



Quálitas

INFORME ANUAL
2012

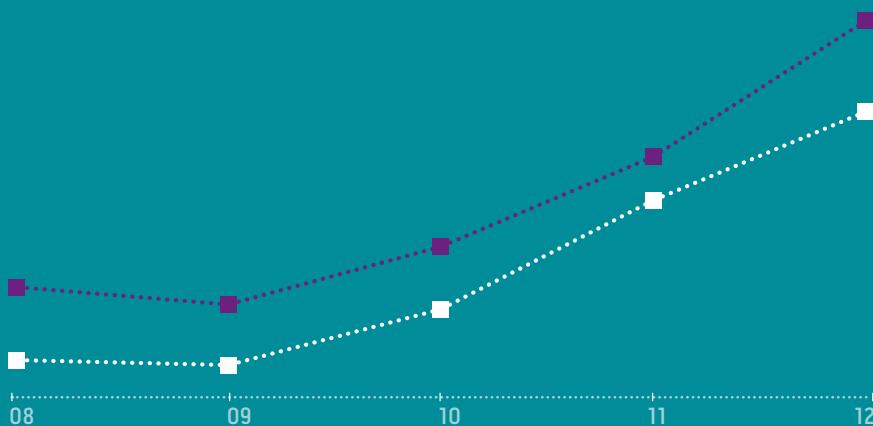
EL CAMINO
por delante

520.1
0205.19"

Quálitas en NÚMFEROS

PRIMA EMITIDA

2008	9,123
2009	8,824
2010	9,810
2011	11,341
2012	13,657



PRIMA DEVENGADA

2008	7,878
2009	7,793
2010	8,743
2011	10,599
2012	12,108

ROE **43.7%**

2012

36.5%

2011

19.5%

2010

8.5%

2009

23.6%

2008

PARTICIPACIÓN DE MERCADO



UTILIDAD NETA

1,248 MILLONES DE PESOS

ÍNDICE

Mensaje a los Accionistas	8	Recursos Financieros Q	28
Iniciativas Estratégicas	10	Valor Humano Q	34
Posicionamiento Q	12	Estructura Organizacional Q	40
Servicio Q	16	Información de la acción	44
Operaciones Q	22		

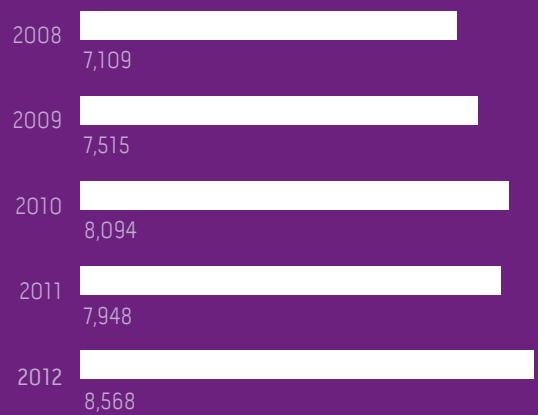
1.9

MÁXIMO
HISTÓRICO

MILLONES DE VEHÍCULOS ASEGURADOS



AGENTES



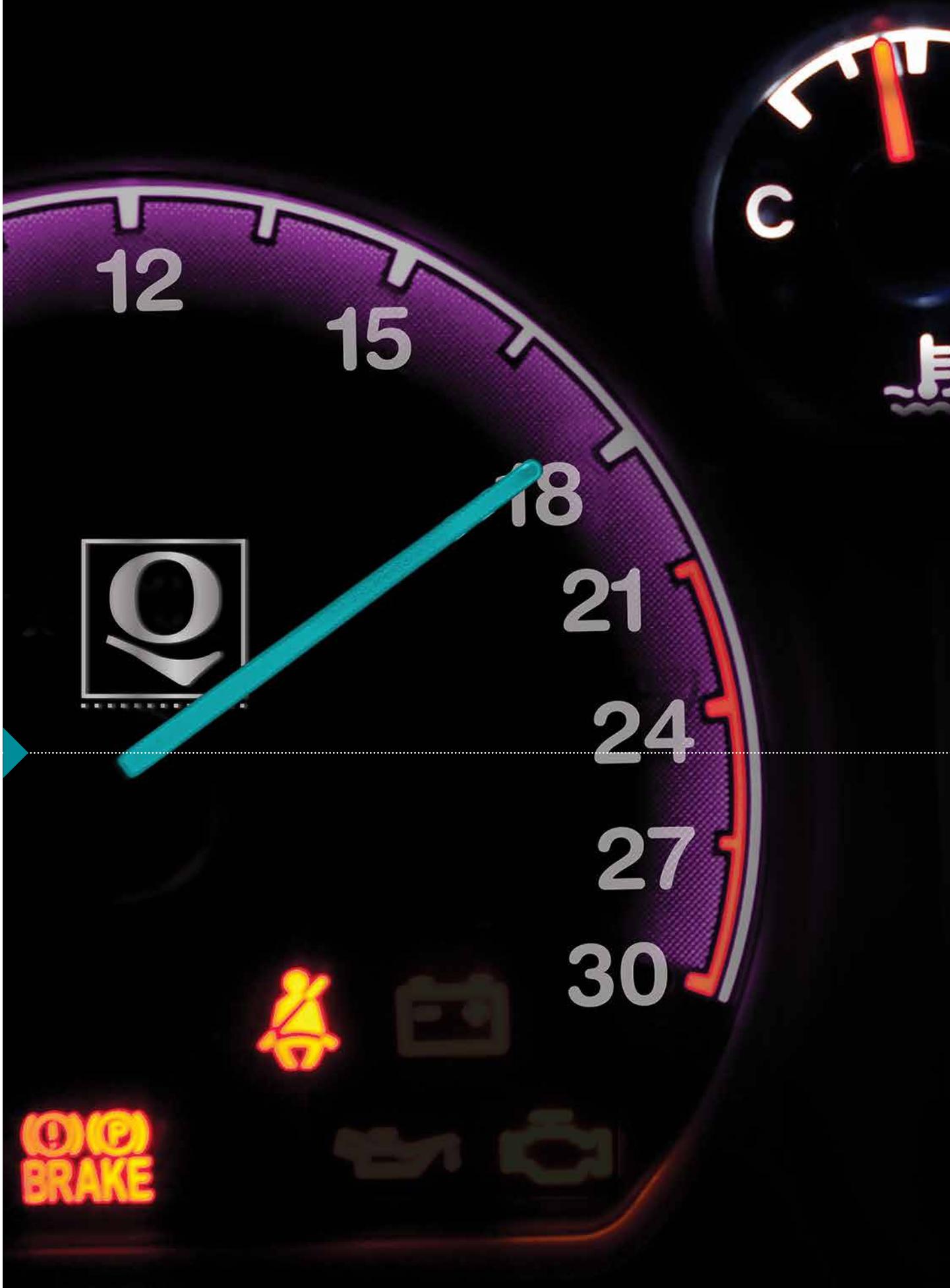
8,568

AJUSTADORES



899,772

SINIESTROS ATENDIDOS



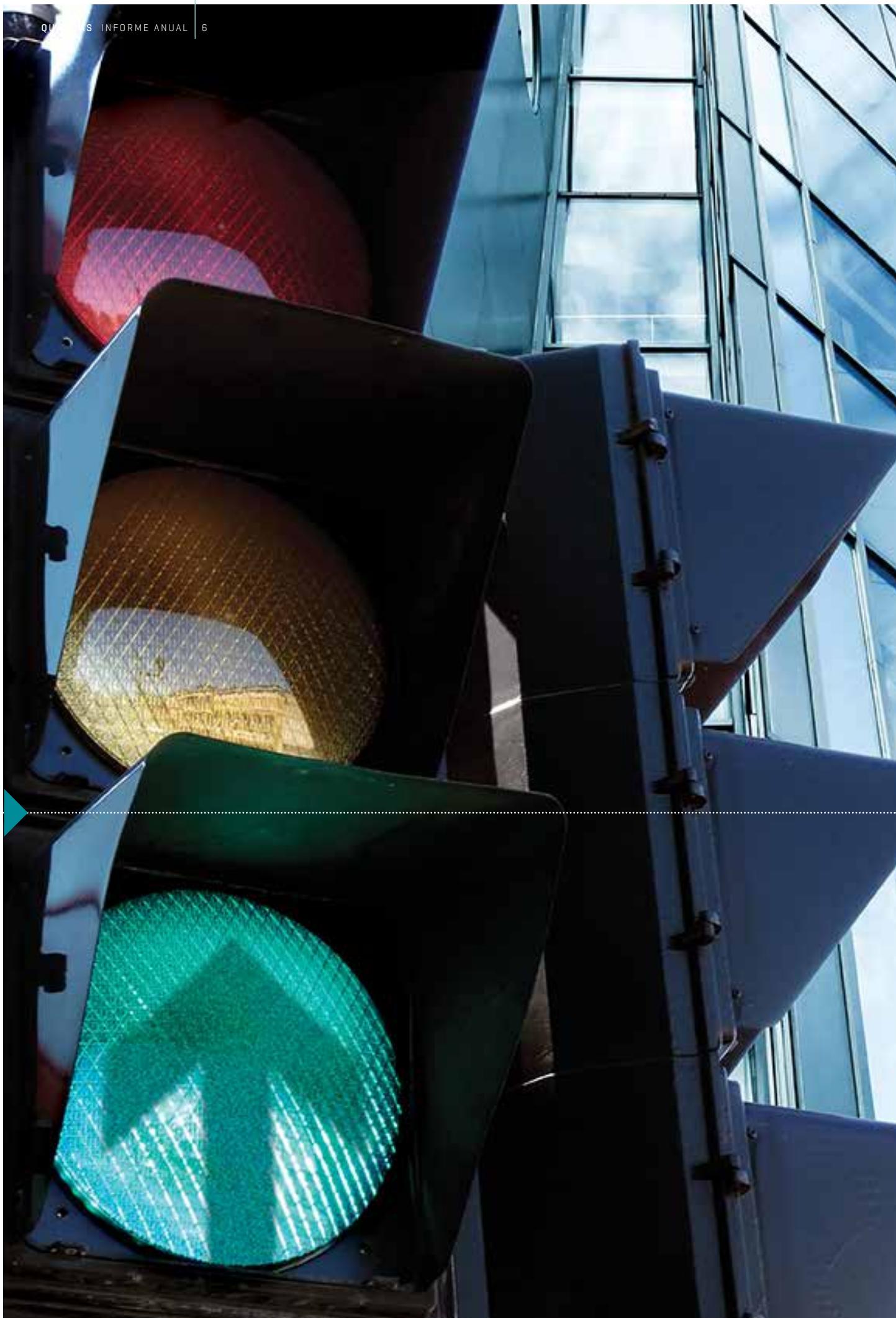
18 AÑOS recorridos

Los pasados 18 años han constituido un camino asombroso, que recorrimos con nuestros colaboradores, agentes, directores de oficina, asegurados, y todo el equipo Quálitas que ha creído en nosotros y que lo hizo posible.

grandes
LOGROS
alcanzados

Nuestros logros son el resultado de la mejora continua del servicio, de nuestra filosofía emprendedora, de nuestras iniciativas estratégicas, así como del constante desarrollo de soluciones innovadoras.





INMEIAR está por venir

Durante el 2012, nace Quálitas Controladora, empresa que nos brinda flexibilidad para incursionar en negocios relacionados y mercados extranjeros en forma ágil y oportuna, brindándonos una plataforma de desarrollo y crecimiento.

Mensaje a los ACCIONISTAS

Los logros que alcanzamos durante el 2012 nos han llevado a reflexionar sobre el camino por delante y el camino recorrido. En primera instancia, estos logros se deben a la visión, experiencia y entrega de un equipo de personas comprometidas y talentosas que se ha formado a lo largo de 18 años y que hoy constituye la esencia de Quálitas.

También se deben a la manera en que cotidianamente vivimos el valor del servicio, esforzándonos por superar expectativas y agregar valor en cada interacción con nuestros asegurados, agentes, proveedores, accionistas, y otros interesados. Por último, estos logros son el resultado de una cultura orientada a las soluciones y a la innovación, y capaz de reaccionar ante el cambio.

Durante el 2012 dimos un paso decisivo para el futuro crecimiento y desarrollo de la Compañía al constituir a Quálitas Controladora ["QC"]. QC brinda a la Compañía una estructura corporativa flexible, de modo que pueda incursionar en negocios relacionados y mercados extranjeros en forma más ágil y oportuna. A la vez, la plataforma de QC le permite reforzar su estructura operativa y financiera, para posicionarse mejor ante nuevas oportunidades de inversión.

QC adquirió el 99.7% de los CPO's de Quálitas Compañía de Seguros como resultado de una oferta pública de intercambio que tuvo lugar en julio. A partir de esta fecha, QC ha operado, y considera seguir operando, manteniendo el modelo de negocios, el equipo directivo y los objetivos de Gobierno Corporativo que han permitido el desarrollo exitoso de Quálitas.

Los resultados de nuestra subsidiaria, Quálitas, durante el 2012 se caracterizaron por un crecimiento sobresaliente en nuestras principales líneas de negocio, una significativa contención en los costos de siniestralidad, y una exitosa estrategia de inversión.

La prima emitida durante el año alcanzó \$13,657, creciendo en un 20.4%. El crecimiento en la emisión se benefició de la consolidación de nuestro sistema de tarificación por código postal a nivel nacional, el cual ha permitido una mejor valuación del riesgo de cada vehículo.

En el rubro de costos, se registró una notable disminución en el índice de siniestralidad, que se situó en 66.1%, 455 puntos base menor que el 70.7% registrado en el 2011. La solidez de estos resultados se debe en mayor medida a eficiencias en la recuperación de unidades y a la caída en los niveles de robos, en línea con las mejoras en la seguridad nacional alcanzadas durante el año.

En términos de la estrategia de inversión, nos enfocamos durante el año a mantener rendimiento con estabilidad, con un portafolio mayormente invertido en bonos gubernamentales de largo plazo e inversiones selectas en carteras de renta variable y bonos ligados a la inflación. La estrategia resultó en un rendimiento anual del 9.0%.

Estos resultados nos permitieron alcanzar niveles de 43.7% de ROE y una importante utilidad neta en el período, de \$1,248, la mayor en nuestra historia.

Un aspecto clave para el logro de estos resultados, tanto de crecimiento como de contención de costos, ha sido la mejora continua de las iniciativas estratégicas que hemos venido desarrollando en años recientes: se reforzó la consultoría en administración de riesgos a clientes de flotillas; se renovaron y expandieron los convenios con armadoras; se abrieron 59 Oficinas de Desarrollo Quálitas nuevas; se personalizaron los servicios brindados por Asistencia Vial Quálitas; se reorientaron los convenios con proveedores de cristales; se consolidó la asignación de refacciones en el portal de subastas; se concluyó el programa de capacitación a distancia sobre la operación del área de siniestros; se fortalecieron el semillero para la formación de ajustadores y el programa de capacitación para los directores de las nuevas Oficinas de Desarrollo Quálitas; se automatizó en mayor medida el sistema de pago a proveedores.

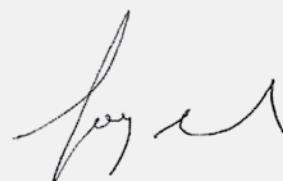
Adicionalmente, durante el año pusimos en marcha numerosos desarrollos que reforzaron significativamente el crecimiento, la contención de la siniestralidad, la eficiencia de la operación y la calidad del servicio brindado:

- ▶ Nuevo portal de agentes.
- ▶ Nuevo sistema para la administración de flotillas.
- ▶ Portal del asegurado.
- ▶ Geo-localización del asegurado.
- ▶ Servicio de Emergencias Q.
- ▶ Dispositivo móvil para la atención de siniestros.
- ▶ Ajuste express.
- ▶ Convenios multimarca con agencias.
- ▶ Esquema de compensación variable para todos los niveles directivos.
- ▶ Diplomado de liderazgo para todos los niveles directivos.

Alcanzar resultados tan alentadores a 18 años de nuestra fundación constituye un gran logro que juntos hicimos posible: colaboradores, directores de oficinas y sus equipos, agentes, asegurados, clientes, armadoras, accionistas, consejeros, proveedores, asociados, y todos aquéllos que han contribuido a nuestros éxitos y creído en nosotros durante los tiempos difíciles.

A la vez, estos logros representan un importante compromiso en el camino por delante, de ser mejores cada día y de hacer mejor las cosas.

Muchas gracias por su apoyo en este 2012 y en estos 18 años.



Joaquín Brockman Lozano

Iniciativas ESTRATÉGICAS

El 2012 fue un año clave en la historia de Quálitas en el que sentamos las bases para su desarrollo futuro.

Constituimos una nueva empresa tenedora, Quálitas Controladora ["QC"], que tiene como objetivo contar con una estructura organizacional flexible para incursionar en negocios complementarios del seguro automotriz y en mercados extranjeros. QC también permitirá a la Compañía reforzar su estructura operativa y financiera para posicionarse mejor ante nuevas oportunidades de inversión.

En julio, llevamos a cabo una oferta pública de intercambio, en la que se intercambiaba 1 CPO de Quálitas aseguradora por 1 CPO de Quálitas Controladora, y para el cierre del 2012, QC adquirió el 99.9% de los CPOs en circulación de la aseguradora. Como resultado de la oferta, se aprobó en Asamblea de Accionistas deslistar la acción de Quálitas [clave de pizarra "Q"] de la Bolsa Mexicana de Valores y se listó la de Quálitas Controladora [clave de pizarra "QC"].

QC mantendrá el modelo de negocios, el equipo directivo, y la especialización en el seguro automotriz que ha permitido el desarrollo exitoso de Quálitas, así como sus objetivos de Gobierno Corporativo.

ESQUEMA DE INTERCAMBIO

➔ Mayor flexibilidad en fondo de recompra.

➔ Menor costo de capital.



➔ Agilidad en apertura de negocios relacionados.

➔ Mayor eficiencia en expansión internacional.

Nuestro POSICIONAMIENTO

El mercado del seguro automotriz en México se vio favorecido por diversas tendencias económicas y sociales que tuvieron lugar durante el año.

Por una parte, se suscitó una significativa recuperación del crédito automotriz y un importante repunte en las ventas de autos nuevos. Por otra, las mejoras en los niveles de seguridad nacional alcanzadas en el 2012 permitieron una importante caída en los niveles de robos, de 11.7%, que repercutieron favorablemente en el mercado asegurador. Medidas regulatorias, como el alcoholímetro, también contribuyeron a disminuir la severidad de los siniestros.

En el 2012, nuestra subsidiaria, Quálitas ocupó el primer lugar del mercado con 1,883,407 vehículos asegurados y continuó posicionándose para servir al asegurado a través de una amplia variedad de canales de distribución. El 56.8% de nuestras ventas tuvieron lugar a través de agentes de seguros en el segmento tradicional, que incluye ventas individuales y servicios especializados a flotillas. El 40.5% de la prima emitida se generó en el segmento de Instituciones Financieras y Compañías de Autofinanciamiento, que venden nuestro seguro como parte de un crédito automotriz en la

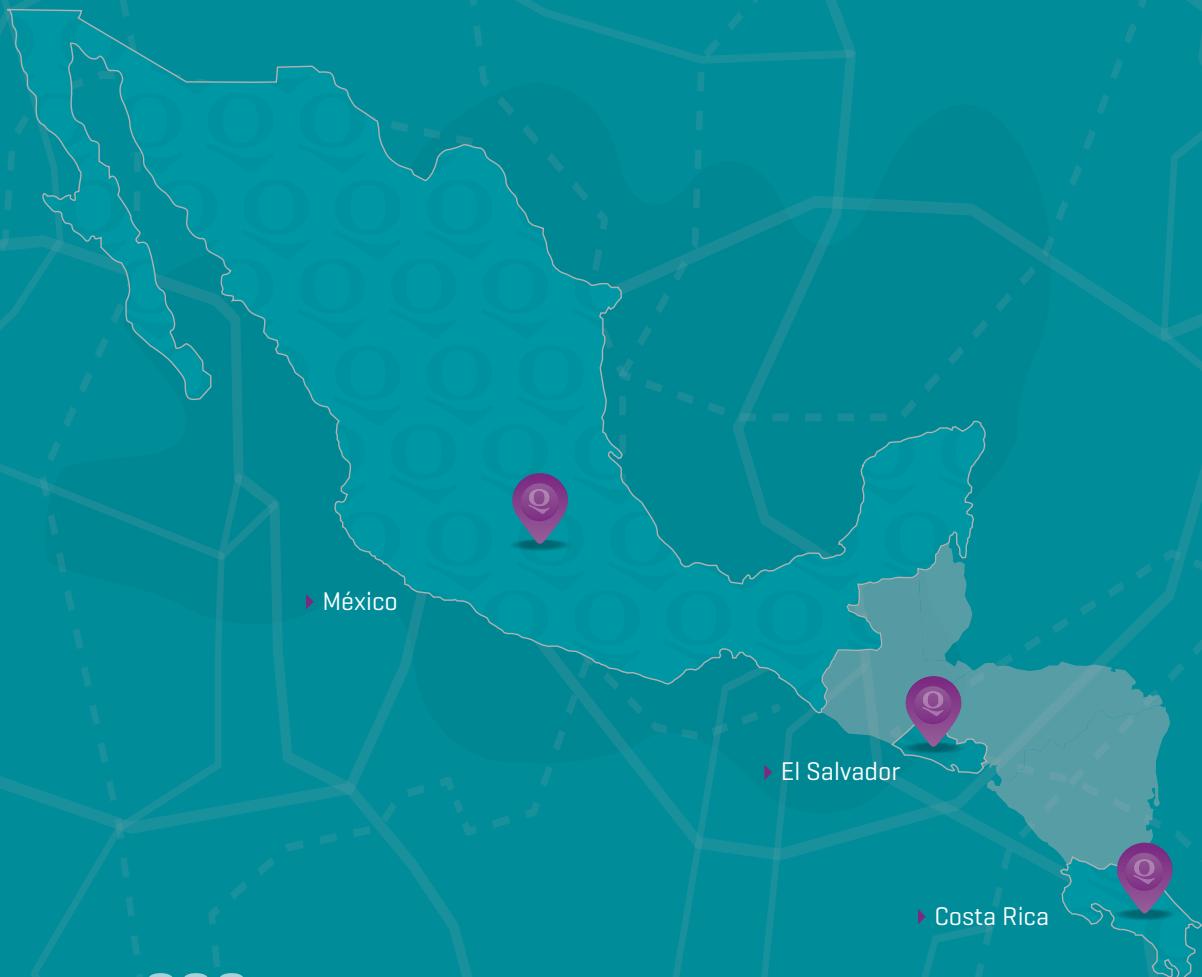
venta de autos nuevos; y, por último, el segmento de carreteras contribuyó con el 2.7% de los ingresos.

Adicionalmente, continuamos expandiendo y reforzando nuestra red de oficinas para poder ofrecer el servicio del seguro automotriz a un universo de asegurados cada vez más amplio.

Durante el año, se abrieron 59 Oficinas de Desarrollo Quálitas (“ODQs”) nuevas, alcanzando un total de 71. Las ODQs constituyen un modelo simplificado de oficina para atender al asegurado en poblaciones alejadas de las ciudades principales de cada Estado. Esto nos permite desarrollar la cultura del seguro en la zona y penetrar en estas localidades. Para ello, nos seguimos apoyando en publicidad apropiada para cada localidad.

Nuestro equipo de trabajo en las ODQs es capacitado en productos, procesos, sistemas y aspectos normativos, pero sobre todo en dar un “servicio de excelencia”, además de que obtienen la certificación correspondiente a la intermediación

Nuestra red de oficinas nos posiciona para ofrecer el seguro automotriz a un universo de asegurados cada vez más amplio.



233 Oficinas en México y Centroamérica

► MÉXICO	Oficinas de servicio	ODQ	Total
Metropolitana	20	-	20
Noreste	26	12	38
Noroeste	28	9	37
Occidente-bajío	25	20	45
Oriente	26	16	42
Sur	32	14	46
CENTROAMÉRICA			
El Salvador	3	1	4
► Costa Rica	1		1

de seguros ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

Por otra parte, también abrimos nuevas oficinas de servicio en plazas con potencial de crecimiento, alcanzando 157 oficinas a nivel nacional. Además, trabajamos con los Directores de oficinas para reforzar la estructura de

servicio hacia agentes y asegurados, para garantizar que conforme crezcan las oficinas el servicio se mantenga personalizado e integral, en línea con la filosofía de Quálitas.

Reforzamos también nuestras operaciones internacionales en Centroamérica. En nuestro 4to año



Oficina de servicio en Querétaro

Las oficinas de servicio son parte clave de nuestra estructura de servicio hacia agentes y asegurados.

de operación en El Salvador, ocupamos el 5to lugar del mercado entre un total de 13 compañías que ofrecen el seguro automotriz. Al cierre del 2012, contamos con 10,571 unidades aseguradas. Durante el año, la prima emitida tuvo un crecimiento importante, del 30.3%, alcanzando \$5.4 millones de dólares. Hacia finales del año, abrimos una Oficina de Desarrollo Quálitas en la localidad de San Francisco Gotera, la cual se suma a nuestras 3 oficinas de servicio en El Salvador, Santa Ana y San Miguel.



En Costa Rica, nuestra filial en San José cumplió ya un año de operaciones, alcanzando resultados favorables. Se logró un crecimiento sostenido, especialmente en el segmento de flotillas, que representó el 85% de las ventas generadas. Las unidades aseguradas alcanzaron 7,526 vehículos, y la prima emitida ascendió a \$2.0 millones de dólares.

Otra iniciativa estratégica que llevamos a cabo durante el año fue un convenio de banca seguros con Banregio Grupo Financiero, con una duración de 10 años. Dicho convenio le ha permitido a Quálitas reforzar su plataforma de distribución al contar con la red de sucursales y oferta de soluciones de Banregio para colocar sus productos de seguro automotriz.

Nuestro SERVICIO

Continuamos esforzándonos, en todos los ámbitos de la Compañía, hacia la excelencia en el servicio, el principal fundamento de nuestro modelo de negocios y el distintivo central de nuestra subsidiaria, Quálitas.

Se reforzó la estructura del área de Calidad. Los supervisores de calidad monitorean el proceso de reparación, asistiendo personalmente al centro de reparación y dando seguimiento al asegurado cuando hay atrasos o cambios en el proceso, o bien en caso que el asegurado no haya asistido al centro. Durante el año contamos, cuando menos, con un supervisor de calidad en cada oficina de servicio a nivel nacional, y logramos dar seguimiento al 85% de los vehículos reparados. Adicionalmente, desarrollamos un nuevo portal para el asegurado, que le brinda información sobre el status de su reparación y le permite interactuar virtualmente con el personal del área de Calidad para resolver sus dudas.

Fortalecimos nuestro modelo de reciprocidad con las armadoras, en el que nuestras economías de escala y la solidez de nuestras relaciones nos han permitido diseñar acuerdos innovadores que combinan nuestros diversos intereses en los procesos de reparación, venta y selección de talleres.

Seguimos también logrando nuevos convenios con las armadoras, como los acuerdos multimarca con algunas agencias, en las que acceden a recibir vehículos de nuestros asegurados de distintas marcas. Esto nos permite ofrecer al asegurado una mayor diversidad de opciones para la reparación de su automóvil.

Trabajamos con el personal de Ventas y Administrativo de agencias automotrices en diversos esfuerzos de capacitación. Llevamos a cabo aproximadamente 500 sesiones presenciales de capacitación sobre aspectos clave del negocio, tales como procesos administrativos, sistemas, detección oportuna de quejas y manejo de objeciones. También capacitamos en el proceso de Condonación de Deducible ["CODE"] a toda la red de distribuidores de uno de nuestros grandes clientes.

En Asistencia Vial Quálitas, nos esforzamos durante el año en enfocar los servicios brindados aún más a las necesidades de los asegurados.

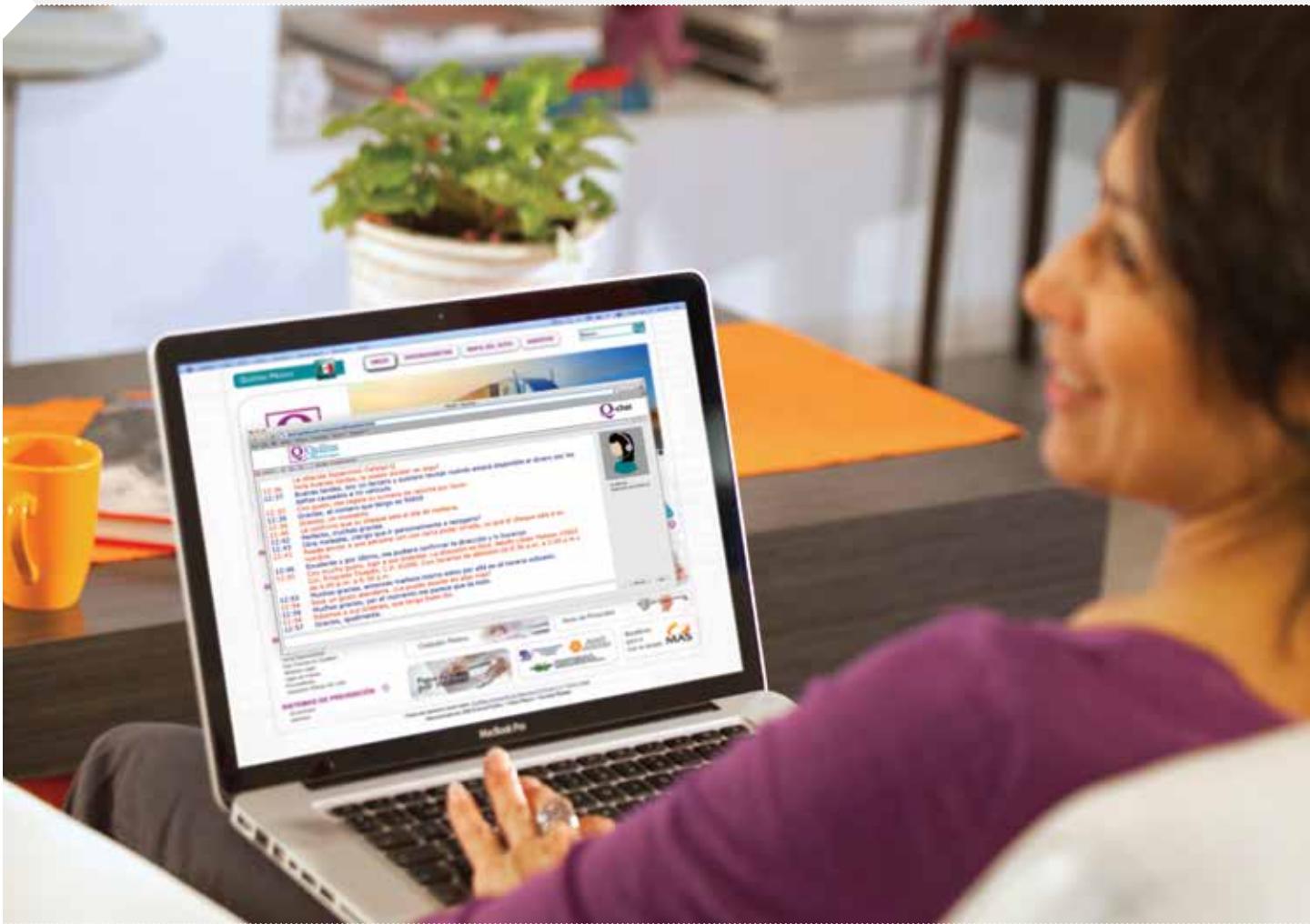


Asistencia Vial Quálitas

En Asistencia Vial Quálitas, nos esforzamos en enfocar los servicios brindados aún más a las necesidades de los asegurados.

Incluimos entre los servicios ofrecidos, por ejemplo, maniobras como sacar vehículos de sótanos, y somos la única empresa en el país que damos asistencia vial a remolques. También hicimos convenios con proveedores que refuerzan el servicio que brindan al asegurado, de modo que incluyen esquemas de incentivos por aspectos como arribo antes de tiempo. Al cierre del 2012, contamos con el 79% del mercado de asistencia vial en México.

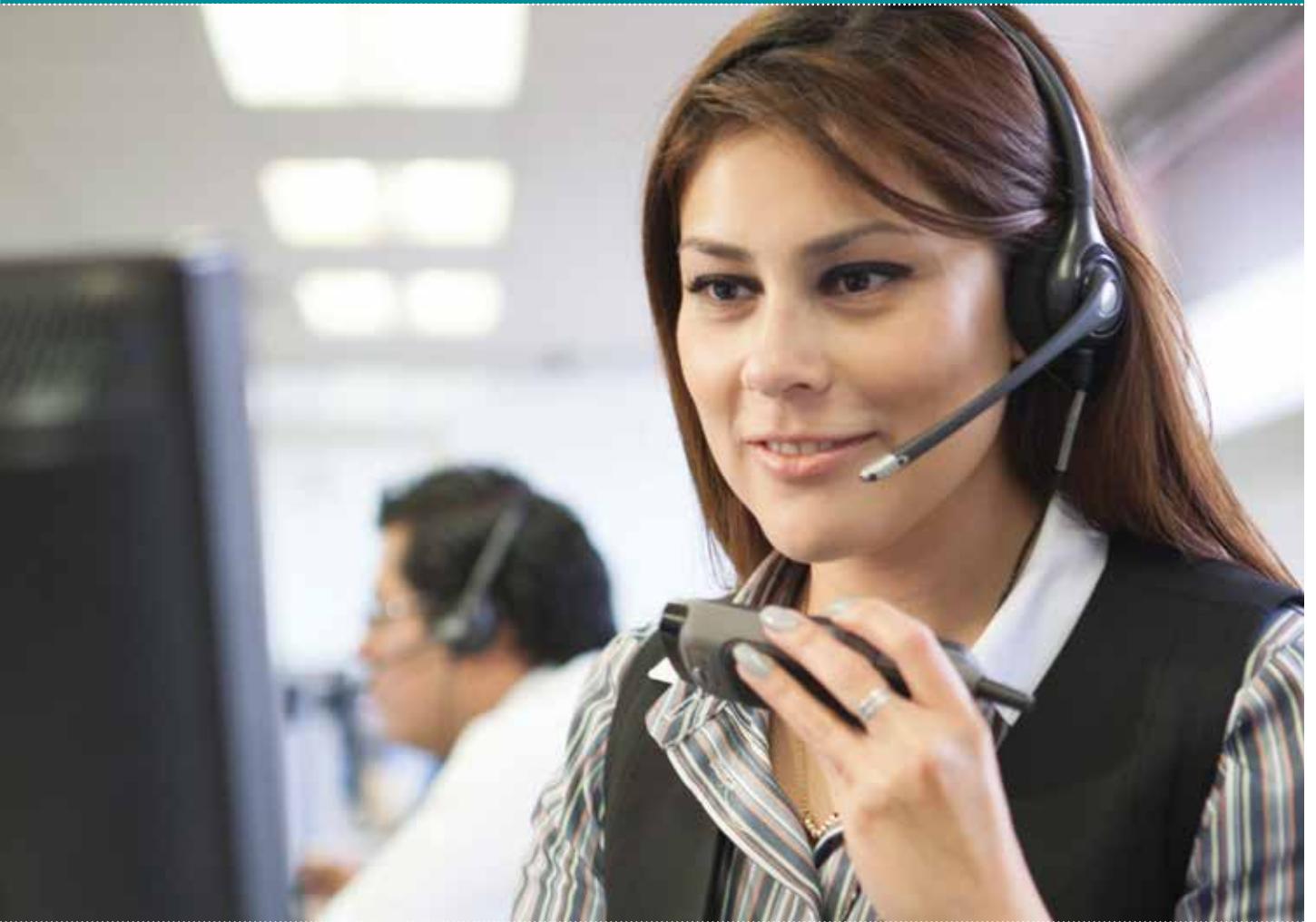
Portal del asegurado



Continuamos atendiendo a nuestro asegurado a través de diversos medios en nuestro Centro de Contacto, donde brindamos una atención integral al cliente, en un solo lugar y en un solo momento. Durante el año, recibimos aproximadamente 500,000 llamadas, provenientes de nuestros asegurados, de terceros afectados, de agentes y de instituciones, entre otros. Capacitamos a los nuevos ejecutivos de atención al cliente en los productos y filosofía de Quálitas, así como en etiqueta telefónica. Adicionalmente, hemos creado grupos de estudio de todo el personal del Centro de Contacto que se reúnen quincenalmente para revisar nueva información de la Compañía y comentar incidencias y casos relevantes.

El nuevo portal para el asegurado le brinda información sobre su reparación y le permite resolver sus dudas.

Servicio al asegurado



En el Centro de Contacto, también continuamos llevando a cabo las encuestas de calidad en el servicio para obtener la percepción del asegurado sobre la atención recibida por parte de: los telefonistas de cabina, los ajustadores, el área jurídica, Asistencia Vial Quálitas; su opinión sobre el ajuste express, o bien, encuestas personalizadas solicitadas por algunos clientes.

Asimismo, llevamos a cabo una encuesta para evaluar la calidad del servicio interno de la Compañía en la que participan Gerentes, Subdirectores y Directores. Cada colaborador que participa es evaluado, cuando menos, por 10 compañeros.

Emergencias Q permite al asegurado ser ubicado y recibir el servicio apretando una sola tecla de su dispositivo móvil.

Servicio de Emergencias Q



La geo-localización permite al telefonista posicionar al asegurado en un mapa e identificar al ajustador más cercano, en tiempo real.

Los resultados de la encuesta están ligados a la compensación variable de la persona. La encuesta consta de 16 preguntas orientadas a la calidad de la atención, el tiempo de respuesta, la solución de problemas, y otros indicadores del servicio, y es aplicada en forma semestral por un despacho externo.

Adicionalmente, en el 2012 llevamos a cabo una serie de nuevos desarrollos para enriquecer la experiencia de nuestros asegurados, clientes de flotillas y agentes.

Se desarrolló un nuevo portal de agentes, que le proporciona una visión de 360° de su cartera y formas muy innovadoras de analizar la información, con una gran variedad de filtros tales como: oficina, región, funcionario, ajustador y siniestro. El escritorio del portal coloca las pólizas del agente en su calendario y le indica qué hacer para cada una de acuerdo a su status.

En cabina, iniciamos el desarrollo de una herramienta de geo-localización para reforzar la calidad y oportunidad del servicio que se brinda al asegurado que sufre un siniestro. La geo-localización permite al telefonista localizar y posicionar al asegurado en un mapa electrónico e identificar al ajustador más cercano a él/ella, en tiempo real.

Se ha trabajado en que los telefonistas y radio operadores de cabina cuenten con un mayor entendimiento del negocio, estando al tanto de noticias, accidentes y otra información relevante que les permita ir desarrollando un criterio de negocio para reforzar su toma de decisiones y el servicio que brindan al asegurado.

También en el área de cabina se implementó el servicio de Emergencias Q, una aplicación que permite al asegurado ser ubicado al mandar un aviso apretando una sola tecla de su dispositivo móvil y recibir el servicio automáticamente.

Geolocalización del asegurado



Nuestras OPERACIONES

En el 2012, en nuestra subsidiaria, Quálitas, se trabajó con la visión de desarrollar soluciones innovadoras para el asegurado y contribuir a la rentabilidad de la Compañía.

Nos vimos beneficiados por las iniciativas estratégicas implementadas en años recientes, que tuvieron un impacto importante en la eficiencia de las operaciones y en la contención de costos. Durante el año, continuamos reforzándolas para consolidar su desarrollo y sus beneficios.

Expandimos el programa de suscripción basada en la siniestralidad por código postal, lo cual ha permitido una mejor valuación del riesgo real por zona y una tarificación más competitiva y equitativa para los asegurados.

Consolidamos la consultoría en administración de riesgos a clientes de flotillas involucrando a los equipos de nuestras oficinas en los servicios de asesoría que se brindan y desarrollando una herramienta para efficientar la entrega de reportes. Continuamos con el modelo de brindar al cliente un acceso transparente a la información para reforzar su toma de decisiones y enfocar sus medidas correctivas. Asimismo, seguimos brindando cursos vivenciales de

manejo defensivo y certificación de operadores.

La valuación de autos se continúa llevando a cabo en forma remota en su totalidad y durante el año se incorporó a esta modalidad la valuación de daños leves en equipo pesado, que constituyen aproximadamente el 60% del total. El resto del equipo pesado se trabaja en forma presencial. Esta combinación nos ha significado importantes ahorros.

En los salvamentos de autos, que representan aproximadamente el 1% del parque vehicular total, se hicieron importantes esfuerzos para pagar en forma más oportuna el monto de la pérdida total al asegurado. Para ello, se ha asesorado al asegurado en los procesos administrativos, facilitando incluso el apoyo de un gestor para trámites como baja de placas y pago de tenencia, si así lo desea.

En los salvamentos de equipo pesado, hubo una centralización en Monterrey para comercializarlos desde esta

Los nuevos dispositivos móviles de atención a siniestros permiten al ajustador reforzar la atención inmediata al asegurado.

Dispositivo móvil para la atención de siniestros



plaza a los dueños de las empresas de transporte. También se creó un comité de salvamentos en el que participan todos los colaboradores del área para compartir información, resultados e indicadores de servicio.

Con los proveedores de grúas, negociamos trabajar a costos medios

pactados para cada arrastre. Al cierre del año, logramos convenios de este tipo en 60% de las plazas del país. Esto ha permitido importantes eficiencias administrativas, ya que la estandarización en los montos permite el control y pago electrónico de facturas y evita la revisión por las áreas técnicas y contables.

Con los proveedores de cristales, se lograron descuentos por volumen y mejoras en costos.

Convenio con proveedores de cristales



En equipo pesado, firmamos acuerdos para que los talleres y agencias que reparen el siniestro, absorban el gasto de traslado de grúa hasta por 500 kilómetros.

Con los proveedores de cristales, se reorientaron los convenios, continuando con los descuentos por volumen y logrando mejoras en costos. El 80% de las facturas de cristales también se paga ya en forma automática.

Con los proveedores de servicios médicos, logramos también acuerdos favorables con bonificaciones por volumen. Contamos con convenios con clínicas especializadas en el 80% de las plazas del país para la atención de pacientes ambulatorios, que ofrecen todos los servicios médicos y de rehabilitación que estos pacientes puedan requerir. Para los lesionados que requieran hospitalización, aproximadamente el 20% del total, tenemos acuerdos con los mejores hospitales de cada plaza.

Adicionalmente, se lograron avances importantes en la automatización del sistema de Tesorería, de modo que todos los pagos electrónicos a proveedores, agentes, y devoluciones a asegurados, ahora se registran automáticamente en el sistema contable central de la Compañía. Considerando el volumen de unos 1,900 pagos que realizamos al día, dicha automatización implica una eficiencia operativa importante.

Comenzamos durante el año la implementación de un dispositivo móvil multifuncional para la atención de siniestros, que permite al ajustador llevar a cabo numerosas acciones para la atención inmediata del asegurado, tales como: asignar servicios como grúas, ambulancias y hospitales; imprimir vales de servicios para asegurados y generar folios electrónicos para proveedores; tomar fotografías del siniestro; integrar expedientes; y cobrar deducibles o recuperaciones de un tercero. El dispositivo también permite al ajustador contar con parámetros de servicio específicos que deben otorgarse a asegurados de ciertos clientes corporativos o institucionales.

Gracias a las posibilidades que brinda, esta tecnología independiza al ajustador en mayor medida de la cabina y refuerza la calidad del servicio al asegurado. Al cierre del año, 60% de los ajustadores en la zona metropolitana utilizaban ya el dispositivo y se estaba implementando en 4 plazas más. La implementación se acompaña de capacitación personalizada en grupos pequeños, que busca hacer la tecnología amigable al ajustador y desarrollar las competencias necesarias para su manejo.

Implementamos la modalidad de ajuste express, que permite que el asegurado mande a reparar su vehículo sin necesidad de la atención de un ajustador cuando el siniestro cumpla con ciertas condiciones: no hay lesionados, no hay autoridad competente, no hay tercero involucrado, y el vehículo puede circular.

Adicionalmente, en el 2012, se efectuaron importantes desarrollos de sistemas para reforzar la eficiencia de la operación y continuar a la vanguardia en tecnología. Hoy, el uso de herramientas nuevas es mayor en un 19.2% que en el 2011. Estas herramientas, tales como sistemas satelitales para la emisión, nos permiten dar tiempos de respuesta más oportunos al asegurado que cuando operamos únicamente con el sistema central de la Compañía.

Se implementó una nueva herramienta para la administración de flotillas, que permite a los ejecutivos de las oficinas de servicio a nivel nacional dar mejores tiempos de respuesta en las cotizaciones de flotillas de 10 a 30 unidades. Esta herramienta cotiza en base a la experiencia de la propia flotilla.

En cabina, se llevó a cabo una reingeniería de la interfase del sistema central para facilitar el llenado del reporte del telefonista, de modo que el sistema hoy cuenta con una pantalla por tipo de evento, tal como robo, colisión o cristal. También se incorporó al sistema central información adicional sobre la póliza en forma automática, de modo que los telefonistas y radio operadores tengan claro el status de la cobranza al interactuar con el asegurado.

Se llevó a cabo una extensa depuración del sistema central de la Compañía, que clasificó toda la información con vigencia de más de 2 años, en archivos históricos, y, a la más reciente, en archivos en línea. Se desarrollaron también programas de consulta para acceder las diferentes bases de datos y procesos para depurar la información en forma mensual. Este proyecto depuró aproximadamente 60% de la información en el sistema y ha brindado importantes eficiencias al ambiente productivo.

Las mejoras en nuestras operaciones estuvieron apoyadas por las inversiones en tecnología que tuvieron lugar durante al año. Crecimos en forma importante en los sistemas de almacenamiento, invirtiendo en discos de estado sólido de alta velocidad, para reforzar la operación del sistema central y los servicios web de la Compañía. Se incrementaron notablemente y optimizaron las comunicaciones y enlaces con las oficinas de servicio y, en las oficinas, se buscó optimizar los espacios con equipos "todo en uno" que ahorran energía y espacio.

El ajuste express permite al asegurado llevar a reparar su vehículo sin necesidad de la atención de un ajustador.

Ajuste Express



Nuestros recursos FINANCIEROS

Datos financieros RELEVANTES

Cifras Expresadas en Millones de Pesos

Balance general	2012	2011	Var. %
Caja e Inversiones ¹	9,025	7,717	16.9%
Activo Total	17,790	15,063	18.1%
Pasivo Total	14,654	12,490	17.3%
Capital Contable	3,136	2,573	21.9%
Estado de resultados			
Prima Emitida	13,657	11,341	20.4%
Prima Devengada	12,108	10,599	14.2%
Costo de Adquisición	2,987	2,331	28.1%
Costo de Siniestralidad	8,008	7,493	6.9%
Utilidad Técnica	1,113	776	43.4%
Gastos de Operación	201	286	-29.7%
Utilidad de Operación	913	491	NA
Resultado Integral de Financiamiento	899	646	39.2%
Utilidad Neta	1,248	837	49.1%
Indicadores			pb / %
Índice de Adquisición + Operación	24%	21%	102.2
Índice de Siniestralidad	66%	71%	-454.8
Índice Combinado	90%	94%	-462.0
ROE	44%	36%	748.2
UAIDA	1,950	1,256	55.2%
Vehículos Asegurados	1,883,407	1,641,553	14.7%
Número de Empleados	2,820	2,608	8.1%

[1] Ver nota Inversiones Permanentes en Estados Financieros
NA: No aplica

RESULTADOS DE QUÁLITAS CONTROLADORA

En la Asamblea de Accionistas del 15 de marzo del 2012 los accionistas acordaron intercambiar sus CPOs de Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V. ["Quálitas"] por los de Quálitas Controladora, S.A.B. de C.V. ["QC"].

Para ello, decidieron considerar el valor de los CPOs de QC como equivalente al del capital contable de Quálitas al 31 de marzo de 2012, de \$2,684. Se realizó entonces el aumento del capital social de QC para llegar a este valor, si bien el intercambio físico de los títulos tendría lugar posteriormente, una vez que se llevó a cabo la oferta pública de intercambio de los CPOs.

Dicha oferta, en la que el intercambio se dio a razón de 1 CPO de Quálitas por 1 CPO de QC, concluyó el 16 de julio con un intercambio del 99.7% de los CPOs de la empresa aseguradora. Durante el resto del año, el proceso prosiguió hasta alcanzarse un 99.9% de intercambio al cierre del 2012.

Por ello, al analizar los resultados de Quálitas Controladora, es importante considerar que la empresa empezó a consolidar resultados de Quálitas desde marzo, fecha en que tuvo lugar el aumento de su capital social.

RESULTADOS DE QUÁLITAS

Línea de Negocios	2012	2011	Inc. \$	Inc. %
Individual	4,410	4,143	267	6.4%
Flotillas	3,249	2,570	680	26.4%
Suma Tradicional	7,659	6,712	947	14.1%
Carreteras	368	385	-17	-4.5%
Instituciones Financieras	5,470	4,138	1,331	32.2%
Subsidiarias	161	105	55	52.6%
Total	13,657	11,341	2,316	20.4%

PRIMA EMITIDA

La prima emitida ascendió a \$13,657, creciendo en un 20.4%, impulsado por los segmentos de Instituciones Financieras y Flotillas.

En el segmento Individual, nos vimos beneficiados por las ventas de pólizas a modelos de años anteriores. Adicionalmente, el proyecto de ODQs completó su primer año de operaciones con resultados sólidos y alcanzando las metas planteadas.

Por otro lado, el negocio de Flotillas creció en forma importante. Durante el año, ganamos cuentas corporativas y gubernamentales importantes, e hicimos importantes esfuerzos para mantener a nuestros clientes en un sector altamente competitivo. Nuestra fortaleza en este segmento se basa en nuestro servicio diferenciado y en la asesoría personalizada brindada por el área de Administración de Riesgos.

El segmento de Instituciones Financieras se vio impulsado por la venta de autos nuevos vendidos a crédito que, según el Reporte del Mercado Interno Automotor publicado por AMDA^[1], creció en un 11.6%. Quálitas se encuentra bien posicionada en este segmento gracias a su modelo de reciprocidad y sus relaciones de largo plazo con las armadoras.

[1] AMDA. Asociación Mexicana de Distribuidores de Automotores, A.C

En la línea de negocio de Carreteras, mantuvimos los mismos tramos carreteros que en el 2011, pero con un menor aforo por cuestiones de seguridad nacional en algunas zonas del país.

Por otra parte, las ventas de nuestras subsidiarias en El Salvador y en Costa Rica, representaron el 1.2% de las ventas totales.

Las unidades aseguradas crecieron en 14.7% durante el año, alcanzando 1,883,407.

REASEGURO Y PRIMA CEDIDA

A partir del 2012 no mantenemos contrato de reaseguro proporcional, debido a los índices de rentabilidad logrados. Por otra parte, continuamos manteniendo el contrato de reaseguro catastrófico, que cubre riesgos en caso de eventos generados por la naturaleza.

Al no existir contrato de reaseguro proporcional, no se registró prima cedida por este concepto. La prima cedida alcanzó \$102.8, resultantes de la póliza bianual suscrita con Pemex en diciembre del 2011. Esta póliza es de administración de siniestros, de modo que Quálitas no registra unidades aseguradas ni toma riesgos del cliente, al ceder 100% de las primas a un reasegurador que designa dicha Institución.

PRIMA DEVENGADA

La prima devengada creció 14.2%, en línea con las ventas de pólizas multianuales generadas principalmente por nuestro segmento de Instituciones Financieras.

COSTO NETO DE ADQUISICIÓN

El costo de adquisición ascendió a \$2,987, y el índice del costo neto de adquisición se situó en 22.0%. Los niveles de comisiones y UDIs se mantienen en línea con lo que hemos manejado con nuestros agentes y con las Instituciones Financieras.

No se registraron ingresos por comisiones de reaseguro. Adicionalmente, los gastos administrativos se incrementaron por el pago de un bono de desempeño a los colaboradores por los resultados alcanzados en el año.

El costo de adquisición para el 2012 no es comparable con la cifra del 2011 debido al cambio en la política contable que se suscitó en este rubro durante el 2011. Este cambio consistió en que el registro del pago de honorarios a instituciones financieras y a agencias automotrices (UDI), reconoce el gasto por concepto de UDI al momento de emitir, y no de cobrar, la póliza.

COSTO DE SINIESTRALIDAD

El costo de siniestralidad registró \$8,008, mientras que el índice de siniestralidad para el año ascendió a 66.1%, disminuyendo en 455 p.b. frente a la cifra del 2011.

Estos logros son consecuencia de varios factores. En primer lugar, consolidamos durante el año, los beneficios de las iniciativas estratégicas de años anteriores.

También se presentó una disminución importante en la incidencia de robos a nivel nacional, del 11.7%, por las mejoras en la seguridad nacional alcanzadas durante el año. Asimismo, los robos se vieron favorecidos por la mejor calidad de la cartera resultante de un proceso de suscripción que valúa mejor el riesgo tomado.

Nuestro porcentaje de recuperaciones ha crecido en forma importante. Estamos localizando y recuperando unidades con altos índice de eficiencia, apoyados en los dispositivos de localización satelital y en una mayor coordinación con las autoridades competentes.

En el segmento de carreteras, la siniestralidad se ha reducido por mejoras en las medidas de seguridad vial y, en algunos casos, por una disminución en el aforo por razones de seguridad nacional.

Durante el año, tuvimos importantes ingresos por recuperaciones inter-compañías, que se generan cuando dos aseguradoras están involucradas en un mismo siniestro, por eficiencias en el proceso de cobranza. Estas recuperaciones se derivaron tanto del esquema SIPAC para autos [Sistema de Pagos entre Compañías], que permite la recuperación de una forma más ágil, a costos promedios, así como del esquema tradicional para vehículos de servicio público, equipo pesado y gastos médicos, donde la recuperación opera a reembolso.

GASTOS DE OPERACIÓN

El gasto de operación alcanzó a \$201, mientras que el índice de operación para el periodo fue de 1.2%.

El gasto administrativo aumentó como resultado de mayores honorarios a las oficinas de servicio por obtener mejores índices de siniestralidad. También se incrementó con los gastos de adecuación de los inmuebles adquiridos durante el año. Las depreciaciones y amortizaciones ascendieron a \$138.

Por otra parte, el gasto de operación se vio beneficiado por un crédito no recurrente a resultados, neto de impuestos, de \$94. Este crédito se generó durante el primer trimestre del 2012, por los cambios de política contable en los derechos sobre póliza, que tuvieron lugar en el 2011.

Los derechos sobre póliza son ingresos que se generan con objeto de cubrir gastos administrativos generados por la emisión de la póliza, y que, hasta el 2011, se registraban al momento de cobrar la póliza, mientras que a partir del 2012 se registraron al momento de emitir la póliza.

Este efecto ocasionó, además, que la cifra de gastos de operación del 2012 no sea comparable con la cifra del 2011.

RESULTADO INTEGRAL DE FINANCIAMIENTO

En el 2012, nuestro portafolio de inversiones obtuvo un sólido rendimiento de 9.0%, por arriba del objetivo establecido por el Comité de Inversiones, Finanzas y Planeación de CETES más 200 puntos base, beneficiándose principalmente por el repunte en los mercados de renta variable y las bajas en tasas nominales y reales.

El año se caracterizó por un entorno económico internacional aún complicado, si bien también se registró una notable disminución en la volatilidad de los mercados. En el transcurso del año, continuó la preocupación respecto a la crisis en la zona Euro, el desequilibrio fiscal en E.U. y el debilitamiento en general de la economía mundial. Por otra parte, situaciones como acuerdos alcanzados en la zona Euro y el mejoramiento de la economía en EUA y en algunos países emergentes ayudaron a estabilizar a los mercados y a tener un cierre positivo del año.

Durante el año, el mercado local resistió ciertas tendencias a la baja de los mercados globales, debido a temas internos de lectura positiva como el cambio de gobierno, tasas de interés en sus niveles históricamente más bajos, una inflación controlada y fundamentales sólidos, lo cual lo llevaron a cerrar con un alto histórico..

El portafolio de inversiones de Quálitas se manejó dentro de los rangos de la estrategia de inversión planeada para el 2012, que contemplaba máximos del 12% en renta variable, del 7.5% en Bonos M, del 7.5% en Udibonos, de 8% en deuda de organismos financieros internacionales, de 30% en deuda Cuasi gubernamental y de 20% en deuda privada y bancaria.

IMPUESTOS

Los impuestos cargados en el periodo fueron de \$563, lo cual representa una tasa efectiva del 33.1%.

RESULTADO NETO

La utilidad neta fue de \$1,248, registrando un significativo crecimiento del 49.1% frente a la cifra del 2011. Este resultado se explica por el importante crecimiento en prima emitida, la significativa contención en los costos de siniestralidad y el sólido rendimiento de las inversiones.

CAJA E INVERSIONES

El rubro de caja e inversiones se situó en \$9,025 creciendo significativamente durante el año, en un 16.9%. La caja se benefició en forma importante por los altos niveles de crecimiento en primas, el flujo operativo y la rentabilidad que se mantuvieron firmes a lo largo del año.

Por otro lado, durante el 2012 la caja se vio disminuida por compras de inmuebles y pagos de dividendos.

A principios de año, adquirimos un edificio de oficinas al sur de la Ciudad de México, con un costo de \$200. El objetivo de dicha adquisición fue cubrir nuestras necesidades de crecimiento, que en los últimos años se han multiplicado. El inmueble cuenta con una excelente localización con respecto a nuestras oficinas en las áreas de San Ángel y de Ajusco.

Hacia finales del año, se adquirió un inmueble ubicado en la colonia Anzures, en la Ciudad de México, por \$27, para ofrecer un mejor servicio a los asegurados y agentes de la zona. Adicionalmente, se adquirió un inmueble en Oaxaca y otro en Cuajimalpa para la ampliación de la cabina.

Por otra parte, llevamos a cabo dos pagos de dividendos durante el año. El primer pago estuvo destinado para los accionistas, tuvo lugar en marzo y fue por \$225, equivalente a \$0.50 por CPO. El segundo pago ascendió a \$450, equivalente a \$1.00 por CPO, mismos que recibió QC, y tuvo lugar el 26 de diciembre. Esa liquidez sirvió para que QC pagara la cantidad de \$25 por concepto de gastos de la oferta de intercambio.

RESERVAS TÉCNICAS

Las reservas técnicas crecieron 18.4%, apoyadas por un crecimiento del 20.8% en la reserva de riesgos en curso, como resultado del crecimiento en primas.

El crecimiento en unidades aseguradas fue de 14.7%, por debajo de la reserva de riesgos en curso. En momentos de crecimiento, esto significa que las reservas se encuentran en niveles adecuados para hacer frente a las obligaciones con nuestros asegurados.

Por otra parte, el rubro de la reserva de obligaciones contractuales creció 12.0%, como resultado de los convenios por pronto pago que sostenemos con nuestros proveedores a cambio de descuentos.

CAPITAL CONTABLE

El capital contable ascendió a \$3,136, registrando durante el año un crecimiento de 21.9%. El valor en libros por CPO fue de \$6.97.

SOLVENCIA

Los indicadores de solvencia mejoraron gracias a la rentabilidad alcanzada. El margen de solvencia registró un importe de \$749. El capital mínimo de garantía, por su parte, se incrementó en un 10.8%, alcanzando \$2,157. Por lo tanto, el índice de margen de solvencia mejoró a 34.7%.

El índice de apalancamiento mejoró de 4.9x en 2011, a 4.7x en 2012.

Nuestro VAI OR HI IMANO

Los resultados alcanzados por nuestra subsidiaria, Quálitas, se explican, ante todo, por el talento y la experiencia de sus colaboradores y de todo el equipo Quálitas, así como por el compromiso y la convicción con su labor.

En el 2012, se llevaron a cabo numerosas iniciativas para reforzar el talento de los colaboradores de Quálitas, así como para asegurar un clima laboral accesible y productivo para el desarrollo exitoso de su trabajo.

Enfocamos la capacitación hacia un modelo de formación más estratégico. Brindamos capacitación a 5,208 participantes en forma presencial y a 419 en línea.

Se desarrolló un Diplomado en Competencias Estratégicas de Liderazgo dirigido a Directores, Directores de Oficinas de Servicio, Subdirectores, Gerentes y Gerentes de Oficinas de Servicio. El programa consta de 12 módulos en línea que cubren 6 competencias de liderazgo Quálitas. Estas competencias fueron definidas en el 2011 y evaluadas mediante una serie de tests psicométricos y un assessment center. De acuerdo a los resultados de esta evaluación, los ejecutivos cursan un taller de nivelación, o bien únicamente

el módulo de desarrollo que se ofrece para cada tema. El programa combina un aula virtual, en que se trabaja en base a casos prácticos y dinámicas, con auto estudio.

Una parte clave de la estrategia durante el año fue la capacitación de los nuevos directivos de las Oficinas de Desarrollo Quálitas. Estos emprendedores, y su personal administrativo, son capacitados en diversos aspectos de la venta, tales como prospección, presentaciones, seguimiento y cierre; en los productos de la Compañía; en procesos y sistemas; y en aspectos normativos. También se certifican en intermediación de seguros ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. Adicionalmente, se trabaja con una Fundación para que desarrollen un plan de vida y competencias humanas.

Continuamos desarrollando el semillero de ajustadores, uno de los programas substanciales de la Compañía. Este programa tiene una duración aproximada de 3 meses y está dirigido a colaboradores sin experiencia previa



Oficina corporativa en Guadalajara

en el tema. Comprende sesiones en el aula, impartidas por personal del área de Siniestros, y trabajo de campo, guiado por ajustadores activos con quienes se trabaja en forma semanal. El semillero brinda a los nuevos ajustadores una capacitación teórica del puesto y la oportunidad de desarrollar las competencias requeridas, así como un acercamiento a la cultura de Quálitas.

Se concluyó el programa de capacitación a distancia para la operación del área de Siniestros. El programa cuenta con 20 cursos sobre la operación de siniestros y 6 cursos adicionales para las oficinas de servicio sobre la filosofía de Quálitas, herramientas tecnológicas, aspectos técnicos, procesos y productos.

También en el área de Siniestros, certificamos a todos nuestros ajustadores y coordinadores de siniestros a nivel nacional en los parámetros de la Guía de Deslinde, que permite determinar de una manera más clara y transparente la responsabilidad en un accidente.

Una iniciativa estratégica para la gestión del capital humano y el logro de resultados durante el 2012 fue el desarrollo e implementación de un esquema de compensación variable para directivos. El esquema se basó en indicadores internos y externos identificados por cada directivo para su área y en proyectos estratégicos que



Diplomado de Liderazgo para Ejecutivos

Nuestro Diplomado en Competencias Estratégicas de Liderazgo para los niveles directivos cubre 6 competencias de liderazgo Quálitas.

contribuyeran a la visión de la Compañía. Esto permitió alinear en mayor medida los resultados de cada directivo con lo esperado de su unidad de negocio. Así, este modelo ha logrado enfocar a todo el nivel directivo en un mismo rumbo y compensar logros sobresalientes.

Por otra parte, continuamos utilizando modelos de compensación variable en la operación. En cabina, estos esquemas están vinculados a numerosos indicadores de desempeño tales como llamadas recibidas, porcentaje de llamadas abandonadas y velocidad promedio de respuesta, así como a resultados tanto individuales como grupales. Con los ajustadores, la compensación variable se ha vinculado a indicadores de ahorros y recuperaciones como el índice de responsabilidad frente a un tercero.

Estos esquemas han permitido alinear las metas de los directivos con las metas de los operadores, contar con mayor claridad en objetivos, y disminuir la rotación de personal en forma importante.

En Quálitas, creemos en el valor de la responsabilidad social en nuestro trabajo diario y hacia nuestro entorno.

Mediante nuestro programa de becarios, apoyamos la formación de 60 jóvenes pre-universitarios de 15 a 18 años que colaboran en las oficinas de la Compañía durante unas semanas. Este programa incluye actividades de servicio comunitario organizadas por el área de Fomento Social, que este año tuvieron lugar en el Asilo Nuestra Señora del Camino, en el cual los jóvenes llevaron a cabo actividades manuales y una obra de teatro con los adultos mayores, además de efectuar reparaciones y otros servicios en el lugar.

Para brindar mejores herramientas a nuestros colaboradores con discapacidad visual, adquirimos 5 licencias del Programa Jaws, que asesora en el uso de la computadora. También se proporcionó una asesoría personalizada a un colaborador con discapacidad visual que se promovió del área de Recepción al área de Recuperaciones.

Alentamos la educación continua de nuestros colaboradores con diversas iniciativas. Brindamos asesorías sobre el programa del INEA (Instituto Nacional para la Educación de los Adultos) a los colaboradores del área de Mantenimiento para cursar la primaria y la secundaria. También ofrecimos asesorías semanales de Bachillerato Abierto, así como preparación continua y pago del examen único del CENEVAL (Centro Nacional de Evaluación para Educación Superior). Durante el año, 16 colaboradores obtuvieron su certificado de preparatoria con estas opciones. Además, ofrecemos los programas de preparación para las Licenciaturas del CENEVAL, en las que actualmente están inscritos 18 colaboradores.

Adicionalmente, apoyamos a 54 colaboradores con becas de licenciatura, maestría, diplomados y especializaciones. Se implementó un comité y una política de becas para definir los criterios para la asignación de éstas, como antigüedad en la empresa, autorizaciones por parte de los directivos de su área, y porcentaje de apoyo de acuerdo a su ingreso.

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

Fundación Proempleo Productivo:

Beneficiados: 12 Becas de Capacitación

Casa Hogar Kamami:

Beneficiados: 22 niñas con problemas de violación y maltrato.

Fundación de Ayuda a la Ancianidad IAP:

Beneficiados: 10 becas para formar al personal del asilo.

Unidos... Asociación Pro Trasplante de Médula Ósea, Francisco Casares Cortina:

Beneficiados: 2 pacientes de leucemia

Cadena de Ayuda contra la Fibromialgia:

Beneficiados: 1 mujer enferma de escasos recursos

Renovación, Unión de fuerzas, Unión de Esfuerzos:

Beneficiados: formación de 26 Padres de Familia que atienden a la comunidad

Pro educación:

Beneficiados: 8 becas para maestros de cómputo

Metamorfosis Global:

Beneficiados: 80 becas otorgadas por los colaboradores de Quálitas a niños abandonados con discapacidad mental

Casa Santa Clara:

Beneficiados: 9 niñas en situación de calle

Internado Infantil Guadalupano:

Beneficiados: 6 niños con becas completas de estudio y alimentación.

Todos en Crecimiento:

Beneficiados: 22 jóvenes con discapacidad mental.

Fundación San Ignacio de Loyola:

Beneficiados: 6 becas de preescolar.

Oficinas de D.F. Guadalajara y Monterrey:

Beneficiados: 350 niños con paquetes de útiles escolares.

Despensas Navideñas

Beneficiados: 150 colaboradores del área de Logística e Intendencia.

Nuestros profesionales de Administración de Riesgos trabajan en la sensibilización de los operadores de flotillas para evitar accidentes o violaciones al reglamento de tránsito.

Administración de Riesgos



También llevamos a cabo una serie de iniciativas para procurar el bienestar de nuestros colaboradores. En aspectos de prevención de salud, continuamos manteniendo consultorios médicos en nuestras oficinas de San Ángel y Ajusco, llevando a cabo convenios con proveedores de salud y clubes deportivos a costos preferenciales, ofreciendo programas de ejercicios en las oficinas y manteniendo el programa de desafío de peso.

Promovimos nuestra Caja de Ahorro, que brinda a nuestros colaboradores un instrumento de inversión seguro, y de financiamiento eficiente. Ampliamos las opciones de ahorro para responder a las necesidades de los colaboradores, tales como liquidez; a plazo; retiro, con un plazo mínimo de 5 años; universitario; y adicional, en que el colaborador puede incluir ahorro de terceros. La Caja está regulada por un comité técnico y uno administrativo. El comité técnico toma decisiones sobre opciones de inversión, tipos de ahorro disponible, y préstamos solicitados fuera de política, mientras que el administrativo está a cargo de las altas, bajas, préstamos y aportaciones de los colaboradores.

Llevamos a cabo una serie de iniciativas para procurar el bienestar de nuestros colaboradores

Servicio médico en oficinas



Nuestra estructura ORGANIZACIONAL

El Consejo de Administración, tanto de Quálitas Controladora como de nuestra subsidiaria, Quálitas, está integrado por los siguientes 10 consejeros propietarios y sus respectivos suplentes, de los cuales 5 son consejeros independientes.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

► CONSEJERO PROPIETARIO

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

CONSEJERO SUPLENTE

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

GOBIERNO CORPORATIVO

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

Tanto Quálitas Controladora como nuestra subsidiaria, Quálitas, cuentan con un Comité de Auditoría y un Comité de Prácticas Societarias, cuyas funciones se detallan a continuación.



COMITÉ DE AUDITORÍA

Integrado por 3 miembros, los cuales son Consejeros Independientes.

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

COMITÉ DE PRÁCTICAS SOCIETARIAS

Integrado por 3 miembros, los cuales son Consejeros Independientes.

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

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

COMITÉ DE INVERSIONES, FINANZAS Y PLANEACIÓN

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

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

COMITÉ DE REASEGURO

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

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

COMITÉ DE COMUNICACIÓN Y CONTROL

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

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

COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE LOS RIESGOS FINANCIEROS

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

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

Información de la ACCIÓN

UPA	2.8
Valor en Libros	7.0
CPOs en Circulación	450 millones
Float	32%

*Cifras en millones de pesos

PRECIO DEL CPO



PAGO DE DIVIDENDOS

FECHA DE PAGO	MONTO (000,000)	DIVIDENDO POR CPO
22 de marzo de 2004	\$30.00	\$0.08
25 de abril de 2005	\$12.50	\$0.03
1 de julio de 2005	\$12.50	\$0.03
3 de octubre de 2005	\$12.50	\$0.03
2 de enero de 2006	\$12.50	\$0.03
29 de mayo de 2009	\$67.50	\$0.15
30 de junio de 2009	\$67.50	\$0.15
11 de mayo de 2010	\$90.00	\$0.20
30 de julio de 2010	\$90.00	\$0.20
28 de marzo de 2012	\$225.00	\$0.50

Relación con INVERSIONISTAS

QUÁLITAS

Alejandro Meléndez González
+ 52 [55] 1555 6137
amelendez@qualitas.com.mx

Mariana Cornejo Monroy
+52 [55] 1555 6136
mcornejo@qualitas.com.mx

inversionistas@qualitas.com.mx

ANALISTAS

Ernesto Gabilondo Márquez
BBVA Research
+ 52 [55] 5621 9702
ernesto.gabilondo@bbva.bancomer.com

José Juan Carreño Moreno
Grupo Bursátil Mexicano
+ 52 [55] 5480 5800
jcarre_o@gbm.com.mx

Rafael Escobar y Cárdenas
Vector Casa de Bolsa
+52 [55] 5262 3734
rescobar@vector.com.mx

WWW.
QUALITAS.
COM.MX



el CAMINO
recorrido