

capacidad de respuesta

*Informe
Anual 2013*

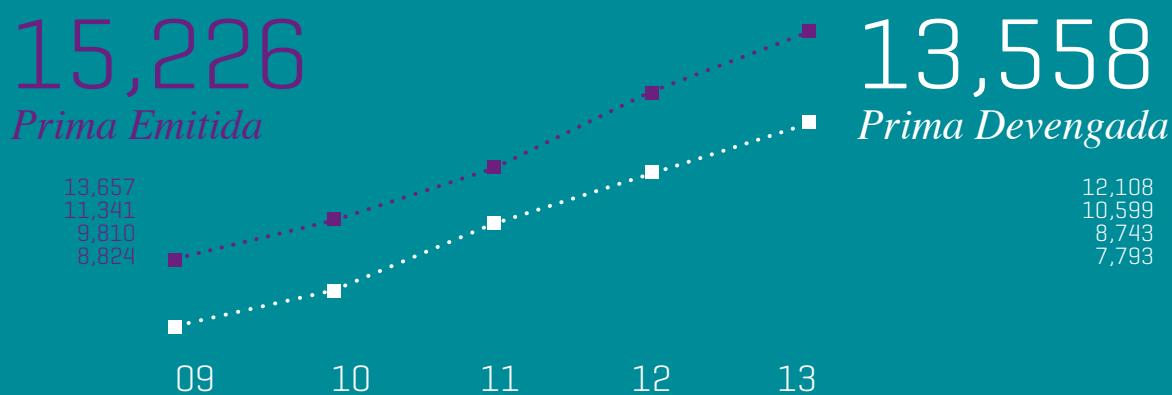


Quálitas



Quálitas Controladora “en números...”

Para efectos de comparación, las cifras del 2013 y 2012 son de Quálitas Controladora y las cifras de ejercicios anteriores son de Quálitas Aseguradora.



ROE %

22.4₁₃

40.5₁₂

36.3₁₁

19.5₁₀

8.5₀₉

Utilidad Neta

822 millones de pesos



Participación de Mercado Qmx
22.5%

índice

08

Mensaje a los Accionistas

10

Nuestro Posicionamiento

17

Nuestro Servicio

23

Nuestras Operaciones

29

Nuestro Valor Humano

34

Nuestra Estructura Organizacional

38

Nuestros Recursos Financieros

44

Información de la acción

2.2 millones de vehículos



asegurados



Agentes

9,809

Siniestros Atendidos



1,016,264



3,194

Colaboradores



737

Ajustadores

compro



omiso



*El servicio es el
centro de nuestra
atención y de
nuestra acción.*

exp

*Somos expertos y
especialistas en
nuestro negocio.*



Experiencia



i innovação



ción



Nos esforzamos por reinventar y optimizar nuestros procesos, productos y sistemas.

Mensaje a los accionistas

“Los resultados del 2013 han sido muy satisfactorios, debido a que la empresa sigue con su trayectoria de crecimiento y desarrollo que la ha caracterizado desde su inicio. También cabe hacer notar que nuestro desempeño ha sido superior tanto en crecimiento como en rentabilidad al de nuestros principales competidores”.

En México nuestra aseguradora tuvo un crecimiento del 10.2% mientras el mercado creció un 5.9%, lo cual nos ha llevado a aumentar nuestra participación del mercado del 21.5% al 22.5%. El servicio personalizado que la aseguradora proporciona a sus agentes y asegurados es la base para lograr que estos indicadores sean positivos.

El crecimiento de nuestra aseguradora en El Salvador fue de 27.0% y en Costa Rica de 178.2%, crecimientos importantes tomando en cuenta a la competencia en El Salvador y a las resistencias que nos hemos encontrado en un mercado que se está aperturando en Costa Rica. Nos sentimos muy optimistas del futuro y debemos mantener porcentajes importantes de crecimiento.

En México, en nuestra subsidiaria más importante, seguimos fortaleciendo nuestra red de atención a agentes de seguros y de distribución de seguros. En el año se abrieron 34 oficinas y contamos ya con 262 oficinas repartidas en toda la República Mexicana, de las cuales 100 son Oficinas de Desarrollo Quálitas que están localizadas en poblaciones con poca penetración del seguro automotriz. Esta red es un activo muy importante que nos permite crecer con una diversificación tanto geográfica como de tipo de cliente, y ha sido la base de nuestra política de acercar el servicio a donde se encuentran nuestros clientes, agentes y asegurados, dándonos excelentes resultados.

Un indicador importante de la fuerza de nuestra estructura de servicio es el número de unidades aseguradas que tenemos, pasando de 1,901,504 a 2,228,530, lo que implica un crecimiento de 17.2% en el año.

En cuanto a resultados operativos, cerramos el año con una utilidad operativa de \$465 y un índice combinado de 93.5%, que sentimos es un muy buen número considerando que el bajo crecimiento de la economía en el 2013 intensificó en forma muy importante la competencia de precios. En la Compañía tuvimos una baja en la tarifa de alrededor de 8%, básicamente debido a la competencia y a la reducción de siniestralidad de robo en algunos estados de la República.

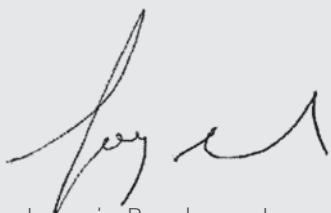
Con el fin de mantener nuestros costos controlados hemos hecho cambios en la estructura y en las políticas y procedimientos de la empresa, con el fin de que podamos tener mejores controles y así lograr una ventaja competitiva en el mercado. En este tema nos hemos apoyado mucho en dos de nuestras subsidiarias, Easy Car Glass, y el Outlet de Refacciones.

Por otra parte, el enfoque conservador de nuestra estrategia de inversión y la estricta disciplina en su ejecución nos permitieron beneficiarnos de ciertas posiciones de largo plazo con que iniciamos el año y de inversiones selectivas en renta variable, alcanzando un satisfactorio resultado integral de financiamiento, de \$782 millones de pesos.

Nos sentimos muy satisfechos de los resultados logrados, que sin lugar a dudas se deben a la entrega, dedicación y esfuerzo de todas las personas que están involucradas en esta empresa.

Como organización debemos siempre ver hacia adelante y nos sentimos preparados y dispuestos para aprovechar las oportunidades que se nos deben presentar en los próximos años. Vemos el futuro con optimismo y creo que tenemos los recursos necesarios para que los próximos años sigan siendo igual de exitosos que los años pasados.

A todos Ustedes les agradezco mucho todo su apoyo.



Joaquín Brockman Lozano

Nuestro posicionamiento

Lo que Nos Distingue

La diversidad de nuestros canales de distribución nos brinda un **posicionamiento único** para:

- alcanzar distintos segmentos de mercado.
- aprovechar nuevas oportunidades en el sector, como el seguro obligatorio.
- beneficiarnos de las áreas de oportunidad del mercado, que aún cuenta con una penetración baja, del 28%.

Canales de Distribución:

- Red de más de 9,200 **agentes** profesionales que venden nuestros seguros.
- Red de 162 **Oficinas de Servicio** en México, donde ofrecemos un servicio integral, desde la renovación de una póliza hasta el seguimiento de un siniestro, tanto para el agente como para el asegurado.
- 100 **Oficinas de Desarrollo Quálitas** en México habilitadas para dar un servicio integral a un segmento de mercado que tradicionalmente no ha accedido al seguro automotriz.
- **Soluciones tecnológicas** como nuestro Operador en Línea, que permite a los colaboradores de un cliente cotizar, emitir y pagar su póliza desde la red interna de su empresa.
- **Centro de Contacto** que brinda una atención integral al asegurado, agente, instituciones y terceros para conocer la vigencia y coberturas de su póliza, tramitar la renovación o pago de su póliza y dar seguimiento a siniestros, entre otros.
- **Instituciones Financieras** como arrendadoras, banca seguros, bancos y el área financiera de armadoras, que venden nuestros productos a través de su ventanilla o como parte de un crédito automotriz.
- **Agencias automotrices** a las que les ofrecemos servicios a la medida, incluyendo sesiones de capacitación, sistemas que les permiten una mayor flexibilidad en la suscripción, cotizaciones especiales y apoyo para trámites.
- Participamos en el **programa web** de una institución bancaria con 8 aseguradoras más, en el mercado de autos usados, ocupando el primer lugar.
- Nuestra **plataforma internacional** incluye 6 oficinas en 2 países de Centroamérica, El Salvador y Costa Rica.

2013: El Mercado del Seguro Automotriz

- Se caracterizó por una **enérgica competencia**, de modo que se ofrecieron mayores comisiones y bonos a intermediarios e importantes descuentos en primas.
- Se presentó una recuperación del **crédito automotriz** y un crecimiento, moderado, en las ventas de autos.
- La **siniestralidad** en numerosas ciudades se vio favorecida por ciertos factores como el tráfico y el alcoholímetro.
- Otros factores, como la mayor seguridad de los vehículos, también contribuyó a una **menor severidad** en los siniestros.
- Continuó una importante **disminución en robos**.

Contamos con una importante variedad de canales de distribución.



2013: Nuestros Logros

- Ocupamos el primer lugar del mercado en México con 2,201,314 **vehículos asegurados**.
- Continuamos bien posicionados en los diversos segmentos del mercado, de modo que nuestra **mezcla de ventas** en 2013 fue:
 - 25.0 %: segmento Individual.
 - 32.6 %: segmento de Flotillas.
 - 39.7%: segmento de Instituciones Financieras, que venden nuestro seguro como parte de un crédito automotriz o a través de su ventanilla.
 - 0.9 %: segmento de Carreteras.
 - 1.8%: Subsidiarias
- Logramos un crecimiento sobresaliente, del 52.9%, en el **segmento de Flotillas** en el que contamos con un posicionamiento importante en equipo pesado, corporativos y negocios de licitaciones, tales como organismos descentralizados, instituciones gubernamentales y universidades. Esto se explica por el valor agregado y la inteligencia de negocio que brindamos a los clientes, con iniciativas como la asesoría en administración de riesgos y nuestras soluciones tecnológicas.
- Logramos un importante crecimiento en las **Oficinas de Desarrollo Quálitas** (ODQs), tanto en número de oficinas como en emisión y cobranza. Esto se explica por el modelo de emprendedores locales que desarrollamos, reforzado por apoyos como la capacitación continua en base a las necesidades de cada población. Estos factores han sido piezas importantes en el logro de los objetivos trazados y afianzan nuestra posición en estas localidades.
- Arrancamos el proyecto de **Formación de Nuevos Agentes**, que tiene como objetivo la inclusión de nuevos agentes en el sector asegurador. Para ello, desarrollamos estrategias para reclutar y capacitar a personas locales en varios estados, brindándoles todas las herramientas para el conocimiento del medio y la promoción de nuestros productos. Adicionalmente, se creó la figura de Desarrollador de Agentes, que acompaña en todo el proceso a los nuevos colaboradores, quienes sin previa experiencia en el ramo incursionan en la carrera de Agente Profesional de Seguros.
- Tanto el proyecto de las ODQs como la Formación de Nuevos Agentes promueven la **cultura del seguro** en cada una de las plazas donde tenemos presencia, la penetración en el sector asegurador y el sólido crecimiento de Quálitas en México.
- En nuestras **operaciones internacionales**, tanto en El Salvador como En Costa Rica, operamos en entornos económicos de poco crecimiento. En ambos países las elecciones presidenciales programadas para febrero del 2014 generaron un entorno de incertidumbre y decisiones de inversión cautelosas.
- **En ambos mercados**, el servicio integral a agentes y asegurados en nuestras Oficinas de Servicio nos distingue por ofrecer aspectos como emisión de pólizas, recibos de pago, cotizaciones y seguimiento a siniestros. Los retos que enfrentamos en nuestros negocios internacionales son continuar con un sólido ritmo de crecimiento y lograr una participación de mercado importante, obteniendo economías de escala para ser rentables.



El proyecto de Formación de Nuevos Agentes tiene como objetivo la inclusión de Agentes, sin experiencia previa en el ramo, en el sector. Para ello desarrollamos estrategias para reclutarlos y capacitarlos sobre el medio asegurador y la promoción de nuestros productos.

- **En El Salvador**, hemos tenido un acercamiento innovador al mercado, trabajando en segmentos poco penetrados por el seguro automotriz como transporte público, renta de autos, motos, equipo pesado y ofreciendo coberturas amplias para vehículos usados de agencia. Introdujimos servicios de Asistencia Vial ilimitada, que nos han brindado un crecimiento atractivo, muy superior al promedio del mercado. También tuvimos un acercamiento con nuestro principal cliente, una Institución Financiera, para trabajar conjuntamente hacia la rentabilidad.
- Adicionalmente, durante el 2013 abrimos nuestro propio **centro telefónico**, que atendió durante el año 4,454 siniestros. Continuamos trabajando con 3 Oficinas de Servicio y 1 Oficina de Desarrollo, una plantilla de 30 colaboradores y una red de aproximadamente 200 agentes.
- Principales aspectos de **nuestras operaciones en El Salvador**:
 - 5 años de operación
 - 5to. lugar en el mercado
 - 14,088 unidades aseguradas
 - 4,454 siniestros atendidos
 - 27.0% crecimiento en prima emitida
 - \$90 de prima emitida
- **En Costa Rica**, también hemos sido innovadores en los servicios y productos que ofrecemos, como coberturas amplias para vehículos usados de agencia y servicios de Asistencia Vial ilimitada. Nuestra cartera tiene una importante participación en el segmento de Flotillas.
- En **nuestro segundo año de operación**, continuamos trabajando con 2 Oficinas de Servicio, una plantilla de 21 colaboradores y una red de aproximadamente 34 agentes.
- Principales aspectos de **nuestras operaciones en Costa Rica**:
 - 2 años de operación
 - 2do. lugar en el mercado, con una participación del 2.4%
 - 13,128 unidades aseguradas
 - 2,568 siniestros atendidos
 - 178.2% crecimiento en prima emitida
 - \$76 de prima emitida
- Nuestros negocios internacionales han brindado **valiosos aprendizajes** a nuestro equipo directivo: nuevos sistemas de atención de siniestros, de valuación y de gestión; diversas formas de medir los resultados del negocio.

Cambios Regulatorios

El 4 de abril se aprobó en la Cámara de Diputados, casi por unanimidad, el **Decreto del Seguro Obligatorio de Responsabilidad Civil** en caminos y puentes federales.

Este Decreto establece un esquema flexible para la implementación de este seguro, la cual además variará ya que el Código Civil de cada estado, que reglamenta el seguro obligatorio, es diferente y autónomo.

Por ello, consideramos que **lo más relevante de esta iniciativa es:**

- Promover la cultura del seguro y la previsión, en un mercado en que, en 25% de los accidentes viales en carretera el causante no cuenta con recursos para cubrir los daños.
- Beneficiar a los asegurados, ya que al crecer el volumen de seguros de Responsabilidad Civil, su patrimonio se encontrará más protegido y las primas tenderán a ser más accesibles.
- Sentar un precedente para que los Estados implementen, con el tiempo, el mismo esquema.

Es decir, si bien consideramos que el impacto de dicha legislación en nuestros resultados no va a ser significativo en el corto plazo, creemos que el mensaje enviado con su aprobación es positivo.

También durante el año se promulgó una **nueva Ley de Seguros y de Fianzas** que entrará en vigor en abril del 2015 y cuenta con 4 objetivos primordiales:

- Modernizar el régimen de solvencia.
- Promover el desarrollo de las actividades de las aseguradoras y afianzadoras.
- Inducir una mayor competencia en el mercado.
- Fortalecer el régimen de protección a los usuarios de estos servicios.

Para ello, la Ley de Seguros y de Fianzas considera un **modelo de Solvencia II** que consta de tres pilares:

- Requerimientos de capital, inversiones, reservas y reaseguro.
- Requerimientos de gobierno corporativo.
- Elementos en materia de transparencia y revelación de información.

En QC, consideramos estar bien preparados para enfrentar estos requerimientos dadas las prácticas de transparencia y revelación de información, así como de Gobierno Corporativo, que hemos venido reforzando en los pasados 8 años, desde que nos constituimos como una empresa pública en la Bolsa Mexicana de Valores. Adicionalmente, cumplimos ya con los requerimientos cuantitativos establecidos en cuanto a reservas técnicas, inversiones y capital.

Actualmente, estamos trabajando en la revisión de las Leyes Secundarias en conjunto con la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) y las autoridades.

Por otra parte, hemos analizado los **términos de la Reforma Financiera del 2013** que, hasta el momento, no generan un impacto de tipo económico en nuestros resultados. Estamos aún revisando las posibles consecuencias, en la estructura de nuestros Certificados de Participación Ordinaria (CPOs), de la nueva disposición que permite que la inversión extranjera rebase el 49% de la tenencia accionaria de cualquier institución financiera, incluyendo a las aseguradoras.



*Nuestros servicios de
Asistencia Vial son los
únicos en el mercado
asegurador que ofrecen
maniobras para des-volcar
los remolques que arrastran
los tracto camiones.*

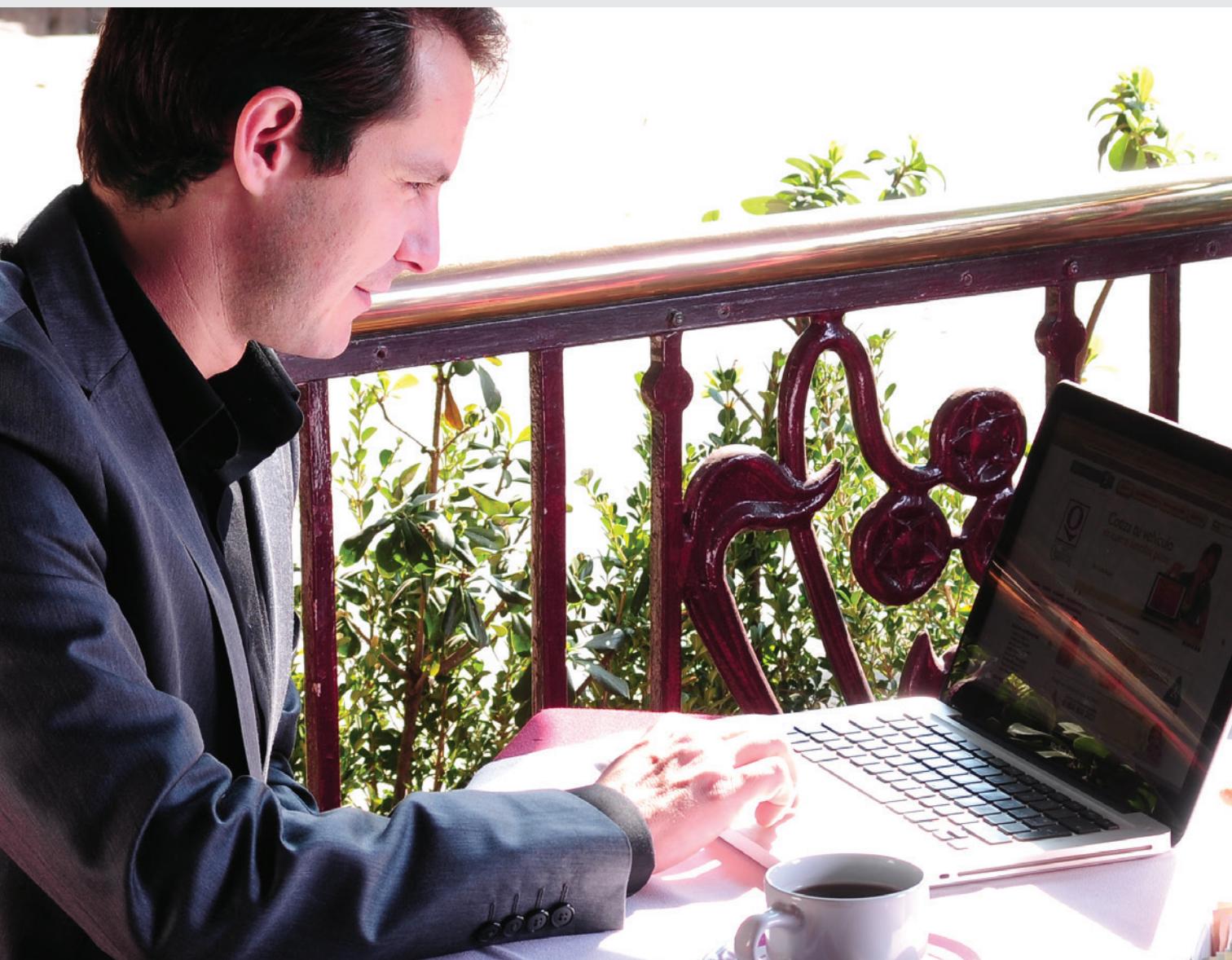
Nuestro Servicio

Lo que Nos Distingue

- Contamos con la **mayor estructura de siniestros en México**, fundamento de nuestro servicio:
 - 174 ejecutivos en Cabina Nacional atendiendo 1.74 millones de llamadas con un 98.2% de nivel de servicio.
 - red de 690 ajustadores propios.
 - más de 300 abogados propios.
 - 262 oficinas de servicio a nivel nacional.
 - 98 supervisores de calidad a nivel nacional.
 - Asistencia Vial Quálitas que supera la oferta y calidad del mercado.
- Brindamos **asesoría a la medida en administración de riesgos** a nuestros clientes de flotillas. Compartimos información detallada de los siniestros del cliente en forma transparente y elaboramos análisis e interpretación de los datos para reforzar su toma de decisiones y la implementación de medidas preventivas. Trabajamos con los directivos y Comités para comprender las causas de los siniestros, sus procesos y formas de contener los costos. También continuamos brindando capacitación a los operadores de nuestros clientes en aspectos como manejo defensivo.
- Facilitamos los **servicios de nuestro Operador en Línea (OPL)** a clientes con ciertas necesidades de distribución. Nuestra plataforma OPL es una herramienta que permite a los colaboradores de un cliente cotizar, emitir y pagar su póliza desde la red interna de su empresa. OPL cuenta con el soporte de un equipo de servicios en línea a nivel nacional, que personaliza la funcionalidad de los portales de acuerdo a las necesidades particulares de cada cliente, permitiéndole a un colaborador, por ejemplo, contar con pagos fraccionados de nómina, aguinaldo y tarjetas bancarias.
- Buscamos ser **flexibles ante las necesidades de nuestros asegurados**, desarrollando coberturas y soluciones para sus necesidades con diversos criterios, enfoques y herramientas. Llevamos a cabo, por ejemplo, convenios con talleres especializados en reparar vehículos con cierto grado de blindaje; contamos con coberturas de auto sustituto y de gastos de transporte; ofrecemos primas niveladas a nuestros clientes de flotillas que se pagan de acuerdo a sus niveles de siniestralidad.
- Nuestra **área de Supervisión de Calidad** está enfocada a reforzar el proceso de reparación y las fechas de entrega de los vehículos. Contamos con 98 supervisores a nivel nacional que dan seguimiento personalizado a la reparación de los vehículos en los talleres y mantienen informados a los asegurados. Adicionalmente, contamos con un centro telefónico del área de Calidad en el que recibimos, durante el 2013, cerca de 31,000 llamadas. También durante el año desarrollamos un portal donde el asegurado puede obtener información relativa a su reparación, fecha de entrega y los datos del supervisor de calidad que le fue asignado. Esta atención se complementa con un chat en línea en el cual la información se brinda al asegurado en tiempo real y se resuelven sus dudas.

2013: Nuestros Logros

- Ante la **contingencia originada por los huracanes** Ingrid y Manuel en el estado de Guerrero en el mes de septiembre, logramos brindar las mayores facilidades posibles a nuestros asegurados. Si bien las intensas lluvias, desbordamiento de ríos, daños en carreteras, aeropuertos y puentes, inicialmente rebasaron la estructura de siniestros con que contábamos en Acapulco, logramos superar los retos iniciales. Desplegamos ajustadores del D.F. y de las zonas cercanas, así como expertos del área de Calidad, Valuación, Pérdidas Totales, entre otras, y colocamos oficinas de servicio móviles en diversos puntos de la ciudad para brindar asesoría a los asegurados y tomar sus reportes. El área de Asistencia Vial, por su parte, extendió el beneficio que hasta entonces brindaba a nuestros asegurados de, una noche de hotel ante un impedimento para circular por fenómenos naturales o actos sociales, a 7 noches de hotel en estos casos.
- Nuestros **servicios de Asistencia Vial (AVQ)** empezaron a ofrecer maniobras a tracto camiones. En 2012, fuimos la primera compañía en ofrecer asistencia vial a estos equipos, lo cual requiere proveer una grúa para el arrastre del tracto siniestrado y otro tracto camión para el arrastre del remolque. En 2013, iniciamos con la oferta de maniobras, incluyendo grúas, para des-volcar los remolques que arrastra el tracto camión.
- En nuestro **Centro de Contacto** desarrollamos una nueva encuesta integral que pretende gradualmente substituir a nuestras encuestas anteriores. La encuesta integral se lleva a cabo por módulos de acuerdo a la cobertura afectada, tales como el módulo del personal de Cabina, del ajustador, del personal de Valuación, de Asistencia Vial, etc. La encuesta se envía por correo o se realiza telefónicamente. Durante el 2013, la encuesta integral se implementó con un cliente corporativo y brindó muy buenos resultados.
- Estamos desarrollando **módulos de atención** dentro de las Oficinas de Servicio, en las que los colaboradores que atiendan al asegurado cuenten con todas las herramientas para brindar el servicio requerido por el cliente, en una forma cómoda y sin desatenderlo. Estos módulos refuerzan el servicio que brindamos, a la vez que disminuyen los tiempos de espera y agilizan los trámites que se realizan.
- Desarrollamos la **Plataforma Q 360°**, una aplicación que permite a las oficinas de servicio analizar en forma integrada, o individual, la información incluida en el portal de cada uno de sus agentes, tal como la emisión, vencimientos, siniestralidad, fechas de reparación y otras estadísticas.



*Nuestro Portal de Agentes
360° refuerza la efectividad
en la administración de
su negocio.*



Si bien en un inicio la contingencia en Acapulco nos rebasó, movimos todos los recursos disponibles para servir al asegurado.

¿Qué Continuamos Haciendo?

Continuamos desarrollando, mejorando y reforzando las siguientes iniciativas:

- Nuestra **Cabina en México** alcanzó niveles sobresalientes de servicio, de 98.2%, en la efectividad de: tiempos de respuesta, tiempos de atención en llamadas y porcentaje de llamadas abandonadas. Nuestra Cabina cuenta con 174 personas en 3 turnos, de los cuales 77 son telefonistas, que atienden la llamada del asegurado y generan el reporte del siniestro, y 82 son radio operadores, que asignan a un ajustador cuando no se hace de forma geo-referenciada. Durante el 2013, atendimos 1.74 millones de llamadas.
- En Cabina, seguimos utilizando **la geo-localización** para atender al asegurado y asignar a un ajustador en un porcentaje de siniestros, cuando contamos con la información suficiente sobre la ubicación del asegurado para posicionarlo en un mapa electrónico y asignar en tiempo real al ajustador más cercano.
- **Q Móvil**, nuestra aplicación para teléfonos inteligentes, ahora brinda nuevas facilidades al asegurado. Además de permitirle reportar un siniestro y ser ubicado geográficamente con una tecla del teléfono, Q Móvil le permite solicitar asistencia vial, llamar a teléfonos de emergencias, contar con alertas de velocidad, ubicar puntos de interés como hospitales y talleres y ubicar el automóvil, si este cuenta con un dispositivo satelital.
- En nuestro **Centro de Contacto en México**, continuamos brindando atención integral al asegurado en una sola llamada. Nuestros 70 ejecutivos son multidisciplinarios y están sólidamente capacitados para atender inquietudes diversas de los asegurados, agentes, instituciones o terceros, tales como: la vigencia, coberturas,

renovación o pago de su póliza; seguimiento a un siniestro y valuación del vehículo; solicitudes de facturas electrónicas; información sobre los medios de pago o deducibles; y tiempos de reparación de un vehículo, entre otros. Durante el año, atendimos aproximadamente 750,000 llamadas en nuestro Centro.

- Adicionalmente, en nuestro Centro de Contacto llevamos a cabo **encuestas de calidad en el servicio**. Continuamos haciendo la encuesta de primera atención, que mide el servicio que brindan los telefonistas de Cabina y los ajustadores al asegurado. También medimos la atención que ofrecen los ejecutivos y proveedores de Asistencia Vial. Durante el 2013, desarrollamos la encuesta integral que pretende gradualmente substituir a las encuestas anteriores.
- Nuestro **sistema de Administración de la Relación con los Clientes (CRM)** se ha ampliado para incluir una vasta información de los asegurados, desde las características de su póliza, su interacción con nuestro centro de contacto o supervisores de calidad, encuestas de servicio, siniestros, tiempos de reparación, aspectos legales, pérdidas totales, entre otros. El CRM nos brinda una visión de 360° de la interacción con el cliente.
- **Asistencia Vial Quéritas (AVQ)** atendió en México a 69.5% más casos que el año pasado y continuó desarrollando **programas a la medida** de las necesidades de cada cliente. Entre los servicios que ofrecemos al asegurado, se encuentran: taxi al destino del asegurado tras una avería o uso de grúa; traslado de regreso al domicilio en ambulancia terrestre cuando se requiera; renta de auto o gastos de transporte para concluir el viaje; traslado médico, en caso de accidente vial, por ambulancia o ambulancia aérea para el conductor y los ocupantes del vehículo.
- Adicionalmente, en **AVQ** implementamos **indicadores** para asegurar la calidad de nuestro servicio, tales como el tiempo de respuesta y la amabilidad de nuestros ejecutivos. Para nuestros proveedores, contamos con mediciones como el tiempo de arribo y el cuidado del vehículo. Estos indicadores se evalúan mediante las encuestas de servicio que lleva a cabo el Centro de Contacto. Encuestamos a, aproximadamente, el 7% de los usuarios directos de los servicios de AVQ. Durante el 2013, el 95% de los usuarios calificó los servicios de AVQ como buenos o excelentes.
- Trabajamos con **agencias automotrices** en México a las que les ofrecemos servicios a la medida como:
 - cerca de 1,000 sesiones de capacitación presenciales a ejecutivos en temas administrativos y de siniestralidad tales como Reglamento de Tránsito, Guía de Deslinde y manejo de objeciones y reclamaciones;
 - sistemas que les dan flexibilidad en la suscripción;
 - seguimiento y resolución a trámites y problemas;
 - cotizaciones especiales.
- **Portal de Agentes 360°** refuerza la efectividad en la administración de su negocio, y apoya al agente con múltiples herramientas y con acceso a una gran cantidad de información y variedad de análisis: emisión, vencimientos, siniestralidad, estados de cuenta, renovaciones y cotizaciones.
- **Portal de Administración de Flotillas** permite a los clientes ingresar altas y cancelaciones, revisar aplicaciones de pagos y descuentos y verificar detalle de siniestros, en forma oportuna y amigable.



*Disminuimos 10 minutos
el tiempo de arribo de
los ajustadores.*

Nuestras Operaciones

Lo que Nos Distingue

- Nuestro **programa de suscripción basado en la siniestralidad por código postal** nos asegura contar con un precio suficiente para vehículos y zonas de mayor riesgo y afianza el trato equitativo a los asegurados, al no haber subsidios entre zonas, vehículos y coberturas. Adicionalmente, este modelo, mejora la calidad de la cartera y con ello refuerza la contención de costos. En este programa, actualizamos las tarifas cada 3 meses, de acuerdo a la experiencia en la siniestralidad.
- Desarrollamos un **área de Proveedores** que analiza a los proveedores y les da seguimiento para asegurar estándares de servicio y contención de costos. Con nuestros proveedores clave, buscamos contar con cobertura nacional, obtener mejores costos gracias a los volúmenes de compra que manejamos, y desarrollar relaciones más cercanas.
- Reforzamos nuestro **modelo de reciprocidad con las armadoras de autos**, que nos permite ofrecer mayor valor al asegurado sin coberturas ni costos adicionales. Entre los beneficios que logramos para el cliente están: enviar a reparar a agencias vehículos de mayor antigüedad, autos de hasta 10 años y equipo pesado de hasta 6 años, dependiendo de la armadora, y recibir garantías y piezas de las marcas. Adicionalmente, nuestro modelo de reciprocidad es parte clave de nuestros esfuerzos de contención de costos, al otorgarnos:
 - importantes descuentos en mano de obra y refacciones,
 - bonificaciones por niveles de consumo,
 - trabajos a otros talleres, permitiendo que ciertas reparaciones se envíen a talleres especializados que manejan altos estándares de calidad y costos controlados.
 - apoyos para el rescate de pérdidas totales, en casos en que la agencia nos brinda un descuento importante o nos dona piezas para evitar que un vehículo se considere pérdida total.

MODELO DE RECIPROCIDAD CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LAS ARMADORAS DE AUTOS.



- Creamos **expedientes digitales**, utilizando tecnología de manejo de contenidos. Esto permite al ajustador capturar en su dispositivo móvil las fotos de los siniestros, y documentos como las declaraciones de accidentes, órdenes de reparación, vales de grúas y órdenes de hospitales y con ello elaborar el expediente del siniestro. También almacenamos en forma electrónica fotografías de valuación, imágenes de pólizas, recibos e información de salvamentos, entre otros. La tecnología que adquirimos cuenta con una búsqueda refinada de datos.

2013: Nuestros Logros

Atención al Asegurado:

- Disminuimos 10 minutos el **tiempo de arribo de los ajustadores**, incrementando el número de bases, re-distribuyendo bases y asignando ajustadores por medio de mapas geo-referenciados que permiten ubicar al asegurado en un mapa electrónico e identificar al ajustador más cercano en tiempo real. También se reforzó la estructura de las plazas donde se cuenta con Oficinas de Desarrollo y se generó un nuevo esquema de compensación para hacer atractiva la labor en estas poblaciones.
- Disminuimos el **tiempo integral de atención al asegurado**, desde que se genera el reporte en Cabina hasta que se cierra el siniestro. Esta mejora estuvo apoyada por la certificación del 100% de nuestros ajustadores y abogados en la Guía de Deslinde, que contempla posibles escenarios de siniestros para permitir a las partes involucradas una mejor interpretación de los mismos.
- Utilizamos los **servicios de ajustadores especializados** en aproximadamente 500 casos para obtener una mejor estimación del monto del daño de ciertas mercancías industriales, tecnologías y aparatos. También colaboramos con empresas de remediación autorizadas en casos de daños a tierras, subsuelo o agua. Estos servicios nos representaron importantes ahorros. También el trabajo preventivo en estos aspectos, por ejemplo, con clientes que trabajan con materiales peligrosos, nos ha permitido contener la siniestralidad.
- Reforzamos nuestra modalidad de **ajuste express**, que brinda al asegurado la posibilidad, en ciertos casos, de acceder directamente a la agencia o taller a reparar su vehículo sin necesidad de esperar a un ajustador. Durante el 2013, desarrollamos adicionalmente la **atención express**, para que en reparaciones de ajuste express de montos menores, la agencia o taller disminuya sus tiempos para surtir las refacciones necesarias y reparar el daño.
- Desarrollamos la **oficina virtual de pérdidas totales** en el portal de Quálitas, que brinda al asegurado la posibilidad de enviarnos en forma electrónica los documentos que acrediten la propiedad del vehículo. Estos documentos son revisados por ejecutivos especializados que, en un plazo de 24 horas, notifican al asegurado sobre cualquier problema con su documentación, tal como un error en el número de serie o de motor, o le dan el visto bueno. En este caso, el asegurado debe entregar los papeles en la Oficina de Servicio más cercana para que se procesen y reciba su pago. Un pago más oportuno de pérdidas totales implica un mejor servicio para el asegurado y refuerza nuestra contención de costos.

Área Jurídica:

- Reforzamos el control de las fianzas que garantizan la libertad de nuestros asegurados que son detenidos. Mediante la **e-fianza**, nuestros abogados solicitan, en línea, la fianza a la afianzadora, la completan y la emiten electrónicamente. La e-fianza utiliza folios electrónicos que aseguran que se encuentra vinculada a un siniestro, de modo que facilitan su control y administración, permiten atender con mayor oportunidad al asegurado y evitan riesgos al no ser transportadas y enviadas físicamente.
- Afianzamos nuestras **recuperaciones en procesos civiles**, determinando casos en que no aceptamos el dictamen pericial y procedemos demandando a la contraparte en la vía civil, por daños a bienes o a personas. Por otra parte, en materia penal, contamos con una red propia de abogados que, además de enfocarse en atender a los asegurados y a sus vehículos, actualmente litigan en busca de una recuperación adecuada de pagos en casos tales como pérdidas totales o daños materiales.
- Estas iniciativas permitieron importantes **eficiencias operativas**:
 - Importante contención en costos promedios de abogados por caso atendido.
 - Tiempo promedio de retención de vehículos en Ministerio Público disminuyó de 17 a 12 días.
 - Tiempo promedio de retención de conductores en Ministerio Público o Delegación disminuyó de 20 a 16 horas.

Eficiencia Operativa:

- Migramos a un servidor propio el **Portal de Valuación** para reforzar su estabilidad y eficiencia permitiendo que se optimice el trabajo de los talleres y agencias con nuestra área de Valuación. Este portal está conectado al Portal de Refacciones, de modo que las partes necesarias para reparar el vehículo valuado se piden a los proveedores en forma automática.
- Creamos **nuevas categorías de valuadores** de acuerdo a la severidad del daño, de modo que cada categoría valúa siniestros que requieren un número distinto de piezas, mientras que el valuador A4 se encarga de las pérdidas totales. Esta especialización optimiza tiempos de respuesta a talleres y agencias y refuerza nuestra contención de costos al lograr un análisis más acertado de las piezas a reparar y las refacciones a adquirir.
- Nuestro **Portal de Refacciones** ahora está dividido en 60 límites geográficos donde se da de alta a los proveedores de acuerdo a su cobertura geográfica, de modo que los tiempos de entrega se mantengan en menos de 72 horas.
- **Automatizamos** el pago de todos los servicios de siniestros, como refacciones, hospitales, talleres, de modo que sólo requerimos revisar el cobro correcto de los folios electrónicos.

- Durante el año se creó en AMIS un **fondo SIPAC** que actúa como una cámara de compensación que automáticamente cobra las recuperaciones pendientes. El Sistema de Pagos entre Compañías, SIPAC, para automóviles y camiones de hasta 3.5 toneladas, permite la compensación de pagos entre dos aseguradoras involucradas en un siniestro al mismo costo por incidente. Este sistema, al cual se afiliaron la mayor parte de las aseguradoras del mercado, ha agilizado la cobranza y disminuido la carga administrativa de las recuperaciones.

¿Qué Continuamos Haciendo?

Continuamos desarrollando, mejorando y reforzando las siguientes iniciativas:

- El **programa del CODE (Condonación del Deducible)** iniciado en 2012 se incrementó a más de 12,000 casos y se amplió la cobertura para unidades de 3.5 toneladas. Este programa constituye un apoyo al asegurado a la vez que refuerza la contención de costos.
- Con nuestro **Outlet de Refacciones** en Monterrey continuamos procesando autos y pickups del Noreste del país, ya sean salvamentos o pérdidas totales, que son vendidos como piezas, refacciones o, en su caso, reparados.
- **Nuestra empresa cristalera**, Easy Car Glass, es tanto distribuidora como comercializadora, comprando directamente a fabricantes a nivel mundial y llevando a cabo convenios con cristaleras a nivel nacional para suministrarles el cristal que surten al asegurado de Quálitas. Esto nos permite monitorear la calidad del cristal que surtimos, así como trabajar de cerca con los distribuidores, para garantizar el servicio que se brinda al asegurado. Durante el año, por ejemplo, aproximadamente el 50% de los servicios que se brindaron a nuestros asegurados fueron a domicilio. Por otra parte, este suministro interno es también clave en nuestra contención de costos.
- Desarrollamos la 2da. etapa del plan de recuperación de desastre que iniciamos el año pasado, el **plan de continuidad de negocio**. En esta nueva etapa, las áreas de negocio identifican los procesos estratégicos necesarios para mantener el servicio y las operaciones de la Compañía en caso de una contingencia. Este plan nos alinea con las prácticas de Gobierno de Tecnologías de Información, al alinear a las áreas de negocio con los esfuerzos de monitoreo y seguimiento de problemas para recuperar la operación con la mayor oportunidad y la menor afectación al cliente en caso de un desastre.
- Continuamos invirtiendo en **renovación tecnológica**: servidores, aparatos de comunicación, inversiones en la red, enlaces, equipos de cómputo así como en programas para el monitoreo y seguridad del negocio. Adicionalmente, llevamos a cabo una reestructuración del área de redes, que ahora consta de un área de infraestructura, telefonía y redes y un área de seguridad.



*Aproximadamente la mitad
de los cristales que
colocamos en el año, los
colocamos a domicilio.*



*Nuestra fórmula de trabajo
consiste en integrar equipos
de gente profesional,
trabajadora y comprometida
con Quálitas.*

Nuestro Valor Humano

Lo que Nos Distingue

- Continuamos creyendo en el **valor agregado de la capacitación**. Durante el 2013, en Quálitas México brindamos capacitación presencial a 4,113 participantes, lo cual representa 1.3 sesiones de formación por colaborador. En cuanto a la capacitación virtual, se ofrecieron sesiones a 763 participantes.
- Como parte del proyecto de formación de Nuevos Agentes, se definió y capacitó a la **figura del Desarrollador de Agentes** en algunas de nuestras Oficinas de Servicio. El Desarrollador de Agentes es capacitado en herramientas de selección como exámenes psicométricos y entrevista por competencias. Una vez que recluta a un grupo de agentes, sin previa experiencia en la materia, los capacita en conocimientos del seguro automotriz y de nuestros productos, y los apoya para que obtengan su cédula.
- Desarrollamos e implementamos el **semillero de coordinadores de siniestros** en diversos estados de la Republica, del cual se graduaron 12 profesionales con un perfil gerencial, sólidos conocimientos en cuestiones técnicas como: valuación, equipo pesado, convenios, temas contables, y numerosas competencias en aspectos humanos, como: liderazgo, inteligencia emocional y comunicación asertiva. El semillero tuvo una duración de 3 meses.
- Hemos generado una **red de profesionales de Recursos Humanos** en las Oficinas de Servicio a los que capacitamos y asesoramos centralmente en cuestiones laborales, de reclutamiento, becarios, programas de responsabilidad social.

2013: Nuestros Logros

- Llevamos a cabo 3 **semilleros de ajustadores** en México con un total de 41 participantes. El semillero está dirigido a profesionales sin experiencia previa en el trabajo de ajustador. Las sesiones brindan capacitación teórica del puesto, como: marco legal, proceso de ajuste, productos, y sistemas de trabajo y competencias humanas como: toma de decisiones, interacción con el cliente, y manejo de conflicto. Durante el año, agregamos sesiones en: análisis de problemas y asertividad. El curso también ofrece un enfoque práctico mediante el trabajo semanal con ajustadores activos en campo y sesiones en CESVI [Centro de Experimentación y Seguridad Vial de México].
- Llevamos a cabo **esfuerzos de formación con nuestras áreas comerciales** para reforzar el servicio integral y personalizado y la oferta de soluciones a la medida.

- Reforzamos nuestra **búsqueda de talento** con presencia activa en universidades, convenios con una universidad privada para brindar una cátedra de Actuaría y un proyecto con AMIS [Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros] para formar grupos de becarios.
- Afinamos nuestro **modelo de compensación variable** para alinearlo en mayor medida a los objetivos estratégicos esperados para cada unidad de negocio. Continuamos utilizando esquemas de compensación variable en toda la estructura de la Compañía, tanto áreas operativas como puestos directivos.
- Nuestro **Diplomado en Competencias Estratégicas de Liderazgo** fue reconocido en la **Expo-AMEDIRH** [Asociación Mexicana en Dirección de Recursos Humanos, A.C.] como un caso de éxito de universidad virtual. Actualmente los 200 participantes, Directores, Directores de Oficinas de Servicio, Subdirectores y Gerentes, se encuentran generando el manual de servicio y puntos de mejora de su propia área. La interacción entre los participantes en el pasado año ha permitido sensibilizarlos sobre el negocio e ir generando un cambio de cultura.
- Recibimos también un **reconocimiento por el apoyo** que Fomento Social Quálitas ha **otorgado a Proeducación I.A.P.** a lo largo de 15 años para su meritoria labor de mejorar la calidad de la educación que reciben los niños en las escuelas, principalmente, de Michoacán.

¿Qué Continuamos Haciendo?

Continuamos desarrollando las siguientes iniciativas para procurar el bienestar de nuestros colaboradores.

- **En aspectos de educación**, apoyamos a 11 colaboradores para terminar sus estudios de Bachillerato y a 20 para completar estudios de Licenciatura, Maestría y Diplomado. Hemos también extendido becas a 63 de nuestros colaboradores que se encuentran actualmente estudiando Licenciaturas o Maestrías, a 4 para cursar un Diplomado y a 1 colaborador para capacitación técnica. Adicionalmente, apoyamos a nuestro personal de intendencia para llevar a cabo sus estudios de primaria y secundaria.
- Por otra parte, brindamos durante el año **talleres de redacción y cursos de inglés** para los colaboradores interesados.
- **En materia de servicio**, llevamos a cabo la encuesta anual para evaluar la calidad del servicio interno brindado por los colaboradores. En esta encuesta participan Gerentes, Subdirectores y Directores y los resultados obtenidos están ligados a la compensación variable de cada persona. La encuesta mide indicadores de servicio como la amabilidad, la solución de problemas, el tiempo de respuesta de correos, el trabajo en equipo, y es aplicada por un proveedor externo.
- **En cuanto a prevención de salud**, llevamos a cabo convenios con proveedores de salud para recibir costos preferenciales. Llevamos a cabo una campaña de Salud con el IMSS en todas las oficinas metropolitanas, en donde se detectó el peso, talla, presión arterial, glucosa, triglicéridos, se aplicaron ciertas vacunas y se ofrecieron otros análisis a los colaboradores. Ofrecimos también servicios para la detección de la agudeza visual, detección de hepatitis C y pruebas de alergia a alimentos.



- Mantuvimos el **programa de desafío de peso**, en que se determina el peso objetivo y la dieta de cada participante con ayuda de un nutriólogo, dándole un seguimiento quincenal.
- También hemos promovido activamente la **práctica de ejercicio** entre nuestros colaboradores, ofreciendo tarifas preferenciales en clubes deportivos, programas de yoga en las oficinas y contando con 13 instructores en Cabina de ejercicios básicos.
- Fomentamos la **participación en nuestra Caja de Ahorro**, que permite a nuestros colaboradores invertir en forma segura y atractiva, o bien financiarse de acuerdo a sus necesidades. Durante el año, el número de socios creció en un 14%. Continuamos ofreciendo diversos tipos de cuentas: liquidez, retiro, universitario, y adicional, en que el colaborador puede incluir ahorro de terceros. Por otro lado, ofrecemos préstamos ordinarios y de vivienda, en que se otorgan hasta 8 meses de sueldo como financiamiento.
- Apoyamos a los padres de familia con el 50% del pago de un **curso de verano** para niños de 6-11 años durante las 4 semanas de vacaciones. Para los jóvenes de 15-18 años, contamos con un **programa de becarios** en 4 oficinas. Este programa contrató a 100 becarios durante 3 semanas en las áreas de Cabina, Comercial, Emisión, Salvamentos, Asistencia Vial, Recursos Humanos, entre otras. También incluyó sesiones de robótica y bullying cibernético y una visita a CESVI [Centro de Experimentación y Seguridad Vial de México]. Adicionalmente, los chicos colaboraron con el área de Fomento Social durante una semana, trabajando con personas de la tercera edad en un asilo, en el cual llevaron a cabo actividades como jardinería, limpieza y, leer a las personas, entre otras.



Por medio de Fomento Social Quálitas, apoyamos los esfuerzos de capacitación del taller de panadería del Internado Infantil Guadalupano

Quálitas te invita a conocer a la Asociación **Metamorfosis** Global, a.c. ¡Súmate a la causa y juntos sigamos apoyando!

¿Sabías qué?
Ya somos **61 empleados** los que ayudamos a esta organización y **¡podemos ser más!** Tú puedes ayudar y hacer la diferencia, **con sólo \$75 pesos** quincenales apadrinas a una persona y transformas vidas.



¿Quieres saber más? Visita: www.metamorfosis.org.mx, escribe a: metamorfosis@metamorfosis.org.mx

Quálitas®

Nuestros colaboradores apoyan la rehabilitación de niños, jóvenes y adultos en situación de pobreza, violencia, maltrato o abandono.

Por medio de **Fomento Social Quálitas** continuamos brindando apoyo económico, en especie, y llevamos a cabo visitas a las siguientes Instituciones:

- Todos en Cree-cimiento IAP: Beneficiados: 15 jóvenes con discapacidad mental múltiple en grado severo.
- Casa Hogar Kamami: Beneficiados: 23 niñas de escasos recursos víctimas de abuso y violencia familiar.
- Unidos... Asociación Pro Trasplante de Médula Ósea, Francisco Casares Cortina: Beneficiados: 6 pacientes con enfermedades hematológicas de baja escolaridad y nivel económico informal.
- Cadena de Ayuda contra la Fibromialgia: Beneficiados: Pago a los doctores de 600 pacientes, entre mujeres y niños, que padecen intensos dolores físicos.
- Renovación, Unión de fuerzas, Unión de Esfuerzos: Beneficiados: Pagos del Médico Familiar de 320 niños de 45 días de nacidos a 6 años de edad.
- Pro educación IAP: Beneficiados: 164 alumnos de 6 a 12 años, 9 maestros y 75 padres de familia de la Comunidad Educativa Miguel Hidalgo en Michoacán.
- Casa Santa Clara: Beneficiados: 15 niñas y adolescentes en riesgo de calle, en estado de abandono u orfandad.
- Internado Infantil Guadalupano: Beneficiados: 10 alumnos que recibieron la capacitación del taller de panadería; atención indirecta de 150 jóvenes que viven en el Internado; capacitación educativa de 50 familiares.
- Fundación San Ignacio de Loyola: Beneficiados: 88 becas para niños Raramuris en la Sierra Tarahumara.
- Fundación de Hermanitas de los Ancianos Desamparados IAP: Beneficiados: Mejorar el bienestar físico de 200 personas mayores de escasos recursos.
- Metamorfosis Global, A.C.: Programa en el cual 81 colaboradores de Quálitas apadrinan a una o varias personas de escasos recursos con discapacidad severa.

- Apoyamos a nuestros **colaboradores damnificados** por los huracanes en Acapulco y Culiacán con compra de electrodomésticos. También se llevó a cabo una colecta de solidaridad en nuestras oficinas de la Ciudad de México para recolectar despensas y material de limpieza para las personas afectadas.

- Se otorgaron 224 **despensas Navideñas** al personal de logística e intendencia.

- Se entregaron 220 **paquetes de útiles escolares** a padres de familia en nuestras oficinas de la Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey.

Nuestra Estructura Organizacional

Quálitas Controladora (QC) es una tenedora de empresas relacionadas con el seguro automotriz y cuyo modelo de negocios se basa en la excelencia en el servicio, la especialización, la contención de costos y la descentralización.

Al cierre del 2013, la **estructura organizacional de QC** le brinda una sana diversificación en negocios relacionados al seguro automotriz:



Activos Jal – Inmobiliaria cuyo objetivo es adquirir oficinas e instalaciones para la operación del Grupo.

Easy Car Glass – Distribuidora que lleva a cabo convenios con cristalerías a nivel nacional para suministrarles el cristal que, a su vez, surten al asegurado de Quálitas.

Grupo Financiero Aserta – Afianzadora con la cual sostenemos operaciones y en la que se mantiene una inversión minoritaria que ha brindado alta rentabilidad.

Quálitas El Salvador – Primera subsidiaria en el extranjero, que tras 5 años de operación, ocupa el 5to. lugar del mercado. Continúa siendo una subsidiaria de Qmx ya que las leyes en El Salvador establecen que los tenedores extranjeros de compañías de seguros deben ser empresas aseguradoras.

Quálitas Costa Rica – Segunda subsidiaria internacional, que tras dos años de haber iniciado operaciones ocupa el 2do. lugar del mercado.

Outlet de Refacciones – Compañía basada en Monterrey que busca optimizar el manejo de una parte de nuestro inventario de salvamentos y pérdidas totales.

Durante el 2013, estas subsidiarias representaron el 1.8% de los ingresos consolidados y el 3.7% de los activos totales de QC, mientras que Quálitas México representó el resto.



La estructura organizacional de QC le brinda una sana diversificación en negocios relacionados con el seguro automotriz.

El **Consejo de Administración**, tanto de Quálitas Controladora como de nuestra subsidiaria, Quálitas México, está integrado por los siguientes 11 Consejeros propietarios y 2 Consejeros suplentes, de los cuales 8 son Consejeros independientes.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

CONSEJERO PROPIETARIO	CONSEJERO SUPLENTE
Joaquín Brockman Lozano	Ricardo Escamilla Ruiz
Wilfrido Javier Castillo Sánchez Mejorada	Wilfrido Javier Castillo Miranda Olea
Juan Enrique Murguía Pozzi*	
Harald Feldhaus Herrmann*	
Juan Orozco y Gómez Portugal*	
Raúl Alejandro Jiménez-Bonnet García*	
Mauricio Domenge Gaudry*	
Fernando Velarde Muro*	
Juan Felipe Sottit Achutegui*	
Juan Marco Gutiérrez Wanless*	
Christian Alejandro Pedemonte del Castillo*	

*Miembros Independientes

GOBIERNO CORPORATIVO

Los **objetivos del gobierno corporativo**, tanto de Quálitas Controladora como de nuestra subsidiaria, Quálitas México, 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.

Quálitas Controladora cuenta con un Comité de Auditoría y con un Comité de Prácticas Societarias, cuyas funciones se detallan a continuación.

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.

Por otra parte tanto Quálitas Controladora como nuestra subsidiaria, Quálitas México, cuentan con un Comité de Inversiones, Finanzas y Planeación.

COMITÉ DE INVERSIONES, FINANZAS Y PLANEACIÓN

Integrado por 7 miembros, de los cuales 6 son Consejeros, 3 de ellos 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.

Por otra parte nuestra subsidiaria, Quálitas México, cuenta con tres Comités adicionales, que son: el Comité de Reaseguro; el Comité de Comunicación y Control; y el Comité de Administración Integral de los Riesgos Financieros.

COMITÉ DE REASEGURO

Integrado por 4 miembros propietarios y sus respectivos suplentes, de los cuales 3 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 1 es Consejero y 8 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.

Nuestros Recursos Financieros

Resultados de Quálitas Controladora

Cifras Expresadas en Millones de Pesos

Para efectos de comparación, las cifras del 2013 y 2012 son de Quálitas Controladora y las cifras de ejercicios anteriores son de Quálitas Aseguradora.

Datos Financieros Relevantes Quálitas Controladora

Balance General	2013	2012	Var. %
Caja e Inversiones ¹	10,270	9,460	8.6%
Activo Total	20,369	18,237	11.7%
Pasivo Total	16,612	14,654	13.4%
Capital Contable	3,757	3,583	4.8%
Estado de Resultados			
Prima Emitida	15,226	13,657	11.5%
Prima Devengada	13,558	12,108	12.0%
Costo de Adquisición	3,554	2,987	19.0%
Costo de Siniestralidad	9,031	8,008	12.8%
Utilidad Técnica	972	1,113	-12.6%
Gasto de Operación	508	205	147.7%
Utilidad de Operación	465	909	-48.8%
Resultado Integral de Financiamiento	782	900	-13.1%
Utilidad Neta	822	1,246	-34.0%
Indicadores			PB/%
Índice de Adquisición	23.5%	22.0%	146.8
Índice de Siniestralidad	66.6%	66.1%	47.3
Índice de Operación	3.4%	1.5%	184.6
Índice Combinado	93.5%	89.7%	378.7
Rendimiento sobre Inversiones	6.6%	8.8%	-225.2
Apalancamiento	4.42	4.09	8.1%
ROE	22.4%	40.5%	-1808.1
UAIDA	1,403	1,947	-27.9%

[1.] Caja e Inversiones = Inversiones en Valores + Disponibilidad + Reporto

Aspectos Estratégicos

En la primera mitad del año, Quálitas Controladora inició la implementación de sus programas estratégicos.

Se llevó a cabo la venta de la mayor parte de las subsidiarias de Qmx a QC, excepto por Quálitas El Salvador, debido a que de acuerdo a las leyes en este país, los tenedores extranjeros de compañías de seguros deben ser empresas aseguradoras. El objetivo de esta transacción fue dotar a las subsidiarias de flexibilidad normativa y financiera, a la vez que esta nueva estructura brinda a QC una sana diversificación en negocios relacionados al seguro automotriz.

En QC continuamos explorando la posibilidad de realizar alianzas estratégicas para poder brindar un mejor servicio y contener nuestros costos, de manera estructural, en los diferentes procesos de atención a siniestros.

También se realizaron varios movimientos entre QC y Qmx con el objeto de que QC mantuviera las utilidades de ejercicios anteriores libres de retención de impuestos [CUFIN]. Para ello, se determinó que Qmx pagaría un dividendo a QC por \$2,168, y QC adquirió un crédito con 3 instituciones bancarias, por 15 días, que le permitiera capitalizar en \$1,300 a Qmx. El costo del crédito fue de 5.5% anualizado. Una vez que recibió el monto de la CUFIN de Qmx, QC pagó un dividendo al público inversionista por \$360 (\$0.80 por CPO) y liquidó el crédito adquirido. Actualmente mantiene caja suficiente para mantener un margen de índice de solvencia de 31.0%, nivel suficiente para hacer frente a las obligaciones con los asegurados y financiar el crecimiento futuro de la Compañía.

En términos del manejo de nuestros CPOs, QC tiene autorizado un monto de \$135 para un fondo de recompra que pretende dar liquidez a nuestros CPOs en la Bolsa Mexicana de Valores. El fondo inició operaciones en el mes de septiembre.

Quálitas Controladora concluyó su posición financiera en el 2013 con la titularidad del 99.98% de las acciones de Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.

PRIMA EMITIDA

La prima emitida ascendió a \$15,226 creciendo un 11.5%.

Línea de Negocios	2013	2012	Inc. \$	Inc. %
Individual	3,814	4,410	-596	-13.5%
Flotillas	4,967	3,249	1,718	52.9%
Suma Tradicional	8,782	7,659	1,123	14.7%
Carreteras	136	368	-232	-63.0%
Instituciones Financieras	6,039	5,470	570	10.4%
Subsidiarias	269	161	109	67.6%
Total	15,226	13,657	1,569	11.5%

Las primas de Qmx estuvieron impulsadas principalmente por los segmentos de Flotillas e Instituciones Financieras, mientras que el segmento Individual se vio afectado a lo largo del año por la desaceleración económica que atravesó México y un entorno de fuerte competencia en el que se ajustaron los márgenes y se incrementaron las ofertas a intermediarios.

Por otro lado, el negocio de Flotillas creció en forma muy importante por la retención de clientes, la captación de nuevos clientes y los servicios de valor agregado que hemos ofrecido en administración de riesgos. Adicionalmente, continúa la transición de algunas cuentas del segmento Individual a esta línea de negocio

El segmento de Instituciones Financieras se vio impulsado por los convenios celebrados con bancos y armadoras en 2012, así como por la recuperación del crédito automotriz y la venta de autos nuevos. Por otro lado, se vio afectado por cambios en las políticas comerciales de las Financieras. Quálitas se encuentra bien posicionada en este segmento gracias a su modelo de reciprocidad y a sus relaciones de largo plazo con las armadoras.

La Asociación Mexicana de Distribuidores de Automotores (AMDA), informó que al cierre de 2013 se vendieron en México 1,063,363 vehículos ligeros, que comparados con los 987,747 del año anterior, resulta en un crecimiento del 7.7%. Durante el año, el negocio de Carreteras disminuyó en forma importante ante el vencimiento del contrato de licitación de CAPUFE, que no renovamos por no cumplir nuestros parámetros de rentabilidad. En el último trimestre del año, sin embargo, ganamos algunos tramos carreteros de la cuenta de CAPUFE, por lo que registramos primas por \$113, siendo la prima total del año para este segmento de \$136.

Por otra parte, las ventas de nuestra subsidiarias internacionales en El Salvador y Costa Rica representaron el 1.8% de las ventas totales.

Las unidades aseguradas crecieron en 17.2% durante el año, alcanzando 2,228,530.

REASEGURO Y PRIMA CEDIDA

Como parte de nuestra estrategia de reaseguro, continuamos conservando el contrato de reaseguro catastrófico y no mantenemos reaseguro proporcional, debido a los sólidos niveles de rentabilidad alcanzados.

Al final del año, la prima cedida ascendió a \$105 como resultado de haber suscrito la póliza bianual de Pemex. Esta póliza es de administración de siniestros, de modo que Quálitas no registra unidades aseguradas ni toma riesgos del cliente, al ceder 100% de las primas a un reasegurador que designa dicha Institución.

PRIMA DEVENGADA

La prima devengada creció 12.0%, en línea con las ventas de pólizas multianuales generadas por nuestro segmento de Instituciones Financieras y por algunas cuentas de instituciones gubernamentales que ascienden a montos considerables y que se encuentran clasificadas dentro del segmento de Flotillas.

COSTO NETO DE ADQUISICIÓN

El costo de adquisición aumentó un 19.0%, como resultado del incremento en la emisión de pólizas con Instituciones Financieras a quienes les pagamos un mayor porcentaje de comisión (UDI).

A la vez, ha habido un incremento en las comisiones que pagamos a intermediarios en ciertos segmentos como resultado del entorno de mayor competencia.

COSTO DE SINIESTRALIDAD

El costo de siniestralidad registró \$9,031, mientras que el índice de siniestralidad para el año ascendió a 66.6%, aumentando en 47 p.b. frente a la cifra del 2012.

La primera mitad del año logramos buenos niveles de siniestralidad por la caída en el número de unidades robadas en México, en línea con la tendencia en el mercado, y por eficiencias operativas.

Durante la segunda mitad del año, se originaron en México tormentas tropicales que evolucionaron a huracanes y que causaron intensas lluvias, desbordamiento de ríos, daños en carreteras, aeropuertos, puentes y miles de viviendas. Si bien

nuestro programa de reaseguro catastrófico para siniestros derivados de una catástrofe por eventos naturales cubrió parte de los daños, lo prolongado de los fenómenos y su extensión geográfica tuvo un impacto en la siniestralidad.

También en la segunda mitad del año, experimentamos un incremento en los costos promedio de reparación y en los costos promedio de robos, aunque la tendencia de los robos continuó a la baja.

Adicionalmente, el costo promedio de las indemnizaciones por muerte aumentó casi 3 veces en México, derivado de cambios en la Ley Federal de Trabajo, que establece los montos de indemnizaciones en caso de muerte de un trabajador.

GASTOS DE OPERACIÓN

El gasto de operación alcanzó \$508, mientras que el índice de operación para el año fue de 3.4%.

El gasto administrativo aumentó como resultado de mayores honorarios a las Oficinas de Servicio por obtener mejores índices de siniestralidad.

El gasto administrativo de Qmx también se vio afectado por un pago fiscal de \$59.2 que se derivó de revisiones efectuadas por el SAT a ejercicios anteriores. En dicha revisión, el SAT determinó adeudos fiscales a la Compañía y le extendió una invitación para formar parte de su programa de Amnistía Fiscal.

Adicionalmente, las ventas a crédito sin intereses se incrementaron durante el año, por lo que las comisiones que pagamos a los bancos por vender bajo este formato crecieron en forma substancial.

Las depreciaciones y amortizaciones de Qmx ascendieron a \$151.

Por otra parte, el gasto de operación se vio disminuido por los derechos sobre póliza, ingresos generados para cubrir gastos administrativos que se ocasionan cuando la póliza se emite.

RESULTADO INTEGRAL DE FINANCIAMIENTO

En el 2013, nuestro portafolio de inversiones obtuvo un sólido rendimiento de 6.6%, por arriba del objetivo establecido por el Comité de Inversiones, Finanzas y Planeación de CETES [Certificados de la Tesorería] más 200 puntos base.

A principios de año, debido a las expectativas positivas económicas en México y a las posibles reformas estructurales, mantuvimos una mayor exposición en instrumentos de tasa fija como bonos M [bonos gubernamentales a largo plazo] y Udibonos, instrumentos que obtuvieron un buen rendimiento para nuestra cartera.

Durante el segundo trimestre, debido a las expectativas sobre una recuperación de la economía en Estados Unidos y la consecuente alza en tasas, se originó una fuerte volatilidad en los mercados. En México, esto repercutió en una importante alza en los bonos, de 80 puntos base en promedio, y una fuerte caída en el IPC. En el segundo trimestre el gobierno suprimió el gasto, lo cual propició una desaceleración económica que afectó a los mercados.

Adicionalmente en el segundo trimestre, la venta de las subsidiarias de Qmx a QC le generó una utilidad de \$17.5 que se registró en el RIF. El efecto consolidado en QC fue de \$19.5 y generó impuestos por \$8.5, teniendo un efecto en la utilidad neta de \$11 a nivel consolidado.

La propuesta para una Reforma Fiscal por parte del Gobierno Federal y los niveles de endeudamiento del Gobierno de Estados Unidos, propiciaron alta volatilidad en los mercados. Así mismo, Banco de México disminuyó la tasa de referencia a 3.75%. Esto afectó nuestras posiciones en FIBRAS y renta variable.

A partir de la segunda mitad del año, debido a la estrecha correlación que tiene nuestro mercado con el de Estados Unidos y a la inminente reducción de estímulos monetarios en este país, la estrategia de inversión se enfocó en tener una menor posición en bonos M y en incrementar nuestra exposición a renta variable.

- Incremento del límite en estructurados a 12.5%.
- Incremento del límite en renta variable a 12.5%, considerando oportunidades de empresas cuyos fundamentales, pago de dividendos y valuaciones estuvieran dentro de nuestros criterios de selección.
- Diversificación por medio de una mayor exposición en bonos de tasa variable y en bonos de corto plazo emitidos por Banca de Desarrollo con alta calidad crediticia.
- Disminución del límite en Bonos Gubernamentales a 10%.
- Disminución del límite en Cuasi Gubernamentales en 15%.
- Límite estable en Bonos Corporativos en 20%.
- Límite estable en Bonos Bancarios en 10%.
- Mantuvimos flujo para operaciones diarias de Tesorería.

A pesar de un año difícil, tanto para la economía mexicana como a nivel mundial, pudimos reaccionar de manera oportuna y lograr un rendimiento superior al objetivo gracias a nuestra flexibilidad de acción.

IMPUESTOS

Los impuestos cargados en el periodo fueron de \$425, lo cual representa una tasa efectiva del 33.8%.

En Qmx, la provisión para impuestos se vio afectada en \$65.1 por el pago derivado de las revisiones del SAT (Autoridad Fiscal) a ejercicios anteriores. En dichas revisiones, la Autoridad determinó un adeudo fiscal a la Compañía y le extendió una invitación para formar parte de su programa de Amnistía Fiscal.

Sin considerar este cargo no recurrente la tasa efectiva de impuestos hubiese sido de 28.6%.

RESULTADO NETO

La utilidad neta fue de \$822, menor que el año pasado en un 34.0%.

Consideramos que el resultado neto es muy satisfactorio y responde a una eficiente contención en los costos de siniestralidad ante las intensas lluvias y los fenómenos naturales que acontecieron, así como ante el impacto de los cambios normativos. Por otra parte, nuestra estrategia de inversión conservadora contribuyó a lograr un sólido resultado financiero.

A la vez, nuestros negocios internacionales han brindado una valiosa experiencia a nuestro equipo directivo al mostrarle nuevas formas de gestionar el negocio: diversos sistemas de siniestros, valuación, gestión, nuevos indicadores.

CAJA E INVERSIONES

El rubro de caja e inversiones registró \$10,270, un incremento de 8.6%,

QC pagó en abril un dividendo de \$450, distribuyendo \$0.70 por CPO en efectivo mientras que \$0.30 por CPO se destinaron para la constitución del fondo de recompra.

Hacia finales de año, se realizaron varios movimientos entre QC y su principal subsidiaria, Qmx. Con objeto de que QC mantuviera las utilidades de ejercicios anteriores libres de retención de impuestos [CUFIN], se determinó que Qmx pagaría un dividendo a QC por \$2,168. Para ello, QC adquirió un crédito con 3 instituciones bancarias, por 15 días, que le permitiera capitalizar en \$1,300 a Qmx. El costo del crédito fue de 5.5% anualizado.

Una vez que recibió el monto de la CUFIN, QC pagó un dividendo al público inversionista por \$360 [\$0.80 por CPO] y liquidó el crédito adquirido. Actualmente, QC mantiene una caja suficiente para contar con un margen de índice de solvencia de 31.0%, nivel suficiente para hacer frente a las obligaciones con los asegurados y financiar el crecimiento futuro de la Compañía.

RESERVAS TÉCNICAS

Las reservas técnicas crecieron 14.9%.

La reserva de riesgos en curso, creció en 18.1% como resultado del crecimiento en primas.

El crecimiento en unidades aseguradas fue de 17.2%, un poco por debajo de la reserva de riesgos en curso. Las reservas se encuentran en niveles adecuados para hacer frente a las obligaciones con nuestros asegurados.

Por otra parte, el rubro de la reserva de obligaciones contractuales creció 5.8%, como resultado de los convenios por pronto pago que sostenemos con nuestros proveedores a cambio de descuentos.

CAPITAL CONTABLE

El capital contable ascendió a \$3,757, registrando durante el año un crecimiento de 4.8%.

SOLVENCIA

El margen de solvencia se situó en \$408, lo que representa un índice de margen de solvencia de 16.5%.

El margen de solvencia de Qmx disminuyó respecto al trimestre previo, derivado del pago de dividendos pagados a QC. Considerando la caja de QC, el índice de margen de solvencia de Qmx es de 31.0%.

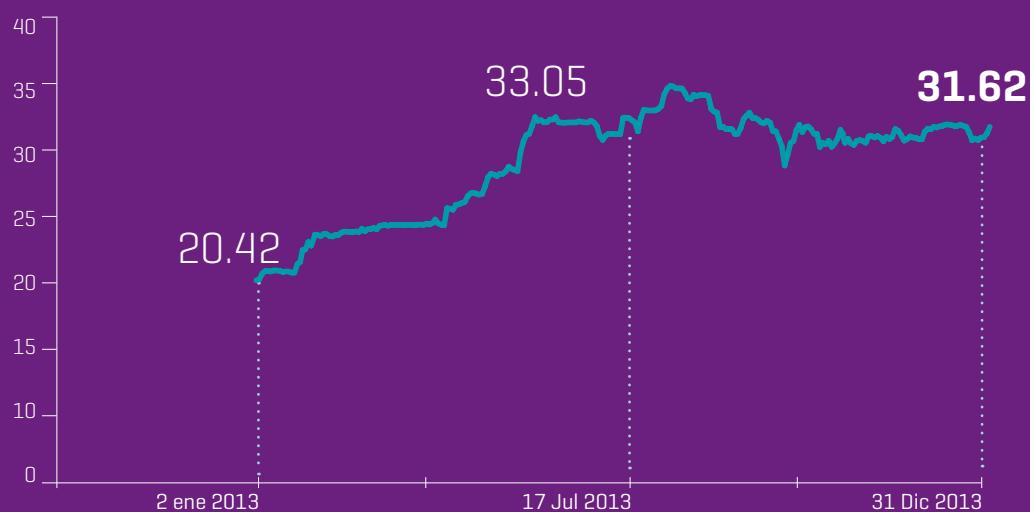
El capital mínimo de garantía se incrementó en un 15.0%.

El nivel de apalancamiento aumentó de 4.09x a 4.42x. La cobertura de reservas mostró una disminución, siendo de 1.31x en 2013 y de 1.37x en 2012.

Información de la acción

UPA	1.83
Valor en Libros	8.35
CPOs en Circulación	450 millones
Float	38.40%

PRECIO DEL CPO — QC



PAGO DE DIVIDENDOS

FECHA DE PAGO	MONTO (000,000)	DIVIDENDO POR CPO	FONDO DE RECOMPRA POR CPO
22 de marzo de 2004	\$30.00	\$0.07500	-
25 de abril de 2005	\$12.50	\$0.03125	-
01 de julio de 2005	\$12.50	\$0.03125	-
03 de octubre de 2005	\$12.50	\$0.03125	-
02 de enero de 2006	\$12.50	\$0.03125	-
29 de mayo de 2009	\$67.50	\$0.15000	-
30 de junio de 2009	\$67.50	\$0.15000	-
11 de mayo de 2010	\$90.00	\$0.20000	-
30 de julio de 2010	\$90.00	\$0.20000	-
28 de marzo de 2012	\$225.00	\$0.50000	-
09 de abril de 2013	\$450.00	\$0.70000	\$0.30000
20 de diciembre de 2013	\$360.00	\$0.80000	-

Relación con Inversionistas

QUÁLITAS

Alejandro Meléndez

Inversiones y Relación
con Inversionistas

amelendez@qualitas.com.mx

T: +52 [55] 1555-6137

Mariana Fernández

Relación con Inversionistas

mfernandez@qualitas.com.mx

T: +52 [55] 1555-6103

Anahí Escamilla

Relación con Inversionistas

aescamilla@qualitas.com.mx

T: +52 [55] 1555-6104

inversionistas@qualitas.com.mx

ANALISTAS

Carlos Pérez-Salazar [414 Capital]

cps@414capital.com

Martín Lara [Actinver]

mlara@actinver.com.mx

Ernesto Gabilondo [BBVA Research]

ernesto.gabilondo@bbva.bancomer.com

José Juan Carreño [Grupo Bursátil Mexicano]

Jcarre_o@gbm.com.mx

Enrique Mendoza [Interacciones]

emendozaf@interacciones.com

Carlos Ugalde [Signum Research]

carlos.ugalde@signumresearch.com

Andrés Audiffred [Ve por Más]

aaudiffred@vepormas.com.mx

Rafael Escobar [Vector]

rescobar@vector.com.mx

