



+ ÁGILES + UNIDOS + SEGUROS

INFORME ANUAL INTEGRADO

2020

03	Mensaje del Presidente	43	Contribución a la seguridad vial	80	Gobierno corporativo, ética y cumplimiento
05	En un año de retos: respuesta al COVID-19	44	Movilizando al asegurado	81	Gobierno corporativo
08	Resultados: principales cifras	45	Dando ejemplo desde nuestros equipos	84	Ética y cumplimiento
09	Identidad organizacional	46	Aporte a la sociedad	86	Acerca de nuestro informe
10	Quálitas Controladora	48	Esfuerzo de equipo	87	Anexos
12	Quálitas Compañía de Seguros	49	Descripción de la plantilla	88	Relación con nuestros grupos de interés
15	Presencia internacional	52	Capacitación y desarrollo de carrera	89	Alianzas y membresías
17	Subsidiarias no aseguradoras	55	Salud y seguridad	90	Respeto a los derechos humanos
19	Claves de negocio	57	Clima laboral	92	Análisis de materialidad
20	Modelo integral	58	Huella ambiental	95	Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
24	Experiencia del cliente	59	Riesgos y oportunidades de cambio climático	97	Carta de verificación
32	Gestión de riesgos	63	Gestión de la energía y emisiones de GEI	99	Índice de contenidos GRI
34	Enfoque en sustentabilidad	67	Otros indicadores ambientales	106	Índice de parámetros SASB
38	Un paso adelante en el servicio	69	Desempeño económico	107	Índice de recomendaciones de TCFD
39	Seguridad de los sistemas	70	Datos financieros relevantes	111	Relación de avances en los Principios de PSI
41	Tecnología para los clientes	79	Distribución del valor económico		

CONTENIDO

ESTIMADOS

Operamos de manera ininterrumpida, cumpliendo las obligaciones con los asegurados, de la mano con nuestros agentes y resto de socios comerciales.

22 de marzo de 2021
(GRI 102-14, 102-15)

Quisiera comenzar recordando a **Joaquín Brockman Lozano**, nuestro muy querido fundador. Su visión, pasión y liderazgo, llevaron a nuestra compañía a ser líder en el sector; su humildad y vocación de servicio construyeron nuestra cultura. Asumimos su legado para seguir haciendo de Quálitas una empresa ejemplar.

Este año que dejamos atrás ha sido retador para todos nosotros, enfrentando un escenario insólito que ha requerido nuestros mayores esfuerzos. La inesperada pandemia por **COVID-19** impactó de manera significativa nuestras vidas, la situación económica de los países en que tenemos presencia y la manera en la que operamos.

Ante esta situación, **Quálitas demostró su resiliencia entregando sólidos resultados en emisión y utilidades**. Nuestra agilidad y flexibilidad, orientada a fortalecer nuestros pilares de servicio y control de costos, fueron clave para lograrlo.

Operamos de manera ininterrumpida, cumpliendo las obligaciones con los asegurados, de

la mano con nuestros agentes y resto de socios comerciales. Agradecemos el compromiso de nuestros empleados, cuya salud ha sido una prioridad para la compañía. La pandemia igualmente nos obligó a **acelerar la implementación de herramientas tecnológicas**, como que el personal pudiese operar desde casa, así como la atención en remoto a través de aplicaciones para procesos, como el ajuste exprés.

Nuestra **prima emitida fue de \$36,057 millones de pesos**, y se mantiene en los niveles de 2019, con una caída marginal del 0.4%. Respecto a las unidades aseguradas, se produjo un descenso del 1% y cerramos el año con 4.2 millones. Lo anterior considera las acciones que hemos implementado para retener a nuestros clientes; los descuentos en renovaciones y facilidades de pago como los meses sin intereses.

La prima devengada experimentó un incremento del 4.0%, resultado sobresaliente considerando el entorno macroeconómico, la caída en las ventas de automóviles nuevos y el desempeño de la industria de seguros.

5,339
empleados en el
conjunto de las
subsidiarias y países



Las subsidiarias fuera de México jugaron un papel muy relevante y se han convertido en un motor de crecimiento para la Controladora. En cuanto a la prima emitida, tuvieron un **incremento del 38.7%**. La estrategia de consolidar su operación y potencializar su crecimiento de manera rentable, ha funcionado y actualmente **representan el 7.3% de la emisión del total de la Controladora**. Respecto de nuestras subsidiarias no aseguradoras, han logrado consolidar su operación de manera rentable.

En lo que respecta a siniestralidad, cerramos el año con un **índice de siniestralidad de 51.3%**, que supone más de 8 puntos porcentuales menos que el año anterior. La baja en la movilidad, y por ende en los siniestros atendidos, así como la caída del 20% en robos y el aumento en la recuperación de unidades robadas, hicieron esto posible.

Todo lo anterior, aunado al control de nuestros costos operativos y de adquisición, nos permitió cerrar 2020 con un **índice combinado del 80.1%** en el año, más de 6 puntos porcentuales por debajo del año anterior y **el más bajo en la historia de la compañía**.

En relación con el resultado integral de financiamiento, éste se vio afectado a lo largo del año por la reducción en la tasa de referencia de México; alcanzamos un retorno sobre inversiones del 4.8%. Aunque la estrategia de inversión sigue teniendo un enfoque conservador, incrementaremos nuestra exposición en renta variable y en instrumentos que nos ayuden a aumentar nuestro rendimiento.

Nuestra capacidad de generar valor para nuestros accionistas y grupos de interés quedó de manifiesto en una **utilidad neta de \$6,798 millones, 27% más** que en 2019 lo que representa la utilidad anual más alta desde la fundación de la compañía, a pesar de los desafíos operativos y financieros del año. Cerramos además con un **ROE 12 meses de 41.7%**.

Derivado del rendimiento de nuestra acción y el aumento en la bursatilidad de la misma, **Q* fue incluido al IPC**. Asimismo, nuestro desempeño ASG fue reconocida a nivel nacional con la inclusión de Quálitas en la primera muestra del nuevo índice de la BMV: S&P/BMV Total Mexico ESG Index, y a nivel internacional con nuestro regreso al índice Dow

Jones Sustainability MILA Pacific Alliance, en el que somos la única aseguradora. Estos hitos nos animan a seguir avanzando en la Estrategia de Sustentabilidad desde el negocio, tanto en el desarrollo de productos de aseguramiento como en nuestras inversiones.

Nuestro equipo alcanzó los 5,339 empleados en el conjunto de las subsidiarias y países; fortalecimos su formación y desarrollo, especialmente a través de la Universidad Quálitas, que opera como plataforma digital. Los **esfuerzos en salud y bienestar** fueron más importantes que nunca.

El compromiso con la educación vial no se detuvo, y seguimos apoyando a nuestros clientes de flotillas en monitoreo y capacitación. Que los ciudadanos seamos responsables es crítico en este momento; redefinimos nuestra campaña **#NosVemosEnLaEsquina** para llamar a la responsabilidad de todos los ciudadanos ante el COVID-19 y evitar prácticas de riesgo.

Agradecemos la preferencia de nuestros asegurados, el compromiso de nuestros empleados, proveedores, agentes y otros aliados de negocio, así como la confianza de nues-

tros inversionistas. Seguiremos trabajando en crear valor para todos ellos; también para el conjunto de la sociedad, implementando los **10 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas** y desde nuestra contribución a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**.

Quálitas ha logrado en estos 26 años pasar de ser una compañía aseguradora en México a una Controladora con operación internacional, así como con subsidiarias no aseguradoras que nos ayudan a integrarnos verticalmente. Confío en la capacidad y liderazgo de nuestra organización y en que, manteniendo nuestro modelo de negocio único, continuaremos con esta trayectoria de éxito compartido.

Atentamente,

José Antonio Correa Etchegaray
Presidente del Consejo de Administración
Quálitas Controladora S.A.B de C.V.

EN UN AÑO DE RETOS: RESPUESTA AL COVID-19

El año 2020 trajo importantes desafíos para las personas y las empresas, por los impactos de la pandemia de COVID-19. La premisa desde Quálitas fue seguir cumpliendo con todas sus obligaciones, cuidando la salud de nuestros empleados, asegurados y socios comerciales, y generando valor para nuestros diferentes grupos de interés, a través de la operación y medidas complementarias.

+ SEGUROS



[GRI 102-15]

El negocio asegurador continuó operando ininterrumpidamente en los diferentes países, debido que somos industria esencial, y demostramos nuestra rapidez de actuación especialmente con medidas relativas a la seguridad de nuestra plantilla (laboral, económica, de salud) y a las condiciones para los asegurados. Igualmente, cumplimos nuestras responsabilidades con los aliados de negocio, acelerando proyectos de especial impacto positivo. Complementamos todo ello con diferentes apoyos sociales en los momentos más críticos del año. La continuidad y el enfoque señalado comprende también a nuestras subsidiarias no aseguradoras.

Dos de nuestros principales diferenciadores se pusieron especialmente de manifiesto este año:

Control de costos

asumiendo medidas adicionales de eficiencia en el uso de los recursos para continuar en las mejores condiciones a pesar de la caída en los ingresos.

Excelencia en el servicio

gracias a la tecnología podemos brindar atención remota de siniestros. De igual manera, por nuestra agilidad y flexibilidad para entender las necesidades particulares de cada uno de nuestros clientes durante este complicado momento.

Para articular la toma de decisiones, en cada subsidiaria establecimos comités con la participación de los principales directores.



Ajuste Exprés:
el nuevo modelo de atención a siniestros



A continuación, señalamos nuestras principales medidas:

Empleados

- Manifestamos nuestro compromiso con el empleo a pesar de la caída de la actividad; mantuvimos al 100% de las remuneraciones fijas y establecimos un mínimo salarial para las posiciones con variable por atención de siniestros.
- Migramos a trabajo remoto, con especial apoyo a los colaboradores más vulnerables por su estado de salud. En México, destaca la rápida generación de una cabina alterna con personal en riesgo desde sus hogares, así como la asignación de los ajustadores más vulnerables a la atención de casos de ajuste exprés, que pueden atender a los asegurados y el siniestro de forma remota.
- Para aquellos empleados en instalaciones y los ajustadores en terreno, entregamos material de protección, y realizamos un exhaustivo seguimiento con pruebas regulares.
- Buscamos que los empleados se sintieran acompañados en momentos tan complejos, reforzando nuestra comunicación interna. Además, nuestro programa de atención “Ajusta tus emociones” fue de gran ayuda.

Cientes

- Conscientes del impacto en el poder adquisitivo de nuestros asegurados y sus problemas de liquidez en el corto plazo, trabajamos en dos aspectos:

Facilidades de pago

3, 6 y hasta 12 meses sin intereses, hasta diciembre.

Ajustes en las tarifas

considerando el descenso de la siniestralidad, como el 10% de descuento en renovaciones. Para aquellos de nuestros clientes en negocios especialmente afectados, desarrollamos planes específicos.

- Gracias a nuestra opción de ajuste exprés, que gestiona el propio asegurado con el ajustador en remoto, hemos reducido los riesgos de contagio. Ofrecemos asistentes virtuales y gestión en línea en gran parte de nuestros procesos, un esfuerzo previo con especial impacto durante la pandemia.
- Continuamos con nuestro valor agregado de apoyo en seguridad vial para las flotillas que aseguramos, migrando la formación y las asesorías a formatos en línea, lo que a su vez nos permitió aumentar el alcance.

- Los equipos de las oficinas de servicio pudieron seguir disponiendo de la línea de atención de *Ajusta tus emociones*, especialmente demandada en este contexto.

Comunidad

- Transformamos nuestro programa de seguridad vial y convivencia en la vía, *#NosVemosEnLaEsquina*, llamando a ser responsables ante el COVID-19 y prevenir prácticas de riesgo.
- En los momentos de la primera ola de contagios en México, apoyamos económicamente a organizaciones que proveyeron de alimento al personal médico. Realizamos una campaña interna con nuestros empleados para donar despensas a poblaciones afectadas por la pandemia.
- A pesar de la incertidumbre económica, en Quálitas Compañía de Seguros mantuvimos el presupuesto del año para el apoyo a organizaciones sociales, sumando a nuestra contribución diversos proyectos productivos, que ayudarán a las comunidades a generar un sustento propio.
- Sumamos esfuerzos realizados en las subsidiarias de otros países, donde destaca la donación de mascarillas a agentes de tránsito en Costa Rica.

Agentes, otros aliados de negocio y proveedores

- En todo momento, mantuvimos el pago en tiempo y forma a nuestros proveedores y de las comisiones a los aliados de negocio, conscientes de la importancia de que dispusieran de los recursos.
- Nuestros agentes ya tenían a su disposición *QEmisión*, plataforma para emitir las pólizas en línea; su funcionamiento fue fundamental para que pudieran continuar su actividad. Asimismo, este año les facilitamos una página web personalizable para que pudieran reforzar la captación de clientes.



Cifras sobresalientes

GRI 102-7

Infraestructura Quálitas Controladora

Desempeño Quálitas Controladora

-  **207** oficinas de servicio y **284** ODQs (México)
-  **5** países con operaciones: México, Costa Rica, El Salvador, Estados Unidos y Perú.
-  **5,339** empleados
-  **+16,900** agentes
-  **603,545** horas de formación a empleados (incl. Universidad Quálitas)
-  **8,673** personas formadas a través de la Universidad Quálitas¹
-  **\$3.3** millones MXN de apoyo social en respuesta COVID²

-  **\$36,057** millones MXN de prima emitida
-  **\$36,291** millones MXN de prima devengada
-  **4,182,347** vehículos asegurados
-  **47.1%** crecimiento de vehículos asegurados por Quálitas Perú
-  **51.3%** de índice de siniestralidad (valor más bajo desde el origen de Quálitas) 
-  **\$6,798** millones MXN de utilidad neta (valor más alto desde el origen de Quálitas) 
-  **80.1%** de índice combinado
-  **41.7%** de ROE (a 12 meses)
-  **+\$35,200** millones MXN de activos invertidos o float
-  **34.9%** rendimiento acumulado de la acción
-  **6ª emisora** con mejor desempeño en la BMV



Inclusión en el S&P/BMV Total Mexico ESG Index

MEMBER OF **Dow Jones Sustainability Indices**

Regreso al Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index

1 En todos los países, incluyendo empleados, agentes, personal de las oficinas de servicio, proveedores y asegurados (flotillas).
 2 No considera los apoyos entregados a colaboradores y clientes, en asistencia de salud y descuentos en renovaciones respectivamente.



IDENTIDAD ORGANIZACIONAL

Quálitas Controladora

Quálitas Compañía de Seguros

Presencia internacional

Subsidiarias no aseguradoras

+ UNIDOS

Quálitas Controladora

(GRI 102-2, 102-4, 102-6, 102-15, 102-16, 102-45)

Resguardamos el patrimonio vehicular de nuestros asegurados, con un alto grado de especialización y excelencia, brindando asistencia tanto al vehículo como a sus ocupantes en caso de siniestro. En Quálitas aseguramos autos, cuidamos personas.

Integramos la prestación del servicio asegurador con la gestión de servicios complementarios en la atención de siniestros: provisión de refacciones y reparación de cristales. Avanzamos de esta manera hacia un modelo integral que facilita la eficiencia.

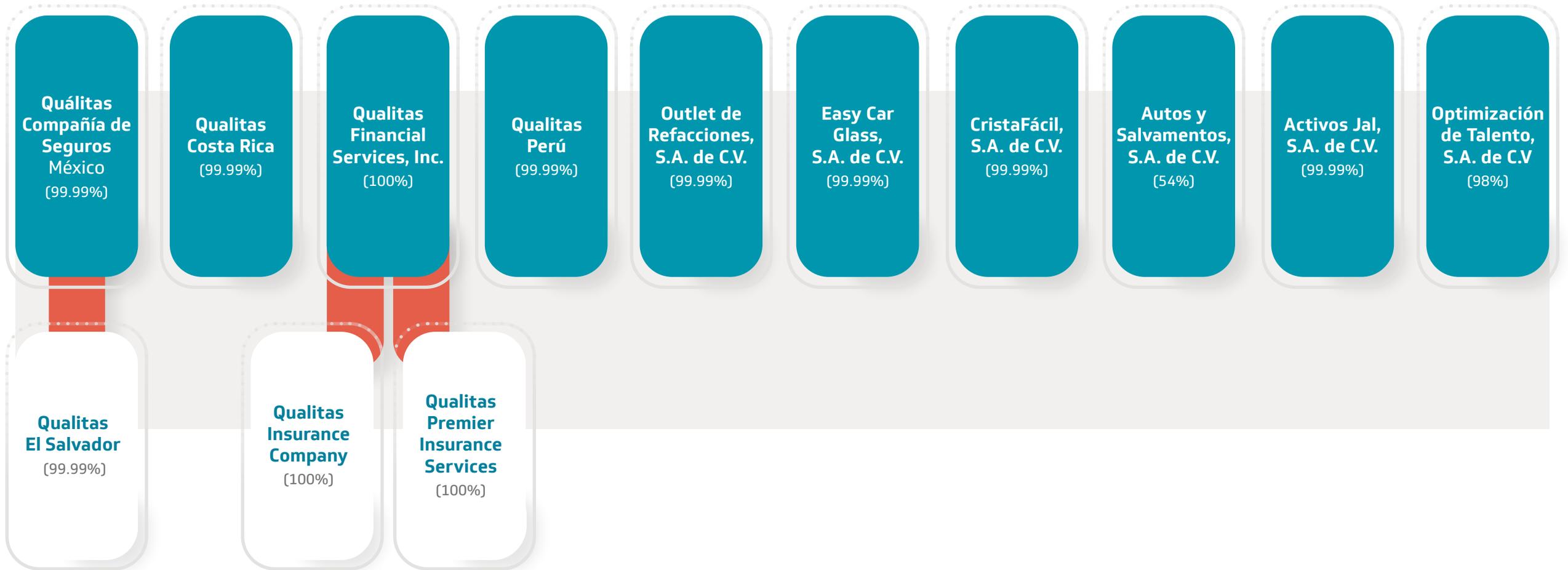
Somos una empresa cercana a su gente, a quienes hacen posible nuestra actividad. En un contexto de dificultad por el impacto de la pandemia, hemos seguido de la mano, desarrollando seguros que dan respuesta a las diferentes necesidades y prestando la atención necesaria.



Consulta nuestra
**Visión, Misión
y Valores**

PRESENCIA





Quálitas Compañía de Seguros

[GRI 102-48, FS7, FS13]

Durante el año operamos de manera ininterrumpida, cumpliendo nuestras obligaciones con los asegurados. En resultados, seguimos siendo líderes de mercado en seguro automotriz desde 2007, con una participación del 30.5% al cierre de 2020, según datos de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS).

Los efectos de la pandemia en la economía impactaron de manera importante en la emisión, con una caída en el aseguramiento de flotillas y a través del segmento de instituciones financieras, el cual está relacionado con la venta de coches nuevos en el país. Sin embargo, gracias a las acciones para mantener nuestro portafolio de clientes, la emisión de primas en pólizas individuales se mantuvo estable.

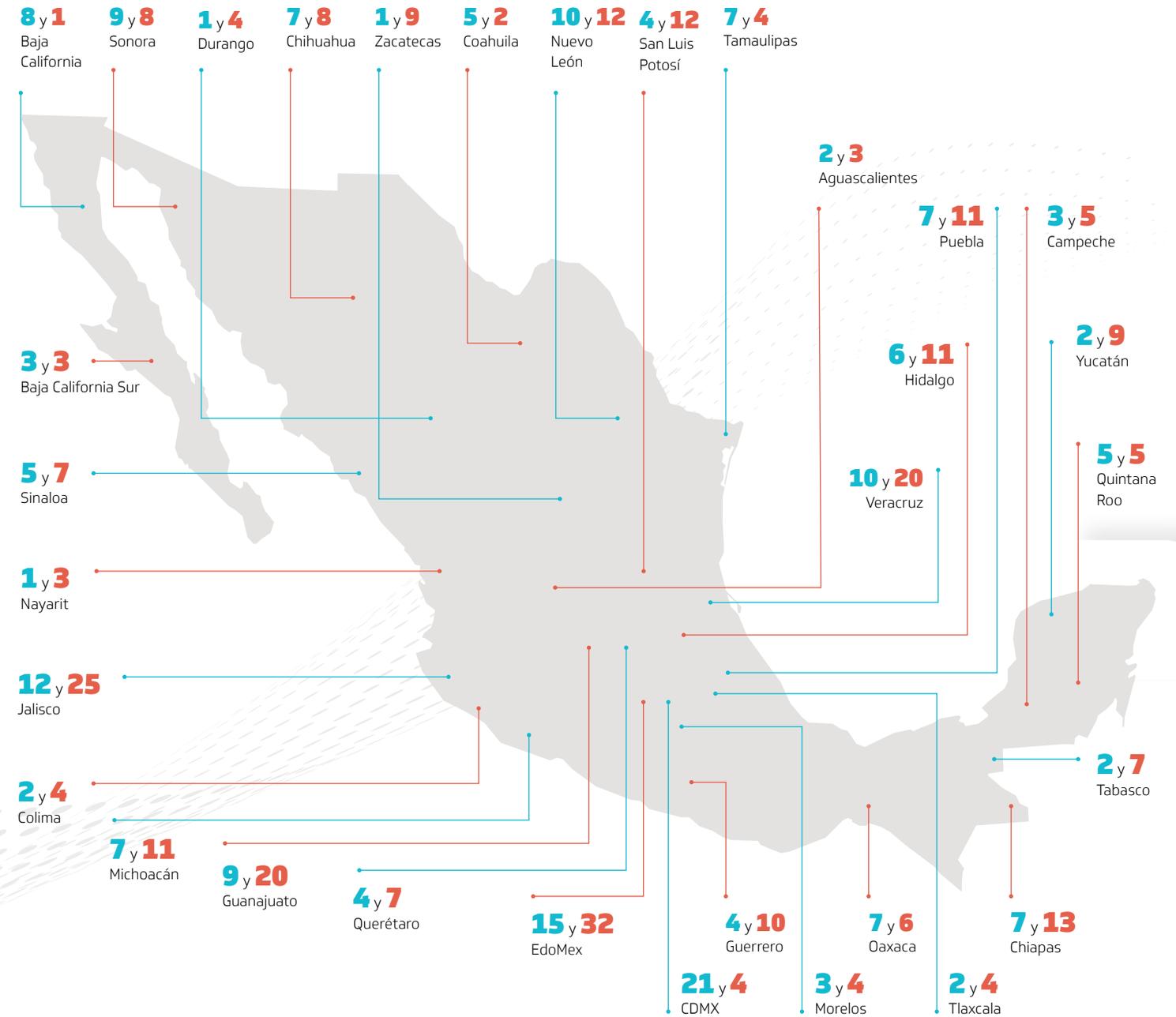
Quálitas Compañía de Seguros (Q MX)				
	2020	Δ20-19	2019	2018
Unidades aseguradas	4,037,181	(57,013)	4,094,194	3,793,178
Prima emitida (MM MXN)	33,360	(1,055)	34,415	32,880
Participación de mercado (%)	30.5	+0.7	29.9	29.9
Empleados	4,881	(17)	4,898	4,883
Oficinas de servicio	191	+5	186	178
ODQs	284	+33	251	227



191
Oficinas de servicio

284
ODQs

En México, contamos con el modelo de Oficina en Desarrollo Quálitas (ODQ), a través del cual ofrecemos seguros en lugares con actividad económica creciente que todavía no contaban con acceso. Con una red de 284 centros a lo largo del país, cuenta con 554 empleados y aportó en 2020 el 3.3% de la prima emitida por Quálitas Compañía de Seguros.



Desde el negocio asegurador buscamos dar respuesta a los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) que detonan, desarrollan y/o amplían los riesgos que cubrimos, así como promover la sostenibilidad entre nuestros asegurados y aliados de negocio en la comercialización y atención de siniestros.

Como ejemplo, destaca el desarrollo del modelo de negocio de ODQ con impacto social por la accesibilidad y los servicios de apoyo en seguridad vial a los asegurados. Del mismo modo, nuestra creciente preocupación por disponer de seguros amigables con el medio ambiente, como la cobertura de flotillas a gas natural. Igualmente, avanzamos en la incorporación de criterios ASG en nuestras inversiones.

En 2020, en Qualitas Compañía de Seguros suscribimos los **Principios para la Sostenibilidad en Seguros** (PSI, en inglés), lanzados por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés). De esta manera, refrendamos nuestro compromiso, que hacemos extensivo a nuestras subsidiarias aseguradoras en el resto de los países. En México, somos la primera aseguradora privada en suscribirlos.



En el Anexo presentamos la relación de avances respecto a los principios de la iniciativa.

PRINCIPIOS PARA LA SOSTENIBILIDAD EN SEGUROS



1.

Integraremos en nuestro proceso de toma de decisiones las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza (cuestiones ASG) pertinentes a nuestra actividad de seguros.

2.

Colaboraremos con nuestros clientes y socios comerciales para concientizar sobre las cuestiones ASG, gestionar el riesgo y desarrollar soluciones.

3.

Colaboraremos con los gobiernos, los reguladores y otros grupos de interés fundamentales, con el fin de promover una acción amplia en toda la sociedad sobre los temas ASG.

4.

Rendiremos cuentas y mostraremos transparencia, divulgando de manera pública y periódica nuestros avances en la aplicación de los Principios.

Presencia internacional

En cada mercado, nuestra operación y portafolio se adapta a las necesidades de los asegurados, manteniendo nuestros diferenciaadores de excelencia en el servicio y control de costos. Esta gestión, sumada a la confianza de los clientes, las ha convertido en motores de crecimiento para la compañía.

En 2020, las subsidiarias aseguradoras fuera de México crecieron un **38.7%** su emisión respecto al año anterior, alcanzando \$2,647 millones MXN.

	EE.UU.		COSTA RICA		EL SALVADOR		PERÚ	
	2020	Δ20-19	2020	Δ20-19	2020	Δ20-19	2020	Δ20-19
Unidades aseguradas	17,288	(10.3%)	63,199	5.2%	19,073	(4.3%)	45,606	47.1%
Prima emitida (MM MXN)	1,777.6	59.3%	508.7	10.9%	149.0	(10.5%)	211.5	26.2%
Empleados	41	5.1%	81	26.6%	64	0.0%	50	22.0%
Oficinas (todas las categorías)	5	+1	6	+2	4	(1)	1	=

A V A N Z A N D O E N L O S M E R C A D O S

Contamos con subsidiarias aseguradoras en:

EE.UU.

Qualitas Insurance Company (QIC), nuestra subsidiaria en EE.UU., continuó avanzando en la comercialización de seguro de automóvil individual en California y Texas, con placas norteamericanas y cobertura también en México. Se lanzó además en California un seguro para autobuses y furgonetas de transporte de pasajeros que circulan entre los dos países. Respecto del aseguramiento de camiones con placas americanas o mexicanas, que hacen cruce transfronterizo, se comenzó a entregar asesoría en seguridad vial con estadísticas de siniestralidad y dispositivos de monitoreo de manejo. Desde la segunda mitad del año, ya operamos desde una oficina propia centralizada en San Diego.

15.0%
del mercado
(camiones transfronterizos)

Costa Rica

A pesar de la caída del mercado, tuvimos buenos resultados e incrementamos nuestra participación. Los asegurados confían en nuestro modelo de atención. Atendiendo el nuevo contexto, lanzamos un seguro para vehículos en estadía, destinado a cubrir aquellas unidades que dejaron de circular por las diferentes medidas de la autoridad y el paro en las actividades económicas.

8.1%
del mercado

El Salvador

Las dificultades del contexto potenciaron nuestra capacidad de adaptación, con la ventaja de nuestra cercanía con el asegurado y la especialización. De esta manera, en un mercado contraído, pudimos controlar la caída en prima emitida y unidades aseguradas. La tecnología nos está ayudando en eficiencia y como diferencial ante los clientes.

7.0%
del mercado

Perú

La operación continúa consolidándose, con cifras de negocio muy destacadas. Nuestra especialización permitió ser más rápidos en atender los cambios en el parque vehicular resultado de la pandemia, con caída de la venta de automóviles nuevos y desplazamiento hacia los vehículos usados y las motos. Además, la cercanía con los agentes nos permite su preferencia y proyectar la emisión de póliza.

2.5%
del mercado



1,845 Agentes (diferentes modelos de negocio)

Subsidiarias no aseguradoras

[GRI 102-48]

Cuentan con actividades diferentes pero relacionadas con la prestación de servicios en el proceso de atención de siniestros: provisión de refacciones y cristales, reparación o sustitución del cristal del vehículo.

La gestión de las mismas nos permite mejorar el servicio a los asegurados y reducir nuestros costos operativos. Los esfuerzos realizados han permitido que sean además rentables y se abran a servir a terceros junto con la atención a Quálitas Compañía de Seguros.

Cabe destacar que hemos creado un Comité de Responsabilidad Social común a las tres, que comenzó a sesionar a final de año. Tiene por objetivo atender los principales impactos ambientales y sociales, con iniciativas específicas y a partir de la experiencia de gestión de que disponemos en el negocio asegurador.

Nos encontramos trabajando además en la unificación de las tres subsidiarias para 2021, para seguir avanzando en la eficiencia.

Outlet de Refacciones

Comercializa refacciones automotrices de segunda mano, así como nuevas genéricas y nuevas específicas de marca. La gestión de inventario corresponde a las usadas, ya que los otros dos segmentos se manejan contra provisión de terceros.

La obtención de las piezas genéricas se realiza con el apoyo de un importador externo. Cabe destacar que nuestra subsidiaria ya es la de mayor venta de este tipo a aseguradoras en el país.

En 2020 inició la comercialización de piezas nuevas de marca, destinadas a los talleres de reparación multimarca.

Easy Car Glass

Opera como mayorista de cristales automotrices, que comercializa y distribuye a CristaFácil y otros reparadores. La adquisición es a través de esquemas de licitación que permiten obtener mejores precios. Completa la oferta de cristales con otros materiales y productos necesarios para la reparación y/o sustitución, especialmente el uretano.

En 2020, se modificó el modelo de servicio a los talleres, con visitas semanales para conocer sus necesidades. Adicionalmente, se lanzó marca propia de uretano, más económica que las otras alternativas en el mercado.

Si bien la venta mayoritaria es a CristaFácil (90%), continua la apertura a nuevos clientes y el desarrollo de la fuerza de venta.

DIMENSIONES DE NEGOCIO · SUBSIDIARIAS NO ASEGURADORAS

	Outlet de Refacciones		Easy Car Glass			
	2020	Var. 20-19	2019	2020	Var. 20-19	2019
Valor del inventario (MM MXN)	81.5	39.1 %	58.6	26.5	44.2%	18.3
Venta de piezas (MM MXN)	186.2	81.0 %	102.8	150.7	62.1%	93.0
Ingresos (MM MXN)	74.0	11,107.4	0.7	112.4	87.5%	60.0
Tiempo promedio de entrega (días)	6.90	(3.4 %)	7.14	3.06	(56.3%)	7
Rechazo de los envíos (%)	16.0%	(550 pb)	21.5%	3.2%	(2,680 pb)	30.0%
Número de colaboradores	129	26.5 %	102	36	(2.7%)	37



CristaFácil

Prestadora del servicio de reparación o sustitución de cristales, funciona principalmente bajo el modelo de franquicia; es la tercera empresa del país que más instalaciones de vidrios realiza. Aporta importantes sinergias con las actividades de Easy Car Glass.

Durante el año continuó operando especialmente en reparación para aseguradoras, con el 90% de las ventas para Quálitas Compañía de Seguros; destaca que atendió el 75% de los siniestros relacionados con nuestra subsidiaria aseguradora. Sin embargo, se encuentra trabajando para poder prestar servicio a particulares.

A pesar del contexto, se mantuvo el esquema comercial con los franquiciatarios, con algunas medidas de apoyo.

Además, mantuvimos el impulso a la reparación como alternativa elegida frente a la sustitución, y ya representa el 3.2% de los casos. Se trata de una opción que ofrece beneficios a todas las partes, por el menor costo, mayor rapidez, y reducción del residuo generado.

DIMENSIONES DE NEGOCIO · CRISTAFÁCIL

	2020	Var. 20-19	2019
Número de tiendas propias	4	100	2
Número de tiendas franquiciadas	125	31.6%	95
Número de franquiciatarios	122	82.1%	67
Número de atenciones	108,357	20.4%	90,000
Ingresos (MM MXN)	407.6	49.9%	271.8
Número de colaboradores	57	90.0%	30

CLAVES DE NEGOCIO

En Quálitas ofrecemos una propuesta de servicio de alta calidad a nuestros clientes, a través del seguro vehicular y que complementamos mediante la provisión de refacciones y reparación de cristales.

+ ÁGILES

Se trata de un **modelo integral** que brinda eficiencias y nos permite ofrecer una propuesta competitiva a los asegurados, en colaboración con agentes y a través de nuestras oficinas de servicio, Oficinas de Desarrollo Quálitas (ODQs) y la red de centros propios y franquiciados de CristaFácil.

El modelo es único en el mercado y se basa en **cuatro pilares** que construyen el éxito financiero, la entrega de valor a nuestros grupos de interés y nuestra permanencia en el tiempo.



Excelencia en el servicio

Cercanos a través de la red de oficinas y agentes, con atención personalizada.

Dinámicos por la estructura del equipo, la organización de los procesos y la aplicación de tecnología de vanguardia.

Exigentes en cuanto a la calidad de nuestros proveedores.

Impulsores del desarrollo de los talleres y la gestión directa de refacciones, incluyendo modelo propio de servicio de reparación de cristales.

Conocedores de nuestros clientes, pudiendo ofrecer productos y condiciones pertinentes.



Control de costos

Eficientes en el uso de los recursos.

Rigurosos en el monitoreo de los indicadores de operación y gasto.

Avanzados con un modelo integrado en la provisión de refacciones y reparación de cristales.



Especialización

Experimentados en el sector del seguro automotriz.

Flexibles para adaptar nuestro modelo a los diferentes países en que operamos.

Innovadores conforme a las necesidades de los asegurados.



Descentralización

Enfocados en estar allí donde el asegurado nos necesite.

Aliados con agentes que comparten nuestra visión y compromiso.

Abiertos a nuevas formas de colaboración.

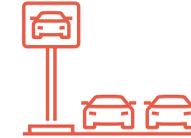
A través de las **subsidiarias aseguradoras**, ofrecemos servicios en tres grandes segmentos:



Individual
automóviles y
motocicletas
contratados por
unidad.



Flotillas
automóviles
y camiones,
contratados de
forma grupal.



Negocios especiales
seguros brindados a
través de las financieras
automotrices al momento de
la compra del vehículo.

Los asegurados tienen a su disposición un **amplio conjunto de canales y puntos de atención**:

Una extensa y especializada red de **agentes**, que comercializan nuestros seguros de manera presencial, telefónica y en línea.

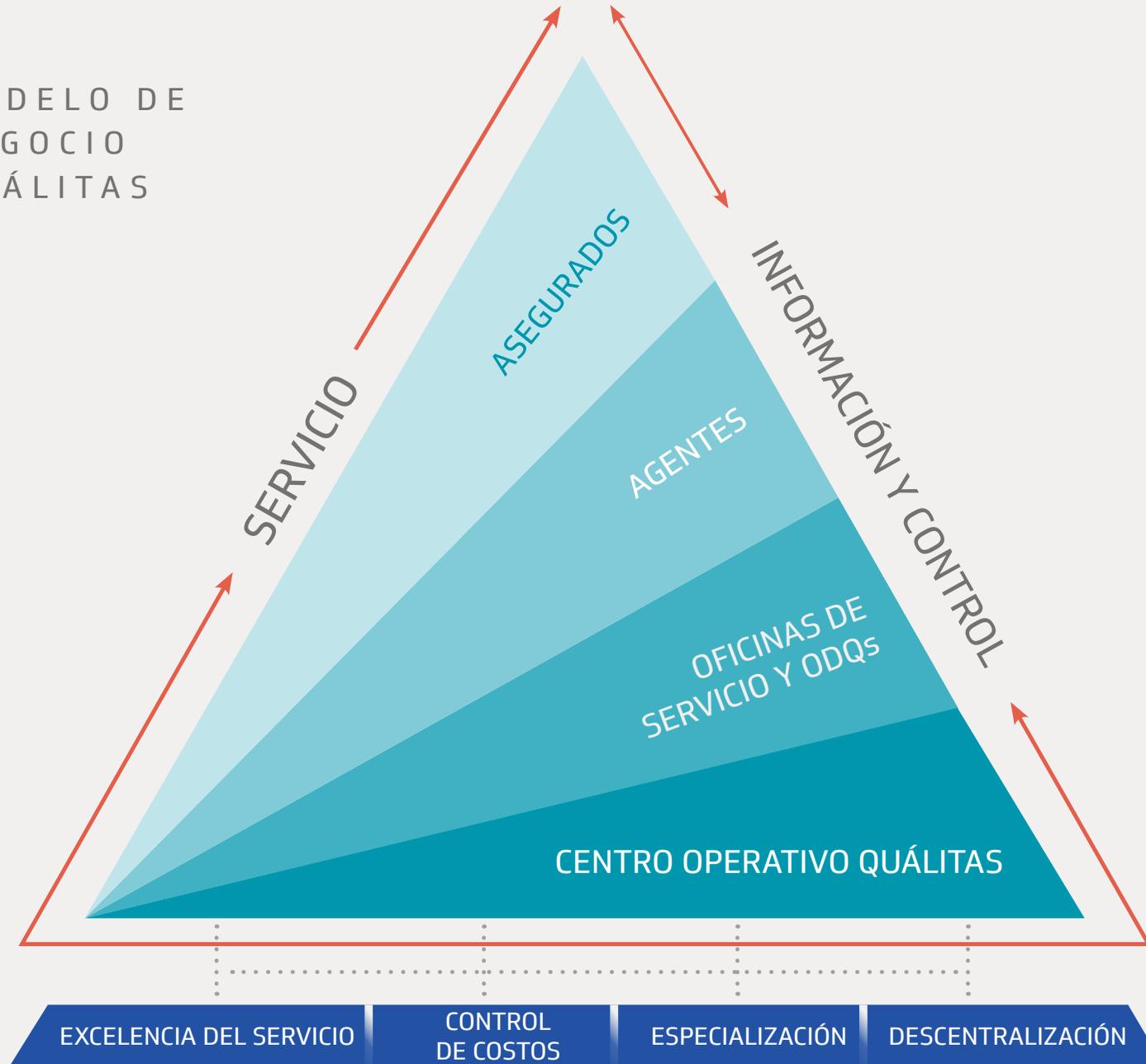
Las **oficinas de servicio**, que establecemos en asociación con emprendedores locales especializados en la industria.

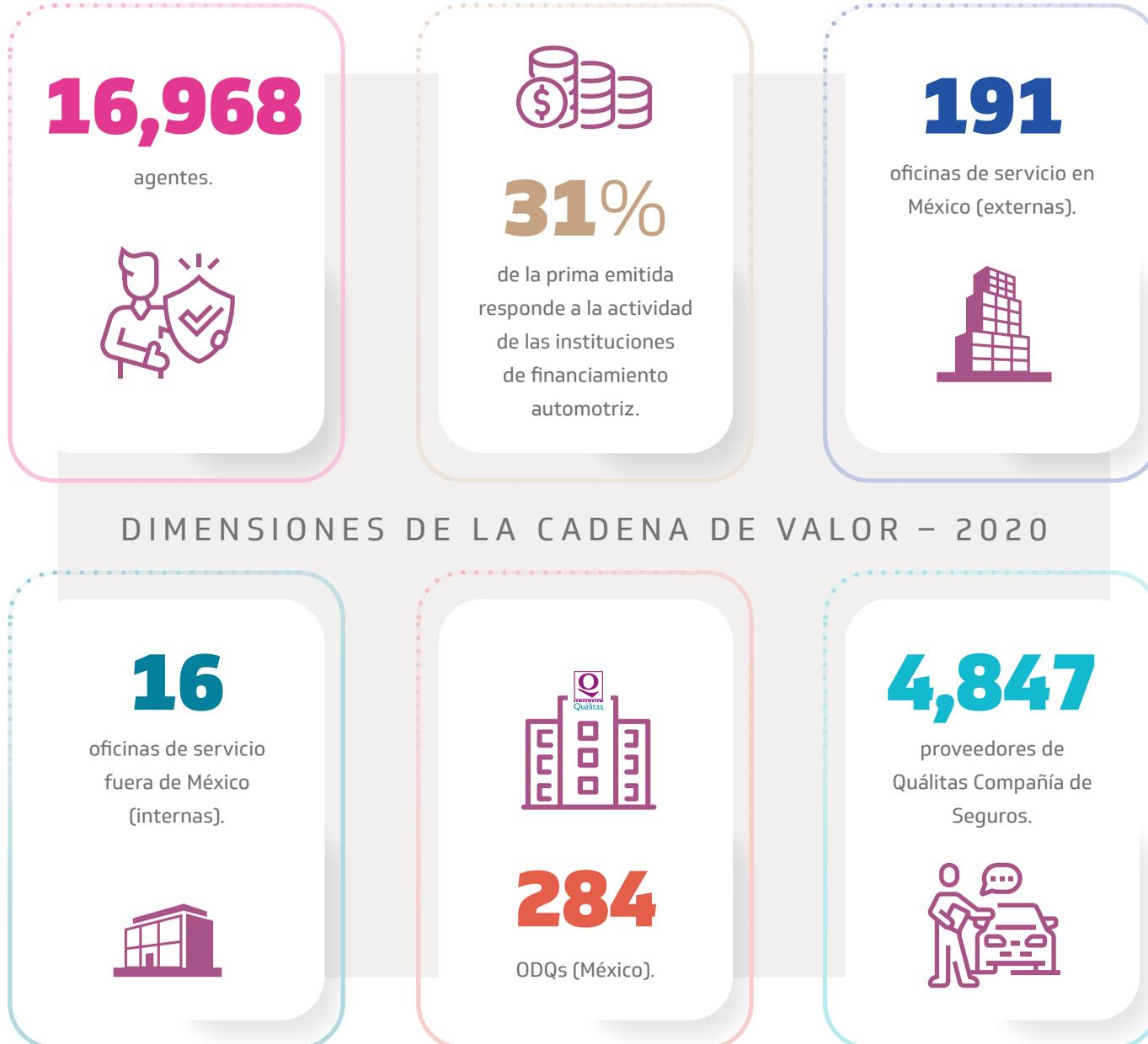
Las **Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQs)**, presentes en mercados incipientes que acercan la oferta de seguros de la compañía y contribuyen a la extensión y madurez de la cultura del seguro.

Las **instituciones de financiamiento automotriz**, que comercializan seguros para vehículos nuevos, principalmente en esquemas multianuales.

Nuestra **página web**, que permite un amplio acceso en cualquier contexto.

MODELO DE
NEGOCIO
QUÁLITAS





DIMENSIONES DE LA CADENA DE VALOR – 2020

El proceso de atención de siniestros es uno de nuestros principales diferenciales, por la calidad y eficiencia del servicio. Además, hemos avanzando en la integración de **subsidiarias que prestan servicios asociados** a dicho proceso.

A través de Outlet de Refacciones, abastecemos a la aseguradora en México de aquellas piezas necesarias para las reparaciones de los autos siniestrados, garantizando su calidad. En el caso de los cristales, Easy Car Glass opera como mayorista para su comercialización a Cris-taFácil, red de franquicias de Quálitas, y a otros reparadores.

Como resultado de la gestión directa de las subsidiarias no aseguradoras, generamos valor para la compañía por los servicios que prestan al negocio asegurador, y avanzamos en la oferta a terceros reforzando sus ingresos.

De **nuestro modelo** en contexto de COVID-19 es importante señalar:

La flexibilidad, para **trasladar rápidamente la operación** de forma remota en aquellos procesos en que era posible;

El **conocimiento y cercanía con nuestros clientes** para poder ofrecer condiciones que ayudaran en tiempos de dificultad;

La red cercana a los clientes y multicanal, para que pudieran **ser atendidos en todo momento.**

Servicio al asegurado

(GRI 102-9, 102-10, 103-2, 103-3, 204-1, 416-1, 417-1, FS13, FS14, FS15) (SASB FN-IN-270a.4, FN-IN-450a.3)]

Presentamos el recorrido que forma la experiencia del asegurado con la compañía y con nuestros aliados en el servicio: agentes, oficinas de servicio y proveedores.

La descripción corresponde principalmente a la operación de Quálitas Compañía de Seguros, nuestra principal subsidiaria aseguradora¹.

1.1



CONTACTO
EQUIPO INTERNO;
AGENTES, OFICINAS
DE SERVICIO,
INSTITUCIONES
DE FINANCIEMTO
AUTOMOTRIZ Y ODQS

PARTE 1 Asesoría y Contratación

Entrega de información al potencial asegurado, principalmente a través de los agentes.

Nuestros empleados y los equipos de las oficinas de servicio trabajan estrechamente con los agentes, aplicando los lineamientos de la Política de Comercialización, el Código de Ética y Conducta y los Principios Éticos Comerciales.

Las financieras automotrices comercializan los seguros asociados a la compra de vehículos (segmento de negocios especiales).

La información que entregamos a los asegurados incluye las condiciones de las pólizas, los derechos de las partes y un glosario de términos para facilitar su entendimiento.

HITOS DEL AÑO

Nueva plataforma para los agentes, que facilita la gestión de las pólizas, genera estadísticas e integra asistente de voz.	Apoyo para que los agentes comercialicen en línea, a través un micrositio base que cada agente puede personalizar.	Continuidad del apoyo a los nuevos agentes en su certificación profesional y asesoría financiera.
7 de cada 10 agentes recomendaría a Quálitas (NPS: 67%).	Formación a agentes y empleados de las oficinas de servicio a través de la Universidad Quálitas.	Diseño de un programa de liderazgo para directores de oficina, que será lanzado en 2021 (Escuela de Directores).

1. Salvo los puntos en que se indique un alcance de países más amplio.

Buscamos asimismo fomentar la responsabilidad en los conductores y ofrecer tarifas con base en el riesgo.

1.2



TARIFICACIÓN EQUIPO INTERNO

El **diseño de los productos** corresponde al equipo técnico; que considera las solicitudes de los responsables internos y externos de comercialización (ODQs, oficinas de servicio y agentes). El diseño de los productos es un proceso proactivo en constante innovación y mejora.

Se articula el trabajo en el Comité de Nuevos productos, que sesiona mensualmente, con la participación del equipo técnico, de siniestros y otros.

La fijación de la tarifa incorpora múltiples variables. En México se considera la zona y el contexto de siniestralidad, que incluye aspectos como la incidencia de accidentes, robos e impactos resultado de la climatología. Buscamos asimismo fomentar la responsabilidad en los conductores y ofrecer tarifas con base en el riesgo, por ejemplo, a través de un esquema de doble deducible para los vehículos pesados si circulan por la noche en ciertos horarios y rutas de mayor riesgo.

HITOS DEL AÑO

Continúa el desarrollo de oferta complementaria al seguro: financiamiento de dispositivos de seguridad (complementario de la oferta en comodato).

Nuestra flexibilidad y capacidad de respuesta, permitió responder a las necesidades de los asegurados durante la pandemia e incorporar la evolución de la siniestralidad a las tarifas.

La inspección vehicular puede realizarla el propio solicitante enviando las fotografías a través de una app.

1.3



INSPECCIÓN VEHICULAR
EQUIPO INTERNO;
AGENTES Y
EL PROPIO
ASEGURADO

La **inspección vehicular** se realiza previo a la contratación para los diferentes canales de comercialización. Puede realizarla el propio solicitante enviando las fotografías a través de una app desechable o con el análisis de un ajustador *in situ*, dependiendo de lo que sea más cómodo para el asegurado.

HITOS DEL AÑO

Crecimiento de la inspección vehicular en remoto, alto valor para el resguardo de la salud en contexto de pandemia, también para reducir los fraudes.

1.4



APOYO SEGURIDAD VIAL
EQUIPO INTERNO

Sensibilización en seguridad vial al público en general: programa Conducta Vial Quálitas y campaña **#NosVemosEnLaEsquina**.

Asesoría en seguridad vial para las flotillas aseguradas, incluyendo programa de formación, apoyo con tecnología y análisis de información.

HITOS DEL AÑO

Aumento del alcance de personal formado en los clientes por el paso a modalidad digital totalmente en contexto de pandemia.

Diplomado en seguridad vial para mandos medios y gerenciales de los clientes, desarrollo propio de Quálitas con personal interno.

Diversificación de los proveedores de dispositivos satelitales, en beneficio del asegurado.

El asegurado puede reportar la situación a través de la app QMóvil, permitiendo la geolocalización inmediata y la asignación automática del ajustador disponible más cercano.

PARTE 2 Atención en caso de siniestro



2.1

REPORTE
EQUIPO INTERNO:
CABINA; EL PROPIO
ASEGURADO

En caso de **siniestro**, el asegurado puede reportar la situación vía telefónica (a cabina), a través de la app QMóvil o escaneando el código QR de la documentación de su póliza. Los dos últimos canales permiten la geolocalización inmediata y la asignación automática del ajustador disponible más cercano; el asegurado puede seguir en tiempo real el desplazamiento del ajustador al lugar.

HITOS DEL AÑO

Atención de cabina en remoto, con empleados en modalidad de teletrabajo y alterna al equipo en nuestras instalaciones que presta servicios a México, EE.UU. y el Salvador; el resto tienen sus propias cabinas. Se formó inicialmente con nuestros empleados más vulnerables a COVID-19; aproximadamente 50 personas.

Lanzamiento de Q Móvil en EE.UU. (ya disponible en México).

Crecimiento del ajuste exprés, representa el 15.5% de los siniestros atendidos en México, 1.78% en Perú y 0.25% en El Salvador.

2.2



AJUSTE EQUIPO INTERNO: AJUSTADORES; GRÚAS Y EL PROPIO ASEGURADO

El proceso es realizado por ajustadores propios de Quálitas, que atienden presencialmente al asegurado, con la coordinación de nuestro equipo de cabina. La asignación de los ajustadores se realiza con el apoyo de herramientas de geolocalización, para que sea el más cercano disponible al lugar del siniestro.

Ofrecemos además la posibilidad de que el asegurado realice directamente el proceso, a través de una app desechable. Se trata del **Ajuste Exprés**, aplicable para siniestros que cumplan una serie de condiciones, como la ausencia de un tercero involucrado o el agravio a la vía pública.

En caso de ser necesario, el vehículo es trasladado por los servicios de grúas que contamos.

HITOS DEL AÑO

El tiempo promedio de respuesta en cabina fue de 16 segundos.	La asignación del ajustador y su arribo al lugar del siniestro se realizó en un promedio en 24 minutos; el 90% de las veces nuestros ajustadores llegaron al lugar antes que la competencia.	Crecimiento del ajuste exprés, representa el 15.5% de los siniestros atendidos en México, 1.78% en Perú y 0.25% en El Salvador.
Ampliación del alcance de siniestros que se pueden atender mediante Ajuste Exprés, en respuesta a la pandemia.	Refuerzo del equipo de Ajuste Exprés, incorporando ajustadores de la modalidad presencial, con un estado vulnerable de salud frente a COVID-19.	Monitoreo del manejo de los ajustadores en los Qualicoches, promoviendo un comportamiento preventivo.
Continúan las capacitaciones a ajustadores y cabina como parte del Sistema de Gestión en Seguridad vial (conforme a la norma ISO 39001).	Migración a proceso de ajuste 100% digital, sin uso de papel (México). A cierre de año el 87.9% de los expedientes se tramitaban de manera completamente digital.	Refuerzo de los procesos de revisión de los casos para detectar fraudes, en contexto de pandemia.

Ofrecemos una cobertura adicional a nuestros asegurados que les permite tener a su disposición durante el tiempo de reparación del vehículo un auto sustituto.

2.3



VALUACIÓN, REPARACIÓN Y PAGO

EQUIPO INTERNO:
VALUADORES;
TALLERES

El asegurado elige el taller al que será trasladado su vehículo, según su conveniencia.

Ya en el taller, la **valuación** es realizada por el personal de Quálitas experto en la materia. En los casos en que la reparación de un siniestro vaya de 0 a 3 piezas a sustituir, se realiza una **valuación estadística**, esto es una valuación remota con precios ya fijados.

Ofrecemos una cobertura adicional a nuestros asegurados que les permite tener a su disposición durante el tiempo de reparación del vehículo un auto sustituto.

Proveemos asimismo de las piezas necesarias para la reparación del vehículo.

En caso de declaración de pérdida total, procedemos con la indemnización correspondiente de conformidad con las condiciones de la póliza.

HITOS DEL AÑO

<p>El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) conforme a la norma ISO 9001 para el proceso de valuación ya ha sido implementado y será certificado en 2021.</p>	<p>Capacitación al 100% de valuadores en México con el apoyo de CESVI y validez oficial; también capacitaciones particulares implementadas por marcas automotrices para mayor especialización.</p>	<p>Crecimiento de la valuación estadística, representa el 10.75% del total de casos.</p>
<p>Implementación de piloto de sistema que permite a los clientes consultar en línea el estado de su reparación (disponible en 70% de los talleres certificados).</p>		
<p>Crecimiento de la red de talleres certificados. 19 a cierre de 2020 (certificación de tercero externo, Quálitas no certifica).</p>	<p>Realización de encuesta de satisfacción del cliente por parte de los talleres certificados, con apoyo de Quálitas. 88% de los clientes encuestados asegura que se les entregó el vehículo en tiempo.</p>	<p>Continúa la implementación de carriles exprés, en 9 ciudades de México, que ofrecen tiempos más cortos de reparación. El 0.18% de las reparaciones se realizan en el formato de carril exprés.</p>

Ponemos a disposición de los asegurados una selección de proveedores médicos, ya sea para atención ambulatoria u hospitalaria.

2.4



ATENCIÓN MÉDICA PROVEEDORES MÉDICOS

En caso de daño físico por un siniestro, ponemos a disposición de los asegurados una selección de proveedores médicos, ya sea para atención ambulatoria u hospitalaria, con quienes trabajamos estrechamente en la calidad a través del seguimiento de los datos de la encuesta integral de servicio y de indicadores específicos.

HITOS DEL AÑO

Mejora continua de la calidad y eficiencia, evaluaciones específicas desde Quálitas (junto con la encuesta de servicio al asegurado).

2.5



ASESORÍA LEGAL EQUIPO INTERNO LEGAL; ABOGADOS

Apoyamos al asegurado en los trámites y procesos legales que puedan derivar del siniestro con nuestro equipo de abogados propios, que lo representarán ante Instituciones Administrativas y Judiciales.

HITOS DEL AÑO

Seguimiento de los expedientes y apoyo a los asegurados, en un contexto de mayor demora de las resoluciones judiciales por la pandemia.

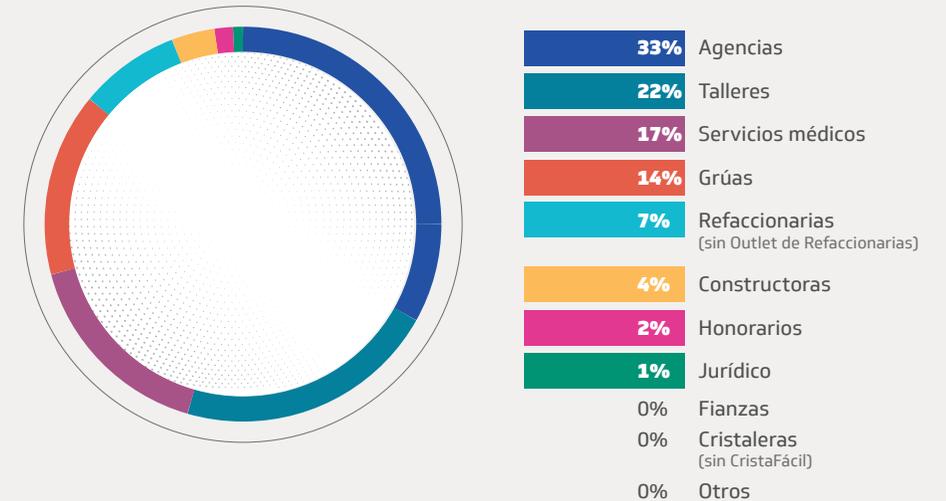
Este año la satisfacción promedio en nuestra Encuesta Integral de Servicio fue del **87%**

Respecto a nuestros **proveedores**, evaluamos su desempeño bajo altos criterios éticos, sociales y medioambientales, incluyendo que estén de acuerdo con nuestro Código de Ética y Conducta.

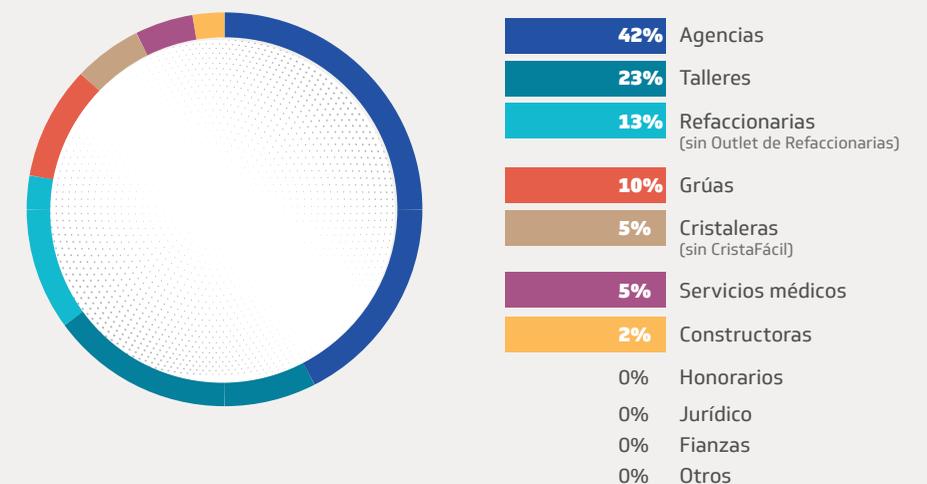
Para la operación de Quálitas Compañía de Seguros, destinamos \$9,887 millones MXN a 4,847 proveedores en 2020; el 99.9% del gasto corresponde a proveedores nacionales. Además, liberamos este año una actualización del proceso de pago, en que emitimos folio electrónico una vez autorizado y pueden subir el mismo al portal que disponemos para ellos.

En relación a los **asegurados**, monitoreamos su satisfacción a lo largo de las diferentes etapas de atención del siniestro, a través de la Encuesta Integral de Servicio. Este año, la satisfacción promedio fue del 87%, destacando la atención en cabina y por los proveedores de servicios médicos.

DESGLOSE DEL NÚMERO DE PROVEEDORES POR CATEGORÍA Quálitas Compañía de Seguros 2020



DESGLOSE DEL GASTO EN PROVEEDORES POR CATEGORÍA Quálitas Compañía de Seguros 2020



Gestión de riesgos

(GRI 102-11, 102-15, 102-29, 102-30, 201-2)
(TCFD GOB-B, GDR-C)

En Quálitas contamos con una sólida estructura de gestión de riesgos que se articula a nivel de cada subsidiaria, para un mejor entendimiento de los negocios y el contexto de operación.

Cada subsidiaria aseguradora cuenta con un equipo especializado que realiza la identificación de los riesgos, plantea las medidas de prevención y respuesta, y monitorea su aplicación. Reportan al Comité de Inversiones en el caso de los riesgos financieros, al Comité de Auditoría en el caso de los riesgos técnicos y operativos, y al Comité de Riesgos en la operación que por su normativa así lo establece, quienes informan a su vez al Consejo de Administración, todo ello a nivel de subsidiaria¹. El equipo de administración integral de

riesgos de Quálitas Compañía de Seguros apoya además al resto de las subsidiarias con su experiencia y realiza la gestión integrada para la controladora.

Lo dinámico del contexto en el que operamos, nos obliga a tener un monitoreo permanente. Este año, en Quálitas Compañía de Seguros profundizamos especialmente en el mapeo de los riesgos operativos asociados a nuestros procesos y realizamos una actualización conforme a los impactos reales y proyectados por COVID-19.

Adicionalmente, estamos realizando un primer ejercicio de identificación de los riesgos vinculados a cambio climático en nuestra actividad aseguradora, con el objetivo de trabajar en los mismos desde la operación y la inversión.

Nuestras subsidiarias aseguradoras operan en un contexto sectorial fuertemente regulado, incluyendo los requerimientos de solvencia en respuesta a los riesgos a los que se encuentra expuesto el negocio. Cumplimos con todas las disposiciones de las autoridades, como en el caso de Quálitas Compañía de Seguros, dónde emitimos anualmente la Autoevaluación de Riesgos y Solvencia Institucional (ARSI) y capacitamos a nuestros colaboradores en los requerimientos que establece la regulación mexicana de Solvencia II.

A continuación, presentamos, los riesgos más significativos para el conjunto de Quálitas Controladora.

1. En las subsidiarias con dicha estructura: Quálitas Compañía de Seguros, Quálitas Costa Rica, Quálitas Insurance Company y Quálitas Perú.



RIESGOS PRINCIPALES

CATEGORÍA	RIESGO	DETALLE	GESTIÓN
Financieros	De Mercado	Pérdida potencial por cambios en los factores de riesgo que influyan en el valor y de los activos y pasivos de las Compañía, tales como tasas de interés, tipos de cambio, índices de precios, entre otros.	Monitoreo de límites de exposición Desempeño económico >
	De Liquidez		
	De Crédito	Posibles pérdidas derivadas de la falta de pago, o deterioro de la solvencia de las contrapartes y los deudores en las operaciones efectuadas por la Compañía.	
	De Concentración	Pérdidas asociadas a una inadecuada diversificación de activos y pasivos.	
Técnicos	Técnico	Pérdida derivada de la suscripción como consecuencia tanto de los siniestros cubiertos como de los procesos operativos vinculados a su atención; asimismo, considera los riesgos de primas y de reservas, de gastos de administración, así como de eventos extremos en los seguros de daños.	Desempeño de indicadores técnicos
Operativos	Procesos Operativos	Materialización de pérdidas en los procesos significativos del negocio.	Monitoreo del riesgo residual
	Tecnológico	Falla en los sistemas que pueda generar discontinuidad en procesos y afectación en el servicio. Fuga y/o robo de información (ciberseguridad).	Seguridad de los sistemas >
	Legal	Cambios en la regulación aplicable. Sanciones por incumplimientos de la legislación. Revocación de las autorizaciones para operar.	Ética y cumplimiento >
	Reputacional	Incumplimientos de la autorregulación propia en aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Prácticas de operación contrarias a nuestros lineamientos éticos. Incidentes en el desempeño de nuestros proveedores en la atención de siniestros.	Indicadores de desempeño
	Estratégico	Pérdida de ejecutivos clave Especialización en un solo ramo asegurador. Perturbaciones en el contexto socioeconómico y político de los países. Impacto y/o efectos adversos como consecuencia por la pandemia por COVID. Concentración de proveedores en determinados servicios. Aumento de la competencia.	Indicadores de sobre participación del mercado Respuesta al COVID > Servicio al asegurado >
	Asociados al cambio climático	Incidencia de fenómenos meteorológicos más intensos. Restricciones a la movilidad de vehículos.	Riesgos y oportunidades de cambio climático >



ENFOQUE EN SUSTENTABILIDAD

Entendemos nuestra actividad como **generadora de valor** para el conjunto de grupos de interés, especialmente a través de la provisión de seguro automotriz, la atención de siniestros, la cultura de prevención y la educación en seguridad vial.

+ COMPROMETIDOS

Prioridades de acción

(GRI 102-20, 102-22) (TCFD GOB-A) (TCFD GOB-B)

Los esfuerzos se articulan en la **Estrategia de Sustentabilidad**, con la que priorizamos iniciativas y facilitamos la coordinación entre las actividades de las diferentes áreas internas y aliados externos.

En 2020 actualizamos nuestro **análisis de materialidad**, para identificar y consolidar los cambios en las expectativas de los grupos de interés y en la estrategia de la compañía que resultaron del contexto del COVID-19, así como de los avances de Quálitas en los cuatro años transcurridos desde el estudio anterior. Cabe destacar que ampliamos los grupos de interés considerados, incorporando a los empleados, proveedores, medios e inversionistas (se suman a los agentes, agencias y asegurados).



Más información del proceso y resultados de la materialidad en el Anexo.

La Estrategia de Sustentabilidad mantiene sus pilares y líneas de trabajo, si bien, como resultado del ejercicio anterior, se incluyeron algunas iniciativas y se cambiaron prioridades; su actualización forma parte de la flexibilidad necesaria para atender los cambios del entorno y el mercado, así como los propios de la compañía.

PILARES DE LA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

Conectan nuestro entendimiento de la operación con las expectativas de los grupos de interés, siempre bajo la máxima de la atención de excelencia al asegurado. Cada uno cuenta con su propia línea de trabajo e iniciativas con plan de acción.

Promover la cultura de prevención, de seguro y financiera. Asimismo, contribuir al manejo y la conducta vial responsable, favoreciendo la convivencia de todos quienes usan las vialidades y espacios públicos.



Cultura de prevención y seguridad vial

Operar con apego a los valores de la compañía, bajo lineamientos éticos y de conducta, planteados desde un sólido gobierno corporativo. Integrar criterios de sustentabilidad en la toma de decisiones.



Ética y transparencia corporativa

Innovación y eficiencia operativa

Desarrollo de los integrantes de la cadena de valor

Desarrollo del empleado

SERVICIO



Ofrecer productos y servicios de valor agregado para el asegurado, acompañados de una operación eficiente tanto en el uso de los recursos como en la atención de los impactos (ej. ambientales). Aprovechar el potencial de la tecnología para la operación.



Potenciar el talento de nuestros empleados y su desarrollo, desde el valor de la diversidad, así como su bienestar. Promover liderazgos constructivos y una sólida cultura sustentada en la comunicación interna.

Trabajar estrechamente con agentes, equipos de las oficinas de servicio y proveedores, apoyando su formación y operación, para ofrecer productos y servicios de excelencia a nuestros asegurados.



Más información de la Estrategia de Sustentabilidad.

Apoyamos diferentes iniciativas internacionales, formando parte del Pacto Global de las Naciones Unidas, y también propias de los países, como la participación de Quálitas Costa Rica en el Comité de sustentabilidad de la Asociación de Aseguradoras Privadas¹. Nuestra subsidiaria Quálitas Compañía de Seguros ha suscrito los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI, en inglés), desarrollados por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés).

Los avances en la implementación de la Estrategia son monitoreados trimestralmente por el **Comité de Responsabilidad Social**, del que participan representantes de las diferentes áreas que tienen iniciativas incluidas en la misma². En las sesiones se analizan asimismo los cambios en las expectativas de los grupos de interés. Las conclusiones de las sesiones

son presentadas por el presidente del Comité de Responsabilidad Social al Consejo de Administración de forma trimestral; esto promueve el involucramiento del Consejo, incluyendo el monitoreo de las iniciativas con las que atendemos nuestros riesgos y oportunidades con relación al cambio climático.

Nuestros esfuerzos en sustentabilidad se concentraban en el **negocio asegurador**, que aporta la principal fracción de ingresos de la compañía. Sin embargo, este año dimos los primeros pasos con las **subsidiarias no aseguradoras**: Outlet de Refacciones, Easy Car Glas y CristaFácil; analizamos los principales temas ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) para sus negocios, estableciendo prioridades de trabajo, que serán monitoreadas por un comité específico de sustentabilidad a nivel de las tres subsidiarias.



En el año, en Quálitas Compañía de Seguros destinamos **\$17.7 millones** a donativos, apoyando a **51** instituciones en México.

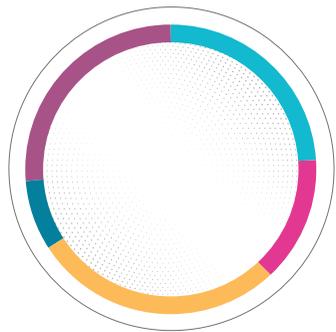
Inversión social

Desde la compañía buscamos contribuir al desarrollo de nuestro entorno, a través de la propia actividad del negocio y de la estrategia de sustentabilidad relacionada. Pero buscamos también mejorar las condiciones de vida de las personas que viven en las comunidades en las que operamos, y atender las principales problemáticas sociales y/o ambientales en cada lugar, de la mano de organizaciones especialistas en los diferentes temas y zonas.



1. Más información en el anexo de Alianzas y membresías.
 2. Dirección de Finanzas, Dirección Comercial, Dirección de Administración Integral de Riesgos, Legal Corporativo, Tesorería, Relación con Inversionistas, Servicio de siniestros, Emisión y asistencia operativa, Operaciones de siniestros, Gerente Médico Nacional, Gerente de atención a clientes de ventas.

INVERSIÓN SOCIAL POR LÍNEA DE ACCIÓN



- 24%** Salud
- 15%** Alimentación
- 24%** Educación
- 11%** Medio ambiente
- 26%** Proyectos productivos

Número de beneficiarios – Inversión social 2020 Quálitas Compañía de Seguros				
	<18	18-60	>60	Total
Hombre	5,804	2,294	296	8,394
Mujer	6,056	7,619	1,031	14,706
Total	11,860	9,913	1,327	23,100

Porcentaje de beneficiarios – Inversión social 2020 Quálitas Compañía de Seguros				
	<18	18-60	>60	Total
Hombre	25%	10%	1%	36%
Mujer	26%	33%	4%	64%
Total	51%	43%	6%	100%

Trabajamos siempre junto a organizaciones especialistas, a las que entregamos los recursos financieros. Para ello, seguimos los lineamientos de la Política de Donativos, que desarrollamos para garantizar el adecuado uso de los recursos y la rendición de cuentas de las organizaciones.

A pesar de la incertidumbre económica del año, no sólo mantuvimos el presupuesto destinado a inversión social, sino que lo aumentamos como parte de nuestra solidaridad en momentos difíciles.

Para atender la emergencia generada por el COVID-19, destinamos apoyos a la alimentación del personal médico y entrega de despensas a familias de escasos recursos. Destinamos \$3.3 millones MXN a este fin, a lo que se suman \$300,000 que aportaron los empleados mediante una campaña de recaudación, gran ejemplo de compromiso.

Además, el impacto de la pandemia aceleró la incorporación del apoyo a proyectos productivos en las líneas prioritarias de inversión social de Quálitas Compañía de Seguros. Buscamos atender las dificultades económicas con programas que instalen capacidades y su impacto perdure en el tiempo.



Política de donativos

Entre los proyectos productivos, cabe destacar el apoyo a Fondo para la Paz, para la **atención de familias en situación de pobreza y el desarrollo de la economía local** en Campeche, Chiapas, Oaxaca y San Luis Potosí. Los recursos se destinan a la producción de hortalizas, carnes y fruta (entrega de semillas y aves); los productos obtenidos, son para consumo de las familias de la comunidad.



La colaboración comenzó a final de 2020, habiendo beneficiado ya a **1,033 personas, 51% mujeres.**

UN PASO ADELANTE EN EL SERVICIO



+ INNOVADORES

Seguridad de los sistemas

(GRI 103-2, 103-3, 418-1)

En Quálitas estamos avanzando en la digitalización de procesos y el desarrollo de operaciones en remoto, con el potencial de la tecnología. De esta manera, cada vez disponemos de un alcance mayor de datos de los asegurados en nuestros sistemas, siempre conforme a la legislación. Disponemos de las medidas necesarias para garantizar que se encuentran a buen resguardo ante posibles ataques a los sistemas. Igualmente, hacemos uso de los mismos de manera responsable, para personalizar la propuesta de valor que entregamos a cada asegurado y la atención de sus necesidades.

**¡QUE NO TE PESQUEN!
¿QUÉ ES EL
PHISHING?**



SEGURITIPS

El término *Phishing* es utilizado para referirse a uno de los métodos utilizados por delincuentes cibernéticos para estafar y obtener información confidencial de forma fraudulenta como puede ser una contraseña, datos de tus tarjetas de crédito u otra información bancaria.



El estafador, conocido como *phisher*, se vale de técnicas de ingeniería social, haciéndose pasar por una persona o empresa de confianza, a través de una aparente comunicación oficial electrónica para engañarte y obtener tus datos.

Este año incorporamos a un Director de Tecnologías de la Información (TI) al primer nivel directivo, con el objetivo de diseñar un exhaustivo plan de trabajo para acelerar la actualización de nuestros sistemas informáticos, seguir avanzando en la interacción digital con el cliente y maximizar el potencial de la información de que disponemos.

Invertimos

\$13,795,790

MXN en seguridad de la información en 2020.

¡PROTEGE TU INFORMACIÓN!

DIRECCIÓN DE SISTEMAS TI



A continuación, presentamos los principales avances:

EJE DE ACCIÓN	DESEMPEÑO
Auto-regulación	<p>Disponemos de diferentes políticas que regulan el desempeño de nuestros colaboradores para evitar los posibles riesgos de un mal uso de los sistemas y/o de la información. Se establecen a nivel de cada subsidiaria; como es el caso de la Política de Seguridad de la Información de Quálitas Compañía de Seguros.</p> <p>Contamos con un Plan de Continuidad Operacional (BCP, en inglés), cuya ejecución corresponde liderar al área de TI en respuesta a una orden del CEO, y que precisa de la participación de las diferentes áreas y colaboradores.</p>
Monitoreo y control	<p style="text-align: center;">Certificación en seguridad de la información</p> <p>El pago en línea de los asegurados en nuestros sistemas está certificado conforme a la norma PCI DSS, (Payment Card Industry, Data Security Standard) para las operaciones de Quálitas Compañía de Seguros, al cumplir con los requerimientos de los estándares del PCI Council sobre seguridad en el manejo de los datos sensibles.</p> <p>En 2020 obtuvimos la recertificación, después de dos años, y ascendimos en el nivel de cumplimiento (de nivel 4 a nivel 2). Ello implicó haber superado una auditoría externa. Además, incorporamos un oficial de cumplimiento específicamente dedicado a supervisar la aplicación de los lineamientos de la norma.</p> <p>Gracias a la certificación hemos avanzando en encriptamiento de los datos de las tarjetas y desarrollo de las aplicaciones en código seguro, entre otros ejemplos.</p> <p style="text-align: center;">Evaluación de los sistemas</p> <p>El conjunto de la infraestructura de sistemas de Quálitas Compañía de Seguros fue evaluada por un especialista externo, y estamos trabajando en las oportunidades de mejora detectadas.</p> <p>Realizamos también una prueba anual de la operatividad de los procesos en sitio alterno, para que sea factible operar los principales aplicativos; el resultado fue exitoso.</p> <p>Otro ejemplo de nuestros controles en Quálitas Compañía de Seguros fue la prueba de hackeo externo realizada a la aplicación QMóvil, sin que se identificaran riesgos críticos o elevados.</p>
Cultura	<p>El conjunto de los empleados fue capacitado en los requerimientos de PCI, curso que se integró además en la Certificación Q de integridad que se les requiere anualmente.</p> <p>Adicionalmente, desarrollamos el Mes del cumplimiento, en que reforzamos los mensajes que entregamos a los colaboradores para que atiendan las normativas internas y externas; destacan los “Security tips”.</p>

Resguardamos por tanto la información de los asegurados, conforme a los sistemas, procesos y medidas complementarias señaladas. Disponemos además de una póliza contra ataques de ciberseguridad por USD \$1,000,000. Cabe destacar que en el año no tuvimos incidentes con robo y/o fuga de información, ni denuncias por mal uso de nuestra parte.

Tecnología para los clientes

(GRI 103-2, 103-3, FS7, FS8) [SASB FN-IN-410b.2]

Buscamos entregar a los asegurados el mejor servicio, en términos de calidad y tiempo, y para ello es fundamental la eficiencia y el acompañamiento a los clientes en el uso de los dispositivos móviles y la atención en remoto.

Las aplicaciones desechables constituyen una solución destacada que utilizamos en diferentes procesos. Estamos trabajando además para seguir mejorando la experiencia del usuario con cada una de ellas; incluso, extendimos su uso a nuestras subsidiarias de El Salvador y Perú.

PRINCIPALES APLICACIONES DESECHABLES DESARROLLADAS POR QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS		
 <p>Inspección vehicular (para asegurados, oficinas y agentes) – para enviar las fotografías y completar la información necesaria sobre el estado del vehículo (previo a la contratación del seguro).</p>	 <p>Reporte de siniestro (incluyendo la activación del proceso a partir del código QR del portapóliza) Atención de siniestro. (para el ajustador) – que permite realizar actividades de gestión administrativa del proceso y enviar la ubicación.</p>	 <p>Ajuste exprés que permite al asegurado reportar aquellos incidentes que cumplen los criterios (ej. ausencia de involucramiento de terceros), incluyendo el envío de las fotos de soporte.</p>
 <p>Cristal exprés similar al anterior para los casos con daño de cristales.</p>	 <p>Sigue tu grúa para que el usuario pueda conocer en tiempo real la ubicación del servicio de asistencia que se le ha asignado.</p>	 <p>Robo total exprés para la compañía, para que el asegurado reporte los casos en primera instancia y se detone el proceso interno.</p>

Adicionalmente, ya ofrecemos en México que vía Whatsapp los asegurados puedan: reportar el siniestro, solicitar asistencia vial, así como realizar consultas diversas.

En Quálitas, continuamos avanzando en la digitalización de procesos. Para Quálitas Compañía de Seguros, el proceso de ajuste ya es 100% digital, además en diciembre de 2020 ya el 87% de los expedientes se realizaron de manera completamente digital. Ello nos permite ser eficientes en el tratamiento de los casos, además del beneficio ambiental de no usar papel en estos procesos.

Para resguardar la seguridad de nuestros asegurados, especialmente en el caso de flotillas, les ofrecemos dispositivos que brindan información del manejo de los conductores, facilitando tomar medidas preventivas para evitar accidentes. Ofrecemos asimismo dispositivos

positivos que permiten la localización del vehículo en caso de robo.

A cierre de año, sumábamos 5,500 dispositivos instalados en vehículos asegurados por Quálitas Compañía de Seguros.

Del total de vehículos robados de nuestros asegurados en México, recuperamos el 75% de aquellos que disponían de dispositivo de rastreo y el 54% del conjunto. Ambas cifras son superiores a la tasa de recuperación total del sector que fue de 46%, según datos de la Oficina Coordinadora de Riesgos Asegurados (OCRA).

A cierre de año, sumábamos 5,500 dispositivos instalados en vehículos asegurados por Quálitas Compañía de Seguros, en flotillas que representaron una prima de \$2,192 MM, el 6.6% de la prima emitida por la subsidiaria (y el 6.1% de la prima de Quálitas Controladora).

DISPOSITIVOS EN FLOTILLAS – QCS - 2020

	Prima emitida	% Prima Quálitas Controladora
Rastreo (para recuperación en caso de robo)	\$2,090 MM	5.8%
Telemetría (para monitoreo de la conducción)	\$41 MM	0.1%
Integrado (ambos usos)	\$61 MM	0.2%

Nota: incluye únicamente Quálitas Compañía de Seguros, ya que se encuentran en desarrollo en el resto de subsidiarias aseguradoras.



CONTRIBUCIÓN A LA SEGURIDAD VIAL

En Quálitas no sólo buscamos resguardar el patrimonio de nuestros asegurados, sino también proteger su seguridad y la de quienes comparten la vía.

+ INFORMADOS

Movilizando al asegurado

(GRI 103-2, 103-3)

Promovemos un manejo responsable desde el negocio, enfocando esfuerzos en la prevención de accidentes con las flotillas de nuestros clientes, a partir de las siguientes actividades:

PREVENCIÓN DE ACCIDENTES CON LAS FLOTILLAS ASEGURADAS		
 <p>Asesoría</p>	<p>Analizamos los datos de accidentabilidad públicos y aquellos generados por los dispositivos de monitoreo y alerta que ofrecemos en comodato. Realizamos entonces sesiones conjuntas de análisis de causalidad, diseñando planes de acción para reducir los accidentes.</p> <p>Preparamos además boletines informativos considerando los principales riesgos que identificamos en el trabajo con todos los clientes.</p>	<p>9 boletines de seguridad vial</p>
 <p>Capacitación</p>	<p>Implementamos un programa de formación de manejo defensivo para los choferes, que es reconocido por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS). Ante el contexto de pandemia, pasamos de formato presencial a virtual, lo que nos permitió aumentar el alcance en número de participantes. Con ambas alternativas, ofrecemos mayores posibilidades a los asegurados.</p> <p>Para el personal de mandos medios y gerenciales, hemos desarrollado un diplomado propio en línea con docentes especialistas de la compañía, que lanzamos este 2020.</p> <p>Además, disponemos de un curso en línea de prevención para las flotillas más pequeñas, a través de Universidad Quálitas.</p>	<p>+400 participantes en el diplomado</p>
 <p>Apoyo en la gestión</p>	<p>Facilitamos la creación de Comités de Seguridad Vial, con recomendaciones sobre las funciones e integrantes (incluyendo la entrega de una guía para ello). También, participamos de las sesiones, presentando datos recopilados e información clave para desarrollar en conjunto iniciativas de cultura en seguridad vial.</p> <p>Además, formamos en los equipos instructores de seguridad vial que puedan amplificar el trabajo de manera interna.</p>	<p>Manual disponible para la constitución y funcionamiento de Comités de Seguridad Vial</p>
 <p>Tecnología</p>	<p>Ofrecemos en comodato dispositivos para prevenir siniestros; también para facilitar la recuperación de las unidades en caso de robo.</p>	<p>+5,500 dispositivos instalados</p>
 <p>Certificación</p>	<p>Promovemos que desarrollen políticas y procedimientos que faciliten la gestión en seguridad vial. Asimismo, les apoyamos económicamente para que certifiquen sus sistemas de gestión conforme a la norma ISO 39001.</p>	<p>En desarrollo para que obtengan certificaciones en 2021</p>

Dando ejemplo desde nuestros equipos

(GRI 103-2, 103-3, 403-1, 403-2, 403-5)

En Quálitas también promovemos la seguridad vial en nuestros empleados, que completamos con medidas adicionales, especialmente en los ajustadores por su exposición en los desplazamientos. En concreto, en Quálitas Compañía de Seguros contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad Vial (SGSV), basado en la Norma ISO 39001, con lineamientos que se extienden también al personal de cabina por su participación en el proceso de asistencia.

Como parte del Sistema de Gestión de Seguridad Vial hemos desarrollado nuevos lineamientos y reforzado los existentes; además,

implementamos capacitaciones anualmente. Su alcance incluye al personal de la Ciudad de México y zona metropolitana, así mismo, nos encontramos trabajando para extenderlo al resto de la República.

Adicionalmente, estamos incorporando dispositivos de monitoreo del manejo en nuestra flota de Qualicoches, que detonan alertas en caso de malas prácticas al volante (ej. exceso de velocidad, frenado brusco).

Estos esfuerzos se han traducido en una **reducción del porcentaje de siniestralidad** de los ajustadores, del 61.30% al 44.52%.

DESTACADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD VIAL EN 2020 QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS

Programa de formación a través de cursos en factores de riesgo, manejo defensivo, minimización de riesgos en el ajuste.

243
ajustadores capacitados, 100% de los destinatarios.

Jornada de **seguridad vial**

Esquema de certificación Buen Conductor Q, que mide el grado de cumplimiento por los ajustadores de las normas y reglamentos del SGSV, así como del programa de capacitación. Opera como una bolsa de puntos que puede ir perdiendo el ajustador. Entrará en funcionamiento en 2021.

Aporte a la sociedad

(GRI 102-13, 103-2, 103-3)

La seguridad vial es un problema a nivel mundial, y especialmente en América Latina, por la conducción y el estado de las infraestructuras. Desde Quálitas queremos contribuir a sensibilizar a la población. Para ello, desarrollamos diferentes iniciativas con base en nuestro conocimiento de los riesgos y consecuencias.

Contamos con el programa **Conducta Vial Quálitas (CVQ)**, que incluye la distribución de mensajes sobre manejo responsable al volante a través de nuestro sitio web <http://conducta-vialqualitas.com.mx> y en las redes sociales de la compañía y de las oficinas de servicio. Estos mensajes están dirigidos a un amplio público, sumando campañas específicas para nuestros empleados y agentes.

La web de CVQ
tuvo más de
95,000
usuarios en el año.



Esta puede ser la última vez que manejes a exceso de velocidad

En México, más de 1,700 personas ingresan a un hospital diariamente con lesiones provocadas por accidentes de tránsito. **100 de ellas enfrentarán una importante discapacidad.**

Respetar los límites de velocidad y salva tu vida.

Tras el volante, tu vida y la de los demás están en juego.
conductavialqualitas.com.mx





Quisimos extender los esfuerzos de prevención más allá de los conductores, a todos los usuarios de la vía, así como promover un mensaje de convivencia y respeto en los espacios públicos. En 2019 lanzamos la **campaña #NosVemosEnLaEsquina**, a la que dimos continuidad este año. Como el 87% de los accidentes ocurren en las esquinas, articulamos los mensajes en torno a las mismas, para que éstas se conviertan en puntos de encuentro en armonía. La campaña continuó a nivel nacional a través de canales digitales, junto con otros medios como radio, espectaculares, parabuses y televisión.

La irrupción de la pandemia nos hizo replantear el programa, transformándolo en un llamado a la responsabilidad que todos tenemos como ciudadanos para prevenir prácticas de riesgo de contagio por COVID-19, a través de una similitud entre mejores prácticas en la vía y en la casa, de prevención y cuidado.

#NosVemosEnLaEsquina

38,224,788
pesos invertidos

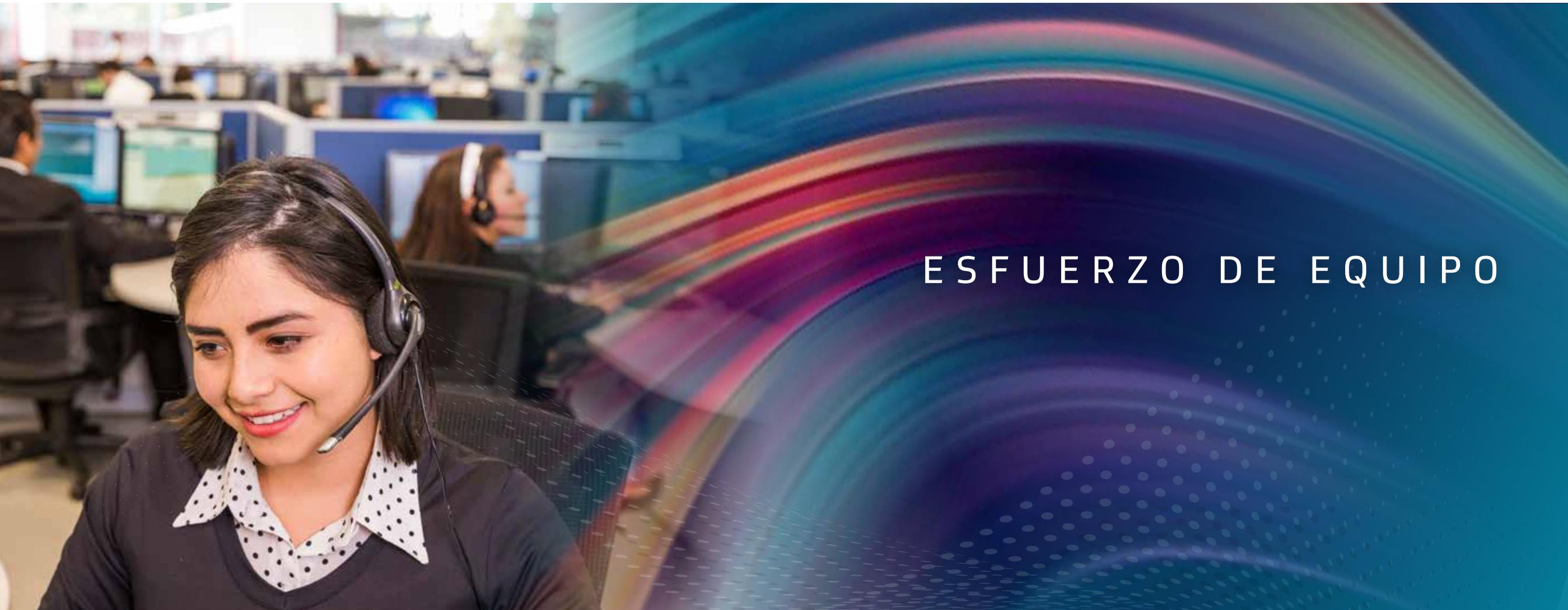
+ 336 millones
de impactos en espectaculares, pantallas digitales, parabuses y vallas

+149 millones
de impactos en TV

+98 millones
de impactos en radio

Campaña digital, con más de
46 millones
de impactos en Facebook

Adicionalmente, en los diferentes países, formamos parte de **asociaciones y/o alianzas que promueven la seguridad vial**. Apoyamos el Decenio de la Acción para la Seguridad Vial, declarado por las Naciones Unidas en 2011, para la colaboración entre gobiernos, empresas y organizaciones de la sociedad civil. Nuestra subsidiaria *Quálitas Insurance Company (QIC)* es miembro del Insurance Institute for Highway Safety (IIHS) (EE.UU.).



ESFUERZO DE EQUIPO

+ COMPROMETIDOS

Descripción de la plantilla

(GRI 102-8, 102-41, 103-2, 103-3, 201-3, 401-1, 405-1)

Nuestro equipo de colaboradores es un factor determinante en el enfoque de servicio al cliente y la eficiencia que nos caracteriza. Estamos comprometidos con cada empleado y, en un contexto tan difícil como el vivido en 2020, mantuvimos el empleo y aplicamos las medidas necesarias para garantizar su salud y estabilidad financiera.

Al cierre de 2020, contamos con 5,339 empleados en el conjunto de las subsidiarias y países, con un ligero crecimiento respecto al año anterior. La plantilla de Quálitas Compañía de Seguros supone el 91% del total de empleados del conjunto de Quálitas Controladora.

NÚMERO DE EMPLEADOS – QUÁLITAS CONTROLADORA				
	2020	VAR 20-19 (%)	2019	2018
México	5,103	1.4%	5,032	4,883
Quálitas Compañía de Seguros	4,881	(0.3%)	4,898	4,883
Subsidiarias no aseguradoras	222	31.4%	169	NA
Outlet de Refacciones	129	26.5%	102	NA
Easy Car Glass	36	(2.7%)	37	NA
CristaFácil¹	57	90.0%	30	NA
Costa Rica	81	26.6%	64	62
El Salvador	64	0.0%	64	49
EE.UU.²	41	5.1%	39	34
Perú	50	22.0%	41	NA ³
Quálitas Controladora	5,339	1.2%	5,275	5,028

1. Sólo incluye los empleados directos de la subsidiaria, no los propios de los talleres franquiciados.
2. Los empleados de la oficina de Tijuana (México) que se desempeñan para QIC (Estados Unidos) se incluyen en la plantilla de Quálitas Compañía de Seguros ya que es la subsidiaria que asume en primer término su nómina y establece las condiciones
3. NA: No aplica. Qualitas inició operaciones en Perú en 2019.
4. La plantilla en México en 2018 no incluía los equipos de Outlet de Refacciones, Easy Car Glas y CristaFácil, porque Quálitas no estaba a cargo de su gestión, inició en 2019.

DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR PAÍS

Quálitas controladora



El 43% de nuestros empleados son mujeres.

Dirección y subdirección:
39% mujeres.

Dirección, subdirección
y gerencia:

41% mujeres.

Gerencias:

42% mujeres.

PLANTILLA 2020 (N° DE EMPLEADOS)								
	Menos de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		TOTAL	
	M	H	M	H	M	H	M	H
Director	0	0	7	5	9	12	16	17
Subdirector	0	2	16	23	2	12	18	37
Gerente	7	1	75	103	7	21	89	125
Coordinador/Supervisor	27	54	251	392	11	40	289	486
Analista	456	494	908	1,607	41	119	1,405	2,220
Asistente/Auxiliar	257	82	172	105	6	15	435	202
TOTAL	747	633	1,429	2,235	76	219	2,252	3,087

Estamos fuertemente comprometidos con la **diversidad**, como establece nuestro Código de Ética y Conducta, así como la Política de Derechos Humanos. En Quálitas Compañía de Seguros disponemos además de la Política de Respeto a la Persona y su Diversidad, relevante por el tamaño de la plantilla.

Respetamos asimismo la libertad de asociación y representación sindical, operando apegados al cumplimiento de nuestras

obligaciones laborales. Desde la compañía estamos comprometidos con nuestros empleados brindando las condiciones adecuadas para el desempeño de sus funciones y promoviendo su desarrollo profesional.

Tenemos una trayectoria de apoyo a la estabilidad del empleo, siendo un lugar de oportunidades para el desarrollo, incluso en un año tan complejo. El 96% de nuestros empleados tiene contrato indefinido¹.

El buen desempeño de la compañía, por nuestro modelo de negocio, la confianza de los asegurados y el compromiso de nuestros empleados nos permite seguir creciendo. Ofrecemos oportunidades de empleo, con especial impacto este año. Se incorporaron 812 personas en el conjunto de nuestras subsidiarias; en México, donde se concentra la mayor parte de la plantilla, realizamos primero una contratación temporal de tres meses como período de prueba.

1. La diferencia corresponde a México, donde contábamos al cierre de año con colaboradores en contrato de prueba (temporal).



Política de Derechos Humanos



Política de Respeto a la Persona y su Diversidad

NUEVAS CONTRATACIONES Y BAJAS 2020 – QUÁLITAS CONTROLADORA

Edad	< 30		Entre 30 y 50 años		> 50 años		Total	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Contrataciones	236	205	152	198	4	17	392	420
Bajas contrato indefinido	90	100	140	260	9	30	239	390
Bajas contrato temporal	45	44	23	52	1	5	69	101

Junto con las oportunidades laborales, apoyamos a los empleados a través de la formación, el desarrollo de carrera y medidas de bienestar, así como la promoción de una cultura organizacional fundamentada en la comunicación interna y la colaboración. Por primera vez, calculamos la rotación a nivel del conjunto de las subsidiarias, que fue del 12.3%, en los empleados que ya tenemos integrados en plantilla con contrato indeterminado. Las medidas para reducir la rotación se traducen en ahorro de costos; el costo promedio de contratación de un colaborador fue de \$5,628 pesos, a nivel de Quálitas Compañía de Seguros.

ROTACIÓN POR SUBSIDIARIA (%)

Quálitas Compañía de Seguros	11.2
Oulet de refacciones	38.5
Easy Car Glass	27.8
Cristafácil	24.6
Estados Unidos	17.1
Costa Rica	6.2
El Salvador	32.8
Perú	20.0
TOTAL	12.3

Nota: La rotación se calculó como Bajas con contrato indeterminado / Empleados activos al 31 de diciembre 2020 con contrato indeterminado.

Nuestros empleados pueden desarrollarse dentro de la compañía y les brindamos formación; en Quálitas Compañía de Seguros el 55% de las vacantes fueron cubiertas con personal interno. Además, les apoyamos cuando se desvinculan de la compañía luego de sus años de dedicación, ofreciéndoles una aportación para el retiro; los empleados han de tener más de 60 años y 10 de antigüedad en la empresa¹.

1. En 2020 destinamos a este beneficio 6,176,569 pesos en Quálitas Compañía de Seguros; 9 empleados se jubilaron en la subsidiaria.

Capacitación y desarrollo de carrera

(GRI 102-35, 102-36, 102-37, 103-2, 103-3, 401-2, 404-1, 404-2, 404-3, 405-2)

Seguimos apoyando la formación de nuestros empleados, especialmente a través de la Universidad Quálitas, a la que destinamos 23.1 millones MXN en 2020¹; se suman otros programas adicionales en función de las necesidades de capacitación destacadas en la organización.

En Quálitas Compañía de Seguros, se realiza de forma anual un estudio para detectar las necesidades de capacitación por puesto y función.

HORAS DE FORMACIÓN POR SUBSIDIARIA - 2020	
Quálitas Compañía de Seguros	595,053
Oulet de refacciones	215
Easy Car Glass	240
Cristafácil	205
Estados Unidos	282
Costa Rica	5,533
El Salvador	1,223
Perú	794
Total	603,545

Brindamos **603,545 horas** de formación en el año a nuestros empleados, que supone un promedio de **113 horas** por persona.

El 83% de las horas se impartieron a través de la Universidad Quálitas.

1. Supone una inversión promedio de \$4,327 pesos por colaborador a nivel del conjunto de Quálitas Controladora.

DIMENSIONES DE LA UNIVERSIDAD QUÁLITAS – TODAS LAS SUBSIDIARIAS

Grupo	2020		2019		2018	
	Número de personas formadas	Número de horas de formación	Número de personas formadas	Número de horas de formación	Número de personas formadas	Número de horas de formación
Empleados Quálitas²	5,416	500,816	5,598	230,387	5,557	150,514
Agentes	1,207	23,462	512	5,792	182	1,906
Empleados de oficinas de servicio	1,209	74,980	1,135	62,039	1,095	25,296
Proveedores	678	909	2,246	2,701	398	599
Asegurados	36	282	19	109	N.A. ³	N.A. ³

2. Incluye todas las subsidiarias. La formación del resto de grupos de interés sólo tiene resultados de México, dado que aún no se ha implementado en el resto de los países.

3. N.A. No Aplica.

En 2020, formamos a través de la **Universidad Quáalitas** a

8,673
personas,

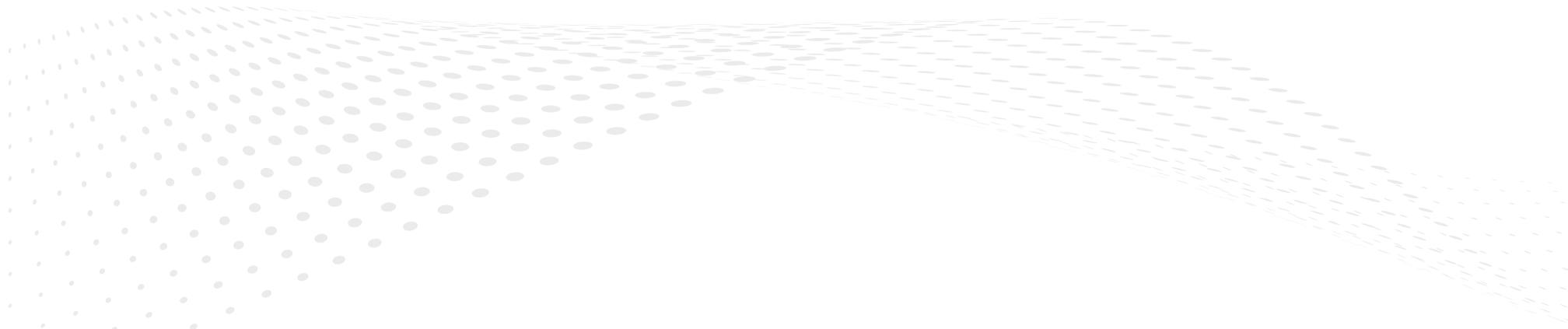
incluyendo empleados, personal de las oficinas de servicio, agentes, proveedores y asegurados

La Universidad Quáalitas sigue creciendo y su formato virtual ha sido clave en este tiempo de restricciones por pandemia. Capacitamos a nuestros empleados de las subsidiarias aseguradoras, y se espera extender a la brevedad a las no aseguradoras. Ofrecemos además cursos para agentes, personal de las oficinas de servicio, proveedores y asegurados, actualmente sólo para Quáalitas Compañía de Seguros (México).

Para los asegurados, a través de la Universidad Quáalitas ofrecemos a las flotillas un curso de prevención en seguridad vial. Al cierre de año había participado personal de 24 compañías. Por otra parte, para los directores de las oficinas de servicio, nos encontramos desarrollando un programa que será lanzado en 2021.

Adicionalmente, desarrollamos **otros programas de formación**, entre los que cabe destacar:

- Habilidades para el contexto de trabajo y vida resultante del COVID-19. Impartimos formación en los nuevos protocolos y medidas de bioseguridad, en herramientas digitales para el teletrabajo y técnicas para la gestión de las emociones y el estrés en el nuevo escenario.
- Desarrollo de los líderes, para fortalecer la gestión de equipos. Destaca una sesión de 6 talleres de coaching abordando habilidades como al escucha activa, la comunicación y el manejo del tiempo, entre otras. Participó un promedio de 40 mandos en las diferentes sesiones.





- Programa de desarrollo integral del colaborador, en colaboración con la Unión Social de Empresarios de México (USEM). Está enfocado en el desarrollo humanista de la persona y su integración en su ejercicio profesional. Participaron 3,252 empleados, en los 5 módulos que lo componen.
- Programa de **semilleros de talento**, para acelerar la formación técnica en los perfiles que más demandamos, de empleados de nuevo ingreso. Aquellos con mejor desempeño se incorporarán finalmente a la compañía de manera indefinida. En 2020 se vieron reducidas las convocatorias por los menores requerimientos de atención de siniestros y procesos relacionados, ante las restricciones a la actividad económica y laboral de nuestros clientes.

Desarrollamos 4 semilleros, para ajustadores, ejecutivos de call center, telefonistas de cabina y personal de ODQ, que sumaron 47,431 horas; la tasa de incorporación promedio de los programas fue del 72%, y trabajaremos para aumentarla.

- Capacitación a empleados que forman parte de las **brigadas**, para asegurar el mejor conocimiento para operar en caso de emergencia (detalle en el siguiente apartado).
- Formaciones específicas a nivel de subsidiaria, incluyendo en legislación. Por ejemplo, en Quálitas Costa Rica destacan las formaciones a asegurados para prevenir la siniestralidad y a agentes para sus capacidades comerciales. En el caso de QIC (EE.UU.), la capacitación en el complejo contexto normativo

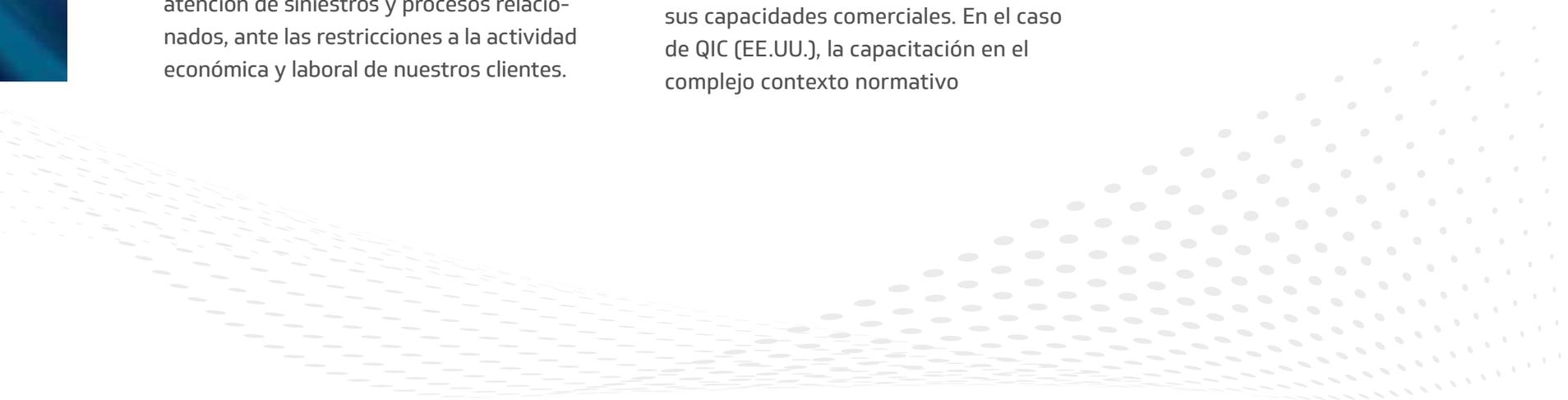
Como parte de nuestro compromiso con el desarrollo de los equipos, en Quálitas Compañía de Seguros lanzamos un **programa de liderazgo** a cargo de la Universidad Anáhuac. Está destinado a mandos medios y cuenta con 793 participantes. Se suma al otro programa externo de formación para mandos superiores que ya veníamos realizando con dicha casa de estudios.

Para el desarrollo es clave la **evaluación del desempeño**. En nuestras subsidiarias aseguradoras de México, Perú y EE.UU. (QIC) disponemos de procesos formalizados, en el resto de las subsidiarias, estamos trabajando en su desarrollo.

- En Quálitas Compañía de Seguros (México) y Quálitas Perú, se evalúa contra objetivos fijados a inicio de año entre cada empleado y su superior; fueron evaluados el 100% de los empleados de la aseguradora en México y el 44% en Perú¹.
- En Qualitas Insurance Company (EE.UU.), el supervisor evalúa contra criterios establecidos y entrega retroalimentación, en proceso anual; fueron evaluados el 100% de los empleados.

Establecemos las **remuneraciones** aplicando nuestra Política de Administración de Sueldos. Para cargos equivalentes y misma antigüedad, garantizamos la igualdad salarial².

1. La diferencia frente al 100% corresponde a aquellos que no tienen la antigüedad requerida para el proceso.
2. En el Anexo de Información ASG de Quálitas Compañía de Seguros, presentamos los ratios de remuneración por sexo y categoría profesional.



Bienestar, salud y seguridad

(GRI 103-2, 103-3, 401-2, 401-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10, 404-2)

En Quálitas resguardamos la salud y seguridad de nuestros empleados, especialmente en un año tan riesgoso al respecto por la incidencia del COVID-19.

Igualmente, estamos comprometidos con su bienestar, entendido de manera integral, que abordamos con diferentes medidas y adaptamos a los nuevos modelos de trabajo surgidos en respuesta a la pandemia.



PROGRAMAS E INICIATIVAS DE BIENESTAR · QUÁLITAS CONTROLADORA			
PILAR	PROGRAMA/INICIATIVAS DESTACADAS		INDICADORES DESTACADOS
Físico	Jornadas de salud: evaluaciones médicas y sensibilización Servicio médico de primera atención y cuidados preventivos Seguro de gastos médicos mayores y seguro de vida ¹ Activación física y otras actividades deportivas Realización de pruebas y atención de consultas, en respuesta a la pandemia.	Ajusta tus emociones – Programa transversal (línea de atención)	3,091 consultas médicas (Quálitas Compañía de Seguros) 1,791 consultas relacionadas con COVID-19 (Quálitas Compañía de Seguros) Más de 3,000 pruebas COVID realizadas a empleados (Quálitas Compañía de Seguros)
Financiero	Educación financiera: sesiones de capacitación Caja de ahorro Apoyo familiar (Perú) Facilidades de financiamiento (vivienda y automóvil) y otros apoyos		3,163 participantes en la caja de ahorro (Quálitas Compañía de Seguros)
Socio laboral	Actividades para las familias Voluntariado Becas para estudios de los empleados Convenios con universidades para familiares Movilidad al centro de trabajo (Perú)		33 becas a empleados 286 hijos de empleados participando de los programas de becas y de actividades de verano (virtual este año) (Quálitas Compañía de Seguros)
Mental-emocional	Línea de consulta		628 casos atendidos (México, Costa Rica y El Salvador)

1. El seguro médico, las actividades de sensibilización y formación y la línea de consulta aplican a todos los empleados, no sólo a aquellos que ya cuentan con contrato indefinido.

Apoyamos la conciliación de la vida laboral y personal, incluyendo el momento de ejercer la paternidad o maternidad. En Quálitas Compañía de Seguros ya extendemos los días por encima del mínimo legal establecido; en 2020, 147 empleados tomaron el permiso, el 62% mujeres; la totalidad de ellos se reincorporó a la plantilla de nuestra subsidiaria aseguradora en México¹; sólo el 16% de los empleados que durante 2020 cumpliría un año de su reincorporación se había desvinculado de la compañía”.

En relación con la **seguridad y salud** de los empleados, garantizamos una infraestructura adecuada y promovemos la prevención².

En Quálitas Compañía de Seguros, para la respuesta ante emergencias, disponemos de brigadas, integradas voluntariamente por 243 empleados; en el año, les impartimos 3,402 horas de formación.

También en México, veníamos realizando importantes esfuerzos de prevención de conformidad con la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, que nos ha permitido desarrollar prácticas para el resto de los países. En 2019 realizamos el análisis de riesgos psicosociales, a partir del cual desarrollamos una política específica y establecimos medidas de trabajo en respuesta, implementadas durante este año. Dimos continuidad además al apoyo brindado a los equipos de las oficinas de servicio para la respuesta a la norma.

Ya disponíamos del **Programa Ajusta tus emociones**, con el que ofrecemos la asistencia de terceros especialistas (a través de teléfono, correo electrónico y aplicación móvil), para asesoría externa jurídica, financiera, psicológica e incluso orientación alimentaria. Está disponible para nuestros empleados en México, Costa Rica y El Salvador. Durante el año, fue fundamental para brindar apoyo ante el desasosiego generado por la pandemia.

En nuestra plantilla existen dos perfiles de especial riesgo de accidentes: los ajustadores en el negocio asegurador, y el personal de carga en las subsidiarias no aseguradoras. En ambos casos contamos con medidas especiales:

- Para los **ajustadores**, implementamos Sistema de Gestión en Seguridad Vial, acorde a la norma ISO 39001, comenzando por Ciudad de México y la zona metropolitana; incluye la revisión de procesos, refuerzo de lineamientos, monitoreo de la conducción y formación³.
- Para el **personal de carga**, formación en los requerimientos de la Norma Mexicana NOM-036-STPS-2018 de Factores de riesgo ergonómico en el Trabajo. Buscamos promover la prevención, la identificación de riesgos y vigilancia de los mismos.

Ante el COVID-19, nos volcamos en garantizar la salud de nuestros empleados. Pusimos especial foco en aquellos más vulnerables por sus antecedentes médicos, que fueron rápidamente enviados a trabajar desde sus casas; lo mismo hicimos con el resto de la plantilla que podían desempeñarse desde sus hogares.

Dado que continuamos operando, como industria esencial, desarrollamos los protocolos de bioseguridad necesarios y dispusimos de medidas de distanciamiento y protección para los empleados que siguieron en los centros de trabajo y en la atención de siniestros; igualmente realizamos pruebas regulares aleatorias como medida de control, cumplimos con todas las medidas de seguridad y protección determinadas por el gobierno.

1. El total de los que les correspondía reincorporarse dentro de 2020.
2. En el Anexo de Información ASG de Quálitas Compañía de Seguros, presentamos las estadísticas de salud y seguridad para nuestra subsidiaria aseguradora en México.
3. Más información en el capítulo de Contribución a la Seguridad Vial.



Clima laboral

(GRI 103-2, 103-3)

El compromiso de nuestra plantilla es uno de nuestros mayores orgullos. Trabajamos por el bienestar de nuestros empleados, ofreciendo estabilidad en el empleo y oportunidades de desarrollo profesional, como hemos señalado. Formamos líderes que construyan equipos con rendimiento, con sólida comunicación interna y respeto.

Realizamos de forma anual una encuesta de clima organizacional a nivel de la controladora; la cual evalúa 7 dimensiones, entre ellas, una denominada **Pasión**, que considera temas como la identificación con la misión, visión y valores de la empresa, el orgullo de decirle a la gente que trabajo en la empresa, el esfuerzo adicional para lograr mis objetivos, el sentimien-

to de lealtad y compromiso con la empresa, el gusto de continuar trabajando en la empresa durante los próximos 5 años, el ser conscientes de las oportunidades de desarrollo y crecimiento para mí en la empresa, la importancia de mis actividades para los resultados de la empresa, así como saber si disfruto cada actividad que hago en mi trabajo.

Este año, la participación a nivel controladora fue de un 84%, mientras que la dimensión Pasión fue calificada con un 93%.

Como parte de nuestro apoyo a las oficinas de servicio, ponemos a disposición de sus empleados la encuesta de clima, trabajando después con sus directores en compromisos de mejora y planes de acción.

Factores de discriminación



Hay grupos de personas que son víctimas de la discriminación todos los días por alguna de sus características físicas o su forma de vida, lo que puede ser motivo de distinción, exclusión o restricción de derechos.

Origen étnico o nacional	Género	Edad
Discapacidad	Condición social o económica	Condición de salud
Embarazo	Lengua	Religión
Preferencias sexuales		Estado civil



Para conocer más sobre este tema entra a los siguientes cursos en la Universidad Quálitas:

- El ABC de la igualdad y la no discriminación.
- Diversidad sexual, inclusión y no discriminación.
- Inclusión y discapacidad.
- Discriminación a personas que viven con VIH o Sida.





HUELLA AMBIENTAL

+ CONSCIENTES



Riesgos y oportunidades de cambio climático

(TCFD EST-A, GDR-A)

Como parte de nuestra gestión de riesgos y, alineado con el compromiso de sostenibilidad en las operaciones, determinamos los principales riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.

Dado el peso del negocio asegurador en la controladora, nos enfocamos en su análisis; aunque trabajamos en la determinación de una hoja de ruta ambiental para nuestras subsidiarias no aseguradoras.

Realizamos un primer análisis para identificar los riesgos y oportunidades, concentrado en nuestros principales procesos, para los que evaluamos el contexto en que se implementan, los grupos de interés relacionados y sus expectativas, y nuestros lineamientos estratégicos para cada uno de ellos.

Sobre esos tres elementos, analizamos los cambios que se están produciendo derivados del cambio climático: fenómenos meteorológicos, legislación, diseño de productos y acciones comerciales, evaluaciones de los inversionistas, entre otros. Presentamos los resultados a continuación.

Este ejercicio está siendo adicionalmente completado por un exhaustivo análisis liderado por el equipo de riesgos de Quálitas Compañía de Seguros para la actividad del conjunto de nuestras subsidiarias.



Riesgos

(GRI 201-2) (SASB FN-IN-450a.2, FN-IN-450a.3) (TCFD EST-A, EST-B)

Presentamos los principales riesgos identificados, referenciando la nomenclatura establecida en las recomendaciones de TCFD.

Riesgos de transición – aquellos asociados a los cambios en el camino hacia una economía baja en carbono, ej. en la legislación, para abordar la mitigación y adaptación al cambio climático.

Riesgos físicos – aquellos asociados a eventos de mayor intensidad (agudos) y/o a cambios de largo plazo en los patrones de clima (ej. temperatura) (crónicos). Pueden generar daños en la infraestructura, afectar a la continuidad operacional, etc.

La ocurrencia de eventos climáticos extremos en 2020 arrojó un impacto económico de \$1,688,813 millones MXN para nuestras subsidiarias aseguradoras, por la ocurrencia de tormentas asociadas a huracanes, en El Salvador y Costa Rica; corresponde a pago de siniestros a asegurados.

Tipo de riesgo	Subtipo de riesgo	Referencia	Descripción	Horizonte temporal
De transición	Legales y regulatorios	Desarrollo de normas que restringen la circulación de vehículos: riesgo para la flota propia	Los gobiernos de las principales ciudades están promoviendo que su parque vehicular sea menos contaminante, con el objetivo de mejorar la calidad del aire. En el caso de la Zona Metropolitana del Valle de México, se cuenta con el programa “Hoy no circula” que restringe la movilidad de los vehículos con base en las emisiones que genera y el modelo. Este tipo de regulación puede afectar al desplazamiento de vehículos de los ajustadores y abogados de Quálitas.	Corto plazo
		Desarrollo de normas que restringen la circulación de vehículos: riesgo para la emisión de prima	Las regulaciones que limitan la circulación de vehículos pueden reducir progresivamente la venta de vehículos que utilicen combustibles fósiles y la emisión de prima en este grupo. Ante el mayor precio de los vehículos eléctricos o híbridos, los consumidores pueden buscar ahorros en el seguro y generar un escenario de mayor competencia entre aseguradoras. El efecto puede ser el contrario, de oportunidad, si se trata de regulaciones de circulación alterna por placa, que estimule la adquisición de un “segundo vehículo” con placa complementaria.	Corto plazo
		Desarrollo de normativas que prohíban venta de vehículos	Entre las iniciativas legislativas para mitigar el cambio climático se trabaja en acelerar a la industria y a los consumidores en el paso a vehículos híbridos o eléctricos, incluyendo escenarios temporales de prohibición de venta de vehículos que usen combustibles fósiles (ej. California en 2035).	Largo plazo
Físico	Agudo	Fenómenos meteorológicos más frecuentes y/o intensos: continuidad operacional	La ocurrencia de fenómenos meteorológicos extremos puede afectar a la continuidad de operaciones en nuestra cadena de valor y en las operaciones directas: cierre temporal de oficinas de servicio y/u ODQs en zonas afectadas.	Corto plazo
		Fenómenos meteorológicos más frecuentes y/o intensos: siniestralidad	La mayor ocurrencia e intensidad de fenómenos como lluvias intensas, huracanes, con las consecuentes granizadas e inundaciones pueden representar un riesgo para el estado de los vehículos y la conducción, impactando la siniestralidad.	Medio plazo

Nota: Corto plazo: < 3 años; Medio plazo: 3-6 años; Largo plazo: >6 años.

Oportunidades

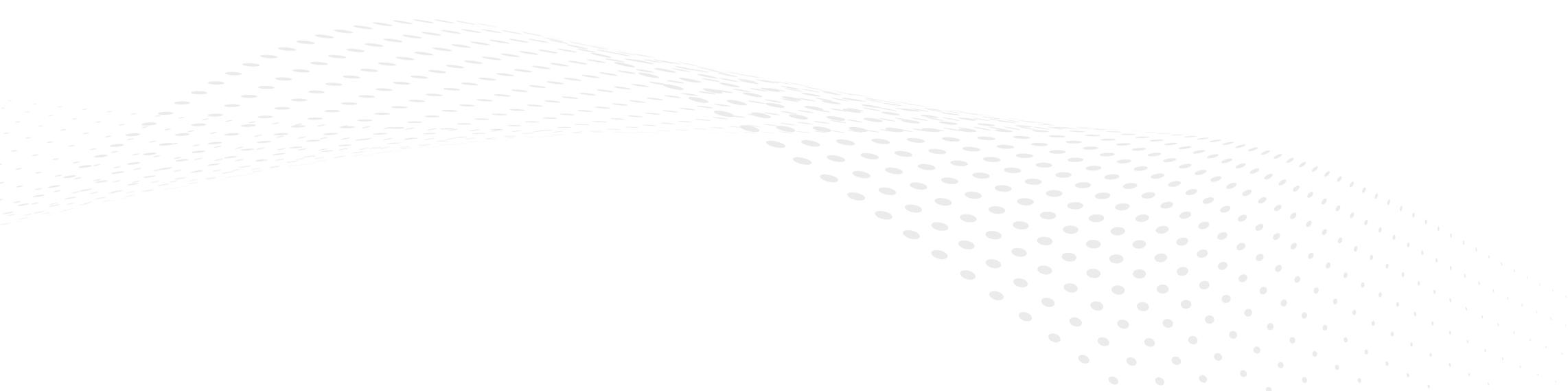
(GRI 201-2, FS8) (SASB FN-IN-410b.1, FN-IN-410b.2) (TCFD EST-A, MYO-A)

En Quálitas estamos trabajando para reducir las emisiones de GEI de nuestra actividad y la asociada a la circulación de los vehículos, que constituyen a su vez oportunidades de negocio. Se trata de un enfoque ganar-ganar que nos permite mitigar nuestra contribución directa e indirecta al cambio climático.

Destacan especialmente nuestros avances para ofrecer productos ambientalmente más amigables, en lo que seguiremos trabajando.

PRODUCTOS AMBIENTALMENTE AMIGABLES - 2020		
	Prima emitida	% Prima Quálitas Controladora
Entrega de dispositivos de telemetría para el monitoreo de la conducción (en comodato) (manejo responsable es menos emisor de GEI)	\$101.5 MM	0.3%
Aseguramiento de flotillas a gas natural	\$1.3 MM	0.004%
Aseguramiento de vehículos híbridos	\$24.5 MM	0.1%
Aseguramiento de vehículos eléctricos	\$156.0 MM	0.4%

Nota: incluye únicamente productos de Quálitas Compañía de Seguros, ya que se encuentran en desarrollo en el resto de subsidiarias aseguradoras.



A continuación, detallamos las principales oportunidades identificadas, redefiniendo la nomenclatura establecida en las recomendaciones de TCFD.

Tipo de oportunidad	Referencia	Descripción	Horizonte temporal
Eficiencia de recursos	Migración a flota propia más eficiente	Quálitas Compañía de Seguros cuenta con un programa de incorporación de vehículos híbridos a la flota de ajustadores y abogados (Qualicoches).	Corto plazo
	Incorporación de variables en la fijación de la tarifa.	La compañía establece las tarifas con base en diferentes criterios. En México, se considera la zona geográfica, clasificada con base en el contexto por siniestralidad (Incluyendo los riesgos meteorológicos). Existe la oportunidad de incluir el comportamiento del conductor en la tarificación para la suscripción y/o renovación (asociado a manejo responsable, menor emisor de GEI) y de incorporar el riesgo de fenómenos meteorológicos en la clasificación de las zonas.	Largo plazo
Fuente de energía	Uso de fuentes de energía renovable	Qualitas Compañía de Seguros ha implementado el uso de paneles solares en algunas de sus instalaciones. De esta manera sustituimos en esos casos el uso de la electricidad de la red nacional, que procede en gran parte de la quema de combustibles fósiles.	Corto plazo
Productos y servicios	Innovación en procesos	Con el objetivo de una mayor eficiencia en el servicio y costos, Quálitas Compañía de Seguros ha desarrollado el ajuste en remoto (ajuste exprés), para la atención de siniestros. Esta modalidad no requiere que el ajustador se movilice al lugar, reduciendo el consumo de combustible y haciendo más rápida la atención.	Corto plazo
	Oportunidad de mercado de flotillas	Quálitas Compañía de Seguros es la única aseguradora en México que cubre a flotillas de camiones con gas natural. Ello ha permitido capturar ese nicho de mercado, apoyando además la transición de las compañías cliente a una flota menos emisora de GEI.	Corto plazo
	Preocupación por mejores prácticas de manejo	Un manejo más responsable de los vehículos permite reducir el consumo de combustible, lo que especialmente para los clientes de flotillas puede tener impacto significativo. Este hecho, junto a la preocupación por la seguridad de los conductores, está generando un seguimiento a los patrones de manejo, incluyendo dispositivos de monitoreo y control, y la instrucción en prácticas adecuadas. Quálitas ofrece los dispositivos para los vehículos y entrega formación y asesoría en seguridad vial.	Corto plazo
	Desarrollo de nuevos productos	La compañía se encuentra trabajando en el desarrollo de pólizas que incorporan criterios ambientales. Es el caso de productos que incluyen apoyo financiero para la transición de motores a gas natural.	Medio plazo
Mercados	Crecimiento del mercado asegurador	La incidencia de fenómenos meteorológicos extremos con impacto en el estado de los vehículos y en el mayor riesgo de accidentes en conducción, especialmente de aquellos que más tiempo circulan y/o se desplazan en zonas más expuestas (ej. Sureste de México) puede llevar a una mayor inquietud y preferencia de las empresas y clientes individuales por tener asegurado su patrimonio vehicular.	Medio Plazo

Nota: Corto plazo: < 3 años; Medio plazo: 3-6 años; Largo plazo: >6 años

Gestión de la energía y emisiones de GEI

(GRI 103-2, 103-3, 302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-7) (TCDF GDR-B, MYO-A, MYO-B)

Buscamos ser eficientes en el consumo de energía, tanto combustibles como electricidad. De esta manera, junto al desarrollo de productos y servicios ambientalmente amigables, aprovechamos las oportunidades en relación al cambio climático para reducir nuestra huella y la de nuestros clientes.

Este año fue atípico en cuanto a los impactos ambientales, debido a la incidencia de COVID-19, que movilizó a gran parte de nuestros empleados a teletrabajo y redujo el número de atenciones en la vía por el descenso de la siniestralidad.

En Quálitas Controladora, requerimos especialmente de combustible para nuestras operaciones, en concreto para los procesos de ajuste en México. Del total de 181,452 GJ de **energía** que consumimos en el año, el 86%

corresponde a combustible. Quálitas Compañía de Seguros, nuestra subsidiaria de mayores dimensiones por actividad, consumió el 96% del total de la energía.

La **intensidad del consumo de energía** fue de 5.03 kJ por peso de prima emitida para el conjunto de Quálitas Controladora.

Por primera vez presentamos el consumo de **combustible** en el conjunto de nuestras subsidiarias, que fue de 155,723 GJ; no es posible por tanto la comparativa con el mismo alcance en años anteriores, pero cabe destacar que es inferior incluso a la contabilidad únicamente del consumo de las subsidiarias de México en 2019 (186.371 GJ). El 96% del consumo corresponde a la gasolina de vehículos propios, incluyendo la flota de Qualicoches de Quálitas Compañía de Seguros.

CONSUMO DE COMBUSTIBLE (GJ) QUÁLITAS CONTROLADORA

Combustible	2020
Gas LP	303
Diésel	5,834
Gasolina	149,586
TOTAL	155,723

El consumo de **electricidad** disminuyó un 5%, quedando en 7,146,863 kWh. El 85% del consumo corresponde a Quálitas Compañía de Seguros, nuestra subsidiaria de mayores dimensiones por actividad, incluyendo oficinas administrativas y ODQ¹.

CONSUMO DE ELECTRICIDAD (kWh) · QUÁLITAS CONTROLADORA			
País	2020	2019	2018
México	6,771,287.40	7,137,999	6,448,185
Quálitas Compañía de Seguros	6,058,628	6,883,864	6,448,185
Subsidiarias no aseguradoras	712,660	254,135	N.A.
EE.UU.	24,285	24,304	13,073
Costa Rica	120,286	121,872	113,119
El Salvador	150,359	165,524	147,534
Perú	80,646	40,572	N.A.
TOTAL (kWh)	7,146,863	7,490,271	6,721,911
TOTAL (GJ)	25,729	26,965	24,199

1. El consumo de electricidad de las oficinas de servicio en México no se contabiliza al corresponder la propiedad y gestión a terceros.

Notas:

- Para QCS se incluye el consumo de 12 oficinas administrativas y 251 ODQs (88% del total de ODQs, 284).
- El incremento en el consumo de electricidad de las subsidiarias no aseguradoras, responde a un mayor alcance en 2020 en cuanto a los centros de trabajo incluidos (7 instalaciones frente a 3 el año anterior).
- El aumento en el consumo en Perú corresponde al inicio de operaciones en la oficina principal de San Borja.
- N.A.: No Aplica, ya que no se tenía la propiedad (subsidiaria aseguradora en Perú) o el control operativo (subsidiarias no aseguradoras en México, Easy Car Glass, CristaFácil y Outlet de Refacciones).

Para reducir el consumo de energía trabajamos especialmente sobre el proceso más demandante: el desplazamiento de los ajustadores y abogados.

- Seguimos avanzando en el **ajuste exprés**, que no requiere del desplazamiento del ajustador, ya que en él, el asegurado puede realizar directamente el proceso desde una aplicación de forma remota. Este año, ya supuso el 15.5% de los siniestros atendidos en México, el país con mayor número de operaciones.
- Continuamos asimismo incorporando vehículos híbridos a la flota de Qualicoches de Quálitas Compañía de Seguros, lo que reduce el requerimiento de combustibles fósiles.

Quálitas Compañía de Seguros contaba a cierre de año con 375 Qualicoches híbridos, que suponía el 17% del total de su flota.

Las medidas señaladas reducen los requerimientos de energía, más concretamente de combustible, contribuyendo también a reducir nuestras **emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)**. Igualmente tienen este objetivo los paneles solares de los que disponemos en 3 oficinas administrativas de Quálitas Compañía de Seguros; nuestra subsidiaria se encuentra asimismo desarrollando un programa para financiar parcialmente la instalación de paneles solares en las oficinas de servicio, junto al aporte de sus propietarios.

Calculamos el inventario de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) a nivel de Quálitas Controladora, de conformidad con la norma ISO 14064-1 y la metodología establecida por la autoridad mexicana para el Registro Nacional de Emisiones (RENE).

INVENTARIO EMISIONES · QUÁLITAS CONTROLADORA	
ALCANCE	EMISIONES INCLUIDAS
Alcance 1: emisiones directas	<ul style="list-style-type: none"> • Consumo de gas LP y diésel en instalaciones propias (todas las subsidiarias) • Consumo de gasolina para utilitarios propios de la compañía (todas las subsidiarias) (incluye los Qualicoches de Quálitas Compañía de Seguros). • Recarga de gases refrigerantes en equipos de climatización (todas las subsidiarias) • Emisiones de las plantas de tratamiento de aguas residuales (Quálitas Compañía de Seguros). • Tratamiento de aguas residuales en plantas propias (Quálitas Compañía de Seguros).
Alcance 2: emisiones indirectas (electricidad)	<ul style="list-style-type: none"> • Consumo de electricidad (emisiones asociadas a la generación de dicha electricidad) (todas las subsidiarias).
Alcance 3: Otras emisiones indirectas	<ul style="list-style-type: none"> • Vuelos aéreos de los empleados en el ejercicio de sus actividades (todas las subsidiarias) • Emisiones asociadas a la estancia en hoteles por el personal en viajes laborales (todas las subsidiarias) • Consumo de gasolina en Quálitas Compañía de Seguros para: <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio prestado por la aseguradora a sus clientes en que les entrega combustible como parte de la asistencia vial. 2. Vehículos propios de los empleados, Quálitas abona en primer término el combustible y el empleado lo paga después.

El total de emisiones Alcance 1 y 2 de Quálitas Controladora fue de 14,759 tonCO₂eq, que supone una intensidad de 0.41 gCO₂eq por peso de prima emitida. El 92% correspondió a la actividad de Quálitas Compañía de Seguros, nuestra subsidiaria aseguradora en México.

Respecto a 2019, se produce una reducción de emisiones del 15% en el total de los Alcances 1 y 2 a nivel de Quálitas Controladora. Destaca especialmente la reducción en las asociadas al combustible en México (Alcance 1) por la caída en el consumo de gasolina de los Qualicoches, debido a la menor siniestralidad y la expansión del ajuste exprés en el contexto de la pandemia.

A continuación, presentamos el desglose de emisiones por alcance y país:

EMISIONES DE GEI (ton CO ₂ eq) · QUÁLITAS CONTROLADORA			
País	2020	2019	2018
México			
Alcance 1	10,978.25	13,554.50	14,269.73
Alcance 2	3,345.01	3,604.69	3,398.19
Alcance 3	550.28	1,348.15	704.40
EE.UU., Costa Rica, El Salvador, Perú			
Alcance 1	267.87	ND	ND
Alcance 2	167.47	165.55	114.91
Alcance 3	12.09	ND	ND
TOTAL: Alcances 1 +2	14,758.60	17,324.74	17,782.83
TOTAL: Alcances 1 +2 + 3	15,320.97	18,672.89	18,487.23

Notas:

- En 2020, en México, se incluyen las emisiones de Easy Car Glass y CristaFácil (en 2019 sólo Outlet de refacciones como subsidiaria no aseguradora).
- La reducción de las emisiones de Alcance 3 en México obedece principalmente a la disminución del número de viajes de negocio por el contexto de pandemia.



Otros indicadores ambientales

Por el tipo de actividades que desarrollamos, tanto en el negocio asegurador como no asegurador, no somos una industria especialmente demandante de **agua**. Promovemos no obstante que nuestros colaboradores optimicen su uso. En Quálitas Compañía de Seguros disponemos de mingitorios secos y plantas de tratamiento en las instalaciones de San Jerónimo y Maguey*.

A continuación, presentamos los datos de captación por fuente.

CAPTACIÓN DE AGUA Quálitas Controladora 2020	
Fuente	Consumo (m ³)
Agua marina	0.27
Agua superficial (ríos, lagos, agua de lluvia)	0.23
Suministrada por terceros (red, pipa)	34.40
TOTAL	34.90

Nota: No contamos con registro de los datos de captación de agua de Qualitas Insurance Company (QIC).

Respecto del consumo de **papel**, hemos reducido de manera significativa el uso gracias a la digitalización de procesos. En Quálitas Compañía de Seguros, ya hemos migrado a un proceso de ajuste 100% digital, a cierre de año ya se gestionaron de este modo el 87.9% de los expedientes.

También en nuestra subsidiaria aseguradora de México, los residuos electrónicos son gestionados por un tercero especializado, y buscamos puedan ser reutilizados con fines sociales. En las oficinas administrativas de Ajusco, San Ángel y Maguey, disponemos de un amplio sistema de recogida selectiva para reutilización y reciclaje*.



* Para más información, ver Anexo Resultados ASG Quálitas Compañía de Seguros.

GENERACIÓN DE RESIDUOS Quálitas Controladora 2020

Categoría	Generación (Kg)
Manejo especial	183,661.50
Peligrosos	1,480.00
Sólidos Urbanos	1,946.80
TOTAL	187,088.30

Nota: comprende las operaciones de Quálitas Compañía de Seguros y las subsidiarias no aseguradoras.

Sensibilizamos a nuestros empleados sobre la importancia de hacer un uso responsable de los recursos y cuidar el medio ambiente, con diferentes campañas internas. En Quálitas Compañía de Seguros, buscamos además involucrar a los asegurados, con la campaña “Una Descarga por un árbol”¹. Los esfuerzos en reforestación incluían también las jornadas de voluntariado con nuestros colaboradores y sus familias; este año, por el contexto de pandemia, donamos los recursos para un proyecto de reforestación en el entorno del río Colorado.



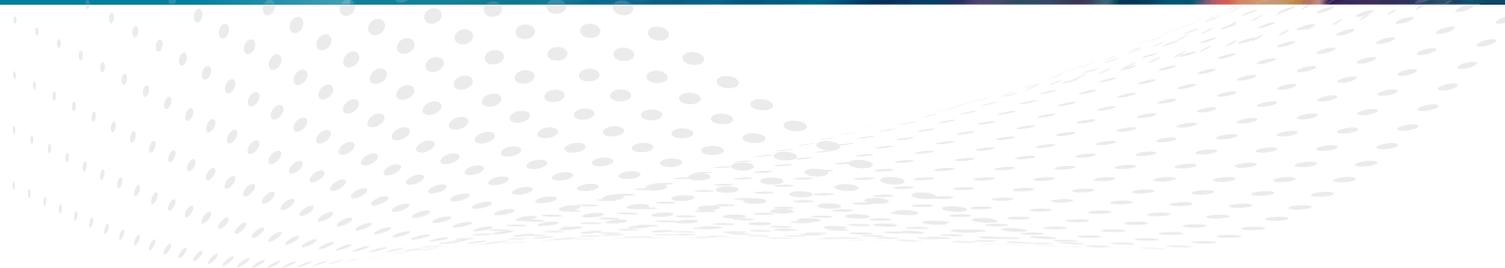
EN QUÁLITAS,
RECOLECTAMOS HOJAS DE PAPEL
(UTILIZADAS) PARA SU RECICLAJE.
APOYA ESTA ACTIVIDAD DEPOSITANDO TUS HOJAS EN
LOS CONTENEDORES DE RECICLAJE



1. <https://somosqualitas.com/blog/noticias/qualitas-una-descarga-por-un-arbol-reforestacion/>

DESEMPEÑO ECONÓMICO

A pesar del complicado entorno por la incidencia de la pandemia, los resultados de Quálitas Controladora han sido sobresalientes y demuestran su resiliencia y capacidad de crear valor. Operamos de manera ininterrumpida durante todo el año, cumpliendo con nuestras obligaciones con los asegurados, resguardando la salud de nuestros empleados y asegurados, así como apoyando la actividad de los agentes y resto de nuestros socios comerciales.



Datos financieros relevantes

(GRI 102-7, 103-2, 103-3)

Nuestra capacidad de adaptación y los avances tecnológicos que hemos venido implementando, nos han permitido seguir manteniendo el nivel de servicio de excelencia. Igualmente hemos buscado ser flexibles y apoyar a nuestros clientes debido a la difícil situación que vivimos en el año, mediante diferentes acciones como opciones de pago sin intereses, descuentos en renovaciones y productos a la medida que atiendan sus necesidades actuales. De esta manera, seguimos liderando su confianza y preferencia.

A continuación, presentamos los principales indicadores financieros y su evolución respecto al año anterior.

ESTADO DE RESULTADOS · Millones MXN				
	2020	Δ 20-19 %/pb	2019	2018
Prima Emitida¹	36,057	(0.4)	36,196	34,495
Prima Retenida	35,676	(0.9)	35,991	34,183
Prima Devengada	36,291	4.0	34,899	31,810
Costo de Adquisición	7,791	0.1	7,780	7,464
Costo de Siniestralidad	18,613	(10.0)	20,687	21,048
Resultado Técnico	9,887	53.7	6,432	3,298
Gastos de Operación	2,507	23.6	2,029	1,568
Resultado Operativo	7,387	67.5	4,410	1,734
Resultado Integral de Financiamiento	1,975	(31.5)	2,882	1,717
Impuestos	2,564	32.6	1,934	1,023
Resultado Neto	6,798	26.9	5,358	2,428



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

BALANCE GENERAL · Millones MXN

	2020	Δ 20-19 %/pb	2019	2018
Activo Total	69,039	9.5	63,041	56,642
Activos invertidos o float	35,268	11.0	31,768	28,034
Reservas Técnicas	34,312	(4.4)	35,896	36,173
Pasivo Total	49,977	1.0	49,477	47,537
Capital Contable	19,061	40.5	13,564	9,104

INDICADORES DE COSTOS · Millones MXN

	2020	Δ 20-19 %/pb	2019	2018
Índice de Adquisición	21.8%	22	21.6%	21.8%
Índice de Siniestralidad	51.3%	(799)	59.3%	66.2%
Índice de Operación	7.0%	135	5.6%	4.5%
Índice Combinado	80.1%	(642)	86.5%	92.5%
Índice Combinado Ajustado¹	79.7%	(772)	87.4%	94.6%

1. Se refiere a la suma de los costos de adquisición, siniestralidad y operación dividido entre la prima devengada, y se presenta para efectos de comparación con índices internacionales.

INDICADORES DE RENTABILIDAD · Millones MXN

	2020	Δ 20-19 %/pb	2019	2018
Rendimiento sobre las inversiones	4.8%	(349)	8.2%	4.7%
ROE 12m	41.7%	(560)	47.3%	28.5%

Conservamos la prima emitida en niveles similares a los de 2019, a pesar de las dificultades por los efectos de la pandemia.

Emisión de prima

(GRI 102-48, F56) (SASB FN-IN-000.A)

La agilidad para adaptarnos al entorno económico y del mercado, así como la flexibilidad para entender las necesidades de agentes y asegurados, permitieron mantener nuestro portafolio de clientes.

La emisión de primas tuvo un comportamiento irregular durante el año, con diferentes tendencias cada trimestre respecto a su equivalente en 2019, conforme a la incidencia de la pandemia, y las medidas de cierre y reapertura de actividades. Arrancamos con un crecimiento de doble dígito (14.5%) en el 1T, siguiendo a la inercia del año anterior; en el 2T se produjo una abrupta caída (-14.1%) por la irrupción de la pandemia; en el 3T volvimos a cerrar en positivo (0.5%) por los efectos de la reactivación económica y las medidas tomadas por la compañía; el 4T cerramos en contracción (-2.2%) ante las nuevas medidas restrictivas de las autoridades. Nuestras medidas nos han permitido amortiguar las dificultades del contexto y en el balance anual cerramos prácticamente en el mismo nivel de prima emitida que en 2019, con sólo una caída marginal del 0.4%.

Quálitas Compañía de Seguros, nuestra principal subsidiaria, alcanzó \$33,360 millones MXN de prima emitida, que supone un decremento del 2.8% respecto al año anterior. En el segmento tradicional el balance fue positivo en autos individuales, frente a la caída en flotillas, relacionado con el freno en la actividad económica. La emisión en negocios especiales mantuvo su caída a lo largo del año ligado al descenso en la venta de automóviles nuevos, del 28% en el año (dato de la Asociación Mexicana de Distribuidores de Automotores, AMDA), que liga el tercer año consecutivo a la baja.

Cabe destacar el motor que han supuesto nuestras subsidiarias aseguradoras en el resto de países en los que operamos, que cerraron el año con un incremento del 38.7% en la prima emitida, y una emisión de \$2,647 millones; ya representan el 7.4% de la emisión de Quálitas Controladora.

PRIMA EMITIDA POR SUBSIDIARIA ASEGURADORA · Millones MXN

Subsidiaria	2020	Δ 20-19 %/pb	2019	2018
Quálitas Compañía de Seguros	33,360	(2.8%)	34,249	32,880
Quálitas El Salvador	149	(10.5%)	167	146
Quálitas Costa Rica	509	10.9%	459	456
Qualitas Insurance Company (QIC, EE.UU.)	1,778	59.3%	1,116	961
Quálitas Perú	212	26.2%	168	NA
Total	36,057	(0.4%)	36,196	34,495

Nota: El total incluye las ventas de las subsidiarias no aseguradoras. Las cifras pueden variar por efectos de tipo de cambio.

NA: No Aplica

47.1%
de incremento anual en las unidades aseguradas por Quálitas Perú

Emitimos pólizas a través de diferentes segmentos, enfocadas al aseguramiento de vehículos individuales, flotillas y equipo pesado; el segmento de negocios especiales está ligado con las ventas de autos nuevos.

Respecto a las **unidades aseguradas**, se tuvo un descenso del 1%, que equivale a 42,141 unidades menos; cerramos el año con 4.2 millones de unidades aseguradas. Dos de nuestras subsidiarias fuera de México tuvieron crecimiento, por un lado, Quálitas Costa Rica con un 5.2%, pero especialmente Quálitas Perú, con un 47.1%.

PRIMA EMITIDA POR SEGMENTO · Millones MXN				
Segmento	2020	Δ 20-19 %/pb	2019	2018
Individual	11,522	8.3%	10,634	9,144
Flotillas	10,722	(7.1%)	11,538	10,664
Instituciones financieras (negocios especiales)	11,061	(8.4%)	12,076	13,015
Subsidiarias en el extranjero	2,647	38.7%	1,909	1,563
Total	36,057	(0.4%)	36,196	34,495

Nota: El total incluye las ventas de las subsidiarias no aseguradoras. Las cifras pueden variar por efectos de consolidación.

UNIDADES ASEGURADAS POR SUBSIDIARIA				
Subsidiaria	2020	Δ 20-19 %/pb	2019	2018
Quálitas Compañía de Seguros	4,037,181	(1.4%)	4,094,194	3,793,178
Quálitas El Salvador	19,073	(4.3%)	19,940	15,890
Quálitas Costa Rica	63,199	5.2%	60,064	53,231
Qualitas Insurance Company (QIC, EE.UU.)	17,288	(10.3%)	19,278	15,255
Quálitas Perú	45,606	47.1%	31,012	N.A.
Total	4,182,347	(1.0%)	4,224,488	3,877,554

Nota: Las cifras pueden variar por efectos de consolidación
N.A. No Aplica

Indicadores operativos

El índice de adquisición fue de 21.8%, en línea con lo registrado en 2019 y dentro de nuestro rango objetivo.

El índice de siniestralidad fue de 51.3%, que supone 8 puntos porcentuales menos que el año anterior; este es el índice anual más bajo registrado desde la fundación de Quálitas.

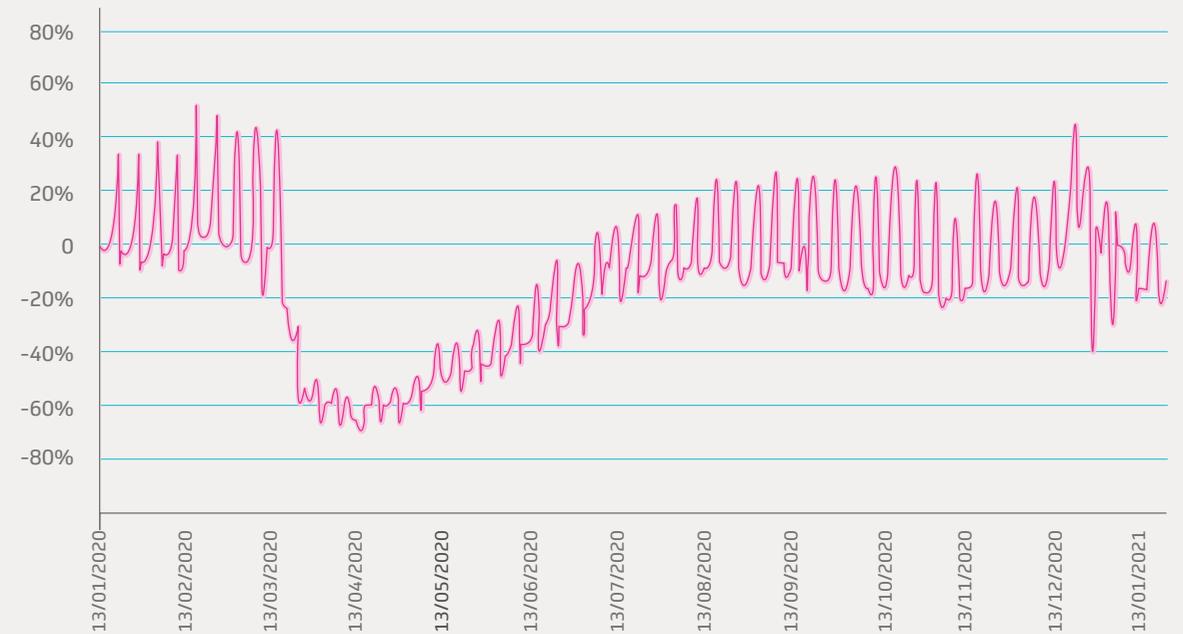
La siniestralidad ha sido beneficiada por la caída en la circulación de vehículos, que se fue recuperando a medida que avanzaba el año; en México, las medidas de confinamiento se fueron relajando hasta finales de diciembre, mes en el que se volvieron a intensificar. Igualmente, los robos y nuestros esfuerzos en pre-

vencción de riesgos beneficiaron la baja siniestralidad; los robos tuvieron una disminución del 20% para la industria y Quálitas durante el año en México, según datos de la Oficina Coordinadora de Riesgos Asegurados (OCRA).

En México, la caída en la circulación de vehículos durante gran parte del año redujo la siniestralidad. En concreto, el número de colisiones disminuyó un 26%, con disminuciones interanuales de hasta el 50% en el segundo trimestre. Como mencionamos anteriormente, la disminución en robos y nuestros esfuerzos en prevención de riesgos beneficiaron la baja siniestralidad.

Índice de siniestralidad anual más bajo desde el inicio de operaciones de la compañía

EVOLUCIÓN DE LA MOVILIDAD EN MÉXICO EN 2020:



Tendencias de movilidad	
Manejando	Δ% vs 4T19
1T20	(1.3%)
2T20	(43.9%)
3T20	(3.2%)
4T20	(1.9%)

Fuente: *Informes de tendencias de movilidad de APPLE*

Inversiones

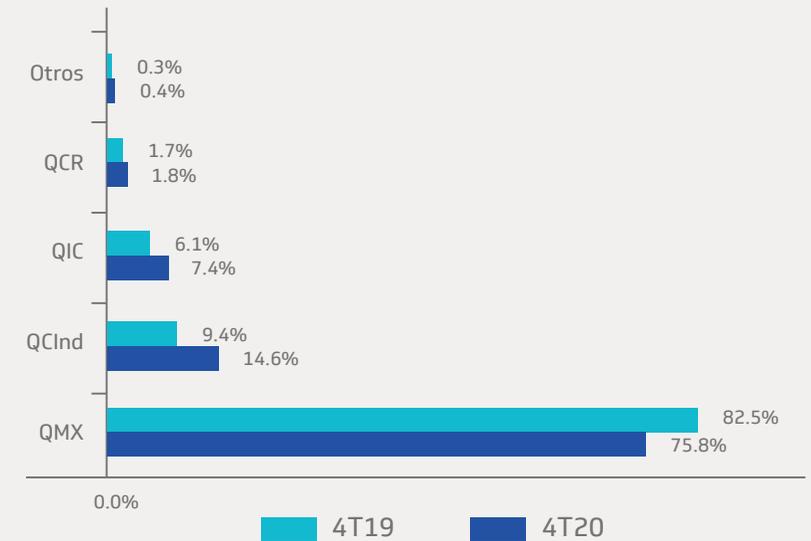
[GRI 412-3] (SASB FN-IN-410a.1, FN-IN-410a.2)
[TCFD GOB-A, GOB-B]

La estrategia de inversión se define mensualmente en el Comité de Inversiones, Finanzas y Planeación de Quálitas Controladora, para las diferentes subsidiarias aseguradoras y siempre de conformidad con el régimen establecido para el sector en cada uno de los países en los que operamos. Cada subsidiaria cuenta asimismo con un comité propio, encargado de aprobar las inversiones locales.

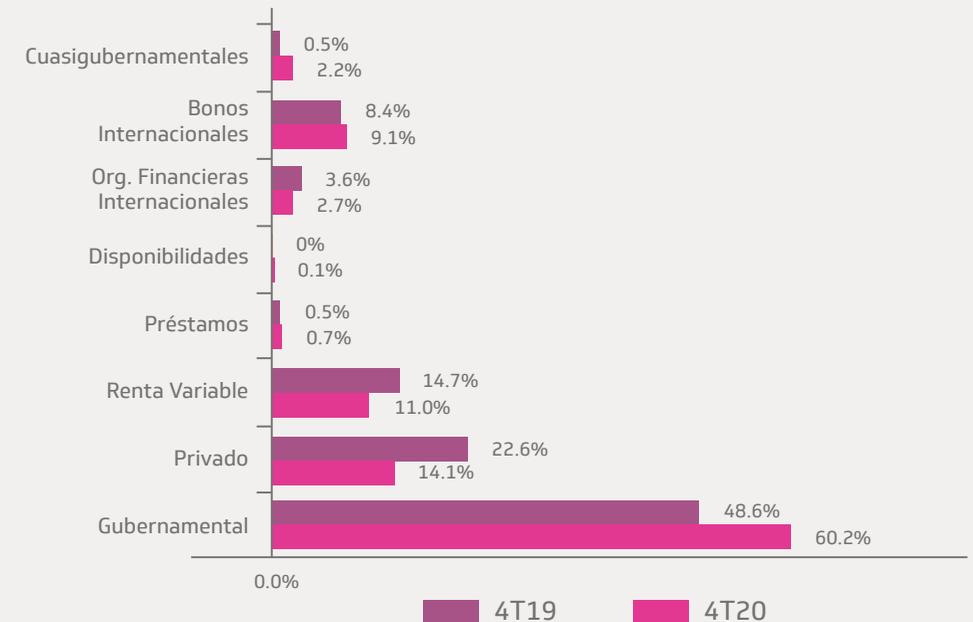
En Quálitas Compañía de Seguros disponemos de responsabilidades escaladas en función del tipo de inversión. El equipo gestiona las inversiones en productos de renta fija; para la renta variable, interviene el comité de crédito; el Comité de inversiones de cada subsidiaria monitorea la actividad y aprueba aquellas inversiones de mayor riesgo y los préstamos directos.

El enfoque de la estrategia de inversión es conservador, con un 89.0% del portafolio en renta fija; invertimos \$35,268 millones MXN en el año, 11.0% más que en 2019. El Rendimiento Sobre las Inversiones (RSI) fue del 4.8%, 428 puntos base por debajo de 2019, pero 50 puntos base por encima de la tasa de referencia de México. Ante la caída de ésta en 300 puntos base en 2020, incrementaremos nuestra exposición en renta variable y en instrumentos que nos ayuden a aumentar el rendimiento.

CARTERA POR SUBSIDIARIA



CARTERA TOTAL



Nota: Otros incluye las subsidiarias en El Salvador y Perú.



Manual de inversión

Incorporamos criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en nuestra estrategia de inversiones, bajo el compromiso y lineamientos de partida establecidos en nuestro Manual de inversión. Estamos avanzando en el desarrollo de una metodología propia de análisis, para atender los riesgos y oportunidades de inversión, especialmente en cuanto

a la transición a industrias y economías bajas en carbono, que contribuyan a combatir el cambio climático.

El Comité de Inversiones estará a cargo del monitoreo de estas inversiones y, al igual que con el resto de las colocaciones, Informará trimestralmente al Consejo de Administración.

Reafirmamos nuestra capacidad para crear valor: crecimiento del 31% en las utilidades por acción, respecto a 2019.

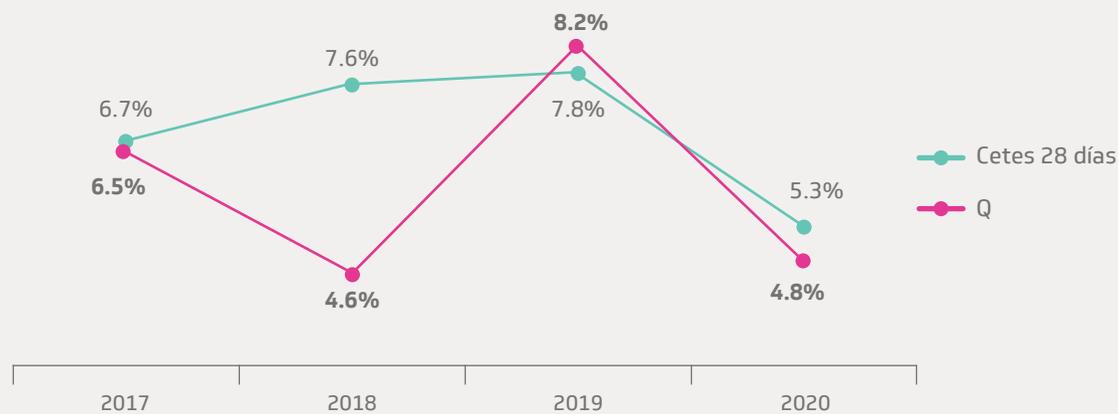
Resultado neto

La utilidad neta acumulada se situó en \$6,798 millones, \$1,440 millones o un 26% más que en el 2019. De nuevo, fue un año histórico con la utilidad más alta desde la fundación de la compañía, a pesar de las dificultades del entorno.

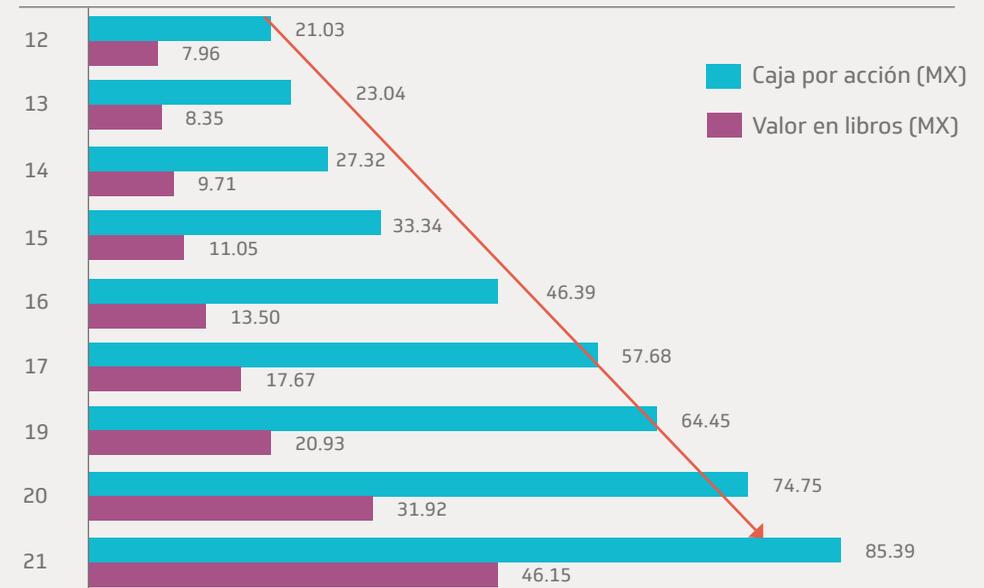
El ROE a 12 meses fue del 41.7%, formado por un ROE operativo del 32.9% y un ROE financiero de 8.8%, muy por encima de otras empresas aseguradoras públicas.

La utilidad por acción (UPA) cerró el año en \$16.5, que supone un incremento del 31% respecto al año anterior. El P/U cerró en 6.5 y el P/VL se posicionó en 2.3.

RENDIMIENTO SOBRE INVERSIONES (%)



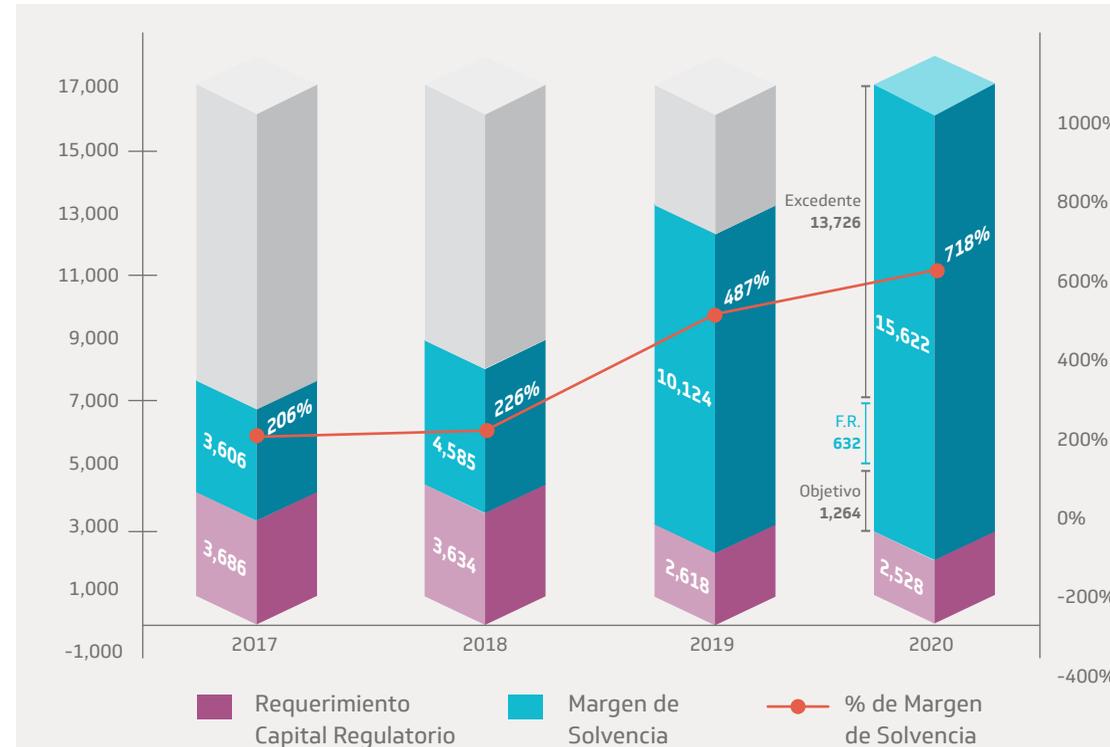
EVOLUCIÓN DE LA RENTABILIDAD POR ACCIÓN



Margen de solvencia

El margen de solvencia fue de \$15,622 millones, muy por encima del requerimiento regulatorio de capital de \$2,528 millones al final del año; esto supone un porcentaje de margen de solvencia del 718%.

Contamos con fortaleza financiera para cumplir con nuestras obligaciones, mantener 1.5 veces el requerimiento regulatorio de capital y abordar nuestra estrategia de 3 pilares: 1) fortalecer la operación en México, 2) continuar la consolidación y expansión de las subsidiarias aseguradoras en otros países, y 3) analizar otras oportunidades de negocio que se conviertan en motores de crecimiento.



Nota: El cálculo del capital regulatorio requerido varía e los países en los que Quálitas opera.

Valor de la acción

(GRI 102-5)

Quálitas Controladora está listada en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV: Q*), con un capital flotante de ~ 47% de las acciones; la capitalización bursátil de la compañía fue de \$44,249 millones MXN. Formamos parte del índice principal S&P/BMV IPC, también del S&P/BMV Rentable que incluye a aquellas del anterior que tienen continuidad en el pago de dividendos.

La acción cerró el 2020 con un valor de \$107.14 pesos, lo que supone un rendimiento del 34.9% en el año. Estos resultados nos posicionaron como la 6ª emisora con mejor desempeño acumulado anual dentro del IPC, muy por encima del 1.2% que promediaron el conjunto de sus integrantes.

La operación promedio diaria fue de 841,224 títulos, con un crecimiento del 18.9% respecto a 2019; representaron 3.5 millones de dólares diarios, 50.7% más que el año anterior. Ello nos permitió subir 6 posiciones en el índice de bursatilidad durante el año, pasando de la posición 29 en enero a la 23 al cierre de diciembre de 2020.

Finalizamos el año con 413 millones de acciones en circulación, habiendo recomprado 8.7 millones de acciones hacia finales del año, con una inversión dentro de los límites aprobados para el fondo de recompra.

Quálitas Controladora también cotiza en la Bolsa Institucional de Valores (BIVA), formando parte del índice principal: FTSE BIVA.

Presencia en índices ASG

Nuestro compromiso con la creación de valor para los diferentes grupos de interés, implementando la estrategia de sostenibilidad desde el negocio y con un sólido gobierno corporativo, nos posiciona como emisora destacada para los calificadores e inversionistas con criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

En 2020, fuimos incluidos en la primera muestra del nuevo índice ASG de la BMV: S&P/BMV Total Mexico ESG Index, que incluye las emisoras con mejor desempeño en sostenibilidad con base en los resultados de la evaluación CSA de SAM S&P.

Igualmente, regresamos al índice Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance, del que formamos parte hasta el rebalanceo de 2019. Esto responde a nuestros esfuerzos continuos por incorporar criterios ASG en la estrategia de la compañía y en la toma de decisiones, con especial énfasis en los últimos trabajando en inversión sostenible, seguridad ambiental, y productos y servicios con enfoque ambiental y social.

El DJSI MILA Pacific Alliance está constituido por las 62 compañías líderes en sustentabilidad, otorgado por la calificadora SAM S&P dentro de la región de la Alianza del Pacífico, que incluye a Chile, Colombia, México y Perú; Quálitas es la única compañía aseguradora incluida en el índice.

Distribución del valor económico

(GRI 102-7, 201-1, 201-4)

A través de nuestra operación buscamos generar valor para nuestros empleados, aliados comerciales, proveedores e inversionistas, con una gestión financiera sólida y una estrategia de negocio exitosa, con agilidad y flexibilidad de adaptación ante un entorno tan complejo.

Los ingresos obtenidos de la emisión de primas, las ventas de las subsidiarias no aseguradoras y el rendimiento de nuestras inversiones, se distribuyen entre los diferentes grupos de interés. Reservamos una parte de los recursos como Valor Económico Retenido (VER) para continuar creciendo.

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (VEG Y VED)					
Millones de pesos					
	2020	Δ 20-19 %/pb	2019	2018	
Ingresos (Valor Económico Generado, VEG)	36,057	(0.4%)	36,196	34,495	
Gastos (Valor Económico Distribuido, VED)	32,416	(2.0%)	33,093	31,432	
Adquisición	<i>Agentes, instituciones de financiamiento automotriz, proveedores, empleados</i>	7,791	0.1%	7,780	7,464
Siniestralidad	<i>Proveedores, empleados</i>	18,613	(10.0%)	20,687	21,048
Operación	<i>Oficinas de servicio, proveedores, empleados</i>	2,507	23.6%	2,029	1,568
Participación de los trabajadores en las utilidades (PTU)	<i>Empleados</i>	940	41.6%	664	329
Impuestos	<i>Gobierno y autoridades</i>	2,564	32.6%	1,934	1,023
Retenido (VEG-VED)	3,641	17.3%	3,103	3,063	



Política fiscal

Nuestra operación en los diferentes países es objeto de tasas impositivas conforme a lo establecido por las autoridades correspondientes. Desde Quálitas Controladora estamos comprometidos con el ejercicio de principios y buenas prácticas tributarias en nuestras subsidiarias y la compañía matriz, cumpliendo en todo momento con la legislación aplicable y aportando al desarrollo de los diferentes territorios.

En 2020 formalizamos nuestro entendimiento en la **Política Fiscal**. Reafirmamos la consideración de todos los intereses legítimos, apoyando las arcas públicas y, de esta manera, también el desarrollo social.

GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

En Quálitas Controladora contamos con un **gobierno corporativo** apegado a la legislación mexicana y a las mejores prácticas internacionales, para garantizar decisiones que generen valor para la compañía y el conjunto de nuestros grupos de interés. Sus integrantes operan en todo momento conforme a su deber fiduciario.



Gobierno corporativo

(GRI 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-26, 102-27, 102-28, 102-31, 102-33, 102-34, 102-35, 102-36, 103-2, 103-3, 405-1)

La **Asamblea General de Accionistas** designa a los miembros del Consejo de Administración y al consejero que se desempeña como presidente del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias. Además, aprueba las principales decisiones del Consejo de Administración, y recibe los informes que presentan los Presidentes del Consejo y del Comité de Auditoría respectivamente.

El **Consejo de Administración** define la estrategia de Quálitas Controladora y tiene la facultad de nombrar a la alta dirección de la compañía, incluyendo el Director General. Está compuesto por 11 consejeros propietarios, 8 de ellos independientes. De los consejeros independientes, sólo uno de ellos forma parte del consejo de otra emisora, por lo que están especialmente focalizados en nuestra estrategia.

A continuación, presentamos su composición.



QUÁLITAS CONTROLADORA					
Consejo de Administración		Comités			
		Auditoría y Prácticas Societarias	Responsabilidad Social	Inversiones, Finanzas y Planeación	Operaciones
Joaquín Brockman Lozano †	R Presidente			R	R Presidente
José Antonio Correa Etchegaray	R Vicepresidente			R Presidente	R
María del Pilar Moreno Alanís	R				R
Wilfrido Javier Castillo Miranda Olea	I			I	
Juan Marco Gutiérrez Wanless	I			I	
Juan Orozco y Gómez Portugal	I		I		I
Juan Enrique Murguía Pozzi	I	I			I
Mauricio Domenge Gaudry	I	I			
Christian Alejandro Pedemonte del Castillo	I			I	
Madeleine Marthe Claude Brémond Santacruz	I				
Alfonso Tomás Lebrija Guiot	I	I			
Joaquín Brockmann Domínguez	SR				SR
María Fernanda Castillo Olea	SI				

Al 31 de diciembre de 2020

R Propietario Relacionado **I** Propietario Independiente **S** Suplente Relacionado **S** Suplente Independiente



Detalle de los integrantes del Consejo de Administración

Los consejeros son seleccionados con base en los lineamientos establecidos en los Estatutos Sociales y en el Manual de Gobierno Corporativo. Desde la compañía promovemos la constitución de un consejo diverso, que enriquezca la toma de decisiones, a partir de distintas experiencias, conocimientos, origen, edad y género.

En cualquier caso, los integrantes deben contar con las competencias y habilidades necesarias para ejercer sus funciones, libres de conflictos de interés. El Comité de Auditoría evalúa cada año su experiencia técnica, financiera y las capacidades crediticias, con el apoyo del área legal. Hay que destacar además que son informados de manera precisa para la toma de decisiones y reciben además capacitaciones en los temas de mayor actualidad e incidencia en la operación.

Los mandatos son anuales y la antigüedad en el cargo es actualmente de 7.6 años en promedio para los consejeros propietarios. La asistencia media a las sesiones en el año fue del 93%; reciben por ello una remuneración propuesta por el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias y aprobada por la Asamblea General de Accionistas. Los consejeros realizan anualmente una autoevaluación de su desempeño, con el apoyo de un especialista externo para la consolidación y análisis de los resultados.



El detalle de las retribuciones pagadas a los consejeros en 2020 puede consultarse en los puntos aprobados por la **Asamblea General de Accionistas**

La presidencia del Consejo de Administración fue ejercida durante 2020 por Joaquín Brockman Lozano, fundador de la compañía, quién se desempeñaba también como Presidente Ejecutivo (CEO) de Quálitas Controladora, hasta su fallecimiento el 29 de enero de 2021. Desde esa fecha, José Antonio Correa Etchegaray ocupó ambas posiciones, la presidencia del Consejo y el puesto de Presidente Ejecutivo de la Controladora.

Por otra parte, el desempeño del Consejo se apoya en los siguientes **comités**: Comité de Auditoría y Prácticas Societarias; Comité de Inversiones, Finanzas y Planeación; Comité de Operaciones y Comité de Responsabilidad Social.

La mayoría de nuestras subsidiarias cuenta con su propio esquema de gobierno corporativo, bajo la supervisión de un Consejo de administración propio. En el caso de Quálitas Compañía de Seguros, nuestra principal subsidiaria con una contribución del 92.4% a la prima emitida en 2020, la posición de CEO y Presidencia de Consejo es ocupada por Jose Antonio Correa Etchegaray.

También a nivel de Quálitas Compañía de Seguros, contamos con un **equipo directivo** que reforzamos este año con la creación de la Dirección de Tecnología de la Información (TI). Para la coordinación de las diferentes direcciones, se realizan reuniones semanales, incluyendo aquellas extraordinarias que sean necesarias (ej. para la atención de la respuesta a COVID-19). Existe asimismo un seguimiento pormenorizado del cumplimiento de los lineamientos estratégicos y el avance en los indicadores del cuadro de mando establecido en cada caso. Asimismo, cada subsidiaria cuenta con un director responsable.



Estatutos Sociales



Manual de Gobierno Corporativo



Composición y funciones de los comités



EQUIPO DIRECTIVO DE QUÁLITAS
COMPAÑÍA DE SEGUROS



La remuneración del CEO y otros directivos relevantes es establecida por el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias.

El CEO cuenta con una fracción variable en la forma de bono asociado al resultado operativo de la compañía, así como a indicadores de control de costos y mejora en la calidad del servicio. Como parte de nuestras iniciativas para incorporar las mejores prácticas de gobierno corporativo, el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias estará analizando el programa de compensación variable para el CEO y altos directivos a mediano y largo plazo, así como la incorporación de otras métricas como ROE.

En el caso de los directores, también cuentan con bono anual apegado al cumplimiento de los objetivos establecidos para sus respectivas áreas (monitoreados en balance scorecard); el bono se establece y entrega conforme a una política específica de que dispone la compañía y está enfocado en dos principales rubros, proyectos de eficiencia y de mejora en el servicio. Para el CFO, se incluye entre los indicadores el resultado de la evaluación del CSA de S&P, como reflejo de los avances en la gestión ASG. De esta manera, evaluamos además anualmente el desempeño del equipo directivo.

EQUIPO DIRECTIVO
SUBSIDIARIAS





Código de Ética



Política de Principios y Mecanismos Anticorrupción



Política de Conflictos de Interés

Ética y cumplimiento

[GRI 102-16, 102-17, 102-25, 103-2, 103-3, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 406-1, 412-1, 412-2, 415-1, 416-2, 417-2, 417-3, 419-1, FS15] (SASB FN-IN-270a.1)

Desde Quálitas Controladora promovemos un desempeño ético en todos nuestros empleados y su apego al cumplimiento de nuestros lineamientos internos y la normativa externa.

Disponemos del **Código de Ética y Conducta**, que aplica a todos los empleados y el personal de las oficinas de servicio; a cierre de 2020, el 59% de los proveedores de siniestros de Quálitas Compañía de Seguros se habían comprometido por escrito en aplicar el Código.

El Código es revisado anualmente por el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias y aprobado por el Consejo de Administración de Quálitas Controladora.

Las diferentes subsidiarias van avanzando asimismo en el desarrollo de otra autorregulación complementaria. Quálitas Compañía de Seguros ya dispone de su propia **Política de Principios y Mecanismos Anticorrupción** y **Política de Conflictos de Interés**.

Adicionalmente, en Quálitas Compañía de Seguros definimos los Principios Éticos Comerciales, que guían la forma de comercializar nuestros productos y la relación que nuestros empleados, agentes y el personal de las oficinas de servicio, tienen con los asegurados. Requerimos además a nuestros proveedores la conformidad con las Normas Operativas, lineamientos que rigen nuestra práctica del negocio y que incluimos como parte de los contratos con ellos.

Ponemos a disposición pública Q-Transparencia, nuestro canal de denuncias sobre incumplimientos al Código de Ética y Conducta y resto de políticas de la compañía el cual cubre el conjunto de nuestras subsidiarias y es gestionado por un tercero externo. Las denuncias se formulan directamente en la plataforma web y es posible hacerlo de manera anónima. En 2020 recibimos 131 denuncias comprobadas, el 72% relacionadas con aspectos de re-

1. Incluye aquellas cerradas en que se comprobó la irregularidad y las que permanecían todavía en investigación a cierre de 2020. Se contabilizaron 52 cerradas y comprobadas con algún tipo de práctica discriminatoria; igualmente 3 casos cerrados y comprobados de prácticas de corrupción.

laciones entre colaboradores (RRHH), el 24% con apego a procesos y políticas (auditoría interna) y el 4% restante con casos de fraude¹.

Velamos para que las denuncias sean tratadas con garantías para todas las partes. El proveedor externo remite las denuncias a un comité de seguimiento de la Línea de Denuncia en la compañía; éste a su vez envía los casos a las áreas correspondientes dentro de la compañía para su resolución. Aquellos casos más significativos son analizados en el Comité de Ética y Conducta, que además da seguimiento a todo el proceso descrito anteriormente e informa trimestralmente al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias. A lo anterior se suman aquellos casos que identificamos a través de las áreas de auditoría, control interno y prevención de fraudes.

Se trata de hechos aislados que no representan nuestra cultura organizacional ni el desempeño de la mayoría de nuestros empleados.

Por otra parte, desde Quálitas Controladora no hicimos contribuciones a partidos y/o representantes políticos. Sí apoyamos a organizaciones del sector en las que participamos,

que contribuyen al desarrollo de la normativa y atención de los riesgos y oportunidades de la industria en los diferentes países. En particular, la contribución de Quálitas Compañía de Seguros fue de \$20,160,256 pesos en el año.

Junto con la prevención a través de la autorregulación, trabajamos de manera activa en la sensibilización y formación de nuestros empleados. Desarrollamos la campaña del Mes del cumplimiento, y continuamos con el programa de **Certificación Q**.

La Certificación Q integra los cursos relativos a: Código de Ética y Conducta, Prevención de Lavado de Dinero (PLD), Política de Conflictos de Interés y Protección de Datos Personales; este año agregamos además curso específico sobre los lineamientos de la certificación PCI DSS para la seguridad de la información bancaria y personal de los asegurados cuando se emite en línea. Los cursos están disponibles en la Universidad Quálitas y requerimos a nuestros empleados en México y El Salvador los completen anualmente, como primera fase para extenderlo al resto de países. También formamos en estos temas a los agentes y al personal de las oficinas de servicio.

CERTIFICACIÓN Q · FORMACIÓN EN ANTICORRUPCIÓN

	N° Empleados Quálitas		N° empleados de las oficinas de servicio (México)
	Quálitas Compañía de Seguros	Quálitas Costa Rica y El Salvador	
Prevención de Lavado de Dinero (Q Transparencia)	5,317	0	1,191
Código de Ética y de Conducta	5,105	61	1,159
Política de conflictos de interés	5,159	10	1,147
Protección de datos personales	5,115	3	1,154

**FORMACIÓN EN ANTICORRUPCIÓN
QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS**

	Número de empleados capacitados	Horas de capacitación
Directores	37	239
Subdirectores	54	292
Gerentes/ Subgerentes	190	1,080
Coordinadores	746	4,673
Analistas	3,621	20,955
Asistentes/Auxiliares	824	4,623
Total	5,472	31,862

Nuestros esfuerzos de prevención y mitigación refuerzan el apego de nuestros empleados a la normativa interna y externa. No contamos con procesos legales con sentencia firme que nos responsabilicen de incumplimientos, en cuanto a la información de producto y mercadotecnia; los 20 procesos presentados ante la CONDUSEF en México se encuentran recurridos.

Acercas de nuestro informe

[GRI 102-32, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56]

Presentamos nuestro quinto informe anual integrado, que incluye el desempeño en 2020. La información corresponde al conjunto de Quálitas Controladora, salvo en los casos en que se especifica un alcance más acotado. Damos cuenta por tanto del desempeño de nuestras diferentes subsidiarias aseguradoras y no aseguradoras¹.

Seguimos avanzando en nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas hacia nuestros diferentes grupos de interés, reforzando el cumplimiento con los estándares de referencia internacional y los requerimientos de información especialmente de inversionistas.

Actualizamos nuestra materialidad, de manera que la nueva selección de temas críticos reflejará los cambios experimentados por la compañía, el contexto y las expectativas de nuestros grupos de interés, incluyendo el impacto del COVID-19.

Continuamos elaborando el informe de conformidad con la opción Exhaustiva de los **Estándares de Global Reporting Initiative (GRI)**, considerando adicionalmente el suplemento GRI para el sector de servicios financieros. Reportamos los estándares GRI relacionados con los temas materiales establecidos involucrando a nuestros grupos de interés prioritarios (empleados, asegurados, agentes, agencias, proveedores, medios e inversionistas).

Adicionalmente, reportamos por primera vez los Estándares de **Sustainability Accounting Standards Board (SASB)**, para el sector asegurador. Utilizamos las métricas vinculadas con los temas especialmente relevantes para nuestros inversionistas.

Por otra parte, respondemos en el informe a las recomendaciones del **Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)**, sobre la gestión de los riesgos y oportunidades vinculados al cambio climático.

Como muestra del compromiso con las más destacadas iniciativas internacionales en sustentabilidad, este informe sirve como nuestra Comunicación del Progreso (COP) sobre la implementación de los 10 Principios del **Pacto Global de las Naciones Unidas**. Además, informamos de nuestra contribución a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**. De manera particular para Quálitas Compañía de Seguros, informamos de su avance en la implementación de los **Principios para la Sostenibilidad en Seguros**, iniciativa de UNEP-FI que ha suscrito nuestra subsidiaria en México.

Los contenidos del presente informe son validados en primera instancia por el Comité de Responsabilidad Social y finalmente por el Presidente Ejecutivo. Adicionalmente, hemos sometido el informe a verificación externa por un tercero independiente; el alcance se referencia en la carta de verificación.



Detalle del proceso de actualización de la materialidad

1. A excepción de la subsidiaria Autos y Salvamentos, ya que es gestionada por nuestro socio accionario.



ANEXOS

Relación con nuestros grupos de interés

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

Nuestra cultura organizacional está presente en las relaciones que tenemos con los diferentes grupos de interés y buscamos crear valor para todas las partes.

En la identificación de los grupos de interés consideramos la doble perspectiva, aquellos que pueden verse afectados de forma directa o indirecta por nuestras actividades, así como los que son claves para la implementación del modelo de negocio y el logro de nuestros objetivos y metas.

Ponemos a su disposición diferentes canales y plataformas para un diálogo abierto, del que participan las áreas de la compañía más estrechamente vinculadas por el tipo de actividad.

En este año, la confianza que hemos venido construyendo con los diferentes grupos de interés resultó clave para nuestra operación, para estar cerca y atender los cambios en las necesidades y expectativas.



Detalle de nuestros compromisos con los diferentes grupos de interés, canales y principales temas.



Alianzas y membresías

[GRI 102-12, 102-13]

Formamos parte de iniciativas globales de amplio alcance relacionadas con sustentabilidad, contribuyendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) e implementando los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Estamos comprometidos con la construcción de prácticas responsables social y ambiental-mente desde el negocio asegurador, incluyendo el desarrollo de productos y servicios. Nuestra subsidiaria Quálitas Compañía de Seguros se adhirió en 2020 a los Principios para la Sostenibilidad en Seguros de UNEP-FI, siendo pionera como aseguradora privada en México.

Por nuestra actividad, participamos especialmente de iniciativas vinculadas a la conducción responsable y seguridad vial. Junto a nuestros programas #NosVemosEnLaEsquina y Conducta Vial Quálitas, estamos comprometidos con la difusión del Decenio de la Acción para la Seguridad Vial, declarado por las Naciones Unidas en 2011. En Estados Unidos, nuestra subsidiaria Quálitas Insurance Company (QIC) forma parte del Insurance Institute for Highway Safety (IIHS).

En los diferentes países, estamos presentes además en las cámaras y asociaciones sectoriales.

ASOCIACIONES SECTORIALES

EE.UU.

National Association of Insurance Companies (NAIC)

Insurance Accounting & Systems Association (IASA)

Pacific Association of Domestic Insurance Companies (PADIC)

México

Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, A.C. (AMIS)

Oficina Coordinadora de Riesgos Asegurados, S.C. (OCRA)

Consejo de la Comunicación

Costa Rica

Asociación de Aseguradoras Privadas

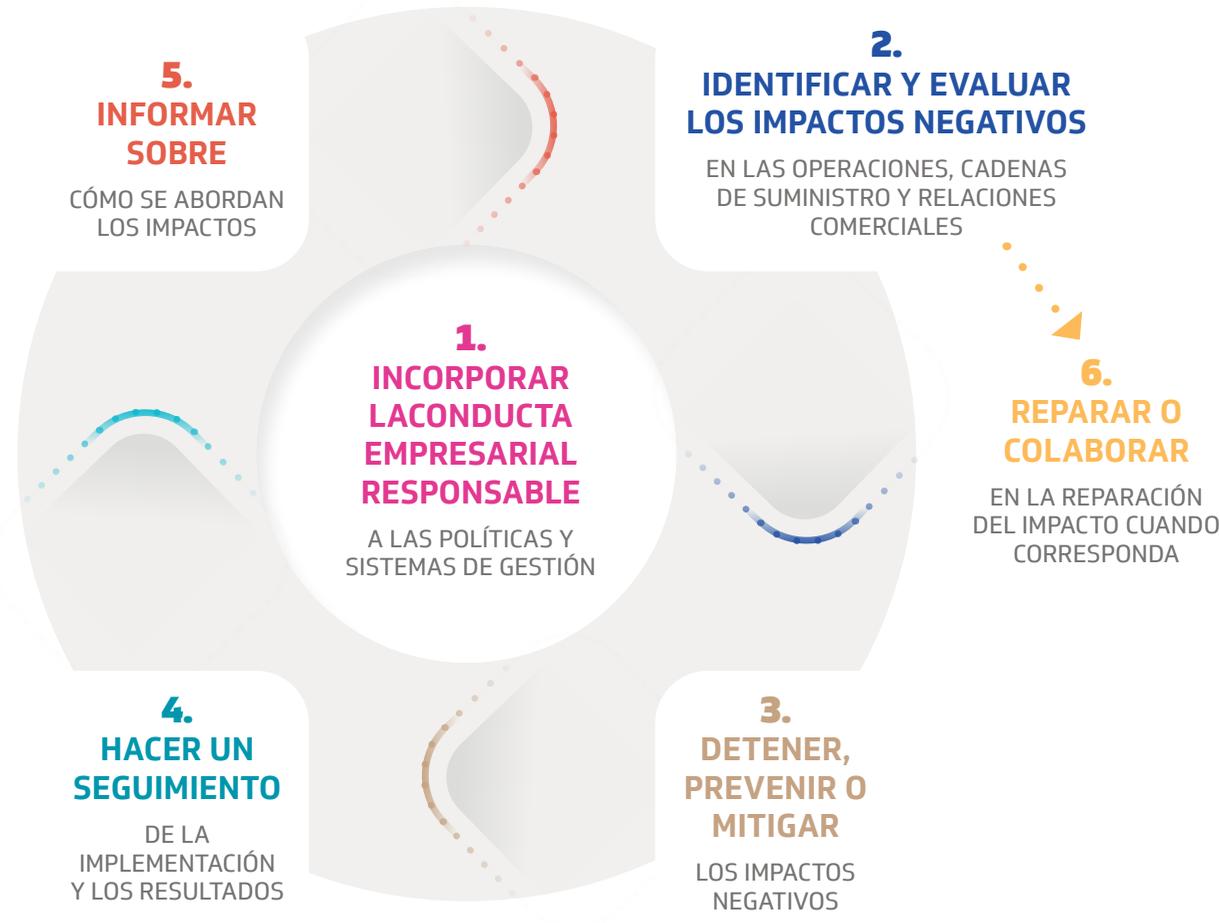
El Salvador

Cámara de Comercio e Industria

Perú

Asociación Peruana de Seguros (APESEG)

PROCESO DE DEBIDA DILIGENCIA
Y MEDIDAS DE APOYO



Respeto a los derechos humanos

[GRI 406-1, 412-1, 412-2, 412-3]

En Quálitas Controladora estamos comprometidos con el respeto a los derechos humanos, como parte de la forma en que entendemos nuestra operación y la relación con la cadena de valor. Nos apegamos a los Principios Rectores sobre Empresas y DDHH de la ONU e implementamos de manera continuada una hoja de ruta de debida diligencia, basado en las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

A continuación, presentamos nuestros avances en la identificación de los riesgos, el establecimiento de las medidas de respuesta y el monitoreo de los resultados.



Relación con nuestros grupos de interés

Buscamos hacer valer y prevalecer la libertad, integridad y dignidad de todas las personas, de conformidad con nuestros valores y la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Se focaliza en los lineamientos de no discriminación en la plantilla, hacia nuestros agentes, equipos de las oficinas de servicio, proveedores y asegurados.

También hace énfasis en el valor de la seguridad vial, el manejo responsable y la convivencia en la vía.

PROCESO	DESEMPEÑO	MAYOR DETALLE
<p>1. Incorporar la conducta empresarial responsable a las políticas y sistemas de gestión.</p>	<p>Disponemos de políticas propias a nivel de Quálitas Controladora y de nuestras subsidiarias, cuyo cumplimiento requerimos a nuestros empleados entre ellos y en las relaciones con los interlocutores externos.</p> <p>Política de Derechos Humanos de Quálitas Controladora Código de Ética y Conducta de Quálitas Controladora Política de Respeto a la Persona y su Diversidad – Quálitas Compañía de Seguros</p> <p>Hacemos extensivos los lineamientos del Código de Ética y Conducta a nuestra cadena de valor. Son requeridos a los equipos de las oficinas de servicio, agentes y proveedores.</p> <p>Del mismo modo, estamos trabajando en la incorporación de aspectos ASG en nuestros procesos de inversión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Clima laboral > Inversiones > Ética y cumplimiento
<p>2. Identificar y evaluar los impactos negativos en las operaciones, cadenas de suministro y relaciones comerciales.</p>	<p>Detectamos incumplimientos a la autorregulación señalada a partir de las denuncias emitidas por nuestra línea Q-Transparencia. Se complementan con los casos identificados a través de procesos de auditoría interna y externa.</p> <p>Como parte de nuestro proceso de gestión de riesgos, estamos empezando a incluir aquellos riesgos sociales y ambientales que puedan estar vinculados con nuestra operación y la de nuestra cadena de suministro (ej. seguridad vial de ajustadores y de los proveedores en los procesos de asistencia de siniestros).</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Gestión de riesgos > Ética y cumplimiento
<p>3. Detener, prevenir y/o mitigar los impactos negativos.</p>	<p>Dos son los principales conjuntos de riesgos en DDHH que abordamos en Quálitas Controladora y nuestras subsidiarias:</p> <p>Riesgos a la salud y bienestar de nuestros colaboradores y aliados estratégicos, especialmente en el contexto de pandemia. Ofrecemos el Programa Ajusta tus emociones en México y Centroamérica; aplicamos la NOM035 en México; disponemos beneficios adicionales en los diferentes países.</p> <p>Riesgos a la vida e integridad de nuestros colaboradores y en la cadena de valor. Nuestros ajustadores en México operan bajo lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión de Seguridad Vial, conforme a la ISO 39001. Para los clientes de flotillas, ofrecemos asesoría y formación en seguridad.</p> <p>Contamos además con iniciativas para la sociedad: Programa de Conducta Vial Quálitas y campaña integral #NosVemosEnLaEsquina.</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Contribución a la seguridad vial > Salud y Seguridad
<p>4. Hacer un seguimiento de la implementación de los resultados.</p>	<p>Monitoreamos la implementación de las diferentes iniciativas que atienden los riesgos, a través de comités específicos operativos como de nuestro balance anual de desempeño ASG (para el presente informe).</p> <p>Del mismo modo, contamos con indicadores vinculados a nuestra Estrategia de Sustentabilidad (salud y seguridad del colaborador, seguridad vial).</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Enfoque en sustentabilidad > Contribución a la seguridad vial > Salud y Seguridad
<p>5. Informar sobre cómo se abordan los impactos.</p>	<p>Reforzamos el contenido de nuestro informe anual integrado con los contenidos del presente Anexo, que consolidan los esfuerzos realizados.</p> <p>Del mismo modo, damos respuesta a los requerimientos de información que específicamente nos hagan llegar nuestros diferentes grupos de interés (ej. inversionistas).</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Canales de relación con nuestros grupos de interés
<p>6. Reparar o colaborar en la reparación del impacto cuando corresponda.</p>	<p>Nuestra gestión preventiva, a través de políticas y códigos propios, así como de diferentes iniciativas que comprenden nuestra operación y la cadena de valor, han permitido que no hayamos incurrido en casos significativos de afectación a los derechos humanos (casos de discriminación, violación de la privacidad de la información, corrupción -que pueda derivar en afectaciones a los DDHH-).</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Seguridad de los sistemas > Clima laboral > Ética y cumplimiento

Análisis de materialidad

[GRI 102-46, 102-47, 102-49, 103-1]

En 2020 actualizamos nuestro **análisis de materialidad**, para entender los temas críticos para la compañía y nuestros grupos de interés. De esta manera, incorporamos las tendencias en el sector asegurador, los cambios

en el contexto de nuestras operaciones (incluyendo la influencia del COVID-19), y la evolución en los impactos ambientales y sociales que generamos por nuestro modelo de negocio y esquema de gobernanza¹.

Realizamos el ejercicio mediante un proceso de 4 etapas: identificación, priorización, validación y revisión, cuyas principales actividades exponemos a continuación:

Revisión

Análisis de los temas materiales determinados en el ejercicio previo.

Identificación de las oportunidades de mejora en la consulta a los grupos de interés, incluyendo el alcance, y en la incorporación de las prioridades estratégicas de la compañía.

Identificación

Preparación de un listado de temas potencialmente relevantes, a partir del análisis de:

- Prioridades ASG de las calificadoras e inversionistas a nivel internacional (SAM S&P, Bloomberg, BlackRock, Morgan Stanley).
- Consultas preexistentes a nuestros grupos de interés: encuesta integral de servicio, a talleres, agencias, agentes, y de clima organizacional (empleados); también análisis de las apariciones de la compañía en los medios.
- Respuesta al contexto del COVID: cambios en la estrategia de las compañías, prioridades de los consumidores, etc. (Ej. análisis por OCDE)

Priorización

El listado de temas potencialmente relevantes fue evaluado bajo dos perspectivas:

1. Prioridad para Quálitas, conforme a la estrategia corporativa, mediante entrevistas a una selección de directores.
2. Importancia para los grupos de interés, a través de las prioridades señaladas en las consultas preexistentes (como parte del ejercicio de actualización de la materialidad). Incorporamos por tanto la perspectiva de: empleados, asegurados, agentes, agencias, proveedores, medios e inversionistas.

A partir de ello, elaboramos la matriz de materialidad, con la significancia de los diferentes temas.

Validación

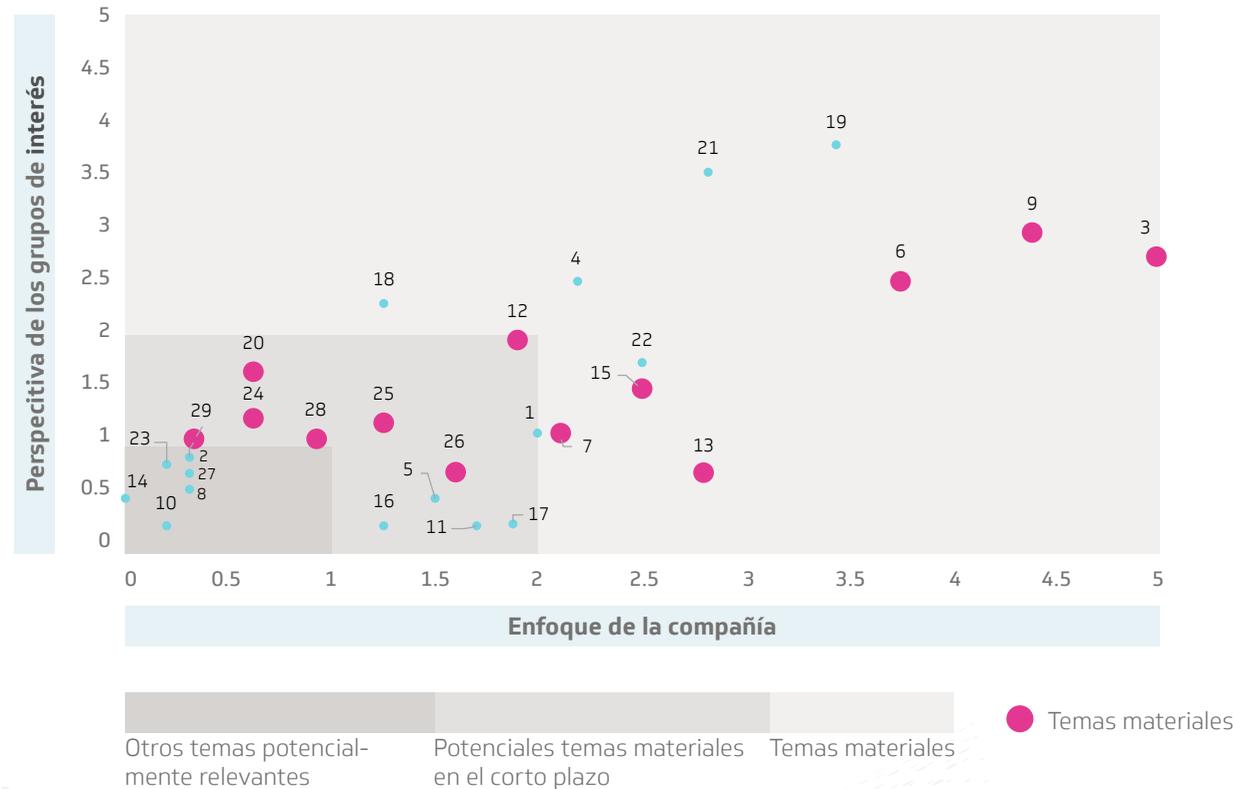
La alta dirección de Quálitas estuvo involucrada estrechamente en el proceso.

1. El anterior análisis de materialidad fue realizado en 2016, dispone de información al respecto en nuestros sucesivos informes integrados anuales.

El concepto de materialidad está evolucionando, especialmente con el creciente interés de los inversionistas por los temas ASG. Se plantea el concepto de **dobles materialidad**: una socioambiental, destinada al más amplio conjunto de grupos de interés (cómo la compañía impacta en el entorno), y una financiera, para inversionistas (cómo el entorno y la relación de la compañía impacta en su estabilidad financiera).

En Quálitas trabajamos con ese doble concepto, presentando la matriz multistakeholder (cuyo proceso hemos señalado previamente), e integrando la referencia a los temas prioritarios para los inversionistas (ver diagrama).

MATRIZ DE MATERIALIDAD INTEGRADA QUÁLITAS CONTROLADORA (NEGOCIO ASEGURADOR)



1. Apoyo y educación en conducta vial
2. Educación financiera y cultura de seguros
3. Innovación y eficiencia operativa
4. Relación con proveedores
5. Disponibilidad de seguros para toda la población
6. Relación con aliados de negocio
7. Ciberseguridad – Resguardo de información (asegurado y operación)
8. Uso de datos del asegurado (privacidad)
9. Servicio al cliente
10. Información clara y pertinente de las condiciones de seguro
11. Cumplimiento legal
12. Ética, transparencia y anticorrupción
13. Gobierno corporativo
14. Participación en la elaboración de políticas públicas
15. Resultados económicos
16. Posicionamiento de mercado y marca
17. Atracción y retención de empleados
18. Clima laboral y satisfacción del empleado
19. Capacitación y desarrollo de carrera (empleado)
20. Diversidad e igualdad de oportunidades (empleado)
21. Prestaciones y remuneración (empleado)
22. Salud y seguridad laboral (empleado)
23. Contribución al desarrollo de las sociedades locales (Apoyo social y donativos)
24. Gestión ambiental
25. Productos y servicios con beneficio ambiental
26. Condiciones de siniestralidad
27. Estrategia fiscal
28. Inversión ASG
29. Riesgos y oportunidades de cambio climático

Ello va acompañado del uso de los Estándares GRI para los temas materiales multistakeholder, y los Estándares SASB para los temas materiales de inversionistas.

Nuestra Estrategia de Sustentabilidad sigue vigente, por su relación con los temas materiales multistakeholder (ver tabla).

Se presentan los límites de los temas materiales, es decir; aquellos que son críticos interna y externamente. Los límites internos corresponden al conjunto de subsidiarias aseguradoras, dado que el ejercicio de materialidad se ha desarrollado para ese negocio. Los límites externos se presentan en la siguiente tabla:

PILARES DE LA ESTRATEGIA	TEMAS MATERIALES 2020
Ética y transparencia corporativa	Ética, transparencia y anticorrupción Gobierno corporativo Ciberseguridad – resguardo de la información
Innovación y eficiencia operativa	Innovación y eficiencia operativa Resultados económicos Servicio al cliente
Desarrollo del empleado	Capacitación y desarrollo de carrera Clima laboral y satisfacción del empleado Prestaciones y remuneración Salud y seguridad laboral
Desarrollo de los integrantes de la cadena de valor	Relación con aliados de negocio Relación con proveedores Servicio al cliente
Cultura de prevención y seguridad vial	Apoyo y educación en conducta vial

TEMA MATERIAL	LÍMITES EXTERNOS
Apoyo y educación en conducta vial	Organizaciones de la sociedad civil en programas conjuntos.
Capacitación y desarrollo de carrera	Participantes externos de la Universidad Quálitas y otros programas formativos: Agentes Empleados de las oficinas de servicio Proveedores Asegurados (flotillas)
Clima laboral y satisfacción del empleado	Empleados de las oficinas de servicio (por la gestión de clima laboral desde Quálitas)
Ética, transparencia y anticorrupción	Agentes, empleados de las oficinas de servicio y proveedores.
Gobierno corporativo	Consejeros independientes
Innovación y eficiencia operativa	Proveedores (especialmente tecnología) Aliados de negocios: agentes, financieras automotrices y empleados de las oficinas de servicio.
Prestaciones y remuneración (empleados)	N.A.
Ciberseguridad · Resguardo de la información (asegurados y operación)	Proveedores de tecnología

TEMA MATERIAL	LÍMITES EXTERNOS
Relación con aliados de negocio (agentes)	Aliados de negocios: agentes, financieras automotrices y empleados de las oficinas de servicio. Proveedores por la prestación de servicios de atención de siniestros
Relación con proveedores	N.A.
Resultados económicos	Agentes, financieras automotrices y empleados de las oficinas de servicio.
Salud y seguridad (empleados)	N.A.
Servicio al cliente	Agentes, financieras automotrices y empleados de las oficinas de servicio.

N.A.: No aplica.

N.A.: No aplica.



Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

(GRI 102-12)

Desde Quálitas Controladora entendemos que los grandes desafíos de nuestra sociedad necesitan de la colaboración de todos.

A través de nuestra operación, buscamos maximizar la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) especialmente relacionados. Ello es posible gracias al trabajo conjunto con nuestra cadena de valor.

Incluimos a continuación también aquellas aportaciones que han resultado de nuestra respuesta a los impactos de la pandemia de COVID-19.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



	ODS 3	ODS 4	ODS 8	ODS 9	ODS 11
	Metas 3.3, 3.6, 3.8	Metas 4.3, 4.4, 4.7	Metas 8.2, 8.4, 8.5, 8.8	Metas 9.3, 9.4	Metas 11.2, 11.6, 11.7
CONTRIBUCIÓN	<p>Promoción del manejo responsable y una conducta de convivencia en la vía: Programa Conducta Vial Quéalitas (CVQ) y campaña #NosVemosEnLaEsquina.</p> <p>Asesoría en seguridad vial a los asegurados con flotillas, incluye formación.</p> <p>Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad Vial para el proceso de ajuste y de asistencia de cabina (atención del siniestro) (SGSV, de conformidad con la norma ISO 39001).</p> <p>Medidas de seguridad para resguardar la salud de los empleados ante el riesgo de contagio de COVID-19: protocolos de bioseguridad, teletrabajo, equipamiento, relación en línea con el asegurado, etc.</p> <p>Apoyo emocional y medidas de bienestar para los empleados; incluye el programa Ajusta tus emociones.</p> <p>Adaptación de la campaña #NosVemosEnLaEsquina para llamar a la prevención y resguardo frente al COVID-19 de la sociedad en su conjunto.</p>	<p>Formación a los empleados en la Universidad Quéalitas. También extendida a agentes, trabajadores de las oficinas de servicio, proveedores y asegurados (flotillas, como parte de la asesoría en seguridad vial).</p> <p>Semilleros de talento, para facilitar y acelerar la capacitación en los profesionales que se incorporan a algunas de nuestras posiciones.</p> <p>Sensibilización en educación financiera a asegurados. Además, formación en ahorro y gestión de las finanzas personales para nuestros empleados y agentes.</p>	<p>Mediante nuestro modelo de Oficinas en Desarrollo Quéalitas (ODQs): apoyo al desarrollo socioeconómico de lugares en crecimiento, ofreciendo seguro automotriz y promoviendo la cultura de prevención.</p> <p>Respaldo al empleo estable y el desarrollo de los empleados en nuestras diferentes subsidiarias.</p> <p>Incorporación de nuevo talento a través del programa de Semilleros.</p> <p>Participación en el modelo de negocio de agentes y equipos de las oficinas de servicio.</p>	<p>Acceso al seguro automotriz a través de nuestra oferta y modelo de negocio diferenciales, incluyendo la combinación de posibilidades de acceso (agentes, oficinas de servicio, ODQs, canales digitales).</p> <p>Rediseño de procesos en las subsidiarias no aseguradoras, para tener mayores eficiencias.</p> <p>Con la campaña #NosVemosEnLaEsquina, promoción de una movilidad urbana sostenible, contribuyendo también a la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).</p> <p>Inversión para la incorporación de modelos híbridos a la flota de Qualicoches, con los que prestamos asistencia a los asegurados.</p> <p>Apoyo al desarrollo de esquemas innovadores de negocio en la cadena de valor (ej. en talleres: carril exprés y sistemas de aviso telemático al asegurado).</p>	<p>Apoyo a la seguridad de los ciudadanos en los espacios y vías públicas, promoviendo manejo responsable y cultura de convivencia: Programa Conducta Vial Quéalitas (CVQ) y campaña #NosVemosEnLaEsquina.</p>
INDICADORES DESTACADOS	<p>+\$38.2 millones MXN de inversión en la campaña #NosVemosEnLA esquina</p> <p>Campaña adaptada para resguardo ante COVID-19.</p> <p>+400 participantes del diplomado Quéalitas de seguridad vial para clientes de flotillas</p> <p>243 ajustadores formados como parte del SGSV</p> <p>2,628 atenciones prestadas en Ajusta tus emociones: (México, Costa Rica y El Salvador)</p> <p>+3,000 pruebas COVID realizadas a empleados (Quéalitas Compañía de Seguros)</p>	<p>\$23.1 millones de pesos de inversión en la Universidad Quéalitas</p> <p>500,816 horas de capacitación a empleados en la Universidad Quéalitas</p> <p>117 participantes en los Semilleros de talento</p> <p>+250,000 impactos de los mensajes de educación financiera a agentes y proveedores.</p>	<p>284 ODQs</p> <p>Crecimiento del 1.2% en la plantilla (conjunto de Quéalitas Controladora)</p> <p>191 oficinas de servicio (modelo en México)</p> <p>+16,900 agentes</p>	<p>4.2 millones de vehículos asegurados</p> <p>17% flota Qualicoches es híbrida</p> <p>19 talleres certificados (México)</p> <p>33% de los talleres certificados tiene carril exprés (México)</p>	<p>Ver indicadores del ODS 3.</p>



Carta de Verificación

(GRI 102-56)



Carta de Verificación del Informe Anual Integrado 2020 “+ ágiles, +unidos, +seguros”

Al Consejo de Administración de Quálitas Controladora, S.A.B. de C.V.:

Sean informados que realizamos una verificación limitada e independiente de los contenidos de los Estándares Global Reporting Initiative (“GRI”), enlistados más adelante y presentados en el Informe Anual Integrado “+ ágiles, +unidos, +seguros” (“Informe Anual Integrado 2020”), desarrollados por Quálitas Controladora, S.A.B. de C.V. (“Quálitas Controladora”) correspondientes al periodo del 1º de enero al 31 de diciembre de 2020.

Responsabilidades, criterio y alcance:

La Dirección de Quálitas Controladora es responsable de la preparación de la información contenida en el “Informe Anual Integrado 2020” y de aquella incluida en el alcance de nuestra verificación, lo que implica, de manera enunciativa más no limitativa: el proceso de selección de los temas materiales y contenidos GRI reportados, la implementación de los sistemas de gestión de información para redimir cualquier fallo causado por fraude o equivocación y proporcionar evidencia documental suficiente para verificar los contenidos acordados.

Nuestro cometido es emitir opiniones imparciales y objetivas acerca de la certeza, trazabilidad y fiabilidad de los contenidos verificados de conformidad a los Estándares GRI, en su opción Exhaustiva y el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros, los cuales fueron definidos como “criterio” para validar su cumplimiento metodológico.

Nuestro trabajo toma como referencia Normas y Estándares internacionales, como: Principios éticos de independencia de ISAE 3000 y la publicación *The external assurance of sustainability reporting* de GRI.

El aseguramiento limitado abarcó los resultados de las subsidiarias que conforman a Quálitas Controladora. La siguiente lista muestra los contenidos GRI e indicadores destacados de la compañía que fueron verificados:

Indicadores a verificar		Alcance de verificación
Contenidos generales GRI		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Quálitas controladora
102-9	Cadena de suministro	Quálitas Compañía de Seguros
102-12	Iniciativas externas	Quálitas Controladora
102-13	Afiliación a asociaciones	Quálitas Controladora
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	Quálitas Controladora
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Quálitas Controladora
102-18	Estructura de gobernanza	Quálitas Controladora
102-19	Delegación de autoridad	Quálitas Controladora
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Quálitas Controladora
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Quálitas Controladora
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Quálitas Controladora
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Quálitas Controladora
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Quálitas Controladora
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Quálitas Controladora
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Quálitas Controladora
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Quálitas Controladora
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Quálitas Controladora
Innovación y eficiencia operativa		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Quálitas Controladora
302-3	Intensidad energética	Quálitas Controladora
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Quálitas Controladora
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Quálitas Controladora
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Quálitas Controladora
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Quálitas Controladora
QC-AG	Captación de agua	Quálitas Controladora
QC-RE	Residuos sólidos	Quálitas Controladora
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Quálitas Controladora
FS6	Porcentaje de la cartera por líneas de negocio por región específica, tamaño (por ej. micro / PYME / grande) y por sector	Quálitas Controladora
Desarrollo del empleado		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Quálitas Controladora
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Quálitas Controladora
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Quálitas Compañía de Seguros
QC-BI	Programa de bienestar de Quálitas	Bienestar Físico, Financiero, Socio laboral: Quálitas Compañía de Seguros. Bienestar mentalemocional: México, Costa Rica y El Salvador.
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Quálitas Compañía de Seguros
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Quálitas Compañía de Seguros
403-9	Lesiones por accidente laboral	Quálitas Compañía de Seguros
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Quálitas Compañía de Seguros
QC-AB	Tasa de ausentismo	Quálitas Compañía de Seguros
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Quálitas Controladora
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Quálitas Controladora
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Quálitas Compañía de Seguros

Carta de Verificación (continuación)

Indicadores a verificar		Alcance de verificación
Ética y transparencia		
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Quálitás Compañía de Seguros
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Quálitás Compañía de Seguros
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Quálitás Compañía de Seguros El Salvador Costa Rica
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	Qualitas Controladora
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Quálitás Compañía de Seguros
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Quálitás Compañía de Seguros
Desarrollo de los integrantes de la cadena de valor		
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Quálitás Compañía de Seguros
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Quálitás Compañía de Seguros
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Quálitás Compañía de Seguros
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Quálitás Compañía de Seguros
FS7	Valor monetario de productos y servicios designados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosados por objeto	Quálitás Controladora
FS8	Valor monetario de productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio ambiental específico a cada línea de negocio desglosados por objeto	Quálitás Controladora
FS13	Puntos de acceso en zonas poco pobladas o desfavorecidas económicamente por tipo	Quálitás Compañía de Seguros
FS15	Políticas para el diseño y venta justos de productos y servicios financieros	Quálitás Compañía de Seguros

Entre las actividades realizadas durante el proceso de verificación se enlistan: entrevistas para conocer la gestión interna de información así como las herramientas empleadas, validación de información presentada en informes anteriores, la revisión del cumplimiento metodológico con base en los Estándares GRI y la comprobación de información cualitativa y cuantitativa por medio de evidencia visual, documental y pública de los contenidos GRI seleccionados para su verificación, así como los indicadores desatacados de Quálitas Controladora.

Por lo que podemos concluir que, durante el proceso de verificación no identificamos factor alguno que nos lleve a considerar que los contenidos verificados incumplen los requerimientos solicitados por los Estándares GRI de la opción Exhaustiva y el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros. Asimismo, no sospechamos de error alguno en la publicación de los indicadores destacados de Quálitas Controladora.

Se entrega por separado un reporte interno de recomendaciones, exclusivas para Quálitas Controladora, que contiene las áreas de oportunidad detectadas para un futuro reporte.

Declaración de independencia y competencia de Redes Sociales en Línea Timberlan

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 26 de abril de 2021 y es válida siempre que no se efectúen modificaciones posteriores y sustanciales al Informe Anual Integrado 2020 de Quálitas Controladora, S.A.B. de C.V.

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.
paulina@redsociales.com
 T. (55) 54 46 74 84
 Abril 26, 2021

Índice de contenidos GRI

(GRI 102-55)

ESTÁNDAR GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016

Sección	Contenido	Página/s	Omisión	Principios Pacto Global	ODS y metas	
Perfil de la organización	102-1	Contraportada				
	102-2	10			3.6, 9.3	
	102-3	Contraportada				
	102-4	10			3.6, 3.13, 9.3	
	102-5	78				
	102-6	10			8.5, 10.3	
	102-7	8, 70, 79				
	102-8	49, 97			Principio 6	8.2, 8.5, 10.3
	102-9	24				8.2
	102-10	24				8.10.
	102-11	32				
	102-12	89, 95				
	102-13	46, 89				
Estrategia	102-14	3				
	102-15	3, 6, 10,32			8.10.	
Ética e integridad	102-16	10, 84		Principio 10	16.3	
	102-17	84		Principio 10	16.3	

Sección	Contenido	Página/s	Omisión	Principios Pacto Global	ODS y metas
Gobernanza	102-18	81			
	102-19	81			
	102-20	35, 81			
	102-21	88			16.7
	102-22	35, 81			5.5, 16.7
	102-23	81			16.6
	102-24	81			5.5, 16.7
	102-25	81, 84			16.6
	102-26	81			
	102-27	81			
	102-28	81			
	102-29	32			16.7
	102-30	32			
	102-31	81			
	102-32	86			
	102-33	81			
	102-34	81			
	102-35	52, 81			
	102-36	52, 81			
	102-37	52			
102-38			Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía		
102-39			Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía		

Sección	Contenido	Página/s	Omisión	Principios Pacto Global	ODS y metas
Participación de los grupos de interés	102-40	88			
	102-41	49		Principio 3	8.8
	102-42	88			
	102-43	88			
	102-44	88			
Prácticas para la elaboración de informes	102-45	10			
	102-46	86, 92			
	102-47	86, 92			
	102-48	10, 12, 17, 72, 86, 100			
	102-49	86, 92			
	102-50	86			
	102-51	86			
	102-52	86			
	102-53	Contraportada			
	102-54	86			
	102-55	98			
102-56	97				

CONTENIDOS POR TEMA MATERIAL

Tema material	Estándar	Contenido	Página/s	Omisión	Principios Pacto Global	ODS y metas
Apoyo y educación en conducta vial	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	92			
		103-2	46			
		103-3	46			
Capacitación y desarrollo de carrera (empleado)	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	92			
		103-2	52			
		103-3	52			
	GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	52, 97		Principio 6	4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5, 10.3
		404-2	52, 55			8.2, 8.5
		404-3	52		Principio 6	5.1, 8.5, 10.3
Clima laboral y satisfacción del empleado	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	92			
		103-2	49, 57			
		103-3	49, 57			
	GRI 401: Empleo 2016	401-1	49, 97		Principio 6	5.1, 8.5, 8.6, 10.3
		401-2	52, 55			3.2, 5.4, 8.5
		401-3	55		Principio 6	5.1, 5.4, 8.5
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	49, 81, 97		Principio 6	5.1, 5.5, 8.5
		405-2	52		Principio 6	5.1, 8.5, 10.3
	GRI 406: No discriminación 2016	406-1	84, 90			5.1, 8.8
Ética, transparencia y anticorrupción	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	92		Principios: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10	
		103-2	84			
		103-3	84			
	GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	84		Principio 10	16.5
		205-2	84		Principio 10	16.5
		205-3	84		Principio 10	16.5
	GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1	84			16.3

Tema material	Estándar	Contenido	Página/s	Omisión	Principios Pacto Global	ODS y metas
Ética, transparencia y anticorrupción	GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1	84, 90		Principio 1	
		412-2	84, 90		Principio 1	
		412-3	75, 90		Principio 2	
	GRI 415: Política pública 2016	415-1	84			16.5
	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	419-1	84			16.3
Gobierno corporativo	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	92			
		103-2	81			
		103-3	81			
Innovación eficiencia operativa	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	92		Principios 7, 8, 9	
		103-2	63			
		103-3	63			
	GRI 302: Energía 2016	302-1	63, 100		Principios 7, 8	7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1
		302-2		No procede, la actividad de Quálitas no está relacionada con las emisiones de GEI en el uso de los vehículos por los clientes.	Principio 8	7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1
		302-3	63, 100		Principio 8	7.3, 8.4, 12.2, 13.1
		302-4	63, 100		Principios 8, 9	7.3, 8.4, 12.2, 13.1
302-5		No disponible. Quálitas está trabajando para presentar la información en el próximo ejercicio.	Principios 8, 9	7.3, 8.4, 12.2, 13.1		
Innovación eficiencia operativa	GRI 305: Emisiones 2016	305-1	63, 100		Principios 7, 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
		305-2	63, 100		Principios 7, 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
		305-3	63, 100		Principios 7, 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
		305-4	63, 100		Principio 8	13.1, 14.3, 15.2
		305-5	63, 100		Principios 8, 9	13.1, 14.3, 15.2
		305-6		Las operaciones de Quálitas no requieren del uso significativo de gases refrigerantes.	Principios 7, 8	3.9, 12.4
		305-7	63	No disponible. Quálitas está trabajando para presentar la información en el próximo ejercicio.	Principios 7, 8	3.9, 12.4, 14.3, 15.2

Tema material	Estándar	Contenido	Página/s	Omisión	Principios Pacto Global	ODS y metas	
Prestaciones y remuneración (empleado)	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	92				
		103-2	55				
		103-3	55				
	GRI 401: Empleo 2016	401-1	49, 97			Principio 6	5.1, 8.5, 8.6,10.3
		401-2	52, 55				3.2, 5.4, 8.5
		401-3	55			Principio 6	5.1, 5.4, 8.5
Protección de datos del asegurado (ciberseguridad)	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	92				
		103-2	39				
		103-3	39				
	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	39			16.3, 16.10	
Relación con aliados de negocio (agentes, financieras automotrices, equipos de las oficinas de servicio)	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	92				
		103-2	24				
		103-3	24				
Relación con proveedores (talleres, médicos, grúas, etc.)	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	92				
		103-2	24				
		103-3	24				
	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	24			8.3	
Resultados económicos	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	92				
		103-2	70				
		103-3	70				
	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	79				8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5
		201-2	32, 60, 61			Principio 7	13.1
		201-3	49				
		201-4	79				
	Suplemento sectorial GRI Servicios Financieros	FS6	72				1.4, 8.3, 8.10, 9.3

Tema material	Estándar	Contenido	Página/s	Omisión	Principios Pacto Global	ODS y metas	
Salud y seguridad laboral (empleado)	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	92				
		103-2	45, 55				
		103-3	45, 55				
	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1	45, 55				8.8
		403-2	45, 55				8.8
		403-3	55				8.8
		403-4	55				8.8, 16.7
		403-5	45, 55				8.8
		403-6	55				3.3, 3.5, 3.7, 3.8, 8.8
		403-7	55				8.8
403-8	55						
403-9	55, 97					3.6, 3.9, 8.8, 16.1	
403-10	55, 97					3.3, 3.4, 3.9, 8.8, 16.1	
Servicio al cliente	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	92				
		103-2	24, 41, 44				
		103-3	24, 41, 44				
	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	24				
		416-2	84				16.3
	GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1	24				12.8
		417-2	84				16.3
		417-3	84				16.3
	Suplemento sectorial GRI Servicios Financieros	FS7	10, 12, 41				1.4, 8.3, 8.10, 9.3, 10.2, 11.1
		FS8	41, 61				
FS13		10, 12, 24				1.4, 8.10, 10.2	
FS14		24				1.4, 8.10, 10.2	
FS15		24, 84				10.5	

Índice de parámetros SASB

ESTÁNDAR DE ASEGURAMIENTO - VERSIÓN 2018

Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de medida	Omisiones y/o modificaciones	Página/s
PARÁMETROS DE ACTIVIDAD					
(Parámetro de actividad)	FN-IN-000.A	Número de pólizas vigentes, por segmento: (1) de propiedad y accidentes, (2) de vida, (3) de reaseguros asumidos	Número	Se indica la prima emitida como medida de la actividad.	72
PARÁMETROS DE CONTABILIDAD					
Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	FN-IN-270a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información relacionadas con productos de seguros a clientes nuevos y antiguos	Divisa para comunicar		84
	FN-IN-270a.2	Relación entre quejas y reclamaciones	Velocidad	No disponible.	-
	FN-IN-270a.3	Tasa de retención de clientes	Velocidad	No disponible. Sí se presenta como métrica el índice de satisfacción (obtenido en la encuesta integral de servicio).	-
	FN-IN-270a.4	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos	N/A		24
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en la gestión de inversiones	FN-IN-410a.1	Total de activos invertidos, por sector y clase de activo	Divisa para comunicar	No dispone la inversión por sectores de actividad económica; sí se presenta por tipo de instrumento/clase activo.	75
	FN-IN-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en los procesos y estrategias de gestión de las inversiones	N/A		75
Políticas diseñadas para incentivar la conducta responsable	FN-IN-410b.1	Primas netas emitidas relacionadas con la eficiencia energética y la tecnología con baja emisión de carbono	Divisa para comunicar		61
	FN-IN-410b.2	Análisis de productos o características de productos que incentivan la salud, la seguridad o acciones o comportamientos ambientalmente responsables	N/A		41, 61
Exposición al riesgo ambiental	FN-IN-450a.1	Pérdida máxima probable (PML) de productos asegurados a causa de catástrofes naturales relacionadas con el clima	Divisa para comunicar	No disponible	-
	FN-IN-450a.2	Importe total de las pérdidas monetarias atribuibles a los pagos de seguros (indemnizaciones) de (1) catástrofes naturales modelizadas y (2) catástrofes naturales no modelizadas, por tipo de evento y segmento geográfico (antes y después del reaseguro)	Divisa para comunicar	No se han modelizado las catastrofes naturales pero sí se desprende ya un primer levantamiento de los gastos por prestaciones de siniestralidad asociada a estos eventos.	60
	FN-IN-450a.3	Descripción del enfoque para la incorporación de los riesgos ambientales en (1) el proceso de suscripción de contratos individuales y (2) la gestión de los riesgos a nivel de empresa y de la adecuación del capital	N/A	En la fijación de la tarifa en México se considera la siniestralidad por zona geográfica, que incluye la probabilidad de eventos climáticos extremos.	24, 60
Gestión del riesgo sistémico	FN-IN-550a.1	Exposición a los instrumentos derivados por categoría: (1) exposición potencial total a derivados sin compensación central, (2) valor total razonable de las garantías aceptables contabilizadas en la cámara de compensación central, y (3) exposición potencial total a derivados con compensación central	Divisa para comunicar	No disponible	-
	FN-IN-550a.2	Valor razonable total de las garantías por préstamo de valores	Divisa para comunicar	No disponible	-
	FN-IN-550a.3	Descripción del enfoque para la gestión de los riesgos relacionados con el capital y la liquidez asociados a las actividades sistémicas no aseguradas	N/A	No disponible.	-

Índice de recomendaciones de TCFD

RECOMENDACIONES TCFD				
Recomendaciones	Reporte recomendado	Código	Página/s	Información complementaria
Gobernanza	a) Describe la supervisión de la junta directiva sobre los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima.	GOB-A	59	<p>Quálitas cuenta con un comité de Responsabilidad Social, a nivel del equipo directivo complementario de los comités del Consejo de Administración. El presidente del Comité de Responsabilidad Social es consejero independiente y comunica los principales resultados en las sesiones de Consejo de Administración. Entre los resultados se encuentra el avance en la consecución de las metas de los indicadores relacionados con el clima (consumo de energía, intensidad en energía, emisiones de GEI, intensidad de emisiones de GEI).</p> <p>El Comité de Inversiones, Finanzas y Planeación es propiamente un comité de Consejo. Se encarga de definir mensualmente la estrategia de inversión, y será quien supervise en último término la aplicación de criterios ASG en la inversión por parte de las diferentes subsidiarias.</p> <p>El Comité de Inversiones recibe la información del estado de los riesgos financieros por el equipo de gestión; este equipo de riesgos informa igualmente al Comité de Auditoría en el caso de los riesgos técnicos y operativos; ambos son comités de Consejo. El equipo de riesgos se encuentra trabajando en la identificación en detalle de los asociados al cambio climático, luego de un primer levantamiento (preanálisis, mostrado en el presente informe). Los resultados, las medidas de prevención y mitigación, y el avance de las mismas seguirán el conducto antes señalado.</p>
	b) Describe la función de la administración a la hora de evaluar y gestionar los riesgos y las oportunidades relacionadas con el clima.	GOB-B	63	<p>El Comité de Responsabilidad Social se encarga de la supervisión de la Estrategia de sustentabilidad, misma que incluye un pilar de Innovación y eficiencia operativa, a su vez compuesto por una línea de acción para maximizar el uso de los recursos y reducir los impactos. Incluye como ejemplo destacado la iniciativa de Quálitas Compañía de Seguros para ir incorporando autos híbridos en la flota de Qualicoches.</p> <p>Las iniciativas de la Estrategia están asociadas a diferentes áreas, como las relacionadas con eficiencia energética, que las gestiona el área de administración y reporta en el Comité.</p> <p>En relación a los riesgos, tanto operativos como financieros, se trabajan a nivel de cada subsidiaria. Luego de la identificación que se encuentra realizando el equipo de Quálitas Compañía de Seguros para el conjunto de la actividad aseguradora, se incorporarán a la gestión. Serán reportados a comités de nivel de Consejo (Comité de Inversiones y Comité de Auditoría, según corresponda).</p>

Recomendaciones	Reporte recomendado	Código	Página/s	Información complementaria
Estrategia	<p>a) Describir los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima que ha identificado la organización a corto, medio y largo plazo.</p>	EST-A	59, 60, 61	<p>Hemos realizado una primera identificación de riesgos y oportunidades (preanálisis), cuyo resultados se exponen en el informe, con el apoyo de especialistas externos.</p> <p>A partir del mismo, nuestro equipo de riesgos se encuentra trabajando en un análisis más exhaustivo de los riesgos para el negocio asegurador. Una vez completado el mismo, estaremos estableciendo las diferentes medidas de prevención y/o mitigación que correspondan en cada caso.</p>
	<p>b) Describir el impacto de los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima sobre los negocios, la estrategia y la planificación financiera de la organización.</p>	EST-B	60	<p>Las medidas que establezcamos en respuesta a los riesgos serán integradas en una actualización de la Estrategia de sustentabilidad.</p>
	<p>c) Describir la resiliencia de la estrategia de la organización, teniendo en cuenta los diferentes escenarios relacionados con el clima, como un escenario con 2°C o menos.</p>	EST-C	-	<p>No disponemos aún de análisis de escenarios.</p>

Recomendaciones	Reporte recomendado	Código	Página/s	Información complementaria
Gestión de riesgo	<p>a) Describir los procesos de la organización para identificar y evaluar los riesgos relacionados con el clima.</p>	GDR-A	59	<p>Identificamos los riesgos de cambio climático en base a: 1) la naturaleza de nuestras operaciones y principales procesos, 2) el contexto en que operamos (ej. diferencias en los avances legislativos en torno a clima en EEUU y México respecto a otros países de la región).</p> <p>Para su categorización, consideramos la clasificación planteada por TCFD con riesgos de transición y físicos.</p>
	<p>b) Describir los procesos de la organización para gestionar los riesgos relacionados con el clima.</p>	GDR-B	63	<p>La propuesta completa de medidas será planteada una vez finalice el análisis de riesgos que sucede a nuestro primer preanálisis.</p> <p>No obstante, ya damos cuenta en el presente informe de nuestro desempeño en torno a los principales riesgos obtenidos en el preanálisis (y señalados en el subcapítulo de riesgos y oportunidades de cambio climático, capítulo de Huella Ambiental).</p> <p>Desarrollo de normas que restringen la circulación de vehículos: riesgo para la flota propia → incorporación de Qualicoches híbridos (subcap. Gestión de la energía y emisiones de GEI); desarrollo del Ajuste Exprés (subcap. Experiencia del cliente).</p> <p>Desarrollo de normas que restringen la circulación de vehículos: riesgo para la emisión de prima → desarrollo de valor agregado en el seguro (tecnología, servicios), confianza de la cadena de valor, aseguramiento de vehículos con gas natural (flotillas) e híbridos (automóviles). (capítulo Claves de negocio), (subcapítulo Riesgos y oportunidades de cambio climático, capítulo Huella ambiental).</p> <p>Desarrollo de normativas que prohíban venta de vehículos → aseguramiento de vehículos con gas natural (flotillas) e híbridos (automóviles) (subcapítulo Riesgos y oportunidades de cambio climático, capítulo Huella ambiental).), piloto de aseguramiento de bicicletas.</p>
	<p>c) Describir cómo los procesos para identificar, evaluar y gestionar los riesgos relacionados con el clima están integrados en la gestión general de riesgos de la organización.</p>	GDR -C	32	<p>Estamos trabajando en ello, con la responsabilidad del equipo de riesgos de profundizar en la identificación de los relacionados con cambio climático e integrarlos en su gestión del resto.</p>

Recomendaciones	Reporte recomendado	Código	Página/s	Información complementaria
Métricas y objetivos	<p>a) Divulgar las métricas utilizadas por la organización para evaluar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima acorde con su proceso de estrategia y gestión de riesgos.</p>	MYO-A	61, 63	<p>Para los diferentes riesgos y oportunidades resultado del preanálisis, se plantea una selección de indicadores con objetivos anuales establecidos.</p> <p>Número de Qualicoches híbridos (Quálitas Compañía de Seguros, QCS)</p> <p>% de vehículos híbridos en la flota de Qualicoches (QCS)</p> <p>Prima emitida para flotillas de gas natural (QCS)</p> <p>Prima emitida para vehículos híbridos (QCS)</p>
	<p>b) Divulgar el Alcance 1, Alcance 2 y, si procede, el Alcance 3 de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y sus riesgos relacionados.</p>	MYO-B	63	<p>Ya disponibles. Hemos incrementado la cobertura de las emisiones de Alcance 1 al conjunto de subsidiarias (antes sólo las de México); así como la cobertura de las emisiones de Alcance 3 (vuelos y estancia en hoteles de los colaboradores de todas las subsidiarias).</p>
	<p>c) Describir los objetivos utilizados por la organización para gestionar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima y el rendimiento en comparación con los objetivos.</p>	MYO-C	Doc. metas ASG	<p>Los objetivos anuales en los indicadores se encuentran disponibles en un documento complementario al informe integrado, con los acuerdos del Comité de Responsabilidad social/Sustentabilidad.</p>

Relación de avances en los Principios de PSI

PSI			
Número	Descripción	Detalle del desempeño	Página/s
1	Integraremos en nuestro proceso de toma de decisiones las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza (cuestiones ASG) pertinentes a nuestra actividad de seguros.	Comité de Responsabilidad Social - monitoreo de la Estrategia Análisis de riesgos y oportunidades de cambio climático Desarrollo de productos con impacto social (+) Desarrollo de productos con impacto ambiental (+)	34, 41, 59, 61
2	Colaboraremos con nuestros clientes y socios comerciales para concienciar sobre las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, gestionar el riesgo y desarrollar soluciones.	Programa de Conducta vial Quálitas Campaña #NosVemosEnLaEsquina Apoyo en gestión de clima laboral a los responsables de oficinas de servicio. Apoyo a la instalación de paneles solares en las oficinas de servicio	46, 57
3	Colaboraremos con los gobiernos, los reguladores y otros grupos de interés fundamentales, con el fin de promover una acción amplia en toda la sociedad sobre los temas ambientales, sociales y de gobernanza.	Compromiso con el Decenio de la Acción para la Seguridad Vial (2011-2020) Contribución a los ODS desde la operación y la propuesta de servicio	89, 95
4	Rendiremos cuentas y mostraremos transparencia, divulgando de manera pública y periódica nuestros avances en la aplicación de los Principios.	Informe integrado Acuerdos de objetivos anuales de indicadores sociales y ambientales (Comité de Responsabilidad Social)	Doc. metas ASG



Datos de contacto

(GRI 102-1, 102-3, 102-53)

Responsabilidad Social

T. +5255 5091 2914

tcosio@qualitas.com.mx

Relación con Inversionistas

T. +5255 1555 6056

smonroy@qualitas.com.mx

Qualitas Controladora, S.A.B. de C.V.

Av. San Jerónimo 478, Álvaro Obregón,

Jardines del Pedregal,

01900 Ciudad de México

www.qualitas.com.mx



MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**

In collaboration with  **SAM**
a RobecoSAM brand