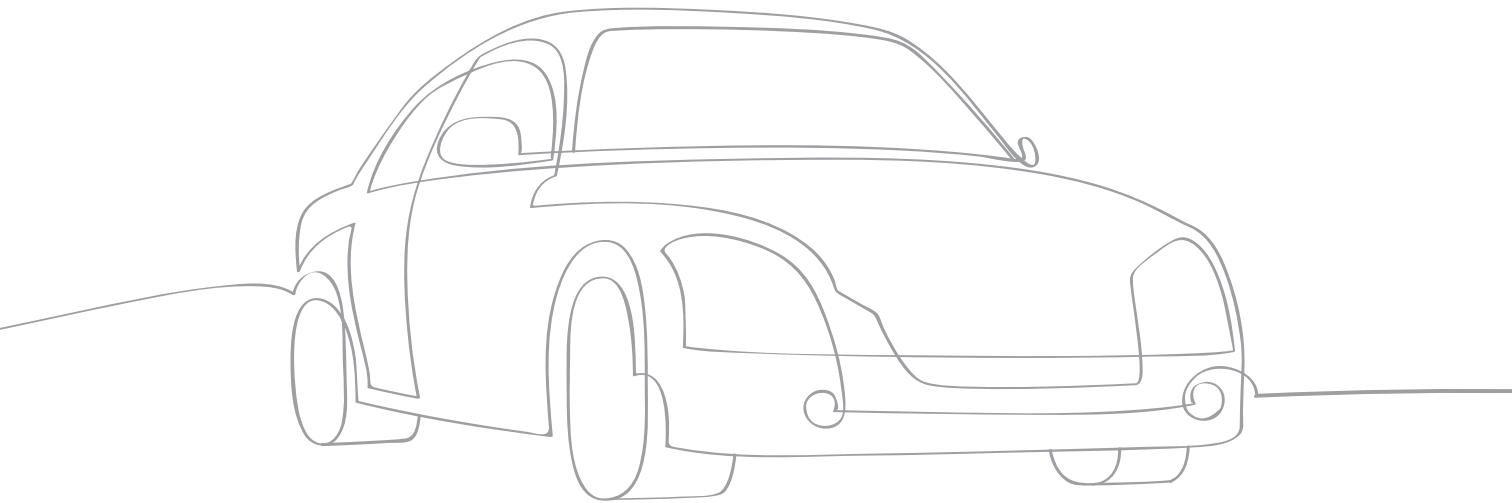




Quálitas

EN LÍNEA



2011 INFORME ANUAL

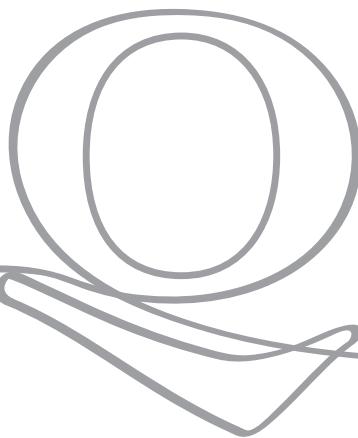
NUESTRA COMPAÑÍA

Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V. es una institución de seguros especializada en el ramo de automóviles que brinda un servicio de calidad con control de costos. Quálitas dirige sus esfuerzos a satisfacer las necesidades de seguridad y tranquilidad de sus asegurados, contando con la mayor red de oficinas de servicio en el país, considerable conocimiento del mercado y constante innovación de sus productos y servicios.

ÍNDICE

Mensaje a los Accionistas	8
Iniciativas Estratégicas	10
Posicionamiento Q	12
Servicio Q	14
Operaciones Q	18
Recursos Financieros Q	22
Valor Social Q	26
Estructura Organizacional Q	30
Estados financieros	33

A lo largo del documento, las cifras se encuentran expresadas en millones de pesos, excepto en los Estados Financieros, Dictamen de los Auditores Independientes y cuando se especifique lo contrario.



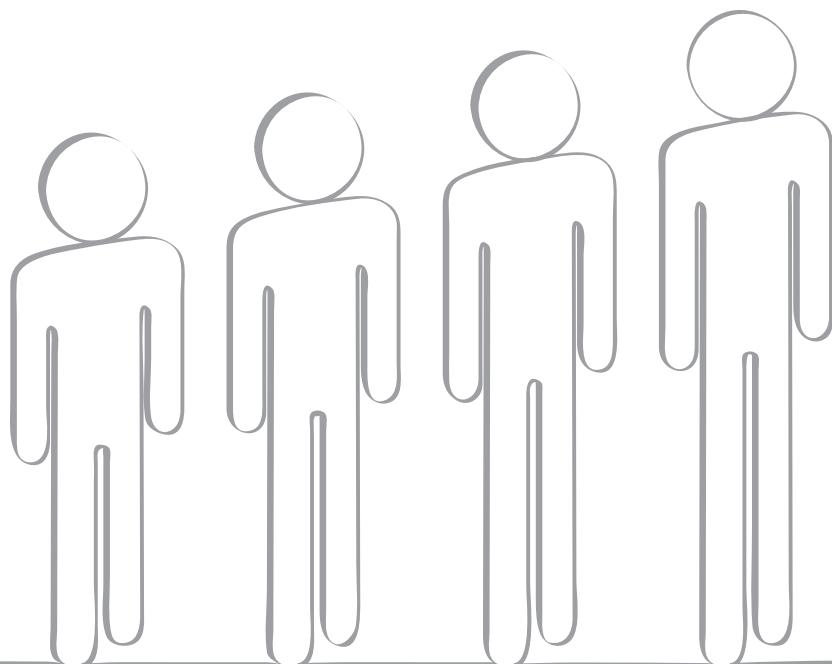
CON LA

RENTABILIDAD

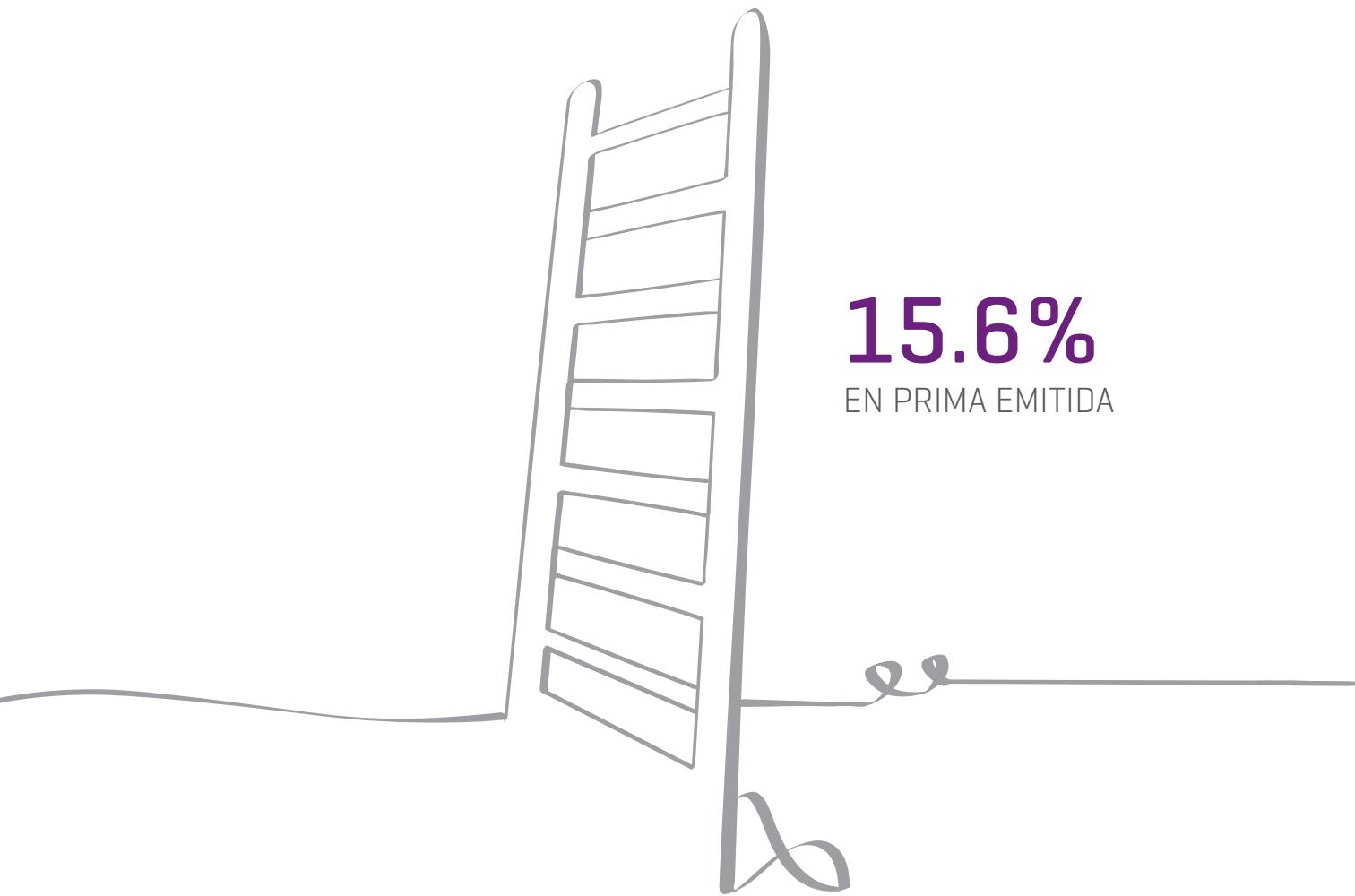
36.3%
ROE

31.8%
MARGEN DE
SOLVENCIA

4.9x
APALANCAMIENTO



\$837
UTILIDAD NETA



15.6%
EN PRIMA EMITIDA

CON EL

CRECIMIENTO

1,641,553

UNIDADES
ASEGURADAS

25.7%

EN CAPITAL
CONTABLE

23.5%

EN CAJA E
INVERSIONES

CON LA
INNOVACIÓN

**Estrategia de
rentabilidad**

**Categorías de
valuadores**

**Suscripción
por código
postal**

**Soluciones de
valor agregado
a flotillas**



Asistencia Vial
Quálitas

Automatización
de pago a
proveedores

Sistema CRM

Oficinas en
Desarrollo
Quálitas

MENSAJE A LOS ACCIONISTAS

El año 2011 fue un año complicado, donde los problemas de seguridad a nivel nacional se reflejaron en un fuerte incremento en el robo de automóviles, sobre todo en los primeros nueve meses del año. Aunado a ello, los eventos económicos en el mundo se tradujeron en una alta volatilidad en los mercados financieros. Enfrentamos estas adversidades y retos buscando medidas que nos permitieran recuperar los índices de rentabilidad y sin permitir que la solidez financiera tuviera un deterioro. El resultado de estas medidas fue un buen crecimiento con una excelente rentabilidad.

En el mes de abril, después de tener un mal primer trimestre se tomaron varias medidas enfocadas a recuperar la rentabilidad.

Dentro de las medidas que se tomaron destacan las siguientes:

- Reducción del periodo de gracia a 14 días, en todas las pólizas individuales y flotillas de hasta 30 unidades.
- Inspección física de todos los vehículos nuevos.
- Aumentos de deducible en la cobertura de robo para los autos de alto riesgo.
- Promoción e instalación de dispositivos GPS en unidades de alto riesgo.
- Reducción de agentes con alta siniestralidad.
- Revisión de los resultados de cada oficina para tomar las medidas necesarias para hacerlas rentables.

Con estas medidas en pocos meses se logró que la rentabilidad mejorara substancialmente llegando a una utilidad operativa de \$491.

También se desarrolló un nuevo método de suscripción basado en los índices de siniestralidad por código postal. Este cambio nos va permitir evaluar mejor el riesgo de las pólizas individuales y cobrar de manera más precisa las primas necesarias para cubrir los riesgos que estamos aceptando como aseguradora.

En el área de siniestros, reforzamos y optimizamos los convenios con las armadoras, desarrollamos categorías de valuadores para hacer más eficiente el proceso de valuación y, en el segmento de flotillas estamos ofreciendo servicios de administración de riesgos con el fin de analizar la información de los siniestros ocurridos y sugerir a nuestros clientes medidas que nos puedan ayudar a reducir los índices de siniestralidad.

Éstas, y otras iniciativas estratégicas complementarias que llevamos a cabo durante el año, con disciplina y un enfoque integral y de equipo, fueron la clave para alcanzar los resultados planteados.

Continuamos trabajando para contener los robos y mejorar el nivel de recuperaciones. Incrementamos nuestra plantilla de recuperaciones en las zonas de mayor conflicto del país, incentivamos en mayor medida el uso del localizador satelital y reforzamos la relación con OCRA, la entidad encargada de la ubicación y recuperación de vehículos robados.

Para mejorar el servicio de asistencia vial, creamos Asistencia Vial Quálitas [AVQ], que nos permite brindar en forma directa el servicio a nuestros asegurados, con muy buenos resultados.

Otra propuesta estratégica de gran valor para la Compañía fue la puesta en marcha de un sistema de Administración de la Relación con los Clientes [CRM] en el área de Supervisión de Calidad. Este sistema nos permite darle un seguimiento integral a todo el proceso de un siniestro.

En el área administrativa, automatizamos el pago a proveedores. Esto no sólo nos ha brindado una importante reducción en gastos sino una mayor transparencia en la asignación y manejo de proveedores, así como una reducción en los plazos de pago.

Nuestra estrategia de inversión fue clave para obtener un rendimiento satisfactorio durante el año, del 7.3%. La estrategia estuvo enfocada en la estabilidad de la rentabilidad ante un entorno de alta volatilidad y oportunidades selectas en los mercados financieros.

Durante el 2011 reforzamos nuestro programa de internacionalización con la apertura de nuestra filial, Quálitas Compañía de Seguros [Costa Rica], S.A., en San José. Costa Rica es un mercado atractivo, con un parque vehicular de 900,000 unidades, que se abrió recientemente a la inversión privada en el sector. En El Salvador, ya contamos con 3 oficinas de servicio y, en nuestro 3er. año de operación, ocupamos el 5to. lugar en el mercado con un 8.4% de participación.

También en este año desarrollamos un nuevo concepto para atender a las poblaciones del país que no cuentan con agentes de seguros, las Oficinas de Desarrollo Quálitas (ODQs). Las ODQs se desarrollan en plazas con viabilidad comercial y son dirigidas por personal local capacitado por Quálitas. Al cierre del 2011, contamos ya con 10 ODQs.

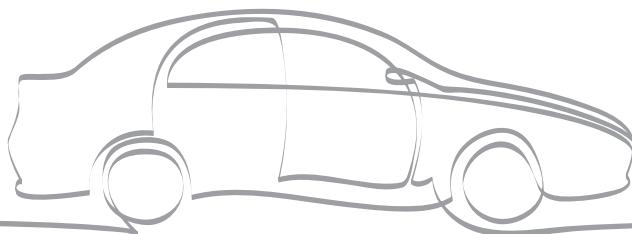
Los resultados fueron favorables. Rebasamos los \$11,341 en prima emitida, creciendo en un 15.6%. Esta cifra estuvo impulsada por el dinamismo del segmento de flotillas y por la recuperación en la línea de negocios de instituciones financieras, que venden nuestros seguros como parte de un crédito automotriz. A partir del segundo trimestre, hubo una importante mejoría en la contención de los costos de siniestralidad, lo cual permitió que el nivel del índice se situara en 70.7%. Esto, a su vez, resultó en un índice combinado de 94.3%, que, aunado al producto de inversiones, permitió obtener una utilidad neta de \$837.

En retrospectiva, si bien las iniciativas estratégicas planteadas estuvieron bien fundamentadas y fueron acertadas, la clave para que nos condujeran hacia los resultados deseados fue que contamos con el talento, la información, los sistemas y los procesos para ejecutarlas integralmente.

Por este esfuerzo, quisiera agradecer en primer lugar este año a todos los colaboradores de Quálitas, incluyendo a nuestros agentes, a nuestros directores de oficina y sus equipos, y a nuestros proveedores. También, por supuesto, extendiendo mi agradecimiento a nuestros asegurados, a nuestros Consejeros y a nuestros accionistas, que con su confianza y apoyo nos han permitido completar con éxito un año más de operaciones.



Joaquín Brockman Lozano



INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

Iniciamos el 2011 enfrentando importantes retos de seguridad nacional y de rentabilidad, así como una marcada volatilidad tanto en la economía como en los mercados financieros. Enfrentamos las adversidades y los retos con un enfoque integral, respuestas contundentes y numerosas iniciativas estratégicas. Trabajamos como equipo con valor, disciplina y creatividad.

Así, en el mes de abril implementamos una estrategia de rentabilidad basada en los siguientes principios:

1. Privilegiar la rentabilidad.
2. Mantener nuestro servicio con altos estándares de calidad.
3. Continuar con la misión de proteger el patrimonio de nuestros asegurados.

De esta estrategia se desprendieron una serie de medidas que fueron comunicadas a nuestra red de agentes y oficinas de servicio e implementadas a partir del 1^{ero} de mayo, tales como:

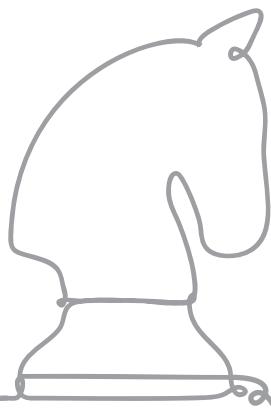
- La reducción del período de gracia de 30 a 14 días para pólizas individuales y flotillas de hasta 30 unidades.
- Nuevos lineamientos en la suscripción, limitando ciertos descuentos, coberturas y cambios de suma asegurada.

- Continuar trabajando con agentes profesionales que suscriban adecuadamente los riesgos que se están incurriendo.
- Nuevas formas de pago a las oficinas, vinculadas a la siniestralidad.

También se desarrolló un nuevo sistema de suscripción que permite evaluar mejor el riesgo de las pólizas individuales al incluir nuevos criterios para la suscripción como el código postal del asegurado.

Las medidas implementadas, aunadas a una mejoría en las tendencias de seguridad en ciertas zonas del país durante el año, contribuyeron en forma importante a la solidez de los resultados de la Compañía en el segundo semestre del año.

Durante el año, continuamos operando con los Comités Estratégicos establecidos durante el 2010 como resultado de la implementación del Balance Score Card. Estos Comités sesionan sobre todos los temas de la Compañía y constituyeron foros clave para la innovación así como para la definición de las iniciativas críticas implementadas.



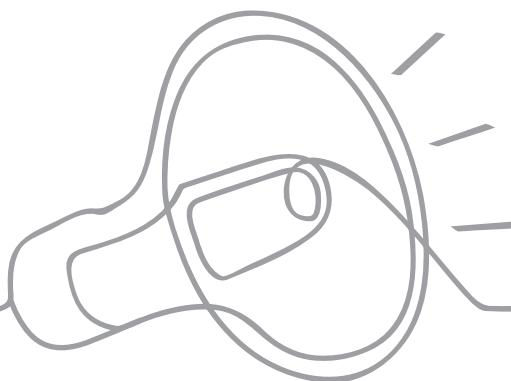
POSICIONAMIENTO Q

Durante el año, operamos en un entorno competitivo y de importantes cambios financieros y económicos. Mediante el servicio personal, la innovación, y las opciones de valor agregado diseñadas a la medida de las necesidades de nuestros diversos asegurados, logramos continuar posicionados como la opción preferente en el mercado con 1,641,553 vehículos asegurados.

Las cifras más recientes del INEGI reportan un parque vehicular de 32.3 millones de unidades en circulación, lo cual implica una penetración del seguro automotriz de tan sólo 25.8%, además de importantes oportunidades de crecimiento para el sector.

En respuesta a esta oportunidad de mercado, diseñamos una iniciativa estratégica para posicionarnos en poblaciones con baja penetración del seguro automotriz, desarrollando e implementando las Oficinas de Desarrollo Quálitas (ODQs). Las ODQs constituyen un modelo simplificado de oficina para atender al asegurado. Este modelo nos permite ofrecer productos y servicios de la Compañía en poblaciones menores de 100,000 habitantes que actualmente no cuentan con los servicios de un agente de seguros.

Las ODQs se desarrollan en base al modelo de negocios y la filosofía de Quálitas en conjunto con el Director de una Oficina de Servicio cercana que conozca el área. Son manejadas por emprendedores locales que son capacitados en aspectos técnicos, de filosofía institucional, de sistemas y en técnicas de ventas por Quálitas, y certificados por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. El emprendedor tiene el reto de desarrollar el mercado y, en muchos casos, la cultura del seguro, por lo que lo apoyamos con artículos promocionales y esfuerzos de publicidad tales como volantes, anuncios de radio y perifoneo [promoción por medio de altavoces]. Al cierre del año, contamos con 10 ODQs en operación.



ODQ de Hidalgo, Nuevo León



NUESTRAS OFICINAS DE DESARROLLO QUÁLITAS NOS POSICIONAN EN MERCADOS QUE NO ESTÁN ATENDIDOS POR UN AGENTE DE SEGUROS.



También continuamos afianzando nuestras operaciones internacionales en Centroamérica. En nuestro 3^{er} año de operación en El Salvador, logramos crecer en un 69.7% y posicionarnos en el 5^{to} lugar del mercado, gracias al reconocimiento de la calidad en el servicio que ofrece Quálitas. A pesar del impacto de la economía en el sector asegurador, de un entorno competitivo y con retos en cuanto a la seguridad, logramos mantener importantes niveles de eficiencia en nuestras oficinas debido al aprovechamiento de nuestra plataforma tecnológica.

Por otra parte, en junio del 2011, iniciamos operaciones en Costa Rica con la apertura de nuestra filial en San José, Quálitas Compañía de Seguros S.A. [Costa Rica]. Esta filial constituyó la

11^{ava} aseguradora privada que se estableció en el país tras la aprobación, durante el 2009, de la ley para la apertura del mercado asegurador a la inversión privada. De las aseguradoras establecidas, actualmente cuatro operan el seguro automotriz, incluyendo a Quálitas. Al cierre del año, nuestra oficina contaba con 3,789 vehículos asegurados.

En México, el mercado de seguro automotriz tuvo un importante repunte durante el año. Este crecimiento se explica por la recuperación en ventas de autos nuevos y por la expansión del crédito en el sector, especialmente hacia el 4^{to} trimestre del año.

SERVICIO Q

Continuamos considerando un reto y un compromiso brindar a nuestros asegurados un servicio personal, integral, y que supere sus expectativas.

Para ello, implementamos durante el año una serie de medidas innovadoras para brindar un valor agregado a nuestros asegurados en cada una de sus interacciones con Quálitas.

Asistencia Vial Quálitas (AVQ) es un área concebida para otorgar servicios de apoyo vial al asegurado tales como grúas, cambios de batería y llantas, carga de gasolina, apertura del vehículo, traslado médico por accidente, entre otros. AVQ cuenta con su propia cabina en la cual los telefonistas reciben las llamadas de los asegurados mientras que los radio operadores contactan a los proveedores que brindarán el servicio. A través de AVQ, se logra administrar a los proveedores de asistencia vial sin depender de terceros, lo cual garantiza un mejor nivel de atención al asegurado en tiempo y calidad ante una demanda creciente de este tipo de servicios.

En línea con uno de nuestros principios fundamentales de servicio, que es construir relaciones de largo plazo, desarrollamos soluciones de valor agregado para satisfacer necesidades específicas de nuestros asegurados. Estas soluciones se desarrollan bajo la creencia de que las relaciones con nuestros clientes deben estar basadas en la confianza mutua, haciendo uso de nuestra especialización y experiencia. Así, trabajamos durante el año con nuestros clientes de flotillas para disminuir sus índices de siniestralidad. Para esto analizamos conjuntamente el detalle de sus siniestros y diseñamos un plan a la medida para prevenirlos o disminuirlos, mediante la sensibilización a los operadores en temas como la administración del tiempo, cómo actuar en caso de un siniestro, y el manejo defensivo, que contempla técnicas para evitar accidentes o violaciones al reglamento de tránsito. En algunos casos, resultó muy útil tener un acercamiento con los colaboradores de las áreas de logística, tráfico y la gerencia de la empresa para tratar la problemática, y diseñar las soluciones, de una manera integral.

Asistencia Vial Quálitas



Ejecutivos en Oficinas de Clientes Estratégicos

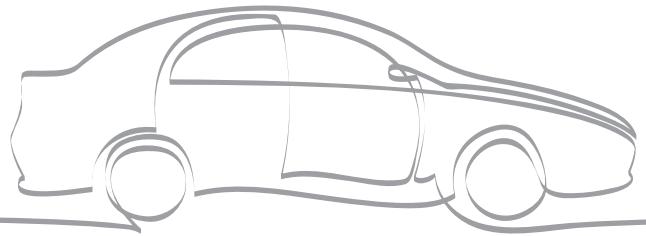


También en esta línea de construir y reforzar nuestras relaciones de largo plazo, contamos con ejecutivos de Quálitas en las oficinas de algunos clientes estratégicos, tanto para brindarles un servicio integral en su administración de riesgos, como para agilizar el seguimiento de sus procesos con las áreas internas de la Compañía.

Reforzamos los convenios que sosteníamos con armadoras y buscamos lograr nuevos acuerdos en el área de equipo pesado. Así, logramos descuentos por volúmenes de reparación y negociamos condiciones excepcionales para poder ofrecerlas a nuestros asegurados.

Continuamos con el fortalecimiento de nuestras relaciones con las agencias automotrices y con la capacitación a su personal en cuestiones clave para nuestro negocio, desde la emisión de pólizas hasta asuntos administrativos, o bien cómo apoyar al asegurado en caso de un siniestro. Al cierre del 2011, contábamos ya con 23 ejecutivos de atención a agencias a nivel nacional.

CREAMOS UN ÁREA DE ASISTENCIA VIAL QUÁLITAS QUE GARANTIZA UN MEJOR NIVEL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO EN TIEMPO Y CALIDAD.



Asistencia Vial Quálitas



SERVICIO Q

Creemos que nuestra estructura de servicio está particularmente orientada hacia el trato personalizado y las soluciones de valor agregado para el cliente. También consideramos que la renovación tecnológica y los sistemas de alta capacidad nos permiten reforzar este servicio para asegurar su diferenciación, oportunidad y eficiencia.

Durante el 2011, hicimos fuertes inversiones en tecnología para fortalecer la gestión del negocio. Mejoramos el ambiente de cómputo con la inclusión de nuevos servidores líderes en su tipo en Latinoamérica. Reforzamos la posibilidad de recuperar las operaciones ante posibles caídas de los sistemas.

Implementamos un Sistema de Administración de la Relación con los Clientes (CRM) que nos brinda una visión de 360° del proceso de un siniestro. Mediante este sistema, todas las interacciones de la Compañía con el asegurado quedan registradas en una base de datos única que, a la vez, puede ser consultada por cualquier interesado dentro de la empresa.

Así, el CRM ofrece numerosos beneficios que afianzan nuestro servicio y la eficiencia de nuestras operaciones:

- Brinda información valiosa sobre la atención al asegurado, tal como la fecha de ingreso del vehículo a la agencia, los tiempos de reparación y las fechas de entrega de refacciones.
- Centraliza y hace accesibles las encuestas de calidad en el servicio que lleva a cabo el centro multi-contacto para asegurados sobre la atención de cabina, de ajustadores, del área jurídica, y de Asistencia Vial Q. Esto permite dar un mejor seguimiento a sugerencias y quejas del asegurado.
- Permite evaluar el cumplimiento y desempeño de nuestros diversos proveedores.
- Promueve la comunicación en tiempo real entre las diversas áreas de atención al asegurado, garantizando que se conserve un registro de estas comunicaciones en el sistema.

Sistema de Administración de Clientes (CRM)



IMPLEMENTAMOS UN SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE (CRM) QUE NOS PERMITE DAR SEGUIMIENTO A TODO EL PROCESO DE UN SINIESTRO.



Otros desarrollos que nos permitieron reforzar el servicio al asegurado fueron el sistema para cotizar flotillas y los mapas geo-referenciados en la cabina. El cotizador permite establecer el precio para renovaciones de flotillas de hasta 30 unidades. Los mapas geo-referenciados se utilizan para posicionar la ubicación del asegurado en el mapa de ajustadores de la cabina, de modo que se le pueda asignar de manera automática al ajustador más cercano. Esto reduce el tiempo de arribo al siniestro y asegura la transparencia en la asignación de ajustadores. Este proyecto se desarrolló y probó durante el 2011 y será liberado a principios del año 2012.

También promovimos en mayor medida el uso de los servicios en línea, tales como el portal de agentes y el operador en línea que disminuye a las empresas la carga operativa de la administración de riesgos de sus empleados. Para ello, personalizamos las

herramientas según las necesidades del cliente, acudimos a foros, y se visitaron a clientes a nivel nacional. Así, mientras la emisión automatizada en el 2010, constituyó un 37% de la emisión total, en este año esta cifra fue ya del 42%.

Desarrollamos dos portales para facilitar y eficientar la atención de los telefonistas de cabina. El portal de cobranza disminuyó los tiempos de consulta y proporcionó mayor claridad en cuanto al status de la cuenta, mientras que el portal de condiciones especiales incorporó al sistema central ciertas condiciones negociadas con algunos clientes en cuanto a deducibles, formas de pago, etc. Esta herramienta también unificó criterios para facilitar la comunicación con los ajustadores y permitió el acceso a la información a todas las partes interesadas.

OPERACIONES Q

El enfoque de nuestras operaciones durante el año fue en la innovación y en la rentabilidad.

En el área de ajuste, implementamos la segunda fase del Sistema Integral Inalámbrico de Control de Ajustadores [SIICA], una herramienta de comunicación entre el ajustador y la cabina que permite notificar su alta, ubicación y disponibilidad. Este sistema, que se programa en el teléfono celular del ajustador, también le permite informar a cabina el momento de arribo al siniestro y el cierre de la atención.

Iniciamos un programa de ajustadores becarios, a quienes se capacitó durante 3 meses en un programa integral que incluyó: competencias técnicas impartidas por el Centro de Experimentación y Seguridad Vial de México [CESVI]; la filosofía y los valores de Quálitas; y experiencia práctica con tutores. Confiamos en que estos esfuerzos irán preparando al talento requerido por la Compañía hacia el futuro para mantener e incrementar los niveles de servicio que ofrecemos.

También se capacitaron y certificaron a todos los ajustadores en la Guía de Deslinde y en la Declaración Universal de Accidentes [DUA], iniciativas desarrolladas y publicadas por la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros [AMIS]. La Guía de Deslinde, que contempla 361 escenarios posibles de siniestros, permite a las partes involucradas una mejor interpretación del mismo. La DUA, por otra parte, es un formato universal que llena el asegurado, que ya es utilizado por todas las compañías aseguradoras.

En algunas ocasiones, cuando el siniestro involucra circunstancias especiales, nos apoyamos con ajustadores especialistas para contar con una mejor estimación del importe involucrado. Este es el caso de ajustadores zootecnistas, especialistas en maquinarias complejas o en infraestructura de carreteras, cuya asesoría nos ha llevado a ahorros importantes.

En el área de valuación, creamos tres categorías de valuadores – junior, senior y master – que evalúan

CREAMOS CATEGORÍAS DE VALUADORES QUE EVALÚAN SINIESTROS DE DISTINTA SEVERIDAD; LOS MASTER SON LOS QUE REVISAN DAÑOS ESTRUCTURALES SERIOS.

Valuador master



Certificación en guía de deslinde



Capacitación a clientes de flotillas



siniestros con daños de distinta severidad. Esta especialización ha permitido disminuir las pérdidas totales y eficientar el proceso de valuación. Durante el 2011, toda la valuación de autos y aproximadamente el 25% de la valuación de equipo pesado se llevó a cabo en forma remota.

Continuamos operando exitosamente el portal de subastas de refacciones, mediante el cual ya adquirimos la totalidad de las refacciones de los siniestros que no reparamos en agencias. El portal optimiza los precios y tiempos de entrega de las refacciones, lo cual a su vez permite garantizar a los asegurados una alta calidad en el servicio. Al mismo tiempo, genera un registro de todos los proveedores que permite evaluar su desempeño.

NUESTROS AJUSTADORES ESTÁN CAPACITADOS Y CERTIFICADOS POR CESVI EN LOS 361 CASOS POSIBLES DE SINIESTROS QUE PLANTEA LA GUÍA DE DESLINDE.

OPERACIONES Q

Realizamos nuevos convenios con dos grandes proveedores de cristales que cuentan con presencia nacional. Estos acuerdos nos brindan esquemas de descuentos por volumen y mejoras en aspectos clave del servicio, tales como tiempos de entrega e instalación a domicilio.

Ampliamos nuestro programa de clínicas especializadas, que operaban en las principales plazas del país, de modo que hoy contamos, para la atención de pacientes ambulatorios, con 44 clínicas y programas con 16 hospitales. El 90% de los asegurados lesionados en un siniestro no requieren hospitalización, y estas clínicas ofrecen todos los servicios médicos y de rehabilitación que necesitan.

El área de recuperación de unidades se vio beneficiada por algunas de las medidas estratégicas implementadas al inicio del año, como incentivar el uso de dispositivos de localización satelital en



LA AUTOMATIZACIÓN DEL PAGO
A PROVEEDORES NOS BRINDA
EFICIENCIAS OPERATIVAS Y
PERMITE MAYOR TRANSPARENCIA
EN SU ASIGNACIÓN.

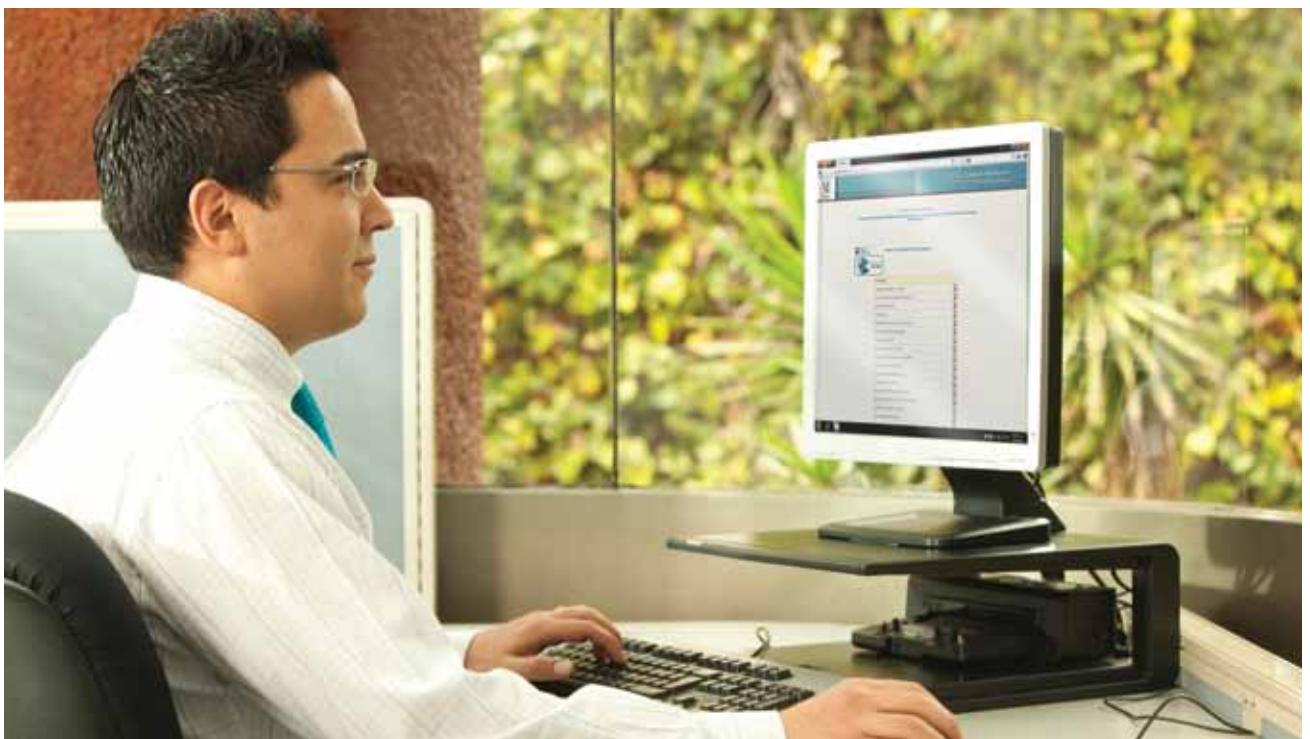
ciertos vehículos. Incrementamos nuestra presencia en las zonas de mayor conflicto del país y reforzamos nuestra relación con la Oficina Coordinadora de Riesgos Asegurados (OCRA), institución encargada de la localización y recuperación de vehículos robados. También se desarrolló un nuevo sistema que distribuye actividades de acuerdo a los roles asignados a cada colaborador, señala la ubicación exacta de cada recuperación, conserva registros completos de cada caso y genera reportes en forma automática.

El área de calidad continuó dando seguimiento a los procesos de reparación y manteniendo informados a los asegurados sobre las condiciones de sus vehículos. Esto ha beneficiado el servicio brindando y mejorado en forma importante los tiempos de reparación de las unidades. Durante el 2011, contamos con 73 supervisores de calidad que le dieron seguimiento al 80% de nuestros asegurados involucrados en un siniestro. Esta área también se vio reforzada por los registros del Sistema de Administración de la Relación con los Clientes (CRM).

Continuamos implementando esquemas de compensación variable en el área de siniestros para alinear el desempeño a la rentabilidad alcanzada. En cabina, se reposicionó la compensación de 172 telefonistas de acuerdo a indicadores de desempeño tales como tiempo de asignación de ajustadores, niveles de servicio y tiempos de efectividad de cabina. Además, una parte de la compensación variable que se otorga a cada colaborador permanece vinculada a los logros del equipo.

En el área administrativa, automatizamos el pago a proveedores para lograr eficiencias en la operación y descuentos por pronto pago. Al asignarse un folio electrónico al proveedor desde el momento del siniestro, este desarrollo también ha permitido una mayor transparencia en el seguimiento de proveedores.

Automatización del pago a proveedores



RECURSOS FINANCIEROS Q

PRIMA EMITIDA

Las medidas de rentabilidad que establecimos no afectaron nuestro crecimiento y obtuvimos un 15.6%, para quedar en \$11,341.

El segmento individual creció 2.5%, el cual consideramos satisfactorio, ya que fue el segmento más afectado por las medidas de rentabilidad, el crecimiento del crédito automotriz y la migración de individuos a flotillas, a través del esquema descuento sobre nómina.

La atención personalizada, ofreciendo soluciones de valor agregado a nuestros asegurados, dieron frutos en el segmento de flotillas, donde crecimos 20.0%. Lo más importante de este segmento fue que logramos un fuerte crecimiento con rentabilidad, forjando la lealtad de los asegurados.

Al final del año se observó una recuperación del crédito automotriz, beneficiando al segmento de instituciones financieras con un crecimiento del 16.7%. También ganamos la licitación de tramos carreteros por segundo año consecutivo, pero excluimos aquellos que tenían alta siniestralidad.

Las unidades aseguradas crecieron 2.7%, porcentaje menor al incremento en primas, debido a un aumento en pólizas multianuales, gracias al crédito automotriz, y la emisión de carreteras, donde la vigencia dura mientras la unidad esté transitando en el tramo carretero.

REASEGURO, PRIMA CEDIDA Y PRIMA RETENIDA

Ante la rentabilidad observada en el segundo semestre y la disminución en el crecimiento, el Comité de Reaseguro decidió cancelar el contrato de reaseguro proporcional. Por lo tanto, en 2011 cedimos el 2.2% de la cartera, porcentaje menor al 5.4% en el año 2010.

PRIMA DEVENGADA

El crecimiento de la prima devengada estuvo en línea con la prima retenida. La reserva de riesgos en curso creció 3.5%, en línea con el crecimiento de unidades aseguradas, por lo tanto, mantiene niveles adecuados para hacer frente a las obligaciones frente a nuestros asegurados.

DATOS FINANCIEROS RELEVANTES

Cifras Expresadas en Millones de Pesos

BALANCE GENERAL	2011	2010	Var. %
Caja e Inversiones ¹	7,717	6,250	23.5%
Activo Total	15,063	13,498	11.6%
Pasivo Total	12,490	11,452	9.1%
Capital Contable	2,573	2,047	25.7%
ESTADO DE RESULTADOS			
Prima Emitida	11,341	9,810	15.6%
Prima Devengada	10,599	8,743	21.2%
Costo de Adquisición	2,331	1,793	30.0%
Costo de Siniestralidad	7,493	6,755	10.9%
Utilidad Técnica	776	195	298.7%
Gastos de Operación	286	264	8.4%
Utilidad de Operación	491	-47	NA
Resultado Integral de Financiamiento	646	648	-0.3%
Utilidad Neta	837	379	120.8%
INDICADORES			pb / %
Índice de Adquisición	21.0%	19.3%	170
Índice de Operación	2.6%	2.8%	-26
Índice de Siniestralidad	70.7%	77.3%	-658
Índice Combinado	94.3%	99.4%	-514
Rendimiento sobre las Inversiones	7.3%	8.3%	-100
ROE	36.3%	19.5%	1,672
UAIDA	1,256	713	76.3%
Vehículos Asegurados	1,641,553	1,598,274	2.7%
Número de Empleados	2,608	2,419	7.8%

[1] Ver nota Inversiones Permanentes en Estados Financieros

NA: No aplica

RECURSOS FINANCIEROS Q

COSTO NETO DE ADQUISICIÓN

En 2011 se cambió el registro de los honorarios pagados a instituciones financieras y agencias automotrices (UDI), que promueven nuestras pólizas. Anteriormente se registraba en el momento que se cobraba la póliza y en 2011 se registra en el momento que se emite.

La administración decidió llevar a cabo este cambio para apegarse a los cambios en reglas contables y regulatorios que está emitiendo la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

El efecto de este cambio contable fue por \$472, el cual genera un impuesto diferido de \$142. El efecto neto de \$330 fue registrado en utilidades de ejercicios anteriores.

Este cambio ayudará a tener un mejor entendimiento y análisis del costo de adquisición.

COSTO NETO DE SINIESTRALIDAD

En el primer semestre del año se anunció e inició la implementación de un programa de rentabilidad. Las medidas tienen dos objetivos, reducir el índice de siniestralidad y mantener el servicio con altos estándares de calidad. Las principales medidas fueron:

- Reducción del plazo de pago, quedando en 14 en vez de 30 días, para pólizas individuales y flotillas de hasta 30 unidades.
- Trabajar con agentes profesionales que suscriban y aseguren correctamente los riesgos que se están corriendo.
- Suscripción más estricta, considerando todos los factores que influyen para un equitativo cálculo de la prima, como son deducibles, sumas aseguradas, descuentos, etc.

Se cambió la forma de pago a las oficinas, premiando las que tienen baja siniestralidad y reduciendo honorarios de manera considerable a las de alta siniestralidad.

Y a final de año se implementó un nuevo sistema de suscripción, donde incluye factores de riesgo adicionales como región geográfica y año del vehículo. Los cambios anteriores reflejaron una disminución del índice de siniestralidad en 658 pb. Los beneficios se mostraron en una disminución de los costos promedios, tanto de reparaciones como en robos; una mejora en los ingresos, como deducibles, recuperaciones y venta de salvamentos; y en una contención en el números de robos.

Lo más importante es que se mejoró en algunos aspectos la calidad en el servicio, buscando una relación cada vez más transparente para nuestros asegurados y fomentando un ambiente donde se sientan protegidos. El crecimiento en primas y unidades aseguradas así lo confirman.

GASTO NETO DE OPERACIÓN

Durante 2011 se incrementaron los ingresos por derechos de póliza, logrando que el gasto neto de operación disminuyera. Sin embargo, en este año empezamos a consolidar las cifras de nuestras subsidiarias Quálitas El Salvador y Outlet de Refacciones, además del inicio de operaciones en Quálitas Costa Rica. Por lo tanto, de manera consolidada, el gasto neto de operación se incrementó 8.4%, crecimiento menor al de la prima emitida, lo que generó una disminución en el índice de operación de 26pb, para quedar en 2.6%.

RESULTADO INTEGRAL FINANCIERO

2011 se caracterizó por tener una elevada volatilidad en los mercados financieros, a nivel mundial. Los factores que influyeron en esta volatilidad fueron el terremoto que sufrió Japón, la crisis financiera que sufre la Unión Europea y una expectativa de bajo crecimiento en Estados Unidos.

Ante esta situación decidimos mantener nuestra estrategia de inversión conservadora y esperar oportunidades de inversión, dando privilegio a la estabilidad en la rentabilidad.

Además, se implementaron medidas que ayudaron a compensar el incremento en los costos de refacciones derivado de la volatilidad en el tipo de cambio peso-dólar. Como parte de esta estrategia, en el último trimestre se realizó la posición de \$26 millones de dólares del bono emitido por Pemex, a una tasa del 8%, que estaba registrado a vencimiento con el objetivo de tener una cobertura natural. La venta de este bono redituó en un ingreso de \$79.

El portafolio de inversión generó un rendimiento de 7.3%, en línea con los objetivos de nuestra estrategia.

UTILIDAD NETA

La utilidad neta alcanzó \$837, lo que significa una utilidad por CPO de \$1.9 y un ROE de 36.3%. Este resultado se logró gracias a la implementación de la estrategia de rentabilidad, que ayudó a disminuir el costo de siniestralidad, la contención de gastos administrativos y una adecuada estrategia de inversiones.

CAJA E INVERSIONES

El rubro de caja e inversiones alcanzó \$7,717, un incremento del 23.5%. Esto significa una caja de \$17.15 por CPO y debido a un mejor flujo operativo, reflejo de la contención de costos.

RESERVAS TÉCNICAS

Las reservas técnicas crecieron 5.2% como resultado del incremento de 10.0% en la reserva de obligaciones contractuales y en la reserva de riesgos en curso de 3.5%.

CAPITAL CONTABLE

De acuerdo a la normatividad que rige a Q, cada dos años se realizan valuaciones a los inmuebles. En 2011 se realizó dicha valuación, por lo que disminuyó en \$4 la subcuenta de superávit por valuación.

Se realizó un cambio contable en el registro del Uso de Instalación (UDI), ya que se registraba al momento de cobrar la póliza y ahora es al momento de la emisión. El cargo neto de impuestos de \$330 fue registrado en la subcuenta de resultado de ejercicios anteriores.

Las anteriores disminuciones fueron compensadas por el resultado del ejercicio, por lo que se registró un crecimiento de 25.7% en el capital contable y un valor en libros por CPO de \$5.72

SOLVENCIA

Gracias a la rentabilidad alcanzada, el margen de solvencia mejoró para alcanzar un importe de \$618, a pesar del incremento del 12.0% en el capital mínimo de garantía. Esto representa un índice de solvencia de 31.8%.

El índice de apalancamiento mejoró de 5.6x en 2010, a 4.9x. También el índice de cobertura de reservas mejoró de 1.2x a 1.4x.

Estos indicadores brindan tranquilidad, ya que refuerzan la capacidad interna para financiar el crecimiento.



VALOR SOCIAL Q

Durante el 2011, nos enfocamos en el bienestar y el crecimiento de nuestros colaboradores mediante esfuerzos de prevención, trato equitativo, y de capacitación y desarrollo.

En el área de reclutamiento, mejoramos nuestros procesos de selección para disminuir los índices de rotación. Incluimos nuevas herramientas para evaluar a los candidatos en el área de siniestros y trabajamos con nuestros proveedores de outsourcing para formar alianzas estratégicas que nos brinden el talento requerido en la Compañía.

Nuestros esfuerzos de capacitación estuvieron orientados hacia el desarrollo de líderes, oficinas de servicio, coordinadores de siniestros y el centro multi-contacto para los asegurados. También hicimos un esfuerzo por reforzar el contenido de nuestros Códigos de Ética y de Conducta.

Para el programa de líderes, se definieron 6 competencias de liderazgo, 71 comportamientos y se evaluó el nivel de los gerentes, subdirectores y directores en estos rubros. Las herramientas que se utilizaron fueron tests psicométricos y el assessment center. Este modelo permitió brindar

a cada ejecutivo una retroalimentación individual, elaborar cursos de capacitación, y diseñar planes de desarrollo individualizados.

La capacitación a oficinas de servicio tuvo como objetivo sensibilizar a los colaboradores sobre la filosofía y el modelo de negocios de Quálitas. Se capacitó a 104 oficinas en forma presencial y, adicionalmente, se brindaron cursos a distancia sobre los procesos y herramientas tecnológicas de la Compañía.

También iniciamos el desarrollo de un programa a distancia dirigido a coordinadores de siniestros que revisa los aspectos básicos de su trabajo y técnicos del área, así como competencias de desarrollo personal.

Por último, en el centro multi-contacto, capacitamos a los colaboradores para reforzar nuestro servicio de acuerdo al nuevo Sistema de Administración de la Relación con los Clientes.

Se elaboró un diagnóstico de necesidades de capacitación para detectar competencias clave y diseñar una serie de módulos formativos, se segmentó

LLEVAMOS A CABO UNA SERIE DE INICIATIVAS PARA PROCURAR EL BIENESTAR DE NUESTROS COLABORADORES.

Campaña de comunicación interna sobre bienestar y salud



a los colaboradores en áreas especializadas y se les capacitó de manera multidisciplinaria.

En Quálitas, nos orgullecemos de ser una empresa que actúa de manera socialmente responsable de forma cotidiana. Creemos en ofrecer oportunidades laborales y de desarrollo a nuestros colaboradores basadas en sus competencias y desempeño. Así, el 34% de los puestos directivos de la Compañía se encuentran ocupados por mujeres, al igual que el 50% de las personas que reportan directamente al Director General.

Colaboramos en un proyecto del Gobierno del D.F. para jóvenes que buscan un primer empleo. En este programa, los jóvenes son capacitados por la Delegación y reciben un sueldo por parte de ésta durante los primeros 3 meses de trabajo. Quálitas reclutó a 5 de los 11 jóvenes que han participado en el programa: 3 en la Oficina de Cuajimalpa, 1 en San Ángel y 1 en Toluca.

ESTAMOS ORGULLOSOS
DE SER UNA EMPRESA
QUE ACTÚA DE MANERA
SOCIALMENTE RESPONSABLE
EN LA VIDA COTIDIANA.

Campaña de comunicación interna para identificar el Bullying

¿Cómo saber si mi hijo está siendo acosado?
Mi hijo, ¿un agresor?
¿Cómo lo ayudo para que se defienda?

Regístrate a la conferencia
Bullying, un problema de acoso que nos concierne a todos.
Viernes 19 de agosto.
17:00 hrs.

El lugar donde será impartida se decidirá
dependiendo del número de participantes registrados,
ya sea en oficina **Ajusco o San Angel**



VALOR SOCIAL Q

También llevamos a cabo una serie de iniciativas para procurar el bienestar de nuestros colaboradores:

- Apertura de un consultorio médico en la Oficina de San Ángel.
- Día de la salud hepática.
- Programas de ejercicios en las oficinas.
- Programa de desafío de peso en las oficinas del D.F. y Monterrey.
- Convenios con laboratorios a costos preferenciales.
- Coordinación de programas preventivos con el IMSS de: hepatitis, rubeola, papiloma humano, hipertensión, diabetes, influenza, y otros, para los colaboradores y sus familias.
- Cursos sobre finanzas personales.
- Sesiones sobre bullying.
- Promoción de la cultura financiera de los colaboradores mediante la caja de ahorro
- Sensibilización de la importancia del seguro de gastos médicos para familiares.

En materia de desarrollo individual, elaboramos un Manual de Seguridad que detalla medidas de protección personal. También otorgamos 30 becas para Licenciatura y 20 para estudios de Posgrado.

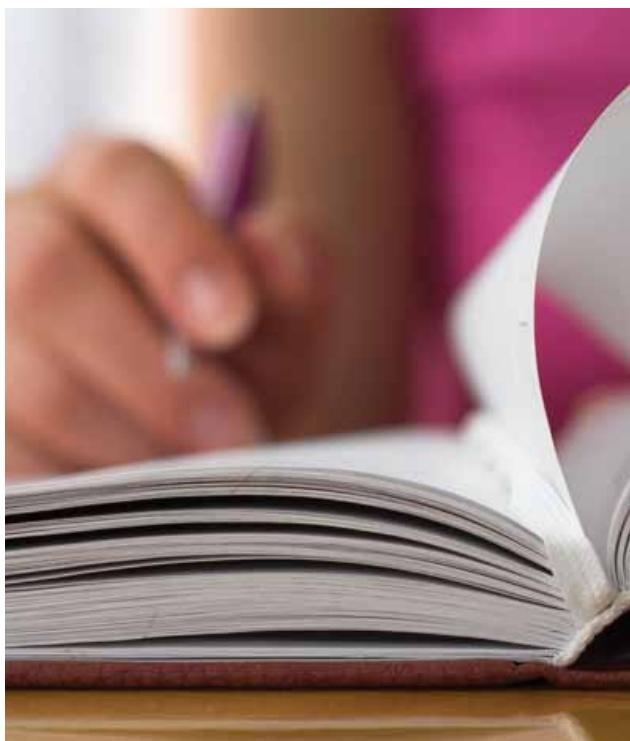
Por medio de Fomento Social Quálitas brindamos apoyo económico, en especie, y visitas a las siguientes instituciones:

- **Metamorfosis Global:**
Beneficiados: 75 niños abandonados con discapacidad mental
- **Unidos Pro Trasplante de Médula Ósea:**
Beneficiados: 1 paciente de leucemia
- **Cadena de Ayuda contra la Fibromialgia:**
Beneficiados: 3 mujeres enfermas de escasos recursos
- **El Buen Samaritano:**
Beneficiados: 25 pacientes terminales.
- **Renovación, Unión de fuerzas, Unión de Esfuerzos:**
Beneficiados: formación de 26 Padres de Familia que atienden a la comunidad
- **Pro educación:**
Beneficiados: 8 becas para maestros de cómputo
- **Casa Santa Clara:**
Beneficiados: 9 niñas en situación de calle

- **Internado Infantil Guadalupano:**
Beneficiados: 6 niños con becas completas de estudio y alimentación.
- **Todos en Crecimiento:**
Beneficiados: 22 jóvenes con discapacidad mental.
- **Fundación San Ignacio de Loyola:**
Beneficiados: 6 becas de preescolar.
- **Casa Hogar Kamami:**
Beneficiados: 22 niñas con problemas de violación y maltrato.
- **Fundación para el Anciano:**
Beneficiados: 10 becas para formar al personal del asilo.
- **Oficinas de D.F. Guadalajara y Monterrey:**
Beneficiados: 390 niños con paquetes de útiles escolares.
- **Personal de Mantenimiento y Logística:**
Beneficiados: 140 despensas Navideñas.

Continuamos esforzándonos por ser respetuosos del medio ambiente. Implementamos depósitos para el reciclaje de pilas en todas nuestras oficinas, llevamos a cabo una campaña de reforestación y continuamos promoviendo activamente el uso de papel reciclado. Nos esforzamos por disminuir nuestros niveles de basura tecnológica y por desecharla a través de empresas especializadas en este tipo de residuos.

Apoyo a la educación



SE ASESORÓ A 26 COLABORADORES PARA PRESENTAR EL EXAMEN ÚNICO DE CENEVAL DE NIVEL BACHILLERATO.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Q

El Consejo de Administración de Quálitas está integrado por 10 consejeros propietarios y sus respectivos suplentes, de los cuales 5 son consejeros independientes.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

CONSEJERO PROPIETARIO

Joaquín Brockman Lozano
Wilfrido Javier Castillo Sánchez Mejorada
Ricardo Escamilla Ruiz
Juan Enrique Murguía Pozzi
Héctor Rosas Rivera
José Francisco Torres Olmos*
Harald Feldhaus Herrmann*
Juan Orozco y Gómez Portugal*
Raúl Alejandro Jiménez-Bonnet García*
Mauricio Domenge Gaudry*

CONSEJERO SUPLENTE

Eduardo Brockmann Lozano
Wilfrido Javier Castillo Miranda Olea
María del Pilar Moreno Alanís
Martín Rueda de León Castillo
Arturo Membrillo Romero
José Antonio Zarur Ménez*
Carlos Humberto Sauri Campos*
Juan Marco Gutiérrez Wanless*
Juan Felipe Sottit Achutegui*
Fernando Velarde Muro*

*Miembros Independientes

GOBIERNO CORPORATIVO

Los objetivos de nuestro gobierno corporativo son:

- Transparencia en la administración
- Adecuada revelación a inversionistas
- Trato equitativo a todos los accionistas
- Identificación, difusión, seguimiento y, en su caso, solución de temas relevantes.

LOS PRINCIPIOS DE GOBIERNO CORPORATIVO Y LOS LINEAMIENTOS DE LOS COMITÉS SIGUEN RIGIENDO NUESTRAS ACTIVIDADES COTIDIANAS.

COMITÉ DE AUDITORÍA

Integrado por 3 miembros, los cuales son Consejeros Independientes.

- Vigilar la gestión, conducción y ejecución sobre los asuntos que le competen conforme a la Ley del Mercado de Valores.
- Evaluar el desempeño del auditor externo.
- Analizar los estados financieros y la información financiera de la Compañía.
- Investigar posibles incumplimientos a los lineamientos, políticas de operación, y sistemas de control interno.
- Vigilar que el Director General cumpla con los acuerdos de las Asambleas.

COMITÉ DE PRÁCTICAS SOCIETARIAS

Integrado por 3 miembros, los cuales son Consejeros Independientes.

- Vigilar la gestión, conducción y ejecución sobre los asuntos que le competen conforme a la Ley del Mercado de Valores.
- Vigilar que el Director General cumpla con los acuerdos de las Asambleas.
- Evaluar las retribuciones del Director General y demás directivos relevantes.
- Informar al Consejo de Administración de las operaciones con personas relacionadas.

COMITÉ DE INVERSIONES, FINANZAS Y PLANEACIÓN

Integrado por 7 miembros, de los cuales 4 son Consejeros, 2 son Consejeros Independientes y uno es funcionario.

- Evaluar y sugerir políticas de inversión acordes a la visión organizacional.
- Proponer los lineamientos para la planeación estratégica de la Compañía.
- Mantener un portafolio de inversión equilibrado bajo el régimen de inversión que establece la autoridad.
- Opinar sobre las premisas del presupuesto y dar seguimiento a éste.
- Identificar factores de riesgo y evaluar políticas para manejarlos.



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Q

COMITÉ DE REASEGURO

Integrado por 10 miembros, de los cuales 5 son Consejeros y 5 son funcionarios.

- Proponer objetivos y políticas para la contratación, monitoreo, evaluación y administración de las operaciones de reaseguro.
- Proponer los mecanismos para el monitoreo y evaluación de las políticas y normas en materia de reaseguro.
- Evaluar periódicamente el logro de los objetivos estratégicos establecidos por el Consejo de Administración en materia de reaseguro.
- Informar sobre los resultados de su operación y de las medidas correctivas implementadas para corregir desviaciones.

COMITÉ DE COMUNICACIÓN Y CONTROL

Integrado por 9 miembros, de los cuales 2 son Consejeros y 7 son funcionarios.

- Hacer recomendaciones sobre contratos u operaciones que pudiesen favorecer a delitos de terrorismo o lavado de dinero.
- Establecer y difundir criterios para la clasificación de los clientes, en función de su grado de riesgo.
- Dictaminar las operaciones que deban ser reportadas a la SHCP, por conducto de la CNSF, como inusuales o preocupantes.

COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE LOS RIESGOS FINANCIEROS

Integrado por 5 miembros, de los cuales 3 son Consejeros y 2 son funcionarios.

- Proponer los objetivos y políticas para la administración de riesgos; los límites de manera global y por tipo de riesgo; y la estrategia de asignación de recursos.
- Aprobar la metodología para identificar, medir, monitorear, limitar y revelar los distintos tipos de riesgos.
- Aprobar los modelos, parámetros y escenarios que habrán de utilizarse para llevar a cabo la medición y el control de riesgos.
- Aprobar la realización de nuevas operaciones y servicios que conlleven un riesgo.

ESTADOS FINANCIEROS

Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.

Estados financieros consolidados por los años que terminaron al 31 de diciembre de 2011 y 2010.



Dictamen de los auditores independientes	34
Estados financieros:	
Balances generales consolidados	36
Estado consolidado de resultados	39
Estado consolidado de variaciones en el capital contable	40
Estado consolidado de flujos de efectivo	42
Notas a los estados financieros consolidados	43

DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y ACCIONISTAS
DE QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.B. DE C.V.

27 de febrero de 2012

Hemos examinado el balance general consolidado de Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V [la "Aseguradora"] al 31 de diciembre de 2011 y los relativos estados consolidados de resultados, de variaciones en el capital contable y de flujos de efectivo que le son relativos por el año que terminó en esa fecha. Dichos estados financieros son responsabilidad de la Administración de la Aseguradora. Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre los mismos, con base en nuestra auditoría.

Nuestro examen fue realizado de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en México, las cuales requieren que la auditoría sea planeada y realizada de tal manera que permita obtener una seguridad razonable de que los estados financieros no contienen errores importantes, y de que están preparados de acuerdo con los criterios contables establecidos por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas [la "Comisión"]. La auditoría consiste en el examen, con base en pruebas selectivas, de la evidencia que soporta las cifras y revelaciones de los estados financieros; asimismo, incluye la evaluación de las prácticas contables utilizadas, de las estimaciones significativas efectuadas por la Administración y de la presentación de los estados financieros tomados en su conjunto. Consideramos que nuestro examen proporciona una base razonable para sustentar nuestra opinión.

Como se explica en la Nota 3 a los estados financieros, las operaciones de la Aseguradora, así como sus requerimientos de información financiera, están regulados por la Comisión a través de la "Circular Única de Seguros" [la "Circular"] y otras leyes aplicables. La Circular establece los criterios contables a los cuales se deberán ajustar las instituciones de seguros. Asimismo en la Nota 3 se señalan las principales diferencias entre los criterios contables establecidas por la Comisión y las NIF, aplicadas comúnmente en la preparación de estados financieros para otro tipo de sociedades no reguladas.

Como se menciona en la Nota 3 a los estados financieros, a partir del 1 de enero de 2011, la Aseguradora adoptó las disposiciones de carácter general derivadas de las modificaciones a la Circular, emitidas el 14 de febrero de 2011. Dichas disposiciones establecen la adopción de los lineamientos contables de las NIF, excepto cuando a juicio de la Comisión, sea necesario aplicar una normatividad o un criterio de contabilidad específico, tomando en consideración que las instituciones de seguros realizan operaciones especializadas. Los cambios derivados de la adopción de los nuevos criterios contables se describen en la Nota 3. Asimismo, atendiendo a lo señalado en la NIF B-1 "Cambios Contables y Correcciones de Errores", se consideró impráctico determinar los efectos acumulados de los cambios contables en los

períodos anteriores, por lo que todos los cambios se reconocieron en los estados financieros al 1 de enero de 2011, con la finalidad de mostrar la situación financiera ajustada por los cambios antes mencionados, se incluye el balance general ajustado al 1 de enero de 2011. La Comisión determinó que no se presentaran los estados financieros de 2010.

El balance general al 1 de enero de 2011 [no auditado], que se presenta solo para fines comparativos, fue elaborado con base al balance general al 31 de diciembre de 2010, al cual se le incorporaron los efectos acumulados de los cambios contables de periodos anteriores. Los estados financieros al 31 de diciembre de 2010 fueron examinados por otros auditores quienes en su informe fechado el 15 de abril de 2011, expresaron una opinión sin salvedades.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados antes mencionados presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V. al 31 de diciembre de 2011 y los resultados de sus operaciones, las variaciones en el capital contable y los flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de conformidad con los criterios contables establecidos por la Comisión.

Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C.

Miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited



C. P. C. Francisco Javier Vázquez Jurado

BALANCES GENERALES CONSOLIDADOS

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.B. DE C.V.

Al 31 de diciembre de 2011

[En miles de pesos]

Activo	2011	1 de enero de 2011
Inversiones:		
Valores:		
Gubernamentales	\$ 2,186,356	\$ 1,965,533
Empresas privadas:		
Tasa conocida	4,464,494	3,103,505
Renta variable	424,181	286,288
Extranjeros	64,974	103,342
Valuación neta	214,402	222,577
Deudores por intereses	13,118	20,017
(-) Deterioro de valores	145	-
	7,367,380	5,701,262
Reporto	208,266	135,952
Préstamos:		
Con garantía	21,168	16,099
Quirografarios	-	3,708
Descuentos y redescuentos	11,083	13,583
(-) Estimación para castigos	5,377	3,000
	26,874	30,390
Inmobiliarias:		
Inmuebles	224,136	212,331
Valuación neta	272,879	243,256
(-) Depreciación	33,930	30,770
	463,085	424,817
Inversiones para obligaciones laborales	38,587	33,212
Disponibilidades:		
Caja y bancos	141,130	368,496
Deudores:		
Por primas	5,297,537	4,920,122
Agentes y ajustadores	37,625	25,320
Documentos por cobrar	95,221	147,736
Préstamos al personal	34,025	26,397
Otros	379,562	364,302
(-) Estimación para castigos	73,896	54,096
	5,770,074	5,429,781
Reaseguradores y reafianzadores:		
Instituciones de seguros y fianzas	7,806	53,985
Participación de reaseguradores por siniestros pendientes	(7,001)	104,733
Participación de reaseguradoras por riesgos en curso	2,098	415,907
Otras participaciones	12,028	3,769
	14,931	578,394
Otras inversiones permanentes	15,226	15,226
Otros activos:		
Mobiliario y equipo, neto	272,482	235,020
Diversos	743,613	558,823
Gastos amortizables	9,433	9,507
(-) Amortización	7,971	5,476
	1,017,557	797,874
Suma del activo	\$ 15,063,110	\$ 13,515,404

Pasivo	2011	1 de enero de 2011
Reservas técnicas:		
De riesgos en curso:		
Daños	\$ 6,905,229	\$ 6,558,062
De obligaciones contractuales:		
Por siniestros y vencimientos	2,470,765	2,255,154
Por siniestros ocurridos y no reportados	101,946	81,866
Por dividendos sobre pólizas	12,373	7,367
Por primas en depósito	55,724	57,290
	2,640,808	2,401,677
De previsión:		
Riesgos catastróficos	1,338	2,342
Suma de reservas	9,547,375	8,962,081
Reservas para obligaciones laborales	80,096	61,549
Acreedores:		
Agentes y ajustadores	447,515	303,585
Fondos en administración de pérdidas	2,263	1,268
Diversos	893,814	785,934
	1,343,592	1,090,787
Reaseguradores y refianzadores:		
Instituciones de seguros y fianzas	24,303	590,599
Otros pasivos:		
Provisiones para la participación de los trabajadores en las utilidades	4,567	4,273
Provisión para el pago de impuestos	501,558	174,998
Otras obligaciones	798,295	738,525
Créditos diferidos	190,356	186,783
	1,494,776	1,104,579
Suma del pasivo	12,490,142	11,809,595
Capital contable:		
Capital o fondo social	342,957	342,957
Reservas:		
Legal	181,694	143,770
Otras	288,150	288,150
	469,844	431,920
Superávit por valuación	100,470	71,568
Inversiones permanentes	[2,638]	[2,638]
Resultado de ejercicios anteriores	753,458	412,144
Resultado del ejercicio	834,544	379,238
Resultado por tenencia de activos monetarios	65,598	65,598
Participación controladora	2,564,233	1,700,787
Participación no controladora	8,735	5,022
Suma del capital contable	2,572,968	1,705,809
Suma pasivo y capital contable	\$ 15,063,110	\$ 13,515,404

Cuentas de orden		2011
Reserva por constituir para obligaciones laborales al retiro	\$	961
Cuentas de registro		1,659,547
	\$	1,660,508

"Los presentes balances generales consolidados se formularon de conformidad con las disposiciones emitidas en materia de contabilidad por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, aplicadas de manera consistente, encontrándose correctamente reflejadas en su conjunto, las operaciones efectuadas por la Aseguradora hasta la fecha arriba mencionada, las cuales se realizaron y valoraron con apego a las sanas prácticas institucionales y a las disposiciones legales y administrativas aplicables, y fueron registradas en las cuentas que corresponden conforme al catálogo de cuentas en vigor"

"Los presentes balances generales fueron aprobados por el Consejo de Administración bajo la responsabilidad de los funcionarios que lo suscriben."

"Los estados financieros consolidados y las notas de revelación que forman parte integrante de los estados financieros consolidados, pueden ser consultados en internet, en la página electrónica: http://inversionistas.qualitas.com.mx/qinv/images/pdf/Key_fin_data/Reports/Edos_fin/Notas_edos_fin/2011/ef_dictaminados_11.pdf

"Los estados financieros consolidados se encuentran dictaminados por el C.P.C. Francisco Javier Vázquez Jurado, miembro de Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C., contratada para prestar los servicios de auditoría externa de la Aseguradora; asimismo, las reservas técnicas de la Aseguradora fueron dictaminadas por el Act. Luis Hernández Fragoso.

"El dictamen emitido por el auditor externo, los estados financieros consolidados y las notas que forman parte integrante de los estados financieros consolidados dictaminados, se ubicarán para su consulta en internet, en la página electrónica: http://inversionistas.qualitas.com.mx/qinv/images/pdf/Key_fin_data/Reports/Edos_fin/Notas_edos_fin/2011/ef_dictaminados_11.pdf, a partir de los sesenta días naturales siguientes al cierre del ejercicio de 2011".



Lic. Joaquín Brockman Lozano
Director General



C.P.C. Gabriel García Ruíz
Auditor Interno



C.P. Arturo Membrillo Romero
Contador General

ESTADO CONSOLIDADO DE RESULTADOS

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.B. DE C.V.

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2011

[En miles de pesos]

Primas	2011
Emitidas	\$ 11,341,036
[-] Cedidas	249,399
De retención	11,091,637
[-] Incremento neto de la reserva de riesgos en curso	492,190
Primas de retención devengadas	10,599,447
[-] Costo neto de adquisición:	
Comisiones a agentes	700,913
Compensaciones adicionales a agentes	182,586
Comisiones por reaseguro cedido	[124,672]
Coberturas por exceso de pérdida	11,260
Otros	1,560,810
	2,330,897
[-] Costo neto de siniestralidad, reclamaciones y otras obligaciones contractuales:	
Siniestralidad y otras obligaciones contractuales	7,499,071
Siniestralidad recuperada del reaseguro no proporcional	[5,698]
Reclamaciones	[853]
	7,492,520
Utilidad técnica	776,030
Incremento neto de otras reservas técnicas:	
[-] Reserva para riesgos catastróficos	1,004
	777,034
Utilidad bruta	777,034
Gastos de operación, neto:	
Gastos administrativos y operativos	32,600
Remuneraciones y prestaciones al personal	133,952
Depreciaciones y amortizaciones	119,331
	285,883
Utilidad de operación	491,151
Resultado integral de financiamiento:	
De inversiones	481,672
Por venta de inversiones	6,756
Por valuación de inversiones	[13,068]
Por recargos sobre primas	123,476
Otros	15,727
Resultado cambiario	31,325
Utilidad antes de impuestos a la utilidad	1,137,039
	645,888
Provisión para el pago de impuestos a la utilidad	299,713
Utilidad neta consolidada	\$ 837,326
Participación controladora	\$ 834,544
Participación no controladora	2,782
Utilidad neta consolidada	\$ 837,326

Las notas adjuntas son parte de los estados financieros consolidados.

"El presente estado consolidado de resultados se formuló de conformidad con las disposiciones en materia de contabilidad emitidas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, aplicadas de manera consistente, encontrándose reflejados todos los ingresos y egresos derivados de las operaciones efectuadas por la Aseguradora hasta la fecha arriba mencionada, las cuales se realizaron y valoraron con apego a las sanas prácticas institucionales y a las disposiciones legales y administrativas aplicables, y fueron registradas en las cuentas que corresponden conforme al catálogo de cuentas en vigor". "El presente estado consolidado de resultados fue aprobado por el Consejo de Administración bajo la responsabilidad de los funcionarios que lo suscriben."



Lic. Joaquín Brockman Lozano
Director General



C.P.C. Gabriel García Ruíz
Auditor Interno



C.P. Arturo Membrillo Romero
Contador General

ESTADO CONSOLIDADO DE VARIACIONES EN EL CAPITAL CONTABLE

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.B. DE C.V.

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2011

[En miles de pesos]

	Capital Ganado		
	Capital social pagado	Reservas de capital	Resultado de ejercicios anteriores
Saldos al 31 de diciembre de 2010 previamente reportados	\$ 342,957	\$ 431,920	\$ 723,824
Efectos en periodos anteriores de cambios contables	-	-	(311,680)
Valuación de inversiones	-	-	-
Saldos al 1 de enero de 2011 ajustados	342,957	431,920	412,144
Movimientos inherentes a las decisiones de los accionistas:			
Constitución de reservas	-	37,924	(37,924)
Traspaso de resultados de ejercicios anteriores	-	-	379,238
Total	-	37,924	341,314
Movimientos inherentes al reconocimiento de la utilidad integral:			
Utilidad integral:			
Resultado del ejercicio	-	-	-
Incremento por valuación de inmuebles	-	-	-
Otros	-	-	-
Total	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2011	\$ 342,957	\$ 469,844	\$ 753,458

Capital Ganado						
Resultado del ejercicio	Participación en otras cuentas de capital contable	Resultado por tenencia de activos no monetario	Superávit y déficit por valuación de inversiones	Participación no Controladora	Total capital contable	
\$ 379,238	\$ [2,638]	\$ 65,598	\$ 100,595	\$ 5,022	\$ 2,046,516	
	-	-	-	-		[311,680]
	-	-	[29,027]	-		[29,027]
379,238	[2,638]	65,598	71,568	5,022	1,705,809	
-	-	-	-	-	-	-
[379,238]	-	-	-	-	-	-
[379,238]	-	-	-	-	-	-
834,544	-	-	-	2,782	837,326	
-	-	-	28,902	-	28,902	
-	-	-	-	931	931	
834,544	-	-	28,902	3,713	867,159	
\$ 834,544	\$ [2,638]	\$ 65,598	\$ 100,470	\$ 8,735	\$ 2,572,968	

Las notas adjuntas son parte de los estados financieros consolidados.

"El presente estado de variaciones en el capital contable consolidado se formuló de conformidad con las disposiciones en materia de contabilidad emitidas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, aplicadas de manera consistente, encontrándose reflejados todos los movimientos en las cuentas de capital contable derivados de las operaciones efectuadas por la Aseguradora hasta la fecha arriba mencionada, las cuales se realizaron y valoraron con apego a las sanas prácticas institucionales y a las disposiciones legales y administrativas aplicables." "El presente estado de variaciones en el capital contable consolidado fue aprobado por el Consejo de Administración bajo la responsabilidad de los funcionarios que lo suscriben."



Lic. Joaquín Brockman Lozano
Director General



C.P.C. Gabriel García Ruíz
Auditor Interno



C.P. Arturo Membrillo Romero
Contador General

ESTADO CONSOLIDADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.B. DE C.V.

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2011

[En miles de pesos]

	2011
Utilidad neta consolidada	\$ 834,544
Ajustes por partidas que no implican flujos de efectivo:	
Estimación por irrecuperabilidad o difícil cobro	22,323
Depreciaciones y amortizaciones	119,331
Incremento a las reservas técnicas	646,220
Provisiones	18,547
Impuestos a la utilidad causados y diferidos	299,713
Participación en el resultado de subsidiarias no consolidadas y asociadas	3,713
	1,944,391
Actividades de operación:	
Cambio en inversiones en valores	[1,671,641]
Cambio en deudores en reporto	[72,314]
Cambio en primas por cobrar	[377,415]
Cambio en deudores	18,462
Cambio en reaseguradores y reafianzadores	[416,641]
Cambios en otros activos operativos	[184,789]
Cambios en las obligaciones contractuales y gastos asociados a la siniestralidad	239,132
Cambios en otros pasivos operativos	457,039
Flujos netos de efectivo de actividades de operación	[2,008,167]
Actividades de inversión	
Cobros por disposición de inmuebles, mobiliario y equipo	11,626
Pagos por adquisición de inmuebles, mobiliarios y equipo	[175,216]
Flujos netos de efectivo de actividades de inversión	[163,589]
Disminución neta de efectivo	[227,366]
Efectivo y equivalentes al efectivo al inicio del periodo	368,496
Efectivo y equivalentes de efectivo al final de periodo	\$ 141,130

Las notas adjuntas son parte de los estados financieros consolidados.

"El presente Estado de Flujos de Efectivo consolidado se formuló de conformidad con las disposiciones en materia de contabilidad emitidas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, aplicadas de manera consistente, encontrándose reflejados todos los flujos de efectivo derivados de las operaciones efectuadas por la Aseguradora hasta la fecha arriba mencionada, las cuales se realizaron y valoraron con apego a las sanas prácticas institucionales y a las disposiciones legales y administrativas aplicables." "El presente Estado de Flujos de Efectivo consolidado fue aprobado por el Consejo de Administración bajo la responsabilidad de los funcionarios que lo suscriben."

Lic. Joaquín Brockman Lozano
Director General

C.P.C. Gabriel García Ruíz
Auditor Interno

C.P. Arturo Membrillo Romero
Contador General

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.B. DE C.V.

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2011

[En miles de pesos]

1. ACTIVIDADES

Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V. (la "Aseguradora") se constituyó e inicio operaciones el 1 de diciembre de 1993, tiene autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público ("SHCP") y de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (la "Comisión") para practicar operaciones de seguros y reaseguro en la operación de daños, principalmente en el ramo de automóviles, de acuerdo con lo establecido por la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros (la "LGISMS") y la Comisión como órgano de inspección y vigilancia de estas instituciones.

Durante 2011, la Aseguradora no interrumpió alguna de sus actividades principales, que pudieran afectar el estado de resultados.

- I. Operaciones con productos derivados,
- II. Operaciones de reaseguro financiero,
- III. Contratos de arrendamiento financiero,
- IV. Emisión de obligaciones subordinadas u otros títulos de crédito.

2. BASES DE PRESENTACIÓN

a. Comparabilidad - Los criterios contables emitidos por la Comisión y aplicables a partir del 1 de enero de 2011, no son comparables con las bases contables utilizadas por las instituciones de seguros en años anteriores, debido a lo anterior, la Comisión consideró impráctico determinar los efectos acumulados de los cambios contables en los períodos anteriores, por lo que todos los cambios se reconocieron en los estados financieros de 2011 y la Comisión determinó que por la falta de comparabilidad no se presentaran los estados financieros de 2010.

b. Unidad monetaria de los estados financieros - Los estados financieros consolidados y notas al 31 de diciembre de 2011 y por el año que terminó en esa fecha incluye saldos y transacciones en pesos de diferente poder adquisitivo.

c. Utilidad integral - Es la modificación del capital contable durante el ejercicio por conceptos que no son aportaciones, reducciones y distribuciones de capital; se integra por la utilidad neta del ejercicio más otras partidas que representan una ganancia o pérdida del mismo período, las cuales se presentan directamente en el capital contable sin afectar el estado de resultados. En 2011, las otras partidas de utilidad integral están representadas por el resultado por valuación de inmuebles y el efecto del impuesto diferido por el resultado de valuación de títulos de capital.

d. Consolidación de estados financieros - Los estados financieros consolidados al 31 de diciembre de 2011 adjuntos incluyen los de la Aseguradora y los de sus subsidiarias, mismas que a continuación se describen:

Compañía subsidiaria	Actividad	% de Participación
Activos Jal, S.A. de C.V.	Renta de inmueble	99.9%
Administración y Dirección Corporativa COQU, S.A. de C.V.	Servicios administrativos y de personal	98%
Asesoría y Servicios Q, S.A. de C.V.	Servicios administrativos	98%
Quálitas El Salvador	Venta de seguros	99.9%
Quálitas Costa Rica	Venta de seguros	99.9%
Car One Outlet de Refacciones, S.A. de C.V.	Compra y venta de refacciones	51%

3. RESUMEN DE LAS PRINCIPALES POLÍTICAS CONTABLES

De acuerdo con los Capítulos 19.5 “Del criterio relativo al esquema general de la contabilidad” y 19.6 “Del criterio para la aplicación particular de las normas de información financiera” de la Circular, a partir del 1 de enero de 2011 la contabilidad de la Compañía se ajustará a las normas de información financiera aplicables a México (“NIF”), definidas por el Consejo Mexicano para la Investigación y Desarrollo de Normas de Información Financiera, A.C., [CINIF], excepto cuando a juicio de la Comisión sea necesario aplicar una normatividad o criterio contable específico, tomando en su consideración que la Compañía realiza operaciones especializadas. Asimismo no se permite la aplicación de la NIF A-8 “Supletoriedad”.

Las políticas contables y de preparación de los estados financieros consolidados que sigue la Compañía están de acuerdo con los criterios contables establecidos por la Comisión, en la Circular Única de Seguros [“la Circular”]. La preparación de los estados financieros consolidados requiere que la Administración de la Compañía efectúe ciertas estimaciones y utilice determinados supuestos para valorar algunas de las partidas de los estados financieros y para efectuar las revelaciones que se requieren en los mismos; sin embargo, los resultados reales pueden diferir de dichas estimaciones. La Administración de la Compañía, aplicando el juicio profesional, considera que las estimaciones y supuestos utilizados fueron los adecuados en las circunstancias.

I. Cambios contables

El 13 de diciembre de 2010 la Comisión emitió la Circular Única de Seguros (la “Circular”), que tiene como objetivo la compilación de todas las circulares emitidas anteriormente por la Comisión. La circular antes mencionada entró en vigor el 1 de enero de 2011.

El 14 de febrero de 2011, se publicó en el Diario Oficial de la Federación [“DOF”] una modificación a la Circular, en la cual, se adicionaron los capítulos 19.5 “Del criterio relativo al esquema general de la contabilidad” y el capítulo 19.6 “Del criterio para la aplicación de las normas particulares de las normas de información financiera”, las cuales entraron en vigor a partir del 1 de enero de 2011. Los cambios más importantes son los que se mencionan a continuación:

- Las instituciones de seguros aplicarán las normas particulares de la Serie NIF B, Serie NIF C y Serie NIF D, hasta en tanto no exista pronunciamiento expreso por parte de la Comisión.
- En relación con las operaciones propias de seguros, las instituciones deberán observar los criterios específicos establecidos en la Circular.
- En relación con la estimación para castigos de cuentas de dudosa recuperación, se realizará de acuerdo con lo siguiente:
 - a. Por los préstamos a cargo de funcionarios y empleados, así como por aquellas cuentas por cobrar, relativas a deudores identificados cuyo vencimiento se pacte a un plazo mayor a 90 días naturales, deberán crear, en su caso, una estimación para castigos de cuentas de dudosa recuperación que refleje su grado de irrecuperabilidad.
 - b. Por los préstamos, créditos o financiamientos otorgados en los cuales no hayan realizado con anticipación a su otorgamiento, el estudio de conveniencia social, legalidad, viabilidad económica de los proyectos de inversión, de los plazos de recuperación de los mismos y demás requisitos a que hace referencia la LGISMS, se debe registrar una estimación para castigos por el importe total de los préstamos, créditos o financiamientos otorgados, estimación que sólo podrá ser cancelada cuando se obtenga su recuperación.

- c. Constituir una estimación para castigos de cuentas por cobrar diferentes a las mencionadas en los incisos a. y b. por el importe total del adeudo de acuerdo a los siguientes plazos:
 - 1) A los 60 días naturales siguientes a su registro inicial, cuando correspondan a deudores no identificados, y
 - 2) A los 90 días naturales siguientes a su registro inicial, cuando correspondan a deudores identificados
- Las comisiones o cualquier otra compensación por la colocación de contratos de seguros deben reconocerse en resultados al momento en el que se registren los contratos de seguro que les den origen, así como las comisiones que recuperen por concepto de primas cedidas en reaseguro.

El 28 de diciembre de 2011, se publicó en el DOF la modificación 56/11 de la Circular, que establece que los cambios contables originados por los nuevos criterios contables vigentes desde el 1 de enero de 2011, deben registrarse de manera retrospectiva, las instituciones de seguros deberán reconocer los efectos de los cambios contables en el estado de variaciones en el capital contable en un renglón por separado denominado: "Efectos en periodos anteriores de cambios contables".

II. Diferencias con las NIF

Las principales diferencias entre las reglas y prácticas contables establecidas por la Comisión, y las NIF, son:

- a. La Circular exceptúa en forma específica la aplicación de la NIF A-8 "Supletoriedad".
- b. Las pólizas de seguros emitidas anticipadamente se registran en el estado de resultados al momento de su emisión y no a partir del inicio de vigencia de dichas pólizas.
- c. La reserva técnica de riesgos catastróficos, se constituye por disposiciones obligatorias de carácter preventivo para fortalecer la solvencia de las instituciones y con base en el criterio contable de la Comisión se presentan como pasivos. Sin embargo, conforme a las NIF, estas reservas no reúnen los requisitos establecidos en el Boletín C-9 "pasivos, provisiones, activos y pasivos contingentes y compromisos" para reconocer un pasivo o una provisión.
- d. En el reconocimiento de los efectos de la inflación en los estados financieros, hasta el 31 de diciembre de 2007 las partidas no monetarias se actualizaron a partir del 31 de diciembre de 1990, y no desde la fecha en que fueron hechas las aportaciones, adquisiciones o generación de las partidas.
- e. Principalmente en los productos de larga duración, los costos directos de adquisición de pólizas se registran en el estado de resultados cuando se incurren, en lugar de diferirlos y amortizarlos conforme las primas se devengan.
- f. Los derechos de póliza y los recargos sobre primas se registran en resultados cuando se cobran y no cuando se devengan.
- g. La valuación de los inmuebles se realiza a través de avalúos cuando menos cada dos años. Asimismo, los inmuebles no son sujetos a pruebas de deterioro conforme a la NIF C-15 "Deterioro del valor de los activos de larga duración y su disposición".

- h. De acuerdo con los criterios contables establecidos por la Comisión en el estado de flujos de efectivo, el efectivo y equivalentes de efectivo está representado por el rubro de disponibilidades, sin considerar valores de corto plazo, de gran liquidez, y que están sujetos a riesgos poco importantes de cambios en su valor, como lo requiere la NIF C-1 "Efectivo y equivalentes de efectivo".
- h. El catálogo de cuentas emitido por la Comisión, establece que los anticipos del impuesto sobre la renta se presentan en el activo y se compensan contra el pasivo correspondiente al momento de la presentación de la declaración anual.
- i. Los estados financieros al 31 de diciembre de 2011 y por el año que terminó en esa fecha no se presentan de manera comparativa con el año anterior, tal y como lo requieren las NIF.

III. Políticas contables - Las principales políticas contables seguidas por la Aseguradora son las siguientes:

- a. **Reconocimiento de los efectos de la inflación** - La inflación acumulada de los tres ejercicios anuales anteriores al 31 de diciembre de 2011, es 11.79%; por lo tanto, el entorno económico califica como no inflacionario en ambos ejercicios. El porcentaje de inflación por el año que terminó el 31 de diciembre de 2011 fue 3.82%.

A partir del 1 de enero de 2008, la Aseguradora suspendió el reconocimiento de los efectos de la inflación en los estados financieros consolidados; sin embargo, los activos, pasivos y capital contable incluyen los efectos de reexpresión reconocidos hasta el 31 de diciembre de 2007.

b. Inversiones -

- 1. En valores - Incluye inversiones en títulos de deuda y de capital y se clasifican al momento de su adquisición para su valuación y registro, con base en la intención que tenga la administración de la Aseguradora respecto a su utilización como: títulos para financiar la operación, para conservar a vencimiento o disponibles para la venta. De acuerdo con lo establecido en el Capítulo 12.2 de la Circular el registro y valuación de las inversiones en valores se resume como sigue:

- i. **Títulos de deuda** - Se registran a costo de adquisición. Los rendimientos devengados conforme al método de interés efectivo se aplican a los resultados del año. Se clasifican en una de las siguientes categorías:

- a) **Para financiar la operación** - Se valúan a su valor razonable, tomando como base en los precios de mercado dados a conocer por los proveedores de precios o por publicaciones oficiales especializadas en mercados internacionales. Los títulos no cotizados, se valúan a su valor razonable mediante determinaciones técnicas del valor razonable. Los efectos por valuación se aplican a los resultados del año.

- b) **Para conservar a vencimiento** - Se valúan conforme al método de interés efectivo y los efectos por valuación se aplican a los resultados del año.

- c) **Disponibles para la venta** - Son los títulos no clasificados en alguna de las categorías anteriores. Se valúan a su valor razonable, con base en los precios de mercado dados a conocer por los proveedores de precios o por publicaciones oficiales especializadas en mercados internacionales.

Los títulos no cotizados se valúan a su valor razonable mediante determinaciones técnicas del valor razonable. El resultado por valuación, así como su correspondiente efecto por posición monetaria se registran en el capital contable y se reclasifican en los resultados al momento de su venta.

II. Títulos de capital - Se registran a su costo de adquisición. Los títulos cotizados se valúan a su valor neto de realización con base en el precio de mercado según lo señalado en el punto I.a) anterior. Los títulos de capital se clasifican en una de las siguientes dos categorías:

a. Para financiar la operación cotizados - Los efectos por valuación se aplican a los resultados del año. En caso de que no existieran precios de mercado, se tomará el último precio registrado tomando como precio actualizado para valuación el valor contable de la emisora o el costo de adquisición, el menor.

b. Disponibles para su venta - El resultado por valuación, así como su correspondiente efecto por posición monetaria se reconocen en el capital contable y se reclasifican en los resultados al momento de su venta.

c. Disponibilidades - Consisten principalmente en depósitos bancarios en cuentas de cheques y fondo fijo de caja. Se valúan a su valor nominal y los rendimientos que se generan se reconocen en los resultados conforme se devengan.

d. Deudor por prima - Las primas pendientes de cobro representan los saldos de primas con una antigüedad menor a 45 días. De acuerdo con las disposiciones de la LGISMS y de la Comisión, las primas con una antigüedad superior a 45 días deben de cancelarse contra los resultados del ejercicio.

e. Reaseguradores - La Aseguradora limita el monto de su responsabilidad mediante la distribución con reaseguradores de los riesgos asumidos, a través de contratos proporcionales, cediendo a dichos reaseguradores una parte de su prima.

Los reaseguradores tienen la obligación de reembolsar a la Aseguradora los siniestros reportados con base en su participación.

f. Coaseguro - Las operaciones derivadas de los contratos de coaseguro que la Aseguradora realiza en los ramos de autos y convalecencia, se contabilizan en forma mensual y se ajusta en función a los estados de cuenta recibidos de los coaseguradores los cuales, se reciben mensualmente.

g. Mobiliario y equipo - Se registra al costo de adquisición. Los saldos que provienen de adquisiciones realizadas hasta el 31 de diciembre de 2007 se actualizaron aplicando factores derivados del Índice Nacional de Precios al Consumidor (“INPC”) hasta esa fecha. La depreciación se calcula conforme al método de línea recta con base en la vida útil estimada de los activos, como sigue:

	Años
Mobiliario y equipo	10
Equipo de cómputo	3
Diversos	4
Equipo de transporte	4

- h. Gastos amortizables** - Los gastos de instalación se registran al costo de adquisición. Los saldos que provienen de adquisiciones realizadas hasta el 31 de diciembre de 2007, se actualizaron aplicando factores derivados del INPC hasta esa fecha. La amortización se calcula conforme al método de línea recta, de acuerdo al plazo establecido por la Aseguradora con base en el gasto del que se trate.
- i. Salvamentos** - Se presenta en el rubro de otros activos dentro del balance general; un salvamento se reconoce con base en los siniestros conocidos como pérdida total y en función de la experiencia se valúa al 35% de la indemnización.
- j. Reservas técnicas** - Por disposición de la Comisión, todas las reservas técnicas deben ser dictaminados anualmente por actuarios independientes. El 14 de febrero de 2012, los actuarios independientes emitieron su dictamen, en el cual indican que en su opinión las reservas de riesgos en curso, de obligaciones pendientes de cumplir y de riesgos catastróficos al 31 de diciembre de 2011, fueron determinadas conforme a las disposiciones legales y de acuerdo con las reglas, criterios y prácticas establecidas y permitidas por la Comisión, así como de estándares de práctica actuarial adoptados por el CONAC, y constituyen de manera agregada un monto suficiente para hacer frente a las obligaciones derivadas de la cartera de seguros que la Aseguradora ha suscrito.

Las reservas técnicas están constituidas en los términos que establece la Ley, así como a las disposiciones emitidas por la Comisión. Para efectos de la valuación de las reservas técnicas, la Aseguradora empleó los métodos de valuación y supuestos establecidos en sus notas técnicas y conforme a las disposiciones contenidas en los Capítulos 7.3, 7.4, 7.6, 7.8, y 7.9, de la Circular.

De acuerdo con las disposiciones establecidas por la Comisión, las reservas técnicas se valúan como sigue:

1. Reserva de riesgos en curso

- a.** Las reservas para operaciones de daños se determinan como sigue:

Se determina la proyección del valor esperado de las obligaciones futuras por concepto de pago de reclamaciones y beneficios, conforme al método de valuación registrado y se compara dicho valor con la prima de riesgo no devengada de las pólizas en vigor, con el objeto de obtener el factor de suficiencia que se aplicará para el cálculo de la reserva en cada uno de los ramos o, en su caso, de los tipos de seguros que opera la Aseguradora.

En ningún caso el factor de suficiencia que se aplica para estos efectos podrá ser inferior a uno. El ajuste de la reserva de riesgos en curso por insuficiencia será el que resulta de multiplicar la prima de riesgo no devengada por el factor de suficiencia correspondiente menos uno. Adicionalmente, se suma la parte no devengada de gastos de administración. Por lo anterior, la reserva de riesgos en curso es la que se obtiene de sumar la prima de riesgo no devengada de las pólizas en vigor, más el ajuste por insuficiencia de la reserva más la parte no devengada de los gastos de administración.

2. Obligaciones contractuales:

- a. Siniestros y vencimientos** - Para los siniestros de daños se reservan con base en las estimaciones del monto de las obligaciones.
- b. Siniestros ocurridos y no reportados** - Esta reserva tiene como propósito el reconocer el monto estimado de los siniestros ocurridos pendientes de reportar a la Aseguradora. Se registra la estimación obtenida con base en la metodología aprobada por la Comisión.

- c. **Dividendos sobre póliza**- Representa la devolución de una parte de la prima del seguro y el importe es determinado a través de cálculos actuariales que consideran siniestralidad y severidad.
- d. **Fondos de seguros en administración** - Representan los dividendos sobre pólizas ganados por los asegurados y que son retenidas por la Aseguradora para su administración, de acuerdo a lo establecido en el contrato de seguro.
- e. **Primas en depósito** - Representan las primas cobradas que al cierre del ejercicio no es posible identificar en la cuenta correspondiente de deudores por prima, para su aplicación.
- f. **Reserva de siniestros pendientes de valuación** - Esta reserva corresponde al monto esperado de posibles pagos futuros de siniestros reportados de seguros de ramo de Daños, de los cuales no se reportó valuación alguna o se carece de elementos que posibiliten determinar el monto exacto de la obligación de pagos futuros.

3. Riesgos catastróficos - Se calcula de acuerdo con las reglas para la constitución e incremento de las reservas técnicas especiales emitidas por la Comisión para terremoto y erupción volcánica y riesgos catastróficos de huracán y otros riesgos hidrometeorológicos.

Para efectos de los pasivos técnicos se aplicaron los siguientes supuestos de siniestralidad y de severidad basados en experiencia propia.

Los supuestos de siniestralidad y severidad fueron tomados de las notas técnicas registradas por la Aseguradora ante la Comisión.

- k. **Reserva para obligaciones laborales** - El pasivo por primas de antigüedad e indemnizaciones por terminación de la relación laboral se registra conforme se devenga, el cual se calcula por actuarios independientes con base en el método de crédito unitario proyectado utilizando tasas de interés nominales.
- l. **Provisiones** - Cuando la Aseguradora tiene una obligación presente como resultado de un evento pasado, que probablemente resulte en la salida de recursos económicos y que pueda ser estimada razonablemente, se reconoce una provisión.
- m. **Impuesto sobre la renta e impuesto empresarial a tasa única** - El impuesto sobre la renta [ISR] y el Impuesto Empresarial a Tasa Única [IETU] se registran en los resultados del año en que se causan. Para reconocer el impuesto diferido se determina si, con base en proyecciones financieras, la Aseguradora causará ISR o IETU y reconoce el impuesto diferido que corresponda al impuesto que esencialmente pagará. El diferido se reconoce aplicando la tasa correspondiente a las diferencias temporales que resultan de la comparación de los valores contables y fiscales de los activos y pasivos, y en su caso, se incluyen los beneficios de las pérdidas fiscales por amortizar y de algunos créditos fiscales. El impuesto diferido activo se registra sólo cuando existe alta probabilidad de que pueda recuperarse.
- n. **Transacciones en moneda extranjera** - Las transacciones en moneda extranjera se registran al tipo de cambio vigente a la fecha de su celebración. Los activos y pasivos monetarios en moneda extranjera se valúan en moneda nacional al tipo de cambio vigente a la fecha de los estados financieros. Las fluctuaciones cambiarias se registran en los resultados.

o. Ingresos por primas - Los ingresos por el ramo de daños se registran en función a las primas correspondientes a las pólizas contratadas y disminuidos por las primas cedidas en reaseguro.

Las primas no cubiertas por los asegurados se cancelan dentro de un plazo de 45 días, liberando la reserva para riesgos en curso y en el caso de rehabilitaciones, se reconstruye la reserva a partir del mes en que se recupera la vigencia del seguro.

Los derechos y recargos sobre primas representan ingresos que corresponden al financiamiento derivado de las pólizas con pagos fraccionados (daños) considerando como ingreso del año la parte cobrada y como ingreso diferido lo pendiente de cobro al final del año.

p. Comisiones - Los gastos por comisiones se reconocen en resultados al momento de la emisión de las pólizas correspondientes.

q. Uso de instalaciones - Los gastos por concepto de uso de instalaciones para la venta de sus productos ("UDI") se reconocen al momento de la emisión de las primas.

r. Costo por siniestros - El costo por siniestros se reconoce en resultados al momento de la reclamación.

4. INVERSIONES

De acuerdo con la Ley y con las disposiciones establecidas por la Comisión, la Aseguradora debe mantener inversiones para cubrir las obligaciones representadas por las reservas técnicas y la cobertura de capital mínimo de garantía. Dichas inversiones se efectúan en instrumentos diversificados, cuya selección obedece a una combinación de plazo y riesgo medido que forma parte, tanto de las políticas de inversión de la Aseguradora, como del requerimiento de descalce de activos y pasivos.

a. Con base en el tipo y emisor de los instrumentos:

Naturaleza y categoría	Costo de adquisición	Valuación	Intereses	Total
Títulos de deuda - Nacional:				
Gubernamental:				
Para financiar la operación	\$ 2,186,356	\$ [11,881]	\$ 1,236	\$ 2,175,711
Privado Nacional:				
Para financiar la operación	3,797,933	114,459	10,020	3,922,412
Para conservar a su vencimiento	20,000	-	43	20,043
Total privado	3,817,933	114,459	10,063	3,942,455
Títulos de capital - Nacional:				
Privado:				
Para financiar la operación	424,181	108,885	-	533,066
Total deuda y capital - Nacional	\$ 6,428,470	\$ 211,463	\$ 11,299	\$ 6,651,232
Títulos de deuda - Extranjero:				
Privado:				
Para financiar la operación	\$ 646,561	\$ 1,543	\$ 1,819	\$ 649,923
Títulos de Capital - Extranjero:				
Privado:				
Disponibles para la venta	64,974	1,396	-	66,370
Deterioro de Valores	[145]	-	-	[145]
Total inversiones	\$ 7,139,860	\$ 214,402	\$ 13,118	\$ 7,367,380

b. Con base en el vencimiento de los instrumentos:

Vencimiento	Costo de adquisición	Valuación	Intereses	Total
A un año o menos de un año	\$ 2,095,425	\$ 111,177	\$ 821	\$ 2,207,423
Más de un año y hasta cinco años	3,173,040	7,832	7,636	3,188,508
Más de cinco años y hasta diez años	627,945	15,616	2,158	645,719
Más de diez años	1,243,450	79,777	2,503	1,325,730
Total	\$ 7,139,860,	\$ 214,402	\$ 13,118	\$ 7,367,380

c. Con base en el Capítulo 8.2 de la Circular, las inversiones en valores de la Aseguradora destinadas a la cobertura de reservas técnicas, deben ser calificadas por instituciones calificadoras de valores autorizadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores ["CNBV"], las cuales deben ubicarse en alguno de los rangos de clasificación de calificación que establece la Comisión. La clasificación de las calificaciones de las inversiones en valores es como sigue:

Calificación	Vencimiento menor a un año	Vencimiento mayor a un año	Total	%
Sobresaliente	\$ 307,387	\$ 3,192,757	\$ 3,500,144	48
Alto	87,043	342,517	429,560	6
Bueno	325,071	127,228	452,299	6
Aceptable	-	93,205	93,205	1
No Afectas	125,373	-	125,373	2
Títulos de Capital	591,087	-	591,087	8
Gubernamentales	896,834	1,278,878	2,175,712	29
Total	\$ 2,332,795	\$ 5,034,585	\$ 7,367,380	100

Al 31 de diciembre de 2011, la Aseguradora no tiene inversiones con restricciones en su disponibilidad para cubrir el pago de litigios.

Al 31 de diciembre de 2011, la Aseguradora no realizó la venta de instrumentos clasificados como valores para ser conservados a vencimiento antes de su fecha de redención.

5. DISPONIBILIDADES

Al 31 de diciembre de 2011 el importe de disponibilidades se integra como sigue:

Caja moneda nacional	\$ 11,891
Caja moneda extranjera	1,620
Bancos moneda nacional	27,906
Bancos moneda extranjera	99,713
Total	\$ 141,130

6. OTROS DEUDORES

Deudores diversos	\$	331,244
Depósitos en garantía		27,758
Impuesto al valor agregado		20,560
Total	\$	379,562

7. MOBILIARIO Y EQUIPO, NETO

Al 31 de diciembre de 2011, el rubro se integra como sigue:

		Porcentaje de depreciación
Mobiliario y equipo de oficina	\$	129,674
Equipo de cómputo		314,390
Diversos		17,826
Vehículos		357,835
Menos- depreciación acumulada		547,243
	\$	272,482

8. OTROS ACTIVOS (DIVERSOS)

Inventario de salvamentos ^(a)		294,515
Pagos anticipados	\$	45,932
Impuestos pagados por anticipado ^(b)		195,745
ISR diferido		207,421
	\$	743,613

(a) Con base en los siniestros conocidos como pérdida total, la Aseguradora reconoce un inventario de salvamentos por realizar, en función de la experiencia de realización, a razón de un 35% aproximadamente sobre la indemnización.

(b) Corresponden a pagos provisionales efectuados a cuenta del impuesto anual, el cual habrá de aplicarse contra el pasivo relativo al momento del pago y saldos a favor por impuestos pagados en ejercicios anteriores.

9. INMUEBLES

	Costo		Total
	histórico	Revaluación	
Inmuebles	\$ 224,136	\$ 272,879	\$ 497,015
Menos - depreciación acumulada	-	33,930	33,930
	\$ 224,136	\$ 238,949	\$ 463,085

10. ACREEDORES DIVERSOS

Al 31 de diciembre de 2011, los acreedores diversos se integran como sigue:

Provisión UDIS	\$	586,501
Depósitos bancarios		181,992
Diversos		52,640
Autos empleados		51,408
Juicios		18,000
Dividendos por pagar sobre acciones		3,273
Total	\$	893,814

11. BENEFICIOS AL RETIRO

El costo neto del período por las obligaciones derivadas del plan de pensiones, indemnizaciones al personal por terminación de la relación laboral y primas de antigüedad, ascendió a \$27,812.

La Aseguradora tiene un plan de pensiones con beneficios definidos que cubre a los empleados que cumplan 60 años de edad, o desde los 55, siempre y cuando cumplan con 35 años o más de servicios, el cual consiste en el otorgamiento del sueldo pensionable, el cual se integra por el promedio del sueldo para efectos del plan de los últimos cinco años anteriores a la fecha de jubilación.

Este plan cubre también primas de antigüedad, que consisten en un pago único de 12 días por cada año trabajado con base al último sueldo, limitado al doble del salario mínimo establecido por ley. El pasivo relativo y el costo anual de beneficios se calculan por actuario independiente conforme a las bases definidas en los planes, utilizando el método de crédito unitario proyectado.

Asimismo, este plan cubre también los beneficios por término de la relación laboral que consisten en un pago único de 3 meses más 20 días por cada año trabajado con base en el último sueldo percibido por el empleado. El pasivo relativo y el costo anual de beneficios se calculan por actuario independiente conforme a las bases definidas en los planes, utilizando el método de crédito unitario proyectado.

Los valores presentes de estas obligaciones y las tasas utilizadas para su cálculo, son:

Obligación por beneficios definidos	\$	82,455
Valor razonable de los activos del plan		(38,104)
Situación del fondo o pasivo no fondeado		44,351
Pasivo de transición inicial por amortizar		(2,852)
Modificaciones por cambio de metodología		(461)
Pérdidas actuariales no reconocidas		(3,597)
Prima recuperada		1,749
Pasivo neto proyectado	\$	39,190

El ingreso neto del período se integra como sigue:

Costo laboral del servicio actual	\$	11,506
Costo financiero		4,461
Rendimiento esperado de los activos del plan		(2,299)
Ganancia y/o pérdida actuarial inmediata del período		10,568
Servicio pasado		3,538
		27,774
Ganancia y/o pérdida actuarial de períodos anteriores		38
Costo neto del período	\$	27,812

Al 31 de diciembre de 2011, los activos del plan de pensiones se encuentran invertidos en un fideicomiso con Banco Santander:

Papeles privados del sector financiero	\$	38,587
--	----	--------

La reserva para obligaciones laborales al retiro está financiada por medio de aportaciones a un fondo que maneja la Aseguradora. La mayor parte de esta reserva se encuentra cubierta mediante inversiones en Sociedades de Inversión; los intereses devengados se reconocen dentro del saldo de la reserva.

12. CAPITAL CONTABLE

a. El capital social suscrito y pagado a valor nominal al 31 de diciembre de 2011 se integra como sigue:

Concepto	Número de acciones	Valor nominal	Efecto de actualización	Valor acumulado
Capital social	2,250,000,000	\$ 219,151	\$ 123,806	\$ 342,957
Reservas		460,071	9,773	469,844
Superávit por valuación	-	100,470	-	100,470
Inversiones permanentes	-	[2,638]	-	[2,638]
Resultados de ejercicios anteriores	-	753,458	-	753,458
Utilidad del ejercicio	-	834,544	-	834,544
Participación no controlada	-	8,735	-	8,735
Resultado por tenencia de activos no monetarios	-	-	65,598	65,598
Total	2,250,000,000	\$ 2,373,791	\$ 199,177	\$ 2,572,968

El capital social de la Aseguradora al 31 de diciembre de 2011 asciende a \$342,956, representado por 2,250,000,000 acciones ordinarias y sin expresión de valor nominal, las cuales han sido suscritas y pagadas en su totalidad.

- b. De acuerdo con lo establecido por la Comisión, las ganancias provenientes de los efectos de valuación de las inversiones en valores tienen el carácter de no realizadas y, en consecuencia, no son susceptibles de capitalización ni de reparto de dividendos entre sus accionistas, en tanto no se realicen en efectivo.
- c. De acuerdo con la LGISMS, de las utilidades del ejercicio debe separarse un 10% como mínimo para formar la reserva legal, hasta que su importe ascienda al 75% del capital social pagado. La reserva legal puede capitalizarse, y debe ser reconstituida de acuerdo con el nuevo monto del capital social pagado. El saldo de la reserva legal no debe repartirse a menos que se disuelva la sociedad. Al 31 de diciembre de 2011 su importe a valor nominal asciende a \$181,694.
- d. La distribución del capital contable, excepto por los importes actualizados del capital social aportado y de las utilidades retenidas fiscales, causará el Impuesto Sobre la Renta a cargo de la Aseguradora a la tasa vigente al aumento de su distribución. El impuesto que se pague por dicha distribución, se

podrá acreditar contra el Impuesto Sobre la Renta del ejercicio en el que se pague el impuesto sobre dividendos y en los dos ejercicios inmediatos siguientes, contra el impuesto del ejercicio y los pagos provisionales de los mismos.

e. Los saldos de las cuentas fiscales al 31 de diciembre de 2011, son:

Cuenta de capital de aportación	\$	550,426
Cuenta de utilidad fiscal neta	\$	2,031,830

13. PRIMAS EMITIDAS POR ANTICIPADO

Durante el ejercicio, la Compañía emitió pólizas de seguros cuya vigencia inicia después del 31 de enero de 2011 ["primas anticipadas"] correspondientes a la operación de daños en el ramo de automóviles. La información relativa a las primas anticipadas en el balance general y estado de resultados al 31 de diciembre de 2011, es como sigue:

Balance general:		
Activo:		
Deudor por prima	\$	664,682
Participación de reaseguradores por riesgos en curso		2,075
	\$	666,757
Pasivo:		
Reserva de riesgos en curso	\$	465,810
Instituciones de seguros cuenta corriente		2,441
Comisiones por devengar		22,590
Acreedores diversos (UDI)		59,559
IVA por pagar		91,038
Derechos sobre póliza		20,896
Recargos sobre póliza		4,071
	\$	666,405
Estado de resultados:		
Ingresos:		
Primas	\$	548,723
Gastos:		
Primas cedidas		2,441
Incremento a la reserva de riesgos en curso		463,735
Comisiones a agentes		22,590
Costo de adquisición		59,605
		548,371
Efecto neto en estado de resultados	\$	352

14. COMISIONES CONTINGENTES

Las comisiones contingentes son pagos o compensaciones a personas físicas o morales que participaron en la intermediación o intervinieron en la contratación de los productos de seguros de la Aseguradora, adicionales a las comisiones o compensaciones directas consideradas en el diseño de los productos.

En el ejercicio de 2011, la Aseguradora mantuvo acuerdos para el pago de comisiones contingentes con los intermediarios personas físicas y personas morales que se relacionan en esta nota. El importe total de los pagos realizados en virtud de dichos acuerdos durante 2011 asciende a \$1,391,855, de los cuales \$38,813 corresponden a personas físicas, \$156,124 y \$1,196,918 corresponden a personas morales por concepto de honorarios y UDIS respectivamente, representando el 0.35% y el 12.04 % del total de las primas emitidas por la Aseguradora durante el ejercicio de 2011.

Al 31 de diciembre de 2011 el importe de las comisiones contingentes pagadas, se integra como sigue:

Personas físicas	Honorarios	\$	38,813
Personas morales	Honorarios		156,124
Personas morales	Udis		1,196,918
		\$	1,391,855

Las características de los acuerdos para el pago de las comisiones contingentes es la siguiente:

- a) Personas físicas - Venta nueva, conservación, baja siniestralidad y rentabilidad y apoyos generales.
- b) Personas morales - Venta nueva, conservación, baja siniestralidad y rentabilidad, asesoría y administración de carteras y apoyo técnico y operativo para la administración de pólizas de seguro.

La Aseguradora no mantiene ninguna participación en el capital social de las personas morales con las que tiene celebrados acuerdos para el pago de comisiones contingentes.

15. POSICIÓN EN MONEDA EXTRANJERA Y EN UNIDADES DE INVERSIÓN

- a. Al 31 de diciembre de 2011, la posición en moneda extranjera, en dólares americanos, es como sigue:

	Miles de Dólares Americanos
Activos	46,061
Pasivos	18,995
Posición larga, neta	27,066
Equivalente en pesos	\$ 377,505

- b. Los tipos de cambio, en pesos, vigentes a la fecha de los estados financieros y a la fecha del dictamen, fueron los siguientes:

	31 de diciembre de 2011		23 de febrero de 2012	
Dólar estadounidense	\$	13.9476	\$	12.8294

16. IMPUESTOS A LA UTILIDAD

La Aseguradora está sujeta en 2011 al Impuesto Sobre la Renta (ISR) y al Impuesto Empresarial a Tasa Única (IETU).

El ISR se calcula considerando como gravables o deducibles ciertos efectos de la inflación, tales como la depreciación calculada sobre valores en pesos constantes, se acumula o deduce el efecto de la inflación sobre ciertos activos y pasivos monetarios a través del ajuste anual por inflación.

La tasa corporativa de ISR para los ejercicios de 2011 y 2012 es del 30%, 29% para el 2013 y 28% para el 2014.

El IETU considera como regla general los ingresos, las deducciones y ciertos créditos fiscales con base en flujos de efectivo, sin embargo, la Aseguradora respecto de los servicios por los que paguen y cobren intereses los determinan a través del margen de intermediación con base en lo devengado. La tasa de IETU establece que el impuesto se causará por el ejercicio 2011 a la tasa del 17.5%.

El impuesto a la utilidad causado es el que resulta mayor entre el ISR y el IETU.

Con base en proyecciones financieras, de acuerdo con lo que se menciona en la INIF 8, Efectos del Impuesto Empresarial a Tasa Única, la Aseguradora considera que esencialmente pagará ISR, por lo tanto, no causará IETU en un mediano plazo, por lo cual reconoce únicamente ISR diferido.

La provisión en resultados de ISR se integra como sigue:

ISR:	
Causado	\$ [429,323]
Diferido	129,610
	\$ [299,713]

- a. La conciliación de la tasa legal del ISR y la tasa efectiva expresadas como un porcentaje de la utilidad antes de impuestos a la utilidad es:

Tasa legal	30%
Efecto de diferencias permanentes, principalmente de gastos no deducibles	2
Efectos de la inflación	1
Aplicación del efecto del impuesto sobre la renta diferido realizado durante el año.	[7]
Tasa efectiva	26%

b. Los principales conceptos que originan el saldo del activo (pasivo) por ISR diferido son:

ISR diferido activo:	
Derechos sobre póliza	\$ 28,168
Recargos sobre primas	28,459
Comisiones por devengar	62,354
Reserva para dividendos	3,712
Reserva para bonos de agentes	21,993
Agentes cuenta corriente	8,628
Provisión UDI's	179,591
Provisión de honorarios	541
Mobiliario y equipo	13,790
ISR diferido activo	347,236
ISR diferido (pasivo):	
Inversiones permanentes	(9,152)
Valuación de instrumentos de deuda	(64,321)
Inventario de salvamentos	(77,723)
ISR diferido pasivo	[151,196]
Total activo diferido	\$ 196,040

17. CUENTAS DE ORDEN

En las cuentas de orden se registran activos o compromisos que no forman parte del balance general de la Aseguradora, ya que no se adquieren los derechos de los mismos o dichos compromisos no se reconocen como pasivo de las entidades en tanto dichas eventualidades no se materialicen, respectivamente. Los importes acumulados en las cuentas de orden solo han sido sujetos a pruebas de auditoría cuando de su información se deriva un registro contable (las cuentas de orden que no fueron auditadas se indican en cada caso):

- Compromisos crediticios:

El saldo representa el importe de cartas de crédito otorgadas por la Aseguradora que son consideradas como créditos comerciales irrevocables no dispuestos por los acreditados y líneas de crédito autorizadas no ejercidas.

Las partidas registradas en esta cuenta están sujetas a calificación.

- Bienes en fideicomiso o mandato (no auditado):

En los primeros se registra el valor de los bienes recibidos en fideicomiso, llevándose en registros independientes los datos relacionados con la administración de cada uno. En el mandato se registra el valor declarado de los bienes objeto de los contratos de mandato celebrados por la Aseguradora.

– **Bienes en custodia o en administración (no auditado):**

En esta cuenta se registran los bienes y valores ajenos, que se reciben en custodia, o bien para ser administrados por la Aseguradora.

– **Colaterales recibidos por la entidad:**

Su saldo representa el total de colaterales recibidos en operaciones de reporto y préstamo de valores actuando la Aseguradora como reportadora y prestataria.

– **Colaterales recibidos y vendidos o entregados en garantía por la entidad:**

Su saldo representa el total de colaterales recibidos y vendidos o entregados en garantía, cuando la Aseguradora actúe como reportadora prestataria.

18. CONTINGENCIAS LEGALES Y LABORALES

La Aseguradora tiene diversos litigios derivados del curso normal de sus operaciones por un monto de \$45,434. En opinión de la administración de la Aseguradora las provisiones registradas, al 31 de diciembre de 2011 que ascienden al 100% de dichas contingencias, las cuales son suficientes para cubrir los montos que se pudieran derivar de estos litigios; por lo que, ninguno de éstos, individual o colectivamente, es probable que resulten en el registro de un pasivo adicional que pudiera afectar de manera importante, su posición financiera, los resultados de operación o liquidez.

19. NUEVOS PRONUNCIAMIENTOS CONTABLES

El 28 de diciembre de 2011, se publicó en el DOF la modificación 56/11 de la Circular, que establece que a partir del 1 de enero de 2012, los derechos y recargos sobre prima serán registrados en el estado de resultados conforme se devenguen.

Con el objetivo de converger la normatividad mexicana con la normatividad internacional, durante 2011 el Consejo Mexicano para la Investigación y Desarrollo de Normas de Información Financiera promulgó las siguientes NIF, Interpretaciones a las Normas de Información Financiera (INIF) y mejoras a las NIF, que entran en vigor a partir del 1 de enero de 2012, como sigue:

B-3, Estado de resultado integral

B-4, Estado de variaciones en el capital contable

C-6, Propiedades, planta y equipo

Mejoras a las Normas de Información Financiera 2012

Algunos de los principales cambios que establecen estas normas, son:

NIF B-3, Estado de resultado integral.- Establece la opción de presentar a) un solo estado que contenga los rubros que conforman la utilidad o pérdida neta, así como los otros resultados integrales (ORI) y la participación en los ORI de otras entidades y denominarse estado de resultado integral o b) en dos estados; el estado de resultados, que debe incluir únicamente los rubros que conforman la utilidad o pérdida neta y el estado de otros resultados integrales, que debe partir de la utilidad o pérdida neta y presentar enseguida los ORI y la participación en los ORI de otras entidades. Adicionalmente establece que no deben presentarse en forma segregada partidas como no ordinarias, ya sea en el estado financiero o en notas a los estados financieros.

NIF B-4, Estado de variaciones en el capital contable.- Establece las normas generales para la presentación y estructura del estado de variaciones en el capital contable como mostrar los ajustes retrospectivos por cambios contables y correcciones de errores que afectan los saldos iniciales de cada uno de los rubros del capital contable y presentar el resultado integral en un

solo renglón, desglosado en todos los conceptos que lo integran, según la NIF B-3.

NIF C-6, Propiedades, planta y equipo.- Establece la obligación de depreciar componentes que sean representativos de una partida de propiedades, planta y equipo, independientemente de depreciar el resto de la partida como si fuera un solo componente.

Mejoras a las NIF 2012.- Las principales mejoras que generan cambios contables que deben reconocerse en forma retrospectiva en ejercicios que inicien a partir 1 de enero de 2012, son:

Boletín C-15, Deterioro en el valor de los activos de larga duración y su disposición.- Elimina: a) la restricción de que un activo no esté en uso para poderse clasificar como destinado para la venta y b) la reversión de pérdidas por deterioro del crédito mercantil. Asimismo, establece que las pérdidas por deterioro en el valor de los activos de larga duración deben presentarse en el estado de resultados en los renglones de costos y gastos que correspondan y no como otros ingresos y gastos o como partida especial.

NIF D-3, Beneficios a los empleados.- Requiere que la PTU causada y diferida se presente en el estado de resultados en los rubros de costos y gastos que correspondan y no en el rubro de otros ingresos o gastos.

Así mismo, se emitieron Mejoras a las NIF 2012 que no generan cambios contables y que principalmente establecen mayores requisitos de revelación sobre supuestos clave utilizados en las estimaciones y en la valuación de activos y pasivos a valor razonable, que pudieran originar ajustes importantes en dichos valores dentro del periodo contable siguiente.

A la fecha de emisión de estos estados financieros, la Aseguradora está en proceso de determinar los efectos de estas nuevas normas en su información financiera.

20. AUTORIZACIÓN DE LA EMISIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Estos estados financieros consolidados fueron autorizados para su emisión el 27 de febrero de 2012 por el Consejo de Administración de la Aseguradora bajo la responsabilidad del Director General, Lic. Joaquín Brockman Lozano, Contador General C.P. Arturo Membrillo Romero y Director de Auditoría interna C.P.C. Gabriel García Ruíz y están sujetos a la aprobación de la asamblea ordinaria de accionistas de la Aseguradora, quien puede decidir su modificación de acuerdo con lo dispuesto en la Ley General de Sociedades Mercantiles. Adicionalmente, estos estados financieros están sujetos a revisión por parte de la Comisión, quien podrá ordenar que los estados financieros se difundan con las modificaciones pertinentes y en los plazos que al efecto establezca, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley.

INFORMACIÓN PARA INVERSIONISTAS

RELACIÓN CON INVERSIONISTAS

inversionistas@qualitas.com.mx

Alejandro Meléndez González
+ 52 (55) 5002 5870
amelendez@qualitas.com.mx

Mariana Cornejo Monroy
+52 (55) 5002 5374
mcornejo@qualitas.com.mx

ANALISTAS:

José Juan Carreño Moreno
Research
Grupo Bursátil Mexicano
jcarre_o@gbm.com.mx

El glosario de términos y definiciones se encuentra disponible en:
www.qualitas.com.mx



HISTORIA DE DIVIDENDOS

FECHA DE PAGO	MONTO (000,000)	DIVIDENDO POR CPO
22 Marzo 2004	\$ 30.00	\$ 0.07500
25 Abril 2005	\$ 12.50	\$ 0.03125
1 Julio 2005	\$ 12.50	\$ 0.03125
3 Octubre 2005	\$ 12.50	\$ 0.03125
2 Enero 2006	\$ 12.50	\$ 0.03125
29 Mayo 2009	\$ 67.50	\$ 0.15000
30 Junio 2009	\$ 67.50	\$ 0.15000
11 Mayo 2010	\$ 90.00	\$ 0.20000
30 Julio 2010	\$ 90.00	\$ 0.20000

