

VAMOS MÁS ALLÁ

INFORME ANUAL 2015

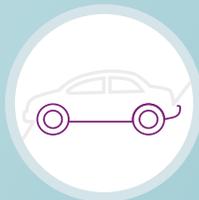


Quálitás

MÁS ALLÁ DEL
CAMINO RECORRIDO



MÁS ALLÁ DEL
RENDIMIENTO



MÁS ALLÁ DE
COLABORAR



MÁS ALLÁ DE LA
INNOVACIÓN



MÁS ALLÁ DE
COMPARTIR



QUÁLITAS EN NÚMEROS



19,856
MILLONES
PRIMA EMITIDA



17,065
MILLONES
PRIMA DEVENGADA



25.3%
PARTICIPACIÓN DE
MERCADO



564
MILLONES
UTILIDAD NETA



12.1%
ROE



95.6%
ÍNDICE
COMBINADO



2.8
MILLONES
VEHÍCULOS
ASEGURADOS



345
OFICINAS



3,905
EMPLEADOS



915
AJUSTADORES



10,253
AGENTES



1,281,004
SINIESTROS
ATENDIDOS





QUÁLITAS ES LA COMPAÑÍA CON MAYOR PARTICIPACIÓN DE MERCADO EN LA INDUSTRIA DEL SEGURO AUTOMOTRIZ EN MÉXICO CON PRESENCIA EN CENTROAMÉRICA Y ESTADOS UNIDOS.

SU MODELO DE NEGOCIOS ESPECIALIZADO EXCLUSIVAMENTE EN AUTOS, LE HA PERMITIDO OFRECER UN SERVICIO DE EXCELENCIA BAJO LA RED DE COBERTURA MÁS GRANDE DE MÉXICO.

Vamos más allá porque contamos con el mejor equipo y tecnología para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Nuestra misión es proteger el patrimonio de nuestros asegurados en todo momento y en todo lugar.



MENSAJE A LOS ACCIONISTAS

Tenemos una posición única en el mercado del seguro automotriz y estamos seguros que la especialización será la clave para continuar siendo un jugador líder en el mercado. Estamos plenamente comprometidos con incrementar la rentabilidad y el valor de nuestra empresa en el futuro.

 **344,603**
UNIDADES ASEGURADAS
DURANTE 2015

Estimados Accionistas:

2015 fue un año de importantes desafíos para todos los participantes del mercado mexicano, que al estar cada vez mejor interrelacionado con el resto del mundo, se ve afectado por las variables macroeconómicas globales. Como uno de los principales jugadores en el mercado del seguro automotriz en México, no estamos exentos de factores externos como la devaluación del tipo de cambio y los bajos niveles en las tasas de interés, sin embargo, tuvimos un año con logros muy significativos que vale la pena recalcar.

Durante 2015 abrimos siete oficinas de servicio y 35 oficinas de desarrollo consolidando nuestra red de distribución con 345 oficinas, 3,905 colaboradores y trabajando con más de 10,200 agentes. Continuamos fortaleciendo nuestra estructura corporativa con profesionales comprometidos, teniendo en cuenta la importancia del talento humano para alcanzar metas futuras.

La producción de automóviles en México tuvo un desempeño sobresaliente terminando el ejercicio con 3.4 millones de unidades, la comercialización de unidades dentro del país llegó a 1.4 millones de vehículos. El incremento de unidades nuevas aunado a un mayor financiamiento para autos, fue un importante factor de expansión, ya que durante el año aseguramos 344,603 unidades más, lo que representa cerca de 950 unidades diarias. Cerramos el año con 2.8 millones de vehículos asegurados.

 **14.5%**
PRIMAS EMITIDAS

Asimismo, el crecimiento de la economía mexicana durante 2015 fue de 2.5%, mientras que el sector asegurador automotriz creció en 10.3% en primas emitidas de manera anual. En Quálitas, alcanzamos un sólido crecimiento en primas emitidas de 14.5% y en primas devengadas del 11.1%, impulsado por el desempeño en México y en las subsidiarias en el extranjero. Cabe mencionar que seguimos enfocados en una mejora continua de nuestro servicio, para mantener y expandir nuestro portafolio de clientes.

Por otro lado, la inflación observada en el sector automotriz fue muy distinta que la registrada en la economía en su conjunto, ya que ha crecido de manera más acelerada, especialmente en el mercado de refacciones y autopartes, derivado en gran medida de la depreciación del tipo de cambio. Esto repercutió directamente en nuestros costos de siniestralidad.

Tuvimos una pérdida operativa de Ps.3 millones para el año completo. Sin embargo, en comparación con nuestros competidores en México, terminamos con un índice combinado del 96% mientras el mercado terminó con un 99%. Por otra parte, a pesar de la volatilidad en los mercados, el producto financiero durante el año alcanzó Ps.833 millones, lo que representó un rendimiento anual en nuestro portafolio de 5.5%.

Estamos muy entusiasmados con nuestra subsidiaria en Estados Unidos, en donde observamos un gran potencial de crecimiento, nos encontramos en una etapa de conocimiento de toda la regulación, desarrollando los sistemas necesarios para operar con eficiencia.

Seguimos trabajando en crecer y eficientar nuestras operaciones en El Salvador y Costa Rica, adaptándonos a las singularidades de cada mercado.

Estamos preparados para cumplir con los requerimientos de Solvencia II y confiamos en que el esfuerzo que hemos realizado se verá reflejado en una mejor situación financiera al usar modelos propios para el cálculo de las reservas.

Hemos logrado mantener e incrementar nuestra participación de mercado, cerrando el año con 25.3%, la flexibilidad y dinamismo de nuestro modelo de negocios, así como nuestros productos a la medida, continúan siendo atractivos al consumidor. Buscaremos estar cerca de nuestros asegurados, ofreciendo soluciones adecuadas, para satisfacer sus futuras necesidades.

Estamos conscientes de que nos esperan tiempos complejos con grandes desafíos, pero tenemos la capacidad de convertir los retos en oportunidades.

Tenemos una posición única en el mercado del seguro automotriz y estamos seguros que la especialización será la clave para continuar siendo un jugador líder en el mercado. Estamos plenamente comprometidos con incrementar la rentabilidad y el valor de nuestra empresa en el futuro.

Atentamente,



Joaquín Brockman L.

Presidente del Consejo de Administración

25.3%
PARTICIPACIÓN DE
MERCADO





MÁS ALLÁ DEL CAMINO RECORRIDO



3,905
EMPLEADOS



915
AJUSTADORES



10,253
AGENTES



EL CAMINO RECORRIDO

Desde que Quálitas inició operaciones en marzo de 1994, ha enfocado sus esfuerzos en desarrollar una cadena de servicio personalizado en todo lo ancho y largo del territorio mexicano.



A través de su inversión en talento y tecnología, ha logrado desplegar la infraestructura de siniestros más grande del país.

Quálitas está convencida de que la única forma de obtener la satisfacción de sus asegurados, es entendiendo sus necesidades actuales y futuras. En un mundo en constante evolución, es fundamental conservar el dinamismo y la flexibilidad para adaptarse a las condiciones cambiantes del mercado y las nuevas demandas de los consumidores.

Con esta sensibilidad, Quálitas ha mejorado continuamente su oferta de servicio, proporcionando soluciones oportunas e innovadoras, entendiendo que el trato personal continúa siendo crucial para nuestros clientes antes y después de un siniestro.



181
OFICINAS DE SERVICIO

Es por esto que en Quálitas continuamos abriendo oficinas para acercarnos a nuestros clientes, ofreciéndoles respuestas a sus necesidades de seguro, entendiendo la importancia de estar cerca de ellos en momentos de incertidumbre.



LLEGAMOS MÁS ALLÁ

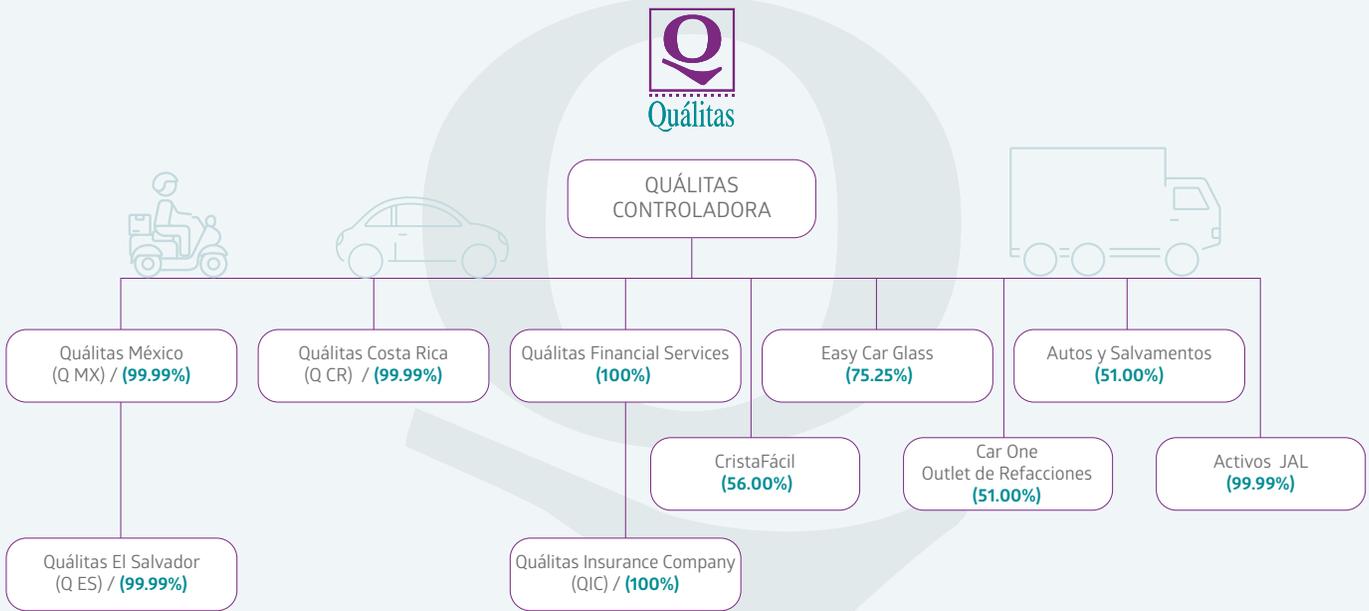
Al cierre de 2015 contamos con una red de oficinas de 171 oficinas de servicio y 163 ODQ's en todo el territorio nacional.

Con la intención de ir más allá del territorio conocido, continuamos abriendo oficinas en México y en nuestras subsidiarias en el extranjero, durante 2015 abrimos siete oficinas de servicio y 35 ODQ's, consolidando nuestra red de servicio con 345 oficinas. Estamos seguros que nuestra expansión fuera de México será clave para garantizar el crecimiento futuro de nuestra Compañía.

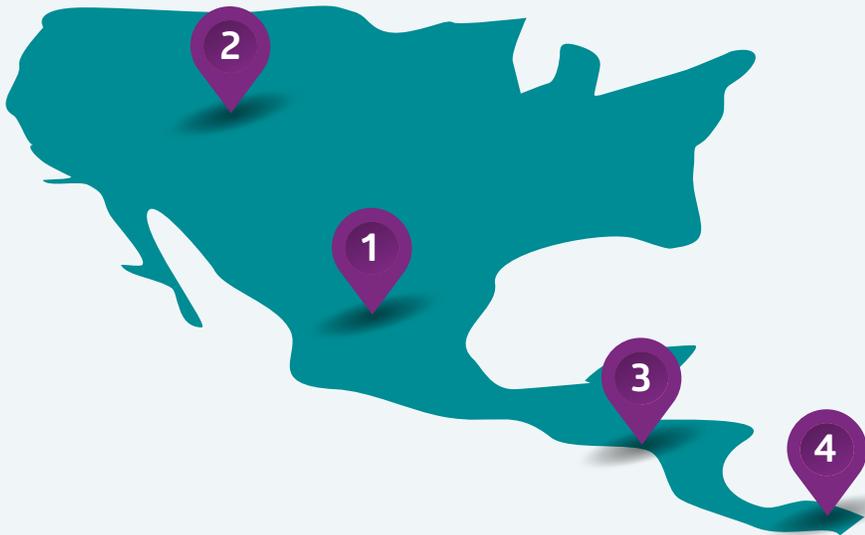
Contamos con el talento de 3,905 colaboradores, de los cuales 915 son ajustadores, trabajando de la mano de más de 10,200 agentes, buscando en todo momento una relación personalizada que nos garantice la satisfacción de nuestros clientes.



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



NUESTRA COBERTURA



Nuestra expansión fuera de México será clave para garantizar el crecimiento futuro de nuestra Compañía.

Nuestra red de cobertura:

- 1** México
- 2** Estados Unidos
- 3** El Salvador
- 4** Costa Rica



TERRITORIOS Q

La especialización de Quálitas en el seguro automotriz brinda una ventaja competitiva para continuar potencializando mercados actuales y futuros.

Quálitas Estados Unidos (QIC)

Nuestra subsidiaria en Estados Unidos inició operaciones en 2014, obteniendo el permiso para comercializar en 14 estados. Como fase inicial del proyecto, QIC comenzó enfocándose en la franja fronteriza en los estados de Arizona, California y Texas, ofreciendo el producto de cruce fronterizo para vehículos de uso comercial, domiciliados en México, cubriendo una distancia entre 15 y 1,500 millas.

Durante 2015, QIC expande su oferta, ofreciendo el producto doméstico en los estados de Arizona y California, para vehículos de uso comercial con placas americanas. Esta cobertura abarca un mercado significativamente mayor, ya que contempla los vehículos que recogen mercancía en la frontera para posteriormente entregarla en el centro de distribución. Aun cuando este producto no estuvo disponible durante el año completo, los resultados han sido muy positivos y creemos que su contribución al crecimiento de Quálitas será relevante en los próximos años.

Al cierre de 2015 se encontraban en funcionamiento dos oficinas de servicio.



3

ESTADOS CON
COBERTURA



Quálitas El Salvador (Q ES)

Q ES terminó el año con 15,718 vehículos asegurados, cuatro oficinas de servicio y una ODQ, lo que representó, al cierre de 2015, el quinto lugar en el mercado de seguro automotriz con 10.3% de participación de mercado.

Seguimos enfocándonos en ofrecer un servicio de excelencia, entendiendo las principales diferencias del mercado salvadoreño.

Quálitas Costa Rica (Q CR)

Q CR terminó el año con 27,314 vehículos asegurados, 39.3% más unidades que las aseguradas el año previo. Durante 2015 se abrió una oficina de servicio para terminar el año con cuatro oficinas en operación. Así continuamos en el segundo lugar en el mercado con un 4.7% de cuota de mercado.

Seguimos adaptando nuestros productos de acuerdo a las demandas específicas de nuestros clientes locales, seguros de que se verá reflejado en una mayor penetración de mercado.



10.3%

PARTICIPACIÓN DE
MERCADO



27,314

VEHÍCULOS
ASEGURADOS



MÁS ALLÁ DEL RENDIMIENTO



25.3%
PARTICIPACIÓN DE
MERCADO



19,856
MILLONES
PRIMA EMITIDA



17,065
MILLONES
PRIMA DEVENGADA

DATOS FINANCIEROS RELEVANTES

A lo largo de este capítulo, las cifras se encuentran expresadas en Millones de Pesos

ESTADO DE RESULTADOS	2015	2014	Δ %/pb
Prima Emitida	19,856	17,340	14.5%
Prima Devengada	17,065	15,356	11.1%
Costo de Adquisición	4,518	4,143	9.0%
Costo de Siniestralidad	11,747	10,674	10.1%
Resultado Técnico	800	538	48.6%
Gastos de Operación	803	724	10.9%
Resultado Operativo	(3)	(185)	NA
Producto Financiero	833	1,036	(19.6%)
Impuestos	266	230	15.5%
Resultado Neto	564	624	(9.6%)
BALANCE GENERAL			
Inversiones	15,583	13,144	18.6%
Activo Total	29,051	24,423	18.9%
Reservas Técnicas	18,691	15,450	21.0%
Pasivo Total	24,078	20,055	20.1%
Capital Contable	4,972	4,368	13.8%
INDICADORES DE COSTOS			
Índice de Adquisición	22.8%	23.9%	(114)
Índice de Siniestralidad	68.8%	69.5%	(67)
Índice de Operación	4.0%	4.2%	(13)
Índice Combinado	95.6%	97.6%	(195)
INDICADORES DE RENTABILIDAD			
Rendimiento sobre las inversiones	5.5%	8.1%	(264)
ROE 12m	12.1%	15.4%	(328)

NA: No Aplica

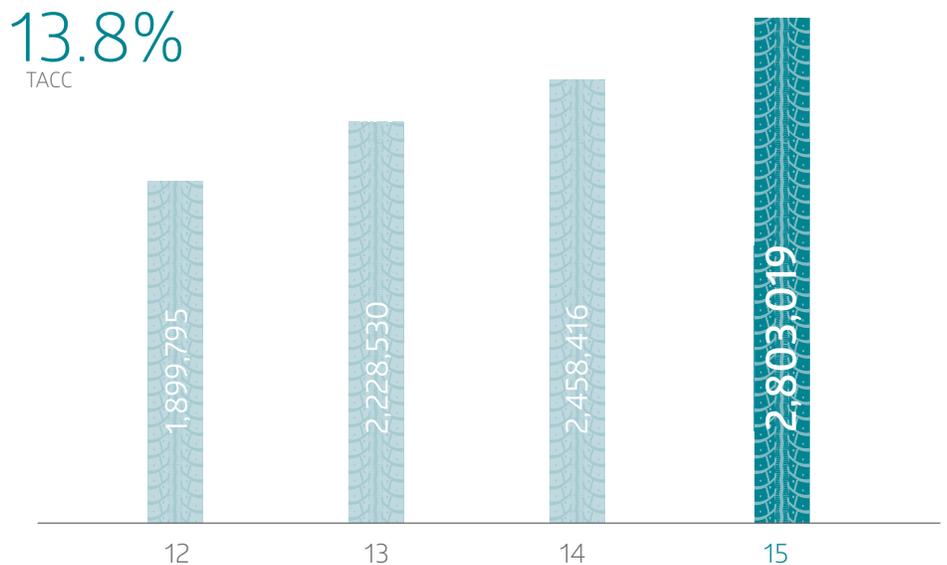
 **14.0%**
INCREMENTO EN
UNIDADES ASEGURADAS

Durante 2015 Quálitas alcanzó un sólido crecimiento en primas emitidas de 14.5% y en primas devengadas del 11.1%, por encima del crecimiento registrado en el sector del seguro automotriz en México de 10.3%, y muy superior al crecimiento de 2.5% de la economía mexicana en su conjunto, derivado del buen desempeño en México y los demás territorios en donde opera.

Esto significó un crecimiento en unidades aseguradas del 14.0% en comparación con el año previo, totalizando 344,603 unidades para el ejercicio completo, lo que representó 944 unidades diarias, finalizando 2015 con 2.8 millones de vehículos asegurados. Una parte importante de esta expansión se explica por el incremento en unidades nuevas comercializadas dentro de México aunado a un mayor financiamiento automotriz.

Esto se tradujo en un incremento en nuestra participación de mercado, ya que al cierre de 2015, Quálitas México alcanzó el 25.3% desde 24.9% registrado el año anterior. A pesar del entorno altamente competitivo, la Compañía ha logrado mantener su portafolio, así como asegurar nuevos clientes a través de sus distintos canales de distribución.

UNIDADES ASEGURADAS



TACC: Tasa anual de crecimiento compuesto

INGRESOS POR LÍNEA DE NEGOCIO

Línea de Negocios	2015	2014	Δ \$	Δ %
Individual	3,928	3,447	481	13.9%
Flotillas	5,999	5,744	254	4.4%
Instituciones Financieras	8,554	7,422	1,132	15.3%
Subsidiarias	660	258	401	NA
Otros	716	468	248	53.0%
Total	19,856	17,340	2,517	14.5%



ESPECIALIZACIÓN COMO VENTAJA

La especialización y flexibilidad de nuestro modelo de negocios, nos han permitido ofrecer soluciones de vanguardia que se adecúan a las necesidades de nuestros clientes.

Seguimos observando que nuestros agentes y asegurados valoran el servicio y trato personalizado que Quálitas ofrece a su red en todo momento.

Estamos convencidos que la cercanía y apertura a escuchar sus necesidades serán la clave para continuar con nuestro liderazgo en el mercado del seguro automotriz.

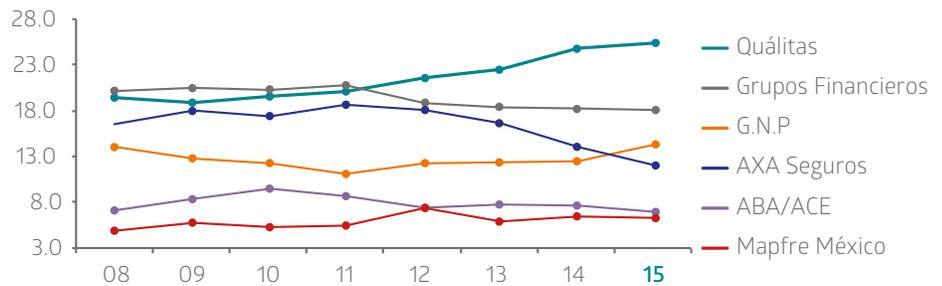
PARTICIPACIÓN DE MERCADO

BASE PRIMA EMITIDA

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Quálitas	19.3	18.9	19.6	20.1	21.5	22.5	24.9	25.3
G.N.P.	14.0	12.8	12.4	11.1	12.3	12.4	12.5	14.3
AXA Seguros	16.6	18.1	17.4	18.6	18.1	16.5	14.0	12.1
ABA/ACE	7.2	8.5	9.5	8.6	7.5	7.8	7.7	7.0
Mapfre México	4.9	5.8	5.4	5.5	7.4	5.9	6.5	6.3
Otras	17.9	15.5	15.6	15.3	14.3	16.5	16.2	16.8
Grupos Financieros	20.1	20.4	20.1	20.8	18.9	18.4	18.3	18.2
Total Mercado	100							

Fuente: AMIS Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, A.C.

25.3% PARTICIPACIÓN DE MERCADO



95.6% ÍNDICE COMBINADO

Durante 2015 observamos una inflación más acelerada dentro del sector automotriz, especialmente en lo que corresponde a refacciones y autopartes. Esto se deriva en gran medida de la depreciación del tipo de cambio que se observó durante todo el año, comportamiento que tuvo un impacto negativo en nuestros costos de siniestralidad, especialmente durante el último trimestre, lo que representó una pérdida operativa de Ps.3 millones para todo el año y un ROE del 12.1%.

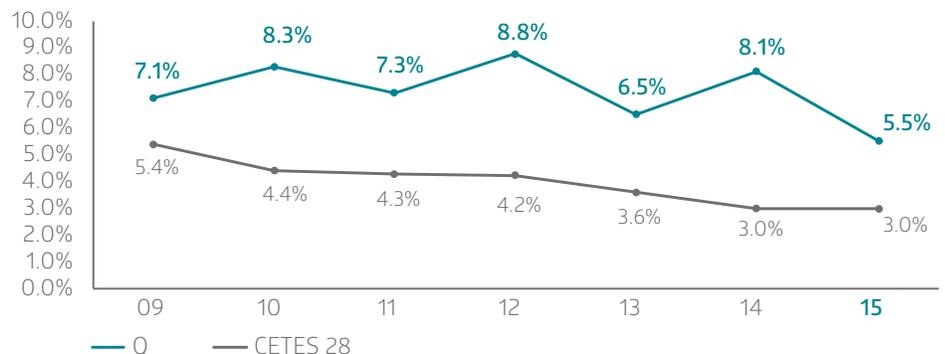
Cabe mencionar que durante 2015 logramos una mejora significativa en todos los índices de costos de la Compañía, registrando un índice combinado anual de 95.6%, que se compara favorablemente con el índice combinado de 97.6% reportado en 2014. El enfoque de Quálitas continúa siendo la contención y disminución de costos como estrategia fundamental para el desarrollo de ventajas competitivas.

↑ 18.6% TOTAL INVERSIONES

Nuevamente, el portafolio de inversión tuvo un sólido desempeño durante 2015, registrando un producto financiero de Ps.833 millones, lo que representó un rendimiento de 5.5%, logrando superar la guía anual de CETES 28 + 200 puntos base, mientras que el monto total de inversiones tuvo un crecimiento del 18.6% año contra año.

RENDIMIENTO DE INVERSIONES

5.5% RENDIMIENTO



RENTA VARIABLE

10.1%
RENDIMIENTO

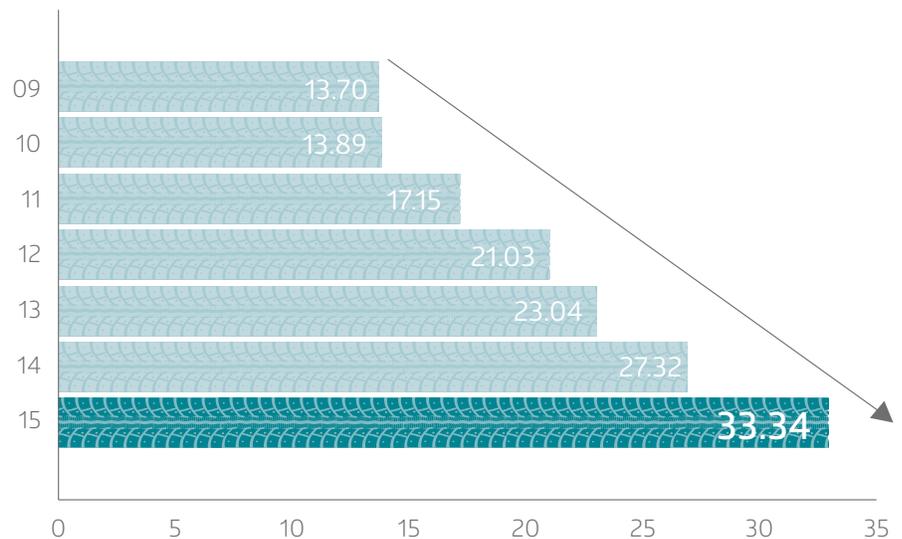


El rendimiento anualizado en la porción de renta variable del portafolio fue de 10.1%, que compara de manera favorable contra el rendimiento del NAFTRAC y del IRT.

La razón de Caja e Inversiones por Acción continuó creciendo de manera sostenida.

CAJA E INVERSIONES POR ACCIÓN

16.0%
TACC (2009 A 2015)



TACC: Tasa anual de crecimiento compuesto

Durante 2015 la Compañía continuó trabajando para cumplir cabalmente con los requerimientos de Solvencia II en México y confía en que el esfuerzo realizado se verá reflejado en un mejor posicionamiento de Quálitas en el sector.

Quálitas se encuentra en una posición única en la industria del seguro automotriz y tiene la confianza en que la especialización de su modelo de negocios es clave para continuar como jugador líder en el mercado. La Compañía está plenamente comprometida con incrementar la rentabilidad y la generación de valor para sus accionistas.



MÁS ALLÁ DE COLABORAR



Este año continuamos con el fortalecimiento de nuestra estructura interna con el objetivo de ser más eficientes en la operación y mejorar aún más la calidad en el servicio.



MODELO DE NEGOCIOS

El modelo de negocios emprendedor de Quálitas siempre ha promovido el servicio personalizado integral en todos los eslabones de la cadena de operación. Tomando como primicia los cuatro fundamentos del Negocio: **Excelencia en el Servicio, Control de Costos, Especialización y Descentralización.**



181
OFICINAS DE SERVICIO

El éxito de su modelo de negocios se ha basado en la estrecha comunicación que Quálitas guarda con sus oficinas de servicio, agentes, asegurados, proveedores y empleados, buscando alinear los intereses de todos los participantes desde el momento de la cotización de una póliza de seguro, hasta la entrega de un vehículo reparado.

Quálitas proporciona la tarificación de su portafolio de productos, además de la infraestructura de siniestros en todo el territorio nacional mediante el Centro de Contacto. Las oficinas de servicio surgen de la asociación de la Compañía con emprendedores locales especializados en la industria del seguro automotriz, en la que conservan una toma de decisiones independiente. La mayor parte de la venta de seguros en las oficinas de servicio se comercializa a través de agentes, los cuales son independientes.



164
ODQ's

A partir de 2011 se crea el modelo de ODQ's, que son pequeñas oficinas de servicio en poblaciones apartadas en donde la penetración del seguro continúa siendo muy baja. Estas oficinas están a cargo de empleados de Quálitas y reciben apoyo de la oficina de servicio más cercana.

Cabe mencionar que Quálitas siempre ha mostrado un especial interés por el desarrollo de sus agentes, apoyándolos con cursos y certificaciones. Dando un paso más allá, desde 2013 comenzó con el proyecto "Formación de Agentes", desarrollando profesionales con el perfil adecuado, que con el fin de incorporarse



3,905

EMPLEADOS

al sector asegurador, han participado en la capacitación y certificación que Quálitas les ofrece. A través de este programa, desde 2013 hasta 2015 se han formado más de 1,200 agentes de seguros. Creemos que el compromiso con nuestra comunidad y nuestros colaboradores es esencial para establecer relaciones de largo plazo.

Al cierre de 2015 la red de servicio de Quálitas terminó con 181 oficinas de servicio, de las cuales 171 están basadas en México, cuatro en El Salvador, cuatro en Costa Rica y dos en Estados Unidos. Además de 163 ODQ's en México y una en El Salvador, trabajando de la mano con más de 10,200 agentes y 3,905 colaboradores.

MODELO DE NEGOCIOS



Quálitas

- Centro de Contacto
- Soporte en Tecnologías de Información
- Tarifas de productos
- Infraestructura de siniestros
- Nuevos Canales: Teléfono e Internet

Oficinas de Servicio

- Los dueños son emprendedores locales especializados en seguros
- Toma de decisiones independiente

Agentes

- Agentes no son exclusivos

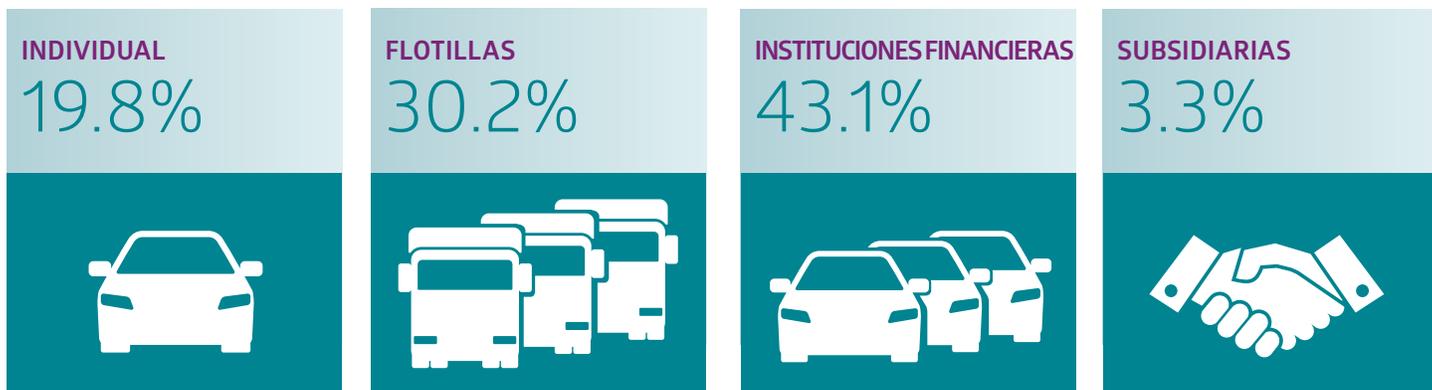




CANALES DE DISTRIBUCIÓN

Quálitas vende sus pólizas a través de cuatro grandes segmentos: Individual, Flotillas, Instituciones Financieras y Subsidiarias en el extranjero.

La mayoría de las ventas en los segmentos Individual, Flotillas y Subsidiarias se realizan a través de agentes o brokers de seguros. En el caso de Instituciones Financieras, se refieren principalmente a los brazos financieros de las armadoras, así como Grupos Financieros que otorgan crédito automotriz para vehículos nuevos.





GOBIERNO CORPORATIVO

Quálitas ha desarrollado una sólida estructura de Gobierno Corporativo que promueve una cultura de transparencia y rendición de cuentas.

Para garantizar estos principios, la Compañía se apoya del Consejo de Administración y de una serie de comités formados por profesionales expertos en distintas materias, que velan por los intereses de los accionistas.

El Consejo de Administración está conformado por once miembros, de los cuales ocho son propietarios independientes y tres propietarios relacionados, lo que representa un 72.7% de independencia. Los Consejeros Independientes y, en su caso, sus respectivos suplentes, son seleccionados por su experiencia, capacidad y prestigio profesional. Considerando además que por sus características puedan desempeñar sus funciones libres de conflicto de interés, sin estar supeditados a intereses personales, patrimoniales o económicos.

Con esta composición se busca contar con una asesoría integral así como una discusión abierta en temas estratégicos.

Control Interno

Quálitas mantiene como pilar fundamental la función de Control Interno, que se lleva a cabo mediante un trabajo conjunto de los Comités de Auditoría y de Prácticas Societarias, un Área de Control Integral de Riesgos y la actividad de Auditores Internos y Externos.

Para asegurar la transparencia y correcta gestión, Quálitas cuenta con siete Comités integrados por Consejeros Independientes, además de funcionarios de la Compañía, tanto hombres como mujeres.

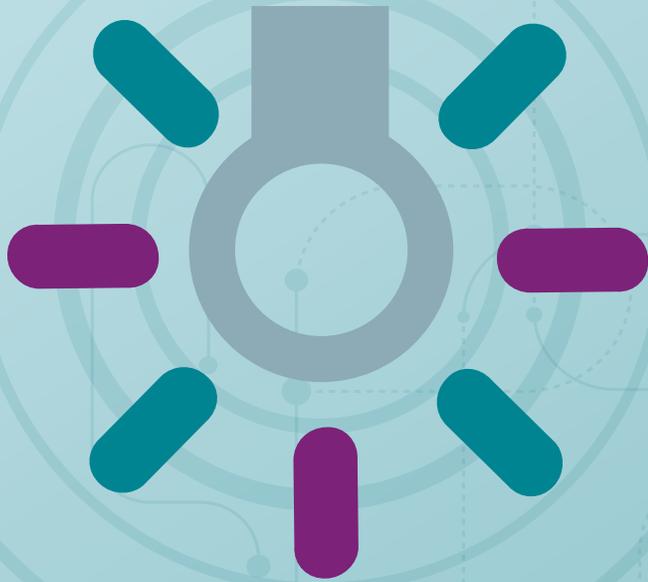
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		COMITÉS						
	QUÁLITAS CONTROLADORA	AUDITORÍA	PRÁCTICAS SOCIETARIAS	RESPONSABILIDAD SOCIAL	INVERSIONES, FINANZAS Y PLANEACIÓN	OPERACIONES	REASEGURO	COMUNICACIÓN Y CONTROL
Joaquín Brockman Lozano								
Wilfrido Javier Castillo Sánchez Mejorada								
Fernando Jacinto Velarde Muro								
Juan Enrique Murguía Pozzi								
Juan Felipe Sottill Achutegui								
Juan Marco Gutiérrez Wanless								
Harald Feldhaus Hermann								
Juan Orozco y Gómez Portugal								
Raúl Alejandro Jiménez-Bonnet García								
Mauricio Domenge Gaudry								
Christian Alejandro Pedemonte del Castillo								
Noah Daniel Couttolenc Brockmann								
Wilfrido Javier Castillo Miranda Olea								

Propietario Relacionado
 Propietario Independiente
 Suplente Relacionado
 Presidente

NOTA: LOS COMITÉS DE OPERACIONES, REASEGURO Y COMUNICACIÓN Y CONTROL APLICAN ÚNICAMENTE A QUÁLITAS MÉXICO.







MÁS ALLÁ DE LA INNOVACIÓN



9,539

DESCARGAS APP
Q MÓVIL



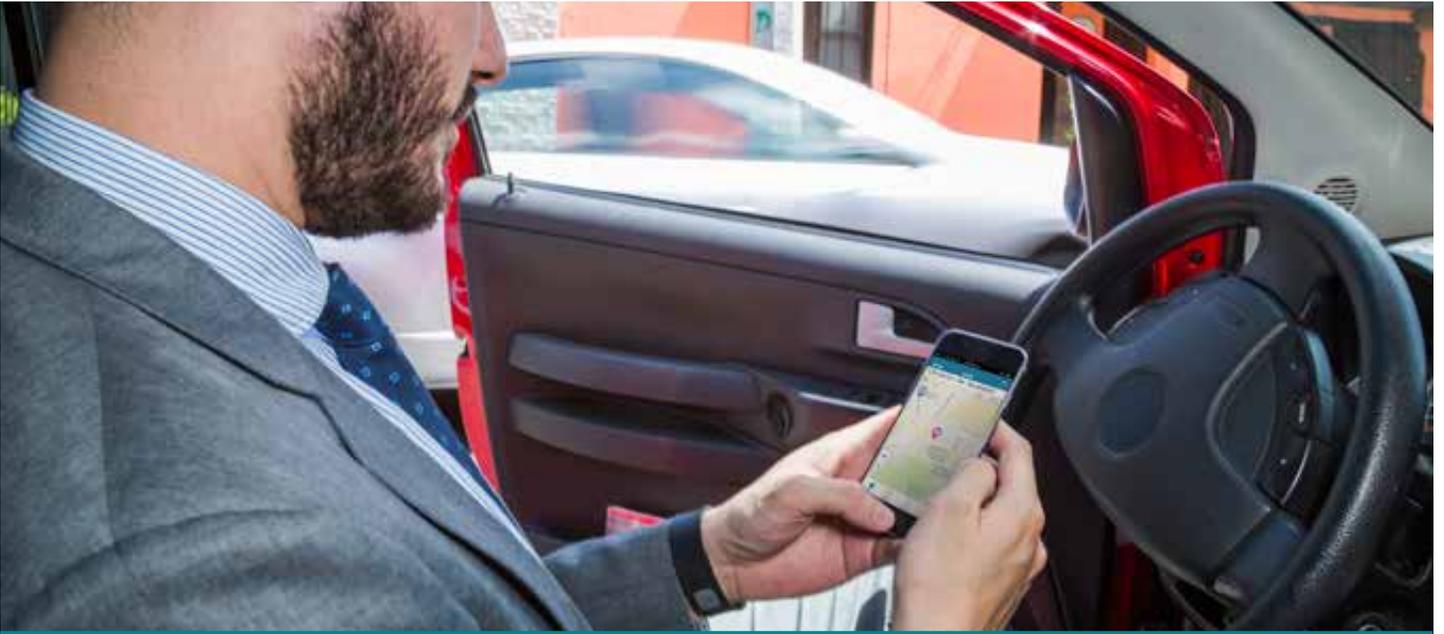
2.5

MILLONES DE
LLAMADAS ATENDIDAS



09"

TIEMPO DE RESPUESTA
DE LLAMADAS



SERVICIO APOYADO EN TECNOLOGÍA

Durante toda su historia, Quálitas ha destinado un monto importante de recursos a la inversión en tecnología con la finalidad de automatizar procesos y brindar un mejor servicio.

Dado el volumen y la diversidad de sus clientes, Quálitas ha trabajado en desarrollar e incorporar sistemas innovadores que se adapten a sus necesidades cambiantes.

En 2015 Quálitas concluyó el desarrollo de una plataforma integral de servicio, que comienza cuando el asegurado da un click en la app "Q Móvil". Con la información del estatus de su póliza, el Centro de Contacto se comunica directamente con el asegurado en el momento del siniestro. En caso de que el asegurado no cuente con la aplicación, puede llamar directamente al Centro de Contacto donde le darán seguimiento.

A continuación, se asigna a un ajustador a través de un sistema de geolocalización para acudir al lugar del accidente en el menor tiempo posible, mientras que el asegurado puede ver la ubicación del ajustador en tiempo real.

Posteriormente, el vehículo es enviado al taller o agencia correspondiente para su reparación. Ahí mismo, se asignan los pases correspondientes para la atención médica o legal en caso de ser necesario. Después se realiza la valuación y se comienza con la reparación de la unidad. Al finalizar el proceso, se envía al asegurado una Encuesta Integral de Calidad.

Cabe mencionar que durante todo el proceso el asegurado puede consultar en línea el estatus de su siniestro.

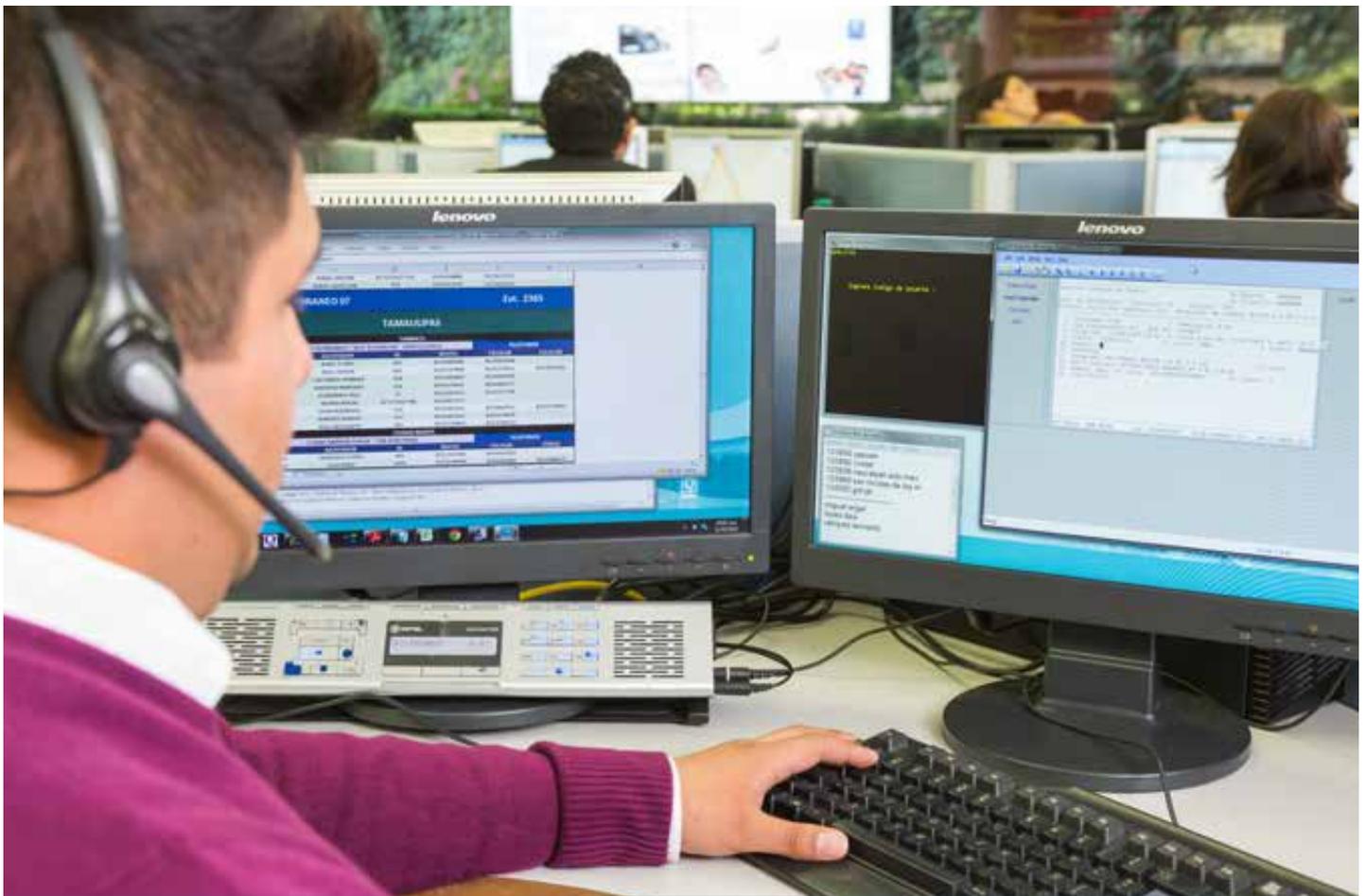
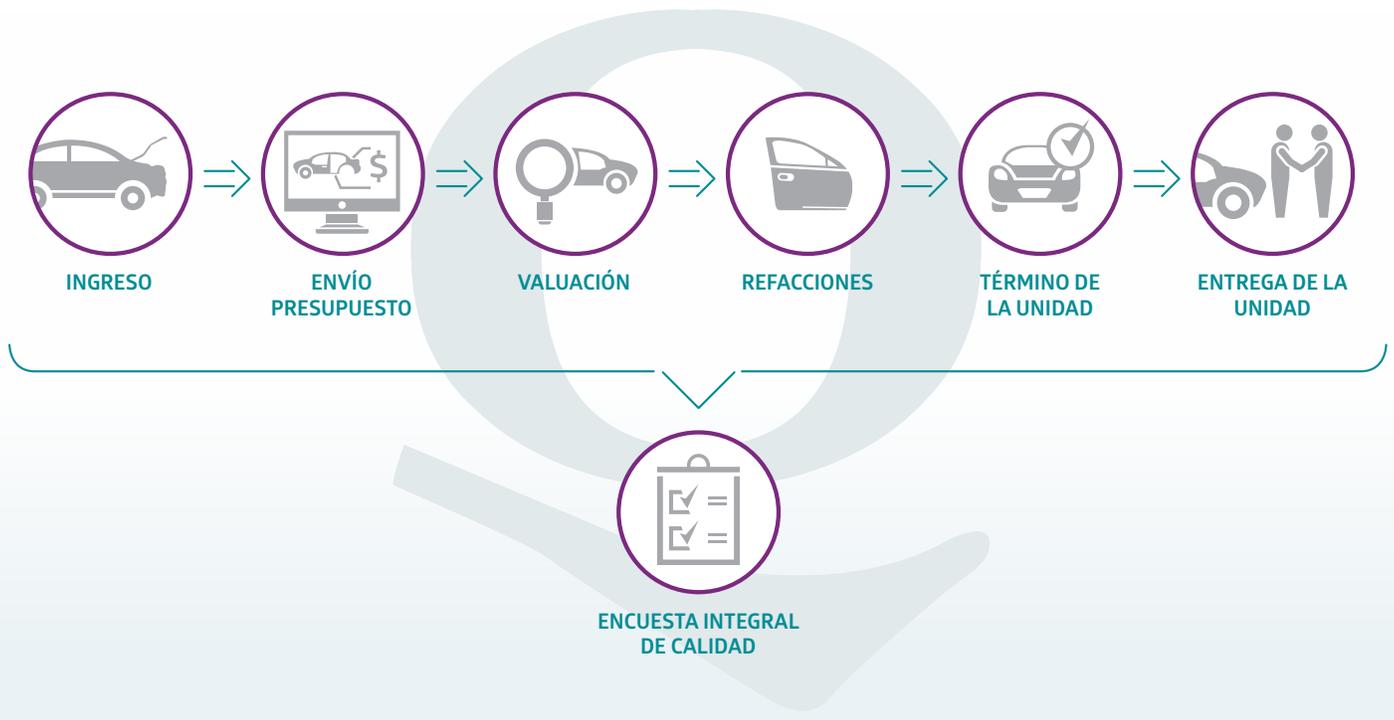


Q MÓVIL

ES UNA APP PARA
DISPOSITIVOS MÓVILES QUE LE
PERMITE AL ASEGURADO SER
UBICADO Y RECIBIR EL SERVICIO
APRETANDO SÓLO UN BOTÓN

A continuación se muestra el procedimiento que se sigue una vez que el vehículo es ingresado al taller:

REPARACIÓN VEHÍCULOS





PORTALES DE SERVICIO

Durante 2015 Quálitas continuó desarrollando y perfeccionando distintos portales de servicio para sus clientes y proveedores, entre los que destacan:

Q Agentes

Desarrollado para la gestión eficiente de su cartera, cuenta con un calendario de vencimientos y cobranza, así como el seguimiento de siniestros, estatus de reparación, etc.

Adicionalmente, a partir de 2015 dentro de los sistemas de cotización y emisión, se implementó la funcionalidad de consulta dentro y fuera de línea para dispositivos móviles, esto resulta de gran utilidad en lugares donde la conexión a internet es limitada.

Q Agencias

Desarrollado para la gestión eficiente de cuentas de las grandes financieras, en donde se incluye la modalidad de cobranza y pagos, así como el seguimiento de siniestros, entre otros.

Q Proveedores

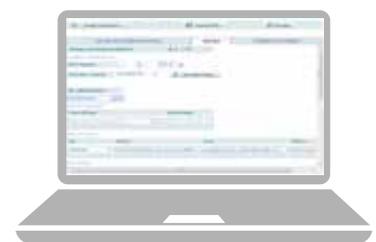
Cuenta con la funcionalidad de cargar facturas para su posterior pago en automático, reduciendo significativamente el período de cobranza.



PORTAL Q AGENTES



PORTAL Q AGENCIAS



Q PROVEEDORES

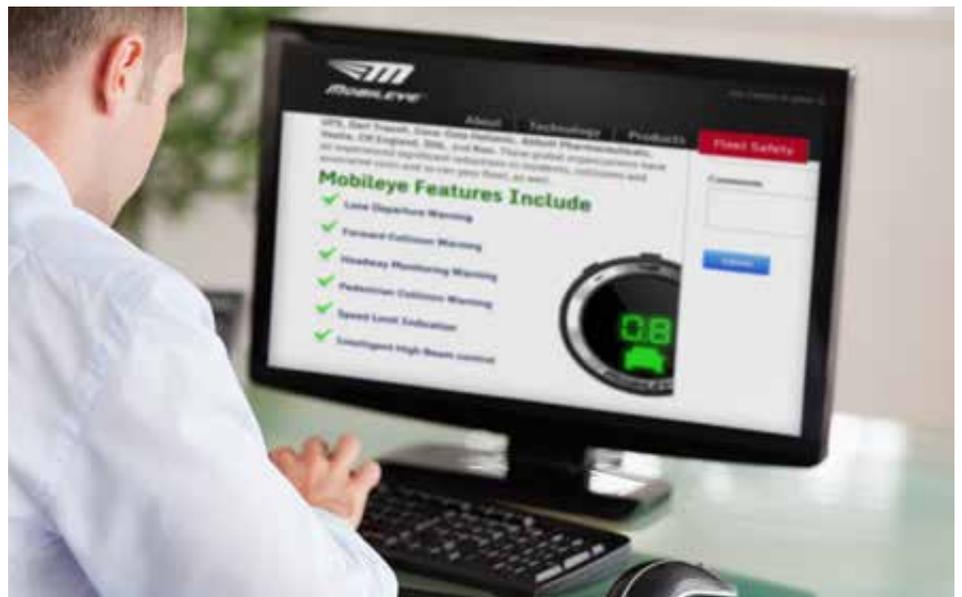
+1,000
DISPOSITIVOS MOBILEYE
INSTALADOS

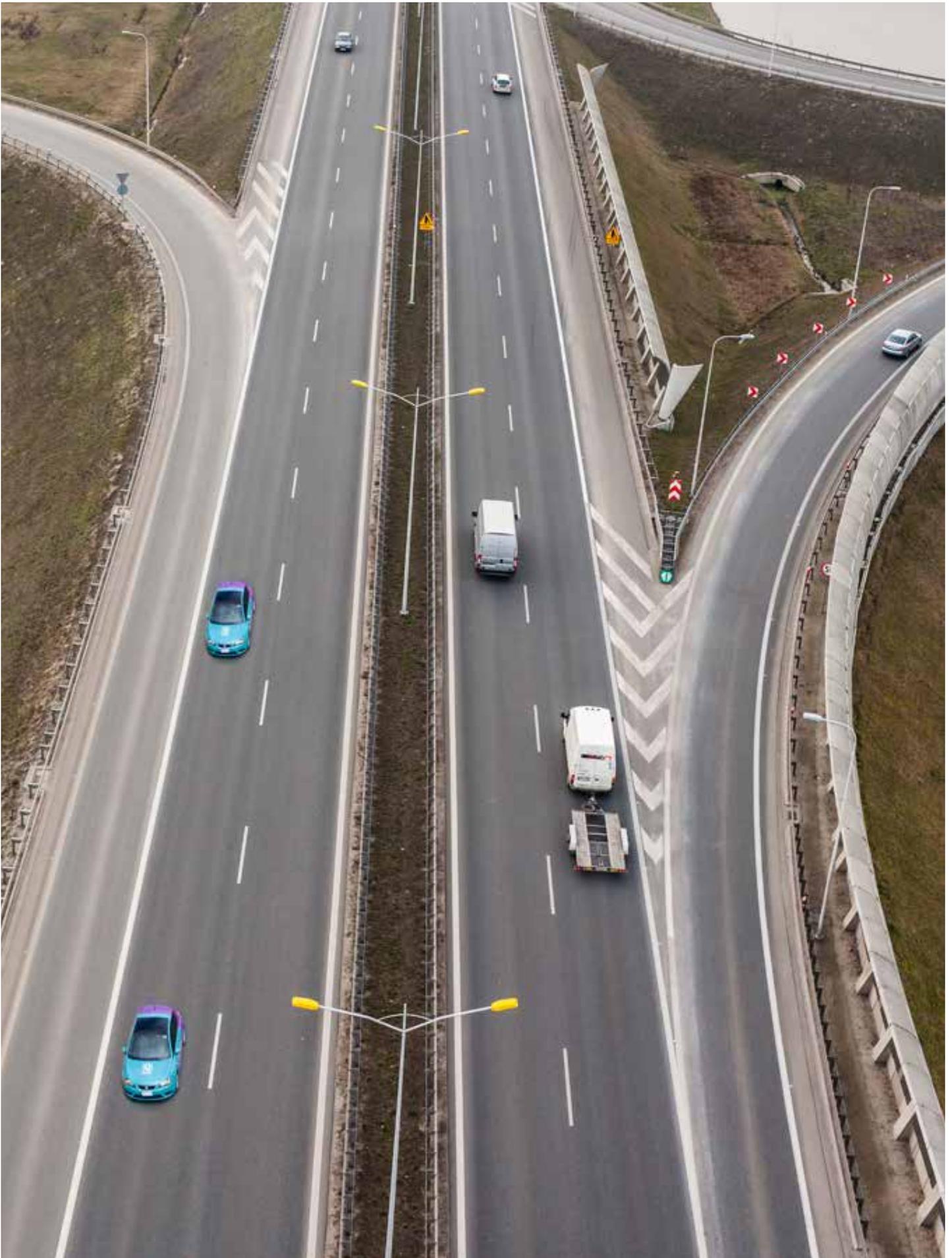
Mobileye

El sistema anticolidión Mobileye es el último avance tecnológico en prevención de accidentes. Este sistema utiliza un sensor de visión inteligente con vistas panorámicas de las carreteras, y puede identificar objetos en el camino del conductor que constituyan un peligro, como otros vehículos, ciclistas o peatones, midiendo la distancia y velocidad relativa de estos objetos.

Adicionalmente, este sistema puede detectar señales de tráfico y límites de carril alertando a los conductores cuando se desvíen del carril por alguna distracción o por fatiga, o bien cuando excedan el límite de velocidad. Cuando el sensor detecta un peligro inminente, emite una señal visual y auditiva para alertar al conductor con tiempo suficiente para evitar un accidente. Todo esto sucede en tiempo real.

Quálitas ha promovido la instalación de esta tecnología en el segmento de Flotillas, buscando la seguridad de asegurados y terceros. Al cierre de 2015 llevaba instalados más de 1,000 dispositivos de este tipo.







MÁS ALLÁ DE COMPARTIR



527

NUEVOS AGENTES
FORMADOS



9

SEMILLEROS
DE TALENTO



900

PARTICIPANTES EN
REFORESTACIONES



LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN Q

Quálitas define la Responsabilidad Social como el compromiso voluntario de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, actuando conforme a la ley, los valores éticos y considerando a todos sus grupos de interés.



1,300

EMPLEADOS SE INSCRIBIERON
EN LA ESCUELA COMERCIAL
PARA CAPACITARSE EN LÍNEA



627

PERSONAS CONCLUYERON
EL CURSO EN LÍNEA DE LA
ESCUELA COMERCIAL

El modelo de Responsabilidad Social de Quálitas busca integrar en su actuar los aspectos económicos, sociales y ambientales, mediante el diálogo y acuerdos con los distintos grupos de interés de forma comprometida y dinámica.

A través del Comité de Responsabilidad Social, **Quálitas identificó siete grupos de interés con los que estableció compromisos y líneas de trabajo.** Además tiene un área dentro del Comité dedicada a la protección del medio ambiente. Durante 2015 se obtuvieron logros y avances con los diferentes grupos de interés y en materia de medio ambiente.

1. Colaboradores

Quálitas continua promoviendo una relación laboral equitativa a través de prácticas de inclusión, igualdad de género y oportunidades, clima laboral, previsión social, capacitación y desarrollo. Durante 2015 se otorgaron 63 becas a empleados en diversos grados académicos, así como programas de capacitación en distintos ámbitos.

Al cierre de 2015 Quálitas contaba con una plantilla de 3,905 colaboradores, de los cuales más de 900 son ajustadores. Dado que los ajustadores son parte medular de la cadena de servicio, Quálitas siguió brindando apoyo para su desarrollo profesional mediante cursos de capacitación y actualización. Asimismo, continuó con el proyecto "Semillero de Ajustadores", a través del cual se formaron 67 ajustadores en México. Además, durante 2015 se realizó por primera vez el "Semillero de Supervisores de Calidad", logrando formar a diez nuevos profesionales en este ámbito.



527

NUEVOS AGENTES A TRAVÉS
DEL PROGRAMA "FORMADOR
DE AGENTES"

Adicionalmente, en mayo del 2015 se inauguró la **Universidad Quálitas**. En esta primera etapa se inició con la escuela comercial que ofrece programas en línea, flexibles e interactivos para colaboradores, agentes y empleados de las oficinas de servicio. Durante el año, 1,300 empleados estuvieron inscritos en este programa dando comienzo a su capacitación comercial, y al menos 627 personas concluyeron un curso.

2. Agentes

Quálitas espera de los Agentes y Directores de Oficina, compromiso, honestidad y lealtad con la empresa y sus valores para que proporcionen a los asegurados, con todo profesionalismo y ética, la información sobre las coberturas y derechos que han adquirido en el contrato de seguro celebrado con Quálitas.



A través del programa "Formador de Agentes" Quálitas reclutó, capacitó y brindó herramientas para desarrollar nuevos Agentes, formando **527 profesionales** en 2015.

A finales del año inició el Programa de Refrendo de Cédulas para apoyar a los agentes en la capacitación necesaria a fin de cumplir con el requerimiento del regulador. En 2015, **117 Agentes** obtuvieron este beneficio.

Quálitas busca construir relaciones de largo plazo con sus agentes, por lo que desarrolló la aplicación **Q Agentes** para la gestión eficiente de su cartera y como herramienta de emisión y cotización.

3. Asegurados

Quálitas busca relaciones de largo plazo con sus asegurados basadas en una actuación transparente y ética, tratando de satisfacer sus necesidades y expectativas mediante la excelencia en el servicio.

Para brindar un servicio de excelencia, Quálitas cuenta con sistemas informativos en línea que permiten atender a sus clientes de forma oportuna, dar seguimiento a siniestros e implementar encuestas de calidad para obtener una visión 360° de la interacción Quálitas-Asegurado. Adicionalmente, cuenta con un canal de comunicación para quejas y sugerencias en www.qualitas.com.mx



4. Accionistas

Quálitas promueve una cultura de transparencia y una dirección auténticamente profesional con visión de largo plazo que garantiza la sustentabilidad de la empresa, a través de la implementación de prácticas de gobierno corporativo éticas y honestas.

Quálitas busca divulgar información transparente y oportuna para cooperar en la integridad y confiabilidad del mercado de valores.

5. Proveedores

Quálitas procura la honestidad y transparencia en la relación con proveedores mediante el cumplimiento de los valores y normas operativas, ya que ellos son pieza clave para el logro de la excelencia en el servicio.

La Compañía asegura procesos de selección transparentes y equitativos que permitan la libre competencia entre los proveedores. A través del portal Q Proveedores busca la eficiencia en gestión de pagos y comunicación. Además garantiza confidencialidad de información y los invita a unirse al compromiso de responsabilidad social con los grupos de interés y el medio ambiente.



6. Comunidad

Quálitas promueve el desarrollo de las comunidades más vulnerables, en los campos de educación, salud y conservación del medio ambiente, a través de apoyos a Asociaciones Civiles e Instituciones de Asistencia Privada que hayan mostrado su preocupación por el bienestar de los demás y que puedan medir su impacto social.



7. Autoridades

Quálitas colabora con honestidad y profesionalismo con las autoridades competentes, cumple en tiempo y forma las disposiciones y requerimientos estipulados por estas y busca el diálogo para resolver conflictos o diferencias.



MEDIO AMBIENTE

Quálitas promueve una cultura de sustentabilidad, con prácticas orientadas al uso eficiente de los recursos y a minimizar el impacto ambiental de sus actividades.

Dentro del Comité de Responsabilidad Social, se ha trabajado para incorporar acciones que contribuyan a la conservación del planeta.

La Compañía cumple plenamente las regulaciones establecidas en materia ambiental por las autoridades gubernamentales, y promueve prácticas de reducción en el consumo eléctrico en oficinas, consumo de agua responsable, reforestaciones y utilización de insumos reciclados, entre otros.







VAMOS
MÁS ALLÁ
015 » INFORME
ANUAL



RELACIÓN CON INVERSIONISTAS

Antonia Gutiérrez

+52 (55) 1555 6102
agutierrez@qualitas.com.mx

Mariana Fernández

+52 (55) 1555 6103
mfernandez@qualitas.com.mx

Elba Salcedo

+52 (55) 1555 6316
esalcedo@qualitas.com.mx





WWW.QUALITAS.COM.MX

