** EN 2019

- 10 nuevas versiones de app Universal en 12 meses.
- El número de usuarios creció en nueve mil nuevos afiliados.
- 82 mil nuevas descargas realizadas.
- Los reembolsos realizados a clientes de planes de salud totalizaron más de 1.5 millones de pesos.
- Más de 5.2 millones de pesos en transacciones realizadas.



## NUEVAS FORMAS DE CONVERSAR Y COLABORAR

LOS ESPACIOS COLABORATIVOS Y LOS EQUIPOS MULTIDISCIPLINARIOS IMPULSAN LA CULTURA DE LA INNOVACIÓN

El cambio de cultura que empezó en las áreas de tecnología e innovación se da en un favorable contexto preexistente para que esta cultura incipiente se expanda con fluidez en toda la organización.

Tenemos una forma de conversar impulsada por los espacios de trabajo abiertos, que se han venido implementado desde 2016, derribando los muros físicos y jerárquicos, como manera de estimular el diálogo abierto, horizontal y continuo en la familia Universal.

Nuestras herramientas online de comunicación colaborativa incluyen la red social interna **Yammer**, la intranet **Mi Universal** y los grupos virtuales de trabajo, entre otras, que ayudan a enriquecer la conversación y a agilizar la toma de decisiones mejor ilustradas.

También se ha propagado internamente una forma de colaborar incentivada por la creación de equipos multidisciplinarios, que se forman para acometer proyectos concretos. Mientras más diversos son estos equipos, resultan más creativos e innovadores.

En unas áreas más que en otras, por del momento, un nuevo repertorio de vocablos ha entrado a la cotidianidad, como resultado de esta nueva forma de colaborar y de conversar.

**“Team building”, “task force”, “iteración”, “design thinking”, “producto mínimo viable”, “prototipos”, “startups”, “spin off”** son términos de una jerga usual en las áreas de innovación y tecnología de la empresa, pero cada vez más estos tecnicismos van saliendo de los espacios especializados para introducirse en la comunicación convencional de la organización, como la expresión verbal de que algo está cambiando en las filiales del **Grupo Universal**.



LA ORUGA **PETI (PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA)** ES LA MASCOTA, CREADA PARA ACOMPAÑAR LA COMUNICACIÓN INTERNA QUE TIENE QUE VER CON LA TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA Y DIGITAL.

## INVERSIÓN DE 28 MILLONES DE DÓLARES

La inversión prevista para la **Transformación Digital** asciende a **28 millones de dólares**, para el período **2018-2023**, una cifra que muestra el nivel de compromiso de la alta dirección de **Grupo Universal** con este proceso.

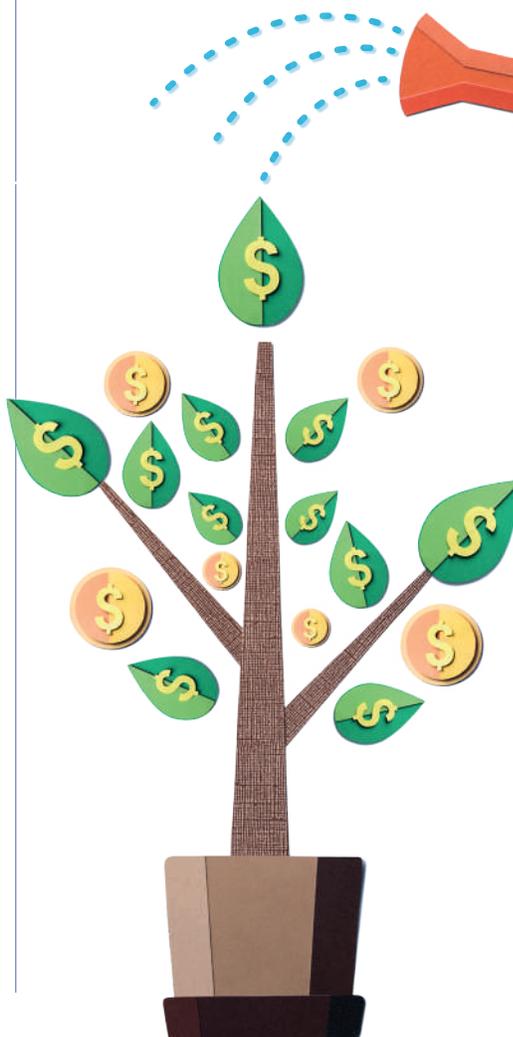
Una partida importante de esta ingente inversión ha sido volcada al entrenamiento, actualización y certificación del personal de **Tecnología de la Información (TI)**, que en no pocos casos ha supuesto el descubrimiento de talentos internos, un cambio de roles o una significativa reinversión profesional.

**Negocios** ha sido otra de las áreas que más atención ha recibido para la capacitación y actualización de su personal en las modernas formas de vender, negociar y mercadear, que, como todas las facetas de nuestras vidas, también han sido revolucionadas por el impacto de lo digital.

Para el personal en general, se realizaron concursos de lectura con libros orientados a las temáticas de tecnología e innovación, ética, metodologías ágiles, **Design Thinking**, **Inteligencia Artificial**, ventas y otras áreas críticas de negocios.

Esas formaciones se realizan a través de la **Academia Universal**, creada para llenar la brecha entre el presente existente y el futuro que estamos diseñando.

**EN EL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN,  
SE HAN DESCUBIERTO NUEVOS  
TALENTOS Y SE HAN IMPULSADO  
CAMBIOS DE ROLES**



LOS NÚMEROS  
EN **CAPACITACIÓN**  
DE 2019

**RD\$7,076,961**  
INVERTIDOS

**5,192**  
HORAS IMPARTIDAS

**86** PERSONAS  
DE TI CAPACITADAS

**35**  
COLABORADORES  
CERTIFICADOS



# GOBIERNO DE DATOS

## UNA NUEVA RESPONSABILIDAD

EL PROCESO DE **TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA** TRAJÓ CONSIGO NUEVAS Y GRANDES RESPONSABILIDADES EN LA CAPTACIÓN Y GESTIÓN DEL GRAN VOLUMEN DE DATOS EN TORNO AL NEGOCIO Y A SUS GRUPOS DE INTERÉS. PARA GARANTIZAR QUE ESOS DATOS SEAN DE CALIDAD, PERMANEZCAN ACTUALIZADOS Y SEGUROS, Y, SOBRE TODO, QUE SE MANEJEN DENTRO DE LOS MÁS ALTOS ESTÁNDARES ÉTICOS DEL **GRUPO UNIVERSAL**, EL AÑO PASADO INAUGURAMOS INTERNAMENTE EN LO QUE SE CONOCE COMO **GOBIERNO DE DATOS**, COMO PARTE DEL PROCESO DE **TRANSFORMACIÓN DIGITAL**. LA FUNCIÓN DE **GOBIERNO DE DATOS**, BAJO LA RESPONSABILIDAD DE LA **VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA SENIOR DE ADMINISTRACIÓN, LEGAL Y CUMPLIMIENTO**, ESTÁ A CARGO DE DEFINIR POLÍTICAS ADECUADAS DE LA GESTIÓN DE DATOS, LIDERAR SU IMPLANTACIÓN EN TODA LA COMPAÑÍA Y VELAR POR SU CUMPLIMIENTO.



# UNIT, LA PRIMERA ASEGURADORA 100% DIGITAL DE LA REGIÓN

SE CREA EN 2019 NUESTRA PRIMERA FILIAL DE LA MACROINICIATIVA ESTRATÉGICA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL.

Los procesos de transformación pueden iniciarse por diferentes necesidades. En nuestro caso, **Grupo Universal** identificó dos oportunidades que desencadenaron su **Transformación Digital**: primero, la necesidad de aumentar y reenfocar la inversión en renovación tecnológica, y, segundo, identificó un segmento que está creciendo por encima de la media de la industria total.

La demanda potencial estimada para este segmento resultó que podría sustentar una inversión en un nuevo canal de bajo costo. Este hallazgo y su exploración, con la ayuda de expertos, motivó la creación de la nueva filial que es hoy **Unit**, la primera aseguradora **100% digital** de la región, con soluciones simples y ágiles para satisfacer las necesidades de protección de personas.

**Unit** es la primera aseguradora dominicana que provee al cliente una experiencia totalmente digital de principio a fin, rápida, ágil y simple, desde la cotización del seguro y su contratación hasta la tramitación de las **reclamaciones** y la **entrega** de las **indemnizaciones** en menos de **72 horas**.

Esta filial **se creó en nueve meses**, bajó la modalidad de **spin-off**, que consiste en la creación de una empresa en el seno de una empresa existente, pero que opera de forma separada, con alto nivel de independencia respecto a la casa matriz.

A este tenor, **Unit** tiene su **propio website** y voz propia en las redes sociales, una identidad visual *naif* \_alejada de la línea gráfica clásica de su casa matriz\_ y su propia dinámica de toma de decisiones. Por más señas, opera en una planta física diferente a la Torre Universal, para preservar su cultura de *spin off*.

En **Unit**, la operación diaria es independiente. Sin embargo, como parte de un grupo empresarial experimentado, con una estructura de gobierno fuerte y una visión de futuro clara, hereda su esencia, sus valores corporativos y sus mejores prácticas.

Por tener una estructura ligera, **Unit** se apoya en las áreas corporativas clave de **Grupo Universal**, lo que le permite concentrarse en aquello que es inherente a su negocio y operar con gran agilidad y resolución.



### LAS PRIMERAS SOLUCIONES UNIT

Tan pronto se presentó al mercado, Unit introdujo cuatro novedosas soluciones, a través de una comunicación simpática, simple y relajada. Sus primeros cuatro productos son:

**“Por tu bienestar”** es un seguro de vida para proteger el bienestar de la familia del titular en caso de que este falleciera por accidente o enfermedad, Contempla un pago único a los beneficiarios que designe el titular y cobertura inmediata desde el momento de la contratación de la póliza

**“Por si te enfermas”** es un seguro de salud que paga un monto único en caso de que el titular sea diagnosticado por primera vez con una enfermedad grave o compleja, como el cáncer, infarto al corazón, insuficiencia renal, derrame o hemorragia cerebral.

**“Por si te despiden”** es un seguro de desempleo involuntario, que contempla un pago único si despiden al titular de su empleo formal, equivalente a 4 meses de sueldo.

**“Por si te asaltan”** es una cobertura que contempla un pago único en caso de robo con violencia en la calle. Cubre cartera, bolso, mochila, billetera y maletín. También los contenidos, tales como celulares, portátiles, tabletas, llaves, lentes y monederos.



## 3 RESULTADOS CLAVE DE LA TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA

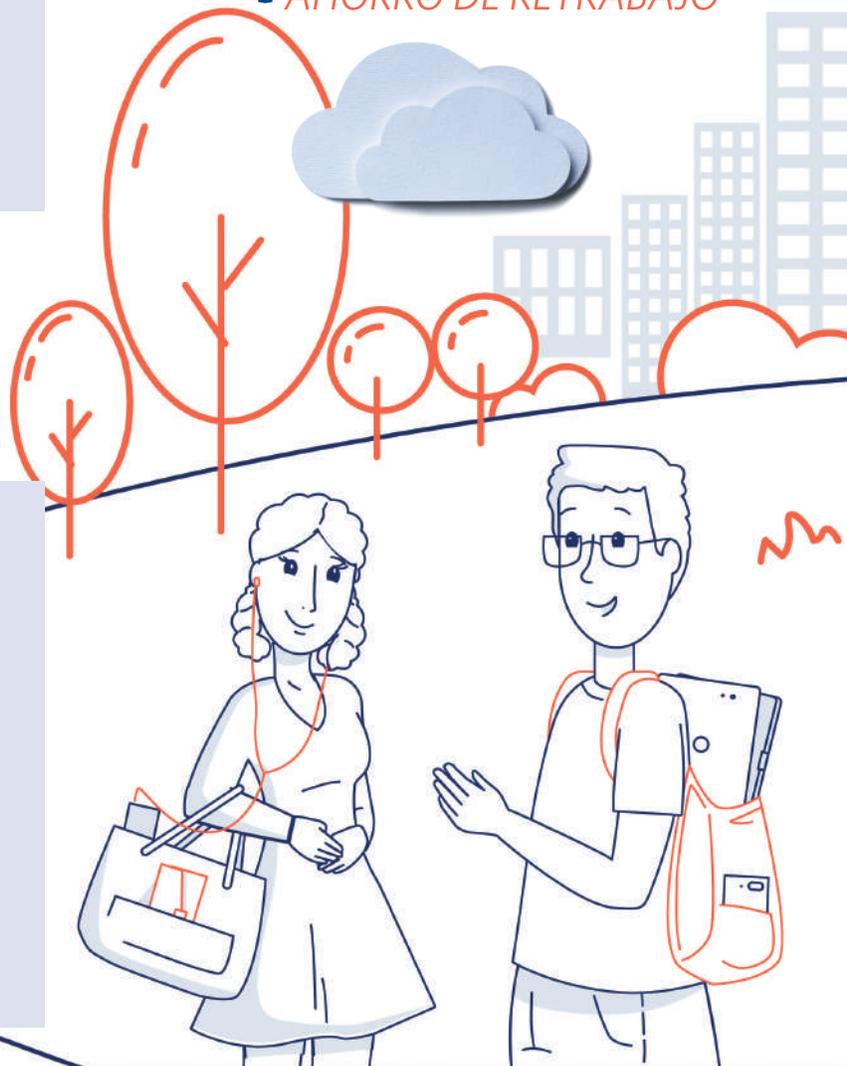
- AHORRO DE COSTES
- AHORRO DE DINERO
- AHORRO DE RETRABAJO

### TIENE SU PROPIO WEBSITE Y VOZ PROPIA EN LAS REDES SOCIALES, UNA COMUNICACIÓN SIMPÁTICA, SIMPLE Y RELAJADA

#### RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LOS GENES

Unit nació con una causa de **Responsabilidad Social** incorporada, que consiste en la protección del precioso recurso natural del agua. Su compromiso público establece que por cada póliza contratada por sus clientes, la compañía **sembrará dos árboles** en una las cuencas hidrográficas del país, a través del **Fondo de Agua de Santo Domingo**

Adicionalmente, **Unit** invierte en desarrollar procesos y equipos que **reduzcan el impacto medioambiental** que genera su operación. Estos procesos y equipos ayudan a **ahorrar en consumos energéticos** y en las grandes cantidades de papel que usualmente utilizan las aseguradoras para la emisión de pólizas.



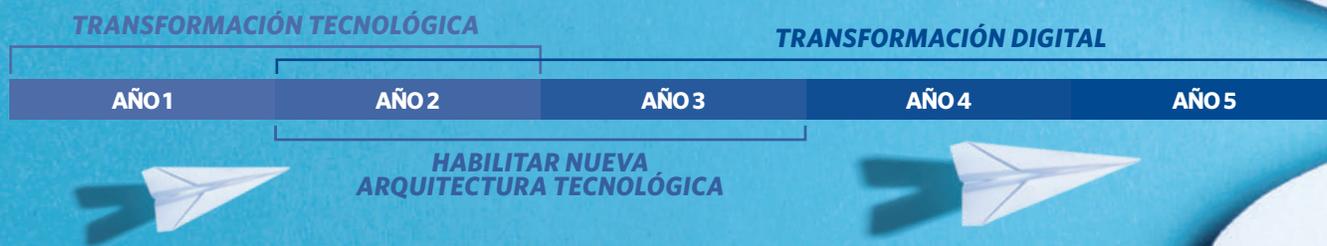
# HACIA DONDE VAMOS

NUESTRO DESTINO ES LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL, EN CUYA RUTA LA TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA ES TAN SOLO LA PRIMERA ESTACIÓN

## ¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE EL INICIO Y EL DESTINO, ENTRE LA TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA Y LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL?

La **Transformación Tecnológica** es la puesta al día en materia de equipos, *softwares* y conexiones de vanguardia. Es el pago de “la deuda tecnológica”, la superación de la obsolescencia tecnológica.

La **Transformación Digital** consiste en un cambio total en la organización, que pone al cliente en el centro de la acción, no porque no lo estuviera antes, sino porque ahora la tecnología hace posible lo que antes era un aspiracional.



## EL EXCITANTE FUTURO

La **Estrategia Digital** es una propuesta de valor centrada en el cliente, que se apoya en las facilidades de las nuevas tecnologías y en las nuevas competencias que están desarrollando nuestros colaboradores.

**Desde 2016** estamos desarrollando esas capacidades, a través del **entrenamiento y la capacitación**, y a través de la promoción de una **cultura de la conversación y la colaboración multidisciplinaria**.

En un ecosistema de **Transformación Digital**, la organización se anticipa a los deseos del cliente, no tan solo porque oferta satisfacciones oportunas, antes de que el cliente las solicite, sino porque las descubre incluso antes de que el cliente sea consciente de esos deseos, gracias a la mágica combinación del **talento humano y los datos**.

En este escenario, la organización puede impulsar el **deleite del cliente** desde antes de que el producto exista, a través de la **pre-venta**, o a través de invitarlo a **codiseñar el futuro**.

La empresa transformada propone soluciones y satisfacciones por múltiples canales, y tanto el cliente como la empresa pueden iniciar y continuar una conversación por diferentes canales.

Todos esos canales forman parte de un **ecosistema integrado y sincronizado** en tiempo real en torno a la experiencia de consumo del cliente.

Esta experiencia de consumo se puede dar a través de **móviles, tabletas, computadoras, televisores, asistentes virtuales o bocinas inteligentes**.

Se entrega al cliente el servicio o producto en el **formato que quiera: presencial, virtual o a distancia**, facilitándole una experiencia **multisensorial**, que puede ser **visual, táctil, vocal y audible**.

Esta nueva propuesta de valor con frecuencia va de la mano no solo de la **satisfacción del cliente**, sino de su **deleite**, del **entretenimiento y la sorpresa grata**.

## EL CLIENTE EN EL CENTRO DE LA ACCIÓN

EN ESTA NUEVA CULTURA, EL USUARIO TIENE VOZ Y LA USA. TIENE CAPACIDAD PARA INFLUIR LA DECISIÓN DE SUS PARES, A TRAVÉS DE SUS RESEÑAS EN LOS PROPIOS CANALES DIGITALES DE LA EMPRESA O EN LAS REDES SOCIALES DEL CLIENTE. ESTE ES EL NUEVO CONTROL DE CALIDAD: **LO QUE EL CLIENTE ASPIRA**

Goza de la alternativa de **adquirir** o de **acceder** el **producto** o **servicio (sin necesidad de adquisición)**, sin casi ninguna barrera de entrada ni de salida, sin que tenga que dar explicaciones.

El **autoservicio**, las muestras gratis o demos y la transparencia pasan a ser prácticas habituales en este nuevo tipo de **relación cliente-empresa**, así como los accesos del cliente a su historial de consumo y el seguimiento a sus órdenes de compra.

Tanto la empresa como sus productos, **canales** y **servicios** tienen **disponibilidad 24/7** y el acceso a la **oferta es inmediata**, sin importar la distancia física entre el cliente y el proveedor.

Con lo ejecutado en 2019, lo que continuamos haciendo y lo que vendrá, estaremos en la capacidad de generar una **mejor experiencia para nuestros clientes**. Pasaremos de atender-



lo cuando llegue a las sucursales a satisfacerlos desde la integralidad y la proactividad. Lo lograremos con el conocimiento y las múltiples posibilidades que nos aportarán los diferentes sistemas que estamos habilitando.

Muy pronto nuestros clientes podrán **crear reclamos virtuales**, con herramientas que faciliten el **autoservicio**, al tiempo que nuestro equipo humano, apoyado en las nuevas herramientas tecnológicas, estará en mejor capacidad para ofrecerles **productos** más **flexibles, adecuados** y orientados a sus necesidades en cualquier etapa de la vida en que se encuentren.



## CELEBRACIONES & RECONOCIMIENTOS



Miriam de Ginebra, Marino Ginebra, Evelyn De León de Izquierdo, Ing. Ernesto M. Izquierdo, Elba Bermúdez de Bobadilla y Andrés Bobadilla.

# 55

## ANIVERSARIO CELEBRADO EN GRANDE

El 8 de agosto de 2019, **Grupo Universal** celebró sus **55 años de servicio**, con un espectacular concierto para sus relacionados en el **Teatro Nacional**, protagonizado por el consagrado cantautor dominicano **Juan Luis Guerra**. El espectáculo también contó con la participación del celebrado joven cantautor dominicano **Vicente García**. A seguidas del concierto, los invitados fueron agasajados con un cóctel al aire libre en el hermoso entorno del Teatro Nacional. El encuentro fue amenizado por la *big band* de **Amaury Sánchez** y allí los presentes depar-

tieron amigablemente y disfrutaron de las creaciones gastronómicas de los reconocidos chefs **Saverio Stassi**, **Erik Malmsten**, **Joaquín Renovales** y **Henry Horne**.

En ocasión de la efemérides, **Grupo Universal** donó cinco millones de pesos al **Fondo de Agua Santo Domingo**, a la **Fundación Sur Futuro**, al **Patronato Benéfico Oriental**, a la **Fundación Red de Misericordia** y a la **Fundación Puntacana**, para apoyar programas de educación, salud, desarrollo integral y comunitario, así como la conservación de cuencas hidrográficas.



**“JUAN LUIS GUERRA  
ES UN ARTISTA QUE  
PERSONIFICA EL  
PRESENTE Y EL FUTURO  
DE LA MÚSICA, LA  
DOMINICANIDAD Y DEL  
DESEO DE SER MEJORES  
CADA DÍA”.**

**ING. ERNESTO M. IZQUIERDO,  
PRESIDENTE GRUPO UNIVERSAL**



Chef Saverio Stassi



Chef Henry Horne



Chef Erik Malmsten



Chef Joaquín Renovales

## CELEBRACIONES & RECONOCIMIENTOS



Más de 55 colaboradores fueron reconocidos por su permanencia en la organización.

## ACCIÓN DE GRACIAS POR 55 AÑOS

Como parte del programa aniversario del **55 aniversario**, Grupo Universal celebró una misa de acción de gracias junto a sus colaboradores, en la que reconoció la permanencia y lealtad de **59 de ellos**, quienes arribaban a **25, 30 y 35 años de carrera en la organización**.

La eucaristía, celebrada en la **Parroquia El Buen Pastor**, de la ciudad de Santo Domingo, fue oficiada por **Monseñor Ramón Benito Ángeles Fernández, Obispo Auxiliar de Santo Domingo**, quien durante la homilía resaltó la labor ejemplar de la institución a lo largo de su trayectoria.



## CAMPAÑA INSTITUCIONAL

Grupo Universal lanzó una campaña publicitaria institucional con motivo de su aniversario número 55, en la que resaltaba los valores de responsabilidad, liderazgo, innovación y confianza en los cuales ha fundamentado su trayectoria de aporte económico y social a República Dominicana a lo largo de más de medio siglo. La campaña también destaca el compromiso renovado de la organización para continuar trabajando en la creación de un mejor presente y en el diseño de un mejor futuro para beneficio de la sociedad dominicana.

## PRIMERA EMPRESA DOMINICANA ENTRE LAS 10 MEJORES PARA TRABAJAR EN AMÉRICA LATINA

Por primera vez, en 2019, una empresa dominicana entró en el exclusivo *top ten* **"Mejor Empresa para Trabajar"** en América Latina que selecciona el prestigioso **Great Place to Work Institute**®. Ese reconocimiento cayó sobre los hombros de **Grupo Universal**, que se inauguró en el sexto lugar de la apreciada lista, luego de que se evaluarán más de 1,400 empresas, de 14 industrias diferentes, provenientes de 20 países, que en total emplean más de 2.2 millones de colaboradores. Con esta selección, Grupo Universal ha merecido la certificación **"Mejor Lugar para Trabajar"** en el **Caribe, Centroamérica y América Latina**, por octava vez consecutiva, desde que la obtuviera por primera vez en 2012.



## FIDES RECONOCE AL PRESIDENTE DE SEGUROS UNIVERSAL COMO 'ASEGURADOR DESTACADO DE AMÉRICA Y ESPAÑA'



Ing. Ernesto M. Izquierdo recibe del señor Luis Bandera el reconocimiento. Le acompañan los señores Héctor Corominas y Miguel Villamán, presidente y vicepresidente ejecutivo de CADOAR.

La **Federación Interamericana de Empresas de Seguros (FIDES)** premió al ingeniero **Ernesto Izquierdo**, presidente de **Seguros Universal**, como **"Asegurador Destacado de América y España"**, por su trayectoria y aportes al sector asegurador en la República Dominicana y en la región de Iberoamérica. El reconocimiento fue aprobado por el **Consejo de Presidencia de FIDES**. Su presidente, **Luis Enrique Bandera**, explicó que los atributos que se consideraron para otorgar el premio al señor Izquierdo incluyen su destacada trayectoria en el sector asegurador y empresarial de República Dominicana, así como sus logros y aportes al país, Centroamérica y el Caribe. Fue la primera vez que este reconocimiento de prestigio internacional se otorgó en la región y a un dominicano.

## NOVEDADES DE NEGOCIOS



### PRIMER FIDECOMISO DE OFERTA PÚBLICA DE VALORES ACCIONARIO DE UNA EMPRESA PRIVADA EN REPÚBLICA DOMINICANA

Nuestra filial **Fiduciaria Universal, Grupo Rica, Inversiones Popular-Puesto de Bolsa** y **CCC Puesto de Bolsa** lanzaron el primer **Fideicomiso de Oferta Pública de Valores Accionarios**, mediante el cual los inversionistas pueden adquirir acciones de una empresa privada, en este caso **Pasteurizadora Rica**. Este es un **hito trascendente en la historia de los negocios de República Dominicana**, pues hasta el momento nuestro mercado de valores no había incursionado en la comercialización de acciones de una compañía.

### INVERSIÓN EN PARQUE EÓLICO DE PUERTO PLATA

**AFI Universal**, a través del **Fondo de Inversión Cerrado** para el **Desarrollo de Infraestructuras**, incursionó como inversionista en un parque eólico, que inyectará **48.3 megavatios** al sistema eléctrico del país. Esta filial figura en la primera posición del mercado de administradora de fondos de inversión de República Dominicana, con un patrimonio que supera los **13 mil 500 millones de pesos**.

### NUEVO MODELO DE SERVICIOS DE SALUD

**ARS Universal** diseñó e implementó un nuevo modelo de salud, más cercano y más eficiente en el servicio a sus afiliados. El nuevo modelo incorpora una metodología más ágil en autorización de servicios médicos y la homologación de los estándares de servicios de la empresa en todo el territorio nacional. El nuevo modelo implicó la reubicación de colaboradores en puestos cuyos perfiles acoplaban mejor con las competencias requeridas, así como el aumento de personal en áreas específicas del proceso de servicios.

### NUEVA FILIAL DEL GRUPO UNIVERSAL

En 2019, empezó a operar la filial **Administraciones Universal**, que se dedica a brindar servicios de gestión y administración de propiedades inmobiliarias. Inicialmente, la nueva filial se concentró en la administración de las propiedades gestionada por **Fiduciaria Universal** y de los fondos inmobiliarios de **AFI Universal**.



## PROGRAMA "PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS NEGOCIOS"

Nuestra filial **Seguros Universal** presentó su nuevo programa "**Promoción y Prevención de Riesgos en los Negocios**", una iniciativa que tiene por propósito acompañar a los clientes empresariales en el diseño e implementación de planes de gestión de riesgos. Estos planes buscan contribuir a reducir los accidentes o pérdidas humanas, proteger los activos y mantener la continuidad del negocio.



LA PRIMERA  
**INSURTECH**  
DE LA REGIÓN



# Unit

La primera insurtech de la región **Grupo Universal** creó **Unit**, una **empresa de seguros 100% digital** que ofrece soluciones de **protección sencillas** a las que **el cliente puede acceder** para gestionar toda su experiencia de servicio **desde su computadora, tableta o móvil**.

**Unit** es lo que se conoce como una **insurtech (insurance y technology)**, un modelo de negocios que combina el seguro y la tecnología de una forma única, siendo esta la **primera vez que se implementa** en **República Dominicana, el Caribe y Centroamérica**.

**Unit** ha sido creada para satisfacer necesidades y deseos en **segmentos de mercado que prefieren el autoservicio digital**, en las cuales la interacción humana es prescindible.

# SOSTENIBILIDAD & RESPONSABILIDAD SOCIAL

GRUPO UNIVERSAL ALINEÓ SU ESTRATEGIA DE NEGOCIO A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) DE LAS NACIONES UNIDAS EN 2017, AUNQUE CON ANTERIORIDAD YA HABÍA INICIADO LA PUESTA EN MARCHA DE VARIOS DE LOS 17 OBJETIVOS PLANTEADOS POR LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL, ESPECIALMENTE AQUELLOS QUE TIENEN QUE VER CON EL EJE PLANETA Y PERSONAS.



## AL RESCATE DE LA **TOTUMA**, UNA ESPECIE NATIVA EN PELIGRO DE EXTINCIÓN

Como parte del compromiso de **Grupo Universal** con la **Agenda 2030** y los **ODS**, colaboradores del programa **"Soy Voluntario Universal"** participaron en la jornada de siembra de **400 unidades de la Totuma**, en el **Jardín Botánico Nacional**. La **Totuma** es una **especie apadrinada por Grupo** para su conservación, que forma parte del catálogo de especies en peligro crítico de extinción elaborado por **Misión Rescate Lista Roja**, una alianza público-privada promovida por **ECORED**, el **Jardín Botánico Nacional** y el sector privado.



## SELLO DE PLATA POR INCLUSIÓN LABORAL, POR **CONADIS** Y EL **PNUD**

El **Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS)** y el **Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)** reconocieron al **Grupo Universal** con el sello de plata en el renglón **"Inclusión Laboral"**, por sus buenas prácticas que favorecen la inclusión plena y la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias en República Dominicana. El sello fue otorgado durante la ceremonia **"Sello de Buenas Prácticas Inclusivas para Personas con Discapacidad: RD Incluye 2019"**.

## LICENCIA DE PATERNIDAD INICIA EL AÑO 2019

Tan pronto como se inició el año 2019, en enero, **Grupo Universal** inició la implementación de la **licencia de paternidad**, otorgando diez días de licencia a los padres, para que estén presentes desde el nacimiento de su hijo, de manera que puedan fortalecer las conexiones emocionales con el recién nacido y dar apoyo a sus esposas en ese momento tan importante de la vida. Adicionalmente, los padres empezaron a gozar del **permiso para la visita al pediatra** durante el primer año de vida de su vástago.

Esta iniciativa fue un paso de avance en el trabajo que venimos realizando con el **Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF)**, para promover la importancia del rol de los papás en la crianza, desarrollo y estimulación de sus hijos durante los primeros 1000 días de vida, a través de la iniciativa **La Primera Infancia Importa** y la campaña **Súper Papás**.

Este es un paso muy significativo para el reconocimiento y promoción del cierre de brechas de género en el mercado laboral, eliminando prácticas discriminatorias en el lugar de trabajo, en beneficio de nuestra empresa, las personas, la sociedad y el propio país.

## SOSTENIBILIDAD & RSE

### ACUERDO PARA REDUCIR LA MORTALIDAD INFANTIL

Mediante un acuerdo de cooperación institucional, **Sanar una Nación**, la alianza de **Responsabilidad Social Empresarial por la salud**, y el **Servicio Nacional de Salud** trabajarán para **reducir la tasa de mortalidad materna e infantil** en las provincias de **Independencia** y **Pedernales**. El acuerdo fue firmado por los señores **Chanel Rosa Chupany**, director del **Servicio Nacional de Salud**, **Rafael Izquierdo**, representante del **Comité Fiduciario de Sanar una Nación**, alianza de la cual nuestra organización forma parte. Ambas entidades se comprometieron a realizar las acciones necesarias para contribuir al logro de las metas contenidas en el **ODS3: Salud y Bienestar**, principalmente, de manera que el país pueda avanzar en el cumplimiento de los **ODS para 2030**. El compromiso acordado consiste en contribuir con aportes de medicamentos, suministros médicos y alimento fortificado contenidos en el listado del **Formulario Nacional de Medicamentos del Primer Nivel de Atención** y el **Cuadro Básico de Medicamentos Esenciales**.

### OPERATIVO "UNIVERSAL DE ASISTE EN SEMANA SANTA 2019"



Como cada año en **Semana Santa**, en 2019 Universal activó su operativo **"Universal te Asiste en Semana Santa"**, para brindar a la población asistencia vehicular gratuita en las carreteras de las tres principales zonas geográficas del país, así como el servicio de **Movilidad Universal en Santo Domingo y Santiago** para el traslado de personas que utilizan silla de ruedas. Las unidades motorizadas, grúas, furgonetas y vehículos de **Asistencia Universal** recorrieron más de **15 mil kilómetros** en busca de personas que requieran servicios de remolque con grúa, provisión de combustible, suministro de energía por falla de batería, cambio de neumático, mecánica ligera y cerrajería.



## ACADEMIA UNIVERSAL

Creada con la finalidad de reforzar el plan de desarrollo de los colaboradores de Grupo Universal, **Academia Universal** proporciona programas formativos que fortalezcan el desarrollo profesional y fomenten el aprendizaje continuo. Está conformada por cuatro escuelas:

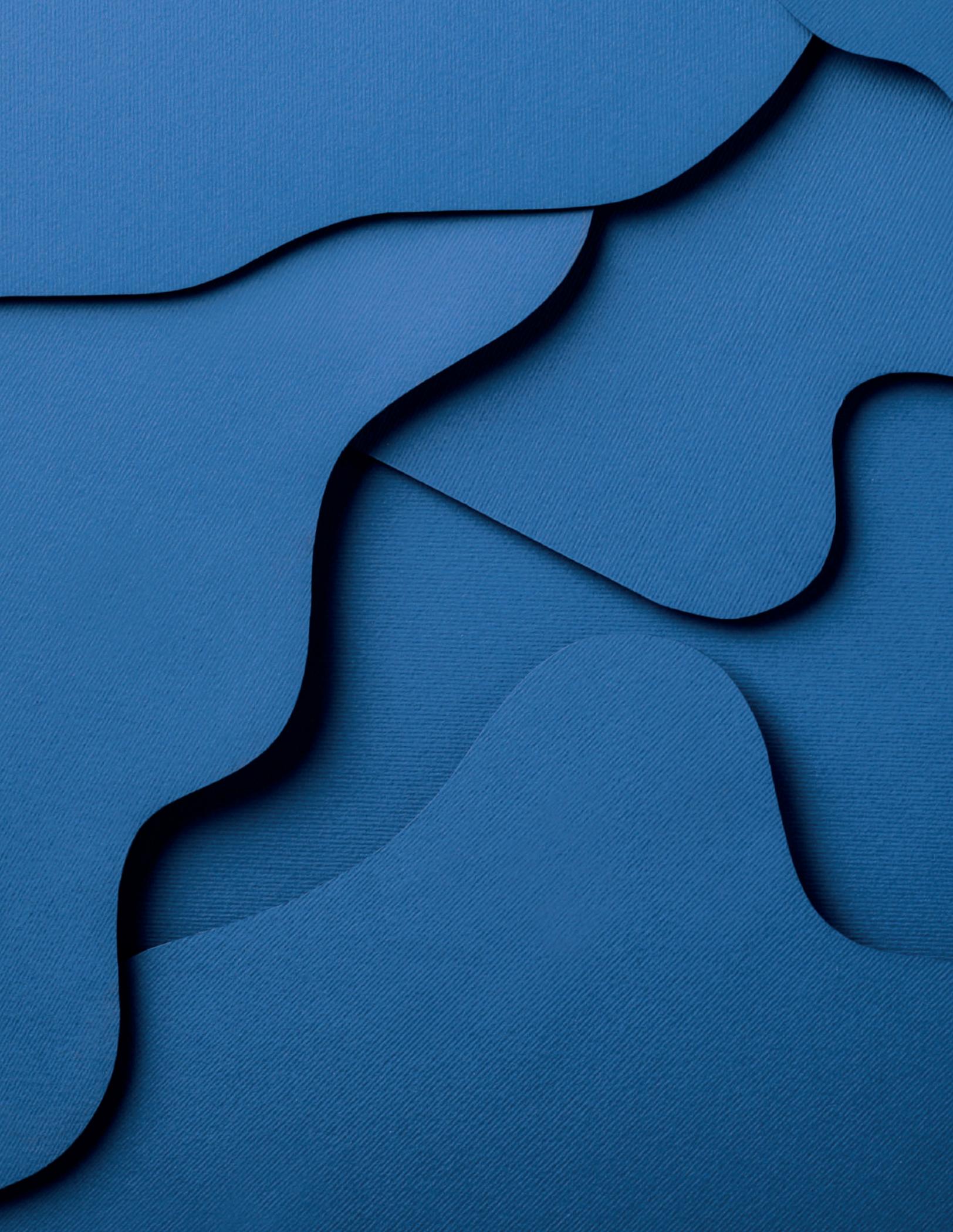
- DESARROLLO GERENCIAL:** APOYA EL DESARROLLO DE HABILIDADES Y DESTREZAS GERENCIALES QUE PERMITAN AL COLABORADOR EJECUTAR UNA LABOR CON ALTO DESEMPEÑO.
- FORMACIÓN REGULATORIA:** FORTALECE Y MEJORA EL MANEJO REGULATORIO DE LOS PROCESOS, DE ACUERDO CON LAS NORMAS, LEYES Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LOS ENTES REGULADORES SEGÚN EL GIRO DEL NEGOCIO.
- FORMACIÓN CONTINUA:** DESARROLLA Y MEJORA LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL COLABORADOR A PARTIR DE TEMAS DE ACTUALIDAD.
- NEGOCIOS:** DESARROLLA ACTITUDES Y HABILIDADES QUE PERMITAN AL COLABORADOR ALCANZAR LAS METAS COMERCIALES DE FORMA EFICIENTE Y EFECTIVA.



## FOMENTO DE LAS ARTES Y LA CULTURA

Nuestra organización busca el desarrollo del individuo en las múltiples dimensiones del ser humano. Es por eso que estimula la participación de sus colaboradores en sus **grupos culturales de coro, danza y teatro**. Como parte de esos esfuerzos, el año pasado estos grupos presentaron en el **Palacio de Bellas Artes** el musical **"I Love RD"**, dirigida por **Antonio Melenciano**. La obra relata la historia de una joven dominico-canadiense que conoce a un motoconchista dominicano a través de internet y decide viajar para conocer personalmente a su cybernovio. En un melodrama picaresco y localista, el musical transmite la idiosincrasia del dominicano de extracción humilde en su lucha por la vida.







ESTADOS  
FINANCIEROS  
**2019**



## ESTADOS FINANCIEROS

### PRESIDENCIA DEL GRUPO UNIVERSAL

Ing. Ernesto M. Izquierdo, *Presidente*

### CENTRO CORPORATIVO

#### ÁREA ADMINISTRATIVA, RIESGO Y LEGAL

Rafael Izquierdo, *Vicepresidente Ejecutivo Senior*

Minerva Quiñones, *Directora de Cobranzas*

Alexia Espinal, *Directora de Compras*

Christy Luciano, *Directora de Comunicación Corporativa y Sostenibilidad*

Florangel Suero, *Directora de Gestión Humana*

Rodolfo Losada, *Director de Seguridad*

José Antonio Tejeda, *Directora de Servicios Generales*

Yoel Domínguez, *Director de Sistemas y Procesos*

Pedro Julio Contreras, *Director de Riesgos*

Liliana Cristancho, *Directora de Gobierno de Datos*

#### ÁREA LEGAL Y CUMPLIMIENTO

Josefa Rodríguez de Logroño, *Vicepresidenta*

Jendry Omar Melo, *Director Legal y Cumplimiento de Filiales Financieras*

#### ÁREA DE DESARROLLO COMERCIAL Y SERVICIOS

Dolores Pozo Perelló, *Vicepresidenta Ejecutiva Senior*

Kenji Hayashi, *Director de Apoyo a Ventas*

Astrid Romero, *Directora de Inteligencia Comercial*

Alexandra Tejada, *Directora de Publicidad, Promoción e Imagen Corporativa*

Kenyi Messina, *Directora de Segmentación de Mercado*

#### ÁREA FINANZAS, ESTRATEGIAS Y TECNOLOGÍA

Luis Carlos López W., *Vicepresidente Ejecutivo Senior*

Mauricio SanMiguel, *Director de Estrategia y Desarrollo Corporativo*

#### ÁREA CONTABILIDAD

Gloria Luciano, *Vicepresidenta*

Clara Luis, *Directora de Contabilidad*

Indhira López, *Directora de Planificación y Pagos*

#### ÁREA DE TECNOLOGÍA

Eduardo Rojas, *Vicepresidente*

Andrés Heredia, *Director de Arquitectura e Innovación*

Ramsay Tobal, *Director de Gestión y Atención T1*

Juan Camilo Berrío, *Director de Gestión de Soluciones T1*

Antonio Pineda, *Director de Calidad T1*

Miguel Raúl González, *Director de Gestión de Operación T1*

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Ing. Ernesto M. Izquierdo, *Presidente*

Marino Ginebra H., *Vicepresidente*

Andrés E. Bobadilla, *Secretario*

Noris Pelleró Abreu, *Miembro*

José Antonio Acebal, *Miembro*

María Isabel Bellapart, *Miembro*

Félix M. García C., *Miembro*

Lina García de Blasco, *Miembro*

Luis De Jesús Rodríguez, *Miembro*

Luis F. Vásquez, *Miembro*

Julio Bustamante, *Miembro*

Christopher Paniagua, *Miembro*

### DIRECCIÓN DE AUDITORÍA

Ruth Guerrero, *Directora*

**Lic. Elena Báez**  
**Contador Público Autorizado**  
**Comisario de Cuentas**

Santo Domingo, D. N.  
República Dominicana  
03 de marzo del 2020

Asamblea General Ordinaria Anual  
**GRUPO UNIVERSAL, S. A. Y SUBSIDIARIAS**  
Ciudad

Señoras y señores accionistas:

Hemos cumplido con el mandato que nos confirió la Asamblea General Ordinaria Anual de GRUPO UNIVERSAL, S. A. Y SUBSIDIARIAS al nombrarnos Comisario de Cuentas de conformidad con las disposiciones de la Ley No. 479-08 sobre Sociedades Comerciales y de sus Estatutos Sociales.

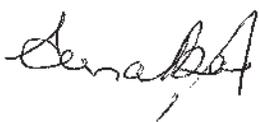
Examinamos los estados financieros presentados por los administradores, así como otros documentos relativos a la contabilidad, dirección y administración de los negocios de la sociedad durante el ejercicio social comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2019. Esos estados financieros han sido sometidos, para fines de auditoría externa, a la firma de Contadores Públicos Autorizados KPMG.

El resultado de las verificaciones que hemos realizado sobre la situación económica y financiera de la sociedad nos permite opinar que las cuentas anuales y la gestión del Consejo de Directores están de conformidad con las reglas de contabilidad vigentes, con la ley que rige las sociedades comerciales y con sus estatutos sociales.

En esa virtud nos permitimos recomendar a los señores accionistas:

PRIMERO: Aprobar los estados financieros de GRUPO UNIVERSAL, S. A. Y SUBSIDIARIAS al 31 de diciembre del 2019.

SEGUNDO: Aprobar la gestión del Consejo de Directores y, en consecuencia, otorgarle formal descargo por haber conducido de manera cabal y satisfactoria sus funciones administrativas y de dirección durante el ejercicio social terminado el 31 de diciembre del año 2019.



LIC. ELENA BÁEZ  
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO  
COMISARIO DE CUENTAS

## GRUPO UNIVERSAL, S. A. y SUBSIDIARIAS

ESTADOS CONSOLIDADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

31 de diciembre de 2019

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

<b>ACTIVOS</b>	<b>2019</b>
Inversión de las reservas:	
Valores emitidos o garantizados por el Estado	924,120,000
Acciones y obligaciones de empresas nacionales dedicadas al fomento de centros de salud, seguridad social, industrial y desarrollo del turismo nacional	353,967,788
Bienes inmuebles situados en el país	2,340,097,557
Depreciación acumulada de bienes inmuebles situados en el país	(217,639,276)
Préstamos sobre pólizas de seguros de vida individual	15,239,915
Depósitos a plazos en bancos radicados en el país	1,950,776,719
Instrumentos financieros de fácil liquidez, emitidos y garantizados por instituciones financieras autorizadas como tal dentro del sistema financiero	4,422,645,255
Inversión en instrumentos y títulos negociables de empresas colocadas a través de las bolsas de valores autorizadas a operar en la República Dominicana	619,968,182
Inversión en monedas extranjeras	-
Inversiones autorizadas por la Superintendencia de Seguros	992,619,926
<b>Total inversiones de las reservas</b>	<b>11,401,796,066</b>
Efectivo	1,732,194,740
Primas, cuentas y documentos por cobrar	4,323,450,773
Deudores por reaseguros y coaseguros	1,096,101,862
Gastos pagados por adelantado	542,352,528
Fondos de garantía y otras inversiones	5,037,623,278
Mobiliario, equipos y depreciación acumulada	773,782,220
Intangibles	297,931,538
Otros activos	708,186,319
	<b>25,913,419,324</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	
Cuentas de orden:	
Riesgos asegurados retenidos	1,421,620,617,198
Almacén de salvamento	<b>27,250,000</b>

## GRUPO UNIVERSAL, S. A. y SUBSIDIARIAS

ESTADOS CONSOLIDADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

31 de diciembre de 2019

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

### PASIVOS Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS

2019

Reservas:

Reservas matemáticas y para riesgos en curso - seguros de personas	1,102,536,980
Reservas para riesgos en curso y para riesgos catastróficos - seguros generales y fianzas	1,455,722,019
Reservas específicas	5,000,891,886

#### TOTAL DE LAS RESERVAS

7,559,150,885

Obligaciones por reaseguros y coaseguros	1,796,891,070
Intermediarios de seguros y reaseguros - cuenta corriente	128,663,973
Cuentas y documentos por pagar	4,422,472,294
Acumulaciones por pagar	583,383,587
Pagos recibidos por adelantado	387,369,994
Otros pasivos	4,549,615,857

#### TOTAL PASIVOS

19,427,547,660

### CAPITAL, RESERVAS Y BENEFICIOS ACUMULADOS

Capital autorizado	2,500,000,000
Acciones no emitidas	(282,923,500)
Acciones en tesorería	(7,385,433)
Prima en recompra de acciones	1,416,389,685
Capital pagado	3,626,080,752

### RESERVAS Y BENEFICIOS ACUMULADOS

Reserva de previsión	794,268,866
Beneficios acumulados	848,078,720
Revaluación por inflación	677,240,733
	2,319,588,319

### TOTAL CAPITAL, RESERVAS Y BENEFICIOS ACUMULADOS PARTICIPACION CONTROLADORA

5,945,669,071

Participación no controladora	540,202,593
-------------------------------	-------------

### TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS

25,913,419,324

## GRUPO UNIVERSAL, S. A. y SUBSIDIARIAS

ESTADOS CONSOLIDADOS DE RESULTADOS

31 de diciembre de 2019

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

<b>INGRESOS</b>	<b>2019</b>
Primas suscritas	20,717,096,562
Reaseguros aceptados	-
Total primas suscritas y aceptadas	20,717,096,562
Intereses sobre inversiones y otros	1,794,577,112
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>22,511,673,674</b>
<b>COSTOS DE OPERACIONES</b>	
Costos de los negocios de seguros y reaseguros	
Costos de reaseguros, netos	4,951,066,806
Comisiones y otros costos de adquisición	1,303,761,996
Siniestros y otras prestaciones incurridas, netos	10,647,771,163
Aumento de las reservas de seguros	93,441,056
Total costos de los negocios de seguros y reaseguros	16,996,041,021
Costo del dinero y otros gastos	445,663,263
Gastos generales y administrativos	3,752,345,156
Total gastos de operaciones	21,194,049,440
Beneficio del período antes de impuestos	1,317,624,234
Impuesto sobre la renta	389,244,682
Beneficios después de impuesto sobre la renta	928,379,552
Participación no controladora	34,441,802
Beneficio neto atribuible los accionistas de la Compañía	893,937,750
Beneficios acumulados al inicio del año	956,979,017
Transferencia a reserva de previsión	(109,483,581)
Dividendos a accionistas en acciones	(377,271,487)
Dividendos a accionistas en efectivo	(565,813,622)
Efecto de la depreciación sobre la revaluación y de disposición de bienes inmuebles	27,641,174
Reserva exceso de pagos administrativos	18,146,258
Cambios en la participación en subsidiarias	3,943,211
Dividendos recibidos de subsidiarias en efectivo	
Total de beneficios acumulados	<b>848,078,720</b>



## ESTADOS FINANCIEROS

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

**Ing. Ernesto M. Izquierdo, Presidente**

Marino Ginebra H., *Vicepresidente*

Andrés E. Bobadilla, *Secretario*

Noris Perelló Abreu, *Miembro*

José Antonio Acebal, *Miembro*

María Isabel Bellapart, *Miembro*

Félix M. García C., *Miembro*

Lina García de Blasco, *Miembro*

Luis de Jesús Rodríguez, *Miembro*

Luis F. Vásquez, *Miembro*

Christopher Paniagua, *Miembro*

### PRESIDENCIA SEGUROS UNIVERSAL

**Ing. Ernesto M. Izquierdo, Presidente**

### VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA SALUD

**Zhaira Guadamar, Vicepresidenta Ejecutiva**

Rosangela Graciano, *Directora de Negocios Salud*

### VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA RIESGOS GENERALES Y VIDA

**Wilfredo Baquero Ginebra, Vicepresidente Ejecutivo**

### VICEPRESIDENCIA DE NEGOCIOS ZONA METRO-SUR-ESTE

**Miguel A. Dargam, Vicepresidente**

Laura Peña, *Directora de Zona Metro-Sur*

Pavel Then, *Director de Zona Este I*

Francisco José Izquierdo, *Director de Zona Este II*

Anayarí Newman, *Directora de Retail*

### VICEPRESIDENCIA DE NEGOCIOS ZONA NORTE

**Luis E. Grullón F., Vicepresidente**

Francisco González, *Director de Negocios Zona Norte*

### VICEPRESIDENCIA DE RECLAMACIONES

**Alejandro Pimentel, Vicepresidente**

Ernesto Santos, *Director de Reclamaciones Riesgos Generales*

Arelis Melo, *Directora de Reclamaciones Seguros de Personas*

### VICEPRESIDENCIA TÉCNICA

**Carolina Pichardo Álvarez, Vicepresidenta**

Joanne Taveras Azar, *Directora Técnico de Riesgos Generales*

Vicente Leonardo, *Director Técnico de Vida*

Jorge Mena, *Director de Reaseguros*

José Goris, *Director Actuarial*

Yusil Abud, *Directora Actuarial*

**Lic. Elena Báez**  
**Contador Público Autorizado**  
**Comisario de Cuentas**

Santo Domingo, D. N.  
República Dominicana  
03 de marzo del 2020

Asamblea General Ordinaria Anual

**SEGUROS UNIVERSAL, S. A.**

Ciudad

Señoras y señores accionistas:

Hemos cumplido con el mandato que nos confirió la Asamblea General Ordinaria Anual de SEGUROS UNIVERSAL, S. A. al nombrarnos Comisario de Cuentas de conformidad con las disposiciones de la Ley No. 479-08 sobre Sociedades Comerciales y de sus Estatutos Sociales.

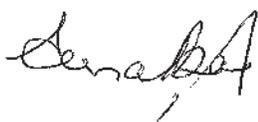
Examinamos los estados financieros presentados por los administradores, así como otros documentos relativos a la contabilidad, dirección y administración de los negocios de la sociedad durante el ejercicio social comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2019. Esos estados financieros han sido sometidos, para fines de auditoría externa, a la firma de Contadores Públicos Autorizados KPMG.

El resultado de las verificaciones que hemos realizado sobre la situación económica y financiera de la sociedad nos permite opinar que las cuentas anuales y la gestión del Consejo de Directores están de conformidad con las reglas de contabilidad vigentes, con la ley que rige las sociedades comerciales y con sus estatutos sociales.

En esa virtud nos permitimos recomendar a los señores accionistas:

PRIMERO: Aprobar los estados financieros de SEGUROS UNIVERSAL, S. A. al 31 de diciembre del 2019.

SEGUNDO: Aprobar la gestión del Consejo de Directores y, en consecuencia, otorgarle formal descargo por haber conducido de manera cabal y satisfactoria sus funciones administrativas y de dirección durante el ejercicio social terminado el 31 de diciembre del año 2019.



LIC. ELENA BÁEZ

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO  
COMISARIO DE CUENTAS

## SEGUROS UNIVERSAL, S. A.

### ESTADOS DE SITUACIÓN

31 de diciembre de 2019 y 2018

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

ACTIVOS	2019	2018
Inversiones de las reservas:		
Valores emitidos o garantizados por el Estado	238,320,000	226,125,000
Acciones y obligaciones de empresas nacionales dedicadas al fomento de centros de salud, seguridad social, industrial y desarrollo del turismo nacional	353,967,788	341,788,788
Bienes inmuebles situados en el país	2,340,097,557	2,502,683,276
Depreciación acumulada de bienes inmuebles situados en el país	(217,639,277)	(188,779,799)
Préstamos sobre pólizas de seguros de vida individual	15,239,916	14,856,539
Depósitos a plazos en bancos radicados en el país	1,643,699,521	3,136,144,499
Instrumentos financieros de fácil liquidez, emitidos y garantizados por instituciones financieras autorizadas como tal dentro del sistema financiero	4,422,645,255	4,135,040,422
Inversión en instrumentos y títulos negociables de empresas colocadas a través de las bolsas de valores autorizadas a operar en la República Dominicana	619,968,182	642,207,115
Inversión en monedas extranjeras	-	-
Inversiones autorizadas por la Superintendencia de Seguros	992,619,926	159,771,462
Total inversiones de las reservas	10,408,918,868	10,969,837,302
Efectivo	1,180,357,898	174,687,710
Primas, cuentas y documentos por cobrar	3,929,296,828	3,344,013,914
Deudores por reaseguros y coaseguros	1,096,101,862	1,009,227,249
Gastos pagados por adelantado	540,634,413	479,085,485
Fondos de garantía y otras inversiones	1,911,823,008	2,101,993,879
Mobiliario, equipos y depreciación acumulada	330,975,313	377,359,084
Intangible	227,269,043	255,429,323
Otros activos	363,942,576	248,239,338
	<b>19,989,319,809</b>	<b>18,959,873,284</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		
Cuentas de orden:		
Riesgos asegurados retenidos	<b>669,508,617,198</b>	<b>622,661,306,233</b>
Almacén de salvamento	<b>27,250,000</b>	<b>22,545,000</b>

## SEGUROS UNIVERSAL, S. A.

ESTADOS DE SITUACIÓN

31 de diciembre de 2019 y 2018

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

<b>PASIVOS Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Reservas:		
Reservas matemáticas y para riesgos en curso - seguros de personas	1,168,571,185	1,062,073,542
Reservas para riesgos en curso y para riesgos catastróficos - seguros generales y fianzas	1,455,701,032	1,414,337,929
Reservas específicas	4,582,385,115	4,166,150,291
<b>TOTAL DE LAS RESERVAS</b>	<b>7,206,657,332</b>	<b>6,642,561,762</b>
Obligaciones por reaseguros y coaseguros	1,796,891,070	2,551,285,975
Intermediarios de seguros y reaseguros - cuenta corriente	122,923,799	103,908,352
Cuentas y documentos por pagar	668,584,051	604,142,928
Acumulaciones por pagar	627,660,227	575,277,983
Pagos recibidos por adelantado	374,557,735	343,185,300
Otros pasivos	4,485,152,250	4,142,636,043
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>15,282,426,464</b>	<b>14,962,998,343</b>
<b>CAPITAL, RESERVAS Y BENEFICIOS ACUMULADOS</b>		
Capital autorizado	2,000,000,000	2,000,000,000
Acciones no emitidas	(500,626,700)	(500,626,700)
Acciones en tesorería	(159,500)	(159,500)
Prima en recompra de acciones	(7,028,434)	(7,028,434)
Capital pagado	1,492,185,366	1,492,185,366
<b>RESERVAS Y BENEFICIOS ACUMULADOS</b>		
Reserva de previsión	756,857,685	645,264,362
Beneficios acumulados	1,758,518,083	1,133,116,263
Revaluación por inflación	699,332,211	726,308,950
	3,214,707,979	2,504,689,575
<b>TOTAL CAPITAL, RESERVAS Y BENEFICIOS ACUMULADOS</b>	<b>4,706,893,345</b>	<b>3,996,874,941</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS</b>	<b>19,989,319,809</b>	<b>18,959,873,284</b>

## SEGUROS UNIVERSAL, S. A.

### ESTADOS DE BENEFICIOS Y BENEFICIOS ACUMULADOS

31 de diciembre de 2019 y 2018

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

	2019	2018
<b>INGRESOS</b>		
Primas suscritas	15,977,670,746	13,172,698,821
Reaseguros aceptados	-	-
Total primas suscritas y aceptadas	15,977,670,746	13,172,698,821
Intereses sobre inversiones y otros	1,538,942,808	986,628,000
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>17,516,613,554</b>	<b>14,159,326,821</b>
<b>COSTOS DE OPERACIONES</b>		
Costos de los negocios de seguros y reaseguros		
Costos de reaseguros, netos	4,951,066,806	4,400,047,011
Comisiones y otros costos de adquisición	1,274,467,807	1,045,505,958
Siniestros y otras prestaciones incurridas, netos	6,760,359,419	5,191,455,725
Aumento de las reservas de seguros	27,155,403	101,091,365
Total costos de los negocios de seguros y reaseguros	13,013,049,435	10,738,100,059
Costo del dinero y otros gastos	636,918,463	384,195,875
Gastos generales y administrativos	2,461,041,943	1,986,353,500
Total gastos de operaciones	16,111,009,841	13,108,649,434
Beneficio del período antes de impuestos	1,405,603,713	1,050,677,387
Impuesto sobre la renta	285,009,914	204,090,836
Beneficios después de impuesto sobre la renta	1,120,593,799	846,586,551
Beneficios acumulados al inicio del año	1,133,116,263	642,854,667
Transferencia a reserva de previsión	(112,059,380)	(84,658,655)
Dividendos a accionistas	(423,293,275)	(277,444,917)
Efecto de la depreciación sobre la revaluación de disposición de bienes inmuebles	11,183,438	5,778,617
Transferencia de superávit por revaluación por disposición de bienes inmuebles	28,977,238	-
Total de beneficios acumulados	<b>1,758,518,083</b>	<b>1,133,116,263</b>



## ESTADOS FINANCIEROS

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

**Ing. Ernesto M. Izquierdo, *Presidente***

*Marino Ginebra H., Vicepresidente*

*Andrés E. Bobadilla, Secretario*

*Noris Perelló Abreu, Miembro*

*José Antonio Acebal, Miembro*

*María Isabel Bellapart, Miembro*

*Félix M. García C., Miembro*

*Lina García de Blasco, Miembro*

*Luis de Jesús Rodríguez, Miembro*

*Luis F. Vásquez, Miembro*

*Julio Bustamante, Miembro*

*Christopher Paniagua, Miembro*

### PRESIDENCIA ARS UNIVERSAL

**Ing. Ernesto M. Izquierdo, *Presidente***

### VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA

**Zhaira Guadamar, *Vicepresidenta Ejecutiva***

*Alexander Jaramillo Restrepo, Director de Servicios Médicos*

*Lenny Magdalena Abreu Piña, Directora de Operaciones*

### VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES MÉDICAS

**Juan Aybar Ovalles, *Vicepresidente***

*Huáscar Ramírez Castellanos, Director de Operaciones Médicas*

*Aurea Rodríguez Mesa, Directora de Relaciones con Prestadores*

**Lic. Elena Báez**  
**Contador Público Autorizado**  
**Comisario de Cuentas**

Santo Domingo, D. N.  
República Dominicana  
03 de marzo del 2020

Asamblea General Ordinaria Anual

**ADMINISTRADORA DE RIESGOS DE SALUD UNIVERSAL, S. A.**

Ciudad

Señoras y señores accionistas:

Hemos cumplido con el mandato que nos confirió la Asamblea General Ordinaria Anual de ADMINISTRADORA DE RIESGOS DE SALUD UNIVERSAL, S. A. al nombrarnos Comisario de Cuentas de conformidad con las disposiciones de la Ley No. 479-08 sobre Sociedades Comerciales y de sus Estatutos Sociales.

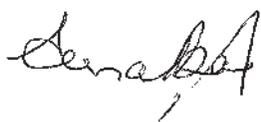
Examinamos los estados financieros presentados por los administradores, así como otros documentos relativos a la contabilidad, dirección y administración de los negocios de la sociedad durante el ejercicio social comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2019. Esos estados financieros han sido sometidos, para fines de auditoría externa, a la firma de Contadores Públicos Autorizados KPMG.

El resultado de las verificaciones que hemos realizado sobre la situación económica y financiera de la sociedad nos permite opinar que las cuentas anuales y la gestión del Consejo de Directores están de conformidad con las reglas de contabilidad vigentes, con la ley que rige las sociedades comerciales y con sus estatutos sociales.

En esa virtud nos permitimos recomendar a los señores accionistas:

PRIMERO: Aprobar los estados financieros de ADMINISTRADORA DE RIESGOS DE SALUD UNIVERSAL, S. A. al 31 de diciembre del 2019.

SEGUNDO: Aprobar la gestión del Consejo de Directores y, en consecuencia, otorgarle formal descargo por haber conducido de manera cabal y satisfactoria sus funciones administrativas y de dirección durante el ejercicio social terminado el 31 de diciembre del año 2019.



LIC. ELENA BÁEZ  
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO  
COMISARIO DE CUENTAS

## ADMINISTRADORA DE RIESGOS DE SALUD UNIVERSAL, S. A.

ESTADOS DE SITUACIÓN

31 de diciembre de 2019 y 2018

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

ACTIVOS	2019	2018
<b>INVERSIÓN DE LAS RESERVAS TÉCNICAS Y PARTICIPACIÓN DE LOS REASEGURADORES</b>		
Certificados de depósitos y depósitos a plazo fijo con la opción de la redención anticipada en las instituciones del sistema financiero nacional, supervisadas por la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana	306,577,198	304,772,689
Contratos de participación en hipotecas aseguradas con cláusulas de recompra, emitidos por las instituciones del sistema nacional de ahorros y préstamos	-	-
Certificados de inversión en el Banco Central de la República Dominicana, con la opción de la redención anticipada	-	-
Valores emitidos o garantizados por el Estado Dominicano	524,600,000	649,600,000
Valores objeto de oferta pública autorizada por la Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana	-	-
Letras, notas de rentas fijas y certificados de inversión, con o sin redención por el Banco Central de la República Dominicana	161,200,000	111,200,000
Participación de los reaseguradores en las reservas técnicas	-	-
<b>TOTAL INVERSIÓN DE LAS RESERVAS TÉCNICAS Y PARTICIPACIÓN DE LOS REASEGURADORES</b>	<b>992,377,198</b>	<b>1,065,572,689</b>
Efectivo en caja y bancos	65,385,596	11,149,332
Aportaciones y contribuciones por cobrar	3,089,475	2,141,816
Cuentas y documentos por cobrar	690,388,155	795,195,182
Deudores por coaseguros y reaseguros	-	-
Gastos pagados por adelantado	55,684,102	47,400,074
Otras inversiones	105,346,665	126,335,439
Propiedad, equipos, mobiliario y depreciación acumulada	329,059,456	27,113,305
Activos intangibles	70,662,495	85,644,162
Otros activos	129,566,864	105,538,590
Gastos diferidos	-	-
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>2,441,560,006</b>	<b>2,266,090,589</b>
<b>CUENTAS DE ORDEN</b>		
<b>Valores a riesgos retenidos</b>	<b>752,112,000,000</b>	<b>772,118,000,000</b>
<b>Cartera de afiliados</b>	<b>376,056</b>	<b>386,059</b>
<b>ÍNDICE DE INVERSIONES PERMITIDAS SOBRE RESERVAS TÉCNICAS</b>	<b>1.17</b>	<b>1.45</b>

## ADMINISTRADORA DE RIESGOS DE SALUD UNIVERSAL, S. A.

ESTADOS DE SITUACIÓN

31 de diciembre de 2019 y 2018

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

<b>PASIVOS</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>RESERVAS TÉCNICAS</b>		
Reservas de aportaciones y contribuciones no devengadas	-	6,777,528
Reservas de reclamaciones por prestaciones de servicios liquidadas y pendientes de pago	366,579,443	303,666,793
Reservas de reclamaciones por prestaciones de servicios pendientes de liquidación	454,803,139	407,694,191
Reservas de siniestros ocurridos pero no reportados	24,056,790	12,722,683
Anulación y/o reintegro de cheques por reclamaciones, vencidos por caducidad y/o cheques no entregados a las PSS	-	4,805,368
<b>TOTAL RESERVAS TÉCNICAS</b>	<b>845,439,372</b>	<b>735,666,563</b>
Reservas para contingencias especiales	-	18,146,259
Obligaciones por reaseguros y coaseguros	-	473,046
Obligaciones con los promotores de salud	5,740,174	5,330,385
Cuentas por pagar	442,823,419	491,731,650
Documentos por pagar	405,530,355	38,751
Retenciones de impuestos por pagar	16,441,619	17,065,799
Acumulaciones por pagar	3,178,651	14,326,775
Provisiones	6,518,420	18,903,241
Créditos diferidos	1,602,486	57,458
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>1,727,274,496</b>	<b>1,301,739,927</b>
<b>CAPITAL, RESERVAS DE CAPITAL Y BENEFICIOS ACUMULADOS</b>		
<b>CAPITAL EN ACCIONES SUSCRITO Y PAGADO</b>		
Capital autorizado	600,000,000	600,000,000
Acciones no emitidas	(35,194,300)	(35,194,300)
Acciones en tesorería	(7,100)	(7,100)
<b>TOTAL CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>	<b>564,798,600</b>	<b>564,798,600</b>
<b>RESERVAS DE CAPITAL Y BENEFICIOS ACUMULADOS</b>		
Reserva legal según ley de sociedades	56,479,860	56,479,860
Beneficios del período actual	6,246,349	249,691,095
Beneficios (pérdidas) acumulados	86,760,701	93,381,107
Superávit en revaluación de activos y otras partidas de capital	-	-
<b>TOTAL RESERVAS DE CAPITAL Y BENEFICIOS ACUMULADOS</b>	<b>149,486,910</b>	<b>399,552,062</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>714,285,510</b>	<b>964,350,662</b>
<b>TOTAL PASIVOS, CAPITAL, RESERVAS DE CAPITAL Y BENEFICIOS ACUMULADOS</b>	<b>2,441,560,006</b>	<b>2,266,090,589</b>

## **ADMINISTRADORA DE RIESGOS DE SALUD UNIVERSAL, S. A.**

ESTADOS DE BENEFICIOS Y BENEFICIOS ACUMULADOS

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

### **INGRESOS**

#### **INGRESOS OPERACIONALES**

Aportaciones y contribuciones suscritas devengadas

Comisiones recibidas sobre reaseguros proporcionales cedidos devengadas

Reclamaciones incurridas a cargo de los reaseguradores

#### **TOTAL INGRESOS OPERACIONALES**

### **GASTOS**

#### **GASTOS OPERACIONALES**

Reclamaciones incurridas por prestaciones de servicios

Comisiones devengadas por los promotores de salud

Reaseguros proporcionales incurridos cedidos

Reaseguros no proporcionales contratados

Reservas para contingencias especiales

Igualas y convenios con prestadores de servicios de salud

Cobertura de exceso de pérdidas catastróficas

#### **TOTAL GASTOS DE OPERACIONES ANTES DE GASTOS GENERALES Y ADMINISTRATIVOS**

#### **BENEFICIOS DE OPERACIONES ANTES DE GASTOS GENERALES Y ADMINISTRATIVOS**

Gastos generales y administrativos

#### **BENEFICIOS (PÉRDIDAS) DE OPERACIONES PROPIAS DEL SERVICIO DE SALUD**

### **MÁS**

Productos de las inversiones de las reservas técnicas

Otros ingresos

Producto de otras inversiones

### **MENOS**

Gastos financieros

Otros gastos

#### **BENEFICIOS DEL EJERCICIO**

Beneficios del ejercicio

Impuesto sobre la renta

#### **BENEFICIOS NETOS DEL EJERCICIO**

Beneficios acumulados al principio del ejercicio

Transferencia a la reserva legal

Dividendos a accionistas

Ingresos (gastos) obtenidos o incurridos en el ejercicio fiscal,  
pero provenientes de operaciones de años anteriores - reserva por  
excesos en gastos administrativos

#### **BENEFICIOS ACUMULADOS AL FINAL DEL EJERCICIO**

## ADMINISTRADORA DE RIESGOS DE SALUD UNIVERSAL, S. A.

ESTADOS DE BENEFICIOS Y BENEFICIOS ACUMULADOS

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

2019			2018		
PLAN BÁSICO DE SALUD CONTRIBUTIVO	OTROS PLANES DE SALUD	TOTAL	PLAN BÁSICO DE SALUD CONTRIBUTIVO	OTROS PLANES DE SALUD	TOTAL
4,660,461,230	100,700,587	4,761,161,817	4,659,150,500	1,585,570,420	6,244,720,920
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	3,401,345	3,401,345
<b>4,660,461,230</b>	<b>100,700,587</b>	<b>4,761,161,817</b>	<b>4,659,150,500</b>	<b>1,588,971,765</b>	<b>6,248,122,265</b>
4,332,667,616	90,988,195	4,423,655,811	4,104,353,694	1,061,268,853	5,165,622,547
29,294,190	483,580	29,777,770	35,037,283	155,123,557	190,160,840
-	-	-	-	14,254,052	14,254,052
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
53,738,330	-	53,738,330	47,832,342	39,452,772	87,285,114
-	-	-	-	-	-
<b>4,415,700,136</b>	<b>91,471,775</b>	<b>4,507,171,911</b>	<b>4,187,223,319</b>	<b>1,270,099,234</b>	<b>5,457,322,553</b>
<b>244,761,094</b>	<b>9,228,812</b>	<b>253,989,906</b>	<b>471,927,181</b>	<b>318,872,531</b>	<b>790,799,712</b>
452,617,361	9,779,898	462,397,259	489,734,282	166,663,041	656,397,323
<b>(207,856,267)</b>	<b>(551,086)</b>	<b>(208,407,353)</b>	<b>(17,807,101)</b>	<b>152,209,490</b>	<b>134,402,389</b>
119,556,564	2,886,477	122,443,041	123,525,241	7,802,938	131,328,179
125,601,994	2,713,936	128,315,930	46,932,136	15,971,626	62,903,762
7,875,699	170,174	8,045,873	6,085,763	2,071,066	8,156,829
32,800,301	708,730	33,509,031	17,882,443	6,085,632	23,968,075
17,158,088	370,742	17,528,830	566,521	192,794	759,315
<b>(4,780,399)</b>	<b>4,140,029</b>	<b>(640,370)</b>	<b>140,287,075</b>	<b>171,776,694</b>	<b>312,063,769</b>
(4,780,399)	4,140,029	(640,370)	140,287,075	171,776,694	312,063,769
6,741,063	145,657	6,886,720	(27,985,894)	(34,386,780)	(62,372,674)
<b>1,960,663</b>	<b>4,285,687</b>	<b>6,246,350</b>	<b>112,301,181</b>	<b>137,389,914</b>	<b>249,691,095</b>
112,301,181	230,771,021	343,072,202	79,915,488	477,721,326	557,636,814
-	-	-	-	-	-
(90,571,061)	(183,886,699)	(274,457,760)	(66,305,794)	(379,803,654)	(446,109,448)
13,609,694	4,536,565	18,146,259	(13,609,694)	(4,536,565)	(18,146,259)
<b>37,300,477</b>	<b>55,706,574</b>	<b>93,007,051</b>	<b>112,301,181</b>	<b>230,771,021</b>	<b>343,072,202</b>



## **ESTADOS FINANCIEROS**

### **CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

**Ing. Ernesto M. Izquierdo, *Presidente***

Roberto Tineo, *Vicepresidente*

Luis de Jesús Rodríguez, *Secretario*

José Antonio Acebal, *Miembro*

Rafael Izquierdo, *Miembro*

### **PRESIDENCIA ASISTENCIA UNIVERSAL**

**Ing. Ernesto M. Izquierdo, *Presidente***

### **VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA**

**Roberto Tineo, *Vicepresidente Ejecutivo***

### **DIRECCIÓN DE OPERACIONES**

**Luis Arturo Fernández, *Director***

**Lic. Elena Báez**  
**Contador Público Autorizado**  
**Comisario de Cuentas**

Santo Domingo, D. N.  
República Dominicana  
03 de marzo del 2020

Asamblea General Ordinaria Anual  
**ASISTENCIA UNIVERSAL, S. A.**  
Ciudad

Señoras y señores accionistas:

Hemos cumplido con el mandato que nos confirió la Asamblea General Ordinaria Anual de ASISTENCIA UNIVERSAL, S. A. al nombrarnos Comisario de Cuentas de conformidad con las disposiciones de la Ley No. 479-08 sobre Sociedades Comerciales y de sus Estatutos Sociales.

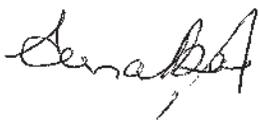
Examinamos los estados financieros presentados por los administradores, así como otros documentos relativos a la contabilidad, dirección y administración de los negocios de la sociedad durante el ejercicio social comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2019. Esos estados financieros han sido sometidos, para fines de auditoría externa, a la firma de Contadores Públicos Autorizados KPMG.

El resultado de las verificaciones que hemos realizado sobre la situación económica y financiera de la sociedad nos permite opinar que las cuentas anuales y la gestión del Consejo de Directores están de conformidad con las reglas de contabilidad vigentes, con la ley que rige las sociedades comerciales y con sus estatutos sociales.

En esa virtud nos permitimos recomendar a los señores accionistas:

PRIMERO: Aprobar los estados financieros de ASISTENCIA UNIVERSAL, S. A. al 31 de diciembre del 2019.

SEGUNDO: Aprobar la gestión del Consejo de Directores y, en consecuencia, otorgarle formal descargo por haber conducido de manera cabal y satisfactoria sus funciones administrativas y de dirección durante el ejercicio social terminado el 31 de diciembre del año 2019.



LIC. ELENA BÁEZ  
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO  
COMISARIO DE CUENTAS

## ASISTENCIA UNIVERSAL, S. A.

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

31 de diciembre de 2019 y 2018

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

<b>ACTIVOS</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Activos corrientes:		
Efectivo en caja y bancos	2,938,305	320,128
Cuentas por cobrar:		
Clientes	2,050,945	2,116,469
Ente relacionado	19,548,551	8,145,249
Funcionarios y empleados	3,123,308	2,681,699
Total cuentas por cobrar	24,722,804	12,943,417
Avances a proveedores	23,212,699	13,129,788
Gastos pagados por anticipado	6,409,405	5,676,775
Inventario de bóvedas	11,343,701	2,964,008
Total activos corrientes	68,626,914	35,034,116
Activos no corrientes:		
Inversiones	11,250,060	-
Propiedades, mobiliario y equipos, neto	19,430,033	26,061,154
Impuesto sobre la renta diferido	2,500,742	2,042,839
Otros activos	2,939,947	2,913,524
Activos totales	<b>104,747,696</b>	<b>66,051,633</b>

## ASISTENCIA UNIVERSAL, S. A.

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA  
Años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018  
Valores en pesos dominicanos (RD\$)

<b>PASIVOS Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Pasivos corrientes:		
Documento por pagar	18,778,000	9,000,000
Cuentas por pagar:		
Proveedores	3,973,222	4,493,277
Entes relacionados	585,363	17,753
Otras	204,697	-
Total cuentas por pagar	4,763,282	4,511,030
Impuesto sobre la renta por pagar	973,555	-
Acumulaciones por pagar y otros pasivos	9,950,332	9,836,868
Total pasivos	34,465,169	23,347,898
Patrimonio de los accionistas:		
Capital pagado	15,000,500	5,000,500
Reserva legal	642,243	500,050
Beneficios acumulados	54,639,784	37,203,185
Total patrimonio de los accionistas	70,282,527	42,703,735
Total pasivos y patrimonio de los accionistas	<b>104,747,696</b>	<b>66,051,633</b>

## ASISTENCIA UNIVERSAL, S. A.

### ESTADOS DE RESULTADOS

Años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Ingresos por servicios	205,024,411	177,333,028
Otros ingresos operacionales	2,131,462	1,625,785
	<u>207,155,873</u>	<u>178,958,813</u>
Costos y gastos operacionales:		
Compensación al personal	49,356,786	49,398,171
Servicios contratados	89,545,366	71,126,977
Depreciación y amortización	8,957,188	8,346,756
Otros costos y gastos operacionales	27,458,996	25,959,387
Total costos y gastos operacionales	<u>175,318,336</u>	<u>154,831,291</u>
Beneficio en operaciones	<u>31,837,537</u>	<u>24,127,522</u>
Ingresos (costos) financieros, neto:		
Intereses pagados	(956,952)	(1,396,677)
Intereses ganados	33,547	25,163
Total costos financieros, neto	<u>(923,405)</u>	<u>(1,371,514)</u>
Participación en las pérdidas de subsidiarias	<u>(4,600,237)</u>	<u>-</u>
Beneficio antes de impuesto sobre la renta	26,313,895	22,756,008
Impuesto sobre la renta	<u>(8,735,103)</u>	<u>(7,648,499)</u>
Beneficio neto	<u><b>17,578,792</b></u>	<u><b>15,107,509</b></u>



## **ESTADOS FINANCIEROS**

### **CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

**Ing. Ernesto M. Izquierdo, *Presidente***

Rafael Izquierdo, *Vicepresidente-Tesorero*

Alexia Espinal, *Secretaria*

Alejandro Pimentel, *Miembro*

Roberto Tineo, *Miembro*

### **PRESIDENCIA SUPLIDORA PROPARTES**

**Ing. Ernesto M. Izquierdo, *Presidente***

### **VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA**

**José Antonio Fuentes Izquierdo, *Vicepresidente Ejecutivo***

José Joaquín Puello, *Director de Operaciones*

Santo Domingo, D. N.  
06 de marzo del 2020

Asamblea General Ordinaria Anual  
**SUPLIDORA PROPARTES, S. A.**  
Ciudad.

Señores Accionistas:

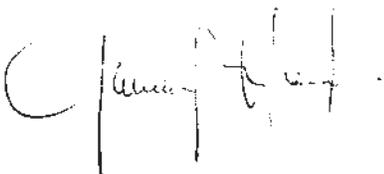
En cumplimiento al mandato que nos otorgó la Asamblea General Ordinaria Anual al designarnos Comisario de Cuentas de la Compañía para el período correspondiente al año 2018 y de conformidad con las disposiciones legales y estatutarias vigentes, hemos examinado los estados financieros de Suplidora Propartes, S. A., el informe de auditoría externa de la firma independiente de Contadores Públicos Autorizados KPMG, así como otras documentaciones, correspondientes al ejercicio social comprendido entre el 1ero de enero y el 31 de diciembre del 2019.

Hemos presentado por separado un informe que incluye análisis, comparaciones y comentarios, sobre la situación de la sociedad, sus activos, pasivos y capital, el estado de ganancias y pérdidas y las demás cuentas y balances sometidos por los administradores.

Ese informe que es parte integral de estas conclusiones, ha estado a disposición de los señores accionistas, con la debida anticipación, según las prescripciones estatutarias.

El resultado y alcance de la auditoría realizada por Contadores Públicos Autorizados que actuaron con carácter independiente, revelan que las cuentas presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera de la empresa al 31 de diciembre de 2019, su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera.

En esa virtud señores accionistas, sometemos a su consideración los estados financieros de Suplidora Propartes, S. A., correspondientes al año social cerrado al 31 de diciembre del 2019, tal y como han sido sometidos a la Asamblea General Ordinaria Anual y otorgar al Consejo de Administración, el descargo correspondiente por la labor que ha realizado.



MANUEL DE JS. A. LVAREZ P.  
COMISARIO DE CUENTAS  
SUPLIDORA PROPARTES, S. A.

## SUPLIDORA PROPARTES, S. A.

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA  
Años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018  
Valores en pesos dominicanos (RD\$)

<b>Activos</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Activos circulantes:		
Efectivo	3,122,489	648,617
Cuentas por cobrar:		
Clientes	16,962,382	12,419,338
Entes relacionados	49,143,358	24,475,850
Otras	8,495,519	5,783,345
Cuentas por cobrar	74,601,259	42,678,533
Anticipos a proveedores	2,220,879	10,490,888
Inventarios	67,419,687	98,088,211
Gastos pagados por anticipado	6,089,972	5,356,092
Total activos circulantes	153,454,286	157,262,341
Impuesto diferido	820,048	-
Mejoras, mobiliario y equipos, neto	7,355,723	5,370,346
Otros activos	24,844,800	2,560,551
	<b>186,474,857</b>	<b>165,193,238</b>

## SUPLIDORA PROPARTES, S. A.

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA  
Años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018  
Valores en pesos dominicanos (RD\$)

<b>Pasivos y patrimonio de los accionistas</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Pasivos circulantes:		
Documentos por pagar	67,500,000	62,000,000
Cuentas por pagar:		
Proveedores	29,757,075	25,939,350
Entes relacionados	2,201,436	5,148,575
Otras	1,795,990	650,027
Total cuentas por pagar	33,754,501	31,737,952
Acumulaciones por pagar y otros pasivos	16,065,060	11,993,752
Total pasivos	117,319,561	105,731,704
Patrimonio de los accionistas:		
Capital pagado	95,000,000	95,000,000
Reserva legal	3,196,537	2,711,849
Pérdidas acumuladas	(28,336,624)	(37,545,698)
	69,859,913	60,166,151
Acciones en tesorería	(704,617)	(704,617)
Total patrimonio de los accionistas	69,155,296	59,461,534
	<b>186,474,857</b>	<b>165,193,238</b>

## SUPLIDORA PROPARTES, S. A.

### ESTADOS DE RESULTADOS

Años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Ventas netas	363,831,149	322,776,708
Costo de ventas	<u>266,714,070</u>	<u>232,076,513</u>
Beneficio bruto	97,117,079	90,700,195
Otros ingresos operacionales	<u>2,588,697</u>	<u>1,464,413</u>
	<u>99,705,776</u>	<u>92,164,608</u>
Gastos de operaciones:		
De ventas	2,402,021	1,243,587
Generales y administrativos	<u>79,042,520</u>	<u>72,129,656</u>
Total gastos de operaciones	<u>81,444,541</u>	<u>73,373,243</u>
Beneficio en operaciones	<u>18,261,235</u>	<u>18,791,365</u>
Costos financieros, neto:		
Intereses pagados	(6,640,718)	(7,481,860)
Ganancia (pérdida) en cambio de moneda extranjera	<u>89,395</u>	<u>1,090,094</u>
Total costos financieros, neto	<u>(6,551,323)</u>	<u>(6,391,766)</u>
Beneficio antes de impuesto sobre la renta	11,709,912	12,399,599
Impuesto sobre la renta	<u>(2,016,150)</u>	<u>(4,039,513)</u>
Beneficio neto	<u><b>9,693,762</b></u>	<u><b>8,360,086</b></u>



## **ESTADOS FINANCIEROS**

### **CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

**Rafael Izquierdo, *Presidente***

Luis F. Vásquez, *Vicepresidente*

Persia Álvarez Mueses, *Secretaria*

José Antonio Acebal, *Miembro*

Luis E. Grullón F., *Miembro*

### **PRESIDENCIA FIDUCIARIA UNIVERSAL**

**Rafael Izquierdo, *Presidente***

### **VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA**

**Roberto Millán, *Vicepresidente Ejecutivo***

Marilyn Rodríguez, *Directora de Negocios Fiduciarios*

Carol Pérez, *Directora Administrativa y de Operaciones*

**Lic. Elena Báez**  
**Contador Público Autorizado**  
**Comisario de Cuentas**

Santo Domingo, D. N.  
República Dominicana  
03 de marzo del 2020

Asamblea General Ordinaria Anual  
**FIDUCIARIA UNIVERSAL, S. A.**  
Ciudad

Señoras y señores accionistas:

Hemos cumplido con el mandato que nos confirió la Asamblea General Ordinaria Anual de FIDUCIARIA UNIVERSAL, S. A. al nombrarnos Comisario de Cuentas de conformidad con las disposiciones de la Ley No. 479-08 sobre Sociedades Comerciales y de sus Estatutos Sociales.

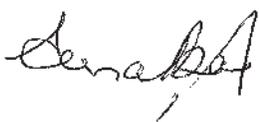
Examinamos los estados financieros presentados por los administradores, así como otros documentos relativos a la contabilidad, dirección y administración de los negocios de la sociedad durante el ejercicio social comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2019. Esos estados financieros han sido sometidos, para fines de auditoría externa, a la firma de Contadores Públicos Autorizados KPMG.

El resultado de las verificaciones que hemos realizado sobre la situación económica y financiera de la sociedad nos permite opinar que las cuentas anuales y la gestión del Consejo de Directores están de conformidad con las reglas de contabilidad vigentes, con la ley que rige las sociedades comerciales y con sus estatutos sociales.

En esa virtud nos permitimos recomendar a los señores accionistas:

PRIMERO: Aprobar los estados financieros de FIDUCIARIA UNIVERSAL, S. A. al 31 de diciembre del 2019.

SEGUNDO: Aprobar la gestión del Consejo de Directores y, en consecuencia, otorgarle formal descargo por haber conducido de manera cabal y satisfactoria sus funciones administrativas y de dirección durante el ejercicio social terminado el 31 de diciembre del año 2019.



LIC. ELENA BÁEZ  
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO  
COMISARIO DE CUENTAS

## FIDUCIARIA UNIVERSAL, S. A.

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

31 de diciembre de 2019 y 2018

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

<b>Activos</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Activos circulantes:		
Efectivo y equivalentes de efectivo	16,856,725	3,631,739
Cuentas por cobrar:		
Clientes	23,277,728	18,060,083
Funcionarios y empleados	2,790,950	1,849,473
	<u>26,068,678</u>	<u>19,909,556</u>
Provisión para deterioro de cuentas por cobrar	(7,256,335)	(2,489,525)
Total cuentas por cobrar	18,812,343	17,420,031
Inversión en valores	30,531,862	7,588,207
Gastos pagados por anticipado	1,507,976	1,406,022
Total activos circulantes	<u>67,708,906</u>	<u>30,045,999</u>
Mobiliario y equipos, neto	39,778,327	3,587,911
Otros activos, neto	4,151,611	6,651,935
	<u><b>111,638,844</b></u>	<u><b>40,285,845</b></u>

## FIDUCIARIA UNIVERSAL, S. A.

### ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

31 de diciembre de 2019 y 2018

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

<b>Pasivos y patrimonio de los accionistas</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Pasivos circulantes:		
Porción corriente de pasivo por arrendamiento	6,273,287	-
Cuentas por pagar:		
Proveedores	2,050,692	2,659,807
Entes relacionados	2,171,622	1,364,446
Otras	2,171,622	600
Total cuentas por pagar	4,296,836	4,024,853
Acumulaciones por pagar y otros pasivos	7,565,320	7,243,329
Total pasivos	18,135,443	11,268,182
Pasivo por arrendamiento	33,407,038	-
Total pasivos	51,542,481	11,268,182
Patrimonio de los accionistas:		
Capital pagado	170,000,000	140,000,000
Reserva legal	53,935	-
Pérdidas acumuladas	(109,957,572)	(110,982,337)
Total patrimonio de los accionistas	60,096,363	29,017,663
	<b>111,638,844</b>	<b>40,285,845</b>

## FIDUCIARIA UNIVERSAL, S. A.

ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO  
Años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018  
Valores en pesos dominicanos (RD\$)

	2019	2018
Ingresos:		
Comisiones fiduciarias	94,346,763	60,141,173
Otros	642,384	866,883
	<u>94,989,147</u>	<u>61,008,056</u>
Remediación neta de la provisión para deterioro de cuentas por cobrar	(7,403,013)	1,117,016
Gastos operacionales	82,806,509	69,128,975
Beneficio (Pérdida) en operaciones	<u>4,779,625</u>	<u>(7,003,903)</u>
Ingresos (costos) financieros:		
Intereses ganados	983,129	403,002
Gastos financieros por arrendamientos	(2,176,322)	-
Variación en cambio de moneda extranjera	(1,761,537)	1,087,621
Total ingresos (costos) financieros, neto	<u>(2,954,730)</u>	<u>1,490,623</u>
Pérdida antes de impuesto sobre la renta	<u>1,824,895</u>	<u>(5,513,280)</u>
Impuesto sobre la renta	746,195	391,332
Pérdida neta	<u><b>1,078,700</b></u>	<u><b>(5,904,612)</b></u>



## ESTADOS FINANCIEROS

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

**Dolores Pozo Perelló, *Presidenta***

Marino Ginebra H., *Vicepresidente*

María Isabel Bellapart, *Secretaria*

Julio Bustamante, *Miembro*

Félix M. García C., *Miembro*

Luis Carlos López W., *Miembro*

### PRESIDENCIA AFI UNIVERSAL

**Dolores Pozo Perelló, *Presidenta***

### VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA

**Domingo Pichardo Baba, *Vicepresidente Ejecutivo***

Andrés Arena, *Director de Operaciones*

Rafael Mejía, *Director de Inversiones*

**Lic. Elena Báez**  
**Contador Público Autorizado**  
**Comisario de Cuentas**

Santo Domingo, D. N.  
República Dominicana  
03 de marzo del 2020

Asamblea General Ordinaria Anual

**ADMINISTRADORA DE FONDOS DE INVERSIÓN UNIVERSAL, S. A.**

Ciudad

Señoras y señores accionistas:

Hemos cumplido con el mandato que nos confirió la Asamblea General Ordinaria Anual de ADMINISTRADORA DE FONDOS DE INVERSIÓN UNIVERSAL, S. A. al nombrarnos Comisario de Cuentas de conformidad con las disposiciones de la Ley No. 479-08 sobre Sociedades Comerciales y de sus Estatutos Sociales.

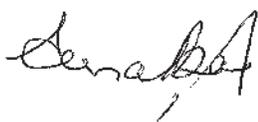
Examinamos los estados financieros presentados por los administradores, así como otros documentos relativos a la contabilidad, dirección y administración de los negocios de la sociedad durante el ejercicio social comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2019. Esos estados financieros han sido sometidos, para fines de auditoría externa, a la firma de Contadores Públicos Autorizados KPMG.

El resultado de las verificaciones que hemos realizado sobre la situación económica y financiera de la sociedad nos permite opinar que las cuentas anuales y la gestión del Consejo de Directores están de conformidad con las reglas de contabilidad vigentes, con la ley que rige las sociedades comerciales y con sus estatutos sociales.

En esa virtud nos permitimos recomendar a los señores accionistas:

PRIMERO: Aprobar los estados financieros de ADMINISTRADORA DE FONDOS DE INVERSIÓN UNIVERSAL, S. A. al 31 de diciembre del 2019.

SEGUNDO: Aprobar la gestión del Consejo de Directores y, en consecuencia, otorgarle formal descargo por haber conducido de manera cabal y satisfactoria sus funciones administrativas y de dirección durante el ejercicio social terminado el 31 de diciembre del año 2019.



LIC. ELENA BÁEZ  
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO  
COMISARIO DE CUENTAS

## ADMINISTRADORA DE FONDOS DE INVERSIÓN UNIVERSAL, S. A.

ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA

Años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

<b>ACTIVOS</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Activos corrientes:		
Efectivo y equivalentes de efectivo	27,604,937	16,578,782
Cuentas por cobrar:		
Comisiones	9,651,519	5,741,691
Funcionarios y empleados	10,570,522	5,063,762
Otras cuentas por cobrar	203,045	600
	20,425,086	10,806,053
Inversión en valores	104,047,487	120,729,338
Gastos pagados por anticipado	2,160,876	1,258,419
Total activos corrientes	154,238,386	149,372,592
Activos no corrientes:		
Mobiliario, equipos y mejoras, neto	37,733,043	7,409,465
Otros activos, neto	3,980,699	6,214,338
	<b>195,952,128</b>	<b>162,996,395</b>
<b>PASIVOS Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS</b>		
Pasivos corrientes:		
Porción corriente de pasivo por arrendamientos	5,398,583	-
Cuentas por pagar:		
Proveedores	2,747,641	1,346,248
Accionistas y entes relacionados	578,048	351,601
Otras cuentas por pagar	45,222	160,617
Total cuentas por pagar	3,370,911	1,858,466
Acumulaciones por pagar y otros pasivos	6,892,222	7,113,111
Total pasivos corrientes	15,661,716	8,971,577
Pasivos no corrientes - pasivos por arrendamiento	28,748,991	-
Total pasivos	44,410,707	8,971,577
Patrimonio de los accionistas:		
Capital pagado	420,000,000	420,000,000
Pérdidas acumuladas	(268,458,579)	(265,975,182)
Total patrimonio de los accionistas	151,541,421	154,024,818
	<b>195,952,128</b>	<b>162,996,395</b>

## ADMINISTRADORA DE FONDOS DE INVERSIÓN UNIVERSAL, S. A.

### ESTADOS DE RESULTADOS

Años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

	2019	2018
Ingresos operacionales:		
Comisión por administración	76,208,629	36,047,315
Comisión por desempeño	7,407,001	5,585,033
Otros ingresos	388,604	3,286,447
	<u>84,004,234</u>	<u>44,918,795</u>
Gastos operacionales - generales y administrativos	<u>92,069,694</u>	<u>87,942,674</u>
Pérdida en operaciones	<u>(8,065,460)</u>	<u>(43,023,879)</u>
Ingresos (costos) financieros:		
Intereses ganados	9,592,635	3,813,886
Gastos financieros	(1,872,871)	-
Pérdida en cambio de moneda extranjera	(2,085,341)	(49,134)
Ingresos financieros, neto	<u>5,634,423</u>	<u>3,764,752</u>
Pérdida antes de impuesto sobre la renta	(2,431,037)	(39,259,127)
Impuesto sobre la renta, neto	<u>52,360</u>	<u>58,030</u>
Pérdida neta	<u><b>(2,483,397)</b></u>	<u><b>(39,317,157)</b></u>



## **ESTADOS FINANCIEROS**

### **CONSEJO DE GERENCIA**

**Ing. Ernesto M. Izquierdo, *Presidente***

*Alejandro Pimentel, Vicepresidente-Gerente General*

*Rafael Izquierdo, Secretario*

*José Antonio Fuentes Izquierdo, Miembro*

*Roberto Tineo, Miembro*

### **DIRECCIÓN DE TALLERES**

**Carlos Ernesto Rodríguez, *Director***

## AUTONOVO SERVICIOS AUTORIZADOS, S.R.L.

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

Años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

<b>ACTIVOS</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Activos corrientes:		
Efectivo en caja y bancos	577,461	434,684
Cuentas por cobrar:		
Clientes	1,992,606	1,226,196
Entes relacionados	4,944,962	2,432,441
Funcionarios y empleados	51,215	204,846
Otras	102,081	57,179
Total cuentas por cobrar	7,090,864	3,920,662
Gastos pagados por anticipado	902,369	1,799,779
Inventarios	3,389,693	3,165,896
Total activos corrientes	11,960,387	9,321,021
Activos no corrientes:		
Maquinaria, mobiliario y equipos, neto	3,366,357	3,223,274
Otros activos	1,906,146	1,366,932
Activos totales	<b>17,232,890</b>	<b>13,911,227</b>

## AUTONOVO SERVICIOS AUTORIZADOS, S.R.L.

### ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

Años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

<b>PASIVOS Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Pasivos corrientes:		
Documento por pagar	10,850,000	1,300,000
Cuentas por pagar:		
Proveedores	1,941,406	2,553,008
Entes relacionados	648,644	231,920
Otras	842,109	295,205
Total cuentas por pagar	3,432,159	3,080,133
Acumulaciones por pagar y otros pasivos	1,603,405	2,002,460
Total pasivos	15,885,564	6,382,593
Patrimonio de los accionistas:		
Capital social	17,460,000	17,460,000
Reserva legal	702,300	702,300
Pérdidas acumuladas	(16,814,974)	(10,633,666)
Total patrimonio de los socios	1,347,326	7,528,634
Total pasivos y patrimonio de los socios	<b>17,232,890</b>	<b>13,911,227</b>

## AUTONOVO SERVICIOS AUTORIZADOS, S.R.L.

### ESTADOS DE RESULTADOS

31 de diciembre de 2019 y 2018

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Ingresos por servicios	44,608,632	46,642,360
Costo de los servicios	30,443,465	31,833,759
Beneficio bruto	14,165,167	14,808,601
Otros ingresos operacionales	224,915	455,153
	14,390,082	15,263,754
Gastos operacionales - generales y administrativos	19,832,350	15,786,213
Costos financieros - intereses pagados	(573,879)	(165,674)
Pérdida antes de impuesto sobre la renta	(6,016,147)	(688,133)
Impuesto sobre la renta	165,161	51,485
Pérdida neta	<b>(6,181,308)</b>	<b>(739,618)</b>

PRINCIPALES  
EJECUTIVOS  
**GRUPO UNIVERSAL**  
**CENTRO**  
**CORPORATIVO**



**ING. ERNESTO M. IZQUIERDO**  
PRESIDENTE



---

**RAFAEL IZQUIERDO**  
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO  
SENIOR DE ADMINISTRACIÓN,  
RIESGO Y LEGAL



---

**DOLORES POZO PERELLÓ**  
VICEPRESIDENTA EJECUTIVA  
SENIOR DE DESARROLLO  
COMERCIAL Y SERVICIOS



---

**LUIS CARLOS LÓPEZ**  
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO  
SENIOR DE FINANZAS,  
ESTRATEGIA Y TECNOLOGÍA



---

**JOSEFA RODRÍGUEZ DE LOGROÑO**  
VICEPRESIDENTA DE LEGAL  
Y CUMPLIMIENTO



---

**GLORIA LUCIANO**  
VICEPRESIDENTA  
DE CONTABILIDAD



---

**EDUARDO ROJAS**  
VICEPRESIDENTE  
DE TECNOLOGÍA



**WILFREDO BAQUERO**  
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO  
DE RIESGOS GENERALES Y VIDA



**MIGUEL DARGAM**  
VICEPRESIDENTE DE NEGOCIOS,  
RIESGOS GENERALES Y VIDA



**LUIS E. GRULLÓN F.**  
VICEPRESIDENTE  
ZONA NORTE

## PRINCIPALES EJECUTIVOS **SEGUROS UNIVERSAL**



**CAROLINA PICHARDO**  
VICEPRESIDENTA  
DE ÁREA TÉCNICA



**ALEJANDRO PIMENTEL**  
VICEPRESIDENTE  
DE RECLAMACIONES

PRINCIPALES  
EJECUTIVOS  
**ARS UNIVERSAL**



---

**ZHAIRA GUADAMAR**  
VICEPRESIDENTA EJECUTIVA ARS  
UNIVERSAL Y VICEPRESIDENTA  
EJECUTIVA SALUD DE SEGUROS  
UNIVERSAL



---

**JUAN AYBAR**  
VICEPRESIDENTE DE  
OPERACIONES MÉDICAS

PRINCIPAL  
EJECUTIVO  
**ASISTENCIA  
UNIVERSAL**



---

**ROBERTO TINEO**  
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO



**JOSÉ ANTONIO FUENTES**  
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO

PRINCIPAL  
EJECUTIVO  
**SUPLIDORA  
PROPARTES**



**ROBERTO MILLÁN**  
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO

PRINCIPAL  
EJECUTIVO  
**FIDUCIARIA  
UNIVERSAL**



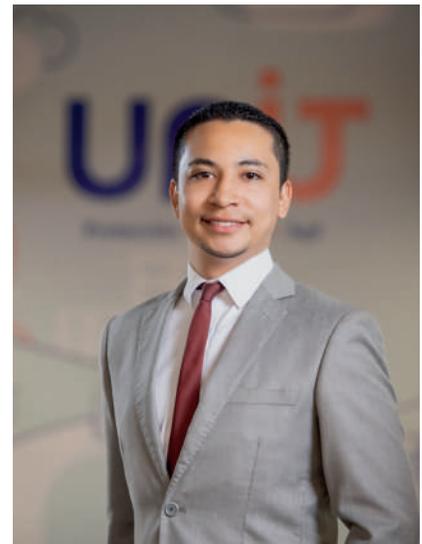
**DOMINGO PICHARDO BABA**  
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO

PRINCIPAL  
EJECUTIVO  
**AFI  
UNIVERSAL**

PRINCIPALES  
EJECUTIVOS  
**UNIT**



**FRANKLIN VASQUEZ RIJO**  
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO



**CAMILO CRUZ**  
VICEPRESIDENTE DE OPERACIONES

# DIRECTORIO DE OFICINAS Y SUCURSALES UNIVERSAL

## **FILIALES DE GRUPO UNIVERSAL**

809.544.7111  
809.544.7200

**SEGUROS UNIVERSAL**, OPCIÓN 1  
**ARS UNIVERSAL**, OPCIÓN 2  
**ASISTENCIA UNIVERSAL**, OPCIÓN 3  
**FIDUCIARIA UNIVERSAL**, OPCIÓN 4  
**AFI UNIVERSAL**, OPCIÓN 5  
**PROPARTES** 809.539.6161  
**AUTONOVO** 809.561.7090  
**UNIT** 809.567.8648

## **TORRE UNIVERSAL**

### **SANTO DOMINGO**

Av. Winston Churchill 1100, Evaristo Morales  
Tel.: 809.544.7111 y 809.544.7200  
Fax: 809.544.7999

## **TORRE UNIVERSAL II**

Av. Juan Pablo Duarte No.195, Villa Olga, Santiago

**SEGUROS UNIVERSAL:** 809.247.3922  
**ARS UNIVERSAL:** 809.724.2211  
**ASISTENCIA UNIVERSAL:** 809.226.1028

# OFICINAS UNIVERSAL

## CENTROS DE SERVICIOS UNIVERSAL

### SANTO DOMINGO

Av. Lope de Vega  
Esq. Fantino Falco,  
Ens. Naco  
Tel.: 809.544.7100  
809.544.7200  
Fax: 809.544.7161

### SANTIAGO

Av. Juan Pablo Duarte  
195, Villa Olga  
Tel.: 809.580.3250  
Sin cargo: 809.580.3252  
Fax: 809.580.3290

## SUCURSALES UNIVERSAL

### ZONA METROPOLITANA DISTRITO NACIONAL

Bella Vista Mall, 1er piso,  
local 56<sup>a</sup>  
Tel.: 809.738.6500

### SANTO DOMINGO ESTE

Carretera Mella 112,  
Las Palmas de Alma Rosa  
Central: 809.362.6000

### MEGACENTRO

Piso 1, local 139-A  
Tel.: 809.544.7152

### ZONA SUR BANÍ

C/ Presidente Billini 22,  
Plaza Villar, piso 2  
Tel.: 809.522.8288  
Fax: 809.522.4877

### ZONA NORTE SAN FRANCISCO DE MACORÍS

Av. Presidente Antonio  
Guzmán Fernández 64,  
Urb. El Tejar  
Tel.: 809.588.3737

### LAS TERRENAS

C/Juan Pablo Duarte 238,  
Plaza Milano, piso 2  
Tel.: 809.538.3117  
Fax: 809.538.2739

### PUERTO PLATA

C/ Beller 53,  
Edif. Puerto Plateña, Piso 1  
Tel.: 809.261.5646  
Sin cargo: 809.589.1122  
Fax: 809.261.0023

### ZONA ESTE SAN PEDRO DE MACORÍS

Av. Luis Amiama Tío 91,  
Local 115, Primer Nivel,  
Centro Nacional del Este  
Tel.: 809.246.7600

### LA ROMANA

C/ Padre Abreu  
esq. Avenida Santa Rosa 1  
Tel: 809.813.7600  
Fax: 809.556.5884

### HIGÜEY

C/ José A. Santana  
esq. Hermanos Goico  
Morales,  
Local L-101A. Centro  
Comercial  
MultiPlaza Higüey  
Tel.: 809.831.7103

### BÁVARO

Downtown Mall, local 24  
Km 38 Av. Barceló  
esq. Bulevar Turístico del Este  
Tel.: 809.833.4574

### PUNTA CANA

Av. Bulevar 1ro.  
de Noviembre  
501 esquina Cedro,  
Punta Cana Village  
Tel.: 809.466.7100  
Fax: 809.466.1091

## PUNTOS DE SERVICIOS UNIVERSAL

### SANTO DOMINGO CEDIMAT

Av. Ortega y Gasset, piso 1  
Tel.: 809.544.7111  
809.375.6241

### HOSPITAL GENERAL PLAZA DE LA SALUD

Av. Ortega y Gasset,  
Edificio Atención Primaria,  
Edif. 5, piso 2.  
Tel.: 809.544.7111  
829.544.8013

### SANTIAGO CLÍNICA UNIÓN MÉDICA I

Av. Juan Pablo Duarte 176, piso 1  
Tel.: 809.580.3252

### CLÍNICA COROMINAS

C/ Restauración 57, piso 1  
Tel.: 809.580.3252

### HOMS

Autopista Duarte Km 28.  
Edif. Profesional frente  
a las oficinas administrativas  
Tel.: 809.580.3252

### LA VEGA

Plaza Galerías 47,  
local 114. Avenida Rivas  
Tel.: 809.580.3252

### ZONA SUR

SAN CRISTÓBAL  
C/ General Leger54,  
1er piso. Edificio Plaza del Parque  
Tel: 809.580.3252

### ZONA ESTE LA ROMANA

Central Romana  
Tel.: 809.813.7655

## **CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 24/7**

**SANTO DOMINGO**  
809.544.7111

**SANTIAGO**  
809.580.3252

**PUERTO PLATA**  
809.589.1122

**LA ROMANA**  
809.813.7655

**OTRAS LOCALIDADES**  
1-809.200.1283

**DESDE EL EXTERIOR SIN CARGOS**  
1-877.239.5430

**ASISTENCIA UNIVERSAL**  
**\*864**  
DESDE MÓVIL

**TELESALUD UNIVERSAL**  
**SANTO DOMINGO** 809.544.7750

**SANTIAGO** 809.580.3252

**PUERTO PLATA** 809.589.1122

**ROMANA** 809.813.7655

## **PORTALES WEB**

**CORPORATIVO** UNIVERSAL.COM.DO

**ARS UNIVERSAL** ARSUNIVERSAL.COM.DO

**AUTOS** AUTOSUNIVERSAL.COM.DO

**AFI UNIVERSAL** AFIUNIVERSAL.COM.DO

**FIDUCIARIA UNIVERSAL** FIDUCIARIAUNIVERSAL.COM.DO

**AUTONOVO** AUTONOVO.COM.DO

**UNIT** UNIT.COM.DO

## **APP UNIVERSAL** ANDROID / IOS

## **REDES SOCIALES**

 @UNIVERSALRD

 @UNIVERSAL\_RD

 GRUPO UNIVERSAL

 GRUPO UNIVERSAL

UNA,  
**REINVENCIÓN**  
PROMOVIDA POR  
**LA ALTA**  
**DIRECCIÓN**



# **LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL NO SE TRATA DE TECNOLOGÍA, AUNQUE PARTE DE ELLA.**

---

NO SE TRATA DE MARKETING, AUNQUE COMPARTE  
SU OBJETIVO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

---

## **ES UNA REINVENCIÓN EMPRESARIAL TOTAL QUE VIENE DE LO ALTO.**

---

LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL ES PROPULSADA  
POR EL TOPE DE LA DIRECCIÓN Y ABARCA Y PERMEA  
TODOS LOS ESPACIOS DE LA ORGANIZACIÓN.

---

**ES UNA TRANSFORMACIÓN TOTAL ORIENTADA AL CLIENTE,  
NO AL PRODUCTO, NO A LA TECNOLOGÍA, SINO AL CLIENTE,  
A LA EXPERIENCIA QUE VIVE DESDE QUE ENTRA  
EN CONTACTO CON LA EMPRESA.**

---

LA TECNOLOGÍA ES VITAL, PERO ES SOLO  
UNO DE LOS RECURSOS QUE NOS AYUDA  
A ENTENDER EMOCIONALMENTE AL CLIENTE,  
COMO PERSONA Y NO SOLO COMO CLIENTE.

---

**EN EL PRINCIPIO Y FINAL DE ESTA  
TRANSFORMACIÓN ESTÁ LA GENTE:  
LA NUESTRA Y EL CLIENTE.**

COORDINACIÓN GENERAL

**Dirección de Comunicación Corporativa y Sostenibilidad**

TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA,  
PRIMERA FASE DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

**Melvin Peña**

EDICIÓN

**Comunicaciones Integradas, SRL.**

DISEÑO

**Norca Amézquita**

DISEÑO DE PIEZAS 2D

**Laura García @packamistudio**

FOTOS A PIEZAS 2D

**César Sánchez**

FOTOGRAFÍAS

**Luis Nova**

**Darwin Dorrejo**

**Animatox (Horacio Díaz, Román Sepúlveda, Abiel Estévez)**

**Darwin Dorrejo**

**Virgilio Félix**

IMPRESIÓN

**Emprendimiento Sostenible**



