

ASEGURAMOS BIENESTAR



2014
INFORME ANUAL DE
SUSTENTABILIDAD



CONTENIDO

04

Mensaje del Presidente del Consejo



06

Bienestar de la Persona

- 8 Colaboradores
- 14 Asegurados
- 16 Representantes de Oficina y Agentes
- 16 Proveedores
- 17 Accionistas
- 17 Comunidad



20

Acciones Éticas y Transparentes

- 22 Consolidación de los Valores Institucionales
- 23 Control Interno
- 24 Integración del Consejo
- 25 Gobierno Corporativo



28

Cuidado del Medio Ambiente

- 30 Optimización de Consumo Energético
- 30 Reciclaje de Papel
- 31 Manejo de Desechos
- 31 Reforestación
- 32 Huella de Carbono



QUÁLITAS ES LA COMPAÑÍA CON MAYOR PARTICIPACIÓN DE MERCADO EN LA INDUSTRIA DEL SEGURO AUTOMOTRIZ EN MÉXICO. SU MODELO DE NEGOCIOS ESPECIALIZADO EXCLUSIVAMENTE EN AUTOS LE HA PERMITIDO OFRECER UN SERVICIO DE EXCELENCIA BAJO LA RED DE COBERTURA MÁS GRANDE DEL PAÍS.

QUÁLITAS TIENE PRESENCIA EN EL SALVADOR, COSTA RICA Y ESTADOS UNIDOS.



EN NUESTRO PRIMER INFORME DE SUSTENTABILIDAD EXPONEMOS LAS INICIATIVAS QUE LLEVAMOS A CABO COMO PARTE DE PROCESOS DE NEGOCIO Y LAS QUE HEMOS IMPLEMENTADO PARA REFORZAR EL COMPROMISO CON GRUPOS DE INTERÉS, NUESTROS VALORES Y EL MEDIO AMBIENTE.







Mensaje del Presidente del Consejo de Administración

El entorno de negocios, y el sector asegurador en lo particular, se han visto transformados en la última década por una serie de variables sociales, tecnológicas, normativas y de mercado. Estas transformaciones hoy constituyen importantes tendencias que requieren de un replanteamiento de las estrategias y de la gestión en las organizaciones para lograr la sustentabilidad de la empresa y su trascendencia en el nuevo entorno.

En Quálitas nuestra visión ha sido siempre que la sustentabilidad sea parte integral de lo que hacemos y de quienes somos, lo cual ha implicado un compromiso de los líderes y los colaboradores con la sustentabilidad en el desarrollo cotidiano de sus labores.

Recientemente, hemos decidido apuntalar nuestras acciones sustentables al reconocer nuestro impacto en la derrama económica y el desarrollo social de las regiones en que operamos y de los grupos de interés con quienes interactuamos. También consideramos nuestro deber continuar desarrollando la cultura del seguro en México y Centroamérica, así como contribuir al progreso y a la innovación del sector asegurador en beneficio de los asegurados.

Para ello, se constituyó el Comité de Responsabilidad Social integrado por Directivos y Consejeros de la Compañía que representan a nuestros diversos grupos de interés y velan por sus intereses.

Adicionalmente, la Compañía cuenta con dos Consejeros encargados de presentar los puntos más destacadas de sus grupos de interés y de su Gobierno Corporativo en las sesiones de Consejo.

En el presente reporte exponemos las iniciativas de sustentabilidad que llevamos a cabo como parte de nuestros procesos de negocio y las que hemos implementado para reforzar el compromiso con nuestros grupos de interés, nuestros valores y el medio ambiente.

Estas iniciativas se encuentran dentro de tres líneas estratégicas:

1. Bienestar de la Persona
2. Acciones Éticas y Transparentes
3. Cuidado del Medio Ambiente

Representa para mí un gran gusto seguir consolidando, en los próximos años de Quálitas, un proyecto tan integral, retador y trascendente como la sustentabilidad corporativa. Invito a todo nuestro equipo Quálitas – colaboradores, directores de oficinas, agentes, asegurados, clientes, accionistas, Consejeros, proveedores, asociaciones, dependencias – a que se unan a nuestros esfuerzos.

**En Quálitas nuestra visión
ha sido siempre que la
sustentabilidad sea una parte
integral de lo que hacemos y de
quienes somos**



Atentamente,

Joaquín Brockman Lozano
Presidente del Consejo de Administración





Bienestar de la Persona





QUÁLITAS RECONOCE EL IMPACTO QUE SU ACTIVIDAD EMPRESARIAL PUEDE LLEGAR A TENER EN LA SOCIEDAD Y BUSCA DESARROLLARLA RESPETANDO EN TODO MOMENTO LA DIGNIDAD DE LA PERSONA, PROMOVRIENDO SU DESARROLLO.

Quálitas distingue seis grupos de interés con los que establece compromisos éticos y estrategias para continuar con un crecimiento exitoso e integral: colaboradores, asegurados, representantes de oficina y agentes, proveedores, accionistas y comunidades.

Estos grupos están representados por Directivos y Consejeros de la Compañía en el Comité de Responsabilidad Social. Estos Consejeros a su vez, se encargan de presentar los puntos más destacados de los grupos de interés en las sesiones de Consejo.



Colaboradores

QUÁLITAS ES UNA EMPRESA INCLUYENTE QUE SE ESFUERZA POR ATENDER LAS NECESIDADES DE SUS COLABORADORES EN FORMA INTEGRAL

LÍNEAS ESTRATÉGICAS:

- Relación laboral equitativa y cordial.
- Oportunidades de carrera.
- Apoyo al desarrollo integral de la persona.
- Bienestar del empleado y su familia.

ACCIONES ESTRATÉGICAS:

Relación laboral equitativa y cordial

Inclusión

Quálitas es una empresa incluyente que se esfuerza por atender las necesidades de sus colaboradores en forma integral.

La política de Respeto a la Persona y a su Diversidad establece:

Quálitas se compromete a realizar todas sus actuaciones sin ningún tipo de discriminación ya sea por motivos de raza, sexo, ideas religiosas, políticas o sindicales, nacionalidad, lengua, edad, orientación sexual, estado civil, discapacidad, posición económica, origen social, o cualquier otra condición.

Por lo anterior nos comprometemos a potenciar y desarrollar la diversidad. Y para ello defenderemos la igualdad de oportunidades de todos los empleados y el respeto a la persona.

Plantilla Laboral

	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL
Directores, Subdirectores y Gerentes a nivel nacional	66	42.3%	90	57.7%	156
Directores	8	44.4%	10	55.6%	18
Colaboradores mayores de 50 años		5.9%			

Al cierre del 2014, Quálitas cuenta con una plantilla laboral de 3,626 colaboradores. La filosofía de Quálitas es tener a todos sus empleados contratados bajo las disposiciones laborales vigentes. Sólo en casos excepcionales cuenta con trabajadores eventuales, que constituyen aproximadamente el 1.5% de su personal.

La Compañía brinda oportunidades laborales a valiosos colaboradores con discapacidad que se encuentran trabajando en diversas áreas de la Compañía tales como Atención a Asegurados, Recuperaciones, Proveedores y Recursos Humanos.

Clima laboral

En materia de entorno laboral, Quálitas conduce un diagnóstico anual de Clima Organizacional y sostiene una política de puertas abiertas, manteniendo canales de comunicación entre la Dirección General, directores y toda la plantilla laboral.

El Diagnóstico de Clima Organizacional evaluó una serie de dimensiones como: enfoque al cliente interno y externo, trabajo en equipo,

orientación a resultados, liderazgo, comunicación, reconocimiento y calidad de vida laboral, entre otras.

En la encuesta participaron el 72% de los colaboradores y se obtuvieron importantes avances en rubros como condiciones ambientales, capacitación y desarrollo y liderazgo. Con base en el diagnóstico se detectaron áreas de mejora y se establecieron metas concretas para el corto plazo.

Oportunidades de Carrera

En Quálitas, creemos en el valor de nuestro personal. Por ello, nuestro enfoque de contratación es mayormente de recién egresados que se desarrollan internamente. Nuestro índice de rotación es del 1.4%.

La política de Capacitación y Desarrollo Sustentable establece los criterios y mecanismos para identificar a los colaboradores que son candidatos a ocupar un puesto superior y que serán parte de las plantillas de reemplazo de cada área.

QUÁLITAS CUENTA CON UNA PLANTILLA LABORAL DE 3,626 COLABORADORES



Estos colaboradores deben participar en una evaluación de potencial y en el programa de certificación interno del nivel inmediato superior. Dependiendo de su desempeño, podrán ser postulados en la junta anual de revisión de talento con el Director General.

Quálitas promueve la carrera de sus colaboradores y los hace partícipes de sus logros y retos mediante un esquema de compensación variable.

Este esquema está vinculado a sistemas de indicadores y procesos de evaluación del desempeño. Al cierre del 2014, existen indicadores bajo el modelo de balanced scorecard para todos los Directores y Subdirectores de la Compañía y 26 planes de compensación variable que incluyen a 1,400 colaboradores.

Apoyo al desarrollo integral de la persona

Educación

Para propiciar el desarrollo integral de sus colaboradores, Quálitas cuenta con diversas iniciativas de educación:

- Sesiones para los colaboradores del área de Mantenimiento y Vigilancia que desean cursar secundaria y bachillerato.
- Apoyo a 11 colaboradores para concluir sus estudios de bachillerato.
- Cursos de inglés y talleres de redacción.
- Becas a 63 colaboradores en diversos grados académicos.
- 44 colaboradores concluyeron distintos programas académicos formales.

Becas otorgadas

EN CURSO				
Nivel estructura	Grado			Total
	Técnico	Licenciatura	Maestría	
Auxiliar	1	10		11
Analista		17	14	31
Coordinador		12	6	18
Gerente		1	1	2
Supervisor		1		1
Total en curso				63

FINALIZADAS				
Nivel estructura	Grado			Total
	Diplomado	Licenciatura	Maestría	
Auxiliar		2		2
Analista	3	13	4	20
Coordinador	2	3	8	13
Gerente		4	4	8
Subdirector			1	1
Total finalizadas				44

Formación

Las iniciativas de formación en Quálitas son clave para asegurar el desarrollo integral de los colaboradores, el cumplimiento de resultados y la excelencia en el servicio en las áreas de negocios.

Durante el 2014, se brindó capacitación presencial a 885 participantes y sesiones de capacitación virtual a 4,130 participantes.

Nuestra política de Capacitación y Desarrollo Sustentable detalla la estrategia para la gestión de talento, los criterios para definir especialidades necesarias, y el monto de recursos financieros a ser asignados al rubro de Formación.

El monto de recursos a ser asignado establece un máximo del 2% del costo de nómina de cada Dirección, mismo que se utilizó al 100% durante 2014.

Para la evaluación y medición de las iniciativas de formación, se desarrollan mecanismos e indicadores específicos para cada programa.

Durante el 2014, se elaboró un plan de formación a 2 años, producto de un diagnóstico de necesidades. Este plan incluye los siguientes programas:

PROGRAMA	AUDIENCIA	NO. PARTICIPANTES EN 2014
Inducción – Qualitización	Colaboradores de recién ingreso	266
Qualidad Personal	Ejecutivos comerciales	40
Negociación – modalidad presencial	Coordinadores	234
Negociación – modalidad virtual	Coordinadores	311
Desarrolladores de Agentes	Agentes potenciales	150
Solvencia II	Actuarios	50
Diplomado en Competencias Estratégicas de Liderazgo	Directores, Directores de Oficinas de Servicio, Subdirectores y Gerentes,	200
Prevención de lavado de dinero 2014	Toda la organización	
Negociación – modalidad virtual	Personal de las Oficinas de Servicio de Quálitas	320
Semillero de Ajustadores	Candidatos a ajustadores	80

Previsión Social

Quálitás cuenta con una serie de sistemas de previsión social para procurar el bienestar de sus colaboradores:

Ámbito Financiero:

La Caja de Ahorro Quálitás propicia una cultura de ahorro en los colaboradores de la Compañía y les brinda una opción de inversión segura y de financiamiento eficiente. Durante el 2014, los fondos de la Caja se traspasaron a una institución bancaria, reforzando la transparencia de las inversiones y eficientando el manejo de ésta.

La Caja de Ahorro brinda dos opciones de inversión con atractivas tasas de rendimiento, además de ofrecer préstamos ordinarios y de vivienda.

Al cierre del 2014, la Caja contaba con 1,951 ahorradores y fondos por aproximadamente \$50 millones de pesos. Durante el año se otorgaron 1,293 préstamos.

Ámbito de la Salud:

Cada año, Quálitás lleva a cabo una serie de iniciativas en materia de salud para los colaboradores y sus familias. Durante 2014, se desarrolló una campaña de salud preventiva con el IMSS en todas las oficinas metropolitanas.

Se concretaron convenios con diversos proveedores de salud, para otorgar costos preferenciales a los colaboradores de la Compañía.

Quálitás cuenta con consultorios médicos para ofrecer asistencia en las principales oficinas metropolitanas.

Ámbito de Nutrición y Deporte:

Quálitás promueve activamente la práctica de ejercicio, ofreciendo a sus colaboradores tarifas preferenciales en clubes deportivos a nivel nacional y programas de yoga en sus oficinas. También cuenta con 13 colaboradores en Cabina Nacional que se encuentran capacitados para impartir ejercicios básicos a los operadores telefónicos.

Se mantuvo el programa de desafío de peso, en que se ofrecen los servicios de un nutriólogo a los colaboradores para determinar su peso objetivo y dieta propuesta, así como para brindarle un seguimiento quincenal.

Bienestar del empleado y su familia

Sistemas de Apoyo Infantil:

La Empresa apoya a los padres de familia con el 50% del pago de un curso de verano para sus hijos de 6 a 11 años durante el periodo vacacional.



Para los jóvenes de 13 a 17 años, existe un programa de becarios en algunas de sus oficinas. En este programa participaron 100 becarios durante tres semanas en las áreas de: Cabina, Comercial, Emisión, Salvamentos, Asistencia Vial y Recursos Humanos, entre otras.

El programa incluyó pláticas de bullying, finanzas, manejo responsable y talleres como robótica y cartonería. También asistieron a dos asilos con personas de la tercera edad, en los que llevaron a cabo actividades como jardinería, limpieza y acompañamiento a los adultos mayores.

Apoyo Solidario

Quálitas apoya solidariamente a los colaboradores que enfrentan situaciones de necesidad.

Desastres Naturales: ante situaciones de desastres naturales, se atienden las necesidades de nuestros colaboradores en la zona afectada. Durante el 2014, adquirimos despensas y electrodomésticos para 15 colaboradores en Los Cabos y 2 colaboradores en Tabasco.

En estos casos, también se habilitan centros de acopio en nuestras oficinas para apoyar la recolección de víveres que son entregados a la Cruz Roja o a los centros de acopio nacional.

Despensas Navideñas: se distribuyeron 182 despensas para el personal de Logística e Intendencia de las oficinas de la Ciudad de México.

Paquetes de Útiles Escolares: se distribuyeron 369 paquetes en las oficinas de Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey.

Ayuda Extraordinaria a Colaboradores: se apoyó a 12 colaboradores para solucionar situaciones familiares críticas.





QUÁLITAS CUENTA
CON LA MAYOR
INFRAESTRUCTURA
DE ATENCIÓN PARA
ASEGURADOS
Y AGENTES

El fundamento del modelo de negocios de Quálitas es la excelencia en el servicio. Para ello, contamos con un equipo especialista y comprometido, una red de 293 oficinas de servicio en México y sistemas de vanguardia dedicados a satisfacer las necesidades de nuestros asegurados.

Esta estructura permite a Quálitas brindar servicio al asegurado en todas las zonas del país sin distinguir niveles de seguridad, facilidad de acceso, o cualquier otra particularidad de la zona, siendo siempre la prioridad para la Compañía asistir al asegurado cuando lo necesite.

Al cierre del 2014 Quálitas contaba con la mayor estructura de atención para asegurados, incluyendo:

- 224 ejecutivos en Cabina Nacional atendiendo 2.3 millones de llamadas.
- Red de más de 800 ajustadores y 300 abogados propios.
- 293 oficinas de servicio a nivel nacional.
- 96 supervisores de calidad a nivel nacional.
- Un área para otorgar servicios de apoyo vial al asegurado.



Canales de Comunicación

Quálitas sostiene relaciones éticas con sus clientes y garantiza la confidencialidad de los datos de sus asegurados.

La Compañía ha implementado múltiples sistemas de comunicación con sus asegurados para resolver inquietudes y controversias en forma expedita y eficiente, así como para brindarle información y apoyo.

Adicionalmente, Quálitas cuenta con un Centro de Contacto, en el que cada uno de sus ejecutivos

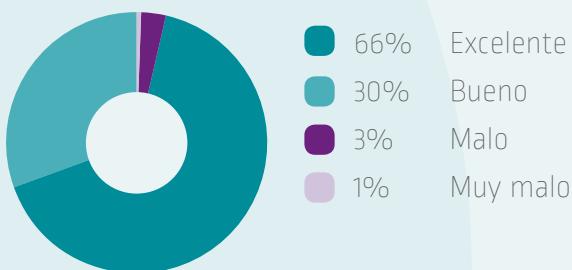
está capacitado para solucionar integralmente las necesidades de los asegurados.

Por otro lado, el área de Supervisión de Calidad está enfocada a dar seguimiento a la reparación y fechas de entrega de los vehículos.

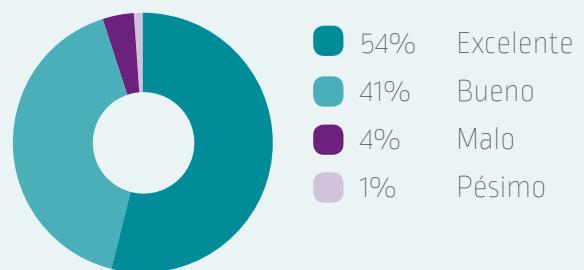
Encuestas de Satisfacción

ENCUESTA	CUÁNDO	EVALÚA	NUEVAMENTE	EVALÚA	% ASEGURADOS
Primera Atención	35 min. tras el reporte del siniestro	Arribo Ajustador	2 hrs. después	Servicio: - Cabina - Ajustador	10% en determinadas plazas.
Primera Atención Asistencia Vial	50 min. tras la solicitud de asistencia	Arribo Proveedor	1-2 hrs. después	Servicio: - Cabina - Proveedor	20% de la cartera en general.

Servicio General de la Compañía (Encuesta de 2 horas después)



Servicio de Asistencia Vial Quálitas (Encuesta de 2 horas después)





Representantes de Oficina y Agentes

LÍNEAS ESTRATÉGICAS:

- Relación comercial transparente y equitativa.
- Apoyo en el desarrollo personal integral.

ACCIONES ESTRATÉGICAS:

Quálitas brinda un trato equitativo sin distinción del tamaño de cartera.

Formación de nuevos Agentes

Programa que consiste en reclutar, capacitar, y formar nuevos Agentes para que obtengan su cédula profesional. Este programa se lleva a cabo a través de todas las oficinas de Quálitas en la República Mexicana.

Para Quálitas, apoyar la labor del agente es una prioridad. Por ello, cuenta con una red nacional de 293 oficinas en México, la mayor en su tipo y con un portal de vanguardia para brindar al agente un servicio de excelencia.



Proveedores



LÍNEAS ESTRATÉGICAS:

- Trato transparente y equitativo en su relación con la empresa.
- Cumplimiento de los compromisos mutuamente establecidos.

ACCIONES ESTRATÉGICAS:

Quálitas busca desarrollar y mantener la transparencia y equidad en la relación con sus proveedores, así como en las licitaciones de servicio, precio y condiciones.

Quálitas considera a sus proveedores socios comerciales con los que mantiene relaciones cordiales, de largo plazo y beneficio mutuo, siempre respetando las condiciones de trabajo acordadas.

Canales de Comunicación

La Empresa trabajó durante el 2014 para establecer sistemas de comunicación directa con el Centro de Contacto. Los talleres cuentan ya con un número 01-800 para recibir asesoría técnica, resolver problemas de asignación de vehículos, cambios de talleres, etc.





Accionistas



LÍNEAS ESTRATÉGICAS:

- Compromiso de servicio con el público inversionista de comunicar asertivamente el mensaje de inversión de forma oportuna, transparente y veraz.

ACCIONES ESTRATÉGICAS:

- Información oportuna, transparente y confiable a través de distintos medios de comunicación.
- Fortalecimiento de prácticas de gobierno corporativo.

Comunidad



LÍNEAS ESTRATÉGICAS:

- Apoyar el desarrollo de las comunidades más vulnerables, en los campos de educación, salud y medio ambiente, a través de alianzas con asociaciones civiles eficientes.

ACCIONES ESTRATÉGICAS:

Quálitas cree en el trabajo solidario con las comunidades e instituciones con quienes interactúa.

Mediante la Política de Respeto a la Persona y a su diversidad Quálitas se compromete con la sociedad y las comunidades donde opera a cumplir con las leyes locales y a incentivar el desarrollo y la defensa de los derechos humanos.

La Compañía promueve su vinculación con la comunidad a través de Fomento Social Quálitas. Durante 2014, otorgó donativos por \$1.1 millones a instituciones de asistencia que trabajan a favor de la salud, educación, personas de la tercera edad, desarrollo social y comunitario. Adicionalmente, destinó fondos por \$2.1 millones para respaldar las iniciativas de educación de sus colaboradores y para brindarles apoyo solidario en momentos de necesidad. Estos donativos representan un 0.5% de la utilidad neta alcanzada por la Compañía durante el año.

Durante el 2014 el proceso para determinar la asignación de los fondos para donativos fue evaluado por el Comité de Fomento Social, en el cual participaron especialistas en distintas áreas.

Las instituciones apoyadas por Fomento Social Quálitas durante 2014 fueron:

- 1.- Cadena de Ayuda Contra la Fibromialgia, A. C. - apoyo a pacientes de fibromialgia y a sus familiares.
Personas Beneficiadas: 140 mujeres, 3 adolescentes, 5 hombres.
- 2.- Unidos... Asociación Pro Trasplante de Médula Osea Francisco Casares Cortina, A. C.- apoyo integral y subsidiario a personas con limitaciones económicas que requieran trasplante de médula ósea.
Personas beneficiadas: 1 joven con cáncer de médula.
- 3.- Todos en Cree-cimiento IAP. - atención integral a niños y jóvenes con discapacidad múltiple en grado severo.
Personas beneficiadas: 15 jóvenes.
- 4.- Internado Infantil Guadalupano, A.C. - apoyo integral a niños, adolescentes y jóvenes provenientes de situaciones de maltrato físico y emocional.
Personas beneficiadas: 14 alumnos.
- 5.- Casa Santa Clara, A.C. – rescate, educación y orientación a niñas desamparadas en riesgo de calle.
Personas beneficiadas: 6 niñas en situación de calle.
- 6.- Renovación, Unión de Fuerzas, Unión de Esfuerzos, A. C. - apoyo integral a comunidades de escasos recursos de las Barrancas de Las Águilas, Ciudad de México.
Personas beneficiadas: 100 niños.
- 7.- Fundación de Hermanitas de los Ancianos Desamparados IAP. - atención integral a personas mayores de escasos recursos.
Personas beneficiadas: 335 adultos mayores.
- 8.- Fundación San Ignacio de Loyola, A. C. – apoyo al desarrollo socio-cultural y económico de los sectores más vulnerables del país.
Personas beneficiadas: 100 niñas mestizas Rarámuris.
- 9.- Proeducación IAP – promoción de la calidad de la educación básica de escuelas primarias públicas.
Personas beneficiadas: 164 alumnos, 9 profesores, 67 padres de familia.

10.- Casa Hogar Kamami, A. C. - atención a niñas en situación de calle.

Personas beneficiadas: 1 psicoterapeuta clínica.

11.- Proyecto Cantera Juntos Por México, A. C. - reforzamiento de habilidades para la vida mediante la práctica del fútbol como herramienta de desarrollo social.

Personas beneficiadas: 80 niños.

12.- Fundación León XIII, IAP - promoción de la educación y el desarrollo comunitario.

Personas beneficiadas: 27 jóvenes y 135 familias beneficiadas de manera indirecta.

13.- Cuenta con Nosotros Cuentos y Más A. C. - asistencia al desarrollo cultural, social y humano, a través de la lectura.

Personas beneficiadas: 150 niños.

“Padrinos Quálitas”: 78 colaboradores de Quálitas apadrinaron durante el año a una persona con discapacidad severa en Metamorfosis Global, A. C.





Acciones Éticas y Transparentes





EL CÓDIGO DE ÉTICA DE LA COMPAÑÍA DETERMINA LOS VALORES Y PRINCIPIOS POR LOS QUE SE DEBE REGIR LA CONVIVENCIA DIARIA, QUE SON: LA HONESTIDAD, LA CONFIANZA, LA RESPONSABILIDAD, EL RESPETO, LA CORDIALIDAD Y LA ENTREGA PERSONAL.

Quálitas entiende la ética como la manera en que debieran ser los actos humanos, y considera tener una obligación ética hacia sus clientes, proveedores y la comunidad.



Consolidación de los Valores Institucionales

Quálitas aspira a que cada uno de sus colaboradores refleje estos valores hacia sus clientes, proveedores, autoridades y la sociedad en general. El Código de Ética se distribuye a todo el personal de nuevo ingreso y se encuentra disponible en la Intranet.

Los incumplimientos al Código son revisados y sancionados por un Comité de Ética que está integrado por: la Dirección General, la Dirección de Finanzas, la Dirección de Operaciones y Sistemas, la Dirección de Atención a Oficinas Foráneas, la Dirección de Recursos Humanos, Contraloría Normativa y Auditoría Interna. Las sanciones aplicadas van desde una llamada de atención, hasta la rescisión del contrato.

La Compañía también cuenta con un sistema de denuncia de situaciones preocupantes que incluye una línea directa al Director General. Este sistema se comunica a los colaboradores en el proceso de Inducción y por medio de la Intranet.

Adicionalmente, Quálitas propicia un ambiente de trabajo basado en el respeto y la colaboración. En la política de Respeto a la Persona y a su Diversidad, la Compañía estipula que:

LA COMPAÑÍA CUENTA CON UNA SERIE DE PRINCIPIOS ÉTICOS COMERCIALES QUE CONSTITUYEN UNA GUÍA PARA LAS ACCIONES DEL ÁREA COMERCIAL CON ASEGURADOS, AGENTES Y TERCEROS

Todos los empleados de Quálitas deberán tratarse con respeto y cordialidad, prohibiéndose emplear cualquier conducta agravante y todo tipo de discriminación. Queda prohibida toda situación de discriminación, acoso, abuso de autoridad, ofensa u otra forma de agresividad y hostilidad que propicien un clima de intimidación.

Asimismo, las formas de comportamiento inaceptable como el hostigamiento, cierto tipo de bromas, críticas, lenguaje, acciones, contacto físico, entre otros, se detallan en dicha política.

Esta misma política establece con respecto a la transparencia de sus operaciones que:

Quálitas prohíbe cualquier discriminación de clientes y proveedores, ... Asimismo, utiliza las nuevas tecnologías para establecer sistemas de selección de proveedores en un entorno de competencia leal y transparente.

QUÁLITAS ASPIRA A QUE CADA UNO DE SUS COLABORADORES REFLEJE ESTOS VALORES HACIA SUS CLIENTES, PROVEEDORES, AUTORIDADES Y LA SOCIEDAD EN GENERAL



Quálitas claramente garantiza el derecho con sus accionistas a acceder a información transparente y verdadera con independencia de la relevancia, influencia, posición o procedencia de cada uno.

Por otra parte, el Código de Conducta de la Compañía brinda una serie de normas que regulan la relación y el comportamiento entre sus colaboradores, así como las relaciones que mantienen con los proveedores de la compañía en cuanto a la confidencialidad de la información, los casos en que se permite aceptar obsequios de proveedores y la prohibición expresa de aceptar obsequios u ofrecimientos de dinero a cambio de condiciones especiales.

Para reforzar la formación de sus líderes en el tema de valores, Quálitas tiene un acuerdo con la Unión Social de Empresarios de México (USEM). La USEM imparte diversos cursos con el fin de generar

estrategias para el ejercicio de la responsabilidad social. El Curso de Formación Social (CUFOSO) tiene una duración de 100 horas y se imparte a dirigentes de empresa. En el 2014, 5 directivos participaron en el CUFOSO.

En años recientes la mayor parte de los directivos de Quálitas ha tomado este curso. Adicionalmente la USEM desarrolló el "Curso de Formación Social Quálitas" para el área de Siniestros en el cual participaron 136 colaboradores.

En el área Comercial también se impartieron algunas sesiones de este curso a 60 participantes.

Control Interno



El Área de Control Interno desarrolla un Plan Anual de Auditoría que es validado y autorizado por la Dirección General y por el Comité de Auditoría en función de los temas relevantes de la Compañía.

Quálitas reconoce una gran variedad de ámbitos sujetos a control interno: riesgos operativos, administrativos, financieros, fiscales, de información financiera, cumplimiento regulatorio, tecnología de información y procesos internos, entre otros.

El respaldo de la Dirección General y del Comité de Auditoría, el amplio alcance de las revisiones y la evaluación de auditores internos y externos, permiten mitigar el riesgo inherente al negocio.

QUÁLITAS CUENTA CON UNA IMPORTANTE FUNCIÓN DE CONTROL INTERNO QUE SE LLEVA A CABO MEDIANTE UN TRABAJO CONJUNTO DE AUDITORES INTERNOS Y EXTERNOS, ASÍ COMO DE LOS COMITÉS DE AUDITORÍA Y DE PRÁCTICAS SOCIETARIAS

En función de los comentarios que reciben, las áreas auditadas deben elaborar un plan con acciones para mitigar riesgos y cumplir con fechas compromiso, a las que el área de Control Interno da seguimiento. En caso de requerirse alguna acción, se reporta al Comité, se incluye en un informe y se sigue un proceso de toma de decisiones ágil.

AL CIERRE DEL 2014,
EL CONSEJO DE
ADMINISTRACIÓN DE
QUÁLITAS ESTABA INTEGRADO
POR 12 CONSEJEROS
PROPIETARIOS, DE LOS
CUALES 8 SON CONSEJEROS
INDEPENDIENTES



Integración del Consejo

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

*Miembros Independientes

El 66.6% de los Consejeros Propietarios son independientes, libres de conflicto de interés, lo cual brinda al Consejo un importante nivel de autoridad e institucionalización sobre la Administración de la Compañía.

De acuerdo a los Estatutos de la Compañía, cuando menos el 25% de sus Consejeros deben de ser Independientes. Adicionalmente, los Consejeros Independientes y en su caso, sus respectivos suplentes, deberán ser seleccionados por su experiencia, capacidad y prestigio profesional, considerando además que por sus características puedan desempeñar sus funciones libres de conflicto de interés y sin estar supeditados a intereses personales, patrimoniales o económicos.

Gobierno Corporativo



Las prácticas de Gobierno Corporativo han permitido que exista una cultura de rendición de cuentas efectiva por parte de la Administración de la Compañía y una importante institucionalización y disciplina.

Los objetivos del gobierno corporativo de Quálitas son:

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

Para asegurar estos objetivos, Quálitas cuenta con siete Comités que se mencionan a continuación, los primeros cuatro están integrados por Consejeros independientes además de funcionarios de la Compañía. Sus principales funciones son:

COMITÉ DE AUDITORÍA

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

COMITÉ DE PRÁCTICAS SOCIETARIAS

- Vigilar la gestión, conducción y ejecución sobre los asuntos que le competen conforme a la Ley del Mercado de Valores.
- Vigilar que el Director General cumpla con los acuerdos de las Asambleas.

EN QUÁLITAS EXISTE UN ESQUEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LA TOMA DE DECISIONES QUE HA FACULTADO A LOS COMITÉS Y A LOS CONSEJEROS INDEPENDIENTES

- Evaluar las retribuciones del Director General y demás directivos relevantes.
- Informar al Consejo de Administración de las operaciones con personas relacionadas.

COMITÉ DE INVERSIONES, FINANZAS Y PLANEACIÓN

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

COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Definir los alcances de la Responsabilidad Social para Quálitas.
- Definir estrategias y actividades para implementar prácticas de responsabilidad social.
- Definir mecanismos para medir el impacto social de sus funciones y actividades.

COMITÉ DE REASEGURO

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

COMITÉ DE COMUNICACIÓN Y CONTROL

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



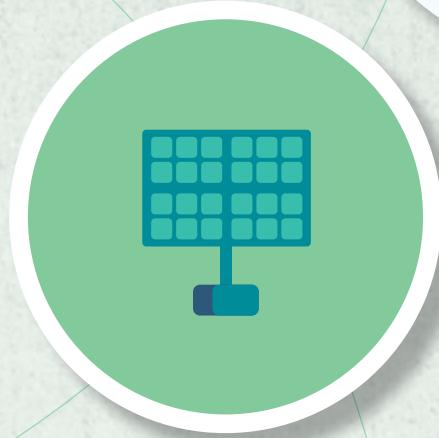
COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE LOS RIESGOS FINANCIEROS

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

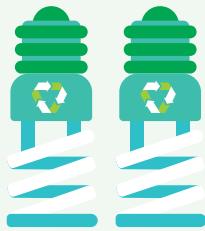


Cuidado del Medio Ambiente





QUÁLITAS PROMUEVE UNA CULTURA DE CUIDADO DE LOS RECURSOS NATURALES CON PRÁCTICAS ORIENTADAS A SU USO EFICIENTE Y A MINIMIZAR EL IMPACTO AMBIENTAL DE LAS OPERACIONES DE LA COMPAÑÍA.



Optimización de Consumo Energético

POR LA NATURALEZA DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA COMPAÑÍA, EL GASTO ENERGÉTICO EN OFICINAS PUEDE SER SIGNIFICATIVO

Quálitas se ha enfocado en seleccionar equipos de cómputo y servidores eficientes en el gasto de energía y de baja disipación de calor. En centros de cómputo, se instalaron aires acondicionados que también optimizan estas condiciones.

Las principales oficinas de la Compañía en la Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey cuentan con un sistema de energía ininterrumpible para continuar operaciones ante un corte de energía, evitando el uso de baterías UPS.

Contamos con edificios en los que todas las luminarias son de bajo consumo energético y LED. En toda obra nueva o remodelación de oficinas se evalúa la instalación de paneles solares o, en su caso, de otras fuentes de generación de energía alternativa. Se está trabajando en instalar paneles solares en otros inmuebles de la empresa de acuerdo a las especificaciones de cada construcción.



Reciclaje de Papel

LOS PORTAPÓLIZAS PARA TODOS NUESTROS CLIENTES SE ELABORAN EN CARTULINAS SULFATADAS NO PLASTIFICADAS

En el caso del segmento de motos, el producto se fabrica en vinil para proteger los documentos de las inclemencias del tiempo. Las pólizas se imprimen en papeles con la certificación FSC (Forest Stewardship Council), lo cual asegura que se obtiene de árboles cultivados para este uso.

En todas las oficinas se utiliza papel reciclado para imprimir y cuentan con contenedores de papel reciclado.

Durante el 2014, recolectamos 3,354 kg. de papel, que se vendieron a una empresa de reciclaje. Los ingresos recibidos por la venta del papel se donaron al proyecto de recuperación del ajolote en las Ciénegas del Lerma, Estado de México.



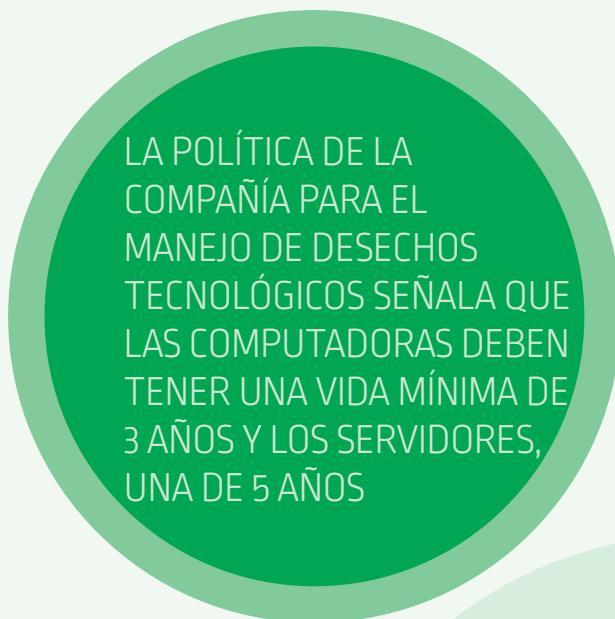


Manejo de Desechos

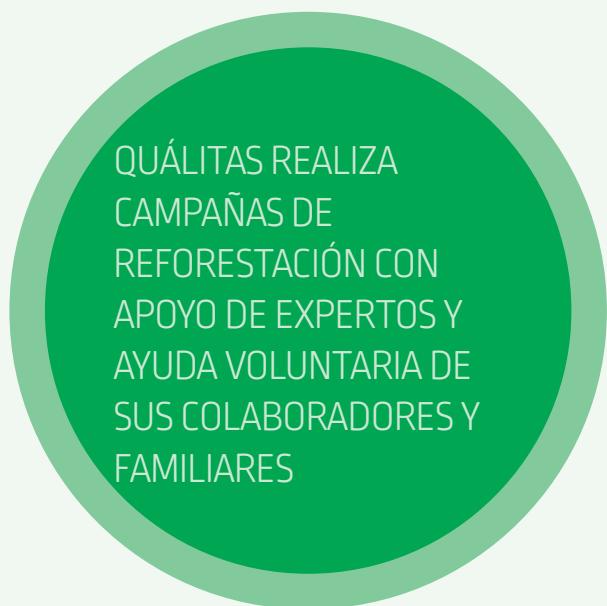
Los equipos obsoletos se desechan a través de compañías de reciclaje electrónico autorizadas que recolectan los desechos y los desmantelan por tipo de material en las principales ciudades del país. Estas compañías expiden a Quálitas un certificado que ampara la destrucción y el reciclado del equipo. En 2014 se desecharon sustentablemente 5.4 toneladas de residuos tecnológicos en el D.F., 2.7 toneladas en Guadalajara y 4.3 toneladas en Monterrey.

En algunas de sus oficinas de la Ciudad de México, Quálitas cuenta con recolección de agua de lluvia y una planta de tratamiento de aguas residuales que se utilizan para sanitarios y riego.

La empresa promueve la separación de desechos orgánicos, papel, vidrio, aluminio y plásticos en sus oficinas y comedores.



LA POLÍTICA DE LA COMPAÑÍA PARA EL MANEJO DE DESECHOS TECNOLÓGICOS SEÑALA QUE LAS COMPUTADORAS DEBEN TENER UNA VIDA MÍNIMA DE 3 AÑOS Y LOS SERVIDORES, UNA DE 5 AÑOS



QUÁLITAS REALIZA CAMPAÑAS DE REFORESTACIÓN CON APOYO DE EXPERTOS Y AYUDA VOLUNTARIA DE SUS COLABORADORES Y FAMILIARES



Reforestación

Quálitas adopta un espacio público para reforestar y brinda durante un año apoyo económico y seguimiento a la zona.

La siguiente tabla muestra los bosques que han sido reforestados por nuestros colaboradores del D.F., Guadalajara, Monterrey y Puebla en los pasados 6 años.

OFICINA	ÁRBOLES PLANTADOS 2008-2014	BOSQUES REFORESTADOS	SOBREVIVENCIA DE ÁRBOLES PLANTADOS
D.F.	21,000	Sierra de Guadalupe Ahuatepec Ajusco	65% 80% 85%
Guadalajara	240	Parque Metropolitano Bosque de la Primavera	80% 70%
Monterrey	240	Parque Tecnológico Parque San Jerónimo (Tonauak) Parque Fundidora Parque Plaza Country	90% 85% 100% 100%
Puebla	500	Cerro Zapotecas	90%



Huella de Carbono

La huella de carbono es un certificado en el que se miden las emisiones de dióxido de carbono (CO₂) de la Compañía, lo cual representa el impacto de sus actividades en el medio ambiente según la cantidad de gases de efecto invernadero producidos, medidos en unidades de CO₂.

El cálculo de la huella de carbono y los planes asociados para reducir emisiones, como los bonos de carbono, permiten fomentar la eco-eficiencia. La huella de carbono es un instrumento diferenciador, cada vez más valorado en los entornos sociales y en los mercados internacionales.

ESTIMACIÓN DE EMISIONES DE QUÁLITAS

De acuerdo a la estimación preliminar de MÉXICO₂, Plataforma Mexicana de Carbono, la Compañía no tiene la obligación de reportar su nivel de emisiones ante la SEMARNAT pues está por debajo de las 25,000tCO₂.



Contacto

Antonia Gutiérrez

+52 (55) 1555 6102

agutierrez@qualitas.com.mx

Mariana Fernández

+52 (55) 1555 6103

mfernandez@qualitas.com.mx



Todos los esfuerzos son importantes, es por esto que utilizamos papel con la certificación FSC (Forest Stewardship Council) para la impresión de este informe, con lo que aseguramos que se obtiene de árboles cultivados para este uso. Con acciones como esta, Quálitas reitera su compromiso con el cuidado del medio ambiente.



