



# En el rumbo correcto

Informe Anual Integrado 2017



3	Mensaje del Presidente del Consejo de Administración
6	Cifras sobresalientes
8	<b>Identidad organizacional</b>
10	Quálitas Controladora
12	Quálitas México [Q MX]
14	Quálitas Insurance Company [QIC]
15	Quálitas Costa Rica [Q CR]
16	Quálitas El Salvador [Q ES]
17	<b>Estrategia: continuamos nuestro camino por la mejor ruta</b>
18	Estrategia del grupo
19	Modelo de negocio
22	Enfoque en sustentabilidad
24	Modelo de Responsabilidad Social Corporativa
25	Relación y participación con los grupos de interés
31	Acciones éticas y transparentes
33	Cuidado del medio ambiente
36	Gestión de riesgos
38	<b>Rentabilidad: por el camino seguro generamos valor económico y desarrollo sostenible</b>
40	Datos financieros relevantes
47	Distribución de valor económico
49	<b>Retos: llegamos más lejos transformando desafíos en oportunidades</b>
51	Asegurados
54	Agentes
56	Instituciones de financiamiento automotriz
57	Innovación
58	Eficiencia en el servicio
60	Conducta Vial
61	<b>Compromiso: avanzando hacia el bienestar</b>
78	<b>Gobierno Corporativo</b>
78	Estructura del órgano de Gobierno
89	Ética e integridad
90	Anticorrupción
92	Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible
97	Acerca de nuestro informe
105	Índice de contenidos GRI

# Mensaje del Presidente

GRI 102-14, 102-15

En Quálitas tenemos el firme compromiso de contribuir al desarrollo sustentable, haciendo frente a los desafíos económicos, ambientales y sociales bajo una estrategia de generación de valor.



En el 2017 nos enfrentamos a diversas situaciones que afectaron nuestra operación. Dentro de estos eventos destacan el robo de vehículos, la volatilidad del tipo de cambio que impacta en el costo de las refacciones de auto partes y la disminución de la venta de autos nuevos en México. Por otro lado, los incrementos en las tasas de interés nos ayudaron de forma muy importante a obtener ingresos financieros y a terminar este período con excelentes resultados.

En el año alcanzamos a emitir primas por más de 33,000 millones de pesos y registramos ingresos (prima devengada) por más de 28,600 millones de pesos. Esto se traduce en tener más de **3.8 millones de unidades aseguradas** y una participación en el mercado de seguros de autos en México del 31.3%.

Es importante destacar que en el 2017 alcanzamos una utilidad de 2,064 millones de pesos, un incremento del 58.7% sobre la utilidad obtenida en el 2016. Dicho resultado derivó en un excelente **ROE del 29.4%**, lo que significa que aproximadamente cada 2.5 años se estaría duplicando el capital.

Nuestra operación de seguros fuera de México ha seguido desarrollándose y consolidando su operación. Las subsidiarias no aseguradoras siguen dándonos ventajas en el control de costos y nos ayudan a tener una operación más eficiente en las aseguradoras, todas estas subsidiarias presentaron utilidades en el año.

Durante 2017 abrimos **22 nuevas Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQs)** en México. Este crecimiento en instalaciones impactó de manera directa en la creación de fuentes de empleo.

Para Quálitas fue prioritario que las **1,534 personas que se integraron a la plantilla** en México durante el año 2017 vivieran nuestra cultura de bienestar, desarrollo y profesionalización laboral. Por esta razón se reforzaron los contenidos de la **Universidad Quálitas**, nuestra máxima iniciativa para incrementar sus habilidades, promover su crecimiento y realización personal.

Queremos garantizar bienestar para todos nuestros grupos de interés y contribuir al desarrollo de una mejor **cultura de seguros y seguridad vial** para así mantener un crecimiento generalizado

**31.3%**  
de participación  
en el mercado

**29.4%**  
de ROE

**92.8%**  
de índice combinado

en los lugares donde tenemos presencia. Nuestro interés es alcanzar estos objetivos con base en acciones éticas e íntegras.

Bajo esta condición, en octubre de 2017 el Consejo de Administración aprobó el nuevo Código de Ética y Conducta, documento rector que establece los valores y normas operativas aplicables a los consejeros, empleados, representantes y colaboradores de Quálitas, con independencia de su actividad o ubicación geográfica.

Seguimos trabajando en proyectos que nos permitan contribuir al **desarrollo sustentable de la sociedad**, a mejorar nuestro servicio y a implementar medidas que nos permitan reducir costos, esto con el fin de consolidar la posición de Quálitas en el mercado y mantener una posición competitiva. Algunos ejemplos de esto son: la certificación de talleres, el ajuste exprés, la automatización de la cabina y el uso de dispositivos satelitales de rastreo y de herramientas para evitar colisiones y el robo de vehículos como parte de la administración de riesgos.

Reitero el compromiso de Quálitas con la implementación de los **10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas**, que abarcan aspectos en derechos humanos, temas laborales, ambientales y de anticorrupción.

El precio de nuestra acción también ha tenido un muy buen desempeño al subir 24.4% durante el año. Adicionalmente, me es muy grato comunicarles que en octubre fuimos integrados al **Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index**. Este es un indicador muy importante que confirma que nuestra estrategia de sustentabilidad se encuentra en el camino correcto.

Considero que la compañía está muy bien posicionada para que sigamos creciendo y desarrollándonos. Esperamos que los próximos años sean muy buenos teniendo crecimientos más moderados, pero con una mayor rentabilidad.



**Joaquín Brockman L.**  
Presidente del Consejo de Administración

**4,959**  
empleados en 2017

**+ 200,000**  
horas de capacitación



# Cifras sobresalientes

GRI 102-7

## Quálitas

(millones de pesos mexicanos)

**\$33,820**millones de  
prima emitida**\$28,668**millones de prima  
devengada**31.3%**participación  
en el mercado  
mexicano**3,818,542**automóviles  
asegurados**1,543,510**siniestros  
atendidos

## Desempeño financiero

**\$2,064** millones de utilidad neta 

**92.8%** índice combinado 

**29.4%** ROE 

## Infraestructura Quálitas

**403** oficinas y ODQs

**183** oficinas de servicio

**220** Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQs)



**4,959** empleados en México, Costa Rica, El Salvador y Estados Unidos 

**1,164** ajustadores 

**13,869** agentes 

# Identidad Organizacional

GRI 102-16, 102-26

Los principios y valores que conforman nuestra cultura organizacional están presentes en todas nuestras actividades y forman nuestra identidad; estamos convencidos que esta es la mejor manera de establecer relaciones a largo plazo con nuestros grupos de interés.

## Misión Quálitas

Proteger el patrimonio y la integridad física de los propietarios de vehículos automotores asegurados, así como su responsabilidad ante terceros, por medio de un servicio de calidad, que cumpla con el contrato de seguro pactado y que satisfaga plenamente las expectativas de nuestros clientes.

## Visión Quálitas

- Conservar nuestro liderazgo en el mercado del seguro automotriz, cumpliendo plenamente nuestra misión.
- Permanecer a la vanguardia en innovación y en materia tecnológica en todos los aspectos de nuestra operación.
- Ser capaces de cumplir plenamente con nuestros compromisos de sustentabilidad y estricto apego a la ética, con los grupos que nos integran: asegurados, empleados, agentes, inversionistas, proveedores y la comunidad.
- Continuar nuestro proceso de internacionalización, aprovechando nuestra metodología, sinergia y ventajas competitivas.
- Colaborar en la difusión de la cultura del seguro en nuestro país, y en la solución de la creciente complejidad de la prevención y movilidad vial, como parte de nuestra responsabilidad social.

## IDENTIDAD

Empresa ética, eficiente, financieramente sólida, comprometida auténticamente con su responsabilidad social.

Líder del mercado del seguro automotriz, innovadora, con metodologías de vanguardia, que ofrece un servicio de excelente calidad a precios competitivos, constituyéndose en la mejor opción para el asegurado.

### Nuestros Valores



Honestidad



Responsabilidad



Solidaridad



Respeto a la dignidad de las personas



Equidad



Transparencia



Cordialidad



Lealtad y entrega personal

## Unidades aseguradas por país

### QUÁLITAS CONTROLADORA

GRI 102-2, 102-4, 102-5, 102-6, 102-45, 103-2, 103-3

Quálitas Controladora, S.A.B. de C.V. es una tenedora de compañías relacionadas a la operación del seguro automotriz en México, Estados Unidos y Centroamérica.

Su subsidiaria en **México (Q MX)** tiene liderazgo en el mercado del seguro automotriz desde el año 2007.

Posteriormente inició operaciones en 2008 en **El Salvador (Q ES)**, en 2011 en **Costa Rica (Q CR)** y en 2014 incursionó en el mercado estadounidense con su subsidiaria *Quálitas Insurance Company (QIC)*.

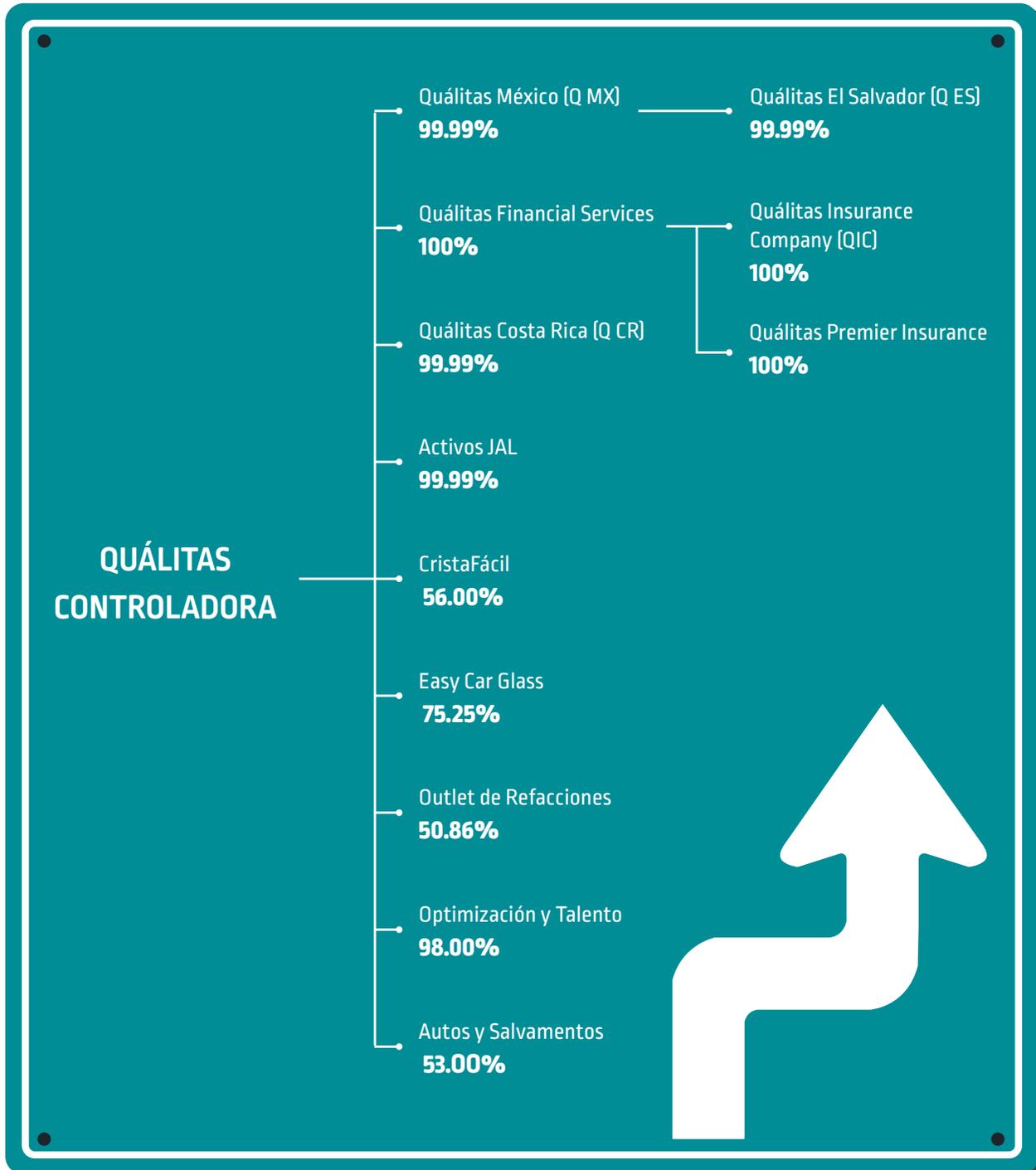
La compañía cotiza en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) con la clave de pizarra "Q" serie única. (Bloomberg: Q\*: MM) y forma parte del Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index.

El capital de Quálitas Controladora está conformado por 450 millones de acciones serie única (Q\*).



## ESTRUCTURA CORPORATIVA

GRI 102-10



## QUÁLITAS MÉXICO (Q MX)

La subsidiaria mexicana representa el 95% de la emisión total de la compañía controladora. El diseño de nuestros productos en este país va en función de las necesidades de cada uno de los mercados en los que tiene presencia: individual, flotillas, equipo pesado, instituciones financieras y otros.

### Quálitas México (Q MX)

	2017	2016	2015
Unidades aseguradas	3,739,614	3,415,084	2,754,763
Prima emitida (MM MXN)	32,141	28,737	19,170
Cuota de mercado (%)	31.3	31.5	25.3
Empleados	4,799	4,287	3,817
Oficinas de servicio	173	171	171
ODQs	219	197	163

### En Quálitas México ofrecemos seguros para:



Autos / Pickups



Chofer App



Motos



Turistas / Fronterizos



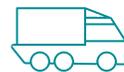
Servicios de emergencia



Servicio Público



Clásicos



Tractocamiones



Transporte de personal



## NUEVOS PRODUCTOS

En respuesta a los cambios a la Ley de Movilidad de la Ciudad de México, que establece la obligatoriedad de contar con un seguro de Responsabilidad Civil que cubra los daños que pueden causarse a terceros, en su persona y/o sus bienes, en 2017 lanzamos un nuevo producto de cobertura de Responsabilidad Civil para la Ciudad de México, lo cual consideramos contribuye al avance de la cultura de prevención.



## QUÁLITAS INSURANCE COMPANY (QIC)

En el mercado estadounidense nos distinguimos por ofrecer productos adecuados a las necesidades de vehículos comerciales que constantemente cruzan la frontera con México y recientemente también para vehículos individuales residentes en Estados Unidos. Por ejemplo, Cross-border es un producto que ofrece cobertura en México y Estados Unidos.

La creación de nuevos productos y los cambios al interior de la compañía para ofrecer servicios más ágiles seguirán siendo nuestra estrategia de consolidación en este mercado.

### Quálitas Insurance Company (QIC)

	2017	2016	2015
Unidades aseguradas	15,816	16,161	5,224
Prima emitida (MM MXN)	940	835	283
Empleados	51	41	22
Oficinas de servicio	2	2	2

### En Estados Unidos, Quálitas ofrece seguros para:



Camiones con operaciones transfronterizas (Texas, Arizona y California)



Responsabilidad Civil para automóviles y camionetas personales que se desplazan en rutas de Estados Unidos, pero están domiciliadas en México.



Seguros para camiones domésticos con movilidad en rutas de Estados Unidos y que tengan placas de Texas, Arizona o California.



Programa para autos personales con placas de California.



## QUÁLITAS COSTA RICA (Q CR)

En 6 años, en este país, hemos logrado captar más del 8% del mercado, desempeñando nuestras actividades en un contexto altamente competitivo y con desafíos macroeconómicos como la devaluación de la moneda.

En 2017 se dividieron las direcciones de Quálitas Costa Rica y Quálitas El Salvador para contribuir a una mejor operación en cada país.

### Quálitas Costa Rica (Q CR)

	2017	2016	2015
Unidades aseguradas	49,441	43,365	27,314
Prima emitida (MM MXN)	465	407	209
Cuota de mercado (%)	8.3	7.2	4.7
Empleados	58	48	33
Oficinas de servicio	4	4	4

### Quálitas Costa Rica ofrece seguros para:



Automóviles



Servicio Público



Camiones



Motocicletas



Equipo pesado



## QUÁLITAS EL SALVADOR (Q ES)

En Quálitas El Salvador contamos con 4 oficinas de servicio y una ODQ, las cuales están ubicadas en Santa Ana, Santa Elena, San Miguel, Soyapango y San Francisco Gotera.

Si bien en 2017 se separó la dirección de Quálitas El Salvador de la gestión de Costa Rica, en esta primera etapa seguirá contando con el apoyo de la Administración para fortalecer sus operaciones y seguir creciendo.

### Quálitas El Salvador (Q ES)

	2017	2016	2015
Unidades aseguradas	13,671	12,438	15,718
Prima emitida (MM MXN)	132	117	124
Cuota de mercado (%)	7.9	7.9	10.3
Empleados	51	35	33
Oficinas de servicio	4	4	4
ODQs	1	1	1

### En El Salvador, Quálitas ofrece seguros para:



Autos y pickups personales



Servicio Público de pasajeros



Pickups de carga



Motocicletas



Equipo pesado



Renta Diaria



01

# Estrategia:

continuamos nuestro camino por la mejor ruta.



# Estrategia:

continuamos nuestro camino por la mejor ruta.



## Estrategia del grupo

Somos el resultado de un modelo de negocios que supera las expectativas de sus asegurados, fortaleciendo relaciones a largo plazo que generen valor para la compañía, sus inversionistas y grupos de interés.

Denominamos fundamentos del negocio a los principios que aseguran el éxito de nuestro modelo y permanencia en el tiempo.

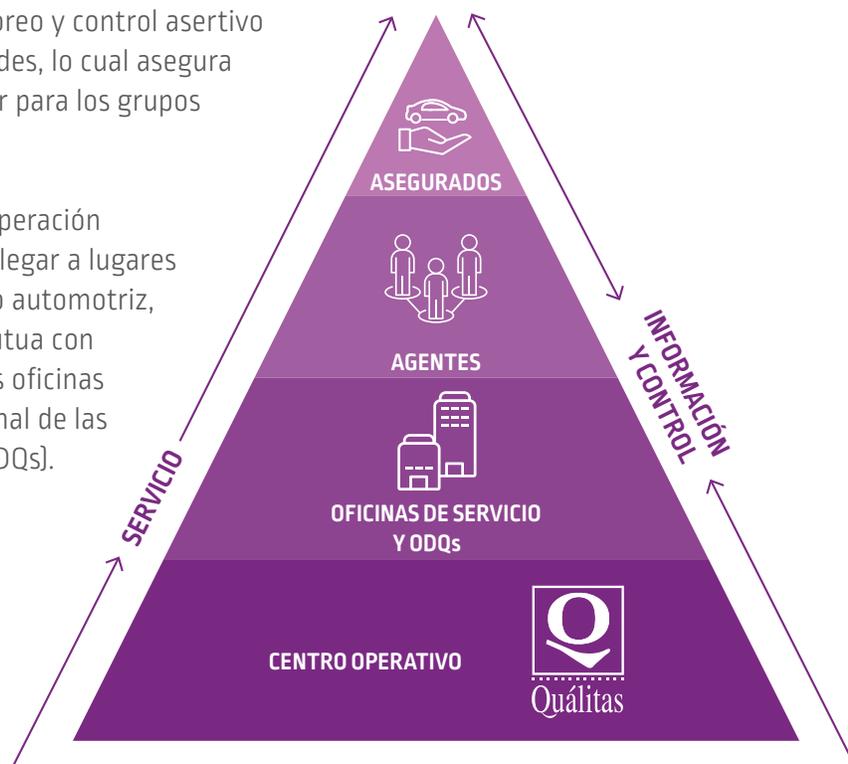
GRI 103-2, 103-3, FS13, FS14

## MODELO DE NEGOCIO

En Quálitas respondemos a nuestro compromiso de satisfacción con los asegurados a través de la excelencia de nuestro servicio. Como resultado de ello, en 2017 la compañía se mantuvo como líder del sector del seguro automotriz en México al tener 31.3% de participación en el mercado.

También hemos establecido un programa de indicadores que nos permite contar con un monitoreo y control asertivo de los costos de nuestras actividades, lo cual asegura rentabilidad y generación del valor para los grupos de interés.

Por otro lado, mantenemos una operación descentralizada que nos permite llegar a lugares con menor penetración del seguro automotriz, bajo una relación de confianza mutua con nuestros socios comerciales en las oficinas de servicio, los agentes y el personal de las Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQs).



GRI 417-1



Somos una compañía que tiene la directriz de enfocarse en la mejora continua del servicio. El reconocimiento de la empresa se transmite de boca en boca a través de clientes satisfechos.

Nuestro objetivo es responder a las necesidades del cliente, adaptando nuestros productos a sus necesidades, a los requerimientos de sus empresas (en el caso de las flotillas) y también a la regulación aplicable en cada lugar donde operamos.

La creación de nuevos productos, la inversión en el desarrollo de tecnología para mejorar nuestros servicios y el modelo de atención que se brinda a través de diversos puntos de contacto con el asegurado, son parte de la estrategia de excelencia.

Es importante señalar que las métricas que se definen para medir el éxito de dicha estrategia y de las iniciativas que se implementan son monitoreadas una vez al mes por la Dirección General y la Dirección de Planeación Estratégica.



No está de más recordar que el modelo de negocio también impacta en la creación de fuentes de empleo y nuestras oficinas de servicio y ODQs promueven la voluntad de los mexicanos de emprender y generar valor en sus localidades. Al cierre de 2017 contamos con 173 oficinas de servicio en México y 219 ODQs.

Nuestro modelo de negocio promueve la cultura del seguro, acercando nuestro servicio en todo el país y ofreciendo productos que se adaptan a las necesidades de nuestros clientes.

En 2018 seguiremos trabajando por el bien común de la compañía y sus grupos de interés, contribuyendo al desarrollo económico y social a través de educación financiera, promoción de la cultura de seguros y educación vial<sup>1</sup>.



<sup>1</sup> Más información al respecto en el capítulo 03 "Retos: Llegamos más lejos transformando desafíos en oportunidades".

## ENFOQUE EN SUSTENTABILIDAD

GRI 102-14

En el año 2014 iniciamos el establecimiento de un programa para incorporar formalmente a la cultura de Quálitas la Responsabilidad Social y la protección del medio ambiente. Nos encontramos con la agradable sorpresa que ya se practicaba en varias áreas de la empresa exitosamente.

La experiencia nos ha mostrado que la Responsabilidad Social requiere de una permanente actualización y optimización, en una palabra debe estar incorporada en el proceso de mejora constante de la empresa.

Hemos dado pasos fundamentales en el programa como son el establecimiento de compromisos con todos los grupos que integran la empresa, asegurados y clientes, empleados, agentes, inversionistas, proveedores, comunidad, autoridades y competencia. Estamos en la etapa de observar que dichos compromisos se cumplan plenamente.

Con ese propósito hemos iniciado el proceso de establecer sistemas informativos que nos permitan conocer el grado de satisfacción que tienen con respecto a la empresa, los grupos que la integran.

En esta última fase hemos visto con mucha satisfacción que los objetivos de Responsabilidad Social y conservación del medio ambiente, son de plena utilidad en la búsqueda de la calidad operativa de la empresa.

Otro logro en 2017 fue el ingreso de Quálitas a la lista de empresas que conforman el **Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index**, de la familia de índices de sustentabilidad del Dow Jones.

Para acceder al índice de sustentabilidad del MILA, hemos participado voluntariamente en un proceso de evaluación de nuestras prácticas en materia de sustentabilidad por parte de RobecoSAM, cuya metodología nos compara con los mejores en el sector.

Nos enorgullece ser una de las doce empresas mexicanas que conforman este importante *ranking* de sustentabilidad de la región<sup>2</sup>. Sin duda esto nos demuestra que vamos *por el rumbo correcto* para alcanzar nuestro propósito de creación de valor.

<sup>2</sup> La Alianza del Pacífico se conforma de los mercados de valores de México, Perú, Chile y Colombia.

Por otro lado, buscamos implementar los 4 Principios para la Sostenibilidad en Seguros, pues aunque no somos signatarios oficiales, integramos en nuestra gestión cuestiones ambientales, sociales y de buen gobierno, tratando de concientizar sobre estos temas a todos nuestros grupos de interés.

Como parte de nuestra responsabilidad con los grupos de interés, en septiembre de 2017 de manera voluntaria y con ánimo solidario, nos unimos para ayudar a quienes se vieron afectados por los sismos que se vivieron en México, realizando colectas monetarias y en especie entre nuestros agentes, socios de negocio, empleados y consejeros, además, la compañía duplicó lo recolectado en estas campañas.

En general comenzamos el 2017 bajo un contexto socioeconómico complejo que nos deja graves incertidumbres sociales y económicas para el 2018, sin embargo estamos seguros de que la capacidad profesional y ética de los que integramos nuestra compañía, nos permitirá solventarlas y tener un año exitoso, manteniendo nuestro prestigio de empresa confiable y de vanguardia.

Los invitamos a continuar con la lectura de éste, nuestro segundo Informe Anual Integrado, elaborado con base en la metodología de los Estándares GRI (*Global Reporting Initiative*). Una práctica de comunicación que adoptamos y consolidamos en cada ejercicio para presentarles información relevante, precisa, comparable y confiable de nuestros resultados financieros y no financieros.



**Juan Orozco y Gómez Portugal**  
Presidente del Comité de Responsabilidad Social



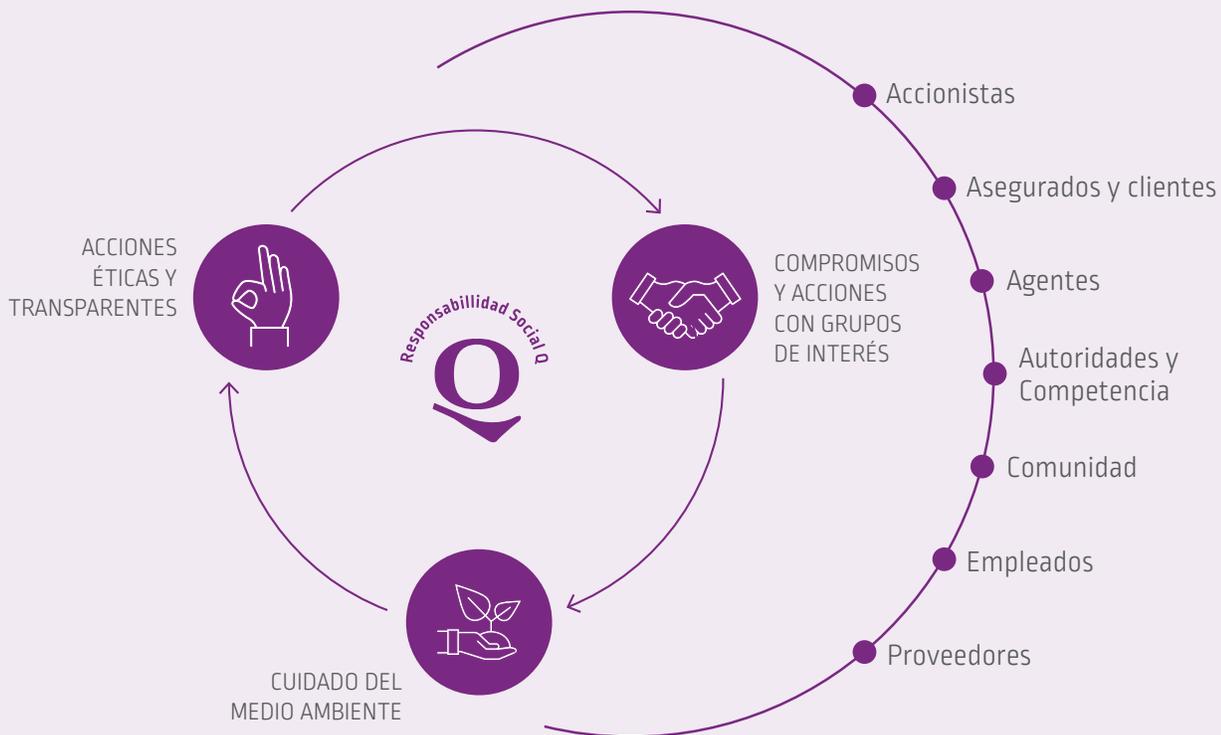
Por el rumbo correcto

## MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Aunado a nuestro modelo de negocio, en Quálitas contamos con un **Modelo de Responsabilidad Social Corporativa** que nace de la firme voluntad de contribuir al desarrollo económico y social de nuestro entorno, asumiendo, de igual forma el reto que nos representa el cuidado del medio ambiente para nuestro bienestar y el de las generaciones futuras.

Nuestro **Modelo de Responsabilidad Social Corporativa** se compone de tres pilares de acción, para los cuales se han establecido una serie de indicadores de desempeño que nos permiten monitorear los impactos de cada iniciativa emprendida.

Contamos con un **Comité de Responsabilidad Social integrado por consejeros y directivos de la compañía**, que valida el cumplimiento de los objetivos que nos proponemos para permanecer en el tiempo y generar valor a nuestros grupos de interés.



## RELACIÓN Y PARTICIPACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRI 102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

En Quálitas mantenemos una vinculación constante con nuestros grupos de interés dentro y fuera de la compañía.

Este compromiso con las personas se dirige desde nuestro **Comité de Responsabilidad Social** que funge como intermediario entre los grupos de interés y el máximo órgano de gobierno de nuestra organización.

Cabe señalar que definimos a nuestros grupos de interés en función del impacto que tiene la compañía sobre ellos y viceversa. A través de los canales de comunicación que ponemos a su disposición, incrementamos nuestra capacidad para escucharlos y considerar su perspectiva en nuestras decisiones estratégicas.

### Compromisos, canales de comunicación y temas tratados con nuestros grupos de interés en 2017

Accionistas	Asegurados y clientes
<p><b>Compromisos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Información confiable y oportuna del desarrollo de nuestra empresa.</li> <li>· Dirección eficiente, consistente, ética y transparente.</li> <li>· Prácticas de gobierno corporativo transparentes y honestas.</li> <li>· Lograr la confianza plena de los accionistas en la dirección de la empresa a través de una administración profesional con visión a largo plazo.</li> </ul>	<p><b>Compromisos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Protección de su persona y patrimonio, así como su responsabilidad ante terceros por medio de un servicio eficiente proporcionado a un precio competitivo.</li> <li>· Honestidad y transparencia en nuestra relación de servicio.</li> <li>· Comunicación abierta que facilite el servicio a nuestros asegurados.</li> <li>· Lograr su satisfacción total.</li> </ul>
<p><b>Canales de Comunicación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Reporte Anual BMV e Informe Anual Integrado.</li> <li>· Informes trimestrales (de resultados y sectoriales y presentaciones corporativas).</li> <li>· Área de Relación con Inversionistas (reuniones presenciales, telefónicas o vía correo electrónico).</li> <li>· Envío de Eventos Relevantes.</li> <li>· Encuesta semestral de desempeño.</li> <li>· Página web de Relación con Inversionistas Quálitas.</li> <li>· Conferencias telefónicas de resultados trimestrales.</li> <li>· Asamblea de Accionistas.</li> <li>· Redes sociales y prensa.</li> </ul>	<p><b>Canales de Comunicación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Encuesta Integral de Servicio posterior a un siniestro.</li> <li>· Sistema de gestión de la relación con los clientes (CRM)</li> <li>· Oficinas de servicio.</li> <li>· Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQs).</li> <li>· Página web.</li> <li>· App Q móvil.</li> <li>· Centro de Contacto Quálitas (telefonistas y radio operadores en cabina).</li> <li>· Ajustadores y abogados.</li> <li>· Ejecutivo integral de siniestros.</li> <li>· Correo electrónico.</li> <li>· Portal Q Agencias.</li> <li>· Área comercial.</li> <li>· Presencia en reuniones y convenciones.</li> </ul>

---

**Temas relevantes**

---

- Resultados financieros y no financieros.
- Comunicación y transparencia.
- Cumplimiento de requerimientos regulatorios de información.
- Promoción y difusión de la emisora.
- Operación Fondo de Recompra.

---

**Agentes**

---

**Compromisos**

---

- Relación comercial eficiente, equitativa, rápida y cordial.
- Apoyo en los eventos de su actividad profesional.
- Cumplimiento expedito y transparente en el pago de sus comisiones y bonos.
- Comunicación ágil y rápida en la relación profesional.
- Apoyo en actualización técnica.

---

**Canales de Comunicación**

---

- Oficinas de servicio.
- Portal Q Agentes.
- Encuesta de servicio para agentes.
- Chat y línea telefónica (número 01-800) exclusiva para atención a agentes.
- Centro de Contacto Quálitas.
- Desayunos anuales y otras reuniones.
- Tablero Qualicom.
- Notiquálitas.
- Qualicuates – publicación trimestral para hijos de agentes.
- Atención personalizada.
- Correo electrónico.

---

**Temas relevantes**

---

- Facilidad y automatización de los procesos administrativos y de gestión de clientes.
  - Atención para siniestros y relación con los proveedores de servicios.
  - Experiencia y satisfacción del asegurado.
  - Capacitación continua.
- 

---

**Temas relevantes**

---

- Disponibilidad de la información sobre productos y servicios.
- Calidad de los productos y servicios.
- Atención personalizada.
- Relaciones e interacción con los proveedores (talleres, grúas, médicos y abogados).
- Seguimiento de quejas y sugerencias.
- Protección de datos.

---

**Autoridades y competencia**

---

**Compromisos**

---

- Cumplimiento riguroso de leyes y normas.
- Prácticas proactivas de colaboración con autoridades y con agrupaciones empresariales y profesionales.
- Relaciones éticas de respeto y transparencia frente a competidores.

---

**Canales de Comunicación**

---

- Comités de las asociaciones sectoriales y empresariales.
- Equipos de contraloría interna y relaciones institucionales.

---

**Temas relevantes**

---

- Cumplimiento legal.
  - Ética y prácticas anticorrupción.
  - Resultados económicos.
  - Educación financiera y cultura del seguro.
  - Accesibilidad a productos de seguros.
  - Apoyo y educación en conducta vial.
-

## Comunidad

### Compromisos

- Apoyar el desarrollo de las comunidades más vulnerables en los campos de educación, salud y conservación del medio ambiente a través de apoyos a asociaciones civiles eficaces y eficientes.
- Colaborar prioritariamente en comunidades donde se encuentran nuestras oficinas.
- Apoyar a asociaciones que tengan características de permanencia, ética y eficiencia, las cuales se evaluarán a través de la medición del impacto social logrado.
- Propiciar la participación de nuestros empleados y agentes en el logro de los objetivos de este grupo de interés.
- Participar activamente en la conservación del medio ambiente, particularmente en los temas relacionados con la actividad de Quálitas.

### Canales de Comunicación

- Iniciativas de voluntariado corporativo.
- Reuniones, llamadas telefónicas y correo electrónico con organizaciones de la sociedad civil (destinatarias de donaciones).

### Temas relevantes

- Iniciativas de inversión social.
- Educación financiera, promoción de cultura de seguros y conducta vial.
- Apoyo en situaciones de emergencia por desastres naturales.

## Empleados

### Compromisos

- Salarios competitivos y equitativos en función de las responsabilidades de su puesto y desempeño.
- Prioridad en las promociones a puestos superiores con base en la meritocracia.
- Posibilidad de formación integral, a través del desarrollo de habilidades, capacitación técnica y valores éticos, para propiciar la realización personal.
- Promover el estado de bienestar físico a través de actividades deportivas y relacionadas con la salud, incluyendo a su familia.
- Colaborar con los esfuerzos de ahorro personal.
- Evitar cualquier tipo de discriminación, con pleno respeto a la dignidad de la persona.
- Lograr la permanencia y lealtad de nuestros empleados.
- Tener un canal de comunicación fluido y abierto entre el personal y el grupo directivo.

### Canales de Comunicación

- Encuesta anual de clima laboral.
- Página interna Quálitas "Qualinet".
- Buzón "Q transparencia" de la página interna.
- Sesiones de capacitación.
- Instancias del proceso de evaluación de desempeño.
- Reuniones de equipo.
- Tablero Qualicom.
- Boletín Valores (trimestral).
- Notiquálitas.
- Ajusta tus emociones (número 01-800) dentro del Programa de Bienestar Quálitas.
- Correo electrónico de comunicación interna.
- Activaciones de comunicación interna.

### Temas relevantes

- Capacitación y perspectivas de desarrollo de carrera.
- Compromiso y excelencia en el servicio al asegurado.
- Ética y cultura corporativa.
- Satisfacción del empleado.
- Participación social.
- Bienestar.
- Apoyo ante emergencias por desastres naturales.

## Proveedores

### Compromisos

- Procesos de selección basados en licitaciones que permitan la libre competencia en un ambiente estrictamente transparente y honesto.
- Cumplimiento de los compromisos mutuamente establecidos para construir una relación de confianza y lealtad.
- Reconocimientos periódicos a proveedores tomando en cuenta el cumplimiento de compromisos, la calidad y la mejora de servicios y productos.

### Canales de Comunicación

- Portal Q Proveedores.
- Licitaciones abiertas (concursos).
- Línea de atención telefónica (número 01-800).

### Temas relevantes

- Eficiencia en la operación.
- Requerimientos de la relación contractual.
- Criterios de calidad.
- Resultados económicos.
- Capacitación.
- Comunicación efectiva.
- Reconocimiento.
- Retroalimentación mediante la presentación de indicadores de servicio.

## ACCIONES DE VALOR CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

GRI 102-13, FS16

Como parte de las actividades de vinculación con nuestros grupos de interés impulsamos iniciativas a favor de una sociedad más informada, preparada e inmersa en una cultura financiera y de seguros que impacten positivamente en su calidad de vida.

Entre las acciones de difusión que llevamos a cabo, de mayo a diciembre del 2017 realizamos una **campana de comunicación** entre las ODQs cuyo contenido se centró en el fomento de una **Cultura de Seguro**. Los temas que se abordaron fueron:

- ¿Qué es un seguro de auto?
- ¿Qué son las coberturas?
- ¿Qué es el deducible?
- ¿Qué son las primas?

También continuamos con la iniciativa **Conducta Vial Quálitas (CVQ)**, campaña que promueve buenas prácticas al conducir con el objetivo de salvaguardar la integridad de conductores, ciclistas, peatones o cualquier usuario de la vía pública<sup>3</sup>.

Por otro lado, pusimos a disposición de nuestras audiencias **aplicaciones móviles y portales de servicio** a través de las cuales innovamos en materia de digitalización y nos hacemos más cercanos a las nuevas generaciones.

Durante el año, al interior de la compañía trabajamos con cada dirección para definir y entender lo que denominamos “momentos críticos” o “momentos de la verdad” con los grupos de interés. El objetivo de este ejercicio es mejorar la calidad de la interacción desde un enfoque operativo.

En cuanto a relaciones institucionales, en 2017 Quálitas mantuvo una estrecha relación con las siguientes asociaciones: **Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros A.C. (AMIS) y la Oficina Coordinadora de Riesgos Asegurados S.C. (OCRA)** para trabajar en el crecimiento intelectual y cultural del sector.

Cabe destacar que la vinculación con nuestros grupos de interés no sólo se efectúa bajo procedimientos planificados y canales de comunicación formales, sus necesidades inmediatas son permanentemente monitoreadas para poder responder, en la medida de nuestras posibilidades, ante las situaciones que se les presenten.

En septiembre de 2017, la sociedad mexicana vivió dos eventos telúricos de magnitud significativa. Ante esta situación, Quálitas emprendió una serie de acciones para apoyar a las personas que resultaron afectadas por los sismos, incluyendo a nuestros empleados.

En respuesta a esta situación, Quálitas realizó una campaña interna para ayudar a las comunidades afectadas por los sismos, en la que la compañía igualó el monto aportado por empleados, agentes,



**Cultura del Seguro**

**¿Qué son las primas?**

**iEn Quálitas todos sabemos de seguros!**

Cada una de las coberturas que incluye el seguro tiene un costo, conocido como prima.

El precio de éstas determina la contraprestación en forma de dinero que el asegurado debe pagar a la aseguradora con la finalidad de quedar protegido en los términos indicados en la carátula de la póliza.

Entre más coberturas tenga un seguro, más primas tendrá, **aumentando así la protección que se le brinda al asegurado.**

**Quálitas**  
Compañía de Seguros

<sup>3</sup> Más información al respecto en el capítulo 03 “Retos: Llegamos más lejos transformando desafíos en oportunidades” y en [www.conductavialqualitas.net](http://www.conductavialqualitas.net)

directores de oficinas y consejeros, que a su vez fue enviado a una fundación que duplicó el monto. El monto total recaudado bajo este esquema ascendió a un total de 4.5 millones de pesos que se destinaron a proyectos de reconstrucción de viviendas en localidades afectadas.

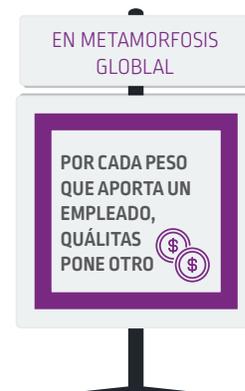
Quálitás apoya el desarrollo de las comunidades más vulnerables, en los campos de educación, salud y medio ambiente, a través de ayuda a asociaciones civiles e instituciones de asistencia privada eficientes que han mostrado su preocupación por el bienestar de los demás.

El proceso para otorgar donativos requiere cumplir ciertos requisitos y presentar documentación que es analizada por personal experto en el tema y se presenta al Comité de Responsabilidad Social.

Durante el año apoyamos a organizaciones que tienen impacto en Ciudad de México, Estado de México, Jalisco, Veracruz, Oaxaca, Chihuahua, Puebla, Baja California, Guanajuato, Yucatán y Guerrero.

## ORGANIZACIONES BENEFICIADAS EN 2017

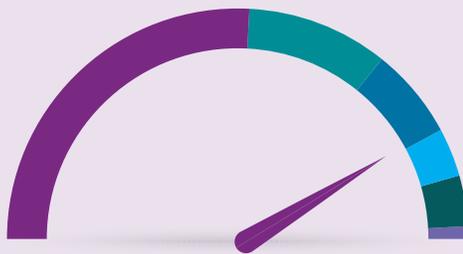
- Cadena de Ayuda contra la Fibromialgia, A.C.
- Casa Hogar Kamami, A.C.
- Casa Santa Clara, A.C.
- Comedor Santa María, A.C.
- Comunidad de Desarrollo Integral Copilco, A.C.
- Fondo para la Paz, I.A.P.
- Fundación Casa Alianza México, I.A.P.
- Fundación Hermanitas de los Ancianos Desamparados, I.A.P.
- Fundación Leon XIII, I.A.P.
- Fundación Owen, I.A.P.
- Fundación Robid, A.C.
- Fundación San Ignacio de Loyola, A.C.
- Hogar Gonzalo Cosío Ducoing, I.A.P.
- Infogen, A.C.
- Internado Infantil Guadalupano, A.C.
- Metamorfosis Global, A.C.
- Nocaltzin, A.C.
- Proeducación, I.A.P.
- Renovación, Unión de Fuerzas, Unión de Esfuerzos, A.C.
- Unidos... Pro Trasplante de Médula Ósea Francisco Casares Cortina, A.C.



## BENEFICIARIOS IMPACTADOS POR LOS DONATIVOS REALIZADOS DURANTE 2017

Beneficiarios		
Total	Mujeres	Hombres
11,947	9,393	2,554

Edad de los beneficiarios



**52%** mujeres de 18 a 60 años  
**20%** mujeres de 0 a 17 años  
**12%** hombres de 18 a 60 años  
**7%** hombres de 0 a 17 años  
**7%** mujeres de más de 60 años  
**2%** hombres de más de 60 años

## ACCIONES ÉTICAS Y TRANSPARENTES

GRI 102-16, 102-17, 102-25

En 2017 se aprobó el nuevo **Código de Ética y Conducta de Quálitas**, lo que ameritó el despliegue de una campaña de comunicación para asegurar su lectura, comprensión y firma de conocimiento.

Para ello se diseñó la campaña **ADN Quálitas** con el objetivo de hacer propios los valores de la compañía entre todos los que integramos esta organización.

Esta campaña que inició en agosto del 2017 y concluirá en junio del 2018, ha tenido cobertura en todas las oficinas de Quálitas en México, El Salvador y Costa Rica y está dirigida a los empleados y el personal de las oficinas de servicio. Para su difusión nos hemos apoyado en medios impresos y electrónicos.

A finales del 2017, anunciamos el nuevo canal de denuncias para reportar anomalías o ilícitos observados en la compañía, denominado **Q Transparencia**. Una de las cualidades de este nuevo mecanismo radica en que su operación se efectúa a través de un proveedor externo experto en la materia.

A través de una campaña de comunicación, se hizo énfasis en la garantía de confidencialidad de la herramienta al ser operada a través de un tercero; así

como la posibilidad de mantener el anonimato durante el proceso de denuncia si así lo desea el usuario.

Mediante este canal de denuncia el usuario podrá consultar el estatus de su caso directamente en la página y contará con asesoría de un profesional en denuncias corporativas.

Los temas que pueden ser tratados a través de **Q Transparencia** son fraude, adulteración o sustracción de información, acoso, discriminación o malos tratos, uso inadecuado de bienes, servicios o información y actos de corrupción o acuerdos no transparentes con proveedores/clientes.

Confiamos en que la tercerización del seguimiento a denuncias nos ayude a prevenir fraudes, fugas de información, mejorar procesos internos y fortalecer el clima organizacional, entre otros beneficios.



**Q-TRANSPARENCIA**  
CANAL DE DENUNCIAS

**Q-TRANSPARENCIA** es el Canal de Denuncias en el que puedes reportar las anomalías o ilícitos que observes en la empresa.

**¿En qué cambia?**

**PROVEEDOR EXTERNO**

Ahora, las denuncias se harán directamente en la página de Resguarda, un proveedor externo experto en gestión de denuncias corporativas.

**100% CONFIDENCIAL**

Al hacerlo a través de un proveedor externo, tu denuncia llegará al proveedor directamente, con lo cual, se garantiza su total confidencialidad.

**ANÓNIMO**

La denuncia puede ser anónima si así lo deseas, lo que te da total libertad y confianza para hacer tu reporte.

**SEGUIMIENTO**

Una vez que has puesto tu denuncia, se le dará el seguimiento debido y podrás consultar el estatus de tu caso directamente en la página.

**ASESORÍA Y ATENCIÓN**

Al hacer tu denuncia y durante el seguimiento del reporte, si así lo requieres, recibirás asesoría de profesionales en denuncias corporativas.

Mantente al pendiente de los siguientes comunicados, ya que te explicaremos el proceso para utilizar el nuevo Canal de Denuncias.

  
Quálitas

## CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

GRI 103-2, 103-3, 302-1

En Quálitas somos conscientes de los riesgos que representa el cambio climático y la contaminación de nuestro entorno, por lo que es necesario adoptar buenas prácticas de eficiencia en el consumo de energía, agua y la gestión de residuos.

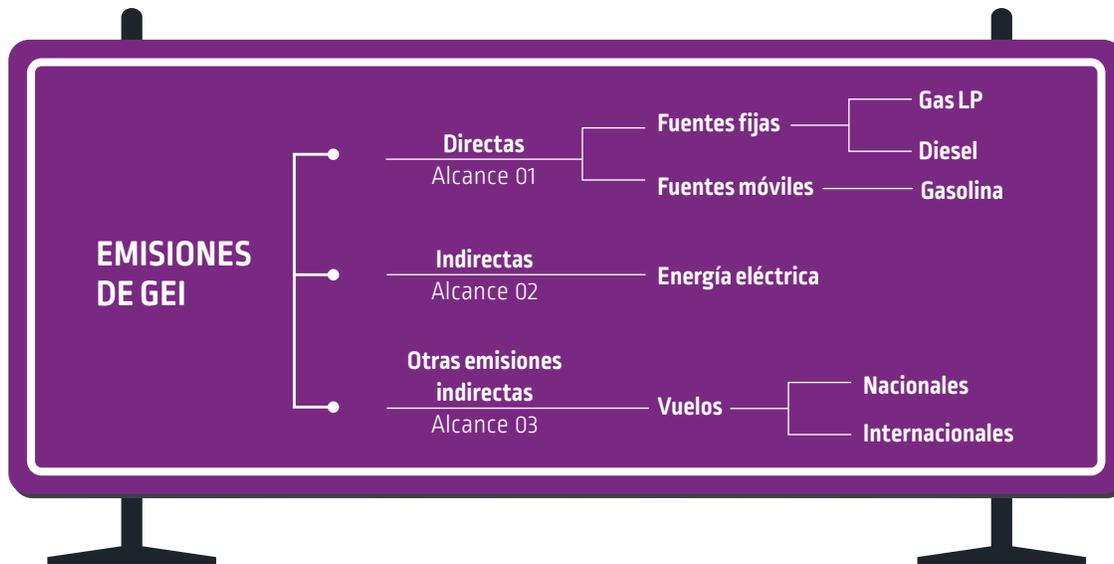
### Iniciativas ambientales implementadas en 2017

Compromiso	Acciones 2017
Reducir el consumo eléctrico en las oficinas propias	En materia de energía dimos continuidad al proyecto de instalación de paneles solares y la sustitución gradual de luminarias por LED.
Fomentar el uso responsable del agua	Contamos con plantas de tratamiento de aguas residuales, una localizada en oficina Maguey y otra en San Jerónimo; el volumen total de aguas residuales tratadas es de 4,475 m <sup>3</sup>
Priorizar la adquisición de insumos reciclados, reprocesados o amigables con el medio ambiente	Utilizamos material de empaque biodegradable y realizamos la impresión de porta pólizas y pólizas en papel con certificación FSC ( <i>Forest Stewardship Council</i> ), que proviene de bosques sustentables.
Desechar, reciclar o reprocesar material no útil	En junio de 2017 recibimos el certificado de participación en el Programa <i>HP Planet Partners</i> , una iniciativa para el reciclaje de cartuchos de tinta y tóner, contribuyendo así a la correcta disposición de residuos de manejo especial. También llevamos a cabo recolección de toallas sanitarias con un proveedor especializado en este tipo de residuos. La compañía también recolecta papel, aluminio y PET.
Contribuir a la protección de los ecosistemas	En 2017 realizamos reforestaciones en la Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey en la que participaron empleados y sus familiares. También se llevaron a cabo cuatro jornadas con agentes, dos más que el último año, en León, Guadalajara, Oaxaca y Puebla. Contamos con el apoyo de una asociación civil que promueve la conservación de especies y ecosistemas mexicanos. En la Ciudad de México se plantó la especie ocote blanco ( <i>Pinus Hartwegii</i> ).

Como parte de nuestros compromisos ambientales, realizamos por primera vez un inventario de emisiones de carbono para establecer nuestra línea base.

Consideramos información de nuestras operaciones en México, Costa Rica, El Salvador y Estados Unidos. Para la elaboración del inventario de emisiones se utilizaron los lineamientos de la norma mexicana NMX-SSA-14064-1-IMNC-2007 (equivalente a la norma ISO-14064-1: 2006); y la metodología establecida para el Registro Nacional de Emisiones (RENE).

## Límites operativos de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de Quálitas:



Con base en el enfoque de control operativo y considerando el total de las emisiones calculadas para cada uno de los alcances señalados, las emisiones representan un total de 18,863.28 t CO<sub>2</sub>e en 2017, de los cuales 18,825.82 t CO<sub>2</sub>e corresponden a las operaciones en México.

**Tabla general de las emisiones estimadas en el inventario**

Subsidiaria	Tipo de emisión	t CO <sub>2</sub> e
México	Alcance 1	14,302.15
	Alcance 2	3,831.48
	Alcance 3	692.19
EU, Costa Rica y El Salvador	Alcance 2	3745
<b>Total</b>		<b>18,863.28</b>

### Consumo eléctrico

País	kWh	Joules
México	6,583,297	23,699,870,000,000
EU	56,249	202,496,400,000
Costa Rica	103,012	370,843,200,000
El Salvador	140,981	507,531,600,000



Estos resultados nos ayudarán a establecer las estrategias para disminuir el impacto que tiene la compañía en el medio ambiente, como por ejemplo la incorporación paulatina de autos híbridos a la flota de vehículos de ajustadores.

	Participantes (empleados y familiares)	Árboles Plantados
<b>Reforestaciones con empleados y familiares</b>		
Ciudad de México	1,200	10,000
Guadalajara	100	1,000
Monterrey	85	150
<b>Reforestación con agentes y familiares</b>		
Guadalajara, Puebla, Oaxaca y León	550	2,940
<b>Total</b>	<b>1,935</b>	<b>14,090</b>

#### Material reciclado en Quálitas (Ajusco, San Ángel, San Jerónimo)

Tipo de material	2017 Cantidad (Kg)	2016 Cantidad (Kg)	2015 Cantidad (Kg)
Cartón	722	1,315	5,411
Papel	475	844	1,591
Periódico	217	127	118
PET	187	206	243
Revista y papel de color	185	313	56
Otros	157	11	73
Fierro	80	468	20
Aluminio (Lata)	41	21	31
<b>Total</b>	<b>2,064</b>	<b>3,305</b>	<b>7,543</b>

## GESTIÓN DE RIESGOS

GRI 102-11, 102-15, 102-29, 102-30, 103-2, 103-3, 206-1, 307-1

Identificar, prevenir y mitigar los riesgos es clave para una compañía sustentable. En Quálitas la responsabilidad sobre la gestión de riesgos inherentes a la operación, recae en el área de Administración Integral de Riesgos, cuya conformación se designa por el Consejo de Administración con base en lo estipulado dentro de nuestro Manual de Políticas para el Sistema de Gobierno Corporativo.

Dicho manual establece que el área de Administración Integral de Riesgos debe reportar su desempeño a la Dirección General, Comités de gobierno corporativo y Consejo de Administración. Los informes se presentan periódicamente a través del reporte trimestral de riesgos y anualmente con la Autoevaluación de Riesgos y Solvencia Institucional (ARSI).

A través de las matrices de riesgos se tienen identificados los riesgos de la compañía, los cuales se clasifican en **técnicos, financieros, operativos y otros riesgos de contraparte**, siendo los dos primeros los más relevantes.

De manera mensual el Comité de Inversiones revisa el riesgo financiero ya que es uno de los más relevantes para la compañía.

Es vital vigilar que la realización de las operaciones de Quálitas se ajusten a los límites, objetivos, políticas y procedimientos para la administración integral de riesgos aprobados por el Consejo de Administración.

Cabe señalar que como mínimo en Quálitas se gestionan los riesgos establecidos para el Requerimiento de Capital de Solvencia; teniendo como mecanismos de prevención de riesgos, reuniones mensuales de seguimiento, implementación de metodologías, cálculos y reportes de seguimiento descritos dentro del Manual de Administración Integral de Riesgo y cálculos de métricas de acuerdo a la periodicidad de cada riesgo, entre otros.

### Categorización para gestión de riesgos

Categoría/ Tipo de riesgo	Riesgos
Riesgos Financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Riesgo de Mercado</li> <li>· Riesgo de Liquidez</li> <li>· Riesgo de Crédito</li> <li>· Riesgo de Concentración</li> </ul>
Riesgos Técnicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Riesgo Técnico</li> </ul>
Riesgos Operativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Riesgo Operativo</li> <li>· Riesgo Tecnológico</li> <li>· Riesgo Legal</li> <li>· Riesgo Reputacional</li> <li>· Riesgo Estratégico</li> </ul>
Otros riesgos de Contraparte	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Riesgo de Crédito</li> </ul>



02

# Rentabilidad:

por el camino seguro generamos valor económico y desarrollo sostenible.



# Rentabilidad:

por el camino seguro generamos valor económico y desarrollo sostenible.



GRI 102-7, FS6

En Quálitas estamos convencidos que el enfoque de excelencia en el servicio y la premisa de sustentabilidad como estrategia de permanencia en el tiempo, han sido **razones para contar una historia de desempeño económico exitoso.**

## DATOS FINANCIEROS RELEVANTES

GRI 103-2, 103-3

En el segundo año de operar bajo la regulación de Solvencia II, la emisora reportó crecimiento con rentabilidad aunado a un buen posicionamiento en el mercado y un balance financiero más sólido.

A continuación se presentan algunas cifras de relevancia:

Estado de resultados (millones de pesos)	2017	2016	Δ %/pb	2015
			2017-2016	
Prima Emitida <sup>[1]</sup>	33,820	30,190	12.0%	19,856
Prima Devengada	28,668	23,825	20.3%	17,065
Costo de Adquisición	7,851	7,257	8.2%	4,518
Costo de Siniestralidad	19,184	14,710	30.4%	11,747
Resultado Técnico	<b>1,633</b>	<b>1,858</b>	<b>(12.1%)</b>	<b>800</b>
Gastos de Operación	855	751	13.9%	803
Resultado Operativo	<b>778</b>	<b>1,107</b>	<b>(29.7%)</b>	<b>[3]</b>
Resultado Integral de Financiamiento	1,829	826	121.4%	833
Impuestos	544	633	(14.0%)	266
Resultado Neto	2,064	1,301	58.7%	564
<b>Balance general (millones de pesos)</b>				
Inversiones	26,735	21,575	23.9%	15,598*
Activos Financieros, <i>float</i>	25,956	20,875	24.3%	15,002
Activo Total	51,059	41,233	23.8%	29,051
Reservas Técnicas	32,843	26,922	22.0%	18,691
Pasivo Total	43,108	35,156	22.6%	24,078
Capital Contable	7,951	6,077	30.8%	4,972
<b>Índices de Costos</b>				
Índice de Adquisición	23.4%	24.1%	[76]	22.8%
Índice de Siniestralidad	66.9%	61.7%	517	68.8%
Índice de Operación	2.5%	2.5%	4	4.0%
Índice Combinado	92.8%	88.3%	446	95.6%
<b>Indicadores de rentabilidad</b>				
Rendimiento sobre las inversiones	6.5%	3.2%	323	5.5%
ROE 12m	29.4%	23.5%	588	12.1%

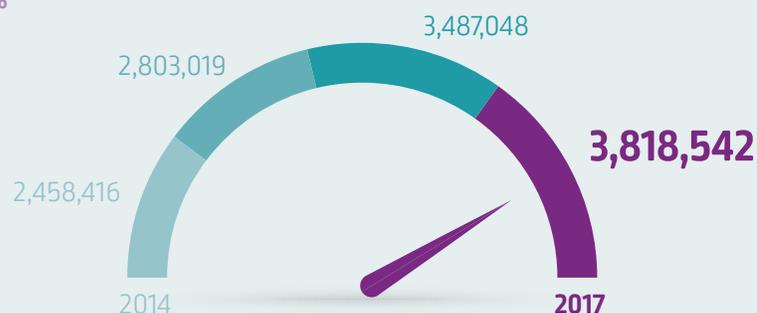
[1] La prima emitida total de Quálitas Controladora incluye la emisión de las subsidiarias de seguro automotriz y las ventas de las demás subsidiarias no aseguradoras relacionadas a los procesos de aseguramiento o atención de siniestros.

\* Esta cifra difiere de lo reportado en el Informe Anual 2016 debido a una reclasificación del concepto de créditos derivado de la adopción de Solvencia II.

En 2017 las unidades aseguradas incrementaron 9.5% para llegar a un total de 3.8 millones de vehículos.

### Unidades aseguradas

TACC: 15.8%\*



\* Tasa anual de crecimiento compuesto

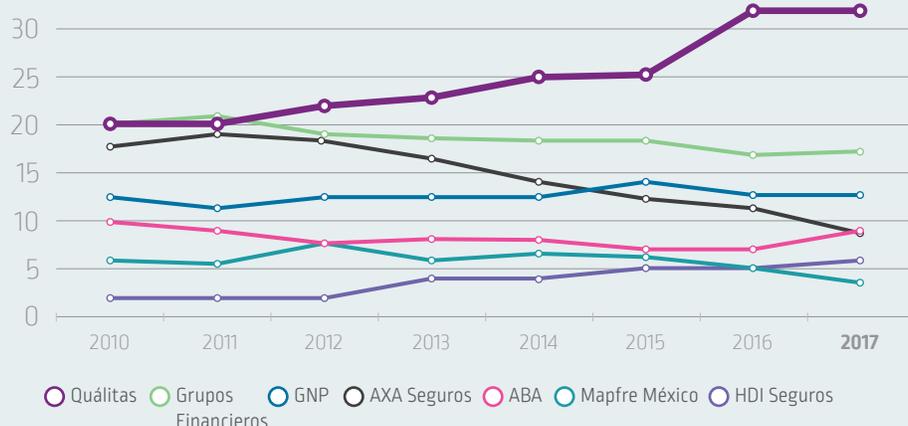
En 2017 la aseguradora en México creció 11.8% y continúa representando el 95% de las primas emitidas totales. En cuanto a las subsidiarias en el extranjero y considerando un crecimiento en dólares, Quálitas Insurance Company creció 11.7%, Costa Rica 13.4% y El Salvador 12.2%.

Las primas ascendieron a \$33,820 millones de pesos, un incremento de 12.0%. Quálitas se mantuvo como líder del mercado mexicano con 31.3% de participación.

### Participación de Mercado (%) Base prima emitida

Aseguradora	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Quálitas	19.6	20.1	21.5	22.5	24.9	25.3	31.5	31.3
G.N.P.	12.4	11.1	12.3	12.4	12.5	14.3	12.7	12.4
ABA/ACE	9.5	8.6	7.5	7.8	7.7	7.0	6.8	9.1
AXA Seguros	17.4	18.6	18.1	16.5	14.0	12.1	10.9	8.4
HDI	1.7	1.8	1.9	3.7	4.0	5.0	4.9	5.8
Mapfre México	5.4	5.5	7.4	5.9	6.5	6.3	4.8	3.6
Otras	13.9	13.5	12.4	12.8	12.2	11.8	11.6	12.4
Grupos Financieros	20.1	20.8	18.9	18.4	18.3	18.2	16.8	17.0
<b>Total Mercado</b>	<b>100</b>							

### Participación de Mercado [%]



**31.3%**  
PARTICIPACIÓN  
DE MERCADO  
EN MÉXICO

Fuente: Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)

## CRECIMIENTO Y RENTABILIDAD

### Emisión por línea de Negocio

	Emisión (millones de pesos)			
	2017	2016	$\Delta\$$ 17-16	$\Delta\%$ 17-16
Individual	7,516	6,156	1,360	22%
Flotillas	9,303	6,754	2,549	38%
Instituciones de financiamiento automotriz	14,656	15,272	(615)	(4%)
Subsidiarias	1,537	1,358	179	13%
Otros	807	649	158	24%
<b>TOTAL</b>	<b>33,820</b>	<b>30,190</b>	<b>3,630</b>	<b>12%</b>

Nota: La cifras del 2016 pueden variar contra lo reportado con anterioridad por una reclasificación de cuentas.

La **emisión total incrementó 12%** a pesar de la desaceleración de la venta de autos nuevos en México y a los ajustes en primas, en su mayoría al alza, como parte de la estrategia de rentabilidad. Sin embargo, en el desglose por línea de negocios, los segmentos individual y flotilla, que son en su mayoría distribuidos a través de agentes y son pólizas anuales, presentaron crecimientos superiores al total. En cambio, las instituciones de financiamiento automotriz, que en su mayoría emiten pólizas multianuales y obtienen comisiones más altas, tuvieron una disminución.



## Costos y Resultado Operativo

Como resultado de la combinación de ventas por línea de negocio, el costo de adquisición o las comisiones pagadas a nuestros intermediarios tuvieron un incremento inferior al de la prima emitida y crecen menos que los ingresos, registrando así un margen positivo.

El costo más relevante para la compañía tuvo un incremento superior al de la prima devengada. La siniestralidad se vio afectada por el alto nivel de inflación en México (6.77%), por el fuerte incremento en el robo de vehículos (26.8%), volatilidad en el tipo de cambio que impacta el precio de las refacciones de vehículos y eventos meteorológicos y catastróficos que provocaron fuertes lluvias, granizo, inundaciones, etc. y que incrementaron el número de siniestros reportados.

Diversas medidas de **control de costos** ayudaron a amortiguar el efecto de los acontecimientos mencionados con anterioridad, dentro de estas iniciativas destacan:

- El uso de dispositivos de rastreo satelital para controlar el robo de vehículos y de dispositivos tecnológicos para evitar colisiones
- La implementación del Ajuste Exprés (atención de siniestros vía remota y sin la necesidad de que un ajustador acuda al lugar del siniestro en casos que cumplan con condiciones específicas)

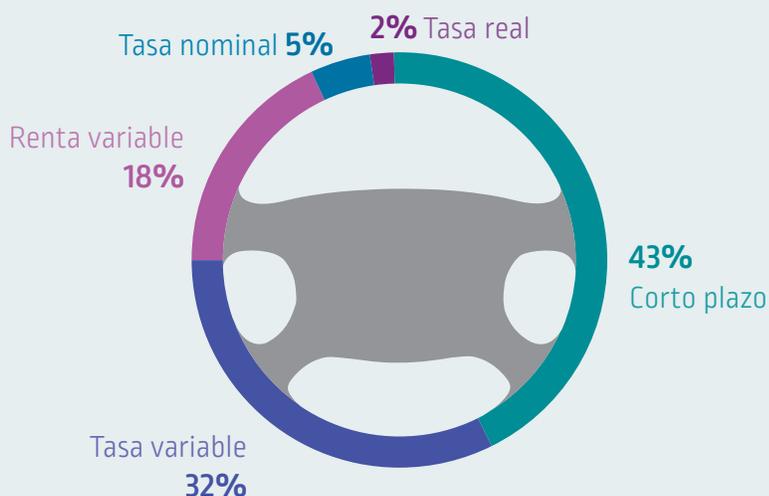
- El requerimiento de inspección física para el aseguramiento de ciertos vehículos
- La negociación de paquetes de atención médica de costo fijo con proveedores médicos
- Programa de certificación de talleres para garantizar calidad en el servicio y costos competitivos
- Chatbots o robots que contestan conversaciones escritas con asegurados en cabina nacional

El control de costos y la estrategia de rentabilidad derivó en una utilidad operativa de \$778 millones de pesos, un ROE operativo de 8.8%.

### Resultado Financiero

Los activos financieros y el rendimiento que se pueden obtener sobre estos, son una parte esencial del resultado neto de las compañías aseguradoras en el ramo de daños. Para Quálitas es de suma importancia mantener una estrategia de estabilidad en la cartera de instrumentos de deuda y de inversiones fundamentales y de largo plazo en renta variable.

### Distribución de la cartera de inversión



El 82% de la cartera se encuentra invertida en instrumentos de deuda y el 18% en renta variable, porcentaje inferior al 35% del límite interno establecido.

Durante el año se siguió una **estrategia de flexibilidad** en la que se mantuvo una posición importante de liquidez en la cartera de deuda para obtener beneficios de los movimientos en la tasa de interés principalmente de México.

La posición en renta variable incluye inversiones en emisoras de capitales listadas en la Bolsa Mexicana de Valores, en el Sistema Internacional de Cotizaciones de la misma Bolsa, Fideicomisos de Inversión y Bienes Raíces (FIBRAS) y Certificados de Capital de Desarrollo (CKDs).

## ACTIVOS FINANCIEROS Y VALOR EN LIBROS POR ACCIÓN



El crecimiento en los activos financieros de \$5,081 millones de pesos u \$11.29 pesos por acción en el año, aunado al incremento en la tasa de interés en México de 150 puntos base para llegar al cierre del periodo a 7.25%, además de una estrategia de estabilidad de la cartera y un crecimiento en el recargo sobre primas, llevaron a un incremento de 121.4% en el resultado integral de financiamiento y a un ROE financiero de 20.6%.

El recargo financiero es un ingreso que proviene de los intereses cobrados a los asegurados que eligen pagar su póliza a plazos.



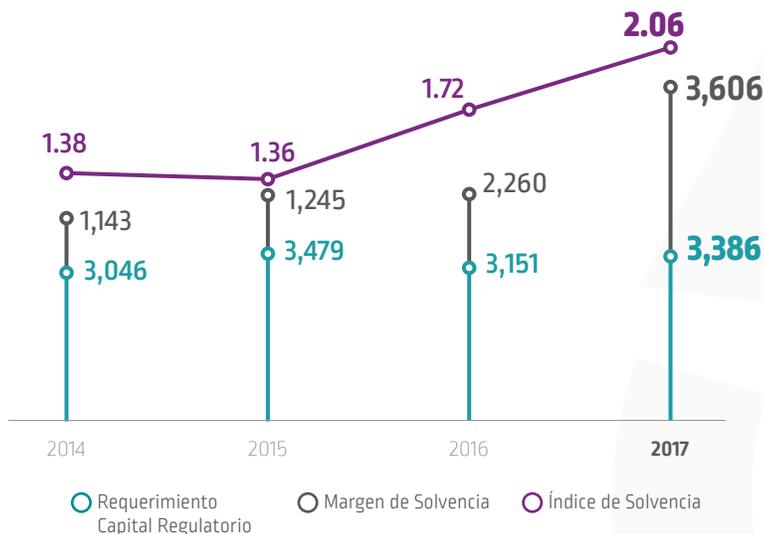
El rendimiento anual sobre inversiones ascendió a **6.5%**

### Resultado Neto

La rentabilidad tanto operativa como financiera impulsaron el resultado neto para registrar un incremento en esta línea de 58.7% y que la compañía alcanzara un ROE de 29.4%, lo que significa que duplicaría capital cada 2.5 años.

### Margen de Solvencia

Quálitas registró un margen de solvencia de \$3,606 millones de pesos y un índice de solvencia de 2.06.



### NUESTRA ACCIÓN (BMV:Q\*)

Quálitas Controladora cotiza en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) con un **capital flotante del 40.34%** de las acciones. La capitalización bursátil de la

compañía fue de \$16,425 millones de pesos. Esta cifra representa un 24.4% más respecto a 2016.

En 2017 el **precio del acción incrementó 24.4%** para cerrar en \$36.50. Dicho aumento fue un reflejo de los sólidos resultados de la emisora derivados de una buena operación, un estricto control de costos y una correcta gestión del portafolio de inversión.

También en este periodo la emisora logró avanzar **5 lugares en el índice de bursatilidad**, pasando del lugar 59 en diciembre 2016 al 54 al cierre de 2017.

Quálitas se ha mantenido muy activa en la **operación del fondo de recompra** con el objetivo de dar liquidez a la acción y dar un referente de precio al mercado. En el año se operaron 21.7 millones de títulos para terminar con un balance de 8.6 millones de acciones y un remanente en efectivo de \$37.2 millones de pesos. El monto total destinado a la recompra es de \$300 millones de pesos.



## DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO

GRI 201-1, 204-1

La creación de valor y la distribución del mismo son esenciales para el desarrollo a largo plazo tanto de la compañía como de sus grupos de interés en los mercados en los que opera.

Quálitas, a través de la venta de seguros y de la administración de la cartera de inversión, obtiene recursos con los que **genera valor** y a través del servicio y la

atención de siniestros que provee, a su vez, genera derrama económica que llega a proveedores, empleados, accionistas, a la comunidad y al gobierno.

Finalmente, para continuar creciendo y sostener las operaciones y obligaciones que tiene con sus asegurados, la compañía retiene una parte del valor económico y así garantiza su permanencia en el tiempo.

#### Valor Económico Generado (cifras en millones de pesos)

Concepto	2017	2016	Δ% 17-16
<b>Ingresos Totales (VEG)</b>	<b>30,497</b>	<b>24,651</b>	<b>23.7%</b>
Ingresos por la operación de seguros	28,668	23,825	20.3%
Ingresos financieros (Portafolio de inversión y otros)	1,829	826	121.4%

#### Valor Económico Distribuido (cifras en millones de pesos)

Concepto	Destinatarios	2017	2016	Δ% 17-16
<b>Gastos (VED)</b>		<b>28,703</b>	<b>23,575</b>	<b>21.8%</b>
Adquisición	Agentes, instituciones de financiamiento automotriz, proveedores, empleados	7,851	7,257	8.2%
Siniestralidad	Proveedores, empleados	19,184	14,710	30.4%
Operación	Oficinas de servicio, proveedores, empleados	627	532	17.9%
PTU	Empleados	219	214	2.3%
Dividendos	Accionistas	270	225	20.0%
Donaciones	Comunidad	10	5	79.0%
Impuestos	Gobierno y autoridades	544	633	(14.0%)
<b>Retenido (VEG-VED)</b>		<b>1,794</b>	<b>1,076</b>	<b>66.8%</b>

VEG: Valor Económico Generado / VED: Valor Económico Distribuido

Seguiremos generando valor compartido para todos nuestros grupos de interés, siendo líderes en el mercado de seguro automotriz en México y fortaleciéndonos en El Salvador, Costa Rica y Estados Unidos.

03

# Retos:

Ilegamos más lejos transformando desafíos en oportunidades.



# Retos:

Ilegamos más lejos transformando desafíos en oportunidades.



**En Quálitas buscamos fomentar una cultura vial entre nuestros asegurados y población en general para reducir el alto número de accidentes vehiculares.**

Creamos conciencia por medio de iniciativas que orientan y brindan información sobre la importancia de tener mejores hábitos de manejo.

Al cierre de 2017 contamos con un total de 3,818,542 unidades aseguradas en los cuatro países donde operamos, representando un incremento del 10% respecto a 2016.

GRI 102-9, 102-43, 103-2, 103-3, 416-1, FS15

Este incremento es resultado de nuestro enfoque de excelencia en el servicio y de las acciones que emprendemos con nuestros grupos de interés<sup>1</sup>. Cada uno de ellos tiene una participación clave y fundamental dentro de la oferta de nuestros productos y servicios, así como durante la atención de los siniestros.

## ASEGURADOS

Nuestros asegurados son nuestra razón de ser. Son ellos quienes nos motivan a mejorar y crear soluciones que salvaguarden su patrimonio. Para garantizar el éxito de nuestros productos y servicios consideramos indispensable que el asegurado cuente con la información precisa que le permita conocer el producto que mejor se adapta a sus necesidades.

Por la premisa anterior, es que en Quálitas existen lineamientos para garantizar que el asegurado cuente con información precisa y suficiente sobre los productos que adquiere. Como parte de estos lineamientos de atención, se entrega a cada asegurado un paquete que contiene: Póliza que especifica las coberturas y límites contratados, las condiciones generales con las cláusulas más importantes contenidas en la Ley de Seguros y Fianzas y un glosario de términos.

Además, se entrega una **Guía de Atención de Siniestros** que brinda orientación sobre qué hacer en caso de siniestro, una guía rápida para el trámite de indemnización y un tríptico que enumera los derechos como asegurado, contratante o beneficiario de un seguro.

Para contar con una mejor oferta de servicios que beneficie a nuestros asegurados en la etapa posterior a un siniestro, en 2017 lanzamos dos productos:



<sup>1</sup> Para mayor información al respecto, consultar el tema "Identidad Organizacional"



**Auto Sustituto y Camión Sustituto;** estas coberturas contribuyen a que nuestros clientes no detengan sus actividades mientras su automóvil está en reparación ya que, en caso de sufrir un percance, por pérdida parcial o total, se proporciona el apoyo para rentar un vehículo.

La posibilidad de adquirir estos productos, así como otros que forman parte de nuestro portafolio, se habilita a través de nuestros canales de comercialización disponibles mediante la red de oficinas de servicio, los agentes y las ODQs (Oficina en Desarrollo Quálitas) que están ubicadas en zonas con baja penetración del seguro.

También es posible contratar nuestros productos y servicios a través de instituciones de financiamiento automotriz y de la página web de Quálitas. En cada momento de la relación con nuestros asegurados, nuestros empleados tienen que cumplir con la **Política de Comercialización y el Código de Ética y Conducta**, los cuales norman nuestro desempeño íntegro.

Con el afán de acercarnos a los lugares menos atendidos, en donde es necesario consolidar una cultura de seguros, en Quálitas ofrecemos tarifas competitivas, justas y equitativas, de acuerdo a cada zona postal.

Además de procurar la atención personalizada a través de nuestras oficinas, ponemos a disposición de nuestros clientes canales de comunicación más avanzados, tal es el caso de la App Q Móvil, la cual a tres años de su lanzamiento, constituye una plataforma integral de servicio.

Dado que el ajustador interviene en un momento clave en la relación con nuestro asegurado, en 2017 actualizamos nuestro **Manual de Políticas Generales del Ajustador**. Este manual reúne los lineamientos, políticas y procedimientos que deben considerar los ajustadores de seguros adscritos a Quálitas para realizar la evaluación en la que se establezcan las causas del siniestro y demás circunstancias que puedan influir en la determinación de la indemnización derivada de un contrato de seguro, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Nuestro manual define el perfil de aptitudes y habilidades que el ajustador de Quálitas debe poseer, las cuales se refuerzan mediante nuestro **Semillero de Ajustadores**, cuyo objetivo es desarrollar las habilidades para la atención de un siniestro de acuerdo a la guía de deslinde y las regulaciones aplicables siempre con apego a la filosofía de servicio y al **Código de Ética y Conducta**. La Escuela de Siniestros de la Universidad Quálitas también contribuye a mejorar el perfil del ajustador.

Comprometidos con la mejora continua de nuestros servicios, mensualmente realizamos una **Encuesta Integral de Servicio** a nuestros asegurados y a terceros que reportaron un siniestro o realizaron algún trámite con nosotros. Esta encuesta evalúa cada uno de los servicios que brindamos: cabina, ajustadores, servicio médico, servicio de grúa, atención en el taller o agencia, pago de indemnizaciones y asesoría jurídica.

Para Quálitas es determinante vigilar que cada uno de los procesos internos se lleve a cabo correctamente, monitorear la experiencia vivida por cada uno de nuestros asegurados y sobre todo identificar las áreas de oportunidad en determinados procesos que nos puedan llevar a mejorar la experiencia de nuestros clientes.

**26,610**  
**ENCUESTAS**  
DE ASEGURADOS  
Y TERCEROS  
RECIBIDAS EN  
2017



A través de estas acciones somos más eficientes y consolidamos nuestro propósito de excelencia en el servicio con nuestros asegurados.

## AGENTES

GRI 103-2, 103-3

Nuestros agentes, no solo tienen el compromiso de comercializar y vender nuestros productos, sino que también, son los encargados de mantener una relación sólida a través de la confianza que brindan a nuestros asegurados por medio de su asesoramiento y trato.

De esta manera, en Quálitas buscamos la mejora y optimización de nuestros procesos manteniendo una estrecha alianza con ellos para ofrecer la mejor de las atenciones ya que constituyen una pieza fundamental dentro de nuestro modelo de negocio, asegurando el éxito y nuestra permanencia en el mercado.

Es por ello que en 2017 ofrecimos el curso **Salud Financiera del Agente** a través de la plataforma Universidad Quálitas, para dar herramientas que contribuyan a un mejor manejo de sus recursos.

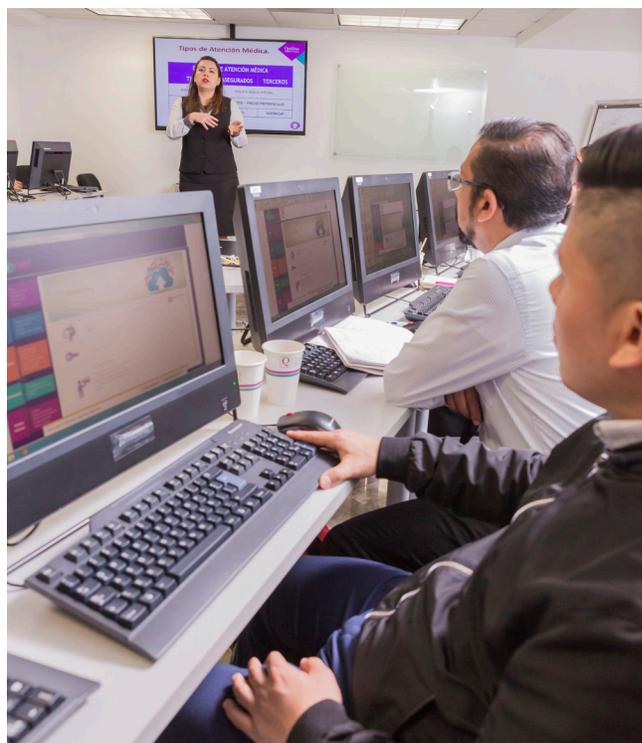
Difundimos nuestro nuevo Código de Ética y Conducta a nuestros agentes y de esta forma transmitimos nuestra filosofía de ética e integridad para prevenir actos de corrupción y conflictos de interés, fomentando la transparencia de nuestros procesos.

Con la finalidad de continuar con el óptimo desempeño y formación de nuestros agentes, contamos con la escuela de agentes dentro de la Universidad Quálitas, con la participación de más de 2,000 agentes<sup>2</sup> durante 2017. Además, en el programa Formación de Agentes impartimos 69 cursos para 972 agentes, equivalente a 38,330 horas de capacitación.

Por primera vez realizamos la Encuesta de Servicio a Agentes para conocer la percepción y opinión sobre los procesos de nuestra compañía: emisión,

<sup>2</sup> Para mayor información al respecto, consultar el capítulo 04 "Compromiso: Avanzando hacia el bienestar".

**25.3% DE PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA DE SERVICIO A AGENTES**



gestión de pólizas, capacitación, asesoría, cobro de comisiones, bonos, atención y acompañamiento durante un siniestro.

Los resultados de esta encuesta nos permiten reforzar la relación con nuestros agentes atendiendo las necesidades específicas, además de conocer el desempeño de las áreas que brindan soporte y atención a este grupo.

## PROVEEDORES

GRI 102-10, 103-2, 103-3

Nuestros proveedores son parte fundamental de la relación a largo plazo que buscamos establecer con nuestros asegurados, por ello, ponemos a su disposición el conocimiento y las herramientas necesarias para garantizar la excelencia en el servicio.

Establecemos relaciones con proveedores que cumplan con nuestras políticas y lineamientos, garantizando la cadena de valor y cumpliendo los requerimientos de nuestros grupos de interés bajo un enfoque de mejora continua.

Para prevenir impactos negativos en materia laboral y ambiental, en Quálitas vigilamos que por contrato se esclarezcan las responsabilidades de nuestros proveedores para que tengamos acceso a documentos que garanticen que están actuando conforme a la normativa aplicable.

En 2017 destinamos \$10,392 millones de pesos en pagos a proveedores de siniestros; siendo el 99.9% empresas proveedoras locales, contribuyendo a la economía nacional.



99.9% de nuestros proveedores son locales

### Pago por tipo de proveedor



<b>50%</b> agencias	<b>6%</b> servicios médicos
<b>17%</b> talleres	<b>4%</b> cristaleras
<b>10%</b> grúas	<b>2%</b> constructoras
<b>10%</b> refaccionarias	<b>2%</b> otros

### Desglose por tipo de proveedor



Como parte de las iniciativas de formación de proveedores, en 2017 lanzamos la **Escuela de Proveedores** con el objetivo de dar a conocer los valores y la filosofía organizacional de Quálitas y reforzar las habilidades de nuestros proveedores de refacciones, centros de reparación y grúas.

Los módulos están orientados a dar a conocer, comprender y adoptar la filosofía organizacional de Quálitas, tener conocimiento sobre los procesos de facturación, procesos operativos, entre otros. Esto es un valor agregado que permite contar con alianzas y mantener una relación duradera con nuestros proveedores.

Contamos con programas internos que benefician la relación con nuestros proveedores, como el programa de Semilleros de Valuadores de Autos y de Equipo Pesado, los cuales son realizados cada seis meses, teniendo como objetivo desarrollar habilidades y competencias para identificar de una manera eficaz los daños presentados en las estructuras de los autos.

## INSTITUCIONES DE FINANCIAMIENTO AUTOMOTRIZ

Uno de nuestros grandes aliados en la comercialización de nuestros productos y servicios son las arrendadoras de vehículos, financieras automotrices y agencias.

Para continuar en la preferencia de nuestros clientes, mantuvimos a su disposición el portal **Q Agencias**, como un canal de gestión administrativa eficiente para procesos de cobranza y pago de comisiones, entre otras.

Cabe mencionar que cada institución cuenta con una oferta amplia de planes de financiamiento, así como opciones de pólizas ajustadas a las necesidades y requerimientos del mercado.

Como una práctica constante para brindar un servicio de excelencia y afianzar una relación de largo plazo con nuestros clientes, incorporamos tecnologías que nos ayudan a mejorar la calidad de nuestros productos y servicios.

## INNOVACIÓN

Para incrementar el valor de nuestros productos trabajamos constantemente en el desarrollo de dispositivos y herramientas que agilicen el servicio y contribuyan a salvaguardar la seguridad de las personas.

### Contamos con 5 herramientas digitales:

<p><b>App Q Móvil</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Reporte de siniestro, solicitud de asistencia vial y emergencia</li> <li>· Consulta e información de la póliza y recibos de pago</li> <li>· Directorio de oficinas de servicio</li> <li>· Rastreo de la ubicación del ajustador vía GPS</li> <li>· Localización de vehículos robados a través de Encontrack</li> <li>· Estatus de la reparación del vehículo</li> </ul>
<p><b>Encontrack</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Herramienta para recuperación del vehículo en caso de robo</li> <li>· El servicio cuenta con un equipo de recuperación propio establecido en puntos estratégicos del país</li> <li>· Central de recuperaciones exclusiva para Quálitas</li> <li>· Reducción de deducible en caso de robo</li> <li>· Sinergia única con Quálitas, un solo punto de comunicación y control</li> </ul>
<p><b>Mobileye</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Dispositivo para prevención de accidentes</li> <li>· Anticipa al conductor hasta 2.7 segundos antes de una colisión, lo que permite reducir la siniestralidad</li> <li>· Mayor rentabilidad al disminuir accidentes</li> <li>· Ayuda a hacer más eficiente el consumo de combustible</li> <li>· Análisis predictivo</li> </ul>

## Q Agentes



- Cotizador sin necesidad de internet
- Fácil actualización de tarifas
- Posibilidad de emitir pólizas en línea
- Consulta de reportes

## Portal Q 360°



Para agilizar la comunicación con nuestros asegurados, implementamos chatbots, programa informático de inteligencia artificial que da respuesta a inquietudes de nuestros clientes a través de mensajes de texto en nuestro portal.

Para acortar tiempos de respuesta diseñamos la modalidad de “Ajuste Exprés” para la atención de un siniestro vía remota cuando cumple con ciertas características.

## EFICIENCIA EN EL SERVICIO

En cumplimiento con los requisitos establecidos por normativa, todos nuestros ajustadores están certificados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, quién les expide una cédula para poder desempeñar sus actividades profesionales.

Cumplir con los requisitos de la normativa aplicable y la mejora continua de Quálitas en sus procesos, inciden positivamente en la calidad de nuestros servicios.

## BENEFICIOS DE LOS TALLERES CERTIFICADOS

Una de las iniciativas que impulsamos es la creación de talleres certificados para brindar certeza a nuestros asegurados de la calidad en la reparación de su vehículo. En este año seleccionamos diversas ciudades en México para dar de alta talleres certificados y calificados con instalaciones adecuadas acorde a la calidad en el servicio establecida por Quálitas.

Para los talleres, este año creamos las siguientes figuras:

**Inspector de talleres:** visita y verifica la operación de talleres y agencias para identificar aspectos fuera de los estándares establecidos e implementar planes de acción de mejora.

**Desarrollador de proveedores:** informa las áreas de oportunidad al taller acerca del desarrollo de presupuestos, envío de expedientes en tiempo y forma, así como orientar al proveedor sobre temas de facturación.

### Servicios de nuestros Talleres Certificados



## CONDUCTA VIAL

En México mueren más de 11,000 personas al año a causa de algún accidente automovilístico y miles quedan con algún tipo de discapacidad según datos del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SNSP).

Derivado de este problema y como parte de nuestras iniciativas, lanzamos la campaña **Conducta Vial Quálitas**; la cual tiene como objetivo orientar a quienes tienen bajo su responsabilidad la conducción de cualquier vehículo, así como fomentar conciencia en prácticas de seguridad.

Dicha campaña busca minimizar el alto índice de siniestralidad y generar un impacto a los conductores sobre la importancia de tener precaución cuando se encuentran al frente de un volante.

La información es difundida a través de materiales informativos y es actualizada con una periodicidad mensual, otorgando un mensaje diferente, además del envío y suscripción a un boletín con información, videos y datos de interés sobre el tema<sup>3</sup>.

En seguimiento a esta campaña, se realizó la alianza Quálitas, Universum y Cinema Park para formar el "Tour camino a la seguridad", el cual tiene como objetivo proyectar un cortometraje en salas de cines para concientizar a la población mexicana sobre la reducción de accidentes.

<sup>3</sup> Para mayor información sobre Conducta Vial Quálitas, consultar [www.conductavialqualitas.net](http://www.conductavialqualitas.net)



**Sé más "inteligente" que tu teléfono**

Abstraerte a las redes sociales y el chat puede costarte la vida. Cuando camines en la calle mantente alerta, ya que salir al paso de un vehículo en marcha puede ocasionarte un accidente fatal.

**¡Pon atención y cuida tu vida!**

[conductavialqualitas.com.mx](http://conductavialqualitas.com.mx)

 **CONDUCTA VIAL Quálitas**  
CERO ACCIDENTES

Tras el volante tu vida y la de los demás están en juego.



**Tan claro como el agua**

Tener buena visibilidad es vital para una conducción segura, por eso revisa con frecuencia el estado de tus limpiaparabrisas.

[conductavialqualitas.com.mx](http://conductavialqualitas.com.mx)

 **CONDUCTA VIAL Quálitas**  
CERO ACCIDENTES

Tras el volante tu vida y la de los demás están en juego.



**Los peatones no están equipados con bolsas de aire**

**Respetar los límites de velocidad** tanto en zonas urbanas como en carretera.

[conductavialqualitas.com.mx](http://conductavialqualitas.com.mx)

 **CONDUCTA VIAL Quálitas**  
CERO ACCIDENTES

Tras el volante tu vida y la de los demás están en juego.

04

# Compromiso:

avanzando hacia el bienestar.



# Compromiso:

avanzando hacia el bienestar.



**En Quálitas creemos que nuestra filosofía de orientación a la excelencia debe permear en todas las personas que integran la compañía para impactar positivamente en su desarrollo profesional y en la calidad de nuestros servicios.**

Para asegurarnos de contar con el mejor talento en nuestro equipo, implementamos programas de atracción, desarrollo y retención de personal como son los Semilleros de Talento y la Universidad Quálitas. De esta manera contribuimos a la generación de empleos atractivos y estables en los lugares donde tenemos presencia.

GRI 102-8, 103-2, 103-3, 405-1

## DESCRIPCIÓN DE LA PLANTILLA

Reconocer la aportación de los colaboradores, procurar condiciones de trabajo que favorezcan el desarrollo profesional y contribuir al óptimo desempeño de cada uno, es parte fundamental de nuestra gestión.

En 2017 la plantilla estuvo conformada de la siguiente manera:

País	Total	Mujeres	Hombres
México	4,799	1,902	2,897
Estados Unidos	51	23	28
Costa Rica	58	38	20
El Salvador	51	22	29

Toda la información que se presenta a continuación corresponde a Quálitas México que tiene el 96.6% del total de los empleados. En caso de que el alcance sea distinto se especificará la excepción.

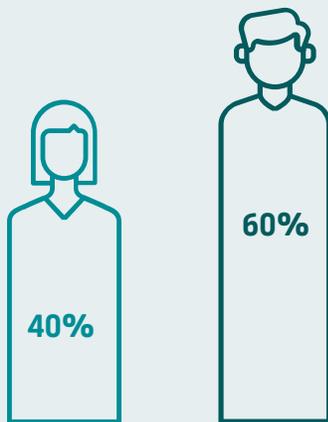
## QUÁLITAS MÉXICO 2017

### Plantilla por edad

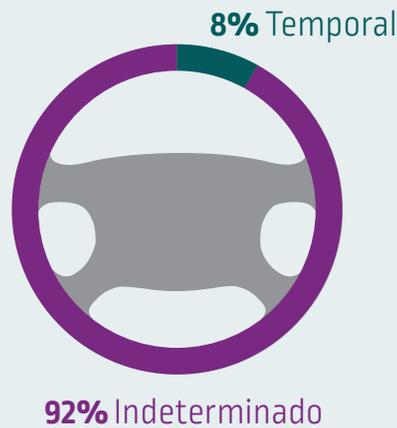


En 2017 la **plantilla** **creció** un **12%** respecto al 2016

### Plantilla por género



### Empleados por tipo de contrato



### Demografía laboral por rangos de edad y género- Q MX

Rangos de Edad	2017			2016			2015		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
< 30 años	750	716	1,466	632	598	1,230	449	419	868
30 - 50 años	1,088	1,999	3,087	990	1,885	2,875	937	1,803	2,740
> 50 años	64	182	246	44	138	182	47	148	195
<b>Total por género</b>	<b>1,902</b>	<b>2,897</b>	<b>4,799</b>	<b>1,666</b>	<b>2,621</b>	<b>4,287</b>	<b>1,433</b>	<b>2,370</b>	<b>3,803</b>

**Empleados por categoría profesional, edad, género y porcentaje de representación- Q MX 2017**

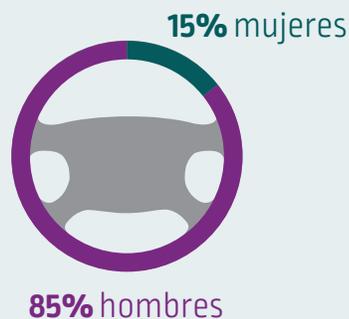
Categoría profesional	<30 años		Entre 30 y 50 años		>50 años		Total	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	% Mujeres	% Hombres
Director	0	0	5	0	4	8	53	47
Subdirector	0	0	12	14	5	8	44	56
Gerente	8	3	54	65	2	16	43	57
Coordinador	32	46	175	315	16	31	36	64
Analista	481	606	730	1,551	29	109	35	65
Auxiliar	229	61	112	54	8	10	74	26
<b>Total</b>	<b>750</b>	<b>716</b>	<b>1,088</b>	<b>1,999</b>	<b>64</b>	<b>182</b>	<b>40</b>	<b>60</b>

Los empleados de Quálitas México trabajan jornada completa. No contamos con personal tercerizado encargado de las operaciones directas del negocio, sin embargo, subcontratamos servicios auxiliares tales como limpieza, valet parking y seguridad, dando un total de 270 personas las cuales no forman parte de nuestra plantilla laboral.

**COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

El Consejo de Administración se compone por 13 miembros propietarios y dos miembros suplentes designados por la Asamblea General de Accionistas, por recomendación del Comité de Prácticas Societarias.<sup>1</sup>

**Porcentaje de los 13 miembros propietarios por rango de edad y género**



<sup>1</sup> Más información en el tema Gobierno Corporativo.

## CONTRATACIONES Y ROTACIÓN

GRI 401-1

Durante 2017 se integraron 1,534 personas a este gran equipo. Al cierre del 31 de diciembre, 920 de ellos habían firmado un contrato indeterminado luego de concluir exitosamente su periodo de prueba de tres meses, mientras que 250 seguían en dicho periodo.

**25%** de **incremento** en las **contrataciones** respecto al 2016

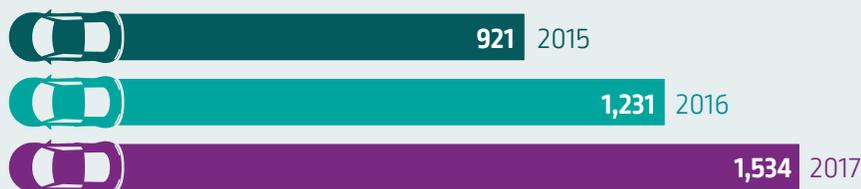
### Nuevas contrataciones y bajas 2017

Indicador	Total	< 30 años		Entre 30 y 50 años		> 50 años	
		Mujer	Hombres	Mujer	Hombres	Mujer	Hombres
Contrataciones	1,534	446	396	291	390	4	7
Bajas	996	238	156	248	329	8	17

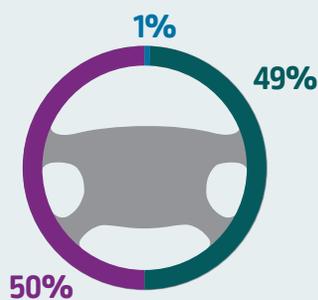
### Nuevas contrataciones y bajas 2016

Indicador	Total	< 30 años		Entre 30 y 50 años		> 50 años	
		Mujer	Hombres	Mujer	Hombres	Mujer	Hombres
Contrataciones	1,231	346	298	232	343	3	9
Bajas	757	165	123	178	263	6	22

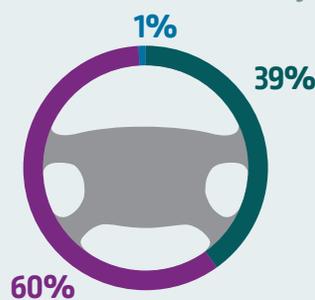
### Empleados contratados en el período del 01 de enero al 31 de diciembre



### Nuevas contrataciones Hombres 2017



### Nuevas contrataciones Mujeres 2017



< de 30 años  
De 30 a 50 años  
> de 50 años

En 2017 como consecuencia del crecimiento que registró la compañía, nuestra plantilla se incrementó un 12% respecto al 2016. Por otro lado, la tasa de rotación durante 2017 tuvo un incremento de tres puntos porcentuales.

En Quálitas reconocemos la importancia de retener a nuestros colaboradores, para lo cual, diseñamos estrategias que impulsan el desarrollo y crecimiento de nuestros empleados a través de programas de formación como los semilleros, capacitación, prestaciones superiores a las establecidas por ley y distintos beneficios que se describen a lo largo de este capítulo.

## ROTACIÓN

	2017	2016	2015
Índice de tasa de rotación <sup>2</sup>	20.7%	17.7%	17.2%

En Quálitas el 59% de los empleados tienen una antigüedad mayor a 2 años, resaltando que el 14% de los empleados tienen más de 10 años laborando en la empresa.

La tasa de ausentismo<sup>3</sup> en promedio fue de 1.24%, la cual ha mantenido un índice promedio bajo debido a los programas que ofrecemos a nuestros colaboradores para su bienestar físico, financiero, social-laboral y mental-emocional.

	2017	2016	2015
Tasa de ausentismo	1.24%	0.91%	0.69%

## CAPACITACIÓN

GRI 404-1

En 2017 como parte de nuestra estrategia de crecimiento ofrecimos **296,326 horas de capacitación** a nuestros empleados, agentes, empelados de oficinas de servicio y proveedores. En este rubro se invirtió un total de \$40.3 millones de pesos en capacitación cifra 28% superior a la de 2016.

<sup>2</sup> El cálculo de la tasa de rotación se determina como: Bajas/ (Empleados iniciales + altas - bajas).

<sup>3</sup> La tasa de ausentismo se determina como: Número de días ausentes /Número de días de trabajo que se deberían haber cumplido. Se tomaron en cuenta los 4,799 empleados para el cálculo.

Para los empleados de Quálitas México se ofrecieron 230,290 horas de formación presencial y virtual a través de la Universidad Quálitas, semilleros de talento, cursos específicos para desarrollar competencias y brigadas de protección civil.



**Nº total de horas de capacitación por categoría laboral**

Categoría profesional	2017		2016	
	Presencial	Virtual	Presencial	Virtual
Directores	356	327	252	14
Subdirectores	2,193	661	651	33
Gerentes	4,782	2,782	566	112
Coordinadores	5,257	7,314	270	323
Analistas	149,742	44,452	53,440	2,102
Asistentes/Auxiliares	3,763	8,144	107	353
<b>TOTAL</b>	<b>166,093</b>	<b>63,680</b>	<b>55,286</b>	<b>2,937</b>





## CERTIFICACIÓN Q

GRI 103-2, 103-3

Como parte de nuestro compromiso con la integridad y transparencia, en 2017 implementamos la iniciativa Certificación Q. Esta certificación es un mecanismo que contribuye a la formación integral sobre cuatro temas:

- Código de Ética y Conducta
- Prevención de Lavado de Dinero
- Protección de Datos Personales
- Política de Conflicto de Interés

Los cuatro temas que conforman este programa de certificación son obligatorios para todos nuestros empleados. La Certificación Q, tiene como periodo de cumplimiento hasta el primer trimestre del 2018. La cifra reportada en este informe corresponde al avance de cumplimiento que se tuvo al 31 de diciembre del 2017.

Esta certificación es de tal trascendencia para Quálitas que se da seguimiento a su cumplimiento desde el Comité de Prácticas Societarias.

En 2018 continuaremos con nuestro programa de Certificación Q como se establece en nuestro **Código de Ética y Conducta**.

A los trabajadores de las oficinas de servicio, que no son empleados de Quálitas se les promueve y motiva a que se certifiquen de manera voluntaria, logrando que 936 acreditaran el curso de Prevención de lavado de dinero.

## UNIVERSIDAD QUÁLITAS

La **Universidad Quálitas** es la estrategia organizacional de desarrollo que nos permite profesionalizar las competencias de quienes integran nuestra cadena de valor, de acuerdo a los objetivos y necesidades del negocio. Esta gran iniciativa está disponible para los empleados de la compañía, los colaboradores de nuestros socios comerciales, agentes y a partir de 2017, para nuestros proveedores.

A dos años del surgimiento de la **Universidad Quálitas** los resultados han sido sumamente satisfactorios y con beneficios exponenciales. Al 31 de diciembre contamos con 82 cursos disponibles y la participación de 6,835 alumnos.

Dentro de los empleados se consideró como participante de la Universidad Quálitas a la persona que tuvo relación laboral con Quálitas durante el 2017 y que cursó y/o acreditó al menos un curso.

**1,741 nuevos participantes** en la Universidad Quálitas<sup>4</sup>

### Número de participantes de la Universidad Quálitas

Audiencia	Número de participantes	Número de horas
<b>Empleados</b>		
México	5,125	68,975
Costa Rica	56	308
El Salvador	40	115
<b>Agentes</b>	702	15,420
<b>Empleados de oficinas de servicio</b>	901	11,302
<b>Proveedores</b>	11	11
<b>Total</b>	<b>6,835</b>	<b>96,131</b>

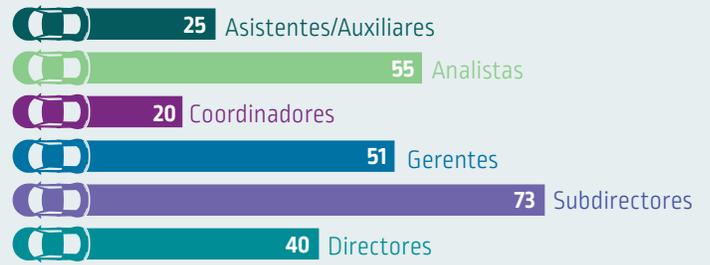
Con gusto queremos compartir que en el 2017 lanzamos la **Escuela de Proveedores** con el objetivo de dar a conocer los valores y la filosofía organizacional de Quálitas y reforzar las habilidades sobre las herramientas de trabajo a los proveedores de refacciones, centros de reparación y grúas de asistencia vial.

<sup>4</sup> Incluye empleados, agentes, empleados de oficina de servicio y proveedores.

### Universidad Quálitas



### Promedio de horas de capacitación por categoría



### Representación porcentual por tipo de capacitación



## SEMILLEROS DE TALENTO

El semillero de talento es el instrumento que garantiza que nuestro personal cuente con las habilidades específicas de acuerdo a sus funciones organizacionales. Adaptándonos a las necesidades del negocio, adicional a los semilleros de ajustadores y de cabina, en 2017 ofrecimos cuatro nuevos semilleros para abogados, coordinadores de siniestros, valuadores y equipo pesado. Durante el año contamos con 311 participantes.



### Semillero de Abogados

Desarrollar las competencias para la atención de siniestros de acuerdo al nuevo sistema penal acusatorio y filosofía de servicio Quálitas.

**Duración aproximada: 141 horas**



### Semillero de Ajustadores

Desarrollar las habilidades para la atención de un siniestro de acuerdo a la guía de deslinde y las regulaciones aplicables siempre con apego a la filosofía de servicio y al Código de Ética y Conducta.

**Duración aproximada: 472 horas**



### Semillero de Cabina

Desarrollar las capacidades necesarias para brindar un servicio de atención telefónica de excelencia a nuestros asegurados.

**Duración aproximada: 170 horas**



### Semillero de Coordinadores de Siniestros

Desarrollar las competencias para la atención y seguimiento de siniestros.

**Duración aproximada: 100 horas**



### Semillero de Valuación

Desarrollar las facultades para la correcta y oportuna valuación de daños.

**Duración aproximada: 269 horas**



### Semillero de Equipo Pesado

Desarrollar las competencias para la correcta y oportuna valuación de daños de equipo pesado, apegados a estándares de servicio y costo.

**Duración aproximada: 220 horas**

## CURSOS PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

GRI 404-2

Además de los programas descritos anteriormente, en el año ofrecimos 155 cursos específicos para desarrollar competencias y habilidades considerando diversas líneas temáticas que cubren los requisitos de las distintas competencias, niveles de especialización y puestos para atender las necesidades del negocio. Entre estos cursos queremos destacar el de Etiqueta telefónica, Taller de

servicio, Taller de recepcionistas y Taller de comunicación. En 2018 seguiremos trabajando en el fortalecimiento de nuestros programas de capacitación en sintonía con nuestra cultura organizacional.

## CAPACITACIÓN DE LAS BRIGADAS DE PROTECCIÓN CIVIL

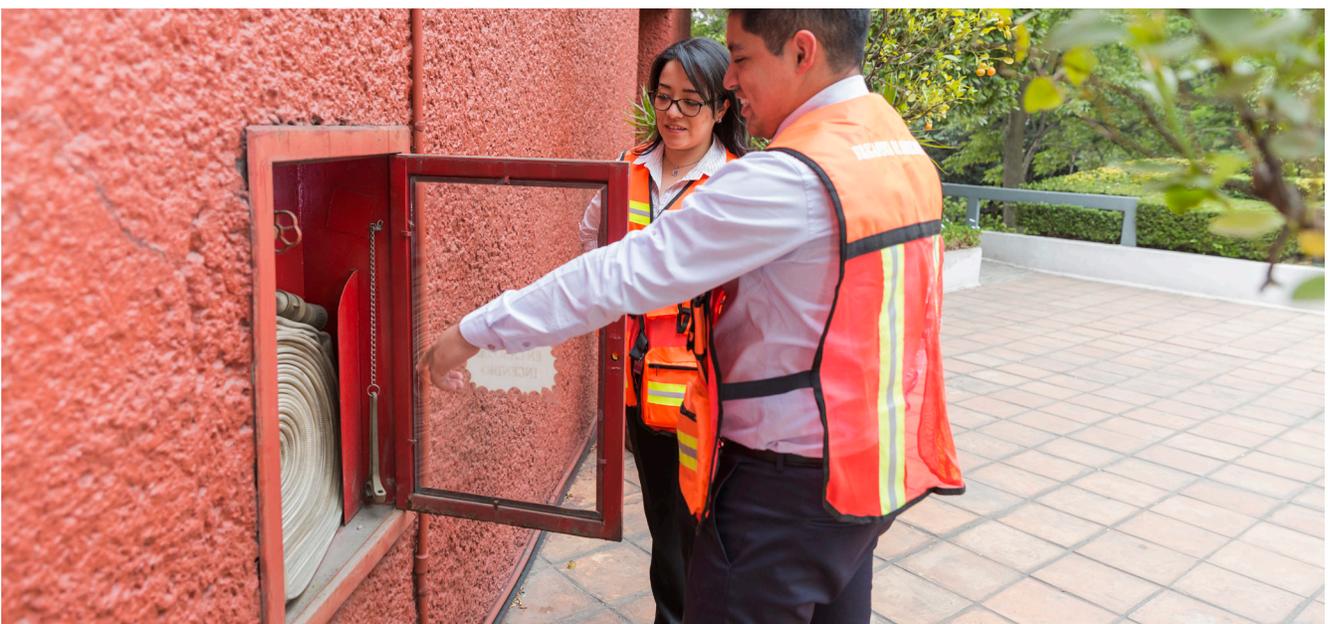
Proteger la integridad física de nuestros empleados y de quienes visitan nuestras instalaciones es sumamente importante.

Contamos con 150 brigadistas voluntarios que conforman 10 Brigadas de Protección Civil.

En 2017, se reforzó la formación de las Brigadas de Protección a través de cursos y talleres especializados impartidos por un tercero experto en el tema. En total se dieron 1,572 horas de capacitación presencial en los siguientes temas: primeros auxilios, protección y combate contra incendios y evacuación y comunicación en las oficinas de Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey.

Reconocemos la labor que realizan los brigadistas voluntarios con su entrega, apoyo y guía en situaciones de emergencia. Saber que contamos con un equipo preparado nos da seguridad y tranquilidad.

**1,572 horas  
impartidas de  
capacitación**  
a las Brigadas  
de Protección  
Civil



## DESARROLLO DE CARRERA

GRI 102-36, 102-37, 404-3

El desempeño de los directores y subdirectores es supervisado por la Dirección General considerando el resultado y cumplimiento de sus proyectos estratégicos que están ligados con su remuneración.

En materia de evaluación de desempeño, en 2017 se invitaron a los líderes de cada área a evaluar el desempeño de su equipo de trabajo en las que se valoran habilidades, empeño, eficiencia y actitudes.

En Quálitas las promociones de los empleados se definen por el cumplimiento con criterios de nivel de escolaridad, experiencia, desempeño, habilidades, conocimiento, actitud y en algunos casos certificaciones.

Promovemos el desarrollo de nuestros empleados reconociendo su talento, compromiso y resultados. Durante el año, 333 personas tuvieron una promoción, de éstas 55% son mujeres y 45% hombres. Además, 317 de nuestros empleados tuvieron la oportunidad de adquirir nuevos aprendizajes y enfrentar nuevos retos en un área distinta a la que se desenvolvían. De estos movimientos laterales el 41% fueron mujeres y el 59% hombres.

La remuneración en Quálitas se establece con base en tres criterios:

- 1) La media del sector asegurador
- 2) El análisis de los perfiles al interior de la compañía, garantizando la equidad entre puestos similares
- 3) Los ajustes asociados al resultado de la evaluación del desempeño

## ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Queremos ofrecer a nuestros colaboradores un ambiente laboral propicio que los motive a generar un sentido de pertenencia hacia la compañía. Es por ello que, año tras año, se realiza la Encuesta de Clima Organizacional, con la finalidad de conocer la percepción general del entorno de trabajo en Quálitas.

Con la finalidad de mejorar los resultados obtenidos en esta encuesta, en el año 2017 se eligió a un proveedor externo para realizar este estudio. Los resultados son confidenciales.



Reconocemos talento,  
compromiso y resultados.

Durante el año se invitó a 4,242 colaboradores a responder la encuesta, obtuvimos un 77% de participación. Esta encuesta es fundamental ya que con los resultados que se obtienen, se toman acciones para mejorar nuestro ambiente de trabajo.



## BIENESTAR Y BENEFICIOS A EMPLEADOS

GRI 401-2

Con el firme objetivo de contribuir a una mejor calidad de vida de las personas, nuestros empleados con contrato indeterminado gozan de beneficios superiores a los que establece la ley; seguro de vida, opción de compra de pólizas para auto con descuentos preferenciales, entre otros.

Además, nuestros empleados sin importar el tipo de contrato cuentan con permiso por maternidad o paternidad conforme a lo estipulado en la ley.

El objetivo de nuestro programa de bienestar es promover entre nuestros empleados estilos de vida saludable a través del Programa de Bienestar que está integrado por cuatro áreas: salud física, financiera, social-laboral y emocional.

**4,236**  
**consultas**  
**médicas**  
brindadas  
de primera  
atención y  
cuidados  
preventivos

Para promover el **bienestar físico** contamos con un seguro de gastos médicos mayores para todos nuestros empleados.

Durante 2017 continuamos realizando actividades de prevención como jornadas de salud en nuestras oficinas de la Ciudad de México, consultas de primera atención y cuidados preventivos a través de nuestro servicio médico para empleados, subsidio del 50% en gimnasios participantes, y clases de activación física (yoga y entrenamiento funcional) en nuestras oficinas de Valle, Ajusco, San Ángel y San Jerónimo.

Buscamos contribuir al **bienestar financiero** de nuestros empleados fomentando una cultura de ahorro y de educación financiera. Contamos con una caja de ahorro la cual brinda préstamos ordinarios y de vivienda a tasas preferenciales a sus socios. Además, proporcionamos apoyos para gastos funerarios y compra de útiles escolares.

Realizamos una alianza con una institución financiera con más de 35 años de experiencia en inversiones, para ofrecer a los empleados de Quálitas una opción de inversión a través de una plataforma digital mediante la campaña “¿Cómo invertir tu dinero?”, misma que se llevó a cabo en 3 oficinas de la zona metropolitana y contó con la participación de 43 empleados.

Para dar facilidades a las nuevas madres, contamos con salas de lactancia que ofrecen un espacio cómodo y privado.

Aualmente realizamos reforestaciones en distintas zonas del país donde empleados voluntarios y sus familias contribuimos con el medio ambiente. Contamos con 1,200 participantes en la Ciudad de México, 100 en Guadalajara y 85 en Monterrey.

También realizamos reforestaciones con agentes y sus familias. En estas reforestaciones participaron 550 personas en León, Guadalajara, Oaxaca y Puebla.

Al cierre de 2017, **la caja de ahorro contaba con 3,994 socios** lo que representa el **83% de la plantilla total** de Quálitas



Tenemos un programa de verano en el que los hijos jóvenes de nuestros empleados asisten a nuestras oficinas, para realizar diversas labores de aprendizaje y realizan actividades para servir a la comunidad.

Sabemos que el **bienestar emocional** es muy importante, por ello contamos con el programa **Ajusta tus emociones**, en el que, mediante un tercero, nuestros empleados pueden recibir asesoría emocional, financiera y legal de manera telefónica y totalmente confidencial. Además, si la situación lo requiere pueden solicitar sesiones presenciales con un especialista.



SEGURO DE GASTOS  
MÉDICOS PARA:

**100%**  
DEL  
PERSONAL

# Gobierno Corporativo

GRI 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-24, 102-26, 102-27, 102-28, 102-29, 102-30, 102-31, 102-33, 102-35, 102-36, 102-37, 405-1

En Quálitas contamos con un sistema de Gobierno Corporativo que garantiza la permanencia de la compañía en el tiempo, a través de una gestión estratégica, ética y transparente.

## ESTRUCTURA DEL ÓRGANO DE GOBIERNO

De conformidad con la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas vigente, la instrumentación y seguimiento de nuestro Gobierno Corporativo es responsabilidad del **Consejo de Administración**. Éste está integrado por 13 consejeros propietarios, 10 de los cuales tienen carácter de independientes y tienen un promedio de 6 años en el cargo. Asimismo, contamos con dos consejeros suplentes relacionados.

El Consejo de Administración está presidido por el Sr. Joaquín Brockman Lozano, por votación de sus integrantes, quien es también uno de los accionistas fundadores y cuenta con un amplio conocimiento de la compañía y del sector.



**El Consejo protege los intereses de los accionistas, previene el conflicto de intereses y promueve la operación socialmente responsable del negocio.**

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

## COMITÉS

	QUÁLITAS CONTROLADORA	AUDITORÍA	PRÁCTICAS SOCIETARIAS	RESPONSABILIDAD SOCIAL	INVERSIONES, FINANZAS Y PLANEACIÓN	OPERACIONES	REASEGURO
Joaquín Brockman Lozano <sup>1</sup>							
Wilfrido Javier Castillo Sánchez Mejorada							
María del Pilar Moreno Alanís							
Juan Enrique Murguía Pozzi							
Fernando Jacinto Velarde Muro							
Juan Felipe Sottit Achutegui							
Juan Marco Gutiérrez Wanless							
Harald Feldhaus Herrmann							
Juan Orozco y Gómez Portugal							
Raúl Alejandro Jiménez-Bonnet García							
Mauricio Domenge Gaudry							
Christian Alejandro Pedemonte del Castillo							
Madeleine Marthe Claude Brémond Santacruz							
Noah Daniel Couttolenc Brockmann							
Wilfrido Javier Castillo Miranda Olea							

 Propietario Relacionado     Propietario Independiente     Suplente Relacionado     Presidente     Vice Presidente

<sup>1</sup>Socio Fundador y Presidente Ejecutivo.

## SEMBLANZA DE INTEGRANTES

### Joaquín Brockman Lozano

Joaquín Brockman Lozano es socio fundador de Quálitas y Presidente del Consejo de Administración de Quálitas Controladora desde 2008. Se desempeñó como Director General de Quálitas Compañía de Seguros de 1994 a marzo del 2016, actualmente ocupa el cargo de Presidente Ejecutivo de Quálitas Controladora y cuenta con una amplia trayectoria en la industria de seguros en México.

A principios de los años 70 trabajó en Seguros América y de 1974 a 1991 prestó sus servicios en Brockmann y Schuh, el mayor corredor de seguros en México de esa época. De 1989 a 1991 fue Presidente Nacional de la AMASFAC. Actualmente es Consejero de Grupo Financiero Aserta, Servicios Financieros Comunitarios (Fincomún) y Grupo Beta San Miguel.

Joaquín Brockman obtuvo la licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad Anáhuac, un diplomado en Alta Dirección Ejecutiva del IPADE y un diplomado en Riesgo y Seguro del College of Insurance en la ciudad de Nueva York.

### Wilfrido Javier Castillo Sánchez Mejorada

Wilfrido Javier Castillo Sánchez Mejorada es uno de los socios fundadores de Quálitas y miembro del Consejo de Administración desde 2008. Es Vicepresidente de dicho Consejo desde 2016. Fue Director de Finanzas de 1996 a julio de 2014 y actualmente se desempeña como Director de Inversiones y Relación con Inversionistas.

Anteriormente a Quálitas, ocupó diferentes cargos en el sector financiero en México, incluyendo diversas casas de bolsa. Es miembro activo del Colegio de Contadores Públicos de México, del cual fue Presidente de 1982 a 1984.

Es miembro del Consejo de Administración de Corporación Inmobiliaria Vesta, Grupo Financiero Aserta y Maxcom Telecomunicaciones. Wilfrido Castillo obtuvo la licenciatura de Contador Público en la Universidad Nacional Autónoma de México.

### Juan Enrique Murguía Pozzi

Juan Enrique Murguía Pozzi es miembro del Consejo de Administración desde 2008. Cuenta con amplia experiencia en materia financiera, especialmente en el área de seguros y de fianzas.

Juan Murguía ha ocupado distintas posiciones en el sector financiero en México incluyendo Afianzadora Insurgentes, Grupo Financiero Serfin, Seguros Serfin y Afianzadora Serfin, Afore Garante y en Murguía Consultores, Agente de Seguros y de Fianzas.

Actualmente se desempeña como presidente del Consejo de Administración de la Sociedad Financiera Popular Fincomún, Servicios Financieros Comunitarios y de Grupo Financiero Aserta. Es actualmente el presidente del Consejo Consultivo de Nacional Financiera en la Ciudad de México.

Juan Murguía es abogado egresado de la Escuela Libre de Derecho y cuenta con un Diplomado en Alta Dirección de Empresas por el IPADE.

#### **Harald Feldhaus Herrmann**

Harald Feldhaus Herrmann es miembro del Consejo de Administración desde 2008. Cuenta con amplia experiencia en el ramo de seguros. Fue Presidente del Consejo de Brockman y Schuh, Servicios Actuariales y Reinmex. Posteriormente fue Presidente de Marsh&McLennan Companies Latinoamérica.

Actualmente es consultor y además es miembro del Consejo de Administración de Hoteles Cityexpress, SAFE -Data Resources y de Fondo para la Paz (ONG).

Harald Feldhaus obtuvo la licenciatura en Actuaría de la Universidad Nacional Autónoma de México y cuenta con Diplomado de Alta Dirección del IPADE.

#### **Juan Orozco y Gómez Portugal**

Juan Orozco y Gómez Portugal es miembro del Consejo de Administración desde 2008. Cuenta con amplia experiencia en el sector industrial y de seguros. Fue Director General de Spicer, Seguros La Comercial, DESC Sociedad de Fomento Industrial, hoy KUO, Seguros América y Seguros Interamericana.

Asimismo, fue Director General Adjunto de Banco Nacional de México, teniendo a su cargo el área de Industrias y Seguros. A la fecha se desempeña como Presidente de Grupo Esal. Además, es Presidente de Spee Dee y miembro del Consejo de Administración de Grupo Financiero Aserta y de Fincomún, así como presidente y vocal de diversas instituciones filantrópicas.

Juan Orozco obtuvo la licenciatura en Contaduría Pública de la Universidad Nacional Autónoma de México, cuenta con un diplomado en Alta Dirección de Empresas del IPADE AD-2 y con un Diplomado en Modelo Económico Liberal y Social de la Universidad Menéndez y Pelayo de Santander, España.

#### **Raúl Alejandro Jiménez-Bonnet García**

Raúl Alejandro Jiménez-Bonnet García es miembro del Consejo de Administración desde 2008. Cuenta con amplia experiencia en el sector financiero, donde colaboró en compañías como Bank of America e ING Groep. Es consejero de diversas empresas dedicadas a diferentes ramos industriales y de servicios. Desde 1998 es Socio Director de Dymax, empresa dedicada a consultoría financiera en fusiones y adquisiciones.

Raúl Jiménez-Bonnet obtuvo el grado de licenciatura en Diseño Industrial en la Universidad Iberoamericana y cuenta con una maestría en Administración de Empresas por el Boston College.

### Mauricio Domenge Gaudry

Mauricio Domenge Gaudry ha sido miembro del Consejo de Administración desde el 2008. En su trayectoria se ha especializado en temas de deuda e inversión, especialmente en esquemas financieros complejos para proyectos de infraestructura de gran escala. En 1979 se incorpora a NM Rothschild & Sons Limited (Gran Bretaña) para la que labora durante 25 años, desarrollando modelos financieros, contratos de prestación de servicios, esquemas tarifarios, concesiones e inversión extranjera en países como Reino Unido, España, Colombia, Chile y México.

Actualmente actúa como asesor en financiamiento de proyectos, principalmente energéticos y participa en varios consejos de administración de empresas financieras, así como en sus comités de crédito e inversión.

A lo largo de su carrera ha sido miembro de consejos de administración en ramos como casa de bolsa, hipotecario, financiero y bancario, tanto en México como en el extranjero.

Actualmente es consejero de Anteris Capital Venture Lending, S. de R.L. de C.V. y de Altum CP, S.A.P.I. de C.V. SOFOM, E.N.R.

### Juan Marco Gutiérrez Wanless

Juan Marco Gutiérrez Wanless es miembro del Consejo de Administración desde 2012. Fue Director General de Grupo KUO y Pegaso, también ocupó el puesto de Director General Adjunto en Promecap y Telefónica Móviles. Es socio fundador de Anteris Capital y desde 2015 es miembro del Consejo de Administración y del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias de UNIFIN.

Juan Marco Gutiérrez es Ingeniero Industrial por la Universidad Anáhuac y cuenta con estudios de maestría en el ITAM.

### Juan Felipe Sottit Achutegui

Juan Felipe Sottit Achutegui es miembro del Consejo de Administración desde 2008. Fue socio de Ascentia, empresa de consultoría financiera, desde el año 2002 hasta el año 2009 y actualmente es Director de Finanzas de Corporación Inmobiliaria Vesta.

Juan Sottit estudió Ingeniería Industrial en la Universidad Anáhuac y cuenta con una maestría en Administración de Empresas por Harvard Business School.

### Fernando Jacinto Velarde Muro

Fernando Jacinto Velarde Muro es miembro del Consejo de Administración desde 2012. Fue Director General de Invermexico Casa de Bolsa y Director General Adjunto de Casa de Bolsa Inverlat. De 1991 a 1992 fue socio de Finser y actualmente es Socio Director de F.J. Asesores.

Fernando Velarde es Contador Público por la Escuela Bancaria y Comercial y cuenta con estudios de postgrado en el Instituto Brasileiro de Mercado de Capitais.

### **Christian Alejandro Pedemonte del Castillo**

Christian Pedemonte del Castillo es miembro del Consejo de Administración desde 2013. Cuenta con más de 30 años de experiencia profesional en banca corporativa y de inversión.

Colaboró 24 años en Rothschild en donde su desempeño abarcó la dirección y ejecución de proyectos y transacciones de fusiones y adquisiciones, reestructuraciones financieras, financiamiento de proyectos, privatizaciones y canalización de inversión en diversos sectores y geografías, siendo representante en México del banco NM Rothschild & Sons por más de una década.

Christian Pedemonte obtuvo la licenciatura en Administración de Empresas en la Universidad Iberoamericana con especialización en finanzas. Actualmente dirige en México la práctica de Fusiones y Adquisiciones / Finanzas Corporativas de BNP Paribas. Es además miembro del Consejo y del Comité Ejecutivo de la fundación de The American British Cowdray Medical Center IAP y del Patronato de la Fundación Casa Alianza México IAP.

### **María del Pilar Moreno Alanís**

María del Pilar Moreno Alanís es miembro del Consejo de Administración desde 2016. Cuenta con 27 años de experiencia en el sector asegurador específicamente en el ramo de automóviles. Actualmente ocupa el cargo de Director Técnico en la Compañía. Previo a su reincorporación a Quálitas en 2014, se desempeñó como Director Técnico de Automóviles Individuales en Grupo Nacional Provincial. Del 2002 al 2012 colaboró en Quálitas, siendo su último cargo el de Director de Suscripción y Negocios Especiales.

De 1991 a 2001 colaboró en Seguros Monterrey New York Life. En su trayectoria ha colaborado en el Área Técnica, tanto en la parte de Reservas como Productos, Apoyo a Oficinas Foráneas, Suscripción y Negocios Especiales.

María del Pilar Moreno es Actuarial por la Universidad Anáhuac y cuenta con Maestría en Métodos Matemáticos en Finanzas de la misma universidad.

### **Madeleine Marthe Claude Brémond Santacruz**

Madeleine Brémond Santacruz es miembro del Consejo de Administración desde 2016. Cuenta con amplia experiencia en el sector de servicios y bienes de consumo, así como en turismo. Actualmente es vicepresidente del Consejo de Administración de El Puerto de Liverpool y de Tobanis (Holding). Además, participa en los Consejos de Administración de Invex, Hoteles y Condominios, y Compañía Hotelera de Guadalajara.

Tiene una participación activa en distintas instituciones filantrópicas como la Fundación Pierre Brémond, el Patronato de la Asociación Franco Mexicana Suiza y Belga de Beneficencia, además de ser vicepresidente de la Alianza Francesa de México y del Patronato del Museo Nacional de Antropología.

Madeleine Brémond es Licenciada en Administración de Empresas por la Universidad Anáhuac.

## Suplentes

### Wilfrido Javier Castillo Miranda Olea

Wilfrido Javier Castillo Miranda Olea es miembro suplente del Consejo de Administración desde 2008. Tiene más de 15 años en Quálitas Compañía de Seguros, habiendo estado en la operación en la empresa; hasta participar, como hasta el día de hoy, en el Comité de Inversiones y el Consejo de Administración. Tiene experiencia financiera en el mundo corporativo, habiendo trabajado en BBVA Bancomer y en Grupo Financiero Ve por Más.

Actualmente es Financial Advisor con enfoque en valuación, crédito, y finanzas corporativas. Es consejero de varias empresas tales como Maxcom (telecom) y Altum Capital (crédito). Forma parte del patronato de ProEducación, con interés particular en Medición de Impacto.

Wilfrido Castillo es Ingeniero por la Universidad Iberoamericana, tiene un MBA del Politécnico de Milano y una Maestría en Investigación de Operaciones de la Universidad de Cornell.

### Noah Couttolenc Brockmann

Noah Daniel Couttolenc Brockmann es miembro suplente del Consejo de Administración desde 2015 y cuenta con amplia experiencia en finanzas y seguros.

Actualmente ocupa el cargo de Director General de Quálitas Compañía de Seguros. Antes de incorporarse a Quálitas se desempeñó como Director General de DXN Express y subdirector de Finanzas y Administración de Opcipres. De 2001 a 2008 laboró para Quálitas, siendo su último cargo el de Subdirector de Finanzas.

Anteriormente se desempeñó como Gerente de Negocios Corporativos en Deloitte. Noah Couttolenc es Administrador de Empresas por la Universidad Anáhuac y cuenta con un MBA de la Universidad de Notre Dame.



Los consejeros son designados por la Asamblea General de Accionistas, por recomendación del Comité de Prácticas Societarias y cuentan con periodos de mandatos anuales renovables. Al momento de ser propuestos, se acredita su experiencia, así como que disponen de las competencias y habilidades necesarias para cumplir con sus funciones y responsabilidades fiduciarias, libres de conflictos de interés.

Con la finalidad de agregar valor a las sesiones del **Consejo de Administración**, los consejeros asisten a capacitaciones acerca del entorno en el que se desenvuelve Quálitas.

En el 2017, se contó con la presencia del Director Senior de Calificaciones Soberanas de Latinoamérica, el Director de Calificaciones de Finanzas Públicas, así como con el Director de Calificaciones de Instituciones de Seguros de la calificadora S&P Global Ratings; con la finalidad de impartir una plática acerca de la calificación y perspectiva de México, del sector asegurador, además de la revisión del modelo de capital y la metodología de calificación.

Además de nombrar al Director General y a la alta dirección de la compañía, el Consejo protege los intereses de los accionistas, previene el conflicto de intereses y promueve la operación socialmente responsable del negocio.

La compañía está analizando mejores prácticas para evaluar el desempeño de los Consejeros. Actualmente la evaluación se basa principalmente en la participación activa en las sesiones del Consejo y de Comités, aunado a su asistencia.

Además de sus responsabilidades estatutarias, los comités tienen la obligación de presentar informes periódicos de desempeño al Consejo de Administración.

## COMITÉS

Para el cumplimiento cabal de sus responsabilidades, el **Consejo de Administración** se apoya en 6 comités consultivos, de los cuales 2 han sido establecidos de conformidad con la regulación aplicable e integrados en su totalidad por consejeros independientes; y cuatro se han diseñado de acuerdo a las necesidades estratégicas de Quálitas.

<p><b>COMITÉ DE AUDITORÍA</b></p>	<p>Integrado únicamente por Consejeros Independientes con amplia experiencia contable y financiera.</p> <hr/> <p><b>Funciones</b> Es responsable de vigilar el cumplimiento de Quálitas sobre la normatividad externa y los lineamientos internos. Ante posibles omisiones lleva a cabo las investigaciones correspondientes. También propone y evalúa al auditor independiente y analiza la información financiera de la compañía. Vigila que la Dirección General cumpla los acuerdos establecidos en la Asamblea de Accionistas.</p> <hr/> <p><b>Periodicidad de las sesiones:</b> Mensual</p>	<p><b>Presidente</b> · <b>Fernando Jacinto Velarde Muro</b> – desde 2013</p> <hr/> <p><b>Miembros</b> · <b>Mauricio Domenge Gaudry</b> – desde 2013 · <b>Christian Alejandro Pedemonte del Castillo</b> – desde 2017</p>
<p><b>COMITÉ DE PRÁCTICAS SOCIETARIAS</b></p>	<p>Integrado únicamente por Consejeros Independientes.</p> <hr/> <p><b>Funciones</b> Acompaña al Consejo de Administración en la gestión, vigilancia y ejecución de las operaciones administrativas. Propone al Consejo de Administración las retribuciones del Director General y otros directivos relevantes. Informa al Consejo de Administración de las operaciones con personas relacionadas.</p> <hr/> <p><b>Periodicidad de las sesiones:</b> Mensual</p>	<p><b>Presidente</b> · <b>Mauricio Domenge Gaudry</b> – desde 2015</p> <hr/> <p><b>Miembros</b> · <b>Christian Alejandro Pedemonte del Castillo</b> – desde 2013 · <b>Fernando Jacinto Velarde Muro</b> – desde 2017</p>

<p><b>COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b></p>	<p><b>Funciones</b>            Definir compromisos e iniciativas que se materialicen en la creación de valor para los grupos de interés.            Dar seguimiento y medir el avance y cumplimiento de compromisos establecidos a través de indicadores.            Promover una cultura del seguro en México.            Promover iniciativas para reducir los accidentes en la vía pública.</p>	<p><b>Presidente</b>            · Juan Orozco y Gómez Portugal – desde 2014</p> <hr/> <p><b>Miembros</b>            · Joaquín Brockman Lozano – desde 2014            · Wilfrido Castillo Sánchez Mejorada – desde 2014            · Fernando Jacinto Velarde Muro – desde 2015            · Noah Daniel Couttolenc Brockmann – desde 2016</p>
<p><b>Periodicidad de las sesiones:</b> Bimestral</p>		
<p><b>COMITÉ DE INVERSIONES, FINANZAS Y PLANEACIÓN</b></p>	<p><b>Funciones</b>            Evaluar y proponer políticas de inversión en concordancia con la visión organizacional.            Señalar los lineamientos para la planeación estratégica de la compañía.            Mantener el portafolio de inversiones en línea con respecto a las políticas autorizadas y la regulación aplicable.            Generar una opinión sobre las premisas del presupuesto y dar seguimiento al mismo.            Identificar factores de riesgo y evaluar las políticas necesarias para su gestión.</p>	<p><b>Presidente</b>            · Wilfrido Javier Castillo Sánchez Mejorada – desde 2013</p> <hr/> <p><b>Miembros</b>            · Joaquín Brockman Lozano – desde 2013            · Juan Marco Gutiérrez Wanless – desde 2013            · Christian Alejandro Pedemonte del Castillo – desde 2017            · Wilfrido Javier Castillo Miranda Olea – desde 2013            · Noah Daniel Couttolenc Brockmann – desde 2015</p>
<p><b>Periodicidad de las sesiones:</b> Mensual</p>		
<p><b>COMITÉ DE OPERACIONES*</b></p>	<p><b>Funciones</b>            Asesorar a la Dirección General en el establecimiento de estrategias y acciones para optimizar la calidad de los procesos operativos.            Coadyuvar en el establecimiento de un plan de negocios anual, así como la estrategia integral que garantice la continuidad y mejor desarrollo de la compañía.</p>	<p><b>Presidente</b>            · Joaquín Brockman Lozano – desde 2016</p> <hr/> <p><b>Miembros</b>            · Wilfrido Javier Castillo Sánchez Mejorada – desde 2016            · Harald Feldhaus Herrmann – desde 2016            · Juan Enrique Murguía Pozzi – desde 2016            · Juan Orozco y Gómez Portugal – desde 2016            · Noah Daniel Couttolenc Brockmann – desde 2016</p>
<p><b>Periodicidad de las sesiones:</b> Mensual</p>		

\* El Comité de operaciones sesionó exclusivamente para Quálitas México hasta principios de 2016, fecha en que inició actividades para Quálitas Controladora.

**COMITÉ DE REASEGURO\*\*****Funciones**

Proponer objetivos y políticas para la contratación, monitoreo, evaluación y administración de las operaciones de reaseguro. Establecer los mecanismos para el monitoreo y evaluación de las políticas de reaseguro. Informar sobre los resultados de las operaciones de reaseguro y de las medidas correctivas implementadas para subsanar desviaciones.

**Periodicidad de las sesiones:** Trimestral

**Presidente Propietario**

· **Noah Daniel Couttolenc Brockmann** – desde 2016

**Miembro y Presidente****Suplente**

· **María del Pilar Moreno Alanís** – desde 2016

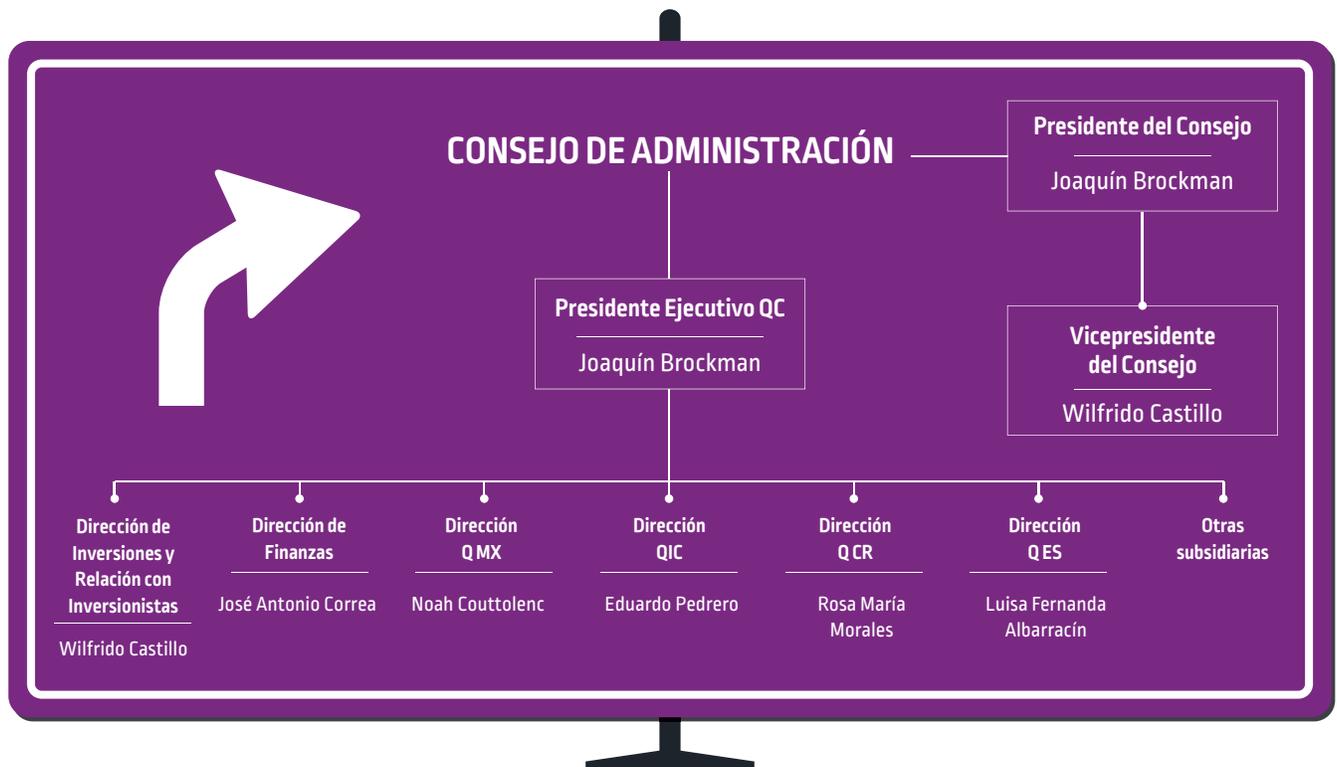
Adicionalmente, el Comité de Prácticas Societarias y el **Consejo de Administración** proponen a la Asamblea General Ordinaria los emolumentos para los consejeros y miembros de los comités de Auditoría y Prácticas Societarias, los cuales son aprobados por la Asamblea de Accionistas. El detalle de información sobre las retribuciones pagadas a los consejeros puede consultarse en el Reporte Anual que se presenta a la Bolsa Mexicana de Valores<sup>2</sup>.

Con la finalidad de generar una operación de excelencia, en Quálitas contamos con un equipo directivo con los más altos estándares de honorabilidad, calidad técnica y experiencia profesional en sus respectivas materias, siendo responsables de llevar a cabo la operación día a día.

\*\* Es exclusivo de Quálitas México [Q MX].

<sup>2</sup> [https://www.bmv.com.mx/es/emisoras/informacionfinanciera/Q-7790-CGEN\\_CAPIT](https://www.bmv.com.mx/es/emisoras/informacionfinanciera/Q-7790-CGEN_CAPIT)

## EQUIPO DIRECTIVO



## ÉTICA E INTEGRIDAD

GRI 102-16, 102-17, 102-25, 102-34, 103-2, 103-3, 205-1, 205-2, 412-2

En la sesión de octubre del 2017, el Consejo de Administración aprobó el nuevo **Código de Ética y Conducta** de Quálitas cuyo objetivo es normar el comportamiento de los empleados y, en lo aplicable, a los distintos grupos de interés que conforman la empresa, a través de la alineación con los valores, la Política de Conflicto de Intereses y las normas operativas.

Este documento establece que todos los consejeros, empleados, representantes y colaboradores de Quálitas, independientemente de su actividad o ubicación geográfica, deben tener conocimiento de los preceptos establecidos en el mismo.

¿Conoces el nuevo **Código de Ética y Conducta de Quálitas?**

Honestidad, Equidad, Responsabilidad, Transparencia, Respeto a la dignidad de las personas, Cordialidad, Solidaridad, Lealtad y Entrega Personal...

Son los valores que nos han llevado a ser los líderes del sector del seguro automotriz en México.

Conoce nuestro nuevo **Código de Ética y Conducta.**

**Da Clic AQUÍ**

**¡Vívelo y se parte de nuestra filosofía!**

Ante el lanzamiento del **Código de Ética y Conducta**, en el último trimestre del año se llevó a cabo una campaña de difusión del mismo, además de la capacitación que se realizó por medio de la Universidad Quálitas. La divulgación de los valores y el nuevo Código de Ética y Conducta se realizó a través de la campaña ADN Quálitas.

**ADN Quálitas** es una campaña de cuatro fases a implementar en un periodo de 10 meses. Las etapas son de tipo preventiva, informativa, de reforzamiento y mantenimiento.

En 2017, se capacitó a 2,463 empleados respecto al nuevo **Código de Ética y Conducta** a través de la **Universidad Quálitas** y a 478 personas a través de los cursos de inducción a la compañía para nuevos empleados.

A todos nuestros proveedores y agentes se les envió un correo electrónico para informarles sobre la actualización del **Código de Ética y Conducta**. Nuestro objetivo es permear nuestra filosofía de ética e integridad en la cadena de valor.

## MEDIOS DE DENUNCIA AL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Las denuncias por faltas cometidas que violan lo establecido en el Código de Ética y Conducta, pueden realizarse a través de un correo electrónico, además a principios del 2018 estarán disponibles una línea telefónica y un portal electrónico llamado **Q-Transparencia**. Este portal operará las 24 horas del día, las denuncias pueden ser anónimas y será operado por un tercero independiente<sup>3</sup>.

Cualquier colaborador que realice prácticas de negocios en términos diferentes a los establecidos en el Código de Ética y Conducta, será sujeto a medidas disciplinarias que pueden llegar hasta la terminación de la relación laboral y/o acción legal. El Comité de Ética es el órgano encargado de dar seguimiento a los casos de incumplimiento a dicho Código.

## ANTICORRUPCIÓN

Ante los riesgos de corrupción, Quálitas cuenta con una Política de Principios y Mecanismos Anticorrupción. En 2017 4,493 empleados de la compañía fueron capacitados en esta materia.

**94%**  
DE LOS EMPLEADOS  
DE QUÁLITAS  
MÉXICO FUERON  
CAPACITADOS EN  
PREVENCIÓN DE  
LAVADO DE DINERO

<sup>3</sup> Consultar mayor información sobre el Canal de Denuncias, en el subcapítulo "Acciones éticas y transparentes"

### Nº de empleados capacitados en anticorrupción (Prevención de Lavado de Dinero)

Categoría profesional	2017	2016
Director	16	14
Subdirector	34	33
Gerente	132	112
Coordinador	588	567
Analista	3,306	2,615
Asistente/Auxiliar	417	353
<b>Total</b>	<b>4,493</b>	<b>3,694</b>

Adicionalmente, habilitamos campañas de comunicación vía correo electrónico, para mantener informados a los empleados de las oficinas de servicio, sobre las políticas y procedimientos anticorrupción.

Somos conscientes de que para mantener nuestro compromiso de lucha contra la corrupción, es importante atender temas como la Prevención de Lavado de Dinero y contar con una Política de Conflicto de Intereses. Al cierre del año, además del curso de Prevención de Lavado de Dinero, 4,284 empleados acreditaron el curso de Protección de datos personales y 2,371 el de Política de Conflicto de Intereses<sup>4</sup>.

En el caso de la prevención de conflictos de interés participa el Comité de Prácticas Societarias, que mediante un informe trimestral reporta al Consejo de Administración.

Nuestro objetivo es adoptar las mejores prácticas que nos permitan mantener un desempeño íntegro, consolidando el nivel de confianza de nuestros grupos de interés sobre nuestra manera de actuar.



<sup>4</sup> Para mayor información sobre la capacitación a los empleados, consultar el capítulo 04 "Compromiso: Avanzando hacia el bienestar" en el apartado "Certificación Q".



# Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

GRI 102-12

Desde la presentación de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, Quálitas anunció su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Para nosotros contribuir al desarrollo económico, ambiental y social es parte de la gestión diaria de nuestro modelo de negocio y nuestra estrategia de sustentabilidad.

En Quálitas consideramos que a través de nuestros productos y servicios, la eficiencia de nuestras operaciones, en conjunto con las iniciativas externas que implementamos, contribuimos al bienestar de la sociedad.

De algún modo, el sector privado coopera con el cumplimiento de las metas de los ODS, mediante la creación de fuentes de empleo con igualdad de oportunidades, promoviendo estilos de vida saludable entre sus empleados o desarrollando infraestructura en las comunidades aledañas a sus operaciones, entre otras.

En 2016, Quálitas realizó un análisis que permitió identificar la contribución directa de la compañía a los ODS 3 y 4, que se refieren a Salud y Bienestar y Educación de Calidad.



## ODS 3 SALUD Y BIENESTAR

### Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades



Son varias las metas que se establecieron desde las Naciones Unidas para mejorar la salud y el bienestar de la sociedad. Dos de ellas están relacionadas con nuestra estrategia de una mejor conducta vial y una cultura de prevención de accidentes.

Por un lado, la meta 3.6, busca **reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo para el 2020** y la meta 3.5 busca fortalecer **la prevención y el tratamiento del abuso de sustancias adictivas, incluido el uso indebido de**

**estupefacientes y el consumo nocivo de alcohol.**

Para contribuir a estas metas, contamos con el programa **Conducta Vial Quálitas (CVQ)** que, a través de diversas plataformas digitales, campañas de comunicación, eventos y pláticas, tiene el propósito de difundir mensajes que concienticen a los asegurados, ajustadores y a la población en general, sobre la importancia de conducir con responsabilidad para reducir los altos índices de siniestralidad, daños, lesiones y fallecimiento de quienes transitan por la vía pública.

Nuestros mensajes buscan crear conciencia sobre

las principales causas de accidentes viales, que involucran a conductores, peatones, pasajeros del transporte público, ciclistas y motociclistas, tales como conducir a exceso de velocidad, manejar bajo el efecto de sustancias adictivas, distraerse o no respetar las señales de tránsito.

Conducta Vial Quálitas cuenta con un **micrositio**<sup>1</sup>, a través del cual se difunden recomendaciones y materiales informativos a nuestros empleados, agentes, asegurados y público en general para desarrollar mejores hábitos de manejo, evitando prácticas riesgosas.

El micrositio también ofrece la opción de suscribirse a un boletín para recibir información periódica acerca del tema.

Adicionalmente, durante 2017 enviamos un mensaje mensual por correo electrónico a más de 12 mil agentes y a todos nuestros empleados para difundir la importancia de manejar con responsabilidad y dar a conocer y respetar el reglamento de tránsito.

Quálitas y Universum realizaron el evento **Prevención de Riesgos Automovilísticos** con la finalidad de evitar accidentes y salvar vidas.

El evento al que acudieron estudiantes y 26 medios de comunicación, fue en el Museo de las Ciencias de la UNAM, donde se realizó la simulación de la extracción de dos vehículos colapsados en vivo. A través de este ejercicio, los presentes atestiguaron los riesgos que tienen los pasajeros al sufrir un accidente.

El Equipo de Rescate de la Asociación Mexicana de

<sup>1</sup> [www.conductavialqualitas.net](http://www.conductavialqualitas.net)

Rescate Urbano y Extracción Vehicular complementó el ejercicio con una charla. Pancho Name, campeón del Rally de Portugal en la categoría WRC3 (2017) y vocero de Quálitas, proporcionó recomendaciones de cómo manejar de manera más segura.

Durante 2017, también se compartieron **técnicas de “Manejo Defensivo”** en aproximadamente 1,200 eventos con nuestros asegurados de transporte de carga y sus operadores en diversas localidades de México. En promedio asistieron 20 personas a cada plática.

Además, en dos ocasiones participamos en exposiciones organizadas por la Asociación Mexicana de Agentes de Seguros y Fianzas (AMASFAC) para concientizar sobre la importancia de la prevención y



seguridad vial a más de 600 niños en edad escolar. Cabe señalar que estas acciones también contribuyen al “**Decenio de Acción para la Seguridad Vial**”<sup>2</sup>, plan que se proclamó en la primera Conferencia Ministerial Mundial sobre Seguridad Vial, celebrada en Moscú en el año 2009, cuyo fin es reducir en un 50% las cifras de víctimas mortales en accidentes de tránsito en todo el mundo para el periodo 2011-2020.

Otro de los esfuerzos dentro de este ODS es **promover estilos de vida saludables entre nuestros empleados** para combatir el sobrepeso y la obesidad, padecimientos asociados con la diabetes y enfermedades cardiovasculares, trastornos óseos y musculares y algunos tipos de cáncer<sup>3</sup>.

Como parte de la comunicación y difusión del Programa de Bienestar, realizamos campañas informativas a través de correo electrónico que brindan consejos a los empleados para la prevención de enfermedades. Además realizamos Jornadas de Salud para que nuestros empleados asistan a valoraciones médicas preventivas.

No está de más mencionar que todos los empleados de Quálitas cuentan con seguridad social, lo cual contribuye a la meta de cobertura sanitaria universal del ODS 3.

Además, protegemos la integridad física de nuestros empleados y de quienes visitan nuestras instalaciones capacitando continuamente a nuestras **10 Brigadas de Protección Civil conformadas por**



**Cultura del Seguro** **¿Qué son las coberturas?**

Son los diversos componentes de protección que se otorgan en la póliza de seguro. Por ejemplo, RC, Robo Parcial, Robo Total, Gastos Médicos Ocupantes, etc. Cada una de éstas son las coberturas que incluye el seguro, por lo mismo **entre más coberturas tenga un seguro, más protegido estará el asegurado.**

- Robo Total
- Responsabilidad Civil
- Gastos Médicos
- Daños Materiales
- Gastos Legales
- Asistencia Vial

**¡En Quálitas todos sabemos de seguros!**

**Quálitas**  
Compañía de Seguros



**Jornadas de la Salud**

**¿Qué tan saludable estás?**

Estar y sentirse bien es la base para tener una vida plena y productiva. Por ello, **Quálitas** te invita al evento **UHMA Salud**, el cual te ofrece:

- Una valoración biométrica sin costo.
- Pláticas de orientación y tips para lograr una vida saludable.

**¿Cómo participar?**

Regístrate al evento en **uhma.mx** con el código:

**“QUALITAS-UH”**

**Da clic aquí**

<sup>2</sup> Este plan se proclamó en la Conferencia Ministerial Mundial sobre Seguridad Vial, celebrada en Moscú en el año 2009; movimiento mundial convocado por la ONU, al cual se sumó México al principio del decenio, reconociendo que las muertes por accidentes viales representan una epidemia silenciosa que cada año le cuesta al país 24 mil muertes, posicionándolo como el 7º país con más muertes por estas causas a nivel mundial ([http://conapra.salud.gob.mx/Interior/decenio\\_accion\\_SV.html](http://conapra.salud.gob.mx/Interior/decenio_accion_SV.html))

<sup>3</sup> <https://www.gob.mx/issste/articulos/la-obesidad-en-mexico>

**empleados voluntarios** a través de cursos y talleres especializados impartidos por un tercero experto en la materia.

Para **promover la cultura del seguro** y sensibilizar a la población sobre la importancia de estar asegurado, realizamos varias campañas de difusión en alianza con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) a través de cápsulas informativas de

radio, juegos lúdicos impresos para niños y publlirreportajes.

Es importante puntualizar que las acciones de formación en cultura vial, prevención de accidentes y cultura de seguros, también contribuyen con el ODS 4, pues a través de ellas se comparten conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover la adopción de estilos de vida sustentables.

## ODS 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

### Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos



En materia de educación, la meta 4.4 busca **aumentar sustancialmente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.**

Para contribuir a esta meta, en Quálitas ofrecemos oportunidades de formación y de aprendizaje continuo a los empleados para mejorar sus competencias y promover su desarrollo de carrera a través de cursos, talleres, Semilleros de Talento y las escuelas que integran la Universidad Quálitas.

Además de la formación de habilidades relacionadas con su puesto de trabajo, en 2017 se realizó una campaña de educación financiera y bienestar económico para empleados. Se promovió y fomentó la cultura del ahorro a través de la **Caja de Ahorro Quálitas.**

Adicionalmente, en algunas oficinas del área metropolitana de México se impartieron pláticas a empleados acerca de ¿Cómo invertir tu dinero? en la que se dio una introducción a inversiones en la Bolsa Mexicana de Valores.

Las iniciativas de formación de la Universidad Quálitas no sólo se dirigen a nuestros empleados, sino que se extienden a nuestra cadena de valor incluyendo a los trabajadores de las oficinas de servicio, agentes y proveedores, esta herramienta promueve la educación continua y de calidad. En el capítulo de Compromiso: Avanzando hacia el bienestar, se detallan las iniciativas de Quálitas en materia de capacitación y desarrollo.

# Acerca de nuestro informe

GRI 102-32, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54

Nos sentimos orgullosos de presentar por segundo año consecutivo nuestro Informe Anual Integrado “En el rumbo correcto” como medio para dar a conocer las gestiones, acciones e impactos de nuestro desempeño financiero y no financiero, durante el periodo comprendido del 1º de enero al 31 de diciembre de 2017. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.

Adicionalmente, consideramos los contenidos del suplemento GRI para el sector de servicios financieros que están vinculados a los temas que se determinaron como relevantes.

Por primer año, nuestro informe es sometido a una verificación externa por parte de un tercero independiente. Se anexa el informe de atestiguamiento.

Este informe también constituye la Comunicación de Progreso (COP) de la empresa respecto a nuestros compromisos del Pacto Mundial de la ONU. Para mostrar nuestro compromiso de contribuir a la implementación de los ODS, en el reporte incluimos las contribuciones más relevantes de la compañía para alcanzar estos objetivos.

El presente informe muestra el desempeño de Quálitas, los resultados y logros alcanzados en el año derivados de la estrategia en temas económicos, sociales y ambientales. Dentro de los contenidos se incluyen datos de años anteriores, para permitir un mejor análisis y así apreciar los avances obtenidos en diversos rubros.

El alcance de la información presentada corresponde a Quálitas Controladora, así como de las operaciones de las subsidiarias en México, Estados Unidos, Costa Rica y El Salvador. Dentro de los capítulos, la información puede variar en relación al alcance antes definido, los cambios serán detallados a lo largo de cada tema.

El Presidente Ejecutivo junto con el Comité de Responsabilidad Social realizan una validación interna referente a los contenidos presentados dentro del informe anual integrado; garantizando la inclusión de los temas relevantes para los grupos de interés con los que Quálitas interactúa.



Para mayor información sobre nuestros procesos, productos y desempeño, consulte nuestra página [www.qualitas.com.mx](http://www.qualitas.com.mx) y para cualquier comentario referente a la información presentada agradecemos de antemano contactar a:

Relación con inversionistas /  
Responsabilidad Social Corporativa a los teléfonos:

+5255 1555 6103

+5255 5481 8547



## DEFINICIÓN DE LOS CONTENIDOS Y SU COBERTURA

GRI 102-46, 102-47, 103-1

En el marco de ser una organización comprometida en temas de sustentabilidad y apego a lineamientos internacionales, en 2016 realizamos un análisis de temas relevantes aplicando los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI), tomando el proceso de definición de Aspectos Relevantes, en el que se consideró el contexto actual de la sustentabilidad y los asuntos del sector en el que nos desarrollamos.

El objetivo de este análisis fue identificar los temas que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales más significativos y que podrían influir en las decisiones de nuestros grupos de interés; considerando dichos impactos dentro de una cobertura interna y externa.

El proceso consistió en elaborar las siguientes fases clave con el enfoque metodológico:

### Revisión e Identificación

Enfoque de la Compañía	Perspectiva de los grupos de interés
Análisis de documentos corporativos, incluyendo el Código de Ética y Conducta y algunas de las principales políticas, entre otras.	Análisis de los resultados obtenidos por Quálitas Controladora y sus subsidiarias en la constante interacción con grupos de interés, incluyendo la encuesta de clima laboral y la encuesta integral de servicio, junto a los principales requerimientos de información por parte de inversionistas y apariciones en prensa.
Entrevistas a ejecutivos de Quálitas Controladora.	Estudio de los principales temas reflejados por la industria, conforme a lo señalado en publicaciones del Global Reporting Initiative (Suplemento Sectorial GRI de Servicios Financieros, Sustainability Topics for Sectors), el análisis anual de RobecoSAM (Sustainability Yearbook), la materialidad (matriz de temas relevantes) sugerida por SASB y aspectos incluidos en el documento de referencia de la iniciativa PSI de UNEP-FI <sup>2</sup> .

<sup>2</sup> Sustainability Accounting Standard Board (SASB), Principles for Sustainable Insurance (PSI), The United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP-FI)

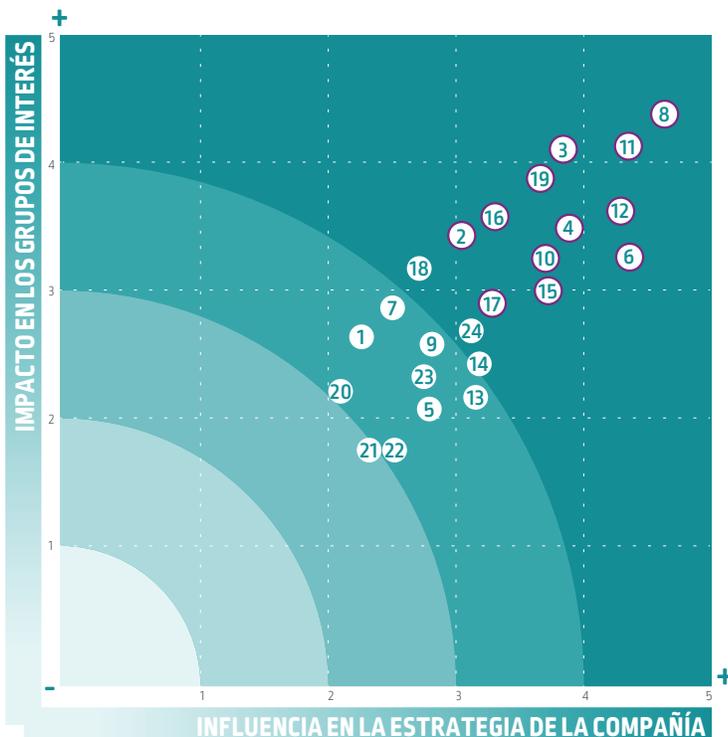
## PRIORIZACIÓN Y VALIDACIÓN

Una vez identificados los temas, se realizó un análisis cuantitativo de la relevancia de los mismos considerando los impactos e influencia dentro de las operaciones, perspectiva estratégica de la compañía y el enfoque de los grupos de interés, mediante:

Enfoque de la Compañía	Perspectiva de los grupos de interés
Nivel de compromiso por parte de ejecutivos entrevistados hacia los diversos temas.	<p>Consulta directa con la realización de un grupo focal a un conjunto de agentes y de entrevistas a financieras automotrices con las que operamos.</p> <p>Consulta indirecta mediante entrevistas a los coordinadores a cargo de la relación con proveedores y asegurados.</p>

El resultado que derivó la priorización de temas fue esquematizado dentro de la matriz de temas relevantes presentada a continuación:

### Matriz de Temas Relevantes



Los temas relevantes identificados y considerados fueron validados por el Comité de Responsabilidad Social.

NO. TEMA	ESTRATÉGICO	IMPACTANTE	
1	2.5	2.7	Apoyo y educación en conducta vial
2	3.1	3.1	Educación financiera y cultura de seguros
3	4.0	3.9	Innovación y eficiencia operativa
4	3.5	3.6	Relación con proveedores (médicos, talleres, legales y grúas)
5	2.6	2.3	Disponibilidad de seguros para toda la población
6	4.2	3.3	Relación con los agentes
7	2.7	2.8	Protección de datos del asegurado
8	4.4	4.4	Servicio al cliente
9	2.7	2.7	Información clara y pertinente de las condiciones de seguro
10	3.5	3.2	Cumplimiento legal
11	4.1	4.0	Ética, transparencia y anticorrupción
12	4.1	3.9	Gestión de riesgos (financieros, operacionales...)
13	2.9	2.4	Gobierno corporativo (órganos de dirección de la empresa)
14	2.9	2.4	Participación en la elaboración de políticas públicas
15	3.4	3.2	Resultados económicos
16	3.5	3.1	Posicionamiento de mercado y marca
17	3.0	3.0	Atracción y retención de empleados
18	3.0	3.0	Clima laboral y satisfacción del empleado
19	3.8	3.8	Capacitación y desarrollo de carrera (empleados)
20	2.4	2.2	Diversidad e igualdad de oportunidades (empleados)
21	2.5	2.1	Sueldos y prestaciones (empleados)
22	2.5	2.1	Seguridad laboral
23	2.6	2.3	Apoyo social y donativos
24	2.9	2.7	Gestión ambiental (energía, residuos, emisiones, etc.)

TEMA CON  
MAYOR RELEVANCIA



Los temas relevantes fueron validados por el comité de Responsabilidad Social, los cuales son vinculados con los límites externos de la siguiente manera:

Temas relevantes	Límites externos (cobertura)
Atracción y retención de empleados	NA
Capacitación y desarrollo de carrera (empleados)	Proveedores de TI y formación
Cumplimiento legal	Agentes
	Propietarios de las Oficinas de Servicios
Ética, transparencia y anticorrupción	Agentes
	Propietarios de las Oficinas de Servicios
Gestión de riesgos	Agentes
	Propietarios de las Oficinas de Servicios
Innovación y eficiencia operativa	Agentes
	Propietarios de las Oficinas de Servicios
	Proveedores de servicios al asegurado (médicos, jurídicos, grúas, talleres)
Posicionamiento de mercado y marca	Agentes
	Propietarios de las Oficinas de Servicios
	Proveedores de servicios al asegurado (médicos, jurídicos, grúas, talleres)
Relación con agentes	Propietarios de las Oficinas de Servicios
Relación con proveedores	NA
Resultados económicos	Agentes
	Propietarios de las Oficinas de Servicios
Servicios al cliente	Agentes
	Propietarios de las Oficinas de Servicios
	Proveedores de servicios al asegurado (médicos, jurídicos, grúas, talleres)

NA: No aplica.



**Carta de Verificación Independiente del Informe Anual Integrado 2017  
“En el rumbo correcto” de Quálitas Controladora, S.A.B. de C.V.**

Al Consejo de Administración de Quálitas Controladora S.A.B. de C.V., los grupos de interés de Quálitas y lectores del informe:

Se les informa que Redes Sociales en Línea Timberlan, llevó a cabo la verificación independiente e imparcial del Informe Anual Integrado 2017 “En el rumbo correcto” de Quálitas Controladora. Con base en procesos internos y metodologías internacionales, se declara lo siguiente:

**Alcance**

El alcance de nuestro trabajo, consistió en una revisión exhaustiva a los procesos de elaboración del informe, recopilación y control de información de Quálitas. Se evaluó la integridad y calidad de los datos publicados.

Se desarrolló una verificación limitada del contenido de este informe, validando el cumplimiento metodológico de los temas materiales de la compañía **de conformidad con la opción esencial de los Estándares GRI y el suplemento sectorial: servicios financieros.**

Se analizó la correcta aplicación de todos los contenidos enunciados en la tabla índice GRI y se corroboró la veracidad, trazabilidad y confiabilidad de los siguientes indicadores:

102-17	205-2	404-2	FS15
102-20	302-1	405-1	FS16
201-1	401-1	412-2	
204-1	404-1	419-1	

Acerca de los temas: emisiones CO<sub>2</sub>, consumo de agua, residuos sólidos, tasa de ausentismo y el programa de bienestar de Quálitas, se realizó una revisión especial y profunda a los procesos existentes y a la gestión, control y calidad de la información presentada.

**Responsabilidades**

Quálitas es responsable de la elaboración y presentación del informe. Nuestro compromiso es emitir opiniones objetivas del contenido difundido tomando como referencia: Principios éticos de independencia de *ISAE 3000*; y *The external assurance of sustainability reporting* de *GRI*.

**Actividades para la verificación**

Nuestro proceso de verificación abarcó las siguientes actividades:

- Entrevistas con departamentos dueños de información.
- Entendimiento de procesos de gestión de información y visualización de sistemas de control.
- Comprobación de información cualitativa y cuantitativa por medio de evidencia visual y documental de los indicadores antes mencionados.
- Análisis y comparación de informes de años pasados en cuanto a la información presentada.
- Consulta de evidencia electrónica: página web de Quálitas Controladora y aquellas relacionadas a la comprobación de información publicada en el Informe.



### Conclusión

Consideramos que la evidencia de validación es precisa y adecuada para que no exista ningún factor que nos haga deducir que los procesos de obtención y validación de información no son efectivos y que no cumplen con los principios de *trazabilidad, precisión, claridad y fiabilidad* de evidencia visual y documental de los contenidos del Estándar GRI.

### Recomendaciones

Se entrega por separado un reporte interno, exclusivo para el cliente, que contiene las áreas de oportunidad detectadas para un futuro reporte.

### Declaración de independencia y competencia de Redes Sociales LT

Los colaboradores de Redes Sociales cuentan con el nivel de competencia necesario para verificar el cumplimiento de estándares utilizados en la elaboración de Informes de Sustentabilidad, por lo que pueden emitir una opinión profesional de los reportes de información no financiera, cumpliendo los principios de independencia, integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional. En ningún caso nuestra declaratoria de verificación puede entenderse como un informe de auditoría por lo que no se asume responsabilidad alguna sobre los sistemas y procesos de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Esta Carta de Verificación se emite el seis de abril de dos mil dieciocho y es válida siempre que no se efectúen modificaciones posteriores y sustanciales al Informe Anual Integrado, 2017 de Quálitas Controladora.

**Alma Paulina Garduño Arellano**

Redes Sociales en Línea Timberlan S.A. de C.V

Pico Sorata 180, Jardines en la Montaña,  
Tlalpan, C.P. 14210, CDMX.

T. (55) 54 46 74 84

[paulina@redsociales.com](mailto:paulina@redsociales.com)

Abril 6, 2018

# Índice de contenidos GRI

GRI 102-55

Estándar	Contenido	Página / Declaración	Principio Pacto Global ONU
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016</b>			
<b>Perfil de la organización</b>			
GRI 102-1	Nombre de la organización	Contraportada	
GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	10	
GRI 102-3	Ubicación de la sede	Contraportada	
GRI 102-4	Ubicación de las operaciones	10	
GRI 102-5	Propiedad y forma jurídica	10	
GRI 102-6	Mercados servidos	10	
GRI 102-7	Tamaño de la organización	6, 39	
GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	63	
GRI 102-9	Cadena de Suministro	51	
GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	11, 55	
GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución	36	
GRI 102-12	Iniciativas externas	92	
GRI 102-13	Afiliación a asociaciones	28	
<b>Estrategia</b>			
GRI 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3, 22	
GRI 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	3, 36	
<b>Ética e integridad</b>			
GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	8, 31, 89	Principio 10
GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	31, 89	Principio 10
<b>Gobernanza</b>			
GRI 102-18	Estructura de gobernanza	78	
GRI 102-19	Delegación de autoridad	78	
GRI 102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	78	
GRI 102-21	Consulta a los Grupos de Interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	25	
GRI 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	78	
GRI 102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	78	
GRI 102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	78	
GRI 102-25	Conflictos de interés	31, 89	
GRI 102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	8, 78	
GRI 102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	78	
GRI 102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	78	
GRI 102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	36, 78	
GRI 102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	36, 78	
GRI 102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	78	

Estándar	Contenido	Página / Declaración	Principio Pacto Global ONU
GRI 102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	97	
GRI 102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	78	
GRI 102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	89	
GRI 102-35	Políticas de remuneración	78	
GRI 102-36	Proceso para determinar la remuneración	74, 78	
GRI 102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	74, 78	
<b>Participación de los grupos de interés</b>			
GRI 102-40	Lista de grupos de interés	25	
		Respaldamos la comunicación entre todos los empleados que integran Quálitas para garantizar el cumplimiento de los derechos y obligaciones laborales y considerar las expectativas e intereses de los empleados.	
GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva		Principio 3
GRI 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	25	
GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	25, 51	
GRI 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	25	
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>			
GRI 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	10	
GRI 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	99	
GRI 102-47	Lista de los temas materiales	99	
		No se presentan reexpresiones de la información contenida dentro del informe anual integrado respecto a la naturaleza del negocio, métodos de cálculo de indicadores, fusiones y adquisiciones.	
GRI 102-48	Reexpresión de la información		

Estándar	Contenido	Página / Declaración	Principio Pacto Global ONU
GRI 102-49	Cambios en la elaboración de informes	No se presentaron cambios respecto al periodo de presentación del informe anual, temas relevantes y coberturas de los temas.	
GRI 102-50	Periodo objeto del informe	97	
GRI 102-51	Fecha del último informe	Abril 2017.	
GRI 102-52	Ciclo de elaboración de informes	97	
GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	97	
GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	97	
GRI 102-55	Índice de contenidos GRI	105	
GRI 102-56	Verificación externa	103	
<b>ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DE COLABORADORES</b>			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	99	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	63	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	63	
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>			
GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	66	Principio 6
GRI 401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	75	
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>			
GRI-405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	63, 78	Principio 6
<b>CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA (COLABORADORES)</b>			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	99	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	63, 69	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	63, 69	
<b>GRI 404: Formación y enseñanza 2016</b>			
GRI-404-1	Media de horas de formación al año por empleado	67	Principio 6
GRI-404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	72	
GRI-404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	74	Principio 6
<b>CUMPLIMIENTO LEGAL</b>			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	99	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	36	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36	
<b>GRI 206: Competencia desleal 2016</b>			
GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	36	

Estándar	Contenido	Página / Declaración	Principio Pacto Global ONU
<b>GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016</b>			
GRI 307-1	Incumplimiento de la legislación y normatividad ambiental	36	Principio 8
<b>GRI 417: Marketing y etiquetado 2016</b>			
GRI 417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	20	
GRI 417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	En 2017, no fueron identificados casos de incumplimiento relacionados a nuestros servicios y comunicaciones de marketing.	
GRI 417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		
<b>GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico 2016</b>			
GRI 419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	Durante 2017, tuvimos 3 sanciones monetarias impuestas por CONDUSEF, las cuales ascendieron a un valor de \$64,760 MXN. Dos de ellas por no informar en tiempo respecto de la constitución de la reserva técnica específica y una por no presentar un informe inicial dentro del procedimiento conciliatorio.	
<b>EDUCACIÓN FINANCIERA Y CULTURA DE SEGUROS</b>			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	99	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	19	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	19	
<b>Suplemento sectorial Servicios financieros</b>			
FS13	Puntos de acceso en zonas poco pobladas o desfavorecidas económicamente por tipo	19	
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas desfavorecidas	19	
FS16	Iniciativas para mejorar la cultura financiera por tipo de beneficiario	28	

Estándar	Contenido	Página / Declaración	Principio Pacto Global ONU
<b>ÉTICA, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN</b>			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	99	Principios: 1,
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	89	2, 3, 4, 5, 6 y
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	89	10
<b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>			
GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	89	Principio 10
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	89	
<b>GESTIÓN DE RIESGOS</b>			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	99	Principios: 1, 2, 4,
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	36	5, 6 y 10
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36	
<b>GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016</b>			
GRI 412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos los humanos	89	Principio 1
<b>INNOVACIÓN Y EFICIENCIA OPERATIVA</b>			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	99	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	33	Principios: 7, 8 y 9
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	33	
<b>GRI 302: Energía 2016</b>			
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	33	Principios: 7 y 8
<b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016</b>			
GRI 416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	51	
<b>POSICIONAMIENTO DE MERCADO Y MARCA</b>			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	99	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	10	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	10	
<b>Suplemento Sectorial Servicios financieros</b>			
FS6	Porcentaje de la cartera por líneas de negocio por región específica, tamaño (por ej. micro / PYME / grande) y por sector	39	
<b>RELACIÓN CON AGENTES</b>			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	99	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	54	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	54	
<b>RELACIÓN CON PROVEEDORES</b>			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	99	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	55	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	55	
<b>GRI 204: Prácticas de adquisición 2016</b>			
GRI-204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	47	

Estándar	Contenido	Página / Declaración	Principio Pacto Global ONU
<b>RESULTADOS ECONÓMICOS</b>			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	99	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	40	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	40	
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>			
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	47	
GRI 201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	En Quálitas no recibimos apoyos financieros del gobierno federal ni de gobiernos estatales o municipales.	
<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	99	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	51	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	51	
<b>Suplemento sectorial Servicios financieros</b>			
FS15	Políticas para el diseño y venta justos de productos y servicios financieros	51	



MEMBER OF

**Dow Jones  
Sustainability Indices**

In Collaboration with RobecoSAM 

## CONTACTOS

### **Responsabilidad Social**

T. +5255 5481 8547

### **Relación con Inversionistas**

T. +5255 1555 6103

GRI 102-1, 102-3



[www.qualitas.com.mx](http://www.qualitas.com.mx)

Quálitas Controladora, S.A.B. de C.V.  
Av. San Jerónimo 478, Álvaro Obregón, Jardines del Pedregal, 01900 Ciudad de México.