



LA RUTA DE LA SOSTENIBILIDAD UNIVERSAL



MEMORIA ANUAL

**2017**





## CONTENIDO

3. CARTA DEL PRESIDENTE
4. INFORME DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
11. PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS 2013-2017
12. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
16. LA RUTA DE LA SOSTENIBILIDAD UNIVERSAL
35. MOMENTOS UNIVERSAL
39. ESTADOS FINANCIEROS
40) GRUPO UNIVERSAL, S. A.
45) SEGUROS UNIVERSAL, S. A.
50) ARS UNIVERSAL, S. A.
56) ASISTENCIA UNIVERSAL, S. A.
61) SUPLIDORA PROPARTES, S. A.
66) FIDUCIARIA UNIVERSAL, S. A.
71) AFI UNIVERSAL, S. A.
75) AUTONOVO, S. R. L.
79. DIRECTORIO DE OFICINAS Y SUCURSALES UNIVERSAL

Los 700 ejemplares de la Memoria Anual de Grupo Universal del año 2017 han sido impresos en material reciclado y libre de químicos. Su papel ha sido certificado por Forest Stewardship Council (FSC) como procedente de bosques sostenibles. Green-E Energy Label asegura que el material fue procesado con energía 100% renovable.

El impacto de nuestra decisión sostenible se traduce en:

**Reducción de 785.62 kilogramos de CO<sub>2</sub>**, equivalente a un recorrido de 10,213 kilómetros en un vehículo convencional.

**Ahorro de 13,749 galones de agua.**

**65 árboles salvados.**

Fuentes de cálculos de la Environmental Protection Agency (EPA), EE.UU. avaladas por Emprendimiento Sostenible ES.



This product is completely bio-degradable and recyclable





## CARTA DEL PRESIDENTE

DISTINGUIDOS SEÑORES ACCIONISTAS:

Es una gran satisfacción presentar esta memoria anual que resume los principales hitos e iniciativas llevados a cabo a lo largo del ejercicio 2017, los cuales nos permitieron alcanzar unos resultados históricos para Grupo Universal, superando los ambiciosos objetivos que nos habíamos fijado.

Gracias a la disciplina, el rigor y la prudencia operativa y financiera, fuimos capaces de sobrellevar con éxito un complejo escenario, marcado principalmente por temas de orden regulatorio y de mercado, así como por grandes siniestros de incendios y eventos catastróficos, en los cuales, una vez más, estuvimos presentes para generarles tranquilidad y seguridad a los clientes a través de nuestro respaldo.

Estamos más que satisfechos con el desempeño que ha tenido cada una de nuestras filiales de seguros, financieras y de servicios, que nos han permitido ofrecer un completo portafolio de soluciones para acompañar a los clientes en cualquiera de sus necesidades de protección, inversión y administración de patrimonios, así como de servicios diversos.

A la consolidación de nuestro liderazgo en el mercado, contribuyó la ejecución de una serie de líneas estratégicas orientadas a la eficiencia operativa, a la creación de ventajas competitivas con un servicio rentable y a aumentar el valor del Grupo para los clientes, los colaboradores, los accionistas, los aliados y la comunidad, más allá de la rentabilidad financiera.

Como organización, estamos conscientes de la velocidad con la que el mundo avanza, con cambios cada vez mayores, en donde la automatización, el uso intensivo de la tecnología y la preocupación por progresar de forma sostenible, sin comprometer los recursos de las futuras generaciones, son realidades que impactarán a todos los sectores productivos en los próximos años.

Es por ello que procuramos llevar a cabo iniciativas contundentes, orientadas a la creación de valor; contar con un Gobierno Corporativo responsable; interactuar con respeto con el medioambiente y con las comunidades próximas a nuestras operaciones, para así continuar liderando el mercado en el largo plazo.

A ese tenor, esta memoria anual busca ir más allá de una simple enumeración de datos y acontecimientos. En la misma recogemos y mostramos las claves que han hecho posible nuestro desempeño, especialmente de la ruta hacia la sostenibilidad, tema central de este informe de gestión correspondiente a 2017.

Estos resultados son posibles gracias al gran equipo de más de 1,200 colaboradores que trabajan en Grupo Universal y de todos aquellos que lo han hecho anteriormente. Su inigualable compromiso nos ha permitido recorrer 53 años de servicio, éxito y contribución al país en múltiples maneras.

Este compromiso y los logros alcanzados en los últimos años nos permitirán afrontar el 2018 con mayor optimismo, en un mercado que sigue mostrando grandes oportunidades de crecimiento.

De igual manera, los retos objetivos que nos proponemos para el actual año 2018 solo podrán ser alcanzados con el apoyo que en cada gestión nos otorgan nuestros accionistas, clientes y relacionados, motivo por el cual, en nombre del Consejo de Administración, les agradezco, nueva vez, su reiterada confianza.

Atentamente,

**ING. ERNESTO M. IZQUIERDO**

PRESIDENTE



## INFORME DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

### DISTINGUIDOS 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 de **Grupo Universal, S. A.** y 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.** y **Autonovo, S.R.L.**, correspondiente al Ejercicio Social que se extiende desde el 1 de enero hasta el **31 de diciembre de 2017**, para así cumplir con el acápite a) del artículo 20 de nuestros Estatutos Sociales.

Nuestro proceso de transformación y la agenda estratégica avanzó lo esperado en 2017, por lo que estamos entusiasmados con lo que hemos logrado y las perspectivas son positivas. El año pasado, para apoyar la estrategia de crecimiento, expansión y desarrollo, iniciamos la renovación de nuestra estructura organizacional, al crear tres vicepresidencias ejecutivas en el Centro Corporativo. La adecuación de la estructura se realizó en un momento en que **Grupo Universal** se encontraba consolidado y en pleno crecimiento, para facilitar la ejecución de los objetivos establecidos en el corto, mediano y largo plazo, y, a la vez, apoyar el desarrollo de nuestras filiales.

En lo que respecta a los cambios internos para incrementar el nivel de satisfacción de nuestros clientes, incorporamos como filial del Grupo a la empresa **Autonovo**, a través de la cual garantizamos a los clientes la mejor calidad y tiempos de entrega en la reparación de sus vehículos, y, al mismo tiempo, maximizamos las sinergias entre las unidades de negocios.

Llevamos a cabo varias alianzas con empresas de telecomunicaciones, medios de pagos electrónicos, grupos farmacéuticos y comerciales para facilitar el acceso a la

protección y la seguridad de cualquier ciudadano y su familia, sin importar su condición socioeconómica. Estas alianzas responden a nuestro interés en lograr una oferta de seguros que sea cada vez más inclusiva, en crear valor social compartido y en mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran más expuestas a condiciones de vulnerabilidad social y económica.

De igual manera, concluimos el plan de inversión en infraestructura física para ampliar nuestra cobertura y acercarnos a los clientes en mercados locales, a través de las operaciones de las sucursales Universal en Bávaro, La Romana, Punta Cana, Higüey, Zona Oriental, Megacentro, San Pedro de Macorís, San Francisco de Macorís y Bella Vista Mall, inauguradas durante el período 2013-2017. La expansión geográfica que nuestra red de oficinas de servicios ha tenido en este último cuatrienio nos posiciona como uno de los grupos económicos con mayor presencia física en todo el territorio nacional. Cabe destacar, además, que las nuevas sucursales Zona Oriental, La Romana y Punta Cana fueron diseñadas siguiendo los estándares internacionales de Diseño para el Medio Ambiente y Diseño Universal, orientados a la sostenibilidad en las edificaciones.

En los últimos 15 años hemos buscado que todas nuestras acciones respondan a criterios de sostenibilidad, y, como una forma de continuar nuestro avance en esa dirección, en 2017 alineamos nuestra estrategia con los *Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas*, cuya agenda para 2030 contempla que el sector privado juegue un rol fundamental en sus metas de poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

También presentamos nuestro primer Informe de *Progreso al Pacto Global de las Naciones Unidas*, la mayor iniciativa de sostenibilidad empresarial que introduce un llamamiento a empresas de todo el mundo para alinear sus operaciones y estrategias con los 10 principios universalmente aceptados con el fin de promover la Responsabilidad Social. En dicho informe compartimos nuestros focos de actuación

y las actividades que hemos llevado a cabo en materia de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial.

En línea con las prácticas socialmente responsables, este año fuimos recertificados por el instituto mundial **Great Place to Work** como una de las cinco mejores empresas para trabajar en República Dominicana y el Caribe, certificación que hemos logrado mantener desde el año 2012, gracias a nuestras destacadas prácticas en materia de gestión humana.

Llegar a estas excelentes ejecutorias es el reflejo de la consolidación de nuestra Cultura Universal, que se sustenta en cuatro aspectos fundamentales: **la ética**, el norte que nos guía ante los nuevos retos de un mundo globalizado; **el éxito empresarial**, que se manifiesta en la adecuada gestión del riesgo, con prácticas de gobierno corporativo acorde a los estándares mundiales; **la mejora continua**, un objetivo integral, permanente y transversal a la organización, que incluye las capacidades de nuestros colaboradores, los procesos, la eficiencia el uso de los recursos, así como la transformación tecnológica iniciada este año, que nos permitirá ser más flexibles, competitivos y accesibles, y, finalmente, **una gestión sostenible y socialmente responsable**, pues reconocemos el papel que jugamos para el progreso y la transformación de la sociedad, a través de la generación de empleos dignos y de calidad, la oferta de productos y servicios innovadores y la protección del medio ambiente, entre otras iniciativas.

En **Grupo Universal** estamos permanentemente moviéndonos, buscando nuevas formas de generar valor, de ser más eficientes y de brindar una experiencia de servicio excepcional, un propósito en el que avanzamos cada año, como lo demuestra el nivel de satisfacción de nuestros clientes, que en 2017 alcanzó un 93%, según la medición anual independiente que realizamos. Esa dinámica nos impulsó a iniciar la redefinición del modelo de servicio, acorde con la necesidad constante de evolucionar la forma de relacionarnos con los segmentos de mercado y de generar una mejor experiencia para los clientes en cualquier punto y momento en que interactúen con nosotros.

## Entorno económico

Según las cifras preliminares publicadas por el *Banco Central de la República Dominicana*, correspondientes al comportamiento de la economía en 2017, el Producto Interno Bruto (PIB) registró un crecimiento real de 4.6%, a pesar de las pérdidas de más de RD\$49 mil millones por los efectos de los huracanes Irma y María, que azotaron el país en septiembre de 2017.

La inflación, medida por la variación anual del Índice de Precios del Consumidor (IPC), fue de 4.2%, índice que va acorde con la estabilidad de la economía y la prudente política monetaria que ha implementado el Banco Central de la República Dominicana, y que ha hecho posible mantener este indicador en el rango meta de 4%, más menos 1%, establecido en el Programa Monetario de dicha institución.

Los renglones que más contribuyeron al crecimiento de la economía del país fueron Hoteles, Bares y Restaurantes, Servicios Financieros, Agropecuario, Zonas Francas, Transporte y Almacenamiento, Construcción, Manufactura local y Comercio, entre los cuales se destaca la notable recuperación del sector Construcción, el cual incidió positivamente en la generación de riqueza y empleos.

En ese entorno las filiales de **Grupo Universal** registraron un volumen de ventas consolidadas de RD\$18,362.4 millones, para un crecimiento de 10% con respecto a 2016.

## Sector asegurador

De acuerdo con los datos suministrados por la *Cámara Dominicana de Aseguradores y Reaseguradores, Inc. (CADOAR)*, el sector asegurador registró un crecimiento de 22% en las primas netas cobradas, correspondiente a RD\$49,354 millones, cifra que demuestra la solidez del sector y sus aportes a la economía del país. Este crecimiento se explica, principalmente, por la transferencia de primas de la industria de riesgos de salud al sector asegurador.

En términos de primas netas cobradas, el Ramo de Riesgos Generales representó un 10% y el Ramo de Personas, un 46%. Al comparar el resultado del sector asegurador con la inflación de 4.2%, presentada por el *Banco Central de la República Dominicana*, la industria creció 17.4% en términos reales.

El segundo semestre del año se caracterizó por una temporada ciclónica muy activa, protagonizada por la presencia de los huracanes Irma y María en la región caribeña, los cuales causaron daños materiales de relativa importancia, especialmente en el nordeste del país, pese a que en República Dominicana solo sentimos los efectos indirectos de estos eventos climatológicos. Otros desastres naturales, como el huracán Harvey, los terremotos en México y los incendios forestales en California, impactaron de manera importante la actividad aseguradora en el continente americano, lo que ha provocado el aumento de las tasas en el ramo de Incendio, y, por supuesto, un cambio en el panorama de bajas tasas que experimentamos por varios años.

En el orden regulatorio, nos encontramos con dos importantes componentes de gran impacto para el sector: la Ley 155-17 sobre el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo y la Ley 63-17 de Movilidad, Transporte, Tránsito y Seguridad Vial. Ambas regulaciones son de vital importancia, no solo para el sector asegurador, sino también para todo el país.

Por un lado, la Ley 155-17 nos ofrece los lineamientos, las políticas y medidas para actuar a favor de las prácticas que fomentan la transparencia en las operaciones financieras y que repercutirán en el índice riesgo país y la reputación de República Dominicana en los mercados internacionales. De incumplir con dicha ley, alejaríamos la inversión



extranjera y, en el caso de nuestro sector, limitaría la participación de reaseguradores internacionales.

Mientras que la Ley 63-17 trae cambios sobre saneamiento vehicular, la obligatoriedad de asegurar todos los vehículos de motor y la exigencia de contar con una póliza de Responsabilidad Civil a los transportistas, motociclistas y aquellos centros educativos que dispongan de transporte escolar para estudiantes. Lo más importante de estos cambios es que, con la aplicación de las medidas contempladas en dicha ley, se espera una reducción de los accidentes de tránsito. De lograrlo, el país abandonarían el preponderante y lamentable puesto que ocupa, a escala mundial, por las muertes derivadas de los accidentes de tránsito.

En lo que respecta al desempeño de nuestra filial **Seguros Universal, S. A.**, la misma concluyó el año 2017 con RD\$11,068 millones en primas suscritas, para un crecimiento de 13% con relación a 2016. En consecuencia, mantiene el liderazgo del mercado nacional con una participación de 23% y ratifica su posición de liderazgo entre las cinco principales aseguradoras de Centroamérica. El índice de satisfacción de nuestros asegurados se situó en 94%, según la encuesta realizada por un tercero independiente a los clientes e intermediarios.

El Beneficio Técnico finalizó en RD\$1,613 millones, lo que representa un 15% de las primas suscritas. En comparación con el año 2016, este monto es inferior en RD\$76 millones, explicado principalmente por el aumento de la siniestralidad, que fue inusualmente alta, debido a los eventos mencionados.

En lo concerniente a la Tesorería, los ingresos financieros netos sumaron RD\$714 millones, superior a los ingresos de 2016 en RD\$111 millones. La razón del margen de liquidez fue de 1.37, presentando un excedente de RD\$1,476 millones sobre lo requerido por ley. La razón del margen de solvencia fue de 1.93, con un excedente de RD\$1,357 millones sobre lo requerido.

Los Gastos Generales y Administrativos sumaron RD\$1,793 millones, un 16% de las primas suscritas y superior en 5% con relación a 2016. El Beneficio Neto después de impuesto totalizó RD\$462.4 millones, cantidad que, en

comparación con los RD\$541.9 millones obtenidos en 2016, representa un decrecimiento de 15%, para un total de RD\$79.5 millones.

## Sector salud y Seguro Familiar de Salud

No obstante, a los constantes cuestionamientos que surgen en la opinión pública sobre el Sistema y el Seguro Familiar de Salud, lo cual es entendible por ser un tema de alto interés social en el que muchos sectores participan, es importante reconocer que hemos avanzando.

Un paso significativo y que impacta de manera positiva a los afiliados en el Plan Básico de Salud fue la aprobación de la Resolución No. 431-02, del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), mediante la cual se amplió el Catálogo de Prestaciones del Plan Básico de Salud (PBS) y Plan de Servicios de Salud (PDSS), con más de 100 servicios, muchos de los cuales están bajo la cobertura de enfermedades catastróficas.

Gracias a esta resolución, los afiliados gozan de beneficios altamente demandados, tales como el acceso a 27 medicamentos para tratamientos oncológicos y otras patologías de alto costo, de máximo nivel de complejidad y de última generación; también pueden acceder a siete medicamentos para hemodiálisis y trasplante renal, así como a 44 nuevos procedimientos. Cabe destacar que esta ampliación del catálogo se logró a partir de los estudios técnicos de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales, llevando la cápita del Régimen Contributivo de RD\$914.76 a RD\$1,013.62.

Estos importantes logros fueron el resultado de unir los esfuerzos del sector privado y de las autoridades, demostrándose, una vez más, que el trabajo en conjunto, con una visión compartida, siempre trae buenos frutos y merece el reconocimiento de todos los involucrados.

En cuanto al desempeño de la industria, merece también ser destacado que el mercado privado de las administradoras de riesgos de salud registró en 2017 un volumen de primas suscritas de RD\$54,650 millones, lo que representa un crecimiento de 1.5% respecto al año anterior.

## Filiales de servicios

Nuestra filial **ARS Universal, S. A.** obtuvo ingresos por primas suscritas ascendente a RD\$6,856 millones, para un crecimiento de 3% con relación a 2016 y una participación de mercado de 13%.

El Beneficio en Operaciones alcanzó RD\$1,116 millones que representa un 16% con relación a los ingresos y un incremento de 44% con respecto al año anterior; mientras que el Beneficio Neto después de impuesto fue de RD\$439 millones.

Estos satisfactorios resultados se deben al rigor y a la disciplina de todo el equipo que, junto a una serie de medidas de eficiencia operativa, logró superar todos los objetivos marcados, garantizando siempre la misión de ofrecer a los afiliados acceso a servicios de salud de calidad.

El índice de satisfacción de clientes, medidos a través de una encuesta aplicada a los principales grupos de interés por un tercero independiente, fue de 92%, mientras que la atención a requerimientos se situó en 90%.

**Asistencia Universal, S. A.** nuevamente tuvo un exitoso desempeño con Ingresos Operacionales de RD\$164 millones, que representa un crecimiento de un 15% con relación a 2016. El Beneficio de Operación fue de RD\$28 millones, inferior en RD\$1.6 millones con los resultados obtenidos en 2016. El Beneficio Neto fue de RD\$18.5 millones, valor inferior en RD\$1.7 millones en comparación con el año anterior.

Más de 18 mil servicios fueron prestados a nivel nacional, con una incidencia importante en emergencias en asistencia vehicular, hogar, funeral, accidentes y Movilidad Universal, para un incremento de 45% con relación al año pasado y un índice promedio de satisfacción de 97%.

**Suplidora Propartes, S. A.** registró ingresos operacionales por RD\$273 millones, para un crecimiento de 3% respecto a 2016. El Beneficio de Operación mejoró con relación al ejercicio anterior, situándose en RD\$75 millones, lo que representa un crecimiento de 3.6%.

Durante el año 2017, esta filial implementó iniciativas para mejorar sus procesos logísticos, que repercutieron en la eficiencia de sus operaciones. Asimismo, las importaciones de piezas y partes para vehículos incrementaron en un 58%, mientras que la venta a terceros creció en un 42%, comparados estos resultados con el 2016.

El índice de satisfacción de clientes fue de 97%, 7 puntos por encima del desempeño del año anterior en los servicios de reparación de cristales y Retoque Express.

**Autonovo, S.R.L.**, la joven filial que integramos el año pasado, en el poco tiempo de operaciones bajo el modelo administrativo del Grupo, muestra resultados altamente satisfactorios, los cuales se evidencian en los ingresos de RD\$41 millones, superior en 14% con relación a 2016, logrando mantener el balance, que se explica, principalmente por las inversiones realizadas para mejorar las condiciones del taller y las oficinas, así como en los nuevos equipos, procesos implementados y el fortalecimiento de la estructura organizacional. Como resultado de ello, Autonovo logró incrementos importantes en los servicios mecánicos, de autodetailing y repuestos, mientras el renglón de desabolladura y pintura el mayor con un 52% de incremento.

## Filiales financieras

Según datos disponibles en la *Dirección General de Impuestos Internos (DGII)*, el sector fiduciario concluyó el año 2017 con 400 fideicomisos aprobados y un total de 18 fiduciarias en operación, incluyendo las fiduciarias bancarias y no bancarias.

Del total de participación de fideicomisos constituidos, nuestra filial **Fiduciaria Universal, S. A.**, se ubica en el cuarto lugar, respecto al total de fiduciarias en operación, mientras que en el grupo de fiduciarias no bancarias ocupa el primer lugar, manteniendo la posición meta por tercer año consecutivo.

Los ingresos operacionales fueron de RD\$45 millones, lo que representa un crecimiento de 42% en comparación con 2016. El total de activos administrados al cierre del año ascendió a la suma de RD\$4,930 millones, de los cuales el 48% corresponden a fideicomisos de Administración, Pagos e Inversión, para un total de RD\$2,350 millones; 47% a proyectos de Desarrollo Inmobiliario (viviendas de bajo costo, residenciales, naves industriales y comerciales), para un total de RD\$2,332 millones de pesos; y el 5% restante está distribuido en fideicomisos de Planificación Sucesoral y Filantrópicos, que representan un total de más de RD\$247 millones.

Cabe destacar que este año **Fiduciaria Universal** recibió por parte del Consejo Nacional de Valores la aprobación para su primer Fideicomiso de Oferta Pública, que le permitirá colocar en el mercado dominicano una emisión de valores de fideicomisos de \$11 millones de dólares. Como resultado de su desempeño, esta empresa se posicionó como la fiduciaria más diversificada del país por tipo de negocios.

**AFI Universal, S.A.** El sector de las Sociedades Administradoras de Inversión concluyó con 10 Administradoras de Fondos de Inversión en operación, 11 fondos cerrados aprobados y 16 fondos mutuos o abiertos, para un total de 27 fondos aprobados.

Según datos publicados por la *Asociación Dominicana de Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión (ADOSAFI)*, el crecimiento de los activos administrados registró un notable crecimiento de 172% con patrimonios que superan los RD\$29,600 millones.

Nuestra filial **AFI Universal, S. A.**, a través de sus cuatro fondos abiertos, Depósito Financiero Flexible, Renta Valores, Plazo Mensual Dólar y Renta Futuro, registró un crecimiento de 192%, superando en 20 puntos porcentuales el mercado de fondos. La administración de patrimonios pasó de RD\$921 millones a RD\$2,692 millones y se registró un crecimiento de 137% en el número de cuentas activas, para un total de 2,621 cuentas. Como resultado de este desempeño, AFI Universal ocupa la segunda posición del mercado de fondos abiertos, con una cuota de participación de 20%.

Cabe destacar que nuestros fondos registran de manera sostenida la rentabilidad más alta del mercado de los fondos abiertos, superando continuamente sus respectivos benchmarks.

En el último trimestre del año, la firma clasificadora de riesgos *Feller Rate* mantuvo en **"Aaf"** la calificación de **AFI Universal**, debido, entre otras razones, a su adecuada gestión de los fondos administrados y a las políticas y procedimientos incorporados. *Feller Rate* también resaltó que **AFI Universal** posee una estructura y equipos de trabajo apropiados, con experiencia en administración de carteras de terceros y un fuerte respaldo de **Grupo Universal**.

## Grupo Universal

Los Estados Financieros Consolidados de **Grupo Universal, S. A.** presentan ingresos al término de 2017, por un total de RD\$18,362.4 millones, valor superior en RD\$1,613 millones a los ingresos totales de 2016, lo que representa un crecimiento de 10%. Los Costos Operacionales sumaron RD\$15,249 millones, un aumento de RD\$1,241 millones, para un crecimiento de 9% con relación a 2016.

El Beneficio en Operaciones en 2017 fue de RD\$3,114 millones, que comparado con el período anterior, presenta un aumento RD\$372 millones o, lo que es igual, 14% por encima del año precedente.

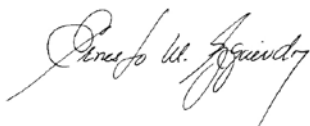
A pesar de un entorno financiero cada vez más retador, en términos de tasas de interés e instrumentos de inversión, el Ingreso Financiero Neto se mantuvo en RD\$601.5 millones. La Utilidad Neta, luego de deducir la participación no controlada, fue de RD\$628.5 millones, que representa un aumento de 22%, en comparación con los RD\$516.2 millones obtenidos en 2016. En consecuencia, el Retorno con Relación al Patrimonio creció del 16% al 18%.

Distinguidos accionistas, a pesar de haber tenido un entorno difícil, logramos las metas propuestas y en algunos casos las superamos. Esto nos mantiene entusiasmados para continuar nuestro proceso de transformación y crecimiento, sin prisa pero sin pausa, acorde con una gestión en la que se destaca la prudencia en las inversiones y los gastos.

En nombre del Consejo de Administración, les agradezco su confianza y les ratifico el compromiso, como empresa que genera valor compartido, de seguir contribuyendo al progreso de nuestros clientes y colaboradores, de las instituciones con las que interactuamos y la sociedad dominicana, tal y como hemos venido demostrando a lo largo de esta trayectoria de 53 años.

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 2017.

Atentamente



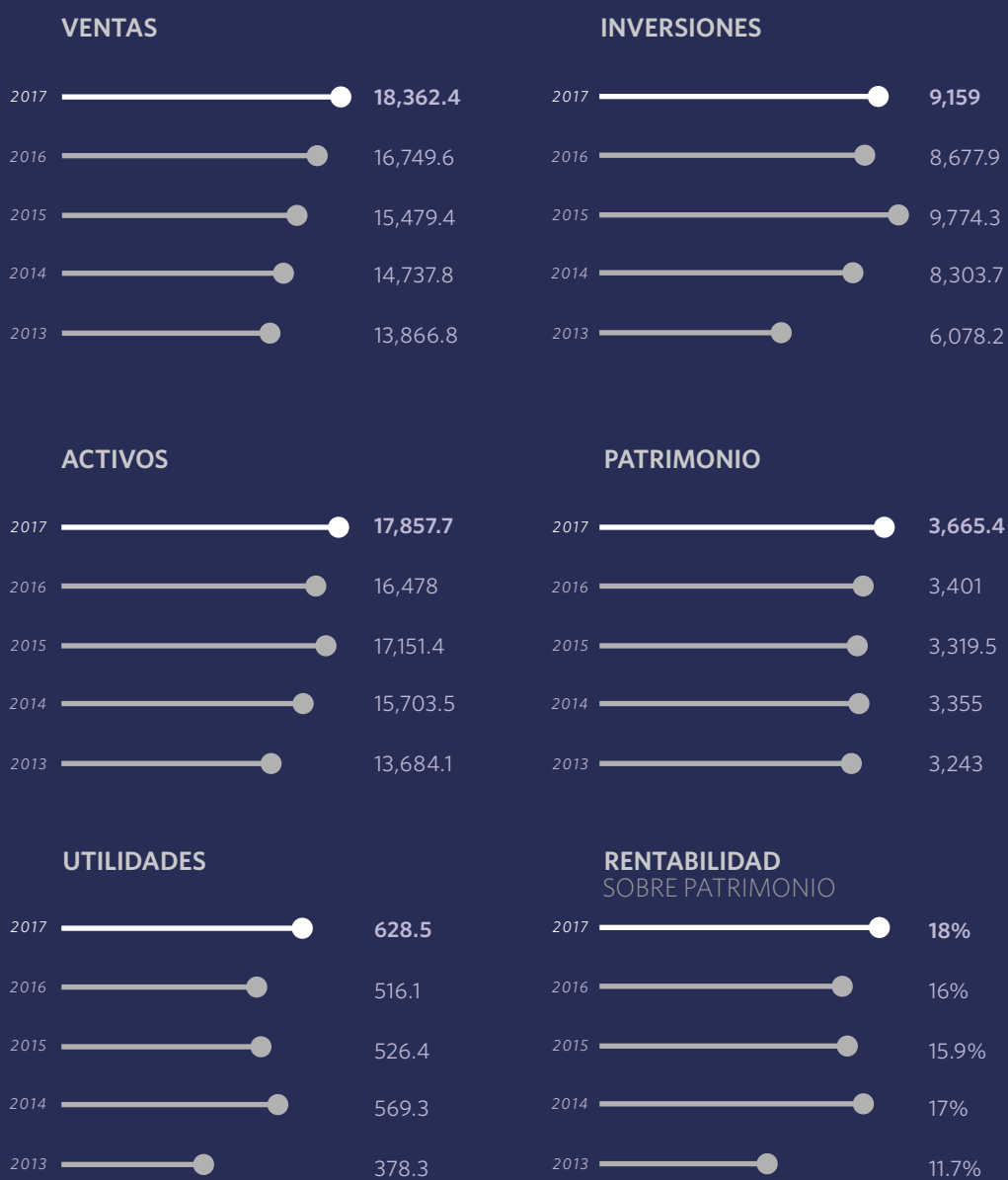
**ING. ERNESTO M. IZQUIERDO**

PRESIDENTE

## PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS DE GRUPO UNIVERSAL

2013 | 2017

*Datos en millones de pesos dominicanos*



## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

### ERNESTO M. IZQUIERDO

**PRESIDENTE**

Presidente de Grupo Universal, S. A.  
 Presidente de Seguros Universal, S. A.  
 Presidente de ARS Universal, S. A.  
 Presidente de Suplidora Propartes, S. A.  
 Presidente de Asistencia Universal, S. A.  
 Miembro del Consejo de Directores de Almacaribe, S. A.  
 Miembro 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 Directores de Grupo Popular, S. A.  
 Miembro del Consejo de Directores de Banco Popular Dominicano, S. A. - Banco Múltiple

### MARINO GINEBRA H.

**VICEPRESIDENTE**

Presidente del Consejo de Directores de Amhsa Marina Hotels & Resorts, S. A.  
 Presidente de Momentum Dominicana, 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.  
 Miembro Fundador de la Fundación Institucionalidad y Justicia, Inc. (Finjus)  
 Presidente Fundador del Centro Regional de Estrategias Económicas Sostenibles, Inc. (CREES)  
 Presidente de la Asociación Dominicana de la Orden de Malta  
 Vicepresidente de Corporación América, S. A.  
 Director de Productos Médicos Quirúrgicos (Promédica), S. A.

### ANDRÉS E. BOBADILLA

**SECRETARIO**

Secretario del Consejo de Administración de Seguros Universal, S. A.  
 Secretario 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 para Resolución Alternativa de Conflictos en la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo.  
 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 de la firma Bobadilla - Oficina de Abogados.



**NORIS  
PERELLÓ ABREU**  
**MIEMBRO**

Presidenta de Tenedora Dominicana, S. A. S.

Presidente de Rentavan, S. A.

Vicepresidenta Ejecutiva de Industrias Banilejas, S. A.

Vicepresidenta de Agrocafé del Caribe, S.A.S.

Secretaria del Consejo de Administración de Cafetalera del Sur, 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.

**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 de la Asociación de Distribuidores de Combustibles a Domicilio

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.

**FÉLIX M.  
GARCÍA C.**  
**MIEMBRO**

Presidente Ejecutivo de Grupo Linda, S. A.

Presidente Ejecutivo de Grupo Corporativo Troquedom, S. A.

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.



**LINA GARCÍA  
DE BLASCO**  
**MIEMBRO**

Presidente de la Asociación de Industriales de la Región Norte (AIREN)

Vicepresidente Ejecutivo de Envases Antillanos, S. A.

Segundo Vicepresidente 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 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 Administración de Hoteles, S. A.

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

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

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

**MARÍA ISABEL  
BELLAPART**  
**MIEMBRO**

Vicepresidente 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.





## LUIS DE JESÚS RODRÍGUEZ

### MIEMBRO

Presidente de AVIS Budget Group, S. A.

Presidente de Domino's Pizza, S. A.

Vicepresidente Ejecutivo de Thrifty Car & Van Rental, S. A.

Presidente de la Cámara Chilena de Comercio de República Dominicana, Inc.

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.

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

## JULIO BUSTAMANTE JERALDO

### MIEMBRO

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

Vicepresidente de la Cámara Chilena de Comercio de República Dominicana, Inc.

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

## JUAN MANUEL PELLERANO

### DIRECTOR EMÉRITO

Socio Fundador Pellerano y Herrera

Fundador de la Escuela Nacional de la Judicatura

Co-fundador Editorial Capel Dominicana

Pasado Presidente Fundación Pellerano & Herrera

Miembro Honorario de Colegio de Abogados de Santiago

Miembro de Asociación de Derecho Penal

Miembro del Colegio de Abogados de la República Dominicana

Miembro de Union Internationale des Advocats

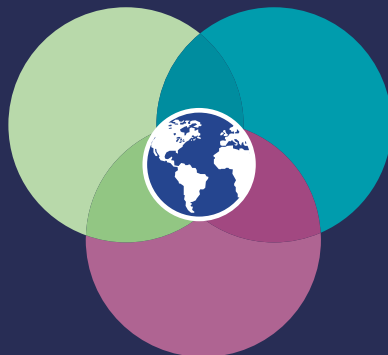
Miembro de Association Internationales de Droit Penal

Miembro de la Academia de Ciencias de la República Dominicana

Profesor Honorario de Derecho de la Universidad Nordestana



## LA RUTA DE LA SOSTENIBILIDAD UNIVERSAL



Compartimos aquí la ruta que hemos seguido para ayudar a construir un mejor país, a través de una mejor empresa.

Estos procesos no se dieron de forma lineal, sino que algunas de las acciones emprendidas se solapan y se superponen en el tiempo, por lo que hemos decidido plantearlas de acuerdo a la que consideramos la mejor forma de exposición para compartir lo que hemos aprendido en el proceso de transformación de una empresa económicamente exitosa en una empresa, además, sostenible en todas sus dimensiones.

En modo alguno nuestra ruta es una receta. Creemos que cada institución debe definir su propia ruta, de acuerdo a su cultura corporativa y otros factores, pero puede ser útil a otros saber lo que hemos aprendido en la ruta hacia la sostenibilidad, cuya meta está en construcción permanente.



## EMPEZAMOS POR CASA

EMPEZAMOS A TRANSITAR LA RUTA DE LA SOSTENIBILIDAD DE MANERA ESTRUCTURADA ALREDEDOR DEL AÑO 2010, ENTENDIÉNDOSE POR SOSTENIBILIDAD, EN TÉRMINOS GENERALES, CUANDO UNA EMPRESA LOGRA CREAR VALOR ECONÓMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL AL MISMO TIEMPO.

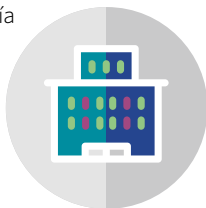
En 2010, ya teníamos casi medio siglo de trayectoria como una empresa económicamente exitosa y socialmente responsable, respaldando a nuestros clientes y al país a través del negocio del seguro y tendiendo una mano solidaria a los grupos más vulnerables de la sociedad. Fue entonces cuando quisimos llevar el compromiso a niveles aún más elevados, pasando del cumplimiento y la filantropía corporativa a la sostenibilidad.

En Grupo Universal creemos que la sostenibilidad es un camino sin retorno, que cuando las organizaciones deciden recorrerlo, siempre se trazan metas nuevas, una vez alcanzados los objetivos previos, y, en ese sentido, es también una escalera sin final, en el que cada año se agregan nuevos peldaños.

El primer peldaño que debíamos subir estaba en nuestra casa. Empezamos atendiendo a nuestro grupo primario, nuestros colaboradores, haciendo de Grupo Universal un lugar en el que todos ellos quisieran felizmente permanecer, sentirse plenos y productivos, así como trabajar con entusiasmo.

Ese siempre ha sido nuestro credo desde nuestra fundación en 1964, en el que cada día procuramos ofrecer un lugar en donde exista igualdad de oportunidades, respeto a la diversidad y el desarrollo del talento de nuestra familia de colaboradores.

La diferencia en esta década fue que sometimos nuestro trabajo a la evaluación del internacionalmente prestigioso Great Place to Work Institute, que nos certificó como una “Gran Empresa para Trabajar”, en 2012, luego de medir más de 20 indicadores, a través de rigurosos censos y auditorías internas.



Esta experiencia de evaluación y medición nos sirvió como un diagnóstico inicial, revelador de nuestras fortalezas y de las áreas que debíamos robustecer. A partir de entonces, mejoramos cada año nuestros indicadores, al punto de que cinco años después, en 2016, nuestros índices de confianza y cultura corporativa superaban el 90%.

Haber empezado por casa nos dio una gran credibilidad interna y externa para todo lo que habría de venir, y estableció los fundamentos para lograr ser una empresa sostenible en todas sus dimensiones. Asimismo, propició que nuestros colaboradores se involucrarán de forma activa, creativa y entusiasta en todas nuestras acciones en materia de sostenibilidad.

**Cuando la sostenibilidad empieza por casa, el proceso gana una gran credibilidad.**



## RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

ADEMÁS DE EMPEZAR POR CASA, TAMBIÉN INICIAMOS NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD PONIENDO EN PRÁCTICA LA “ACCOUNTABILITY”, ES DECIR, LA RENDICIÓN DE CUENTAS.

Cuando voluntariamente rendimos cuentas de nuestro desempeño a terceros moralmente autorizados, conseguimos no solo el endoso de un ente independiente, al emitir su certificación, sino que, además, establecemos objetivamente una variable de control para comparar el avance que íbamos logrando.

La rendición de cuentas y la transparencia también nos da insumos invaluablemente útiles para robustecer nuestra reputación institucional.

En nuestro caso, la certificación “Gran Empresa para Trabajar” durante seis años consecutivos, desde 2011 hasta 2017, cada vez con mejores indicadores de desempeño, nos ha dado anualmente una noticia digna de compartir orgullosamente con todos nuestros públicos de interés y nos ha situado como el primer grupo empresarial netamente dominicano en permanecer en la lista de las 10 mejores empresas Centroamérica y el Caribe.

**La rendición de cuentas inicial nos sirvió como un diagnóstico revelador de nuestras fortalezas y oportunidades de mejora.**

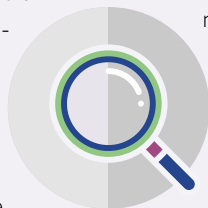
En 2012, iniciamos el proceso de certificación de Sello Verde, que nos ayudó a establecer un sistema de gestión ambiental, a partir de la medición de nuestro impacto en la contaminación del aire, en una primera etapa, que también evaluó el manejo de desechos y residuos y la gestión de recursos naturales, entre otros aspectos significativos.

Una vez que conocimos nuestro estado de situación en el tema ambiental, emprendimos acciones para el consumo responsable de energía eléctrica; la eliminación adecuada de residuos; el reciclaje de papel, cartón y plástico, así como la correcta utilización de materiales biodegradables, entre otros..

En materia ambiental, nuestras iniciativas de rendición de cuentas y transparencia subió otro peldaño cuando en 2013 sometimos nuestra candidatura como un actor social y medioambientalmente responsable ante el reputado Premio Nacional a la Producción Más Limpia que otorga el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales de República Dominicana. En esa premiación logramos tres reconocimientos por la implementación exitosa de iniciativas de eficiencia energética, consumo responsable de recursos y Cultura 3Rs. Más adelante, en el año 2014, obtuvimos de parte del Ministerio el reconocimiento como “Actor Importante en la Cadena de Reciclaje”.

El Premio Nacional a la Calidad, que entregó la Asociación Industrial de Empresas de Herrera y Provincia de Santo Domingo a nuestra filial ARS Universal, en 2012, es otro galardón que requirió presentar a esta organización una pormenorizada información de la actuación de la compañía en múltiples ámbitos de su gestión y de su impacto social. La medalla de plata que obtuvo nuestra filial en la primera versión que incluía al sector servicios es un reconocimiento a su excelente desempeño, competitividad y desarrollo sostenible comparable con la gestión de otras organizaciones en el escenario internacional.

Convencidos de las poderosas herramientas que constituyen la rendición de cuentas y la transparencia, nos sometimos a otra autoevaluación, esta vez más abarcadora, con una visión 360 de la sostenibilidad. Se trata de los parámetros y principios de sostenibilidad económica, social y medioambiental IndicaRSE, una herramienta online homologada a las expectativas de la ISO 26000: 2010, los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y las directrices de Global Reporting Initiative (GRI).



IndicaRSE permite a las empresas realizar un análisis exhaustivo de sus prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en cada una de las siguientes áreas: gobernanza, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad.

En la primera evaluación de IndicaRSE en República Dominicana, en 2015, recibimos una evaluación de 88 puntos, 37 puntos por encima del promedio regional de Centroamérica y dos puntos por encima del promedio del país.

En resumen, la rendición de cuentas y la transparencia asumidas voluntariamente nos ha llevado a medir objetivamente nuestra evolución; nos ha dado motivos para celebrar; ha evidenciado las áreas que debemos fortalecer y nos ha facilitado el involucramiento de cada vez más gente en la búsqueda permanente de la sostenibilidad.

**En la evaluación de IndicaRSE obtuvimos una calificación de 97%, la más alta del Caribe, superando en 11 puntos la puntuación más cercana.**

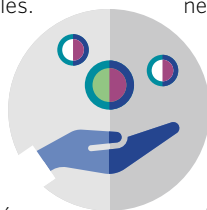
## 3

## DISEÑO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SOSTENIBLES

SEGUROS UNIVERSAL, LA PRIMERA DE NUESTRAS FILIALES, SOLÍA SER PERCIBIDA COMO UNA ASEGURADORA ENFOCADA EXCLUSIVAMENTE EN LOS SEGMENTOS CORPORATIVOS E INDIVIDUALES DE ALTOS Y MEDIANOS INGRESOS, PERO CUANDO EMPEZAMOS A ESTRUCTURAR NUESTRO PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD PENSAMOS QUE TAMBIÉN NUESTROS PRODUCTOS TENÍAN QUE SER UNA EXPRESIÓN DE ESE COMPROMISO SOCIAL ORIENTADO A HACERNOS UN MEJOR PAÍS, CON MAYORES OPORTUNIDADES PARA TODOS EN LOS DIFERENTES NIVELES DE LA PIRÁMIDE SOCIAL.

Es así como empezamos a diseñar productos de microseguros, de bajo costo, amplias facilidades de pago, accesibles especialmente para los segmentos socialmente más vulnerables, tales como empleados con sueldos mínimos o madres solteras y otros grupos sociales.

En alianza con la institución sin fines de lucro Mujeres en Desarrollo Dominicana (MUDE), lanzamos un seguro de bajo costo y un producto de microcrédito para adquirirlo. Este producto busca proteger la salud y la vida de la mujer, así como los negocios de las emprendedoras y sus familias.



Una vez que definimos e internalizamos el concepto de diseñar productos y canales de distribución con la responsabilidad social incorporada como parte inherente del diseño de productos, empezaron a surgir nuevas soluciones y ya no solamente de bajos costos, sino, además, centradas en satisfacer necesidades emocionalmente significativas para la vida de la gente.

Bajo ese enfoque, surgieron el Seguro Vida Mujer, para la protección económica a la mujer y su familia, en caso de fallecimiento o invalidez de la asegurada; Asistencia Joven, un seguro que incluye el Conductor Alternativo, para aquellas situaciones en que la prudencia aconseja que conduzca otra persona y no el cliente, y los productos Asistencia Vehicular, Asistencia Hogar y Asistencia Funeral.

Un solución pionera fue Movilidad Universal, un novedoso servicio de transporte especializado en el que garantizamos la comodidad, seguridad y satisfacciones en general a personas que padezcan alguna forma de movilidad reducida y usen silla de ruedas de forma permanente o temporal.

**Hemos irrumpido con múltiples soluciones de negocios que llevan la responsabilidad social incorporada.**



A través del microseguro y los productos masivos democratizamos el acceso al seguro, colocándolo al alcance de cualquier familia o ciudadano.

Este servicio fue diseñado para los clientes de ARS Universal y Seguros Universal. Adicionalmente, establecimos acuerdos con otras entidades, que nos han permitido ampliar los canales de distribución de los productos de microseguros mencionados, para que puedan llegar a muchas más personas. Entre esos acuerdos las alianzas con Grupo Palmares, las redes de farmacias Farmax y Farmahorro y un convenio con GCS Systems y Altice, para facilitar el acceso a microseguros y seguros masivos a través de la telefonía móvil, T-Pago, Orange m-peso y los subagentes bancarios en todo el territorio nacional.

El surgimiento del fideicomiso como figura financiera en República Dominicana nos abrió una amplia puerta de oportunidades para diseñar nuevos productos que generarán impacto social.

En ese sentido, Fiduciaria Universal diseñó el fideicomiso para rentabilizar los fondos de las fundaciones Sanar una Nación y TECHO, así como productos para administrar proyectos inmobiliarios de bajo costo, dirigidos a disminuir el déficit habitacional del país. El primero de estos fue resultado de un acuerdo entre Hoyo Claro Developing Group y Fiduciaria Universal para el desarrollo del proyecto inmobiliario de viviendas de bajo costo más grande que se ha llevado a cabo en la provincia La Altagracia.

## 4

## ALIANZAS CON ACTORES EXTERNOS

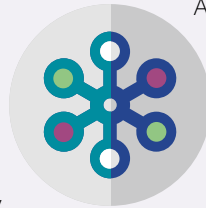
NADA GRANDE SE CONSTRUYE EN SOLITARIO, Y EN GRUPO UNIVERSAL HEMOS APRENDIDO  
A FORMAR REDES DE COLABORACIÓN QUE NOS AYUDEN A MULTIPLICAR EL IMPACTO  
SOCIAL DE NUESTRAS ACCIONES.

Empezamos creando alianzas con un espectro muy amplio de entidades y acordando intervenciones mancomunadas puntuales. Trabajamos con instituciones ambientalistas, comunitarias, filantrópicas, educativas, orientadas a la equidad de género y al microcrédito, así como con una amplia diversidad de instituciones de impacto social y medioambiental.

Inicialmente, nuestros aliados fueron instituciones privadas sin fines de lucro; luego, incorporamos negocios dedicados fundamentalmente a la distribución al detalle. Más adelante, nos aliamos a grandes empresas privadas y con los sectores privado y público, para alcanzar objetivos sociales más ambiciosos en áreas seleccionadas de acuerdo a una visión compartida.

En 2015, Grupo Universal se integró como socio colaborador en la iniciativa Sanar una Nación, con el propósito

de contribuir a mejorar la salud de grupos más vulnerables del país. Esta es la alianza de Responsabilidad Social Empresarial en materia de salud más importante de República Dominicana, en la que participan como socias algunas de las principales empresas del país.



A través de Sanar una Nación, el grupo de empresas aliadas hemos logrado impactar a más de dos millones de dominicanos, que han mejorado su salud gracias a la entrega gratuita y sin costo para ellos de medicamentos y alimentos fortificados.

Adicionalmente, Grupo Universal se asoció, junto con otras grandes empresas, a la organización sin fines de lucro Creando Sueños Olímpicos (CRESO), para invertir en el desarrollo deportivo y la formación académica de más de 80 atletas dominicanos de alto rendimiento.

Igualmente, somos miembros de ECORED, la asociación de empresas comprometida a concienciar al sector privado y al Estado sobre los temas de sostenibilidad y responsabilidad social. Esta red ofrece a sus socios servicios como herramientas de evaluación, capacitación, acceso a informes medioambientales y otros.

A través de la Asociación Dominicana de Rehabilitación, Fundación Francina Hungría y Quiéreme como Soy, nuestra filial ARS Universal trabaja continuamente en la promoción de la inclusión social y deportiva de personas con discapacidades.

**En Grupo Universal creemos que los sectores público y privado tenemos una responsabilidad social compartida.**



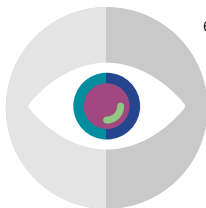
## 5

## DEFINICIÓN DE UNA VISIÓN Y SELECCIÓN DE ÁREAS DE IMPACTO

UNA DE LAS INICIATIVAS SIGNIFICATIVAS QUE EMPRENDIMOS EN LA RUTA HACIA LA CONSTRUCCIÓN DE UNA VISIÓN DE SOSTENIBILIDAD FUE CREAR LA FIGURA JURÍDICA DE GRUPO EMPRESARIAL, QUE HASTA 2013 NO EXISTÍA, AUNQUE SÍ EXISTÍAN LAS EMPRESAS QUE LUEGO SE CONSTITUYERON EN FILIALES DE GRUPO UNIVERSAL COMO CASA MATRIZ.

La formación del conglomerado nos facilitaría la generación de mayor sinergia entre nuestros negocios, y entre los negocios y la sostenibilidad, que ya empezaron a ser, de hecho, cara y cruz de una misma moneda.

Sin embargo, nuestra ruta hacia la sostenibilidad no se dio de esa manera ideal que plantean los libros de planificación estratégica, sino que primero iniciamos algunas acciones puntuales, luego segmentamos a cuáles áreas queríamos dedicar más esfuerzos y enmarcamos esas prioridades en una visión que resonara con nuestra historia, cultura corporativa y negocios principales.



En 2013, empezamos a hablar formalmente de “un modelo empresarial con visión sostenible” en nuestra comunicación institucional y seleccionamos las áreas de impacto en las que la organización trabajaría: Educación, Salud, Deporte, Microseguro y Medio Ambiente.

Y ya en 2014, Grupo Universal se autodefinió institucionalmente como “un grupo empresarial conformado por seis filiales que mantiene vigente nuestra convicción de invertir en el desarrollo integral y sostenible de la sociedad dominicana”.

Las necesidades sociales son muchas y los recursos de una organización son limitados, por lo que, para que nuestro programa de sostenibilidad tuviera un impacto significativo, debimos definir una visión y unas áreas de acción prioritarias que nos marcarán claramente el rumbo a seguir en nuestros emprendimientos de sostenibilidad.

**Nuestra visión  
se hizo más clara  
cuando empezamos  
la acción.**



## PROGRAMAS DE ACCIÓN PARA LAS ÁREAS SELECCIONADAS

EN EL MARCO DE LA EDUCACIÓN COMO UNA DE LAS CINCO ÁREAS DE ACCIÓN SELECCIONADAS, IMPULSAMOS LA PRIMERA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS, EN ALIANZA CON LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA MADRE Y MAESTRA, AVALADA POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS. INTERNAMENTE, AFIANZAMOS LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL Y TÉCNICA PARA NUESTROS COLABORADORES.

En el área de Medio Ambiente, con la certificación de Sello Verde y la implementación del programa 3Rs (Recicla, Reusa y Recicla) empezamos a estructurar y enriquecer nuestras hasta entonces acciones dispersas, a medir su impacto ambiental, los ahorros internos y los beneficios sociales de las mismas.

Hemos seguido avanzando en esta área hasta que el año pasado nos incorporamos a una de las iniciativas más trascendentes para mejorar la calidad de vida y de salud de los habitantes de Santo Domingo: se trata del Fondo de Agua de Santo Domingo, un instrumento financiero orientado a la generación de los recursos para la restauración y conservación de los ecosistemas productores de agua. Con esta participación apoyamos la recuperación de las cuencas para propiciar la disponibilidad de agua en cantidad y calidad suficientes, con miras a satisfacer las necesidades de los usuarios de Santo Domingo y zonas aledañas.

A grandes rasgos, estos son los indicadores más destacados de nuestro programa ambiental, desde 2013 hasta 2017:

- RD\$15 millones ahorrados por eficiencia energética;
- Más de 400 mil libras de papel reciclado;
- 2.3 millones de galones de agua ahorrados;
- 58 mil árboles sembrados, a través de los cuales hemos compensados más de 3 millones de kilogramos de CO<sub>2</sub>.



- A través de Sanar una Nación hemos impactado a más de 2 millones de personas con la entrega gratuita y continua de medicamentos, alimento fortificado y suministros médico por un valor de 7 mil millones de pesos;
- Inversión de más de RD\$20 millones en deporte y programas de bienestar;
- Más de 10,000 niños y adolescentes se han beneficiado de los programas en educación integral y asistencia psicopedagógicas que apoyamos a través de distintas instituciones a nivel nacional.

En las áreas de Salud y Microseguros, los datos han sido resumidos previamente, mientras que en Deportes, nuestros aportes han sido canalizados a través de la alianza CRESO, que han beneficiado a varios de los más notables atletas de alto rendimiento, cubriendo costos de entrenamiento, salud, alimentación y participación en competencias nacionales e internacionales, entre otros.

**Una empresa genuinamente sostenible es un agente de cambio.**



## MOTIVACIÓN A LOS COLABORADORES PARA SER CIUDADANOS SOCIALMENTE RESPONSABLES

SI TODO SE TRATARA DE INVERSIÓN EN DINERO, LA SOSTENIBILIDAD CARECERÍA DE SIGNIFICADO EMOCIONAL Y DE SATISFACCIÓN HUMANA. PARA GRUPO UNIVERSAL ES MUY IMPORTANTE QUE NUESTRA GENTE SE INVOLUCRE EN LA CONSTRUCCIÓN DE UN MEJOR PAÍS, QUE NUESTRAS PRÁCTICAS AMBIENTALES, DE SALUD, EDUCACIÓN Y SOLIDARIDAD SOCIAL TRASCIENDAN LOS LÍMITES DE NUESTROS ESPACIOS CORPORATIVOS Y SE CONSTITUYAN EN ESTILOS DE VIDA DE NUESTROS COLABORADORES.

En ese sentido, nuestra empresa posee uno de los cuerpos de voluntarios más activos, diversos y comprometidos del país. En 2017, por ejemplo, más de 350 colaboradores han participado en jornadas de reforestación, salud, y construcción de viviendas para personas de escasos recursos económicos, con un promedio de servicio voluntario que superan las 9 horas por persona.

Los miembros del Voluntariado Universal participan en limpieza de costas, operativos médicos, y, en sentido general, se integran a la labor social de una manera activa, forjando cada día su carácter de ciudadanos empáticos, solidarios y socialmente responsables.



El involucramiento de nuestros colaboradores en las labores ambientales, comunitarias y de responsabilidad social de la empresa ha sido tal que Great Place to Work Institute otorgó a Grupo Universal el reconocimiento especial Better for the World, por su capacidad para generar compromiso y entusiasmo en su equipo humano en torno a los temas de sostenibilidad.

Esta distinción se entregó en la ceremonia de premiación Great Place to Work 2018, celebrada en febrero de este año, a partir del desempeño de las organizaciones en 2017. En la entrega del galardón Better for the World, la institución declaró, respecto a Universal y sus colaboradores: "Al involucrarlos, crea un sentido de prosperidad compartida, cuidado y equidad en su comunidad".

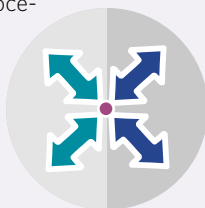
**La sostenibilidad trasciende sólo si se contagia a los colaboradores**



## SINERGIAS INTERNAS

A RAÍZ DE LA FORMACIÓN DE GRUPO UNIVERSAL, EL HOLDING CONSTITUYÓ EL CENTRO CORPORATIVO, QUE REALIZA DE FORMA CONSOLIDADA LAS LABORES DE SOPORTE QUE SON COMUNES A CADA UNA DE LAS FILIALES DEL GRUPO.

La creación de un sistema integrado de soportes y sinergias para la coordinación y estandarización de los procesos internos fue uno de los grandes pasos dados por el Grupo en 2014.



Estas sinergias, entre otras bondades, generan beneficios que resultan de la economía de escala, facilitan que más colaboradores se involucren en las acciones de sostenibilidad, y que lo hagan de una manera que redunde en un mayor impacto social, derivado de la consolidación de los esfuerzos.

A ese tenor, más adelante se crearon tres vicepresidencias ejecutivas en el Centro Corporativo y con ello se fortalecieron la gestión administrativa de las filiales y el Grupo, así como las mejores prácticas de gobernabilidad corporativa.

**La sostenibilidad ha generado un inmenso orgullo interno y un altísimo sentido de pertenencia.**





## EVENTOS EMBLEMÁTICOS

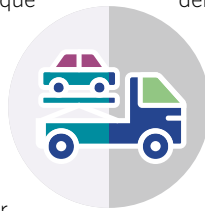
DURANTE 12 AÑOS CONSECUTIVOS, LA ORGANIZACIÓN HA DESARROLLADO EL OPERATIVO UNIVERSAL TE ASISTE EN SEMANA SANTA, QUE DESPLIEGA UNIDADES DE PREVENCIÓN Y DE SERVICIOS DE EMERGENCIA VEHICULAR EN LOS PUNTOS IDENTIFICADOS COMO CRÍTICOS CUANDO LA GRAN MASA DE CIUDADANOS SALE A VACACIONAR CON MOTIVOS DE ESOS DÍAS DE ASUETO.

Universal te asiste en Semana Santa es una acción anual emblemática y distintiva de Grupo Universal, que crea valor social vinculado al negocio principal de la organización en unos de esos momentos y circunstancias en que la gente lo aprecia de manera especial.

Desde 2004 hasta 2017, hemos recorrido más de 35 mil kilómetros y asistido a más de 1,200 personas en la geografía nacional, desplegando servicios motorizados de asistencia vehicular y más de 40 colaboradores han aportado su esfuerzo voluntario en estos operativos.

En Grupo Universal aprovechamos las efemérides que sintetizan con nuestros valores, nuestros negocios y nuestros programas de sostenibilidad para emprender acciones que involucren a decenas de personas en mejorar nuestro entorno.

**Más de 1,200 personas han sido asistidas durante nuestro operativo de Semana Santa.**



Nuestra filial ARS Universal se ha unido a la Fundación Francina Hungría para conmemorar el Día Mundial del Bastón Blanco, con el objetivo de destacar la importancia del bastón blanco como símbolo y herramienta para el desarrollo e inserción social y productiva de las personas con discapacidad visual.

Asimismo, la empresa ha sumado esfuerzos a la Asociación Dominicana de Rehabilitación para realizar el Maratón de la Solidaridad, que se celebra en marzo, el Mes de Rehabilitación. En este evento, atletas convencionales y otros con distintas discapacidades participan en un encuentro deportivo que se convierte en una verdadera fiesta de integración social.

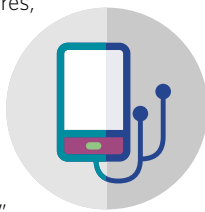
Nuestras efemérides internas, de igual manera, nos han brindado oportunidades de ejecución y expresión de nuestra responsabilidad social, como ocurrió, especialmente, en la celebración del 50 aniversario de nuestra organización, en 2014, año en que nos proyectamos pública y ampliamente como Grupo Universal, un grupo empresarial netamente dominicano comprometido con la construcción de un mejor país.

## 10

## ESTADO DE ESCUCHA PERMANENTE

GRUPO UNIVERSAL ES UNA ORGANIZACIÓN QUE PERMANECE EN UN ESTADO DE ESCUCHA CONSTANTE FRENTE SUS GRUPOS DE INTERÉS, A TRAVÉS DE MÚLTIPLES MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y MEDICIÓN DE NIVELES DE SATISFACCIÓN QUE SE COMPLEMENTAN ENTRE SÍ.

Cada vez conocemos más profundamente el nivel de satisfacción, expectativas o aspiraciones de colaboradores, clientes, intermediarios, tomadores de decisión en el mundo corporativo, prestadores de servicios de salud y otros grupos de interés.



El abanico de medios para mantener la conversación incluye la red social interna "Mi Universal", buzones físicos, encuestas, las redes sociales de Internet, encuentros corporativos, centro de llamadas, centro de servicios y otros mecanismos y canales.

El promedio de satisfacción de nuestros colaboradores, clientes y otras audiencias clave supera el 92% en promedio, de forma sostenida en las distintas mediciones periódicas que hace la organización.

**En Grupo Universal medimos todo, como una herramienta para impulsar el avance de la sostenibilidad.**



## POLÍTICAS ALINEADAS A PRÁCTICAS GLOBALES

LA CULTURA CORPORATIVA Y DE SOSTENIBILIDAD DE GRUPO UNIVERSAL SE HA IDO FRAGUANDO POR USO Y COSTUMBRE DURANTE MÁS DE MEDIO SIGLO, NO CONFORME CON ELLO, HEMOS DOCUMENTADO CUANTAS POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS, PROTOCOLOS Y CÓDIGOS DE COMPORTAMIENTO Y DE RELACIONES HA SIDO POSIBLE DOCUMENTAR POR ESCRITO, COMO UNA FORMA DE CIMENTAR SU RIGOR, CARÁCTER E IMPORTANCIA, ADEMÁS DE TENER REFERENCIAS, GUÍAS Y MODELOS DE GESTIÓN, DE CONDUCTA Y DE RELACIONES ENTRE LOS SERES HUMANOS, CON LAS COMUNIDADES Y CON NUESTRO ENTORNO EN GENERAL.

Esa práctica nos ha facilitado enormemente alinear nuestros programas de sostenibilidad en marcos y normativas globales, como los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS), el Pacto Global de las Naciones Unidas y la autoevaluación IndicaRSE de Responsabilidad Social Corporativa.

Tanto nuestra Política de Derechos Humanos, Código de Conducta y Código de Relaciones con los Proveedores, entre otras normativas éticas, están ampliamente difundidos entre nuestros colaboradores y son rigurosamente respetados por ellos y monitoreados por la institución.

Merece destacarse que el Código de Relaciones con los Proveedores va más allá del cumplimiento ético, la transparencia y tratamiento con equidad a nuestros suplidores. Además, implica una marcada intención de impulsar el desarrollo de las comunidades donde operan nuestras oficinas en los distintos puntos del país, toda vez que nuestros términos de licitación de servicios o de reclutamiento de colaboradores indican claramente que se favorecerá la selección de empresas proveedoras o a los profesionales de las localidades donde hacemos negocios.

En cuanto a la dirección de la organización, en 2014 adoptamos formalmente un sistema Gobierno Corporativo para Grupo Universal y sus empresas filiales, conforme a las mejores prácticas mundiales. A partir de ese momento, formamos comités internos para la gobernabilidad de las empresas, entre los cuales quisiéramos destacar, por su pertinencia en este informe, al Comité de Riesgo, Legal y Cumplimiento y al Comité de Sostenibilidad. Estos dos comités velan porque la organización haga, efectivamente, lo que debe hacer, y para que haga, voluntariamente, mucho más de lo que debe hacer, para responder a la creciente demanda de sostenibilidad, rendición de cuentas, transparencia y ética que caracteriza el entorno empresarial global.

En lo que atañe al cumplimiento legal y fiscal, cabe destacar que nuestras empresas no solo cumplen con todas las leyes y normativas de los sectores de negocios donde participan, sino que lideran el cumplimiento en varios de ellos. Seguros Universal, por solo poner un ejemplo demostrativo de ese liderazgo, figura en el ranking de las 10 empresas que mayor contribución hacen al fisco dominicano, a través de los impuestos al consumo, según un estudio publicado por la Dirección General de Impuestos Internos correspondiente a 2015.

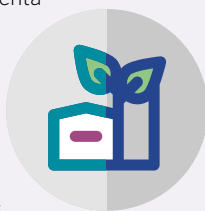
## 12

## SOSTENIBILIDAD EN NUESTRO HÁBITAT

LAS EDIFICACIONES DE GRUPO UNIVERSAL SE HAN CONSTRUIDO BAJO UN CRITERIO DE SOSTENIBILIDAD, A PARTIR DE 2014. LAS EXISTENTES ANTES DE ESTE AÑO HAN SIDO ADAPTADAS EN LA MEDIDA DE LO POSIBLE PARA HACERLAS MÁS ECOEFICIENTES.

En las edificaciones sostenibles buscamos aprovechar al máximo la iluminación y la ventilación naturales, por lo que empleamos materiales de construcción y acabados que permitan el paso de la luz del sol y del aire, al tiempo que evitan el calor y la humedad. Como resultado, el consumo de electricidad en nuestras oficinas ha descendido significativamente en los últimos años, tomando en cuenta el crecimiento de nuestras empresas.

La instalación de un sistema de recuperación de 100% de la lluvia que cae sobre los techos de las nuevas sucursales nos ha permitido suplir las necesidades de los servicios básicos de las oficinas, para garantizar el ahorro del agua, un recurso natural imprescindible para la sobrevivencia humana y, a la vez, escaso en el planeta. Adicionalmente, los sistemas implementados en las demás edificaciones nos permiten ahorrar más de mil galones de agua diariamente.



A ese tenor, las tres nuevas sucursales que entraron en operaciones entre 2016 y 2017 son modélicas, eco-amigables y sin barreras. Estas oficinas ubicadas en Santo Domingo Este, La Romana y Punta Cana fueron diseñadas y construidas bajo el estándar internacional de Diseño para el Medio Ambiente (LEED) y Diseño Universal, que contempla criterios amigables con el medio ambiente y con las personas con alguna discapacidad física.

**Nuestra casa habla de nosotros: habitamos oficinas ecoamigables y “sin barreras”.**

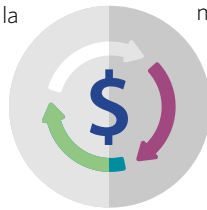


## 13

## CONEXIÓN DEMOSTRABLE DE RENTABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD

EL AÑO 2017 MARCA UN PUNTO DE INFLEXIÓN PARA GRUPO UNIVERSAL PORQUE, GRACIAS A NUESTRA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD, ELEVAMOS NUESTRA RENTABILIDAD Y NUESTRA REPUTACIÓN A UNOS NIVELES SIN PRECEDENTES EN NUESTROS 53 AÑOS DE EXISTENCIA.

Cada vez somos más rentables y apreciados por la sociedad, como resultado de nuestros esfuerzos en la aplicación de políticas y acciones de sostenibilidad. Durante el pasado año nuevamente conectamos de forma demostrable nuestras



mejoras en los niveles de rentabilidad y reputación a nuestros logros en materia de sostenibilidad y responsabilidad social.

En 2017, la rentabilidad sobre el patrimonio aumentó de 16% a 18% con respecto al año anterior.

UTILIDAD NETA  
GRUPO UNIVERSAL  
2016-2017



# 22%

Crecimiento de Utilidad Neta por RD\$116.3 millones, luego de deducir participación no controlada.

**Nuestra filial Seguros Universal es una de las 10 empresas que más aporta al fisco dominicano a través de los impuestos al consumo.**

## 14

## EQUIDAD Y DIVERSIDAD

EN GRUPO UNIVERSAL RECONOCEMOS QUE ES UN DERECHO INHERENTE A LAS PERSONAS TENER LA OPORTUNIDAD DE SER PARTE DE LA POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA. PARA CUMPLIR CON NUESTRO EJE ESTRATÉGICO DE CONTRIBUIR CON EL DESARROLLO INTEGRAL Y SOSTENIBLE DE LA SOCIEDAD DOMINICANA, ENTENDEMOS QUE ES IMPORTANTE APROVECHAR LOS RECURSOS HUMANOS DISPONIBLES, GENERÁNDOLES MEJORES Y MAYORES OPORTUNIDADES SIN IMPORTAR EL SEXO, LA EDAD, DISCAPACIDAD, RELIGIÓN, PREFERENCIAS SEXUALES O CUALQUIER OTRA CONDICIÓN QUE PUEDA SER UN OBSTÁCULO PARA LA INCLUSIÓN LABORAL.

Por tanto, gozar de una cultura organizacional incluyente lo consideramos estratégico, ya que hemos visto como la misma se ha reflejado en el enriquecimiento de los equipos de trabajo, el incremento de la productividad, una mayor innovación de productos, un ambiente laboral excelente, mejores resultados del negocio y fortalecimiento de la reputación corporativa.

Para lograr cultivar esta cultura, fue necesario incorporar un enfoque incluyente a través de políticas y procedimientos y manual de ética, que garantizan la sostenibilidad de nuestras prácticas laborales orientadas a que todas las personas tenga las mismas oportunidades laborales, de salario y prestaciones de promoción y reconocimiento, de respeto a su persona y a su vida familiar.

Algunas de las iniciativas que se emprendieron para impulsar la cultura incluyente son: el establecimiento de una política de Derechos Humanos, la adopción voluntaria y proactiva de una política de inclusión y gestión de la diversidad, la sensibilización a nuestros colaboradores en torno a estos temas, la participación e involucramiento de la organización con instituciones que trabajan con grupos vulnerables y excluidos, apoyándolos a través de patrocinios de sus actividades sociales, deportivas y culturales.

Para conseguir resultados concretos en estos propósitos de inclusión, equidad y diversidad, ha sido necesario un apoyo, compromiso e involucramiento de todos los niveles de la organización, especialmente de la cúspide de la empresa.

Como resultado de la implementación de estos criterios, la mitad de nuestros colaboradores son mujeres (49%), quienes ocupan posiciones a todos los niveles de la pirámide organizacional. De igual modo, son parte de nuestro equipo laboral personas con discapacidades físicas, para cuya comodidad y efectivo desenvolvimiento construimos nuestras instalaciones como edificaciones libres de barreras. Actualmente, figuran en nuestra nómina de colaboradores varias personas no videntes, con discapacidad motora y auditiva.

**En 2016, ingresamos en el ranking de las 20 mejores empresas para trabajar en América Latina y ocupamos el segundo lugar en el Caribe, con un puntaje de 92%.**

## 15

## ALINEACIÓN CON GRANDES ACUERDOS GLOBALES

EN 2017, ALINEAMOS NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS NACIONES UNIDAS, EN CUYA AGENDA 2030 EL SECTOR PRIVADO JUEGA UN ROL FUNDAMENTAL PARA ALCANZAR LAS METAS QUE PLANTEAN LOS 17 OBJETIVOS, ENTRE LOS CUALES FIGURAN PONER FIN A LA POBREZA, PROTEGER EL PLANETA Y GARANTIZAR QUE TODAS LAS PERSONAS GOZEN DE PAZ Y PROSPERIDAD.

En Grupo Universal, orgullosamente estamos contribuyendo con 15 de estos 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, y estamos comprometidos institucionales a continuar fortaleciéndonos en su ejecución y alcance.



Naciones Unidas, la mayor iniciativa internacional de sostenibilidad empresarial. El Pacto introduce un llamamiento a empresas de todo el mundo para alinear sus operaciones y estrategias con 10 principios universalmente aceptados para promover la responsabilidad social, los cuales incluyen

El pasado año también presentamos nuestro primer Informe de Comunicación de Progreso al Pacto Global de las

los Derechos Humanos y Empresa, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.



APOYAMOS  
EL PACTO MUNDIAL

**OBJETIVOS  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE**

**IndicaRSE**  
INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD  
Económica • Social • Ambiental

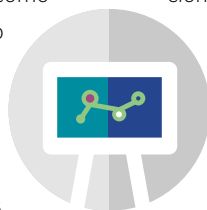
## 16

## PLANIFICACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO GRANDES FUNCIONES ALIADAS

PARA AVANZAR SIGNIFICATIVAMENTE EN LA RUTA DE LA SOSTENIBILIDAD, ES VITAL QUE TODAS LAS ÁREAS Y COLABORADORES MARCHEN JUNTOS TRAS ESE OBJETIVO. LAS FUNCIONES GERENCIALES DE PLANIFICACIÓN Y COMUNICACIÓN HAN SIDO ALIADAS CLAVE PARA IMPULSAR, ALINEAR LOS PROPÓSITOS, DIFUNDIR Y ANIMAR CONSTANTEMENTE A NUESTRA GENTA EN TORNO A LA GRAN META DE CONSTRUIR UNA SOCIEDAD MEJOR.

Ambas han sido cruciales para definir las metas y alinearlas de forma transversal con toda la organización y con grandes iniciativas globales de sostenibilidad como los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Pacto Global de las Naciones Unidas.

En marzo de 2017, por ejemplo, el Comité de Sostenibilidad llevó a cabo un taller de planificación para alinear la estrategia corporativa con las metas contenidas en los ODS. En ese taller se identificaron las acciones con las cuales Grupo Universal contribuye y se establecieron los indicadores de desempeño para medir la gestión de Grupo Universal de cara a los ODS.



La labor de comunicación ha sido clave en la documentación y presentación de información requerida para la elaboración de evaluaciones, informes de avance institucional y memorias de sostenibilidad, entre otros aportes y acciones dirigidos a los públicos externos.

En lo que atañe a los colaboradores, la comunicación interna ha sido vital para constituirnos en equipo, alinear los propósitos, entusiasmar y contagiar a los equipos y para celebrar nuestros logros de sostenibilidad.

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE





## MOMENTOS UNIVERSAL

DE FEBRERO  
A DICIEMBRE 2017



### FEBRERO

- Grupo Universal presenta la estructura de una nueva etapa organizacional con el fin de dar continuidad a la estrategia de crecimiento, expansión y desarrollo. En el marco de la nueva organización, se crearon tres vicepresidencias ejecutivas en el Centro Corporativo, que reportan directamente a la presidencia de Grupo Universal.
- Autonovo se integra como séptima filial de Grupo Universal, para ofrecer a los clientes mejor calidad y menores tiempos en los servicios de desabolladura y pintura de automóviles, mecánica en general, mantenimiento preventivo y autodetailing
- Las filiales Seguros Universal y ARS Universal realizan encuentros nacionales para reconocer el desempeño comercial de su comunidad de agentes.
- Seguros Universal ofrece un desayuno a sus intermediarios de Santiago con el objetivo de presentar las novedades de los productos en el ramo de Seguros de Personas.



### MARZO

- Grupo Universal alinea su estrategia corporativa con la agenda de sostenibilidad contenida en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, durante un taller de planificación en el cual se identifican las acciones con las cuales la organización contribuye al logro de dichos objetivos y se establecen los indicadores de desempeño para medir la gestión de Grupo en el marco de los ODS.
- Grupo Universal recibe por sexto año consecutivo, la certificación como uno de los Mejores Lugares para Trabajar, por sus destacadas prácticas en materia de gestión humana, de acuerdo a la lista anual que elabora Great Place to Work® Institute Centroamérica y Caribe. Nuestra organización se posiciona entre los cinco primeros puestos de la lista.
- ARS Universal participa como patrocinador oficial del Maratón de la Solidaridad, realizado por la Asociación Dominicana de Rehabilitación, para promover la inclusión social y deportiva de personas con discapacidad.



■ Grupo Universal celebra su Asamblea General Ordinaria Anual en la cual el Ing. Ernesto M. Izquierdo, presidente del Consejo de Administración, destaca el desempeño organizacional y financiero, así como las principales líneas de trabajo del período.

## ABRIL

■ Grupo Universal resulta finalista en los premios en la categoría Campaña Interna Ámbito Nacional por el plan de comunicación Great Place to Work. El reconocimiento se entrega en el marco de la primera edición de los Premios Fundacom, entidad que impulsa la comunicación en español y portugués en el mundo y distinguen la excelencia y las buenas prácticas en relaciones públicas y comunicación en las organizaciones, a través del reconocimiento de los mejores proyectos realizados en español y portugués en el mundo.



■ El operativo anual "Universal te asiste en Semana Santa" ofrece a toda la población asistencia vial gratis en diferentes puntos del país y el innovador servicio de Movilidad Universal para aquellas personas con discapacidad o limitaciones, que usan silla de ruedas, que precisen traslado en el área de Santo Domingo.

## MAYO

■ Grupo Universal participa como representante del sector privado en las mesas consultivas para definir la hoja de ruta del ODS 2: Hambre Cero. Estos encuentros son coordinados por la Vicepresidencia de la República Dominicana y el Programa Mundial de Alimentos. Participan varios representantes de la sociedad civil con el propósito de trazar la ruta para el logro del Objetivo 2, Hambre Cero, de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

■ Seguros Universal recibe un reconocimiento de parte de la Fundación Fe y Alegría, por sus aportes a favor de la educación integral. El reconocimiento fue entregado en el marco de celebración del 25 aniversario de la Fundación.

## JUNIO

■ Grupo Universal recibe el reconocimiento "Galardón Amigo Solidario", de parte del Patronato Cibao Rehabilitación. La empresa fue reconocida como una institución ejemplar, comprometida y solidaria que trabaja a favor de una sociedad sin barreras y solidaria.

## JULIO

■ En el marco de la celebración del Día del Padre, nuestra organización firma un acuerdo de colaboración con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) para promover la importancia del rol del padre en los primeros mil días de un bebé, a través de la iniciativa "Súper papás" en la primera infancia.

■ Grupo Universal presenta su primer Informe de Progreso del Pacto Global de las Naciones Unidas.

■ Iniciamos las operaciones de nuestra nueva Sucursal Universal en Downtown Mall, en Bávaro.

## AGOSTO

Seguros Universal, filial de Grupo Universal, presenta los nuevos canales de venta para facilitar el acceso a microseguros y favorecer la inclusión financiera y social de las personas que se encuentran en la llamada “base de la pirámide”. Gracias a la alianza de la aseguradora líder del mercado con GCS Systems y Altice, esas personas pueden adquirir productos de microseguros para cubrir sus necesidades de previsión a través de la telefonía móvil, usando tPago y Orange M-peso, y a través de los subagentes bancarios en todo el territorio nacional.

Galardonados a través del proveedor INVID, con el premio de Microsoft “Country Partner of the Year 2017” con la solución Mi Universal Plus de Grupo Universal. Los



Premios “Microsoft Partner of the Year” reconocen a los socios de Microsoft que han desarrollado y entregado soluciones excepcionales basadas en la tecnología de Microsoft. Los ganadores fueron seleccionados de un grupo de más de 2,800 participantes de 115 países de todo el mundo.



## SEPTIEMBRE

Nuestro equipo de softbol juega un partido de la integración con la participación del primer equipo de Beep Béisbol del Caribe, formado por jugadores con discapacidad visual.

Grupo Universal se une al Fondo de Agua de Santo Domingo, un instrumento financiero orientado a la generación de los recursos para la restauración y conservación de los ecosistemas productores de agua. Con esta participación apoyamos la recuperación de las cuencas para propiciar la disponibilidad de agua en cantidad y calidad suficientes, con miras a satisfacer las necesidades de los usuarios de Santo Domingo y zonas aledañas.



## OCTUBRE

Seguros Universal, filial de Grupo Universal, presenta su nuevo canal de ventas para facilitar el acceso a seguros y favorecer a la inclusión financiera y social de las personas. Producto de la alianza entre la empresa aseguradora y Farmahorro, las personas pueden adquirir seguros para cubrir sus necesidades de previsión a través de la red de farmacias ubicadas en Santiago de los Caballeros.



Grupo Universal realiza un encuentro con el superintendente de Valores, el licenciado Gabriel Castro, para dar a conocer entre sus clientes y relacionados el desarrollo y las perspectivas del mercado de valores en el país.

Por la conmemoración del mes de la sensibilización sobre el cáncer de mama, ARS Universal ofrece gratuitamente el servicio de sonomamografías en las instalaciones de Centro de Servicios Universal, Sucursal Universal Zona Oriental, Centro de Servicios Universal Santiago.

## NOVIEMBRE

Grupo Universal inaugura una sucursal en La Romana, como parte de los planes de fortalecimiento y ampliación de la red de oficinas a nivel nacional, especialmente en la Zona Este.



Seguros Universal, filial de Grupo Universal, y Grupo Gran Porvenir firman una alianza para aumentar la oferta inclusiva de seguro y colocarla al alcance de las personas que residen en la ciudad de San Francisco de Macorís, a través de los supermercados Gran Porvenir y Palmares Mall. Los productos están destinados a cubrir y dar respaldo ante situaciones apremiantes en salud, gastos funerales y asistencia en el hogar.

Grupo Universal participa en el Primer Diálogo Intersectorial sobre Desarrollo Sostenible, cuyo eje central fue el ODS Educación de Calidad. Esta actividad se realizó en el marco del CILA 2017.

Rafael Izquierdo, nuestro vicepresidente Ejecutivo de Administración, Riesgo y Legal ingresa al ranking de los 30 Líderes en RSE de Centroamérica y República Dominicana, de acuerdo a publicación realizada por la Revista Mercados y Tendencias.

Grupo Universal ingresa al ranking de las 10 empresas más destacadas en Responsabilidad Social Empresarial de República Dominicana, de acuerdo a la Revista Mercados y Tendencias.

Asistencia Universal amplía su servicio de Movilidad Universal a la ciudad de Santiago de los Caballeros.



## DICIEMBRE

Grupo Universal celebra con sus clientes y relacionados su tradicional cóctel de Navidad, en el marco del cual su presidente, el ingeniero Ernesto M. Izquierdo, enfatiza el aporte al desarrollo socioeconómico del país que ha realizado este grupo empresarial a lo largo de sus 53 años de servicio.

EON Construction & Development, líder del mercado residencial de Punta Cana, firma un acuerdo con Fiduciaria Universal, filial de Grupo Universal, para que ésta lleve a cabo la administración de los recursos del proyecto de desarrollo inmobiliario en Punta Cana Village.





# ESTADOS FINANCIEROS

2017



## ESTADOS FINANCIEROS

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

**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*

Juan Manuel Pellerano, *Director Emérito*

### DIRECCIÓN AUDITORÍA

**Ruth Guerrero, Directora**

### PRESIDENCIA GRUPO UNIVERSAL

**Ernesto M. Izquierdo, Presidente**

### CENTRO CORPORATIVO

#### ÁREA ADMINISTRATIVA, RIESGO Y LEGAL

**Rafael Izquierdo, Vicepresidente Ejecutivo Senior**

Minerva Quiñones, *Director Cobros*

Alexia Espinal, *Director Compras*

Christy Luciano, *Director Comunicación Corporativa*

Florangel Suero, *Director Gestión Humana*

Rodolfo Losada, *Director Seguridad*

José Antonio Tejeda, *Director Servicios Generales*

Yoel Domínguez, *Director Sistemas y Procesos*

Pedro Julio Contreras, *Director Riesgo*

#### ÁREA LEGAL Y CUMPLIMIENTO

**Josefa Rodríguez de Logroño, Vicepresidente**

#### ÁREA DESARROLLO COMERCIAL Y SERVICIOS

**Dolores Pozo Perelló, Vicepresidente Ejecutivo Senior**

Dilcia Azcona, *Director Servicios*

Kenji Hayashi, *Director Apoyo a Ventas*

Liliana Cristancho, *Director Desarrollo de Productos*

Astrid Romero, *Director Inteligencia Comercial*

Alexandra Tejada, *Director Publicidad, Promoción e Imagen Corporativa*

Kenji Messina, *Director Segmentación de Mercado*

#### ÁREA FINANZAS, ESTRATEGIA Y TECNOLOGÍA

**Luis Carlos López W., Vicepresidente Ejecutivo Senior**

Mauricio SanMiguel, *Director de Estrategia y Desarrollo Corporativo*

#### ÁREA CONTABILIDAD

**Gloria Luciano, Vicepresidente**

Clara Luis, *Director de Contabilidad*

Ramsay Tobal, *Director Planificación y Pagos*

#### ÁREA DE TECNOLOGÍA

**Eduardo Rojas, Vicepresidente**

Carol Quezada, *Director Gestión Financiera y Proveedores TI*

Andrés Heredia, *Director Arquitectura e Innovación*

Antonio Pineda, *Director Aseguramiento de la Calidad*

Miguel Raúl González, *Director de Operaciones*

Katherine Olivero, *Director Gestión y Atención*

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

Santo Domingo, D. N.  
República Dominicana  
2 de marzo del 2018

Asamblea General Ordinaria Anual  
**GRUPO UNIVERSAL, S. A.**  
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.

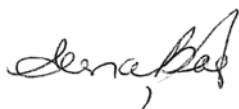
Examinamos los estados financieros presentados por los administradores, así como otros documentos relativos a la contabilidad, dirección y administración de los negocios de la sociedad durante el ejercicio social comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2017. Esos estados financieros 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. al 31 de diciembre del 2017.

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 2017.



LIC. ELENA BÁEZ  
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO  
COMISARIO DE CUENTAS

**GRUPO UNIVERSAL, S. A. y SUBSIDIARIAS**

## ESTADOS CONSOLIDADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31 de diciembre de 2017 y 2016

*Valores en pesos dominicanos (RD\$)*

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
<b><u>ACTIVOS</u></b>		
Efectivo y equivalentes de efectivo	646,469,575	276,591,797
Inversiones en valores	6,593,685,162	6,289,549,169
Documentos, primas y cuentas por cobrar	3,317,285,655	2,892,512,019
Deudores por coaseguros	826,849,910	758,593,818
Inventarios de repuestos, partes y otros	98,136,398	68,006,080
Gastos pagados por anticipado	616,414,179	752,720,759
Inversiones en asociadas	340,559,449	309,908,921
Inversiones en acciones	2,224,767,843	2,078,458,782
Propiedad, planta y equipos, neto	2,103,914,710	2,143,467,758
Activos intangibles	381,889,410	421,043,890
Impuesto diferido	56,646,870	61,299,387
Otros activos	651,045,819	425,894,379
	<b><u>17,857,664,980</u></b>	<b><u>16,478,046,759</u></b>

## GRUPO UNIVERSAL, S. A. y SUBSIDIARIAS

### ESTADOS CONSOLIDADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31 de diciembre de 2017 y 2016

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
<b><u>PASIVOS Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS</u></b>		
Documentos por pagar	571,202,749	1,443,167,617
Cuentas por pagar:		
Proveedores	126,813,167	118,328,920
Intermediarios de seguros	94,460,509	100,309,987
Promotores de salud	26,609,241	19,798,749
Otras	<u>25,093,446</u>	<u>11,288,766</u>
Total cuentas por pagar	272,976,363	249,726,422
Obligaciones por reaseguros y coaseguros	1,120,672,329	1,056,704,785
Acumulaciones por pagar	507,951,672	471,458,455
Pagos recibidos por adelantado	670,407,191	405,147,286
Reservas de contratos de seguros	6,893,016,910	6,128,485,499
Impuesto sobre la renta por pagar	19,794,263	3,539,051
Otros pasivos	3,385,519,759	3,112,894,226
Deuda a largo plazo	640,196,718	94,062,400
Impuesto diferido	<u>110,563,638</u>	<u>111,828,660</u>
Total pasivos	<u>14,192,301,592</u>	<u>13,077,014,401</u>
Patrimonio de los accionistas:		
Capital pagado	1,851,475,400	1,823,135,400
Acciones en tesorería	(10,901,500)	(7,172,001)
Prima en emisión y recompra de acciones, neto	157,080,801	103,554,234
Superávit por revaluación	371,905,314	374,687,143
Reservas	597,678,494	550,047,526
Beneficios acumulados	<u>597,219,029</u>	<u>454,822,493</u>
Total patrimonio atribuible a los accionistas de la Compañía	3,564,457,538	3,299,074,795
Participaciones no controladoras	<u>100,905,850</u>	<u>101,957,563</u>
Total patrimonio de los accionistas	<u>3,665,363,388</u>	<u>3,401,032,358</u>
	<b><u>17,857,664,980</u></b>	<b><u>16,478,046,759</u></b>

## GRUPO UNIVERSAL, S. A. y SUBSIDIARIAS

### ESTADOS CONSOLIDADOS DE RESULTADOS

Años terminados el 31 de diciembre de 2017 y 2016

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Ingresos:		
Primas suscritas, neta de cancelaciones	11,046,096,691	9,773,412,697
Aportaciones y contribuciones devengadas de seguro de salud	6,859,873,003	6,649,761,029
Ventas de repuestos	77,320,568	41,657,922
Salvamentos y recuperaciones	121,613,638	100,302,392
Otros	<u>257,471,761</u>	<u>184,525,325</u>
Total de ingresos	<u>18,362,375,661</u>	<u>16,749,659,365</u>
Costos operacionales:		
Costo de reaseguro	4,070,221,162	3,575,518,650
Siniestros y otras prestaciones incurridas	4,287,833,205	3,608,115,697
Reclamaciones pagadas por prestaciones de servicios de salud	5,433,631,141	5,594,279,899
Aumento de las reservas de contratos de seguros	168,247,326	130,835,565
Repuestos	140,843,049	26,965,694
Comisiones pagadas a intermediarios de seguros	870,478,034	802,818,562
Comisiones pagadas a promotores de salud	<u>277,559,915</u>	<u>269,198,015</u>
Total costos operacionales	<u>15,248,813,832</u>	<u>14,007,732,082</u>
Beneficio bruto en operaciones	<u>3,113,561,829</u>	<u>2,741,927,283</u>
Gastos generales y administrativos:		
Sueldos y otras compensaciones al personal	1,424,904,874	1,342,182,773
Otros gastos generales y administrativos	<u>1,388,272,767</u>	<u>1,349,695,528</u>
Total gastos generales y administrativos	<u>2,813,177,641</u>	<u>2,691,878,301</u>
Beneficios en operaciones	300,384,188	50,048,982
Ingresos (costos) financieros, neto:		
Intereses pagados	(375,876,283)	(339,918,432)
Intereses ganados	644,415,410	597,943,649
Dividendos recibidos	178,165,155	196,921,732
Ganancia en disposición de inversiones en valores	75,090,588	80,399,740
Ganancia en cambio de moneda extranjera	<u>79,664,244</u>	<u>66,325,866</u>
Ingresos financieros, neto	601,459,114	601,672,555
Participación en las ganancias de asociadas	<u>6,900,528</u>	<u>3,367,701</u>
Beneficio antes de impuesto sobre la renta	908,743,830	655,089,238
Impuesto sobre la renta	<u>265,123,715</u>	<u>120,433,572</u>
Beneficio, neto	<u><b>643,620,115</b></u>	<u><b>534,655,666</b></u>
Beneficio neto atribuible a:		
Accionistas de la Compañía	628,471,980	516,170,908
Participaciones no controladoras	<u>15,148,135</u>	<u>18,484,758</u>
Total beneficio, neto	<u><b>643,620,115</b></u>	<u><b>534,655,666</b></u>



## ESTADOS FINANCIEROS

### **PRESIDENCIA SEGUROS UNIVERSAL**

**Ernesto M. Izquierdo, Presidente**

### **VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA RIESGOS GENERALES Y VIDA**

**Wilfredo Baquero, Vicepresidente Ejecutivo**

### **VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA SALUD**

**Zhaira Guadamar, Vicepresidente Ejecutivo**

*Rosangela Stefan, Director de Negocios*

### **ÁREA NEGOCIOS RIESGOS GENERALES Y VIDA**

**Miguel A. Dargam, Vicepresidente**

*Laura Peña, Director Zona Metro-Sur*

*Pavel Then, Director Zona Este I*

*Francisco José Izquierdo, Director Zona Este II*

*Anayari Newman, Director Retail*

### **ÁREA NEGOCIOS ZONA NORTE**

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

*Francisco González, Director de Negocios*

### **ÁREA RECLAMACIONES**

**Franklin Vásquez Rijo, Vicepresidente**

*Alejandro Pimentel, Director Reclamaciones Riesgos Generales*

*Arelis Melo, Director Reclamaciones Seguros de Personas*

### **ÁREA TÉCNICA**

**Carolina Pichardo Álvarez, Vicepresidente**

*Joanne Taveras Azar, Director Técnico Riesgos Generales*

*Jorge Mena, Director Reaseguros*

*José Goris, Director Actuarial*

*Vicente Leonardo, Director Técnico Seguros de Personas*

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

Santo Domingo, D. N.  
República Dominicana  
2 de marzo del 2018

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 2017. 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 2017.

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 2017.



LIC. ELENA BÁEZ  
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO  
COMISARIO DE CUENTAS



## SEGUROS UNIVERSAL, S. A.

### ESTADOS DE SITUACIÓN

Al 31 de diciembre de 2017 y 2016

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
<u>ACTIVOS</u>		
Inversiones de las reservas:		
Valores emitidos o garantizados por el Estado	216,900,000	210,150,000
Acciones y obligaciones de empresas nacionales dedicadas al fomento de centros de salud, seguridad social, industrial y desarrollo del turismo nacional	329,885,466	311,425,084
Bienes inmuebles situados en el país	1,863,032,357	1,869,978,765
Depreciación acumulada de bienes inmuebles situados en el país	(162,363,278)	(138,796,347)
Préstamos sobre pólizas de seguros de vida individual	14,359,293	13,332,632
Depósitos a plazos en bancos radicados en el país	1,060,099,536	995,948,311
Instrumentos financieros de fácil liquidez, emitidos y garantizados por instituciones financieras autorizadas como tal dentro del sistema financiero	2,113,220,803	361,681,434
Inversión en instrumentos y títulos negociables de empresas colocadas a través de las bolsas de valores autorizadas a operar en la República Dominicana	<u>1,586,101,091</u>	<u>3,291,370,364</u>
Inversión en moneda extranjera		
Total inversiones de las reservas	7,021,235,268	6,915,090,243
Efectivo	571,348,886	207,358,588
Primas, cuentas y documentos por cobrar	2,987,320,835	2,509,273,051
Deudores por reaseguros y coaseguros	826,849,910	758,593,818
Gastos pagados por adelantado	461,133,043	393,324,559
Fondo de garantía y otras inversiones	1,806,888,354	2,299,252,885
Mobiliario, equipos y depreciación acumulada	329,192,332	333,039,274
Otros activos	<u>687,403,931</u>	<u>480,453,317</u>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b><u>14,691,372,559</u></b>	<b><u>13,896,385,735</u></b>
Cuentas de orden:		
Riesgos asegurados retenidos	<b>554,639,865,357</b>	<b>477,000,799,388</b>
Almacén de salvamento	<u>21,735,000</u>	<u>18,285,000</u>

## SEGUROS UNIVERSAL, S. A.

### ESTADOS DE SITUACIÓN

Al 31 de diciembre de 2017 y 2016

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
<u>PASIVOS Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS</u>		
Reservas:		
Reservas matemáticas y para riesgos en curso - seguros de personas	993,929,352	930,789,967
Reservas para riesgos en curso y para riesgos catastróficos - seguros generales y fianzas	1,310,119,715	1,208,558,414
Reservas específicas	<u>3,650,766,749</u>	<u>3,054,309,016</u>
TOTAL DE LAS RESERVAS	5,954,815,816	5,193,657,397
Obligaciones por reaseguros y coaseguros	737,764,553	692,153,557
Intermediarios de seguros y reaseguros - cuenta corriente	94,460,509	100,309,987
Cuentas y documentos por pagar	444,623,739	1,125,381,014
Acumulaciones por pagar	410,899,414	397,541,158
Pagos recibidos por adelantado	471,797,355	193,043,203
Otros pasivos	<u>3,496,294,307</u>	<u>3,205,208,841</u>
TOTAL PASIVOS	<u>11,610,655,693</u>	<u>10,907,295,157</u>
<u>CAPITAL, RESERVAS Y BENEFICIOS ACUMULADOS</u>		
Capital autorizado	2,000,000,000	2,000,000,000
Acciones no emitidas	(500,626,700)	(500,626,700)
Acciones en tesorería	—	(747,600)
Prima en emisión y recompra de acciones	<u>(6,614,420)</u>	<u>(8,476,317)</u>
Capital pagado	<u>1,492,758,880</u>	<u>1,490,149,383</u>
<u>RESERVAS Y BENEFICIOS ACUMULADOS</u>		
Reserva de previsión	560,605,707	514,364,888
Beneficios acumulados	642,854,667	596,658,450
Revaluación por inflación	<u>384,497,612</u>	<u>387,917,857</u>
	<u>1,587,957,986</u>	<u>1,498,941,195</u>
TOTAL CAPITAL, RESERVAS Y BENEFICIOS ACUMULADOS	<u>3,080,716,866</u>	<u>2,989,090,578</u>
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS	<u><b>14,691,372,559</b></u>	<u><b>13,896,385,735</b></u>

## SEGUROS UNIVERSAL, S. A.

### ESTADOS DE BENEFICIO Y BENEFICIOS ACUMULADOS

Al 31 de diciembre de 2017 y 2016

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
INGRESOS		
Primas suscritas	11,068,130,459	9,796,197,880
Reaseguros aceptados	—	—
Total primas suscritas y aceptadas	11,068,130,459	9,796,197,880
Intereses sobre inversiones y otros	1,042,459,180	947,572,394
TOTAL DE INGRESOS	<u>12,110,589,639</u>	<u>10,743,770,274</u>
COSTOS DE OPERACIONES		
Costos de los negocios de seguros y reaseguros		
Costos de reaseguros, netos	4,046,470,521	3,557,502,424
Comisiones y otros costos de adquisición	890,734,341	821,331,796
Siniestros y otras prestaciones incurridas, netos	4,349,493,799	3,600,363,941
Aumento de las reservas de seguros	168,195,015	128,154,483
Total costos de los negocios de seguros y reaseguros	9,454,893,676	8,107,352,644
Costo del dinero y otros gastos	328,595,254	344,869,271
Gastos generales y administrativos	1,793,310,009	1,707,298,935
Total gastos de operaciones	<u>11,576,798,939</u>	<u>10,159,520,850</u>
Beneficio del período antes de impuestos	533,790,700	584,249,424
Impuesto sobre la renta	71,382,506	42,332,056
Beneficios después de impuesto sobre la renta	462,408,194	541,917,368
Beneficios acumulados al inicio del año	596,658,450	699,423,875
Transferencia a reserva de previsión	(46,240,819)	(54,191,737)
Dividendos a accionistas	(374,656,425)	(595,176,323)
Efecto de la depreciación sobre la revaluación de disposición de bienes inmuebles	4,685,267	4,685,267
Total de beneficios acumulados	<u><b>642,854,667</b></u>	<u><b>596,658,450</b></u>



## ESTADOS FINANCIEROS

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

**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*

Juan Manuel Pellerano, *Director Emérito*

### PRESIDENCIA ARS UNIVERSAL

**Ernesto M. Izquierdo, Presidente**

### VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA

**Zhaira Guadamar, Vicepresidente Ejecutivo**

Alexander Jaramillo Restrepo, *Director Servicios Médicos*

Lenny Magdalena Abreu Piña, *Director Operaciones*

### ÁREA OPERACIONES MÉDICAS

**Juan Aybar Ovalles, Vicepresidente**

Aurea Rodríguez Mesa, *Director Relación Con Prestadores*

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

Santo Domingo, D. N.  
República Dominicana  
2 de marzo del 2018

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.

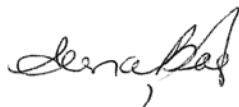
Examinamos los estados financieros presentados por los administradores, así como otros documentos relativos a la contabilidad, dirección y administración de los negocios de la sociedad durante el ejercicio social comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2017. Esos estados financieros 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 2017.

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 2017.



LIC. ELENA BÁEZ  
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO  
COMISARIO DE CUENTAS

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

### ESTADOS DE SITUACIÓN

Al 31 de diciembre de 2017 y 2016

*Valores en pesos dominicanos (RD\$)*

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
<u>ACTIVOS</u>		
INVERSIÓN DE LAS RESERVAS TÉCNICAS Y PARTICIPACIÓN DE LOS REASEGURADORES		
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	506,557,590	481,520,968
Contratos de participación en hipotecas aseguradas con cláusulas de recompra, emitidos por las instituciones del sistema de ahorros y préstamos nacional	—	—
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	695,600,000	578,000,000
Valores objeto de oferta pública autorizada por la Superintendencia de Valores de la República Dominicana	—	—
Letras, notas de rentas fijas y certificados de inversión, con o sin redención anticipada, emitidos por el Banco Central de la República Dominicana	111,200,000	111,200,000
Participación de los reaseguradores en las reservas técnicas	—	—
<b>TOTAL INVERSIÓN DE LAS RESERVAS TÉCNICAS Y PARTICIPACIÓN DE LOS RESASEGURADORES</b>	<b><u>1,313,357,590</u></b>	<b><u>1,170,720,968</u></b>
EFFECTIVO EN CAJA Y BANCOS	33,252,870	46,248,275
APORTACIONES Y CONTRIBUCIONES POR COBRAR	188,448,962	197,221,360
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR	364,368,962	155,912,471
DEUDORES POR COASEGUROS Y REASEGUROS	—	—
GASTOS PAGADOS POR ADELANTADO	65,230,884	59,340,189
OTRAS INVERSIONES	93,646,208	56,937,703
PROPIEDADES, EQUIPOS, MOBILIARIO Y DEPRECIACIÓN ACUMULADA	31,098,518	33,364,853
ACTIVOS INTANGIBLES	381,889,410	421,043,890
OTROS ACTIVOS	79,360,645	163,174,781
GASTOS DIFERIDOS	18,535,161	20,461,788
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b><u>2,569,189,210</u></b>	<b><u>2,324,426,278</u></b>
<u>CUENTAS DE ORDEN</u>		
Valores a riesgos retenidos	<b><u>863,071,686,998</u></b>	<b><u>891,625,662,000</u></b>
Cartera de afiliados	<b><u>580,687</u></b>	<b><u>599,286</u></b>
<b>ÍNDICE DE INVERSIONES PERMITIDAS SOBRE RESERVAS TÉCNICAS</b>	<b><u>1.40</u></b>	<b><u>1.25</u></b>

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

### ESTADOS DE SITUACIÓN

Al 31 de diciembre de 2017 y 2016

*Valores en pesos dominicanos (RD\$)*

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
<u>PASIVOS</u>		
<u>RESERVAS TÉCNICAS</u>		
Reservas de aportaciones y contribuciones no devengadas	50,450,394	46,903,753
Reservas de reclamaciones por prestaciones de servicios liquidadas y pendientes de pago	382,842,821	383,098,055
Reservas de reclamaciones por prestaciones de servicios pendientes de liquidación	480,482,217	483,286,028
Reservas de siniestros ocurridos pero no reportados	<u>24,425,662</u>	<u>21,540,266</u>
<b>TOTAL DE LAS RESERVAS TÉCNICAS</b>	<b><u>938,201,094</u></b>	<b><u>934,828,102</u></b>
RESERVAS PARA CONTINGENCIAS ESPECIALES	—	19,514,045
OBLIGACIONES POR REASEGUROS Y COASEGUROS	—	—
OBLIGACIONES CON LOS PROMOTORES DE SALUD	26,609,241	19,798,749
CUENTAS POR PAGAR	159,529,058	123,619,122
DOCUMENTOS POR PAGAR	187,316	150,198,017
RETENCIONES DE IMPUESTOS POR PAGAR	18,266,106	17,736,380
ACUMULACIONES POR PAGAR	24,420,887	4,740,457
PROVISIONES	24,450,398	24,589,424
CRÉDITOS DIFERIDOS	<u>198,609,836</u>	<u>206,981,845</u>
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b><u>1,390,273,936</u></b>	<b><u>1,502,006,141</u></b>
<u>CAPITAL, RESERVAS DE CAPITAL Y BENEFICIOS ACUMULADOS</u>		
<u>CAPITAL EN ACCIONES SUSCRITO Y PAGADO</u>		
Capital autorizado	600,000,000	600,000,000
Acciones no emitidas	(35,194,300)	(35,194,300)
Acciones en tesorería	<u>(7,100)</u>	<u>(2,000)</u>
<b>TOTAL SUSCRITO Y PAGADO</b>	<b><u>564,798,600</u></b>	<b><u>564,803,700</u></b>
<u>RESERVAS DE CAPITAL Y BENEFICIOS ACUMULADOS</u>		
Reserva legal según ley de sociedades	56,479,860	50,447,310
Beneficios del período actual	432,550,600	137,881,584
Beneficios acumulados	125,086,214	69,287,543
Superávit en revaluación de activos y otras partidas de capital	<u>—</u>	<u>—</u>
<b>TOTAL RESERVAS DE CAPITAL Y BENEFICIOS ACUMULADOS</b>	<b><u>614,116,674</u></b>	<b><u>257,616,437</u></b>
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b><u>1,178,915,274</u></b>	<b><u>822,420,137</u></b>
<b>TOTAL PASIVOS, CAPITAL, RESERVAS DE CAPITAL Y BENEFICIOS ACUMULADOS</b>	<b><u>2,569,189,210</u></b>	<b><u>2,324,426,278</u></b>

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

## ESTADOS DE BENEFICIOS Y BENEFICIOS ACUMULADOS

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2017 y 2016

*Valores en pesos dominicanos (RD\$)*

## 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

Iguales 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 (PÉRDIDAS) 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



PLAN BÁSICO DE SALUD CONTRIBUTIVO	2017		PLAN BÁSICO DE SALUD CONTRIBUTIVO	2016	
	OTROS PLANES DE SALUD	TOTAL		OTROS PLANES DE SALUD	TOTAL
4,421,218,204	2,435,108,158	6,856,326,362	4,471,251,940	2,176,324,960	6,647,576,900
—	—	—	—	—	—
—	1,183,158	1,183,158	—	3,856,513	3,856,513
<b>4,421,218,204</b>	<b>2,436,291,316</b>	<b>6,857,509,520</b>	<b>4,471,251,940</b>	<b>2,180,181,473</b>	<b>6,651,433,413</b>
3,811,449,736	1,548,847,277	5,360,297,013	3,959,690,952	1,548,529,324	5,508,220,276
28,934,317	248,625,595	277,559,912	41,594,075	227,603,940	269,198,015
—	73,877	73,877	—	—	—
—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—
43,754,604	60,295,006	104,049,610	43,381,014	57,244,516	100,625,530
—	—	—	—	—	—
<b>3,884,138,657</b>	<b>1,857,841,755</b>	<b>5,741,980,412</b>	<b>4,044,666,041</b>	<b>1,833,377,780</b>	<b>5,878,043,821</b>
537,079,547	578,449,561	1,115,529,108	426,585,899	346,803,693	773,389,592
436,933,552	240,645,932	677,579,484	473,522,933	230,481,260	704,004,193
<b>100,145,995</b>	<b>337,803,629</b>	<b>437,949,624</b>	<b>(46,937,034)</b>	<b>116,322,433</b>	<b>69,385,399</b>
107,600,138	38,469,263	146,069,401	99,481,147	35,682,091	135,163,238
9,194,650	5,064,054	14,258,704	9,685,894	4,714,486	14,400,380
997,532	549,401	1,546,933	862,965	420,037	1,283,002
22,320,482	12,293,248	34,613,730	32,296,730	15,720,022	48,016,752
355,316	195,695	551,011	376,845	183,425	560,270
<b>195,262,517</b>	<b>369,397,404</b>	<b>564,659,921</b>	<b>30,419,397</b>	<b>141,235,600</b>	<b>171,654,997</b>
195,262,517	369,397,404	564,659,921	30,419,397	141,235,600	171,654,997
(43,598,043)	(82,478,728)	(126,076,771)	(4,699,051)	(21,817,437)	(26,516,488)
<b>151,664,474</b>	<b>286,918,676</b>	<b>438,583,150</b>	<b>25,720,346</b>	<b>119,418,163</b>	<b>145,138,509</b>
(82,246,291)	289,415,418	207,169,127	(103,149,215)	257,571,180	154,421,965
(2,086,089)	(3,946,461)	(6,032,550)	(1,286,017)	(5,970,908)	(7,256,925)
—	(101,596,958)	(101,596,958)	—	(79,884,149)	(79,884,149)
12,583,394	6,930,651	19,514,045	(3,531,405)	(1,718,868)	(5,250,273)
<b>79,915,488</b>	<b>477,721,326</b>	<b>557,636,814</b>	<b>(82,246,291)</b>	<b>289,415,418</b>	<b>207,169,127</b>



## ESTADOS FINANCIEROS

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

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

Roberto Tineo, *Vicepresidente*

Luis de Jesús Rodríguez, *Secretario*

José Antonio Acebal, *Miembro*

Rafael Izquierdo, *Miembro*

### PRESIDENCIA ASISTENCIA UNIVERSAL

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

### VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA

**Roberto Tineo, *Vicepresidente Ejecutivo***

Huascar Ramírez, *Director Operaciones*

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

Santo Domingo, D. N.  
República Dominicana  
2 de marzo del 2018

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.

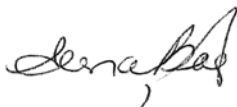
Examinamos los estados financieros presentados por los administradores, así como otros documentos relativos a la contabilidad, dirección y administración de los negocios de la sociedad durante el ejercicio social comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2017. Esos estados financieros 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 2017.

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 2017.



LIC. ELENA BÁEZ  
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO  
COMISARIO DE CUENTAS

**ASISTENCIA UNIVERSAL, S. A.**

## ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

31 de diciembre de 2017 y 2016

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
<u>Activos</u>		
Activos corrientes:		
Efectivo en caja y bancos	8,375,849	2,922,447
Cuentas por cobrar:		
Clientes	1,602,370	1,938,651
Ente relacionado	7,519,191	11,035,598
Funcionarios y empleados	2,266,825	2,334,970
Otras	<u>—</u>	<u>18,716</u>
	11,388,386	15,327,935
Provisión por deterioro del valor de las cuentas por cobrar	<u>(283,538)</u>	<u>—</u>
Total cuentas por cobrar	11,104,848	15,327,935
Avances a proveedores	5,730,858	15,000,000
Gastos pagados por adelantado	2,354,439	1,534,914
Inventario de bóvedas	<u>4,638,408</u>	<u>7,016,356</u>
Total activos corrientes	32,204,402	41,801,652
Activos no corrientes:		
Propiedades, mobiliario y equipos, neto	19,595,935	19,088,842
Impuesto sobre la renta diferido	1,976,539	787,829
Otros activos	<u>3,904,609</u>	<u>5,563,943</u>
Activos totales	<u><b>57,681,485</b></u>	<u><b>67,242,266</b></u>

**ASISTENCIA UNIVERSAL, S. A.**

## ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

31 de diciembre de 2017 y 2016

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
<u>Pasivos y patrimonio de los accionistas</u>		
Pasivos corrientes:		
Documento por pagar	2,000,000	14,000,000
Cuentas por pagar:		
Proveedores	3,125,764	4,856,057
Entes relacionados	1,867,707	1,388,965
Otras	<u>255,108</u>	<u>80,673</u>
Total cuentas por pagar	5,248,579	6,325,695
Impuesto sobre la renta por pagar	—	2,106,118
Acumulaciones por pagar y otros pasivos	<u>9,902,894</u>	<u>8,093,865</u>
Total pasivos	<u>17,151,473</u>	<u>30,525,678</u>
Patrimonio de los accionistas:		
Capital pagado	5,000,500	5,000,500
Reserva legal	500,050	500,050
Beneficios acumulados	<u>35,029,462</u>	<u>31,216,038</u>
Total patrimonio de los accionistas	<u>40,530,012</u>	<u>36,716,588</u>
Total pasivos y patrimonio de los accionistas	<u><b>57,681,485</b></u>	<u><b>67,242,266</b></u>

**ASISTENCIA UNIVERSAL, S. A.**

## ESTADOS DE RESULTADOS

Años terminados el 31 de diciembre de 2017 y 2016

*Valores en pesos dominicanos (RD\$)*

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Ingresos por servicios	163,712,932	142,329,373
Otros ingresos operacionales	<u>212,612</u>	<u>133,369</u>
	<u>163,925,544</u>	<u>142,462,742</u>
 Costos y gastos operacionales:		
Compensación al personal	40,367,200	35,240,130
Servicios contratados	65,643,180	57,407,696
Depreciación y amortización	7,136,292	4,721,791
Otros costos y gastos operacionales	<u>22,779,419</u>	<u>15,416,311</u>
 Total costos y gastos operacionales	<u>135,926,091</u>	<u>112,785,928</u>
 Beneficio en operaciones	<u>27,999,453</u>	<u>29,676,814</u>
 Ingresos (costos) financieros, neto:		
Intereses pagados	(1,599,278)	(232,472)
Intereses ganados	<u>93,348</u>	<u>234,620</u>
 Total ingresos (costos) financieros, neto	<u>(1,505,930)</u>	<u>2,148</u>
 Beneficio antes de impuesto sobre la renta	26,493,523	29,678,962
 Impuesto sobre la renta	<u>(8,016,685)</u>	<u>(9,510,915)</u>
 Beneficio neto	<u><b>18,476,838</b></u>	<u><b>20,168,047</b></u>



## ESTADOS FINANCIEROS

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

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

Rafael Izquierdo, *Vicepresidente-Tesorero*

Alexia Espinal, *Secretaria*

Franklin Vásquez Rijo, *Miembro*

### PRESIDENCIA SUPLIDORA PROPARTES

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

### VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA

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

José Joaquín Puello, *Director Operaciones*

Santo Domingo, D. N.  
República Dominicana  
2 de marzo del 2018

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

Señores Accionistas:

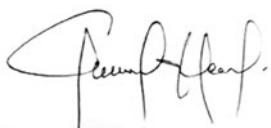
En cumplimiento al mandato que nos otorgó la Asamblea General Ordinaria Anual al designarnos Comisario de Cuentas de la Compañía para el período correspondiente al año 2017 y de conformidad con las disposiciones legales y estatutarias vigentes, hemos examinado los estados financieros de **Suplidora Propartes, 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 2017.

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 2017, 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 2017, 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. ALVAREZ P.  
COMISARIO DE CUENTAS  
SUPLIDORA PROPARTES, S. A.



**SUPLIDORA PROPARTES, S. A.**

## ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

31 de diciembre de 2017 y 2016

*Valores en pesos dominicanos (RD\$)*

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
<u>Activos</u>		
Activos circulantes:		
Efectivo	131,199	773,143
Cuentas por cobrar:		
Clientes	7,398,767	6,369,965
Entes relacionados	13,956,777	17,363,984
Otras	<u>5,861,608</u>	<u>3,108,634</u>
Cuentas por cobrar	27,217,152	26,842,583
Anticipos a proveedores	15,676,140	15,146,981
Inventarios	95,133,273	63,146,106
Gastos pagados por anticipado	<u>8,462,337</u>	<u>5,889,066</u>
Total activos circulantes	146,620,101	111,797,879
Mejoras, mobiliario y equipos, neto	6,523,072	6,760,117
Otros activos	<u>1,563,586</u>	<u>1,370,822</u>
	<b><u>154,706,759</u></b>	<b><u>119,928,818</u></b>

**SUPLIDORA PROPARTES, S. A.**

## ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

31 de diciembre de 2017 y 2016

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
<u>Pasivos y patrimonio de los accionistas</u>		
Pasivos circulantes:		
Documentos por pagar	65,718,912	39,418,912
Cuentas por pagar:		
Proveedores	21,363,584	19,224,605
Entes relacionadas	6,839,591	28,316
Otras	<u>503,995</u>	<u>4,335</u>
Total cuentas por pagar	28,707,170	19,257,256
Acumulaciones por pagar y otros pasivos	<u>9,179,229</u>	<u>10,390,106</u>
Total pasivo	<u>103,605,311</u>	<u>69,066,274</u>
Patrimonio de los accionistas:		
Capital pagado	95,000,000	95,000,000
Reserva legal	2,293,845	2,281,900
Pérdidas acumuladas	<u>(45,487,780)</u>	<u>(45,714,739)</u>
	51,806,065	51,567,161
Acciones en tesorería	<u>(704,617)</u>	<u>(704,617)</u>
Total patrimonio de los accionistas	<u>51,101,448</u>	<u>50,862,544</u>
	<b><u>154,706,759</u></b>	<b><u>119,928,818</u></b>

**SUPLIDORA PROPARTES, S. A.**

## ESTADOS DE RESULTADOS

Años terminados el 31 de diciembre de 2017 y 2016

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Ventas netas	271,843,011	263,483,659
Costo de ventas	<u>197,971,605</u>	<u>192,977,321</u>
Beneficio bruto	73,871,406	70,506,338
Otros ingresos operacionales	<u>1,087,233</u>	<u>1,831,050</u>
	<u>74,958,639</u>	<u>72,337,388</u>
Gastos de operaciones:		
De ventas	2,602,285	2,151,168
Generales y administrativos	<u>64,543,383</u>	<u>57,903,123</u>
Total gastos de operaciones	<u>67,145,668</u>	<u>60,054,291</u>
Beneficio en operaciones	<u>7,812,971</u>	<u>12,283,097</u>
Ingresos (costos) financieros, neto:		
Intereses pagados	(5,445,656)	(2,634,210)
Intereses ganados	—	1,081
Pérdida en cambio de moneda extranjera	<u>(658,658)</u>	<u>(223,027)</u>
Total costos financieros, neto	<u>(6,104,314)</u>	<u>(2,856,156)</u>
Beneficio antes de impuesto sobre la renta	1,708,657	9,426,941
Impuesto sobre la renta	<u>(1,469,753)</u>	<u>(2,491,939)</u>
Beneficio neto	<u><b>238,904</b></u>	<u><b>6,935,002</b></u>



## ESTADOS FINANCIEROS

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

**Rafael Izquierdo, Presidente**

Luis F. Vázquez, *Vicepresidente*

Persia Álvarez Mueses, *Secretaria*

José Antonio Acebal, *Miembro*

Luis E. Grullón Finet, *Miembro*

### PRESIDENCIA FIDUCIARIA UNIVERSAL

**Rafael Izquierdo, Presidente**

### VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA

**Roberto Millán, Vicepresidente Ejecutivo**

Marilyn Rodríguez, *Director Negocios Fiduciarios*

Carol Pérez, *Director Administrativo y Operaciones*

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

Santo Domingo, D. N.  
República Dominicana  
2 de marzo del 2018

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.

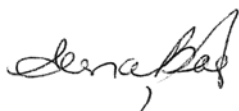
Examinamos los estados financieros presentados por los administradores, así como otros documentos relativos a la contabilidad, dirección y administración de los negocios de la sociedad durante el ejercicio social comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2017. Esos estados financieros 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 2017.

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 2017.



LIC. ELENA BÁEZ  
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO  
COMISARIO DE CUENTAS

**FIDUCIARIA UNIVERSAL, S. A.**

## ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

31 de diciembre de 2017 y 2016

*Valores en pesos dominicanos (RD\$)*

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
<u>Activos</u>		
Activos circulantes:		
Efectivo	1,316,609	70,019
Cuentas por cobrar:		
Clientes	19,604,076	3,996,224
Funcionario y empleados	<u>2,417,558</u>	<u>1,664,604</u>
Total cuentas por cobrar	22,021,634	5,660,828
Gastos pagados por anticipado	<u>686,225</u>	<u>378,153</u>
Total activos circulantes	24,024,468	6,109,000
Mobiliario y equipos, neto	4,659,243	5,361,826
Otros activos, neto	<u>10,562,860</u>	<u>14,499,237</u>
	<u><b>39,246,571</b></u>	<u><b>25,970,063</b></u>

## FIDUCIARIA UNIVERSAL, S. A.

### ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

31 de diciembre de 2017 y 2016

*Valores en pesos dominicanos (RD\$)*

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
<u>Pasivos y patrimonio de los accionistas</u>		
Pasivos circulantes:		
Cuentas por pagar:		
Proveedores	1,470,303	1,343,875
Entes relacionados	1,379,433	1,201,792
Otras	<u>8,800</u>	<u>3,369</u>
Total cuentas por pagar	2,858,536	2,549,036
Impuesto sobre la renta por pagar	—	56,034
Acumulaciones por pagar y otros pasivos	<u>7,531,430</u>	<u>6,394,601</u>
Total pasivos	<u>10,389,966</u>	<u>8,999,671</u>
Patrimonio de los accionistas:		
Capital pagado	127,900,000	106,950,000
Pérdidas acumuladas	<u>(99,043,395)</u>	<u>(89,979,608)</u>
Total patrimonio de los accionistas	<u>28,856,605</u>	<u>16,970,392</u>
	<b><u>39,246,571</u></b>	<b><u>25,970,063</u></b>

## FIDUCIARIA UNIVERSAL, S. A.

### ESTADOS DE RESULTADOS

Años terminados el 31 de diciembre de 2017 y 2016

*Valores en pesos dominicanos (RD\$)*

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Ingresos:		
Comisiones fiduciarias	44,832,625	31,674,711
Otros	<u>1,491,777</u>	<u>868,483</u>
	46,324,402	32,543,194
Gastos operacionales	<u>55,273,520</u>	<u>50,378,869</u>
Pérdida en operaciones	<u>(8,949,118)</u>	<u>(17,835,675)</u>
Ingresos (costos) financieros:		
Intereses ganados	—	708
Variación en cambio de moneda extranjera	<u>273,911</u>	<u>213,237</u>
Total costos financieros, neto	<u>273,911</u>	<u>213,945</u>
Pérdida antes de impuesto sobre la renta	(8,675,207)	(17,621,730)
Impuesto sobre la renta	<u>388,580</u>	<u>257,376</u>
Pérdida neta	<u><b>(9,063,787)</b></u>	<u><b>(17,879,106)</b></u>





## ESTADOS FINANCIEROS

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

**Dolores Pozo Perelló, *Presidente***

*Marino Ginebra H., Vicepresidente*

*María Isabel Bellapart, Secretaria*

*Julio Bustamante, Miembro*

*Félix M. García C., Miembro*

*Luis Carlos López W., Miembro*

*Luis de Jesús Rodríguez, Miembro*

### PRESIDENCIA AFI UNIVERSAL

**Dolores Pozo Perelló, *Presidente***

### VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA

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

*Andrés Arena, Director de Operaciones*

*Yan Piero Núñez del Risco, Director Comercial*

*Paola Guilliani, Director de Inversiones*

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

Santo Domingo, D. N.  
República Dominicana  
2 de marzo del 2018

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 2017. 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 2017.

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 2017.



LIC. ELENA BÁEZ  
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO  
COMISARIO DE CUENTAS

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

### ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

31 de diciembre de 2017 y 2016

*Valores en pesos dominicanos (RD\$)*

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
<u>Activos</u>		
Activos corrientes:		
Efectivo y equivalentes de efectivo	22,868,255	14,621,990
Cuentas por cobrar		
Clientes	4,404,049	717,646
Funcionarios y empleados	6,244,684	1,916,168
Otras cuentas por cobrar	117,600	62,589
	10,766,333	2,696,403
Gastos pagados por anticipado	2,076,887	456,125
Total activos corrientes	35,711,475	17,774,518
Activos no corrientes:		
Mobiliario, equipos y mejoras, neto	9,868,268	13,222,648
Otros activos, neto	9,663,021	13,479,378
	<b>55,242,764</b>	<b>44,476,544</b>
<u>Pasivos y patrimonio de los accionistas</u>		
Pasivos corrientes:		
Cuentas por pagar:		
Proveedores	874,147	1,744,514
Accionistas y entes relacionados	414,651	343,614
Total cuentas por pagar	1,288,798	2,088,128
Impuesto sobre la renta por pagar	14,114	109,088
Acumulaciones por pagar y otros pasivos	10,597,877	7,209,717
Total pasivos	11,900,789	9,406,933
Patrimonio de los accionistas		
Capital pagado	270,000,000	200,000,000
Pérdidas acumuladas	(226,658,025)	(164,930,389)
Total patrimonio de los accionistas	43,341,975	35,069,611
	<b>55,242,764</b>	<b>44,476,544</b>

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

### ESTADOS DE RESULTADOS

Años terminados el 31 de diciembre de 2017 y 2016

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Ingresos operacionales:		
Comisión por administración	11,908,193	2,974,994
Comisión por desempeño	6,742,704	808,212
Otros ingresos	<u>364,860</u>	<u>38,930</u>
	19,015,757	3,822,136
Gastos operacionales -		
Generales y administrativos	81,977,602	65,581,743
Ingresos (costos) financieros:		
Intereses ganados	1,294,397	1,463,981
Pérdida en cambio de moneda extranjera	<u>(13,833)</u>	<u>(7,377)</u>
	1,280,564	1,456,604
Pérdida antes de impuesto sobre la renta	(61,681,281)	(60,264,073)
Impuesto sobre la renta, neto	<u>46,355</u>	<u>149,011</u>
Pérdida neta	<u><b>(61,727,636)</b></u>	<u><b>(60,413,084)</b></u>



## ESTADOS FINANCIEROS

### CONSEJO DE GERENCIA

**Ernesto M. Izquierdo, Presidente**

Franklin Vásquez Rijo, *Vicepresidente-Gerente General*

Rafael Izquierdo, *Secretario*

José Antonio Fuentes Izquierdo, *Miembro*

Roberto Tineo, *Miembro*

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

## ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31 de diciembre de 2017 y 2016

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
<u>Activos</u>		
Activos corrientes:		
Efectivo en caja y bancos	1,389,477	3,180,947
Cuentas por cobrar:		
Clientes	1,019,955	2,120,277
Entes relacionados	3,472,736	954,313
Funcionarios y empleados	<u>133,520</u>	<u>348,267</u>
Total cuentas por cobrar	4,626,211	3,422,857
Gastos pagados por anticipado	691,496	1,351,813
Inventarios	<u>3,003,128</u>	<u>2,491,179</u>
Total activos corrientes	9,710,312	10,446,796
Activos no corrientes:		
Maquinarias, mobiliario y equipos, neto	2,308,263	1,964,358
Otros activos	<u>1,387,785</u>	<u>845,134</u>
Activos totales	<b><u>13,406,360</u></b>	<b><u>13,256,288</u></b>

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

## ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31 de diciembre de 2017 y 2016

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
<u>Pasivos y patrimonio de los socios</u>		
Pasivos corrientes:		
Documento por pagar	1,500,000	—
Cuentas por pagar:		
Proveedores	878,626	2,570,883
Entes relacionados	289,045	4,080
Otras	<u>198,633</u>	<u>54,350</u>
Total cuentas por pagar	1,366,304	2,629,313
Acumulaciones por pagar y otros pasivos	<u>2,271,804</u>	<u>1,195,196</u>
Total pasivos	<u>5,138,108</u>	<u>3,824,509</u>
Patrimonio de los socios:		
Capital social	17,460,000	17,460,000
Reserva legal	702,300	702,300
Pérdidas acumuladas	<u>(9,894,048)</u>	<u>(8,730,521)</u>
Total patrimonio de los socios	<u>8,268,252</u>	<u>9,431,779</u>
Total pasivos y patrimonio de los socios	<u><b>13,406,360</b></u>	<u><b>13,256,288</b></u>

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

## ESTADOS DE RESULTADOS

Años terminados el 31 de diciembre de 2017 y 2016

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Ingresos por servicios	40,482,651	35,484,467
Costo de los servicios	<u>24,573,822</u>	<u>19,543,793</u>
Beneficio bruto	15,908,829	15,940,674
Otros ingresos operacionales	<u>34,064</u>	<u>76,756</u>
	<u>15,942,893</u>	<u>16,017,430</u>
Gastos operacionales:		
Compensaciones al personal	7,640,983	6,781,220
Alquiler	2,849,333	2,760,885
Energía eléctrica	757,736	240,413
Descargo de cuentas por cobrar	196,756	891,058
Depreciación y amortización	1,108,497	594,896
Otros gastos operacionales	<u>4,423,237</u>	<u>8,623,712</u>
Total gastos operacionales	16,976,542	19,892,184
Costos financieros - intereses pagados	<u>(1,000)</u>	<u>—</u>
Pérdida antes de impuesto sobre la renta	(1,034,649)	(3,874,754)
Impuesto sobre la renta	<u>128,878</u>	<u>617,458</u>
Pérdida neta	<u><b>(1,163,527)</b></u>	<u><b>(3,257,296)</b></u>





## **DIRECTORIO DE OFICINAS Y SUCURSALES UNIVERSAL**

**FILIALES DE GRUPO UNIVERSAL 809•544•7000**

**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**

### **TORRE UNIVERSAL SANTO DOMINGO**

Av. Winston Churchill 1100, Evaristo Morales

Tel.: 809-544-7100 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



## CENTROS DE SERVICIOS UNIVERSAL

### SANTO DOMINGO

Av. Lope de Vega  
Esq. Fantino Falco, Ens. Serrallés  
Tel.: 809-544-7100 y 809-544-7200  
Fax: 809-544-7161

### SANTIAGO

Av. Juan Pablo Duarte No.195,  
Villa Olga  
Te.: 809-580-3252  
Fax: 809-580-3290

### SUCURSALES UNIVERSAL

#### ZONA METROPOLITANA DISTRITO NACIONAL

Bella Vista Mall, 1er piso, local 56ª  
Tel.: 809-738-6500

#### SANTO DOMINGO ESTE

Carretera Mella No. 112, Las Palmas  
de Alma Rosa, Santo Domingo Este  
Tel: 809-592-5844  
Fax: 809-597-3145

#### MEGACENTRO

piso 1, local 139-A  
Tel.: 809-544-7130

#### ZONA SUR BANÍ

C/ Presidente Billini 22,  
Plaza Villar, piso 2  
Tel.: 809-522-8288  
Fax: 809-597-3145

#### ZONA NORTE SAN FRANCISCO DE MACORÍS

Av. Presidente Antonio Guzmán  
Fernández 64, Urb. El Tejar  
Tel.: 809-588-3737  
Fax: 809-588-3828

#### 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.: 809-589-1111  
sin cargo: 809-589-1122  
Fax: 809-261-0023

#### ZONA ESTE

#### SAN PEDRO DE MACORÍS

Av. Luis Amiama Tío No. 91,  
Local 115, Primer Nivel,  
Centro Nacional del Este  
Tel.: 809-246-7600

#### LA ROMANA

Calle Padre Abreu esq.  
Avenida Santa Rosa #1  
Tel: 809-813-7600  
Fax: 809-556-5884

#### HIGÜEY

Calle 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  
No. 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

#### HOSPITAL GENERAL PLAZA DE LA SALUD

Av. Ortega y Gasset, Edificio  
Atención Primaria, piso 2.  
Tel.: 809-544-7111

#### 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

#### ZONA SUR SAN CRISTÓBAL

C/ General Leger No.54,  
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, SÓLO EMERGENCIAS

**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

**REDES SOCIALES**

  @UNIVERSALRD

 @UNIVERSAL\_RD

 CANALES UNIVERSAL

 GRUPO UNIVERSAL

COORDINACIÓN GENERAL  
**Dirección de Comunicaciones Corporativas**

EDICIÓN  
**Comunicaciones Integradas, SRL.**

DISEÑO  
**Elías Roedán**

FOTOGRAFÍAS  
**Luis Nova**  
**Virgilio de Jesús**  
**Fotoruido**  
**Horacio Díaz, Animatox**  
**Fuente propia**

IMPRESIÓN  
**Emprendimiento Sostenible**



