TRAZANDO NUEVAS RUTAS

Informe Anual Integrado

2018

Qualitas

2018

Trazamos nuevos significados

A lo largo de 25 años, en Quálitas hemos trazado nuestro propio camino, adaptándonos al cambio con innovación y talento para ofrecer soluciones a los retos de hoy y mañana, brindar seguridad y confianza a todos los miembros de nuestro grupo de interés al tiempo que generamos valor económico, social y medioambiental.

Índice

04 Carta del presidente

08 Dejando huella

Cifras sobresalientes

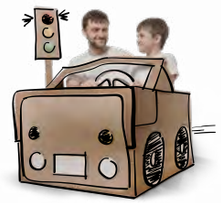
Camino a los 25 años

Nuestro aporte a los desafíos globales - ODS

21 Identidad organizacional

28 Estrategia corporativa y modelo de negocio

44 Servicio de excelencia al asegurado



48 Desarrollo de la cadena de valor

54 Desarrollo del empleado

67 Innovación y eficiencia operativa

77 Cultura de prevención y seguridad vial

82 Desempeño económico

92 Gobierno corporativo, ética y gestión de riesgos

101 Acerca de nuestro informe

106 Índice de contenidos GRI

Descarga Estados Financieros

114 Contacto

Carta del Presidente

GRI 102-14, 102-15

Estimados accionistas,

El 2018 fue un año de bastante inestabilidad cambiaria debido a acontecimientos ocurridos durante el año, como la renegociación del Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos y Canadá y las elecciones federales en México. El alza en los tipos de cambio nos afectó ya que disminuyeron las ventas de autos nuevos.

Por otro lado, nos vimos beneficiados por las tasas de interés en el rendimiento de nuestro portafolio de inversiones.

2.0%

crecimiento de la prima emitida

ÍNDICE

29.9%

de participación en el mercado en México

28.5%

de ROE

En el 2018 **la prima emitida creció 2%**, hasta $34,495 millones de pesos. Si bien la tendencia es positiva, el menor incremento frente a otros años obedeció a la caída del 7% en la venta de vehículos nuevos en México, la mezcla de nuestra cartera ha ido cambiando al reducir la participación del negocio especial que es el generado por las financieras y hemos aumentado en forma importante el segmento de las pólizas individuales y de flotilla, esto nos ha ayudado que el número de vehículos asegurados siga en aumento terminando el año con **3.8 millones de autos asegurados**.

La prima devengada tuvo un incremento muy saludable del 11%, lo cual nos permitió tener los suficientes recursos para afrontar nuestros riesgos y gastos. La utilidad operativa tuvo un incremento del 123% y si a esto le sumamos el resultado financiero de nuestras inversiones llegamos a tener una **utilidad neta de $2,428 millones,** un 18% superior al 2017 y un excelente **ROE del 28.5%**.

En México continuamos siendo **líderes de mercado** y, por otra parte, las operaciones de seguros en el resto de países en donde operamos se siguen desarrollando en forma satisfactoria, sin embargo queremos apoyar con más fuerza estas operaciones para que en el futuro contribuyan en forma más importante a los resultados de la Controladora.

Los resultados de nuestras subsidiarias no aseguradoras fueron positivos y conscientes de su potencial, trabajaremos en el año en el fortalecimiento de su estructura y gestión.

En un contexto de creciente riesgo para la seguridad de la información, profundizamos en su resguardo. Conseguimos la **certificación PCI (Payment Card Industry)** por la seguridad para las transferencias a través de nuestra web, luego de perfeccionar nuestros procesos y homologar los estándares de seguridad. Buscamos que la tecnología, contribuya a la eficiencia de los procesos y fortalezca la atención al asegurado, gracias al potencial de la conectividad móvil y la inteligencia artificial, entre otros aspectos.

ÍNDICE

92.5%
de índice combinado

5,028
empleados

Nuestra plantilla continúa creciendo y ya **superamos los 5,000 empleados**, cuyo bienestar y desarrollo profesional apoyamos cada día. Ponemos a su disposición el amplio programa formativo de la Universidad Quálitas, con opciones también para los agentes, proveedores y empleados de las oficinas de servicio. Generamos además oportunidades de empleo, apoyando la incorporación a través de semilleros de talento.

Promovemos vivir juntos los valores de Quálitas, dando ejemplo en aspectos como la igualdad de oportunidades, con más de la mitad de los puestos directivos desempeñados por mujeres.

Para facilitar la atención de incumplimientos al Código de Ética y Conducta, contamos con la plataforma de denuncias Q Transparencia.

Comprometidos con la seguridad vial, seguimos desarrollando alianzas para difundir la importancia de la conducta responsable al volante y el valor de convivir todos en la vía. Acercamos a los jóvenes testimonios y mensajes para que se conviertan en agentes de cambio. Por otra parte, en Ciudad de México implementamos el Sistema de Gestión de Seguridad Vial para nuestros ajustadores, que incluye formación para la atención de siniestros bajo una cultura de prevención.

Nos guiamos por criterios de sustentabilidad, en estrecho diálogo con nuestros grupos de interés. Estamos comprometidos con los **10 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas** y trabajamos para maximizar nuestra contribución a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible.** Por segundo año consecutivo, somos parte del **Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index**, lo que nos anima a seguir madurando en la gestión de las temáticas ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

Cuando lean estas palabras, ya estaremos cumpliendo l**os primeros 25 años.** El balance es de éxito, no sólo por las dimensiones de negocio y la rentabilidad, sino por las vidas y el patrimonio que ayudamos a proteger, porque **en Quálitas, aseguramos autos, cuidamos personas.**

Con la misma vitalidad de este tiempo abordamos el futuro, confiamos en seguir creciendo gracias al esfuerzo y compromiso de todos los que formamos parte de esta gran compañía.

Atentamente,

Joaquín Brockman L.
Presidente del Consejo de Administración

ÍNDICE

nuestros logros

Tra • zar

~~*Del lat. vulg. *tractiāre 'tirar una línea'.*~~

(acción.) Dejar huella a través del tiempo.

Hace más de dos décadas comenzamos a delinear nuestra historia, hoy nos llena de orgullo echar un vistazo al pasado y ver lo que hemos logrado.

12 años
como líder en el mercado

ÍNDICE

Cifras sobresalientes

GRI 102-7

Infraestructura

418
oficinas y ODQs

190
oficinas de servicio

228
Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQs)

5,028
colaboradores

1,234
ajustadores

13,709
agentes

Desempeño

$34,495
millones prima emitida

$31,810
millones prima devengada

29.9%
participación de mercado México

3,877,470
vehículos asegurados

1,508,801
siniestros atendidos

$2,428
millones de utilidad neta

92.5%
índice combinado

28.5%
ROE

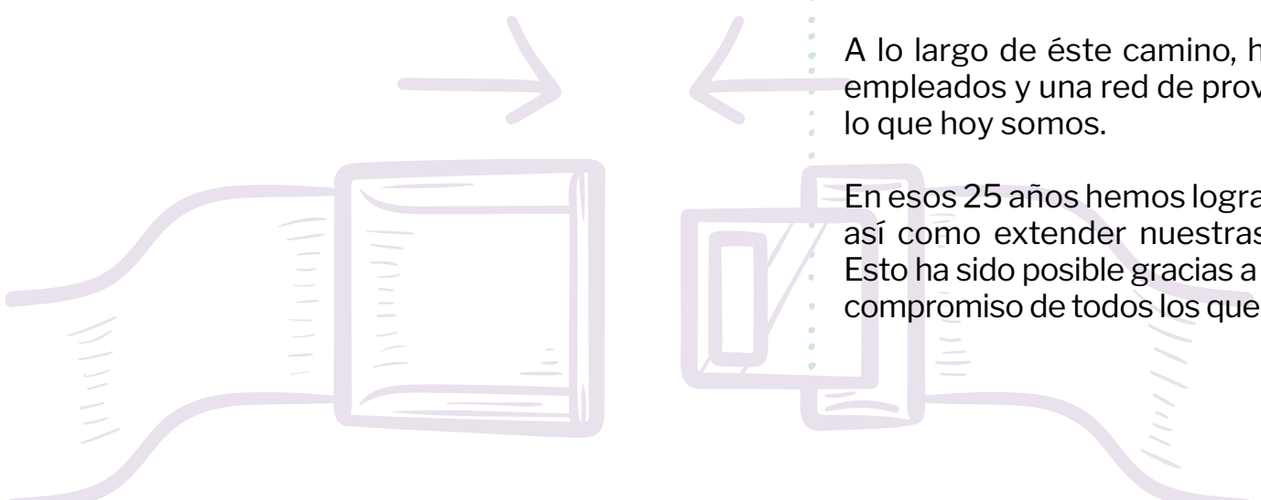
$28.9
mil millones activos invertidos

Moneda en MXN

Camino a los 25 años

GRI 102-2, 102-4

HACE 25 AÑOS CREÍMOS Y CREAMOS UN MODELO DE NEGOCIO BASADO EN LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO Y LA DISPONIBILIDAD DEL SEGURO A TRAVÉS DE UNA RED DE AGENTES DE CONFIANZA PARA RESGUARDAR EL PATRIMONIO Y LA INTEGRIDAD FÍSICA DE NUESTROS ASEGURADOS.



A lo largo de éste camino, hemos contado con el talento de nuestros empleados y una red de proveedores que nos ha permitido crecer y ser lo que hoy somos.

En esos 25 años hemos logrado consolidar nuestro liderazgo en México, así como extender nuestras operaciones a EE. UU. y Centroamérica. Esto ha sido posible gracias a la confianza de los asegurados, la pasión y el compromiso de todos los que trabajamos en la prestación de este servicio.

Camino a los 25 años

QUÁLITAS ES SINÓNIMO DE CONFIANZA EN EL SEGURO AUTOMOTRIZ

Demos un vistazo a nuestra trayectoria, a los hitos que han marcado este camino y que queremos seguir recorriendo al lado de todos ustedes.

1994

Primera oficina

115 agentes

38 empleados

4.7 millones de pesos de prima emitida

1996

Operación se extendió fuera del área metropolitana:
10 oficinas de servicio

1998

Incursión en segmento de flotillas

2000

72 oficinas

2,190 agentes

205 empleados

+725 millones de pesos de prima emitida

150,999 unidades aseguradas

2002

91 oficinas

5,500 agentes

3.4% participación de mercado en México

+2 mil millones de pesos de prima emitida

392,405 unidades aseguradas

ÍNDICE

Camino a los 25 años

2005

Comienza la cotización en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV)

2007

19.4% participación de mercado en México

Alcanzamos la primera posición en México

Alianza estratégica con financieras automotrices

+8.5 mil millones de pesos de prima emitida

1,356,108 unidades aseguradas

2008

Inicio de operaciones en El Salvador (Q ES)

2010

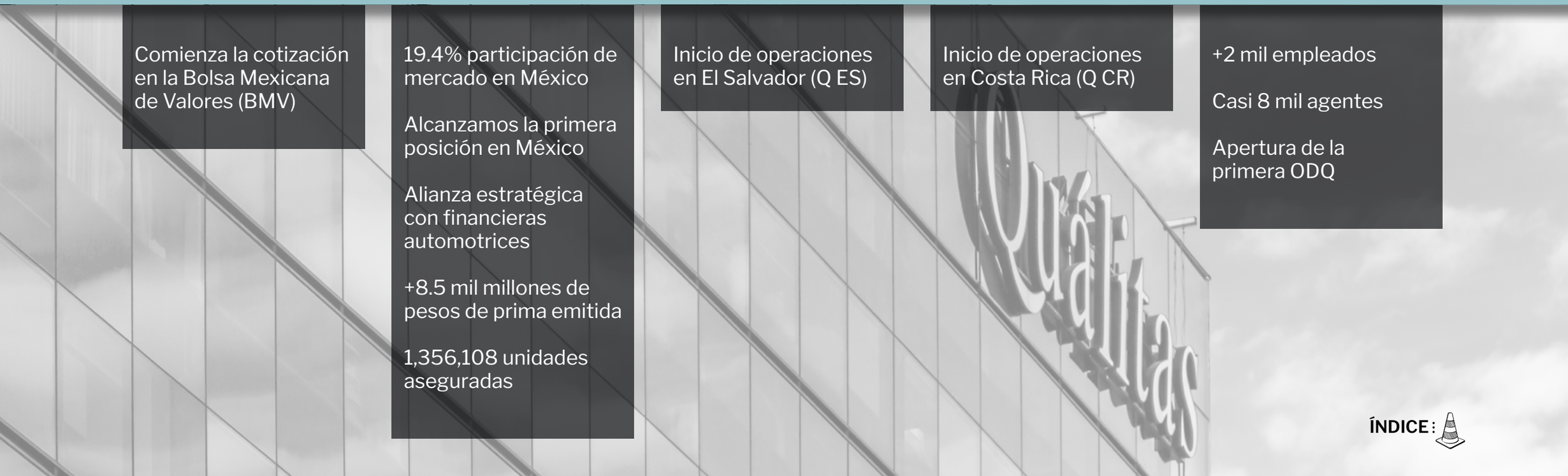
Inicio de operaciones en Costa Rica (Q CR)

2011

+2 mil empleados

Casi 8 mil agentes

Apertura de la primera ODQ



ÍNDICE

camino a los 25 años

CONSTRUIMOS RELACIONES DE LARGO PLAZO, QUE ENTREGAN VALOR A AMBAS PARTES. JUNTOS BUSCAMOS EL MEJOR SERVICIO Y PROMOVEMOS LA CULTURA DEL SEGURO Y UNA CONDUCTA VIAL RESPONSABLE, QUE ENTREGAN VALOR A TODOS SUS GRUPOS DE INTERÉS.

2012

Constitución de Quálitas Controladora (QC)

2014

Inicio de operaciones en EE.UU. (QIC)

2016

31.5% de participación de mercado en México

+52% de crecimiento en prima emitida

+12 mil agentes

Adopción de Solvencia II en México

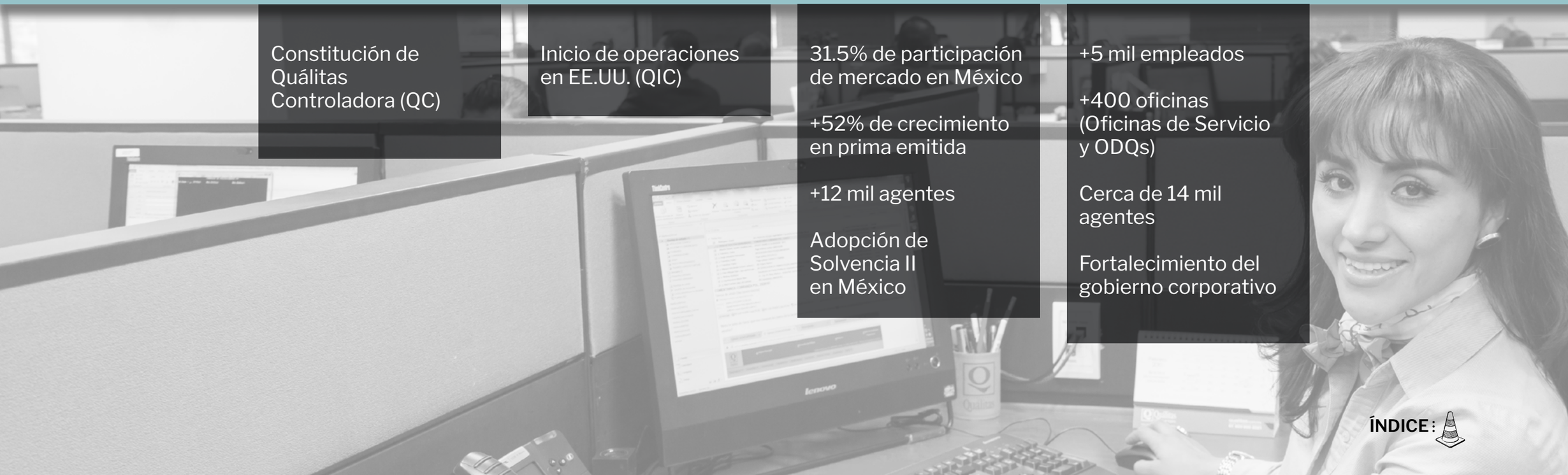
2018

+5 mil empleados

+400 oficinas (Oficinas de Servicio y ODQs)

Cerca de 14 mil agentes

Fortalecimiento del gobierno corporativo



ÍNDICE

Victoria Bravo - agente - desde 1994.

"Cuando empecé a trabajar con Quálitas algo que me atrajo fue su especialización y desde entonces tengo puesta la camiseta porque creo en lo que hacemos juntos. Es una compañía en la que se puede confiar, en la que es factible la comunicación, y eso es invaluable. La confianza y comunicación son claves en esta trayectoria."

Agencia EXSE - agentes - desde 2002.

"Desde que iniciamos operaciones con Quálitas hemos visto que ha reunido todos los requisitos para ofrecer a nuestros prospectos y asegurados las mejores coberturas, así como sensibilización sobre las responsabilidades y los riesgos de una empresa de transporte servicio. Consideramos es la mejor compañía en cuanto a servicio y la relación profesional con los agentes; este trato cercano es lo que más diferencia a Quálitas, una relación en la que nos comunicamos de persona a persona. Por todo ello, unido a que es 100% mexicana, nos enorgullece trabajar juntos y es un ejemplo a seguir como empresa."

Transportes Monroy Shiabon S.A. de C.V - asegurado - desde 2009.

"El asegurar nuestra flotilla con una empresa que nos brinda confianza y seguridad es básico, y lo hemos encontrado en Quálitas. No es sólo una aseguradora, sino nuestro socio de negocio, ya que está muy interesada en adaptarse a nuestras necesidades, concientizar sobre las responsabilidades y los riesgos de una empresa de transporte y reducir los niveles de accidentes."

Patricia Gaytán - empleada - desde 1997.

"Cuando me integré a Quálitas hubo momentos de cierta incertidumbre, pero lo que me motivó a no bajarme del barco fue mi confianza hacia Don Joaquín, cuando uno tiene oportunidad de trabajar con él, transmite seguridad y confianza. Para mí la marca Quálitas significa éxito, crecimiento, mucho cariño, tranquilidad y, la verdad, mucha felicidad. Ingresar fue el inicio de un camino que me hizo ir hacia adelante para lograr muchas cosas."

Anaid Alavez - empleada - desde 2016.

"Desde que entré a Quálitas he visto que tiene una relación cercana con sus empleados y existen posibilidades de crecimiento profesional. Me siento muy a gusto con los conocimientos y la experiencia que he desarrollado aquí, gracias a la Universidad Quálitas. Estoy orgullosa de formar parte de Quálitas porque es una empresa reconocida y la aseguradora número uno en el país."

Auto Ruedas Navarro-Castillo S.A. DE C.V. - proveedor - desde 2001.

"Sentimos que hemos crecido junto a Quálitas, desde nuestra empresa previa hasta la actual sociedad, habiendo sido de las primeras compañías a las que canalizaron siniestros. Quálitas ha sido nuestro mejor socio comercial este tiempo; supone el 60% de las reparaciones que realizamos. Recomendaría ampliamente a otros talleres o proveedores contar con Quálitas como aliado. Me gusta trabajar con Quálitas y es la mejor decisión que pude haber tomado".

ÍNDICE

Nuestro aporte a los desafíos globales - ODS

GRI 102-12, FS16

LA **AGENDA 2030** PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE ES LA GUÍA INTERNACIONAL PARA TRABAJAR EN LOS PRINCIPALES DESAFÍOS QUE ENFRENTAMOS COMO SOCIEDAD E INCLUYE LOS **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)**, PROMOVIDOS DESDE LAS NACIONES UNIDAS, EN CUYA DEFINICIÓN PARTICIPÓ EL SECTOR EMPRESARIAL E IMPULSAN UN CAMBIO EN EL ENTENDIMIENTO SOBRE CÓMO LAS COMPAÑÍAS CONTRIBUYEN AL DESARROLLO.

El sector empresarial tiene un papel relevante para la consecución de los ODS, especialmente a través de **iniciativas relacionadas con sus modelos de negocio e impactos de operación.** En Quálitas nos hemos sumado a este esfuerzo global y realizamos un primer análisis de los ODS y metas a los que contribuimos, que presentamos a continuación.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Hemos identificado como estratégico el **ODS 3**, encaminado a impulsar la *Salud y Bienestar* de la población, al que contribuimos promoviendo la seguridad vial, a través de una cultura de prevención y conducta responsable.

También contribuimos al **ODS 4**, *Educación de Calidad* que busca fomentar una educación inclusiva, equitativa y de calidad para todos. En este caso, impulsamos la profesionalización de nuestros empleados y aliados clave[1], mediante capacitación y entrega de herramientas operativas; destaca también nuestra aportación a la educación financiera.

Con el impacto de nuestros programas de educación financiera y el desarrollo económico en torno a la comercialización del seguro a través de las ODQs, apoyamos la consecución del **ODS 8**, relativo al *Trabajo Decente y Crecimiento Económico*, y al **ODS 9**, relacionado a la *Industria, Innovación e Infraestructura*. Para la innovación también es clave cómo promovemos elevados estándares de operación en nuestros aliados de negocio. Por otra parte, nuestros esfuerzos en seguridad vial, aportan también al **ODS 11**, de *Ciudades y Comunidades Sostenibles*, facilitando la convivencia en la vía y la inclusión de los diferentes usuarios.

El conjunto de nuestra contribución a los ODS se va detallando a lo largo del presente informe[2]. A continuación, presentamos un avance para los principales ODS.

[1] Entendemos como aliados clave a los integrantes de nuestra cadena de valor, que posibilitan la oferta del seguro y atención del asegurado: agentes, directores de oficinas de servicio y sus equipos, y proveedores.

[2] Para la referencia a los ODS y metas se considera el análisis propio de la contribución estratégica y los lineamientos de la iniciativa *Business Reporting on the SDGs*.

ODS 3 GARANTIZAR UNA VIDA SANA Y PROMOVER EL BIENESTAR PARA TODOS EN TODAS LAS EDADES

En Quálitas contribuimos a la reducción de accidentes de tránsito y muertes a través de la promoción de un manejo responsable, seguro y consciente, impulsado por nuestro programa "Conducta Vial Quálitas (CVQ)", cuyo objetivo es proteger la integridad de conductores, ciclistas, peatones y demás usuarios de la vía pública[3]. Para ello trabajamos en alianza con distintos actores como organizaciones de la sociedad civil, instituciones educativas y otras empresas.

Además, proporcionamos asesoría sobre rutas y seguridad en el manejo a los asegurados del segmento de flotillas, especialmente expuestos por el tiempo que pasan en carretera y las dimensiones de los vehículos que conducen.

Durante 2018 comenzamos el rediseño de cómo aportar a la seguridad vial para integrar las diferentes acciones y desarrollar nuevas iniciativas con las que contribuir de manera personalizada a otros usuarios de la vía, más allá de automovilistas, motociclistas y transportistas.

1,445,644 pesos

de inversión en seguridad vial[4]

+35 millones de personas

de audiencia de los boletines de seguridad vial.

+10 mil negocios de flotillas aseguradas,

que representan + 940 mil unidades aseguradas.

[3] Más información al respecto en el capítulo de Cultura de la prevención y seguridad vial.
[4] No incluye inversión del segmento de flotillas.

ODS 4 GARANTIZAR UNA EDUCACIÓN INCLUSIVA, EQUITATIVA Y DE CALIDAD Y PROMOVER OPORTUNIDADES DE APRENDIZAJE DURANTE TODA LA VIDA PARA TODOS

Promovemos de manera estratégica el desarrollo de nuestros empleados, poniendo a su disposición la Universidad Quálitas, que es una plataforma de conocimiento y aprendizaje, dirigida a empleados, agentes, trabajadores de las oficinas de servicio y proveedores, con contenidos específicos para reforzar la excelencia en el servicio.

Desarrollamos semilleros de talento para ofrecer el conocimiento indispensable en materia de seguros para determinadas posiciones[5].

Capacitamos además en educación financiera, como parte de la cultura de prevención, incluida en nuestro programa de bienestar para empleados y en las campañas que desarrollamos junto a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

8.0 millones de pesos

de inversión en la Universidad Quálitas.

310 participantes

de los semilleros de talento.

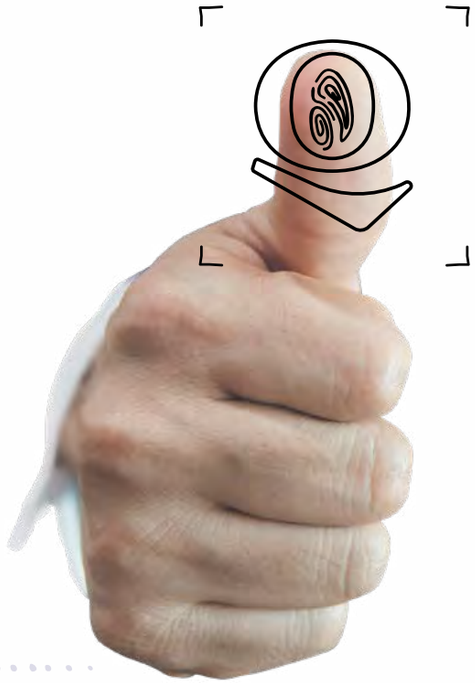
81,830 horas

de capacitación en Universidad Quálitas.

[5] Para mayor información, consultar el capítulo Desarrollo del empleado.

Identidad organizacional

GRI 102-16



EN QUÁLITAS **TENEMOS EL PROPÓSITO DE PROTEGER EL PATRIMONIO Y LA INTEGRIDAD FÍSICA DE LOS PROPIETARIOS DE VEHÍCULOS,** ASÍ COMO SU RESPONSABILIDAD ANTE TERCEROS, A TRAVÉS DE UN MODELO DE NEGOCIO BASADO EN LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO Y EL CONTROL DE COSTOS.

Somos una empresa ética, eficiente, financieramente sólida y comprometida con nuestros diferentes grupos de interés, además de un referente regional en el mercado del seguro automotriz. Estos son los valores que guían nuestras acciones y están plasmadas en el Código de Ética y Conducta.

Puede consultar la Misión, Visión e Identidad en:
http://qinversionistas.qualitas.com.mx/portal/quienes-somos/

ÍNDICE

QUÁLITAS CONTROLADORA

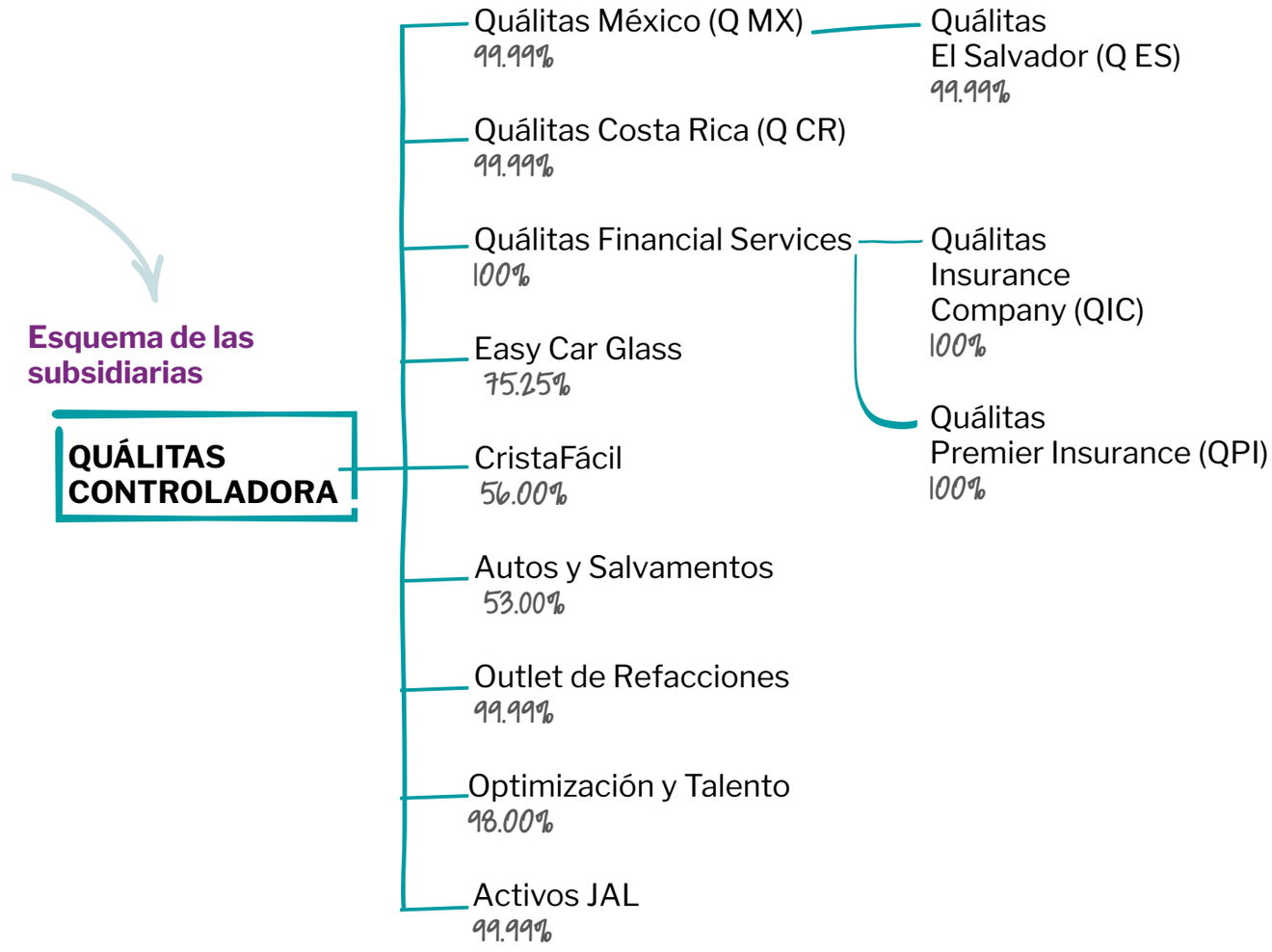
GRI 102-1, 102-2, 102-4, 102-5, 102-6, 102-45

Quálitas Controladora, S.A.B. de C.V. está compuesta por diferentes subsidiarias aseguradoras, que ofrecen un servicio integral y especializado en el ramo automotriz; a éstas se suman otras no aseguradoras vinculadas al proceso de atención a siniestros que hemos establecido junto a socios estratégicos que se encargan de la operación y son especialistas en su ramo. De este modo, podemos cumplir con nuestra promesa de servicio al asegurado mediante una operación eficiente y la creación de soluciones hechas a la medida para siempre estar a la altura de sus expectativas.

En 1994 comenzamos nuestras operaciones en México, dónde desde el 2007 somos líderes del sector; con el paso del tiempo hemos ido extendiendo nuestras operaciones a El Salvador, Costa Rica y Estados Unidos. A finales del 2018 se inició la negociación para adquirir una aseguradora automotriz en Perú, brindando una oferta de interés para el mercado peruano e incrementando nuestra presencia internacional.

Quálitas Controladora cotiza en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) con un capital flotante del **42.3%**[1] de las acciones. A partir de marzo de 2018 la acción Q* es considerada de alta bursátilidad. Debido al conjunto de esfuerzos que hemos realizado, **desde 2017 formamos parte del *Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index***, que reconoce a las empresas líderes en sustentabilidad en la región (México, Chile, Colombia y Perú).

Esquema de las subsidiarias



[1] Última cifra reportada al Indeval.

QUÁLITAS MÉXICO

De acuerdo con la información publicada en 2015 por la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), en el país sólo el 30% del parque vehicular cuenta con un seguro, a pesar de que éste ya es obligatorio en la mayoría de los estados de la República Mexicana. Por ello, aún existe un importante esfuerzo por hacer para extender la cultura del seguro y como empresa, estamos trabajando en ello[2].

Continuamos siendo líderes del mercado en el seguro automotriz, con un 29.9% de participación según AMIS a diciembre 2018. Durante 2018 se redujo un 7.1% la venta de automóviles nuevos, según cifras de la Asociación Mexicana de Distribuidores Automotores (AMDA), lo que impactó en el segmento de negocios especiales, que son los seguros comercializados en alianza con las financieras automotrices. Sin embargo, experimentamos un crecimiento en los segmentos individual y flotillas, distribuidos principalmente a través de nuestra red de agentes no exclusivos.

Quálitas México (Q MX)

	Δ 18-17	2018	2017	2016
Unidades aseguradas	1.4 %	3,793,178	3,739,614	3,415,084
Prima emitida (MM MXN)	2.1%	32,821	32,141	28,737
Cuota de mercado (%)	(1.4) pp	29.9	31.3	31.5
Empleados	+61	4,860	4,799	4,287
Oficinas de servicio	+5	178	173	171
ODQs	+8	227	219	197

En Quálitas México ofrecemos seguros para:

- Automóviles y camionetas (nacionales, extranjeros y fronterizos regularizados)
- Motocicletas
- Camiones y tractocamiones
- Servicios de emergencia
- Servicios públicos
- Transporte de pasajeros
- Equipo pesado

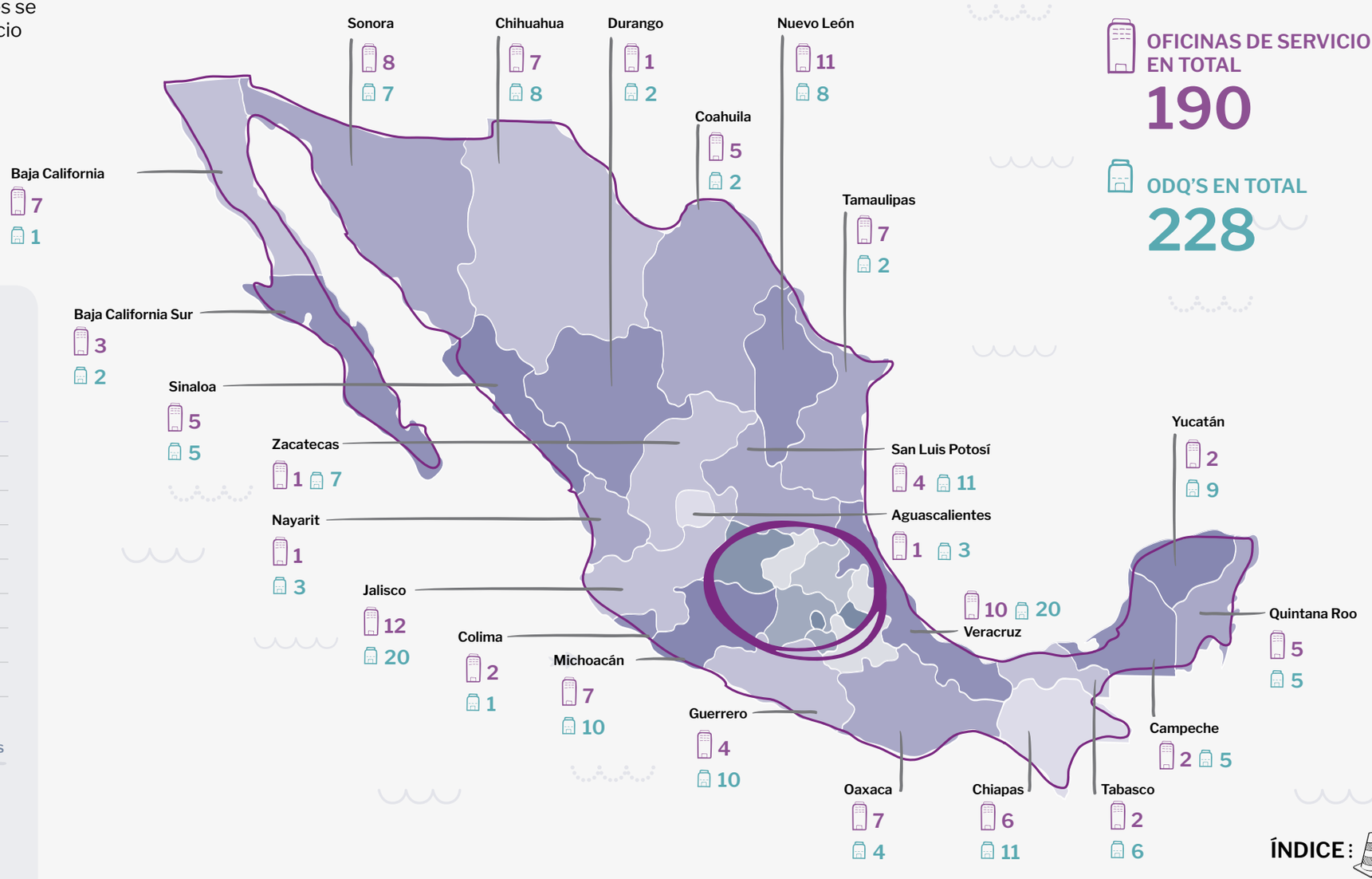
Quálitas México representa cerca del 95.1% de la emisión total de Quálitas Controladora.

[2] Más información en el capítulo de Cultura de la prevención y seguridad vial.

Oficinas y ODQ's

FS13

Estos son los estados en los cuales se ubican nuestras Oficinas de Servicio y ODQ's.



OFICINAS DE SERVICIO EN TOTAL

190

ODQ'S EN TOTAL

228

ZONA CENTRO DEL PAÍS

Entidad		
Ciudad de México	19	2
Estado de México	12	20
Guanajuato	8	14
Hidalgo	5	9
Morelos	2	1
Puebla	7	10
Querétaro	3	6
Tlaxcala	2	3

OTROS PAÍSES

COSTA RICA, EL SALVADOR Y ESTADOS UNIDOS

12	1

ÍNDICE

QUÁLITAS INSURANCE COMPANY (QIC)

Nuestra operación está concentrada principalmente en Arizona, California y Texas. Iniciamos con seguros diseñados para el transportista mexicano con rutas transfronterizas, y hemos ido agregando productos para vehículos residentes en EE.UU.

Debido a las particularidades en la regulación del sector asegurador, creamos en 2018, *Qualitas Premier Insurance Services (QPI)* para distribuir nuestros seguros a los diferentes agentes, quienes se encargan a su vez de la comercialización al asegurado.

En el año lanzamos nuestro seguro de automóvil individual en Texas, para el que prevemos un crecimiento importante en 2019.

Este producto ya lo ofrecemos en California, dónde extendimos este año el alcance a aquellos vehículos con placas de Estados Unidos que pernoctan en México.

Contamos con una cobertura que ampara la carga de camiones, en los tres estados en los que operamos.

Quálitas Insurance Company (QIC)

	Δ 18-17	2018	2017	2016
Unidades aseguradas	(1.6%)	15,560	15,816	16,161
Prima emitida (MM MXN)	2.2%	961	940	835
Empleados	+6	57	51	41
Oficinas de servicio	+2	4	2	2

En Quálitas Insurance Company (QIC) ofrecemos seguros para:

- Camiones mexicanos con operaciones transfronterizas (Texas, Arizona y California).
- Camiones con placas de Texas, Arizona o California, y movilidad dentro de EE.UU.
- De responsabilidad civil para automóviles y camionetas personales que se desplazan en rutas de Estados Unidos, pero tienen placas de México.
- Automóviles y camionetas personales con placas de California; también aquellos que además residen en México.
- Automóviles y camionetas personales con placas de Texas.

ÍNDICE

QUÁLITAS COSTA RICA

El mercado se encuentra aún en desarrollo tras la apertura del monopolio previamente existente, hecho que permitió nuestra entrada hace ya 8 años. En este contexto, nos hemos ido enfocando en el desarrollo y fidelización de una red de agentes, así como en la preparación de un equipo de ajustadores en plantilla. Contamos con oficinas de servicio para atender a los agentes y asegurados, con personal propio en cuya capacitación invertimos de manera destacada. De esta manera alcanzamos una participación de mercado del 7.7%, siendo la primera de las compañías privadas.

Debido al entorno de incertidumbre financiera que aqueja al país, con ajuste fiscal y devaluación de la moneda, la economía se contrajo y de la mano, la venta de automóviles nuevos. A pesar de este contexto, tuvimos un incremento en cuanto al número de vehículos asegurados.

Dentro de la cartera de asegurados en el país, tienen un peso destacado los vehículos que proceden de sistemas de financiamiento colectivos; trabajamos con 250 de ellos.

Quálitas Costa Rica (Q CR)

	Δ 18-17	2018	2017	2016
Unidades aseguradas	6.8%	52,842	49,441	43,365
Prima emitida (MM MXN)	(2.0%)	456	465	407
Cuota de mercado (%)	(0.6) pp	7.7	8.3	7.2
Empleados	+4	62	58	48
Oficinas de servicio	=	4	4	4

En Quálitas Costa Rica ofrecemos seguros para:

- Automóviles y camionetas
- Motocicletas
- Camiones
- Servicio público
- Equipo pesado

7.7%
de participación de mercado.

QUÁLITAS EL SALVADOR

En El Salvador, no existe obligatoriedad de seguro automotriz, sólo el 20% de los vehículos, cuentan con algún seguro. En este contexto, es clave promover la cultura del seguro y ser innovadores en las estrategias para atraer al asegurado. Contamos con una cuota de mercado del 7.3%, diferenciándonos por la excelencia en el servicio y la incorporación de tecnología, junto a nuestro modelo de negocio; destaca especialmente nuestra participación en el caso de los vehículos de servicio público o aquellos adquiridos en el extranjero y nacionalizados.

Durante 2018, fortalecimos la gestión de riesgos y junto con nuestros principios de eficiencia y control de costos logramos disminuir la siniestralidad 11.1 puntos porcentuales respecto a 2017, hasta el 70.9%.

Contamos con una red de oficinas de servicio, operadas por especialistas que confían en Quálitas, así mismo exploramos el modelo de ODQ, mismo que ha arrojado excelentes resultados en el país.

Quálitas El Salvador (Q ES)

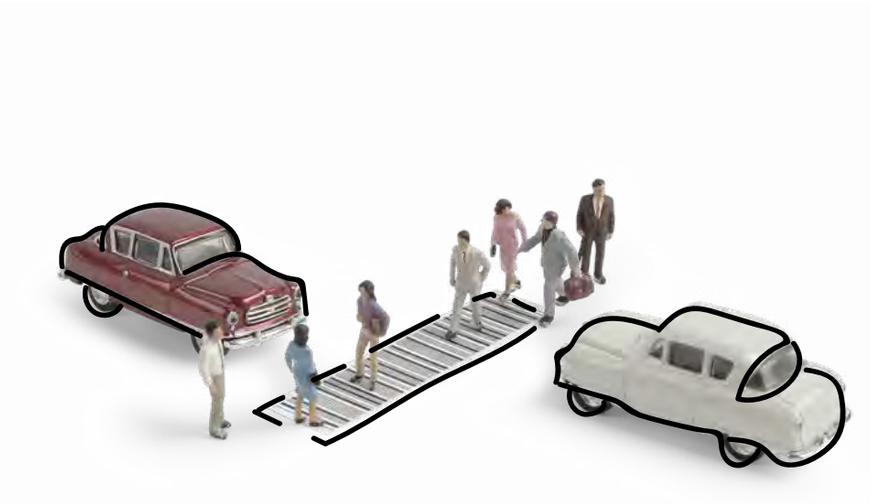
	Δ 18-17	2018	2017	2016
Unidades aseguradas	16.2%	15,890	13,671	12,438
Prima emitida (MM MXN)	10.8%	146	132	117
Cuota de mercado (%)	(0.2) pp	7.3	7.9	7.9
Empleados	(2)	49	51	35
Oficinas de servicio	=	4	4	4
ODQs	=	1	1	1

En Quálitas El Salvador ofrecemos seguros para:

- Automóviles y camionetas
- Motocicletas
- Pickups de carga
- Servicio público
- Equipo pesado
- Renta diaria

7.3%
de participación de mercado.

Estrategia corporativa y modelo de negocio



GRI 102-15, FS13

QUÁLITAS ES UNA COMPAÑÍA SÓLIDA A PUNTO DE CUMPLIR 25 AÑOS Y QUE MANTIENE SU VITALIDAD. OFRECEMOS SEGUROS PARA VEHÍCULOS Y NUESTRO GRADO DE ESPECIALIZACIÓN ES INCOMPARABLE EN EL MERCADO, LO QUE NOS HA PERMITIDO CONTAR CON LA CONFIANZA DE MILLONES DE ASEGURADOS.

Somos una compañía internacional, de prestigio y con la vitalidad y valores del primer día.

ÍNDICE

MODELO DE NEGOCIO Y ESTRATEGIA CORPORATIVA

GRI 103-2, 103-3

Nuestro **modelo de negocio** está construido sobre **4 fundamentos** básicos, que aseguran el éxito financiero, la entrega de valor a nuestros grupos de interés y nuestra permanencia en el tiempo.

Somos

Dentro del seguro automotriz, trabajamos en **tres segmentos:**

- **Individual:** automóviles y motocicletas contratados por unidad.
- **Flotillas:** automóviles y camiones, contratados en esquemas de gran número.
- **Negocios especiales:** seguros provistos junto a las financieras automotrices al momento de la compra del vehículo.

1

Excelencia en el servicio

- Cercanos a través de la red de oficinas de servicio y agentes, con atención personalizada.
- Dinámicos por la estructura del equipo y la organización de los procesos.
- Ágiles y eficientes a través de la tecnología.
- Exigentes en cuanto a la calidad de nuestros proveedores.

2

Control de costos

- Eficientes en el uso de los recursos.
- Maximizamos rendimiento en inversiones.
- Exhaustivos en el monitoreo de los indicadores de operación y gasto.

3

Especialización

- Experimentados en el sector del seguro automotriz.
- Flexibles para adaptar nuestro modelo a los diferentes países en que operamos.
- Innovadores conforme a las necesidades de los asegurados.

4

Descentralización

- Diversos en cuanto a los canales de comercialización que ponemos a disposición del asegurado.
- Confiables al ir de la mano del agente.
- Intrépidos, llevando el seguro a nuevas plazas a través de las Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQ).

ÍNDICE

Ponemos a disposición de los **asegurados** una extensa y especializada red de **agentes**, que comercializan los seguros de la compañía en los segmentos individual y de flotillas. Éstos tienen a su disposición oficinas de servicio y **Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQs)**, que les asesoran en los productos, tarifas, procesos y demás elementos requeridos para la comercialización y atención al asegurado. En el caso del segmento de negocios especiales, la comercialización es directa desde Quálitas.

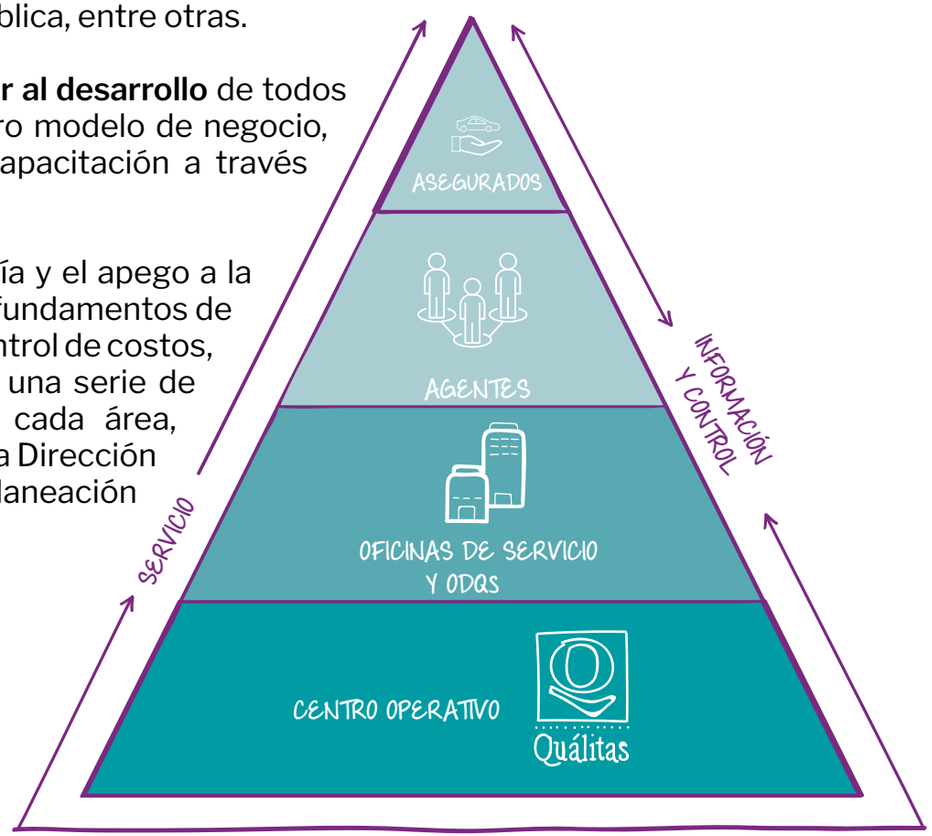
Las **oficinas de servicio** están disponibles también para la atención directa al asegurado y operan exclusivamente para productos y servicios de Quálitas. Las establecemos en asociación con emprendedores locales especializados en la industria; en ellas se encuentran además nuestros equipos propios de atención de siniestros. Por otra parte, las **ODQs** son nuestras oficinas estratégicas en aquellos lugares en que la infraestructura en torno a los seguros automotrices es todavía incipiente[1]. En ambos casos, cuentan con el respaldo del **Centro Operativo Quálitas**, integrado por diferentes equipos especialistas, y también disponible para atender a los agentes.

En caso de presentarse un siniestro por un asegurado, interviene nuestro ajustador y pone a su disposición los proveedores de reparación y médicos, seleccionados y supervisados por Quálitas con base en su calidad.

Atentos a las necesidades de nuestros asegurados, agentes y proveedores, innovamos e incorporamos **tecnología** para ser más eficientes como es el caso del Ajuste Exprés, en el que atendemos el siniestro de forma remota, siempre que se cumplan unas condiciones específicas como; no haber un tercero involucrado en el siniestro o agravio a la vía pública, entre otras.

Buscamos además **contribuir al desarrollo** de todos quienes participan de nuestro modelo de negocio, especialmente ofreciendo capacitación a través de la Universidad Quálitas.

El desempeño de la compañía y el apego a la estrategia corporativa, a los fundamentos de excelencia en el servicio y control de costos, es monitoreado a través de una serie de **indicadores** definidos para cada área, que evalúan mensualmente la Dirección General y la Dirección de Planeación Estratégica.



[1] Más información respecto a las ODQs y su impacto en el Capítulo de Cultura de la prevención y seguridad vial.

ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

GRI 102-19, 102-20, 102-21, 102-22, 102-31

En Quálitas nos desempeñamos con el propósito de **crear valor** para el conjunto de grupos de interés, como muestra la excelencia en el servicio, el desarrollo de la cadena de valor, el control de costos y la contribución a una cultura de prevención y seguridad vial.

Este enfoque ha guiado el diseño e implementación de diferentes iniciativas. La madurez que hemos alcanzado nos llevó a realizar un análisis con todos los niveles de la organización para definir nuestra **Estrategia de Sustentabilidad**, alineada al modelo de negocio y que incluye las prioridades.

Para el diseño de la Estrategia de Sustentabilidad, consideramos como base el desempeño y los temas que habían resultado de nuestro estudio de temas relevantes[2]. A partir de ello, establecimos un conjunto de **pilares y líneas de trabajo** para organizar los esfuerzos. Con el apoyo de diferentes áreas de la compañía, integramos las iniciativas ya existentes que están relacionadas y definimos otras nuevas, así como priorizamos los trabajos a realizar. Las iniciativas cuentan con su plan de acción, incluyendo los indicadores para monitorear los avances.

[2] Más información en el capítulo de Acerca de nuestro informe.

Ética y transparencia corporativa

Buscamos potenciar el compromiso y la práctica de nuestros valores, así como el apego a los lineamientos de conducta y de relación con los grupos de interés.

Integramos criterios de sustentabilidad en la toma de decisiones.

Continuamos fortaleciendo el gobierno corporativo y la transparencia.

Innovación y eficiencia operativa

Ofrecemos productos y servicios de valor agregado y brindamos una excelente atención al asegurado, conforme a nuestros fundamentos de negocio.

Tenemos un estricto control de costos que nos permite ser altamente competitivos en el mercado.

Incorporamos innovaciones tecnológicas de vanguardia en nuestra operación, buscando ser eficientes en el uso de los recursos y en la atención de nuestros impactos (ej. ambientales).

Fortalecemos el control interno para eficientar procesos y minimizar riesgos.

Desarrollo de los integrantes de la cadena de valor

Trabajamos en conjunto con nuestros aliados de negocio como: agentes, equipos de las oficinas de servicio y proveedores, para ofrecer servicios y productos de excelencia a nuestros clientes.

Les brindamos formación y apoyo operacional que nos permitan un desempeño conjunto con altos estándares de calidad.

Desarrollo del empleado

Nuestro equipo es clave en la excelencia para el asegurado y la relación con agentes, oficinas de servicio y proveedores.

Reconocemos la diversidad, formamos líderes a través del desarrollo de habilidades y promovemos el crecimiento profesional.

Impulsamos la comunicación interna y el bienestar de nuestros empleados.

Cultura de prevención y seguridad vial

Extendemos la cultura de prevención en seguridad vial por nuestra experiencia en seguro automotriz, también promovemos la educación financiera a través de diversas iniciativas.

Queremos aportar a mejorar la convivencia de los ciudadanos; ello se complementa con la inversión social para atender otras necesidades que identificamos en nuestro entorno.

La Estrategia de Sustentabilidad integra las acciones que tenemos para los diferentes **grupos de interés** y los compromisos que hemos venido estableciendo con ellos[3].

El seguimiento de los avances de la estrategia corresponde al **Comité de Responsabilidad Social**, en el que participan representantes de las áreas* que tienen iniciativas de responsabilidad social. Además, hemos designado como representantes de los grupos de interés a aquellos que más estrecha relación mantienen con cada uno.

Tenemos por tanto un doble sistema de portavoces:
1) A nivel de áreas, para reportar las iniciativas de su equipo.
2) A nivel de grupo de interés, para señalar las expectativas de sus interlocutores.

[3] Consultar el siguiente apartado Desarrollo de la cadena de valor.
* Dirección General, Recursos Humanos, Comunicación Corporativa, Dirección de Finanzas, Dirección Comercial, Dirección de administración integral de riesgos, Legal Corporativo, Tesorería, Relación con Inversionistas, Servicio de siniestros, Emisión y asistencia operativa, Operaciones de siniestros, Gerente Médico Nacional, Gerente de atención a clientes de ventas.

Los avances que se monitorean de la estrategia, son reportados trimestralmente por el presidente del Comité de Responsabilidad Social al Consejo de Administración.

RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

Nuestra cultura organizacional está presente en las relaciones que tenemos con nuestros diferentes grupos de interés, lo que nos ha permitido crear valor para todas las partes.

Identificamos a nuestros grupos de interés considerando aquellos que pueden verse afectados de forma directa o indirecta por nuestras actividades, así como los que son claves para la implementación de nuestra estrategia corporativa y del modelo de negocio.

Ponemos a su disposición diferentes canales y plataformas para un diálogo abierto, del que participan las áreas de la compañía más estrechamente vinculadas por el tipo de actividad. De este modo podemos conocer y dar respuesta a las expectativas de los grupos de interés, involucrarlos en la operación y afianzar nuestra relación.

Apostamos por crecer juntos, como reflejan los compromisos que hemos asumido con cada grupo de interés y que sirvieron de base para definir la Estrategia de Sustentabilidad.

ASEGURADOS Y CLIENTES

Propuesta de valor

Protegemos a las personas y su patrimonio de forma integral y personalizada, escuchamos y atendemos las necesidades de nuestros asegurados.

Compromiso

- Protección de su persona y patrimonio, así como su responsabilidad ante terceros por medio de un servicio eficiente proporcionado a un precio competitivo.
- Honestidad y transparencia en nuestra relación de servicio.
- Comunicación abierta que facilite el servicio a nuestros asegurados.
- Lograr su satisfacción total.

Canal

- Encuesta Integral de Servicio posterior a un siniestro.
- Sistema de gestión de la relación con los clientes (CRM).
- Oficinas de servicio.
- Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQs).
- Página web.
- Portal Q 360°.
- App Q móvil.
- Centro de Contacto Quálitas (telefonistas y radio operadores en cabina).
- Ajustadores y abogados.
- Ejecutivo integral de siniestros.
- Correo electrónico.
- Portal Q Agencias.
- Área comercial.
- Presencia en reuniones y convenciones.

Tema

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

AGENTES

Propuesta de valor

Construimos juntos un modelo de negocio que permite entregar a los asegurados la experiencia y servicio de una compañía especialista y la cercanía y confianza de su asesor de referencia. Trabajamos por una relación a largo plazo y eficiente. Apoyamos su desarrollo profesional.

Compromiso

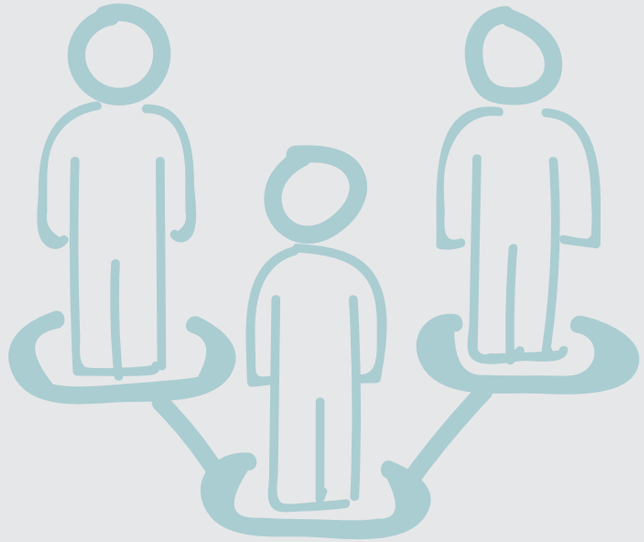
- Relación comercial eficiente, equitativa, rápida y cordial.
- Apoyo en los eventos de su actividad profesional.
- Cumplimiento expedito y transparente en el pago de sus comisiones y bonos.
- Comunicación ágil y rápida en la relación profesional.
- Apoyo en actualización técnica.

Canal

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

Tema

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



ÍNDICE

EMPLEADOS

Propuesta de valor

Creamos oportunidades de empleo y desarrollo profesional, acompañadas de formación. Buscamos personas comprometidas que formen parte de un equipo que les permite dar lo mejor de sí mismos, con liderazgos constructivos y resguardo de su bienestar.

Compromiso

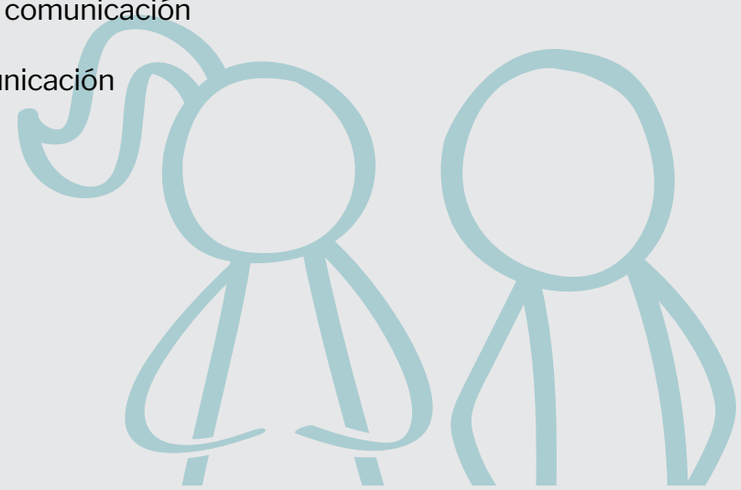
- Salarios competitivos y equitativos en función de las responsabilidades de su puesto y desempeño.
- Prioridad en las promociones a puestos superiores con base en la meritocracia.
- Posibilidad de formación integral, a través del desarrollo de habilidades, capacitación técnica y valores éticos, para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

Canal

- Encuesta anual de clima laboral.
- Página interna Quálitas “Qualinet”.
- Buzón “Q transparencia”.
- Sesiones de capacitación.
- Herramienta de evaluación de desempeño “Qualiclic”.
- Reuniones de equipo.
- Tablero Qualicom.
- Boletín Valores (trimestral).
- Notiquálitas.
- Ajusta tus emociones (número telefónico) dentro del Programa de Bienestar Quálitas.
- Correo electrónico de comunicación interna.
- Activaciones de comunicación interna.

Tema

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



ACCIONISTAS

Propuesta de valor

Impulsamos el rendimiento de su inversión, con la fortaleza de una gestión prudente y la solidez de un modelo de negocio exitoso, apegado a una disciplina de control de costos. Transparentamos la toma de decisiones y los resultados de la compañía.

Compromiso

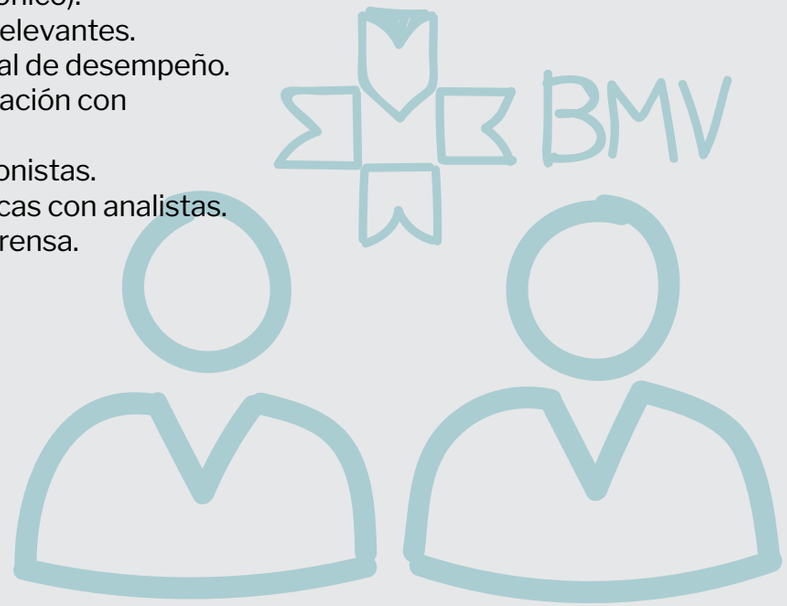
- Información confiable y oportuna del desarrollo de nuestra empresa.
- Dirección eficiente, consistente, ética y transparente.
- Prácticas de gobierno corporativo transparentes y honestas.
- Lograr la confianza plena de los accionistas en la dirección de la empresa a través de una administración profesional con visión a largo plazo.

Canal

- Reporte Anual BMV e Informe Anual Integrado.
- Informes trimestrales (de resultados, sectoriales y presentaciones corporativas).
- Conferencias telefónicas de resultados trimestrales.
- Área de Relación con Inversionistas (reuniones presenciales, telefónicas o vía correo electrónico).
- Envío de eventos relevantes.
- Encuesta semestral de desempeño.
- Página web de Relación con Inversionistas.
- Asamblea de Accionistas.
- Reuniones periódicas con analistas.
- Redes sociales y prensa.

Tema

- Publicación de resultados financieros y no financieros para promover el entendimiento integral de la compañía.
- Comunicación y transparencia.
- Cumplimiento de requerimientos regulatorios de información.
- Promoción y difusión de la emisora.
- Operación Fondo de Recompra.



ÍNDICE

PROVEEDORES

Propuesta de valor

Ofrecemos relaciones de confianza, con condiciones que benefician a ambas partes, un trato justo y la transparencia de las mismas. Buscamos servicios de calidad, compromiso, y eficiencia en la operación, combinando nuestros principios de excelencia en el servicio y control de costos.

Compromiso

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

Canal

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

Tema

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

COMUNIDAD

Propuesta de valor

Contribuimos al desarrollo de las comunidades de nuestro entorno, a través de iniciativas que atienden sus principales necesidades y en las que promovemos además la cultura de prevención.

Compromiso

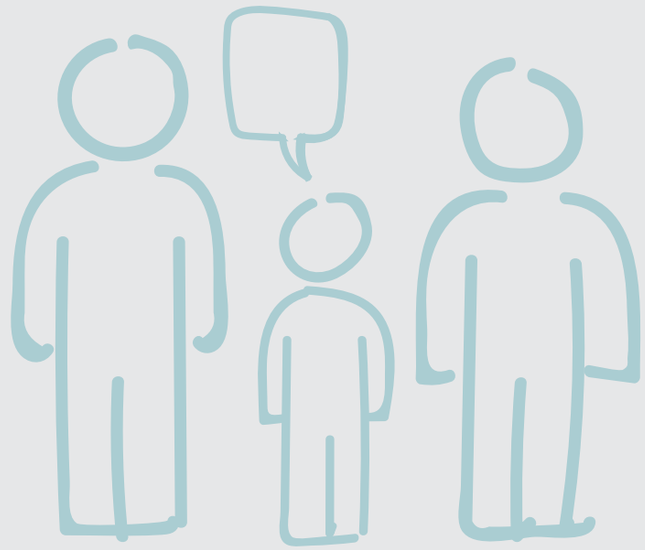
- Apoyar el desarrollo de las comunidades más vulnerables en los campos de educación, salud y conservación de medio ambiente a través de apoyos a asociaciones civiles eficaces y eficientes.
- Colaborar prioritariamente en comunidades donde se encuentran nuestras oficinas.
- Apoyar a asociaciones que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

Canal

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

Tema

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



AUTORIDADES Y COMPETENCIA

Propuesta de valor

Damos cumplimiento a la regulación aplicable y así propiciamos condiciones de competencia justa, además de resguardar los derechos de los asegurados.

Compromiso

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

Canal

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

Tema

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

ALIANZAS Y MEMBRESÍAS

GRI 102-12, 102-13, FS16

En Quálitas estamos comprometidos con una sociedad más segura, que integre la cultura de prevención y la seguridad vial. Somos conscientes de que para lograrlo es clave trabajar en alianza con otros agentes, buscando sinergias entre nuestras iniciativas y también el desarrollo de propuestas conjuntas.

Continuamos trabajando con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), difundiendo públicamente mensajes de educación financiera y promoción del aseguramiento para el conjunto de la sociedad, con especial incidencia en nuestros asegurados.

Adicionalmente, en Quálitas apoyamos el Pacto Global de las Naciones Unidas, trabajando en la implementación de los 10 Principios que promueve, sobre prácticas laborales, ambientales, de derechos humanos y anticorrupción. A ello se suma nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que forman parte de la Agenda 2030 y suponen la hoja de ruta global para abordar los principales desafíos de la sociedad[4].

Contamos con la campaña de Conducta Vial Quálitas, planteada para llegar a diferentes públicos[5]. Se enmarca además en el Decenio de la Acción para la Seguridad Vial, declarado por las Naciones Unidas en 2011, en el que se hace un llamamiento a la colaboración de gobiernos, empresas y organizaciones de la sociedad civil para promover una cultura al respecto.

Adicionalmente nos involucramos con el desarrollo y mejora de la industria de seguros en México, mediante el intercambio de buenas prácticas y el trabajo conjunto de los desafíos y oportunidades comunes, como integrantes de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros A.C. (AMIS) y de la Oficina Coordinadora de Riesgos Asegurados S.C. (OCRA).

En Estados Unidos participamos con NAIC – *National Association of Insurance Companies*, IASA – *Insurance Accounting & Systems Association*, PADIC – *Pacific Association of Domestic Insurance Companies*, IIHS – *Insurance Institute for Highway Safety*.

[4] Más información al respecto en el capítulo Dejando huella.

[5] Más información al respecto en el capítulo de Cultura de la prevención y seguridad vial.

En Costa Rica somos parte de la Asociación de Aseguradoras Privadas mientras que en El Salvador contribuimos como socios en la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador.

INVERSIÓN SOCIAL

Formamos parte de las comunidades en las que operamos; además de aportar nuestra actividad de provisión de aseguramiento, prestamos atención a las necesidades sociales que existen.

Nuestros esfuerzos de inversión social están focalizados en las problemáticas principales de las comunidades; en concreto, aportamos a la mejora de la salud y educación, así como al desarrollo sustentable. Canalizamos aportes económicos a través de organizaciones que atienden esas brechas, que son especialistas y generan un mayor impacto.

Organizaciones beneficiadas 2018

- Cadena de Ayuda contra la Fibromialgia A.C.
- Casa Hogar Kamami, A.C.
- Casa Santa Clara, A.C.
- Comer y Crecer A.C.
- Comedor Santa María, A.C.
- Comunidad de Desarrollo Infantil Copilco A.C.
- Doctor Sonrisas A.C.
- El Buen Samaritano I.A.P.
- Fondo para la Paz, I.A.P.
- Fundación Casa Alianza México, I.A.P.
- Fundación Hermanitas de los Ancianos Desamparados I.A.P.
- Fundación John Landgon Down A.C.
- Fundación Owen I.A.P.
- Fundación Pro-niños de la calle, I.A.P.
- Fundación San Ignacio de Loyola A.C.
- Hogar Gonzalo Cosío Ducoing I.A.P.
- Infogen A.C.
- Instituto de Ayuda Humanitaria A.C.
- Internado Infantil Guadalupano A.C.
- Kardias A.C.
- Metamorfosis Global A.C.
- Nocaltzin A.C.
- Proeducación I.A.P.
- Refleacciona con Responsabilidad A.C.
- Renovación, Unión de Fuerzas, Unión de Esfuerzos, A.C.
- Servicio Educación y Desarrollo a la Comunidad I.A.P.
- Unidos Asociación Pro-Trasplante de Médula Ósea Francisco Casares Cortina A.C.

ÍNDICE

nuestra calidad

Tra • zar

Idear o preparar un plan o proyecto.

(misión.) Servicio de excelencia al asegurado.

Apoyados en la tecnología, trazamos un plan estratégico que nos permite ofrecer el mejor servicio y satisfacer las necesidades de nuestros actuales y futuros clientes.

+ 1.5 millones
de siniestros atendidos

ÍNDICE

Servicio de excelencia al asegurado

GRI 103-2, 103-3, 416-1, 417-1, FS15

EN QUÁLITAS **CONSTRUIMOS RELACIONES DE LARGO PLAZO CON NUESTROS ASEGURADOS,** VIVIENDO Y TRANSMITIENDO LOS VALORES QUE NOS DEFINEN COMO COMPAÑÍA.

Estamos siempre comprometidos con ofrecer información clara y oportuna a agentes y asegurados, incluyendo las condiciones de las pólizas y los derechos de las partes. Al momento de la contratación reciben la documentación de la póliza acompañada de un glosario de términos para facilitar el entendimiento de las cláusulas , las coberturas, las restricciones y los deducibles.

Nuestros empleados siguen los lineamientos de la Política de Comercialización para el conjunto de pólizas que ofrecemos, así como las normas operativas del Código de Ética y Conducta.

En Quálitas ponemos los seguros al alcance de todos mediante **diferentes canales.** Durante 2018, tuvimos un crecimiento importante a través de nuestra red de agentes que cuentan con el apoyo de las oficinas de servicio. También ofrecemos opciones de contratación directamente en las oficinas de servicio, en las ODQs y a través de nuestra página web. En las instituciones de financiamiento automotriz se pueden contratar pólizas de Quálitas que tendrán la misma duración que el crédito adquirido.

Para establecer las **tarifas** consideramos variables que afectan a los costos de operación y servicio, como el importe de los insumos, el tipo de cambio y el índice de precios y cotizaciones. A partir de ello, proyectamos escenarios de rentabilidad, con el fin de seguir ofreciendo excelencia al asegurado manteniendo índices de costos bajos. Asimismo, incorporamos los factores locales en cada uno de los países en que operamos, en México, por ejemplo, consideramos la zona por donde transita el vehículo como uno de los componentes para fijar la tarifa.

ODQs representan el 2.1% del total de la prima emitida.

En caso de ocurrir un siniestro, nuestro personal de atención tanto en cabina como ajustadores, está debidamente capacitado para velar por la integridad y seguridad de las personas, así como dar respuesta a las necesidades en cada situación. Los asegurados reciben por parte del ajustador la información sobre el proceso a seguir, una Guía de Atención de Siniestros que incluye información sobre el trámite de indemnización y un tríptico con sus derechos como asegurado.

Conscientes de que el ajustador interviene en un momento clave en la relación con nuestro asegurado, comenzamos el diseño e implementación de un **Sistema de Gestión de Seguridad Vial (SGSV)**[1]. De este modo, buscamos reducir la tasa de siniestralidad de los ajustadores y proteger a los asegurados durante la atención en la vía.

Buscamos que el asegurado se sienta respaldado durante el tiempo de reparación de su vehículo y ponemos a su disposición un auto sustituto como cobertura adicional.

Como parte de la búsqueda de valor agregado para las flotillas aseguradas facilitamos diferentes herramientas de seguridad como dispositivos electrónicos para su localización en caso de robo, problema especialmente creciente en México para los camiones, así como para prevenir accidentes[2]. Gracias a la información que aportan los dispositivos, podemos entregar un análisis de siniestralidad periódico con el detalle de las unidades, comparativas con flotillas similares y demás información oportuna para a reducir los accidentes.

Adicionalmente, ofrecemos capacitación en temas de seguridad vial, prevención de accidentes y revisión periódica de las unidades. Creamos en conjunto estrategias para reducir el riesgo de colisión, robo, qué hacer en caso de siniestro y cumplimiento con reglamentos de tránsito.

La transparencia hacia el asegurado va acompañada de una reciprocidad por su parte en el uso adecuado del servicio. Contamos con una sólida estructura de **prevención de fraudes**, además del seguimiento y análisis electrónico de la información de las pólizas y de los siniestros. También, fomentamos la inspección vehicular previa a la contratación, como mecanismo de prevención.

Seguimos consolidando nuestra posición en el mercado gracias a nuestra estrategia focalizada en la **satisfacción del asegurado**, que monitoreamos mensualmente mediante la Encuesta Integral de Servicio. Trabajamos en las oportunidades de mejora que arrojan los resultados, especialmente para los procesos post siniestro, incluyendo la relación y operación de los talleres.

81.5%

de satisfacción promedio en 2018, destacando la atención por parte de cabina y ajustadores.

[1] Más información en el capítulo Cultura de la prevención y seguridad vial.
[2] Más información en el capítulo Innovación y eficiencia operativa.

nuestras relaciones

Tra • zar

~~*Discurrir los medios necesarios para el logro de un objetivo.*~~

(principio.) **Desarrollo de la cadena de valor.**

Contamos con un modelo de negocio bien trazado que nos permite generar valor y fortalecer nuestra relación con los diversos grupos de interés.

+5 mil proveedores

+13 mil agentes

ÍNDICE

Desarrollo de la cadena de valor

NUESTRO MODELO DE NEGOCIO SE BASA EN LA **COLABORACIÓN** CON LOS AGENTES QUE COMERCIALIZAN LOS SEGUROS Y MANTIENEN UNA RELACIÓN DE SERVICIO Y CONFIANZA CON LOS ASEGURADOS.

AGENTES

GRI 103-2, 103-3, 417-1

Las relaciones que los agentes han construido con los asegurados son resultado de una comercialización transparente y de la asesoría que ofrecen. Desde Quálitas, buscamos que ejerzan nuestro Código de Ética y Conducta, alineándose a los compromisos en servicio y honestidad.

Promovemos una relación cercana que nos permita crear vínculos de largo plazo con los agentes; brindamos soporte a través de las oficinas de servicio y el Centro de Contacto Quálitas, que gestiona la línea telefónica a su disposición y el portal Q Agentes. De este modo atendemos sus consultas relativas a las pólizas y condiciones establecidas, siniestros y estatus de reparaciones, entre otra información que precisen.

Contribuimos al **desarrollo** de nuestros agentes mediante acciones encaminadas a su formación y empoderamiento. Desde 2016 está disponible la Escuela de Agentes en la Universidad Quálitas[1], y sumamos seminarios regionales para actualizarlos en diferentes temas, además de facilitar la relación entre ellos. Por otra parte, les ofrecemos formación en salud financiera, para

[1] Más información de Universidad Quálitas en el apartado de Capacitación y desarrollo de carrera, capítulo Desarrollo del empleado.

concientizar sobre la importancia del ahorro y la gestión responsable de los ingresos.

Para conocer la percepción y satisfacción de los agentes, realizamos la **encuesta de servicio**, que busca obtener retroalimentación sobre la forma en que operamos juntos. Durante 2018 trabajamos para mejorar la atención de los ejecutivos de cuenta, así como el proceso de emisión y gestión de pólizas, dando como resultado un incremento generalizado en la satisfacción de los agentes. La realización regular de este ejercicio nos ayuda en nuestro proceso de mejora continua.

Con una estrecha relación basada en la confianza, en la operación eficaz y la atención especializada, los agentes son clave en la relación con el asegurado, en la extensión de la cultura de prevención y seguridad vial y en el diseño del futuro de los seguros automotrices.

INSTITUCIONES DE FINANCIAMIENTO AUTOMOTRIZ

En la comercialización de los seguros tenemos como **aliados** a las arrendadoras de vehículos, financieras automotrices y agencias. Juntos construimos una relación que entrega valor a quienes adquieren un nuevo vehículo en propiedad o arrendamiento.

Para una comunicación fluida, ponemos a su disposición el Portal Q Agencias, que facilita la gestión de las pólizas, actualización de tarifas, así como los procesos de cobranza y pago de comisiones, entre otras.

PROVEEDORES

GRI 102-9, 102-10, 103-2, 103-3, 204-1

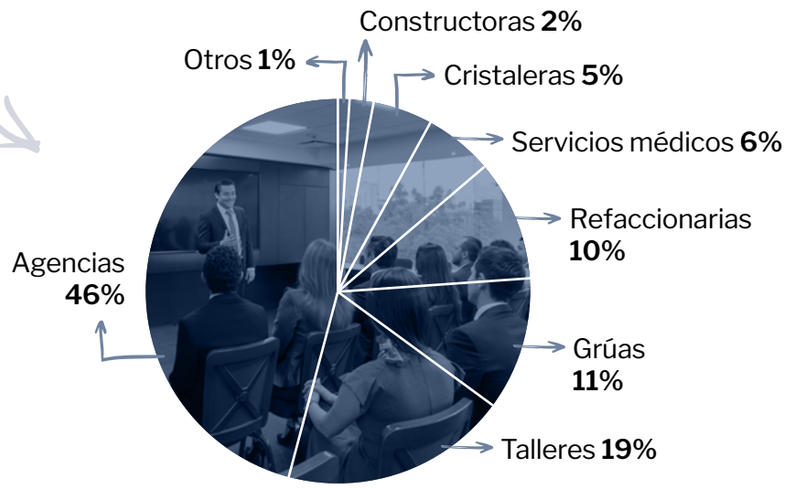
En Quálitas buscamos relaciones de largo plazo con nuestros proveedores, quienes son fundamentales en nuestra operación, a través de la prestación de servicios como grúa, reparación, atención médica y jurídica a los asegurados.

Destinamos 11.2 mil millones de pesos a 5,137 proveedores, una aportación que crece año con año y contribuye especialmente a desarrollar la industria de servicios asociados al seguro automotriz; el 99.9% de ello está destinado a proveedores locales.

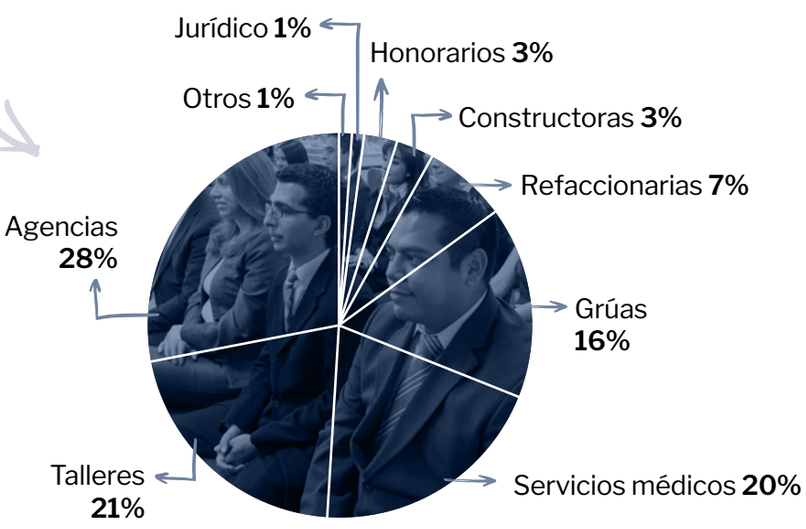
Nuestro compromiso con los proveedores incluye el desarrollo de procesos de licitación que garanticen la transparencia y libre competencia. Desde Quálitas buscamos que los proveedores se desempeñen con altos criterios éticos, sociales y medioambientales, incluyendo que estén conformes y alineados con nuestro Código de Ética y Conducta, además del cumplimiento de la normativa aplicable. Contamos con un proceso de selección que evalúa estos aspectos.

Destinamos 11.2 mil millones de pesos a 5,137 proveedores

Desglose del gasto en proveedores por categoría 2018



Desglose del número de proveedores por categoría 2018

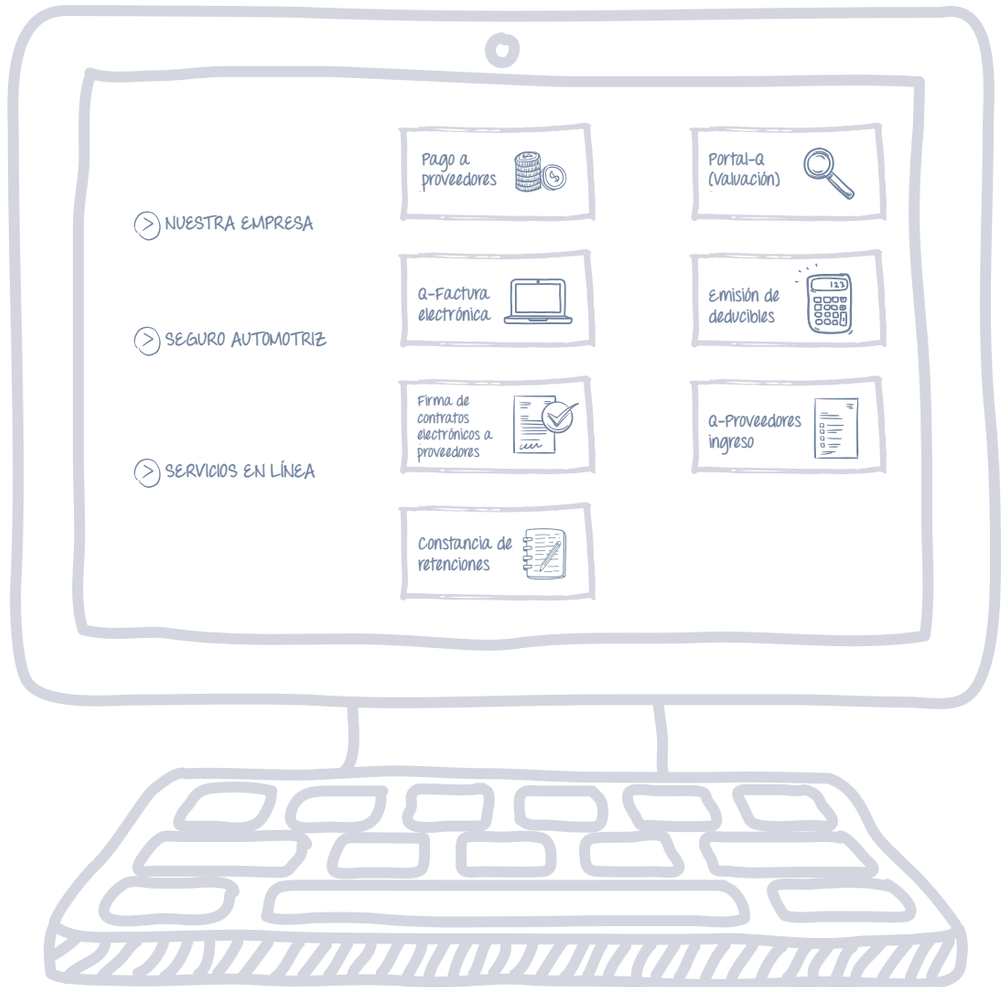


Ponemos a su disposición el portal Q Proveedores, para que cuenten con información pertinente y puedan realizar a través del mismo el proceso de facturación. Además, cuentan con una línea telefónica para asesoría y consultas.

El desarrollo de nuestros proveedores es clave y desde 2017 hemos puesto a su disposición la Escuela de Proveedores en la Universidad Quálitas. Así entregamos formación sobre las herramientas de trabajo con la compañía.

Contamos además con una red de 24 talleres certificados, a partir del cumplimiento de unos estándares de calidad en el servicio establecidos desde Quálitas. Seguimos promoviendo el fortalecimiento de su operación y eficiencia, y fomentamos que dispongan de un carril exprés, que permite plazos de reparación más cortos[2].

Con el fin de dar respuesta a las inquietudes de nuestros proveedores y conocer su opinión, lanzamos en 2018 la encuesta de percepción, en la cual el 95.5% de los participantes mostraron un nivel de satisfacción general de bueno a excelente.



[2] Más información en el capítulo de Innovación y eficiencia operativa.

nuestra gente

Tra • zar

~~*Dibujar los rasgos característicos de una persona o cosa.*~~

(deseo.) Desarrollo del empleado.

El camino de éxito que hemos trazado no habría sido posible sin el talento de nuestra gente, es por ello que impulsamos su desarrollo procurando mejorar su calidad de vida.

7,019

participantes en la Universidad Quálitas

ÍNDICE

Desarrollo del empleado

DESCRIPCIÓN DE LA PLANTILLA

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

En Quálitas estamos convencidos que nuestros empleados son el activo más importante, por lo que fomentamos el desarrollo de sus capacidades y entregamos condiciones laborales óptimas, que contribuyan a su bienestar.

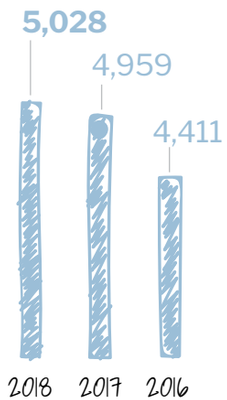
Al cierre de 2018, nuestro **equipo** está conformado por 5,028 empleados, un 1.4% más que el año anterior.

El desempeño de cada uno de nuestros empleados nos permite mantener una estrecha relación con agentes, proveedores y asegurados, así como con los equipos de las oficinas de servicio, en los cuatro países donde operamos, México, Estados Unidos, Costa Rica y El Salvador.

Demografía laboral - QUÁLITAS CONTROLADORA

Total de número de empleados

	2018	2017	2016
México	4,860	4,799	4,287
Estados Unidos	57	51	41
Costa Rica	62	58	48
El Salvador	49	51	35



Contamos con una **plantilla diversa**, que enriquece nuestra cultura organizacional y la toma de decisiones, integrando diferentes perspectivas que nos permiten entender al mercado y a nuestros grupos de interés. Concretamente, en materia de género, nos destacamos por el respaldo al **desarrollo profesional de la mujer** en la compañía. El equipo se encuentra integrado en un 41% por mujeres; entre las categorías laborales, es especialmente destacable que el 46% de los puestos de dirección está ocupado por mujeres. Asimismo, promovemos la inclusión de talento joven, que ya representa el 29% de la plantilla, y se desempeñan principalmente como analistas y auxiliares. Por ello en Quálitas respaldamos la capacitación y el desarrollo de carrera para que con la experiencia ocupen posiciones de mayor responsabilidad.

DEMOGRAFÍA LABORAL POR RANGOS DE EDAD Y GÉNERO - QUÁLITAS CONTROLADORA

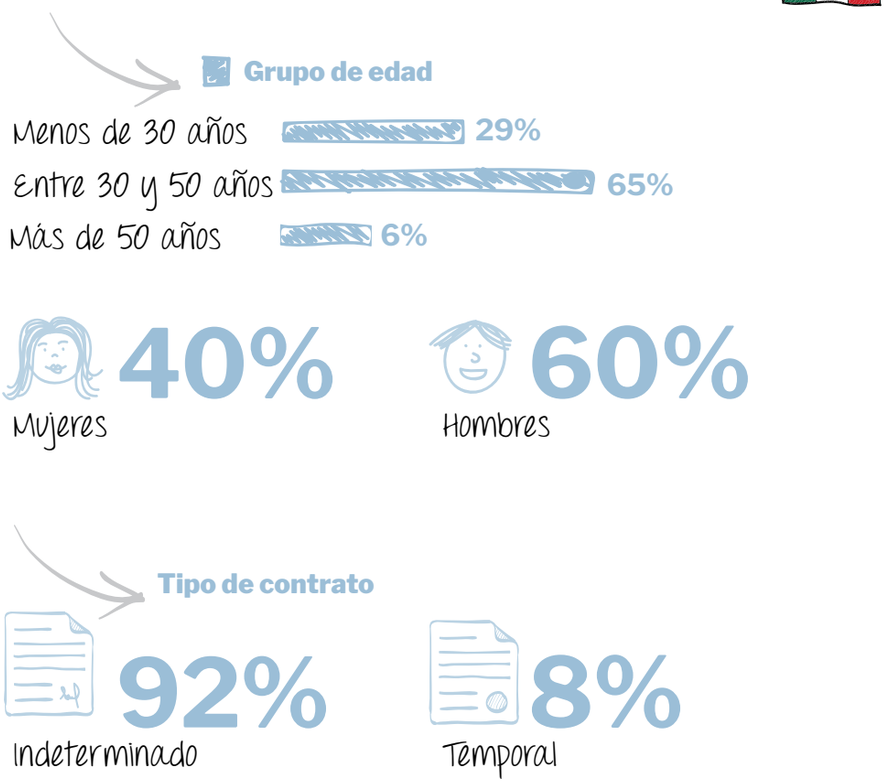
	<30 años		Entre 30 y 50 años		>50 años		Total	
País	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
México	719	689	1,164	2,018	68	202	1,951	2,909
Estados Unidos	8	5	16	20	0	8	24	33
Costa Rica	31	11	15	4	1	0	47	15
El Salvador	7	9	14	18	1	0	22	27
Total	**765**	**714**	**1,209**	**2,060**	**70**	**210**	**2,044**	**2,984**

EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL, EDAD Y GÉNERO - QUÁLITAS CONTROLADORA

	<30 años		Entre 30 y 50 años		>50 años		Total	
Categoría profesional	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Director	0	1	4	1	7	11	11	13
Subdirector	0	0	13	21	4	10	17	31
Gerente	6	5	63	72	2	16	71	93
Coordinador/ Supervisor	31	60	194	335	17	39	242	434
Analista	488	589	788	1,577	33	124	1,309	2,290
Asistente/Auxiliar	240	59	147	54	7	10	394	123
Total	**765**	**714**	**1,209**	**2,060**	**70**	**210**	**2,044**	**2,984**

La plantilla de **Quálitas México** supone el 96.6% del total, por la envergadura de nuestras operaciones en el país y el tamaño de su mercado. A continuación presentamos el detalle de su demografía laboral.

Resumen de demografía laboral - QUÁLITAS MÉXICO 2018



El 92% de nuestro personal en México tiene **contratos laborales indeterminados**; además la totalidad de los empleados en el país trabaja en esquema de jornada completa y son contratados directamente por la compañía. Nuestra plantilla se complementa con 203 trabajadores de empresas externas para los servicios auxiliares, tales como limpieza, valet parking y seguridad.

Respaldamos la comunicación entre todos los empleados que integran Quálitas para garantizar el cumplimiento de los derechos y obligaciones laborales y considerar las expectativas e intereses de los empleados.

Para la compañía, es vital la **atracción y retención de talento** lo que nos ayuda a fortalecer los equipos y disponer de profesionales de alta excelencia en sus responsabilidades. En 2018, se integraron 1,034 personas en México, mediante una primera contratación temporal en período de prueba de tres meses. A cierre del año, 592 de ellos permanecían en plantilla ya con contrato indeterminado y 349 todavía dentro de su período de prueba[1].

Impulsamos el desarrollo de nuestros empleados; en el año el 38% de las vacantes fueron cubiertas con candidatos internos.

[1] La diferencia obedece a aquellos empleados que salieron de la compañía ya sea en el período de prueba, al finalizar el mismo o ya en la etapa de contrato indefinido.

NUEVAS CONTRATACIONES Y BAJAS 2016

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

NUEVAS CONTRATACIONES Y BAJAS 2017

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

NUEVAS CONTRATACIONES Y BAJAS 2018

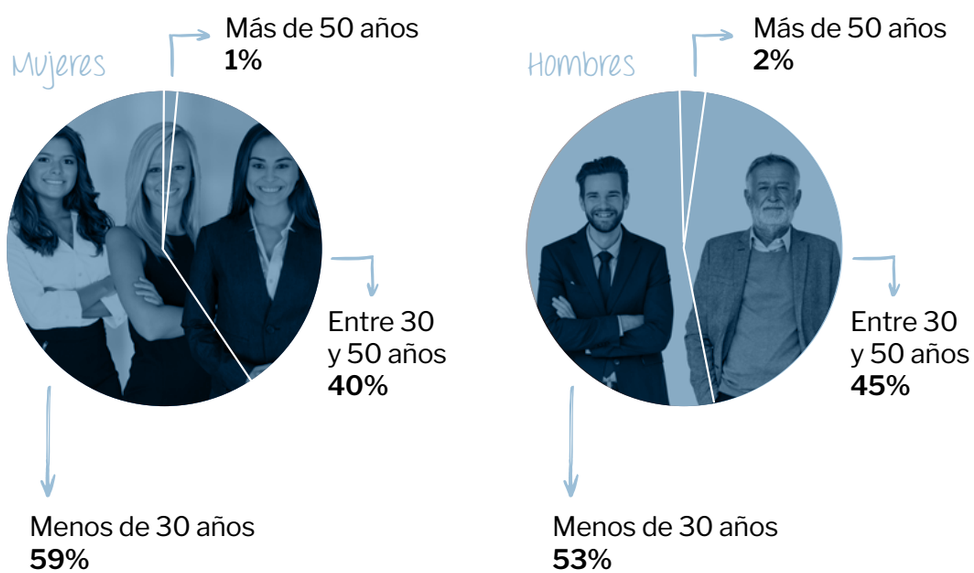
	< 30 años		Entre 30 y 50 años		> 50 años		
Género	Mujer	Hombres	Mujer	Hombres	Mujer	Hombres	**Total**
Contrataciones	294	286	200	242	3	9	**1,034**
Bajas contrato indefinido	126	119	162	231	8	20	**666**
Bajas contrato temporal[2]	82	76	55	66	2	3	284
Bajas total	**208**	**195**	**217**	**297**	**10**	**23**	**950**

[2] El contrato temporal se refiere al contrato de tres meses de prueba.

Resumen de nuevas contrataciones - QUÁLITAS MÉXICO

Total de contrataciones

Por género y edad



Nuestro compromiso con el desarrollo de los empleados, a través de su capacitación, paquetes de prestaciones y la atención al clima laboral, nos permite contar con un equipo comprometido. Nuestra rotación en Quálitas México en 2018 fue de 14.8% en los empleados que ya tenemos integrados en plantilla con contrato indeterminado, luego del período de prueba[3].

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA

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

En Quálitas confiamos en el desarrollo de las capacidades de nuestros empleados, a través de programas presenciales y virtuales para fortalecer sus conocimientos y habilidades. Nuestros esfuerzos se tradujeron en **255,257 horas de formación a nuestros empleados** en 2018[4]. Como muestra de nuestro interés en la transformación digital, el 60% de las horas se impartieron de manera virtual, posibilitando llegar a más empleados.

[3] A diferencia de los informes anuales precedentes, este año mostramos la rotación en el conjunto de empleados que ya forma parte de la plantilla de manera fija, con contrato indeterminado, eliminando de este modo el sesgo que entregaba la salida de aquellos empleados que no cumplían satisfactoriamente el período de prueba de 3 meses (con contrato temporal).

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

[4] La información sobre capacitación corresponde únicamente a Quálitas México, salvo en los datos que se hace referencia expresa a las operaciones en otros países.

HORAS DE CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA LABORAL – QUÁLITAS MÉXICO

	2018			2017			2016		
CATEGORÍA LABORAL	**Total**	Presencial	Virtual	**Total**	Presencial	Virtual	**Total**	Presencial	Virtual
Directores	**503**	202	301	**683**	356	327	**266**	252	14
Subdirectores	**3,321**	1,715	1,606	**2,854**	2,193	661	**684**	651	33
Gerentes	**9,824**	1,770	8,054	**7,564**	4,782	2,782	**678**	566	112
Coordinadores	**31,557**	4,016	27,541	**12,571**	5,257	7,314	**593**	270	323
Analistas	**193,383**	94,558	98,825	**194,194**	149,742	44,452	**55,542**	53,440	2,102
Asistentes/ Auxiliares	**16,669**	406	16,263	**11,907**	3,763	8,144	**460**	107	353
TOTAL	**255,257**	**102,667**	**152,590**	**229,773**	**166,093**	**63,680**	**58,223**	**55,286**	**2,937**

Entregamos capacitación a los empleados de todas las categorías profesionales, atendiendo a las necesidades asociadas a sus responsabilidades y actividades. En el año, cada empleado recibió un promedio de 52 horas de capacitación.

HORAS DE CAPACITACIÓN POR EMPLEADO POR CATEGORÍA LABORAL QUÁLITAS - MÉXICO

CATEGORÍA LABORAL	**2018**	2017	2016
Directores	**30**	40	14
Subdirectores	**79**	73	18
Gerentes	**64**	51	5
Coordinadores	**49**	20	1
Analistas	**55**	55	19
Asistentes/Auxiliares	**35**	25	1

ÍNDICE

La **Universidad Quálitas** constituye nuestro principal programa de capacitación, que aprovecha la tecnología para formar en remoto, con el objetivo de desarrollar las habilidades requeridas por nuestros empleados. Desde su lanzamiento, estamos ampliando progresivamente los contenidos y el alcance. Al cierre del año habíamos ofrecido 101 cursos, 31 de ellos nuevos; contamos con 5,434 participantes[5].

Extendemos el desarrollo de contenidos formativos en la Universidad Quálitas a nuestros aliados en la implementación del modelo de negocio, quienes participan de la provisión del servicio al asegurado: agentes, proveedores y empleados de las oficinas de servicio.

NÚMERO DE PARTICIPANTES DE LA UNIVERSIDAD QUÁLITAS - MÉXICO

	2018		2017	
Grupo	Número de participantes[6]	Número de horas	Número de participantes	Número de horas
Empleados Quálitas[7]	5,434	147,950	5,125	68,975
Agentes	182	1,906	702	1,542
Empleados de oficinas de servicio	1,095	25,296	901	11,302
Proveedores	398	599	11	11
TOTAL	**7,109**	**175,751**	**6,739**	**81,830**

DIMENSIONES DE LA UNIVERSIDAD QUÁLITAS – OTRAS SUBSIDIARIAS

	2018		2017	
Grupo	Número de participantes	Número de horas	Número de participantes	Número de horas
Estados Unidos	4	8	-	-
Costa Rica	62	2,040	56	308
El Salvador	57	516	40	115

[5] Este número es mayor que el número de empleados ya que incluye a empleados que dejaron de laborar en la compañía durante 2018.

[6] Se denomina participante al empleado que finalizó al menos un curso.

[7] Este número es mayor que el número de empleados ya que incluye a empleados que dejaron de laborar en la compañía durante 2018.

Los contenidos de la Universidad cubren diferentes temas vinculados con nuestra operación, que presentamos organizados por escuelas y perfil de destinatarios. En 2018 reforzamos el contenido de las mismas; destaca el refuerzo en prevención de lavado de dinero dentro de la Escuela Comercial.

Escuelas de la Universidad Quálitas

* Escuela Quálitas
* Escuela Comercial
* Escuela de Agentes
* Escuela de Siniestros
* Escuela Internacional
* Escuela Técnica
* Escuela de Liderazgo
* Escuela de Proveedores

Contamos con **semilleros de talento**, iniciativa para preparar a los nuevos empleados en aquellos perfiles que más demandamos. Este año brindamos 47,953 horas de capacitación bajo este esquema, aumentando la variedad de semilleros y el número de ediciones desarrolladas. La tasa de incorporación de los participantes a la compañía después de su capacitación a través del semillero fue del 77%. A través de esta iniciativa potenciamos el talento joven e incorporamos empleados comprometidos con sus responsabilidades.

SEMILLEROS PARA EMPLEADOS

Semillero de Abogados	Formar abogados en las competencias para la atención de siniestros de acuerdo al sistema penal acusatorio y la filosofía de servicio Quálitas.	37 participantes 115 horas de duración
Semillero de Cabina	Desarrollar las capacidades para la atención telefónica de excelencia a los asegurados, la resolución y/o gestión interna de los requerimientos.	50 participantes 126 horas de duración
Semillero de AVQ[8]	Formar al radio operador en competencias para la correcta y oportuna asignación de grúa por colisión o AVQ apegado a políticas y procedimientos.	21 participantes 141 horas de duración
Semillero de Ajustadores	Desarrollar las capacidades para la atención de siniestros de acuerdo a nuestros lineamientos internos y la regulación aplicable, incluyendo la filosofía de servicio Quálitas.	47 participantes 382 horas de duración
Semillero de Coordinadores de siniestros	Formar en la supervisión del trabajo de atención a siniestros, en la coordinación y atención de los empleados involucrados en el proceso.	17 participantes 206 horas de duración
Semillero de ODQs	Formar a los empleados de las ODQs para la obtención de la cédula A2, que les permita comercializar los seguros de la compañía[9].	63 participantes 92 horas de duración
Semillero de Ejecutivos de Atención a Clientes	Formar a los empleados que comercializan seguros directamente al asegurado, para la obtención de la cédula A2.	57 participantes 59 horas de duración
Semillero de Valuadores	Formar en competencias que les permitan realizar una valuación de daños apegado a políticas y estándares de servicio y costo.	16 participantes 214 horas de duración
Semillero de Valuadores de Equipo Pesado		2 participantes 210 horas de duración

[8] Asistencia Vial Quálitas.
[9] Autorización emitida por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (México) para intermediar en operaciones con seguros de riesgos personales y familiares, y seguros de daños.

ÍNDICE:

Nuestro interés en promover el desarrollo de capacidades, la excelencia técnica y de servicio, se materializó en 2018 en una inversión de $34.6 millones de pesos.

La actividad de nuestros empleados, es evaluada de forma periódica a través de un proceso de **evaluación del desempeño**, cuyo resultado es determinante para la propuesta de actualización de la remuneración. En 2018, estructuramos el proceso a través de Qualiclic, una plataforma tecnológica que facilita su operación; cada empleado puede gestionar su evaluación.

Todos nuestros empleados son evaluados, siempre que lleven más de tres meses en la compañía. El proceso consta de tres fases, que suceden a lo largo del año:

1. Definición de los objetivos a alcanzar.
2. Retroalimentación regular sobre el avance en su logro.
3. Evaluación final con asignación de la calificación.

Compartimos con orgullo que a menos de un año de lanzamiento de ésta plataforma, alcanzamos una participación del 67% de los empleados.

En el caso de los directores, esta evaluación se complementa con la del balance scorecard que tienen asignado a partir de los objetivos a alcanzar por el área a su cargo, de la que depende el bono anual.

La **remuneración** en Quálitas se establece cumpliendo con nuestra Política de Administración de Sueldos, basadas en tres factores:

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

Resguardamos la equidad en las remuneraciones entre hombres y mujeres para un mismo perfil de cargo y antigüedad. A continuación se presenta el ratio para cada categoría profesional.

RELACIÓN SALARIAL MUJER/HOMBRE 2018- QUÁLITAS MÉXICO[10]

Categoría laboral	Fijo	Fijo+variable
Directores	0.97	1.29
Subdirectores	0.80	1.12
Gerentes	0.88	0.98
Coordinadores	0.91	0.85
Analistas	1.33	0.90
Asistentes/Auxiliares	0.74	0.81
Total	**1.07**	**0.77**

[10] Ingreso variable incluye PTU (Participación de los Trabajadores en las Utilidades de la empresa).

CLIMA LABORAL

GRI 401-2, 401-3, 404-2

En Quálitas nos preocupamos por la **calidad de vida** de nuestros empleados, ofreciendo una serie de **beneficios** complementarios a su remuneración, incluyendo el desarrollo de un programa de bienestar con un enfoque integral sobre la persona[11].

El conjunto de la plantilla cuenta con seguro de vida desde el momento de su incorporación a la compañía.

Todos los empleados cuentan con un seguro de gastos médicos mayores, extensible a sus familiares directos.

En el caso de aquellos empleados que ya tienen contrato indefinido, entregamos descuentos preferenciales para la contratación de pólizas de seguro automotriz. Buscamos asimismo facilitarles la gestión de sus finanzas, poniendo a su disposición una caja de ahorro, de la que hicieron uso en el año el 73% de los empleados; además de ofrecerles convenios con plataformas de inversión, a ello sumamos facilidades de financiamiento para vivienda y automóvil. Durante el año ofrecimos diversos cursos en temas de educación financiera[12].

[11] Los datos presentados corresponden a la operación de Quálitas México.
[12] Más información respecto a la educación financiera en el capítulo de Cultura de la prevención y seguridad vial.

En 2018, complementamos nuestro programa de becas para estudios de los empleados con la posibilidad de que sus familiares tengan descuentos para formarse en la Universidad del Valle de México (UVM) y la Universidad TecMilenio. En Quálitas trabajamos en el bienestar de las familias a través del colaborador, buscando beneficios directos para su entorno.

La **igualdad de oportunidades**, la **equidad** y el **respeto a la dignidad de las personas** son parte de los fundamentos para la gestión de equipos. Somos una compañía diversa, presente en diferentes países de la región, que se enriquece gracias a la colaboración de variados perfiles y edades.

Contamos con una Política de Respeto a la Persona y a su Diversidad, como marco de referencia para un entorno laboral de respeto.

En 2018, 131 empleados tomaron su permiso de paternidad/maternidad, siendo el 64% mujeres. El total de empleados que tomaron el permiso se reincorporaron a sus actividades dentro del año en que lo solicitaron. Propiciamos que puedan conciliar sus responsabilidades, no obstante, el 23% de los colaboradores que durante 2018 cumplían un año desde su re- incorporación ya se había desvinculado de la compañía.

Nuestro programa de **bienestar** del empleado es integral, promueve la salud física, financiera, socio-laboral y emocional. En relación a la salud física, destaca el servicio médico para consultas de primera atención y cuidados preventivos que ofrecemos en nuestros centros con mayor número de empleados, junto con jornadas de sensibilización enfocadas al cuidado de la salud. Lo complementamos con el programa Ajusta tus Emociones, mediante el cual los empleados tienen a su disposición una línea telefónica de asesoría jurídica y psicológica, entre otras, por parte de un tercero y en caso de ser necesario se ofrecen sesiones presenciales con especialistas.

Nuestros diferentes esfuerzos se reflejan en los siguientes indicadores de salud y seguridad.

Indicadores de salud y seguridad 2018 - QUÁLITAS MÉXICO[13]

Número de accidentes	215
Número de enfermedades profesionales	0
Número de fatalidades	0
Tasa de accidentabilidad	4.7%
Tasa de enfermedades profesionales	0%
Tasa de ausentismo	1.4%

[13] Índice de accidentabilidad = (N° de accidentes/promedio de empleados en el año) x 100
La tasa de ausentismo se determina como Número de días ausentes / Número de días de trabajo que se deberían haber cumplido. Se tomaron en cuenta los 4,860 empleados de Qualitas México para el cálculo.

Contamos con **315 brigadistas voluntarios**, quienes forman parte de nuestra plantilla y tienen como principal responsabilidad, resguardar la integridad del conjunto de empleados de Quálitas en caso de existir algún riesgo en las instalaciones.

Durante el año, los brigadistas recibieron 974 horas de capacitación presencial, incluyendo los siguientes temas: primeros auxilios, protección y combate contra incendios y evacuación y comunicación.

Nuestros empleados con mayor riesgo de accidentes son los ajustadores, dado el tiempo que pasan al volante, las circunstancias de emergencia que atienden y las condiciones de tráfico a las que están expuestos. Preocupados por su seguridad y queremos extender las mejores prácticas de resguardo y operación, para reducir su accidentabilidad y protegerles tanto a ellos como a los asegurados durante la atención al siniestro. Para ello, estamos trabajando en el desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad Vial, acorde a la norma ISO 39001[14].

Los diferentes temas que venimos señalando, junto con la capacitación y el desarrollo de carrera, son determinantes en el **clima laboral** de la compañía.

Desde Quálitas nos esforzamos por propiciar entornos de trabajo satisfactorios para nuestros empleados, que puedan dar lo mejor de sí mismos y se sientan respaldados por la fuerza de un equipo. Anualmente realizamos una encuesta de clima laboral, de la que participó el 82% de los empleados de México y el 79% de las subsidiarias aseguradoras.[15] También participaron las oficinas de servicio.

[14] Más información al respecto en el Capítulo de Cultura de la prevención y seguridad vial.

[15] La participación del conjunto de destinatarios: empleados de Quálitas y de las oficinas de servicio fue del 81%, 13 puntos porcentuales más que en 2017.

A partir de los resultados, identificamos las oportunidades de mejora y establecemos un plan de trabajo.

92% de los empleados se identifican con la misión, visión y valores de la compañía de acuerdo a los resultados de la encuesta de Clima Laboral.

nuestros retos

Tra • zar

Pensar o preparar alguna cosa.

(objetivo.) Innovación y eficiencia operativa.

Gracias a la confianza de clientes y accionistas proyectamos estabilidad en un año de cambios y oportunidades.

190+228
oficinas de servicio + ODQs

ÍNDICE

Innovación y eficiencia operativa

TRABAJAMOS PERMANENTEMENTE PARA OFRECER UN SERVICIO QUE **AGREGUE VALOR** A NUESTROS ASEGURADOS, AGENTES, EQUIPOS DE LAS OFICINAS DE SERVICIO Y PROVEEDORES.

INNOVACIÓN

GRI 103-2, 103-3, 416-1

A través de nuestra experiencia en el seguro automotriz, nuestra relación con los distintos grupos de interés, la cercanía con el asegurado y nuestro compromiso con la mejora continua, logramos identificar oportunidades para seguir brindando un servicio de excelencia. Además, la tecnología nos ayuda a resguardar la seguridad de las personas y su patrimonio.

En la compañía hemos impulsado la **innovación** bajo lineamientos estratégicos marcados por la Dirección y enriquecida con las aportaciones de las diferentes áreas, quienes son a su vez las encargadas de diseñar e implementar las ideas y mejoras.

Durante 2018, el área de siniestros realizó un trabajo especialmente significativo, lanzando una aplicación temporal, disponible durante el proceso del siniestro, para que los ajustadores puedan dar atención de forma digital y segura. En 2019 se lanzará una aplicación para que los clientes puedan estar más estrechamente en contacto con el ajustador en cada etapa de la atención al siniestro, así como otra para el **ajuste exprés**. Asimismo, estamos incorporando soluciones de inteligencia artificial, como chatbots, para atender las consultas generales de los asegurados.

En el año el **ajuste exprés** se extendió a casi todos los Estados de la República Mexicana; este servicio permite la atención del siniestro de forma remota, acortando el tiempo de respuesta, siempre que se cumplan una serie de condiciones. Soluciones como ésta favorecen la eficiencia del proceso y la comodidad para el asegurado; además permite una mejor asignación de ajustadores y recursos a siniestros de mayor severidad. Este esquema también tiene un impacto positivo al reducir la circulación de los ajustadores en las vías públicas y disminuir emisiones de CO_2.

Contamos con canales y plataformas específicas por destinatario, que nos permiten eficientar los procesos operativos y facilitar la comunicación.

CANALES Y PLATAFORMAS

App Q Móvil

- Reporte de siniestro, solicitud de asistencia vial y emergencia
- Consulta e información de la póliza y recibos de pago
- Rastreo de la ubicación del ajustador vía GPS
- Localización de vehículos robados a través de Encontrack
- Estatus de la reparación del vehículo
- Directorio de oficinas de servicio

App para ajustadores

- Comunicación del ajustador con cabina para la primera información del siniestro
- Recepción de la información del siniestro y del expediente del asegurado

Portal Q Proveedores

- Gestión de servicios
- Documentación fiscal

Portal Q Agentes y Portal Q Agencias

Cotizador sin necesidad de internet

Fácil actualización de tarifa

Sincronización de perfil y cotizaciones con Portal Q 360°

Emisión de póliza en línea

Consulta de reportes

Cotizaciones
Boletines
Índice de cancelación
Calendario de tareas y avisos
Informe de producción
Portal Q 360°
Consulta de pólizas
Facturación electrónica
Consulta de siniestros
Pago de pólizas
Consulta de CRM
Renovaciones

Uno de nuestros grandes diferenciadores consiste en incorporar **tecnología de vanguardia** en nuestros procesos, operaciones y unidades aseguradas. Los dispositivos que ofrecemos a las flotillas para la prevención de accidentes y facilitar la recuperación en caso de robo, nos han permitido disminuir costos de siniestralidad, ofrecer precios competitivos y crear relaciones a largo plazo.

Encontrack

- Herramienta para la recuperación del vehículo en caso de robo
- Equipo externo especializado en la recuperación
- Reducción del deducible en caso de robo

Mobileye

- Dispositivo para prevención de accidentes
- Anticipa al conductor previo a una posible colisión

Guardian

- Sistema de alerta para el conductor y el centro de monitoreo que permite la oportuna detección de fatiga y distracción
- Dispositivo en etapa de prueba

Octo Telematics

- Dispositivo de telemetría para evaluar hábitos de manejo y el estado del vehículo
- Dispositivo en etapa de prueba

MDAS

- Sistema avanzado de monitoreo y apoyo al conductor para prevenir colisiones
- Dispositivo en etapa de prueba

Del total de los vehículos robados asegurados por Quálitas, en 2018 se recuperó el 42%. De los vehículos robados que contaban con el dispositivo Encontrack, recuperamos el 78%; ambas cifras son superiores a la tasa de recuperación total del sector en México que fue de 38%, según datos de la Oficina Coordinadora de Riesgos Asegurados (OCRA).

Para agilizar el proceso de reparación de vehículos con daños menores, contamos con los **carriles exprés** en **talleres certificados**; en 2018 ampliamos esta alternativa a otros talleres agilizando la entrega del vehículo de uno a dos días.

Ofrecemos una cobertura que brinda la posibilidad de reparación de un vehículo siniestrado a través de una agencia automotriz para vehículos de hasta 9 años de antigüedad.

EFICIENCIA EN LA OPERACIÓN Y EL SERVICIO

GRI 102-48, 103-2, 103-3, 302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

La tecnología nos ha permitido mejorar los procesos para una mayor **agilidad y eficiencia**.

Buscamos optimizar la comercialización de nuestros productos y servicios desde el acercamiento con el cliente hasta el seguimiento post-siniestro. Contamos con la Encuesta Integral de Servicio, para que el asegurado siniestrado pueda evaluar la atención y servicio de Quálitas. Esta encuesta nos ha permitido mejorar los tiempos de atención y calidad del servicio.

Del **trabajo con nuestros proveedores** han surgido oportunidades de mejora en la atención y tiempos del servicio, como en el caso de la red de talleres certificados. La innovación en los procesos de valuación de nuestro personal y la coordinación con los talleres, han reducido significativamente los tiempos de reparación. Además, estamos promoviendo que los talleres cuenten con un **carril exprés** para atender siniestros con daños menores y entregar el vehículo reparado en 2 días. Actualmente contamos con 24 talleres certificados a lo largo de la República Mexicana y el 42% cuenta con el servicio de carril exprés.

En relación a nuestro consumo de **energía**, desarrollamos iniciativas para ser más eficientes y reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) asociadas. De este modo buscamos ser responsables respecto al cambio climático, promoviendo una operación respetuosa con el medio ambiente.

Consumo de electricidad - Quálitas Controladora (kWh)[1]

		2018	2017
Electricidad	México	6,448,185	6,583,297
	Estados Unidos	13,073	11,134[2]
	Costa Rica	113,119	103,012
	El Salvador	147,534	140,981
	TOTAL	**6,721,911**	**6,838,424**

En el año, consumimos, 6,721,911 kWh de electricidad en las oficinas propias del conjunto de países, un 1.7% menos que en 2017[3]; ello supone una intensidad energética de 0.19 Wh por peso de prima emitida a nivel de Quálitas Controladora.

[1] Para la comparación con el consumo de combustibles, 1 kWh=0.0036 GJ
[2] Existe reexpresión del consumo de electricidad en EE.UU. en 2017 respecto a lo señalado en el Informe Anual Integrado 2017, debido a un ajuste en la metodología de cálculo.
[3] Se considera en el cálculo del consumo de electricidad de Quálitas el consumo de las oficinas propias, incluyendo ODQs.

En el caso de México, el consumo de energía total fue 216,874 GJ, incluyendo electricidad y combustibles; el 89% corresponde a la gasolina de Qualicoches y otros utilitarios que gestiona Quálitas.

Seguimos trabajando para ser más eficientes en el consumo, a través de la sustitución de luminarias por LED. Para el trabajo de nuestros ajustadores, los Qualicoches, requieren el uso de combustibles fósiles.

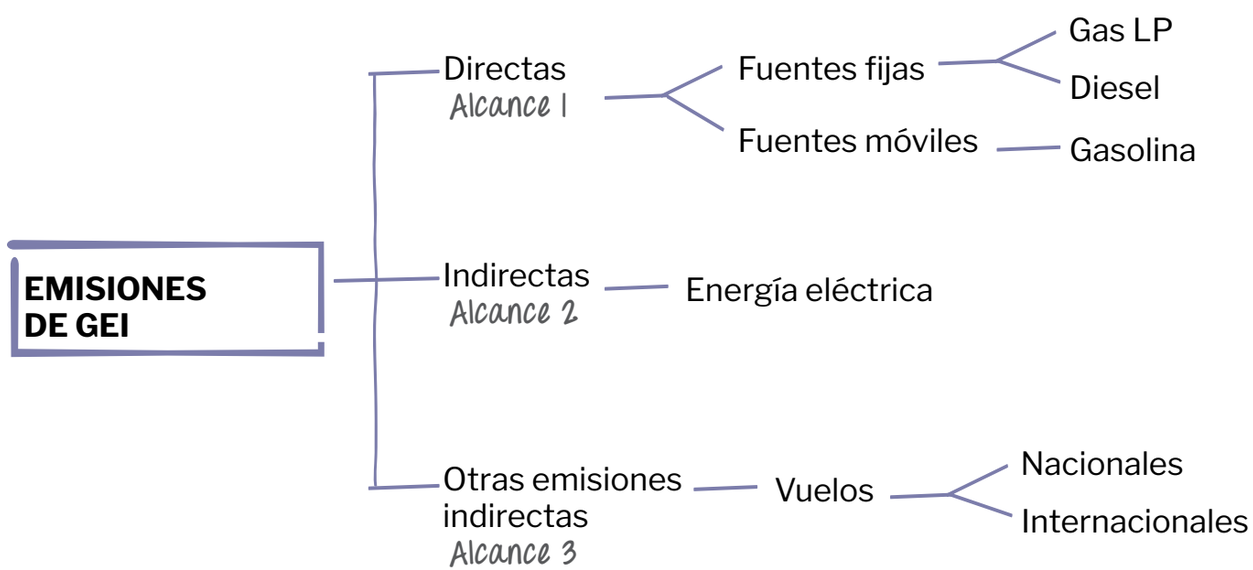
Consumo de combustibles – Quálitas México (GJ)[4]

Combustible	2018	2017
Gas LP	229.68	269.97
Diésel	1,352.63	No disponible
Gasolina	192,078.64	196,626.86
TOTAL	**193,660.95**	**196,896.83**

Adicionalmente, calculamos nuestro inventario de **emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)**, con base en la norma ISO 14064-1 y la metodología establecida por la autoridad mexicana para el Registro Nacional de Emisiones (RENE).

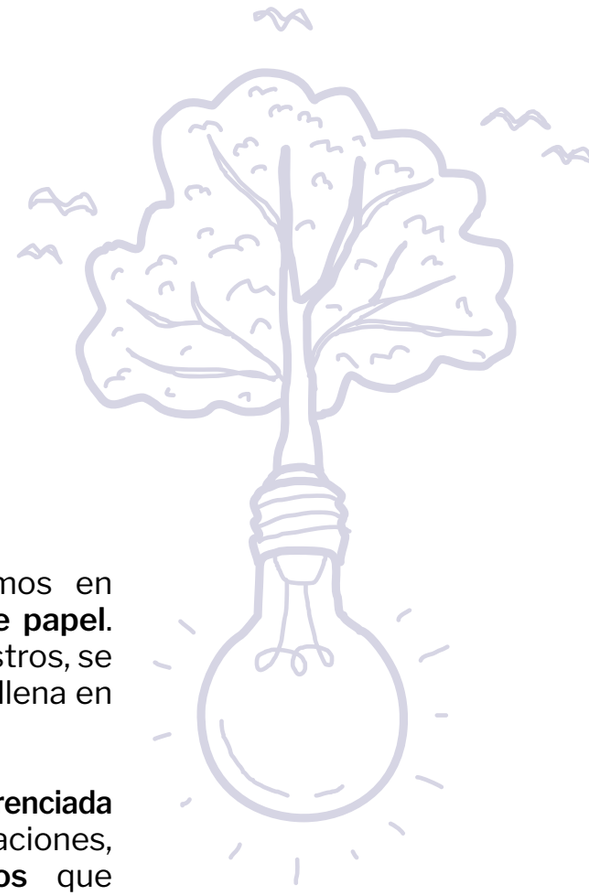
[4] Se incluye el Gas LP de los comedores de las instalaciones de San Jerónimo y San Ángel; diésel de los equipos auxiliares de las instalaciones de Ajusco, San Jerónimo, San Ángel, Cuajimalpa, Maguey, Polanco, Guadalajara y Monterrey (en 2017 sólo se consideró Monterrey); consumo de gasolina de los Qualicoches y otros utilitarios gestionados por Quálitas; y emisiones en las plantas de tratamiento de aguas residuales de las instalaciones de San Jerónimo y Maguey.

Incluimos en el inventario las emisiones de nuestras operaciones en México. Por un lado, consideramos las emisiones por el consumo de Gas LP y diésel en centros de trabajo, así como de gasolina por los Qualicoches y otros utilitarios a cargo de la compañía, y las asociadas a las plantas de tratamiento (Alcance 1). Además, se incluyen las emisiones indirectas debidas a la generación de la electricidad requerida por Quálitas (Alcance 2) y este último alcance lo hacemos extensivo también a nuestras operaciones en el resto de países en donde tenemos operación. Por último, incluimos las emisiones asociadas al combustible para los vuelos de negocios tanto internos en México como internacionales (Alcance 3).



Emisiones de GEI - Quálitas Controladora (tCO_2e)

Subsidiaria	Tipo de Emisión	2018	2017[5]
México	Alcance 1 Directas por quema de combustibles	14,518.04	14,302.15
	Alcance 2 Indirectas por la generación de la electricidad consumida	3,398.19	3,831.48
	Alcance 3 Otras indirectas	456.09	692.19
EE.UU., Costa Rica, El Salvador	Alcance 2 Indirectas por la generación de la electricidad consumida	114.91	24.59



Nuestras emisiones de GEI en 2018 para México fueron de 18,372 tCO_2e, un 2.4% menos que el año anterior; suponen 0.56 gCO_2e por cada peso de prima emitida en el país.

Para reducir las emisiones, además de invertir en iniciativas de eficiencia energética, contamos con paneles solares para el abastecimiento de energía renovable en algunas de nuestras instalaciones en México. En 2019 comenzará nuestro programa para la incorporación de **vehículos híbridos** a la flota de Qualicoches, integrando al menos 100 unidades en el año; progresivamente se irá avanzando hasta la renovación completa del parque vehicular.

Otras iniciativas ambientales que desarrollamos en Quálitas se enfocan en **reducir la utilización de papel**. Para la gestión de la documentación de los siniestros, se utilizan formatos electrónicos que el asegurado llena en la *tablet* que porta el ajustador.

Respecto a los residuos, realizamos **recolección diferenciada** de papel, aluminio, PET y otros en nuestras instalaciones, para su reciclaje. Los **residuos electrónicos** que generamos como resultado de nuestra actividad son gestionados para que sean reciclados por terceros, al igual que los consumibles asociados como los cartuchos de tóner.

Incorporación de vehículos híbridos a la flota de Qualicoches.

[5] Existe reexpresión de las emisiones fuera de México para el año 2017 respecto de lo indicado en el anterior informe integrado, debido a un ajuste en el cálculo del consumo de electricidad de las oficinas de EE.UU.

Material reciclado – Quálitas México[6] - (Kg)

	2018	2017	2016
Papel y cartón	4,095	1,599	2,599
PET	185	187	206
Aluminio	37	41	21
Otros	480	237	489

En relación al consumo de **agua**, promovemos un uso responsable por parte de todos nuestros empleados. En el año, nuestras oficinas de México consumieron 12.3 millones de litros de agua. Por otra parte, contamos con plantas de tratamiento en dos de nuestras instalaciones en México, en las oficinas de San Jerónimo y Maguey.

Promovemos la sensibilidad ambiental de nuestros empleados y sus familias, invitándoles a participar como voluntarios en reforestaciones, estrechando lazos entre los participantes. En 2018 realizamos jornadas de reforestación en Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey, con 1,439 participantes y 11,450 árboles plantados. Además, la iniciativa se extendió a los agentes y sus familias, como en años anteriores.

[6] Oficinas de Ajusco, San Ángel y San Jerónimo.

nuestra cultura

Tra • zar

~~*Hacer el plan de una acción.*~~

(iniciativa.) Cultura de prevención y seguridad vial.

Nuestra meta es contribuir a generar una conciencia sobre la importancia de manejar con cuidado y precaución.

ÍNDICE

Cultura de la prevención y seguridad vial

EN QUÁLITAS **TRABAJAMOS PARA EXTENDER LA CULTURA DE PREVENCIÓN EN LOS LUGARES DONDE OPERAMOS.** MÉXICO SE ENCUENTRA ENTRE LOS PAÍSES CON MENOR CONTRATACIÓN DE SEGUROS A NIVEL INTERNACIONAL, SEGÚN ESTUDIOS DE LA OCDE[1].

[1] OECD Insurance Statistics 2017
https://read.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/oecd-insurance-statistics-2017_ins_stats-2017-en#page1

CULTURA FINANCIERA Y DEL SEGURO

GRI 103-2, 103-3, 401-2, FS13, FS16

Con relación a los seguros automotrices, la autoridad avanza en el establecimiento del seguro obligatorio para los vehículos que transitan en vías federales, de acuerdo a las estadísticas que publica el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI); sólo un tercio del parque vehicular cuenta con algún tipo de seguro. Es importante destacar que prácticamente en todos los estados en México, se exige a los propietarios de vehículos contar con un seguro de responsabilidad civil que cubra los daños que puedan causarse a terceros en su persona y/o sus bienes. Por ello, buscamos ir más allá no sólo poniendo nuestro portafolio de seguros a disposición de la población, sino a través de la generación de conciencia respecto a la importancia y valor que tiene el seguro.

Sabemos que la colaboración y el trabajo en equipo son fundamentales para atender este desafío, por lo que unimos esfuerzos con los equipos de las 190 **oficinas de servicio y los agentes**, para estar cerca de aquellos que pueden requerir un seguro. Además, en Quálitas llegamos a lugares con menor penetración del seguro automotriz, a través de 228 Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQs).

Con el modelo de las **ODQs** impulsamos el desarrollo de la cultura del seguro en comunidades con menor penetración, gracias a la confianza que genera la experiencia de Quálitas y la cercanía de nuestros

BOLETÍN
ELECTRÓNICO
Año 3 No. 34 **Julio 2018**
CONDUCTA VIAL Quálitas CERO ACCIDENTES

Evita los puntos ciegos al conducir

Uno de los principales riesgos al conducir un vehículo en la ciudad son los llamados "puntos ciegos", de los cuales, los motociclistas y ciclistas suelen ser los más afectados.

Debido a su tamaño estrecho, las bicicletas y motocicletas pueden entrar en su totalidad dentro de la zona ciega de los conductores de autos. Este problema se presenta sobre todo cuando cambiamos de carril o necesitamos dar vuelta, y si bien en ambos casos es necesario utilizar los espejos retrovisor y laterales, existe un área en la que no tenemos visión, lo cual puede provocar un lamentable accidente.

Para evitar incidentes de este tipo, te sugerimos llevar a cabo el siguiente procedimiento:

- **Acomoda los espejos** de tal modo que puedan verse ligeramente los costados de tu auto.
- **Mira dos veces** al espejo retrovisor y laterales, antes de efectuar una maniobra, ya sea cambiar de carril o dar una vuelta.
- **Debemos de poder ver a una motocicleta o bicicleta** por uno de los espejos laterales, en caso de que deje de verse por el espejo retrovisor.
- **Ocupa tu visión periférica**, es decir, mira permanentemente al frente, hacia tus espejos y da un vistazo por encima del hombro izquierdo y el hombro derecho.
- **Mantén la distancia de seguridad** con el auto de enfrente y, en carretera o vías rápidas, también con los que tengas lateralmente, así evitas los puntos ciegos de otros conductores.
- **Ten especial cuidado con los vehículos más grandes**, tales como microbuses, camiones y remolques, ya que éstos tienen una mayor cantidad de puntos ciegos; por lo mismo, procura mantener siempre una distancia entre ellos.

Como puedes observar en las ilustraciones, es fácil perder de vista los vehículos de dos ruedas o ser invisible para otros conductores. **¡Sigue este sencillo procedimiento y evita los puntos ciegos!**

MÉTODO HOLANDÉS PARA ABRIR LA PUERTA

Con el uso cada vez más numeroso de vehículos de dos ruedas, es necesario el cambio de algunos hábitos, como la forma en que abrimos la puerta de nuestro auto, de modo que evitemos golpear a un ciclista o motociclista que pase cerca de nuestro coche.

En Holanda, uno de los países donde más bicicletas circulan en el mundo, inventaron un método infalible para evitar este tipo de accidentes, se le conoce como "método o giro holandés" y se lleva a cabo a través de un procedimiento muy sencillo, el cual consiste usar la mano contraria a la del lado de la puerta que se pretende abrir, es decir, usar la mano derecha para abrir la puerta izquierda será más que suficiente para girar un poco tu cuerpo. Esta posición te permitirá ampliar el ángulo de la vista periférica para percatarte si hay un vehículo circulando muy cerca, y de esta forma evitar un accidente.

qualitas.com.mx
CENTRO DE CONTACTO QUÁLITAS
01 800 800 2021

CDMX Área de Atención Ciudadana VERIFICENTRO CU 9017 CDMX

El 2 de julio reinició la verificación vehicular

A partir del 2 de julio, y después de un semestre de descanso, reinició la verificación vehicular en la Ciudad de México, puedes llevarla a cabo a través de alguno de los 57 verificentros ubicados en la gran urbe.

Toma en cuenta que a partir de ahora la verificación de tu vehículo se realizará exclusivamente con cita previa, por lo que si acudes a algún Centro de Verificación sin esta requisito, no te podrán atender.

El sitio en el que puedes solicitar tu cita es: **http://verificentros.sedema.cdmx.gob.mx**

El calendario de verificación para el segundo semestre de 2018 no cambia con respecto al del año pasado.

Ten en cuenta que el holograma que se le designará a tu vehículo se obtiene exclusivamente con la prueba de detección de gases, sin embargo, la nueva verificación incluye una prueba físico-mecánica, con la cual tendrás un reporte detallado de las condiciones de tu coche.

¡Verifica tu auto oportunamente y evita multas y contratiempos!

Quálitas Compañía de Seguros

empleados en la localidad. A través de nuestro modelo de negocio contribuimos al desarrollo socioeconómico del entorno.

Asociado a la cultura de prevención, fomentamos la **educación financiera** entre nuestros grupos de interés, incluyendo la importancia del ahorro y la gestión responsable de los ingresos. Por ello, dimos continuidad a la colaboración con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), por medio de una campaña con la que llegamos a más de 375 mil agentes y proveedores. Para nuestros agentes, ponemos a su disposición un curso de educación financiera en la Universidad Quálitas.

Contamos con un programa de salud y bienestar para nuestros empleados que incluye temas de educación financiera, la cual se complementa con la entrega de beneficios como la caja de ahorro.

CONDUCTA VIAL

+131,000 usuarios de la página "Conducta Vial"

Debido a nuestra operación y a los servicios que ofrecemos, estamos conscientes de los riesgos al volante. Contamos con el programa **Conducta Vial Quálitas (CVQ)**, que consta de una página web con información sobre el tema y el envío mensual de correos informativos a nuestra red de agentes, empleados y el público inscrito, alcanzando una audiencia de 131,933 usuarios. A ello sumamos la difusión de contenidos por los perfiles de redes sociales de las oficinas de servicio. Queremos potenciar nuestro impacto colaborando con organizaciones de la sociedad civil, centros educativos y otras empresas.

En 2018, establecimos alianza con la fundación México Unido Libre de Lesiones Infantiles (MUNLI), para difundir mensajes de seguridad vial en prensa, que sumado al contenido que publicamos directamente desde Quálitas, obtuvo un alcance estimado de 2 millones de personas.

Colaboramos en la preparación de manuales de manejo para el público universitario en conjunto con el Consejo Nacional Ciudadano de Cultura Vial A. C. (CNCCV) y se distribuyeron 6,000 ejemplares informativos.

En conjunto con la iniciativa Roadshow de la *International Road Safety Academy* (IRSA) y en colaboración con la Alianza Nacional para la Seguridad Vial (ANASEVI), sensibilizamos a 3,280 jóvenes a través de testimonios de víctimas de accidentes de tránsito. También vinculado a ANASEVI, participamos en la Semana de la Movilidad y de la Seguridad Vial en el Estado de México, y expusimos la forma en que la tecnología puede ayudar a la prevención de accidentes.

Dimos continuidad a la alianza con Cinépolis y Cinemapark para la proyección de un video sobre manejo y consumo responsable de alcohol, presentado en 5 estados de la República Mexicana con un alcance de 979 jóvenes y adultos. Se distribuyeron boletines con un alcance aproximado de 13 millones de personas.

Los transportistas están especialmente expuestos a accidentes por el tiempo que pasan en carretera, por ello como parte del servicio que ofrecemos a las flotillas, entregamos capacitación en seguridad vial y desarrollamos iniciativas para reducir accidentes, facilitándoles dispositivos telemáticos de registro de la conducción[2].

Durante este año, trabajamos en el desarrollo de un **Sistema de Gestión de Seguridad Vial (SGSV)** que incluye los lineamientos a seguir por parte de nuestros ajustadores en la asistencia vial a los asegurados atendiendo los requerimientos de la norma ISO 39001. De este modo, buscamos fortalecer el resguardo de la seguridad de nuestros asegurados durante su atención en la vía, reducir la tasa de siniestralidad en la flotilla vehicular de los ajustadores y ser ejemplo de conducta vial.

Como parte del SGSV establecimos nuestra Política de Seguridad Vial, que establece el compromiso de concientizar a nuestros empleados, poner a disposición de los ajustadores vehículos en óptimas condiciones y facilitar su mantenimiento, además de cumplir con la legislación. El desarrollo del sistema es integral y cuenta con la participación de diferentes áreas de la compañía.

El SGSV comenzó como un programa piloto por la Ciudad de México y todos los ajustadores tuvieron la capacitación sobre seguridad vial que les certifica al respecto. Pusimos además a su disposición una red de comunicación interna para que compartan sus experiencias y se fortalezca la adopción de mejores prácticas. También trabajamos con el personal de cabina que participa en la atención a siniestros, quienes fueron capacitados en los nuevos protocolos de actuación, para que, de igual forma queden certificados. En una segunda fase extenderemos el alcance del sistema a nuestros ajustadores en otras zonas.

[2] Más información al respecto en el capítulo de Servicio de excelencia al asegurado.

Desempeño económico

GRACIAS A NUESTRO SÓLIDO MODELO DE NEGOCIO, MANTUVIMOS EL CRECIMIENTO EN UN CONTEXTO ECONÓMICO COMPLEJO. A TRES AÑOS DE OPERAR BAJO LA REGULACIÓN DE SOLVENCIA II, CONTINUAMOS CON UNA BUENA SOLIDEZ FINANCIERA Y OPTIMIZANDO NUESTRO CÁLCULO DE RESERVAS.

Nuestro modelo de negocio basado en el control de costos, el servicio de excelencia al asegurado y el sólido desempeño operativo basado en procesos, nos ha permitido ser una empresa exitosa.

ÍNDICE

Datos financieros relevantes GRI 102-7, 103-2, 103-3

ESTADO DE RESULTADOS	**2018**	**2017**	**Δ 18 - 17**	**2016**
Prima Emitida[1]	34,495	33,820	2.0%	30,190
Prima Retenida	34,183	33,604	1.7%	30,086
Prima Devengada	31,810	28,668	11.0%	23,825
Costo de Adquisición	7,464	7,851	(4.9%)	7,257
Costo de Siniestralidad	21,048	19,184	9.7%	14,710
Resultado Técnico	3,298	1,633	101.9%	1,858
Gastos de Operación	1,568	855	83.4%	751
Resultado Operativo	1,734	778	122.8%	1,107
Resultado Integral de Financiamiento	1,717	1,829	(6.1%)	826
Impuestos	1,023	544	88.1%	633
Resultado Neto	2,428	2,064	17.7%	1,301
BALANCE GENERAL				
Inversiones	29,514	26,735	10.4%	21,575
Activo Total	56,642	51,059	10.9%	41,233
Reservas Técnicas	36,173	32,843	10.1%	26,922
Pasivo Total	47,537	43,108	10.3%	35,156
Capital Contable	9,104	7,951	14.5%	6,077
INDICADORES DE COSTOS				
Índice de Adquisición	21.8%	23.4%	(153)	24.1%
Índice de Siniestralidad	66.2%	66.9%	(75)	61.7%
Índice de Operación	4.5%	2.5%	202	2.5%
Índice Combinado	92.5%	92.8%	(26)	88.3%
INDICADORES DE RENTABILIDAD				
Rendimiento sobre las inversiones	4.6%	6.5%	(186)	3.2%
ROE 12m	28.5%	29.5%	(96)	23.5%

CIFRAS EN MILLONES DE PESOS MEXICANOS (MXN)

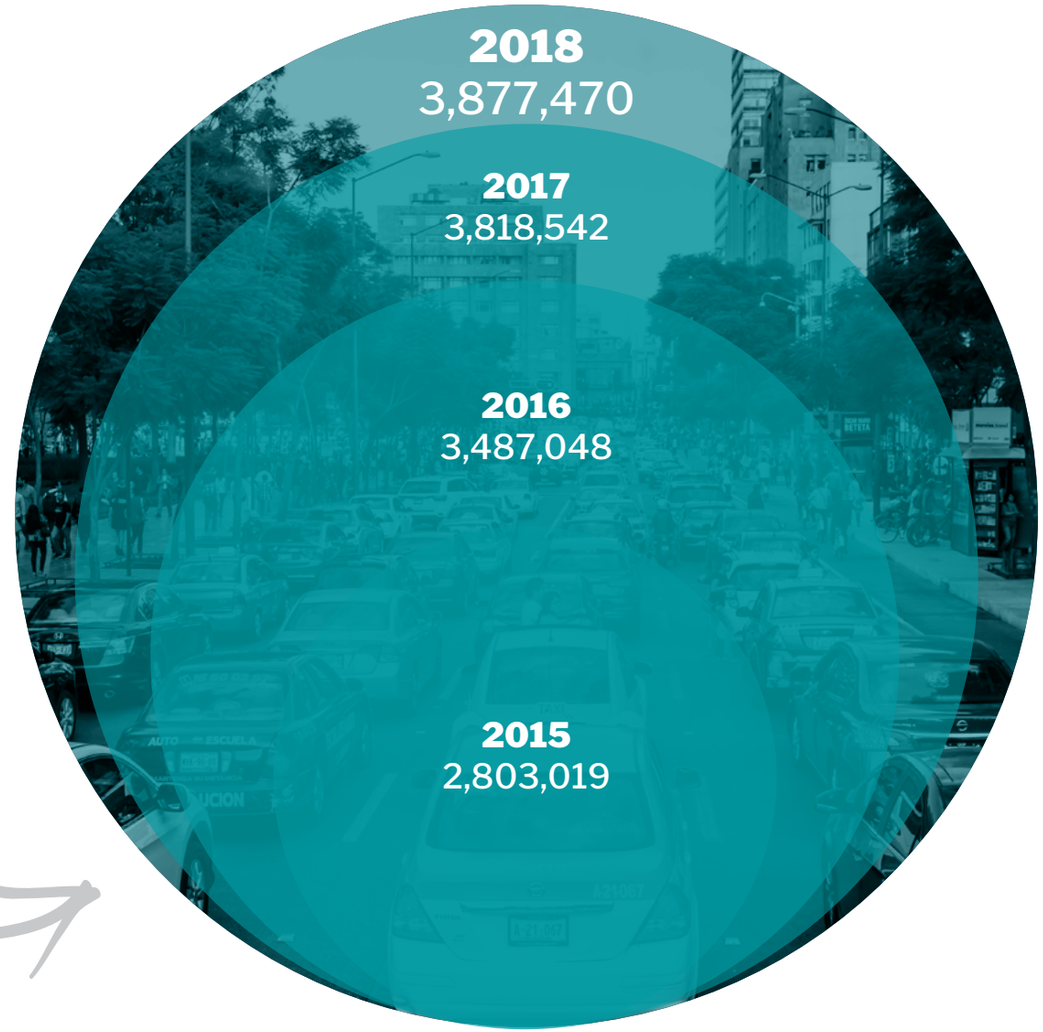
[1] La prima emitida total de Quálitas Controladora incluye la emisión de las subsidiarias de seguro automotriz y las ventas de las demás subsidiarias no aseguradoras relacionadas a los procesos de aseguramiento o atención de siniestros.

ÍNDICE :

La **prima emitida** mostró un crecimiento anual del 2%, comparado con el año anterior. El mercado mexicano tuvo una desaceleración en la venta de autos nuevos, lo cual afectó el crecimiento de ventas a través del canal de instituciones financieras. Como resultado, la compañía enfocó sus esfuerzos para promover el crecimiento a través de los canales tradicionales que son ofrecidos por agentes. Durante el año aplicamos una estrategia de ajuste de costo en las primas con el objetivo de mejorar la rentabilidad.

Las unidades aseguradas aumentaron 1.5%, alcanzando 3,877,470 vehículos

Número de unidades aseguradas



Quálitas México, nuestra principal subsidiaria, creció un 2.1% en la prima emitida; en 2018 cuenta con un 29.9% de participación de mercado en base a prima emitida según AMIS a diciembre 2018.

CRECIMIENTO DE LA PRIMA EMITIDA EN MILLONES DE PESOS (MXN)
DE LAS SUBSIDIARIAS ASEGURADORAS

Subsidiaria	2018	2017	Δ 18 - 17	2016
Q MX	32,821	32,141	2.1%	28,737
Q ES	146	132	10.8%	117
Q CR	456	465	(2.0%)	407
QIC	961	940	2.2%	835

EMISIÓN POR SEGMENTO FS6

Contamos con una estrategia de negocio que incluye la oferta de seguros en diferentes segmentos, atendiendo a las necesidades de cada uno de ellos.

EMISIÓN (MILLONES DE PESOS)

Prima Emitida[1]	2018	2017	Δ 18 - 17	2016
Individual	9,057	7,450	21.6%	4,861
Flotillas	10,662	9,294	14.7%	8,034
Instituciones financieras	12,994	14,733	(11.8%)	15,273
Subsidiarias fuera de México	1,563	1,537	1.7%	1,352
Otros[2]	218	806	(73.0%)	670
Total	**34,495**	**33,820**	**2.0%**	**30,190**

[1] La emisión por segmento del 2017 y 2016 puede variar contra lo reportado con anterioridad por una reclasificación de cuentas.
[2] Incluye tramos carreteros y otras subsidiarias no aseguradoras.

Se observa el descenso en las primas emitidas en asociación con las instituciones financieras en México, vinculadas a la disminución del 7.1% en la venta de vehículos nuevos en el país. Sin embargo, el desempeño fue excelente en el segmento individual y el de flotillas, con crecimientos de doble dígito.

Unidades aseguradas	2018	2017	Δ unidades	Δ 18 - 17 %
México	3,793,178	3,739,614	53,564	1.4%
El Salvador	15,890	13,671	2,219	16.2%
Costa Rica	52,842	49,441	3,401	6.9%
Estados Unidos	15,560	15,816	(256)	(1.6%)
Unidades aseguradas	3,877,470	3,818,542	58,928	1.5%

En México, la cuota de mercado por prima emitida es de **47.7%** en camiones; **21.7%** en automóviles y **17.5%** en turistas

COSTOS Y RESULTADO DE NEGOCIO

El **costo de adquisición**, que incluye las comisiones que entregamos a nuestros intermediarios, disminuyó un 4.9% respecto al anterior, la principal razón es el descenso en la comercialización de seguros en alianza con las financieras automotrices que implican mayores comisiones.

Por otra parte, el **costo de siniestralidad** aumentó un 9.7% en relación a 2017. Ello responde a una serie de factores:

- Incremento en el costo de reparaciones, tanto por las refacciones como por la mano de obra.
- Aumento en la inflación, como refleja la evolución del Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC).
- Volatilidad en el tipo de cambio, en un contexto de renegociación de acuerdos económicos internacionales.
- Incremento del 3% en el robo de vehículos en México, según datos de OCRA.
- Condiciones meteorológicas adversas, que propician accidentes.

$1,734 mdp
Utilidad Operativa

5.5%
Margen Operativo

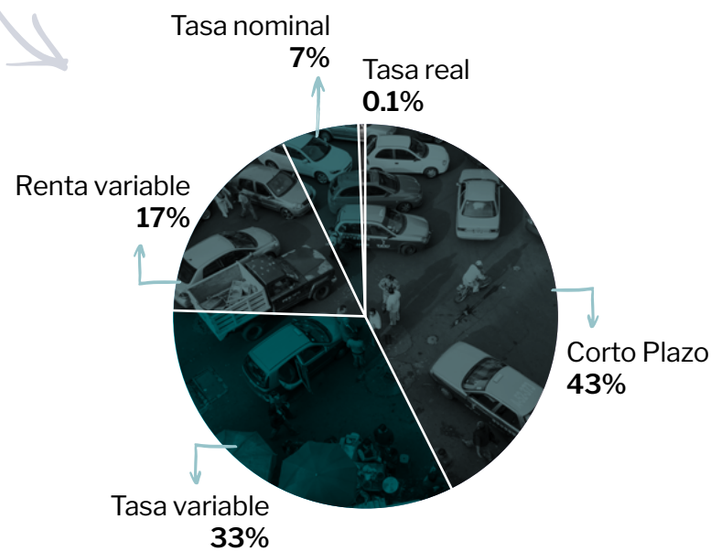
RESULTADO FINANCIERO

GRI 412-3

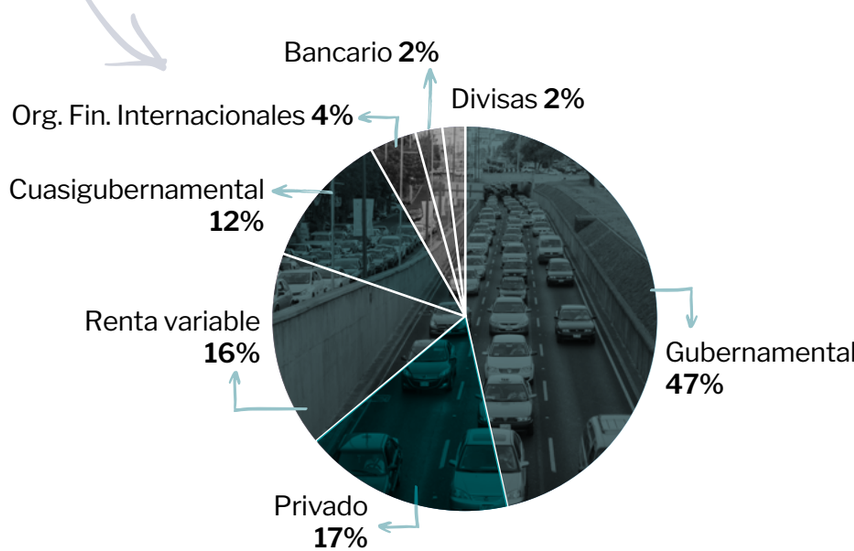
Nuestra estrategia de inversión se adhiere al régimen establecido por la regulación para el sector y considera además los criterios establecidos por nuestro Comité de Inversiones. Estamos analizando la opción de incorporar criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) al momento de la inversión. Actualmente dentro de nuestra cartera, existen instrumentos que consideran estos factores.

En Quálitas la cartera de inversión está distribuida de la siguiente manera.

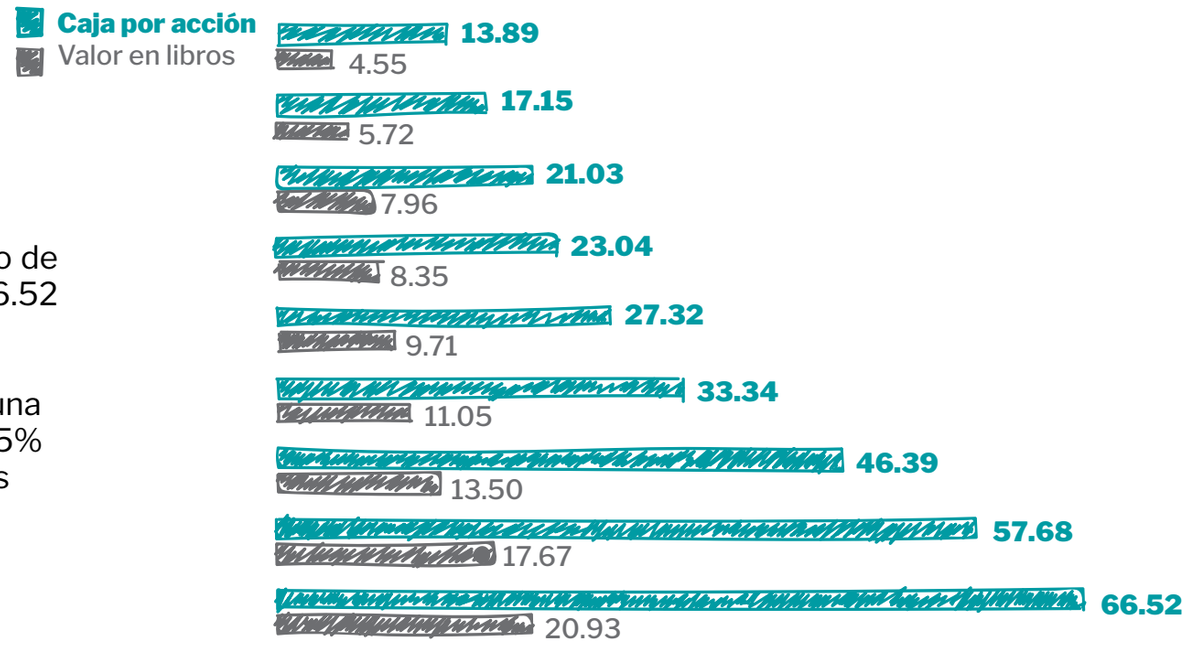
Cartera por tipo de riesgo



Cartera por tipo de emisión



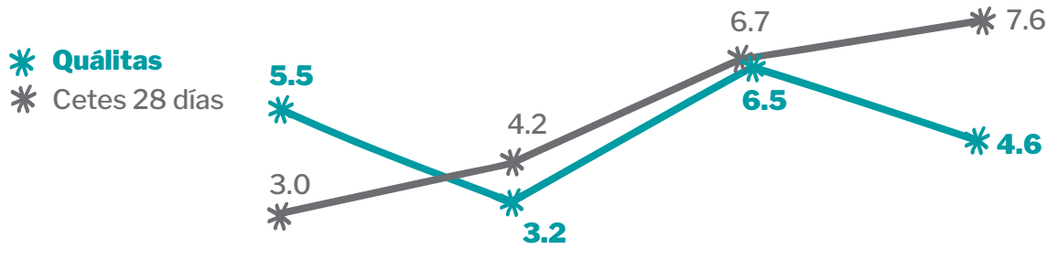
Rentabilidad (MXN)



La evolución de las inversiones arrojó un crecimiento de $8.84 pesos en la rentabilidad por acción, hasta $66.52 pesos.

La cartera alcanzó $28.9 mil millones de pesos, con una tasa anual de crecimiento compuesto (TACC) del 24.5% respecto a 2015. El rendimiento sobre las inversiones fue del 4.6%.

Rendimiento sobre inversiones (%)



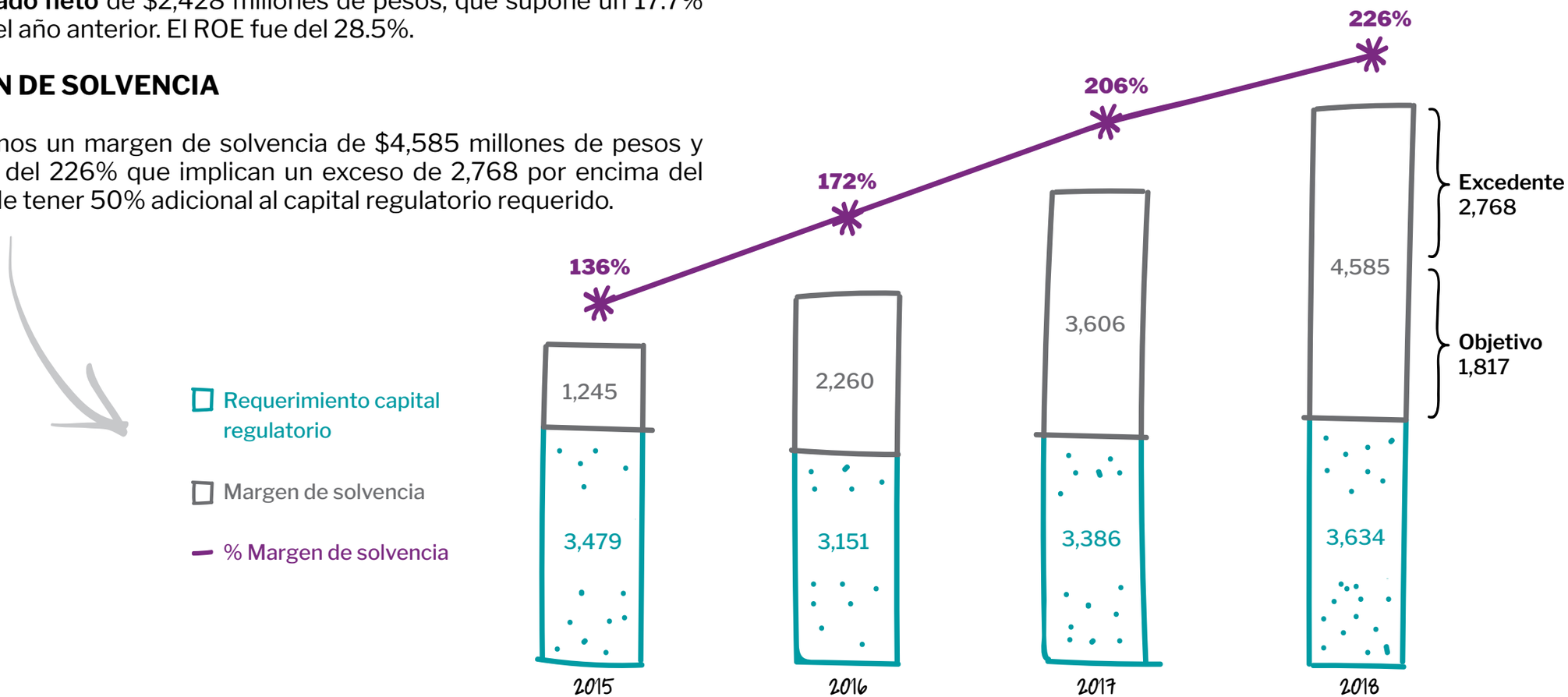
ÍNDICE

RESULTADO NETO

Tanto la rentabilidad operativa como la financiera permitieron alcanzar un **resultado neto** de $2,428 millones de pesos, que supone un 17.7% más que el año anterior. El ROE fue del 28.5%.

MARGEN DE SOLVENCIA

Registramos un margen de solvencia de $4,585 millones de pesos y un índice del 226% que implican un exceso de 2,768 por encima del objetivo de tener 50% adicional al capital regulatorio requerido.



VALOR DE LA ACCIÓN

Quálitas Controladora cotiza en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV: Q*), con un capital flotante del 42.3% de las acciones. La capitalización bursátil de la compañía fue de $17,996 millones de pesos.

En el año, el precio de la acción se incrementó un 13.3%, en contraposición al descenso del 15.6% que experimentó el conjunto de valores del Índice de Precios y Cotizaciones (IPC) de la BMV; constituye por tanto una de las acciones de mayor rendimiento. Además, la acción ascendió 6 puestos en el Índice de bursatilidad de la BMV, hasta la posición 48 y desde marzo está clasificada como de alta bursatilidad. El volumen anual de Q* se encontró por encima de los 152 millones de títulos, un aumento del 31% comparado con 2017.

El Fondo de Recompra realizó el 26.2% de las operaciones de Q* en 2018; su función es dar liquidez a la acción, comprando y vendiendo a valor de mercado; el balance a cierre de 2018 era de 12.3 millones de acciones.

DISTRIBUCIÓN DEL VALOR ECONÓMICO

GRI 102-7, 103-2, 103-3, 201-1, 201-4

En Quálitas generamos valor para nuestros diferentes grupos de interés, a través del desempeño operativo por la comercialización de seguros y prestación de los servicios asociados, así como de los dividendos derivados de la administración de la cartera de inversión.

Generamos un volumen de ingresos que distribuimos entre nuestros empleados y proveedores como contraprestación a su actividad, así como destinamos al pago a proveedores de capital y de los impuestos a la autoridad; asimismo, contamos con una parte para la inversión social en la comunidad, complementario a nuestros programas de responsabilidad social y el desarrollo socioeconómico que genera nuestra actividad.

Nuestro sólido desempeño nos permite retener una parte del valor económico generado con el fin de continuar creciendo y asegurar nuestra permanencia en el tiempo.

Cabe destacar, que Quálitas no recibe ningún tipo de ayuda financiera por parte del gobierno.

A partir de septiembre, **Quálitas empezó a formar parte del FTSE BIVA de la Bolsa Institucional de Valores.**

BIVA
Accionamos el futuro

VALOR ECONÓMICO GENERADO (CIFRAS EN MILLONES DE PESOS)

Concepto	**2018**	**2017**	**Δ 18 - 17**	**2016**
Ingresos totales (VEG)	33,527	30,497	9.9%	24,651
Ingresos por la operación en seguros	31,810	28,668	11.0%	23,825
Ingresos financieros (portafolio de inversión y otros)	1,717	1,829	(6.1%)	826

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (CIFRAS EN MILLONES DE PESOS)

Concepto	**Destinatarios**	**2018**	**2017**	**Δ 18 - 17**	**2016**
Gastos (VED)		31,413	28,714	9.4%	23,575
Adquisición	Agentes, instituciones de financiamiento automotriz, proveedores, empleados	7,464	7,851	(4.9%)	7,257
Siniestralidad	Proveedores, empleados	21,048	19,184	9.7%	14,710
Operación	Oficinas de servicio, proveedores, empleados	1,238	637	94.4%	538
Participación de los Trabajadores en las Utilidades (PTU)	Empleados	329	218	51.1%	213
Dividendos	Accionistas	304.5	270	12.8%	225
Donaciones	Comunidad	6	10	(39.0%)	5
Impuestos	Gobierno y autoridades	1,023	544	88.1%	633
Retenido (VEG-VED)		2,114	1,783	18.6%	1,076

Gobierno Corporativo

EN QUÁLITAS **CONTAMOS CON UN SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO QUE OPERA DE FORMA TRANSPARENTE, ÉTICA Y APEGADA A NUESTROS VALORES** Y ES CLAVE PARA NUESTRO LIDERAZGO EN EL MERCADO.

87%

promedio de asistencia al Consejo

ESTRUCTURA

GRI 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-26, 102-27, 102-28, 102-33, 102-35, 102-36, 102-37, 205-2, 405-1

La **Asamblea de Accionistas** designa a los miembros del Consejo de Administración, previa propuesta del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, deberán contar con las competencias y habilidades necesarias para cumplir con sus funciones y responsabilidades, libres de conflictos de interés. Aprueba la estrategia y las decisiones del Consejo de Administración, que es evaluado por tanto en su desempeño.

El **Consejo de Administración**, de acuerdo a los estatutos sociales, define la estrategia a largo plazo y promueve una gestión socialmente responsable del negocio y debe prevenir los conflictos de interés; cabe destacar que los integrantes han de cumplir con la Política de Evaluación de la idoneidad de consejeros. El Consejo cuenta además con

la facultad de nombrar a la alta dirección de la compañía, incluido el director general. Está compuesto por 13 consejeros, 11 propietarios y 2 suplentes, 8 de ellos son independientes[1]. Los mandatos de los consejeros son anuales y renovables, la antigüedad promedio actual en el ejercicio del cargo de los consejeros propietarios es de 7 años. Cabe señalar que los consejeros reciben una remuneración propuesta por el Comité de Auditoria y Prácticas Societarias y aprobada por la Asamblea de Accionistas[2].

La presidencia del Consejo es ejercida por Joaquín Brockman Lozano, accionista fundador de la compañía, y se desempeña como Presidente Ejecutivo de Quálitas Controladora.

Los consejeros, además de contar con experiencia y conocimiento del sector, reciben capacitaciones en aquellos temas de especial incidencia en la operación de Quálitas y que son más novedosos, desde normativa legal hasta tendencias empresariales. Adicionalmente, los nuevos consejeros incorporados este año recibieron una sesión introductoria a la compañía.

En las sesiones del Consejo, se revisan los estados de resultados, las proyecciones financieras, los informes del presidente ejecutivo y de los comités, y se tratan los principales temas coyunturales del negocio y de la compañía. Como apoyo al Consejo de Administración, Quálitas Controladora cuenta con **4 comités**, incluyendo el correspondiente a Auditoría y Prácticas Societarias que exige la legislación. Cada comité tiene facultades independientes e informa trimestralmente al Consejo de Administración.

[1] El detalle de los integrantes del Consejo de Administración se encuentra disponible en: **http://qinversionistas.qualitas.com.mx/portal/consejo-de-administracion-comites/**

[2] El detalle de las retribuciones pagadas a los consejeros puede consultarse en el Reporte Anual que se presenta a la Bolsa Mexicana de Valores (BMV). **http://qinversionistas.qualitas.com.mx/portal/reporte-anual/**

Consejo de administración	Comités					
	QUÁLITAS CONTROLADORA	**AUDITORÍA Y PRÁCTICAS SOCIETARIAS**	**RESPONSABILIDAD SOCIAL**	**INVERSIONES, FINANZAS Y PLANEACIÓN**	**OPERACIONES**	**REASEGURO[1]**
Joaquín Brockman Lozano	Presidente		Propietario Relacionado	Propietario Relacionado	Presidente	
Wilfrido Javier Castillo Sánchez Mejorada	Vice Presidente		Propietario Relacionado	Propietario Relacionado	Propietario Relacionado	
María del Pilar Moreno Alanís	Propietario Relacionado				Propietario Relacionado	Propietario Relacionado
Madeleine Marthe Claude Brémond Santacruz	Propietario Independiente					
Mauricio Domenge Gaudry	Propietario Independiente	Propietario Independiente				
José Manuel Rincón Gallardo	Propietario Independiente	Propietario Independiente				
Juan Marco Gutiérrez Wanless	Propietario Independiente			Propietario Independiente		
Juan Enrique Murguía Pozzi	Propietario Independiente				Propietario Independiente	
Juan Orozco y Gómez Portugal	Propietario Independiente		Presidente		Propietario Independiente	
Alfonso Tomás Lebrija Guiot	Propietario Independiente	Presidente				
Christian Alejandro Pedemonte del Castillo	Propietario Independiente			Propietario Independiente		
Wilfrido Javier Castillo Miranda Olea	Suplente Relacionado			Propietario Relacionado		
José Antonio Correa Etchegaray	Suplente Relacionado		Propietario Relacionado	Presidente	Propietario Relacionado	Presidente

Propietario Relacionado · Propietario Independiente · Suplente Relacionado · Presidente · Vice Presidente

[1] Comité de Reaseguro sólo aplica a Quálitas México.

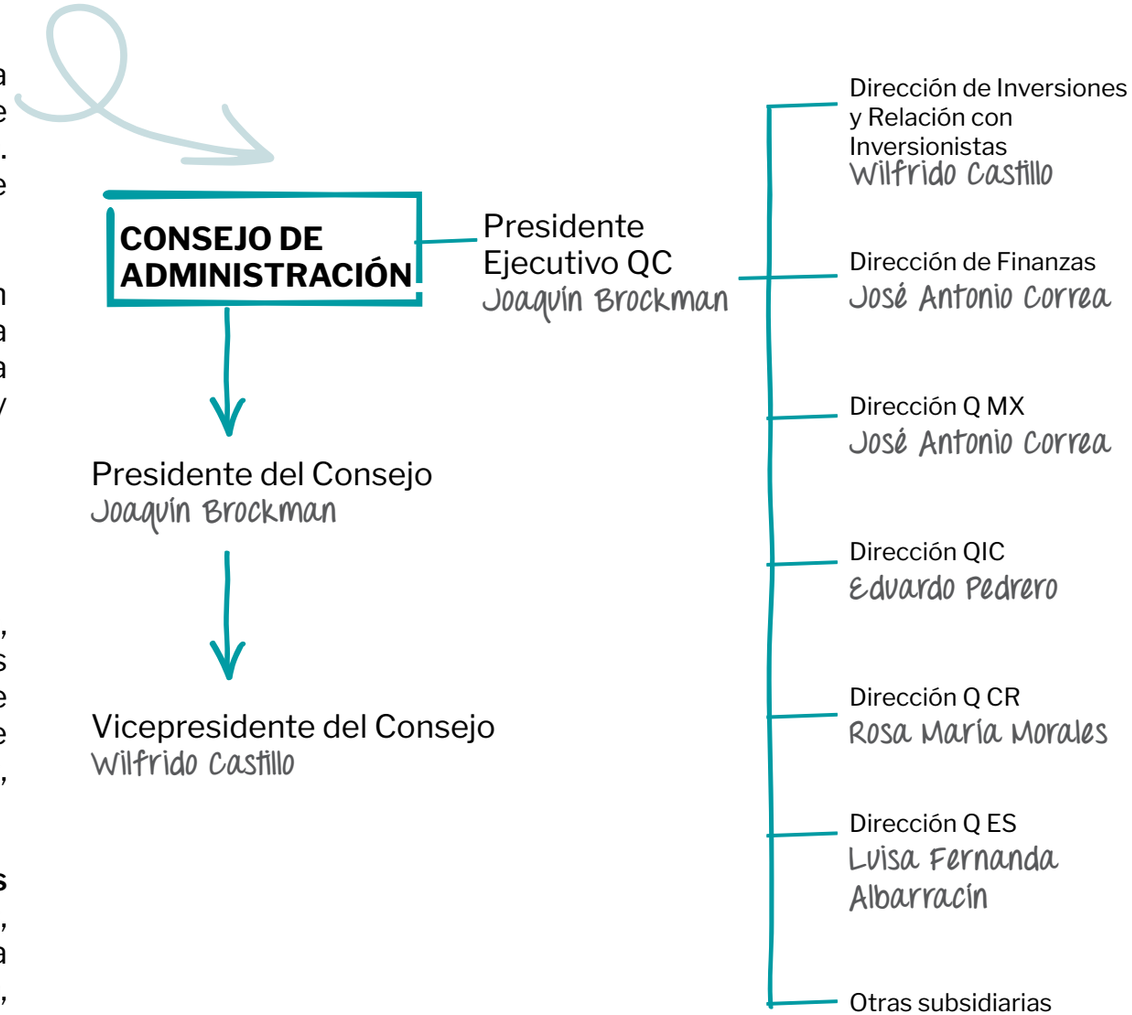
ÍNDICE

COMITÉ	DESCRIPCIÓN
Comité de Auditoría y Prácticas Societarias	Integrado únicamente por 3 consejeros independientes con amplia experiencia contable y financiera. Sesiona mensualmente. • Vigila la gestión, conducción y ejecución sobre los asuntos que le competen conforme a la Ley del Mercado de Valores. • Supervisa que el director general cumpla con los acuerdos de las Asambleas. • Evalúa el desempeño del auditor externo. • Analiza los estados financieros y la información financiera de la compañía. • Investiga posibles incumplimientos a los lineamientos, políticas de operación, y sistemas de control interno. • Informa al Consejo de Administración de las operaciones con personas relacionadas. • Evalúa las retribuciones del director general y demás directivos relevantes.
Comité de Responsabilidad Social	Está compuesto por 14 integrantes, 4 consejeros, 1 de ellos en carácter de independiente que lo preside; sesiona bimestralmente. • Define los alcances de la responsabilidad social para Quálitas. • Define estrategias y actividades para implementar prácticas de responsabilidad social. • Define mecanismos para medir el impacto social de sus funciones y actividades.
Comité de Inversiones, Finanzas y Planeación	Integrado por 6 miembros, todos ellos consejeros, 2 de ellos en su carácter de independiente; sesiona mensualmente. • Evalúa y sugiere políticas de inversión acordes a la visión organizacional. • Propone los lineamientos para la planeación estratégica de la compañía. • Mantiene un portafolio de inversión equilibrado bajo el régimen de inversión que establece la autoridad. • Opina, da recomendaciones y seguimiento al presupuesto. • Identifica factores de riesgo y evalúa políticas para manejarlos.

Comité de Operaciones	Está compuesto por 9 miembros, 6 de ellos consejeros, 2 de ellos en su carácter de independiente; sesiona mensualmente. • Asesora a la dirección general, en el establecimiento de estrategias y acciones para optimizar la eficiencia y calidad operativa de la empresa. • Coadyuva a establecer el plan de negocios anual y la estrategia integral, garantizando la continuidad y mejor desarrollo de la controladora.
Comité de Reaseguro	Está compuesto por 8 integrantes, 2 de ellos consejeros. Su alcance incluye únicamente Quálitas México. • Propone objetivos y políticas para la contratación, monitoreo, evaluación y administración de las operaciones de reaseguro. • Propone los mecanismos para el monitoreo y evaluación de las políticas y normas en materia de reaseguro. • Evalúa periódicamente el logro de los objetivos estratégicos establecidos por el Consejo de Administración en materia de reaseguro. • Informa sobre los resultados de su operación y de las medidas correctivas implementadas para corregir desviaciones.

A nivel de Quálitas Controladora existe un **equipo directivo** con la mejor experiencia en sus campos de trabajo, que viven los valores de la compañía y se desempeñan siguiendo la estrategia corporativa. Estas características son también extensivas a la dirección que integra las diferentes subsidiarias.

Semanalmente, los principales directivos de la compañía, junto con integrantes de sus equipos, se reúnen para dar seguimiento a la operación y estudiar aquellos temas que estén ganando relevancia y puedan tener incidencia para la consecución de los objetivos y metas establecidos.



ÉTICA E INTEGRIDAD

GRI 102-16, 102-17, 102-25, 102-26, 103-2, 103-3, 205-1, 205-2, 205-3, 412-1, 412-2

En Quálitas nos apegamos a nuestro **Código de Ética y Conducta**, que incluye los valores que nos representan y los lineamientos para el comportamiento de empleados, consejeros y personal de las oficinas de servicio; el código fue aprobado por el Consejo de Administración. Lo difundimos asimismo a agentes y proveedores, para que guíe el ejercicio de sus actividades.

Contamos con un **Manual de Políticas, Principios y Mecanismos Anticorrupción** con el fin de prevenir prácticas relacionadas, así como con una Política de Conflicto de Interés. Aplican a nuestros empleados y a todos con quienes establezcan relación, resguardando el comportamiento íntegro y honesto. Por otra parte, a través de los Principios Éticos Comerciales, enfocados en la relación de nuestros empleados con los agentes y oficinas de

servicio, nos aseguramos de trabajar juntos y alineados a nuestra cultura de ética.

Queremos informar que Quálitas no hizo contribuciones a partidos y representantes políticos.

Q-Transparencia es el canal de denuncias sobre incumplimientos al Código de Ética y Conducta. Garantiza el acceso al público en general, mediante un portal web, correo electrónico o línea telefónica en dónde puede realizar las denuncias de manera anónima y la administración de la plataforma es llevada por un tercero externo. El proveedor canaliza los casos a nuestros expertos en Detección de Fraudes y Auditoría Interna, quienes a su vez los asignan internamente a los equipos pertinentes para su análisis y resolución. El **Comité de Ética** se encarga del seguimiento de los casos, mediante reuniones trimestrales.

A las denuncias, que son tratadas resguardando las debidas garantías, se suman aquellos casos que identificamos a través del área de auditoría interna.

Continuando los esfuerzos por difundir y vivir la **campaña *ADN Quálitas***, este año lanzamos en redes sociales una invitación a nuestros empleados para que se sumen a la propuesta y que vivan el día a día, como "*Ciudadano Quálitas*".

Empleados formados

Certificación Q – Personal Quálitas

Prevención de Lavado de Dinero (PLD)
4,917

Código de Ética y Conducta
4,667

Política de Conflictos de Interés
4,603

Protección de Datos Personales
4,557

Empleados formados

Formación del personal de las oficinas de servicio

Anticorrupción
1,034

Código de Ética y Conducta
977

Política de Conflictos de Interés
954

Actualmente tenemos en proceso de investigación un posible caso de corrupción.

Nuestros esfuerzos por fortalecer la cultura Quálitas basada en valores incluyen además **programas de formación**. Desde 2017 estamos promoviendo que los empleados cuenten con la Certificación Q, que se obtiene al superar los siguientes cuatro cursos:

1) Código de Ética y Conducta
2) Política de Conflictos de Interés
3) Protección de Datos Personales
4) Prevención de Lavado de Dinero (PLD)

Extendemos la formación a agentes y personal de las oficinas de servicio.

GESTIÓN DE RIESGOS

GRI 102-11, 102-15, 102-29, 102-30, 103-2, 103-3, 201-2, 206-1, 307-1, 416-2, 417-2, 417-3, 419-1

La solidez de una compañía se fundamenta en sus políticas y normas de funcionamiento, la gestión operativa y la entrega de resultados, pero también en la **identificación y respuesta a los riesgos y oportunidades.**

A nivel de Quálitas Controladora es el Área de Administración Integral de Riesgos la encargada de la gestión, por delegación del Consejo de Administración y siguiendo los lineamientos del Manual de Políticas para el Sistema de Gobierno Corporativo. Dicha área reporta a su vez a la Dirección General y al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, que presentan los resultados al propio Consejo. Cada subsidiaria de seguros, en los diferentes países en que operamos, tiene a su vez un equipo propio que se coordina con el corporativo.

Con el análisis de especialistas internos, hemos construido las matrices con los riesgos más significativos. A partir de ello realizamos un monitoreo periódico para ir tomando las medidas necesarias de prevención y respuesta. Estos riesgos pueden agruparse en cuatro categorías principales: financiero, técnico, operativo y de contraparte. Cada una de ellas cuenta con un proceso particular de gestión, con la participación de las áreas relacionadas.

Categorías de riesgos

Financiero	Técnico	Operativo	De Contraparte
Riesgo de Mercado	Riesgo Técnico	Riesgo Operativo	Riesgo de Crédito
Riesgo de Liquidez		Riesgo Tecnológico	
Riesgo de Crédito		Riesgo Legal	
Riesgo de Concentración		Riesgo Reputacional	
		Riesgo Estratégico	

De la gestión de los riesgos señalados cabe destacar el refuerzo en México de la creación de las reservas financieras, para cumplir con los requerimientos derivados de la implementación de la normativa de Solvencia II en el país. Al respecto, actualizamos nuestro Manual de Administración Integral de Riesgo. Se informa mensualmente al Comité de Inversiones sobre el estado de la compañía, y anualmente emitimos la Autoevaluación de Riesgos y Solvencia Institucional (ARSI). Desde nuestra subsidiaria de seguros en México estamos trabajando además con las matrices de riesgo del resto de las subsidiarias aseguradoras, para reforzar sus estructuras y procesos en estos aspectos.

En el contexto de transformación digital en que nos encontramos, cobran relevancia los **riesgos tecnológicos**. Este año conseguimos la certificación PCI (Payment Card Industry) al cumplir con los requerimientos de los estándares del PCI Council sobre seguridad de las transferencias vía web. Con la finalidad de brindar seguridad a los asegurados, perfeccionamos nuestras políticas y procesos para el pago con tarjeta, y homologamos los estándares de seguridad. Además, incluimos contenidos formativos en la Universidad Quálitas.

Nos encontramos mejorado continuamente la seguridad de la información, con las recertificaciones anuales de PCI y nuestro propósito de ir aumentando el nivel de la certificación. El conjunto de medidas tomadas nos han supuesto una inversión de $27,622,881 MXN, incluyendo la adquisición de tecnología de referencia.

También son emergentes los **riesgos y oportunidades asociados al cambio climático**. La alteración que genera el clima, con eventos por ejemplo como lluvias torrenciales, huracanes y granizadas, impacta en el estado de los automóviles y la seguridad de los conductores. Los gobiernos promueven la circulación de vehículos eléctricos o híbridos y penalizan a aquellos vehículos de combustible fósil que sean de mayor antigüedad. Quálitas reconoce esto cómo una oportunidad para reducir sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)[3].

Nuestros esfuerzos de prevención y mitigación, junto con la disposición de lineamientos para las conductas en operación, se completan con la realización de auditorías internas. De este modo nos apegamos a la legislación aplicable y a nuestras propias políticas y procedimientos. En el año sólo contamos con un proceso legal abierto en relación al pago de prestaciones al asegurado, que está en proceso de litigio.

[3] Más información en el capítulo de Innovación y eficiencia operativa.

Acerca de nuestro Informe

3er año

consecutivo presentando el Informe Anual Integrado

ÍNDICE

PARÁMETROS GENERALES

GRI 102-32, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56

Por tercer año consecutivo presentamos nuestro Informe Anual Integrado, que refleja el desempeño operacional en 2018. Los resultados financieros incluidos corresponden al conjunto de Quálitas Controladora, al igual que la descripción del gobierno corporativo, la estrategia y el modelo de negocio. Respecto a la operación, describimos la evolución del negocio y la plantilla en los diferentes países en que operamos[1].

Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva.

Mantenemos la aplicación de los Estándares GRI, referentes a nivel internacional y también los contenidos del suplemento GRI para el sector de servicios financieros en aquellos casos correspondientes a los temas determinados como relevantes para el informe. Como muestra de la madurez que vamos alcanzado en la gestión de la triple dimensión de la sustentabilidad (económica, social y ambiental), así como en la estructura y funcionamiento de nuestro gobierno corporativo, hemos decidido ir más allá reportando bajo la opción de conformidad exhaustiva.

De la misma manera, convencidos de la implementación de los 10 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas; el presente informe constituye nuestra Comunicación del Progreso (COP).

Contribuimos a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), a través de un diagnóstico, la maximización de las oportunidades detectadas en el mismo y asociadas a nuestra estrategia y modelo de negocio, así como a las iniciativas de responsabilidad social planteadas sobre nuestros impactos de operación. Dicha contribución se suma a la de nuestra naturaleza como empresa, que incluye, entre otras, la generación de empleo y el desarrollo empresarial en la cadena de valor. Lo comunicamos en el presente informe, apegado a los lineamientos de reporte de la guía *Business Reporting on the SDGs*.

Por segundo año consecutivo el informe ha sido sometido a verificación externa de un tercero independiente, cuyo alcance se muestra en el Índice de contenidos GRI y en la correspondiente declaratoria del equipo a cargo.

Datos de contacto

GRI 102-53

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

Relación con inversionistas / Responsabilidad Social Corporativa

A los teléfonos:
+5255 1555 6056
+5255 5481 8547

[1] Quedan fuera del alcance del informe, en cuanto a los datos operacionales, las compañías anexas al negocio de seguros y de la gestión de activos (CristaFácil, Easy Car Glass, Outlet de Refacciones, Autos y Salvamentos, Optimización y Talento), debido a que Quálitas no tiene el control operacional de las mismas y son gestionadas por nuestros socios.

ÍNDICE :

Los contenidos del presente informe son validados por el Comité de Responsabilidad Social y finalmente por el Presidente Ejecutivo de Quálitas Controladora, para garantizar que comunicamos información sobre los temas relevantes desde la doble perspectiva de los grupos de interés y la estrategia de la compañía.

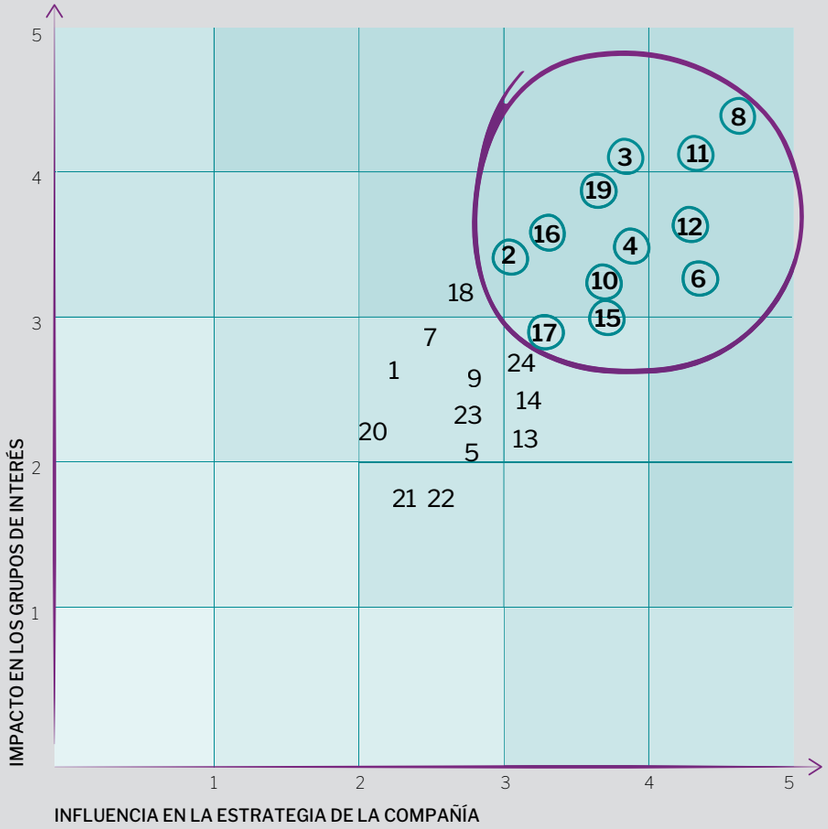
DEFINICIÓN DE LOS CONTENIDOS Y SU COBERTURA

GRI 102-46, 102-47, 102-4, 103-1

Los contenidos del informe han sido preparados considerando los temas relevantes definidos en el análisis de materialidad realizado en el proceso de nuestro primer informe integrado, correspondiente al desempeño 2016.

La continuidad de nuestra estrategia y modelo de negocio, y la estrecha relación que mantenemos con nuestros diferentes grupos de interés, nos llevan a mantener el listado de temas relevantes y límites de los mismos.

A continuación presentamos la matriz de temas relevantes[2].



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

[2] El detalle sobre el proceso seguido para la determinación de los temas relevantes, de su resultado y de los límites de cobertura por tema relevante pueden consultarse en los Informes Integrados 2016 (pág. 53) y 2017 (págs. 99 a 102).

ÍNDICE

REDES SOCIALES

Carta de Verificación del Informe Anual Integrado 2018,

"Trazando nuevas rutas"

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

Se les informa que Redes Sociales en Linea Timberlan, llevó a cabo una verificación independiente e imparcial del Informe Anual Integrado 2018, "Trazando nuevas rutas" de Quálitas Controladora.

Alcance

Se realizó una verificación limitada del contenido de este informe. Con base en el listado de temas relevantes, se validó el cumplimiento metodológico de los Estándares Global Reporting Initiative (GRI), la calidad de los procesos para la definición de información, los sistemas de control interno de la Controladora y la congruencia de los datos publicados.

Nuestra revisión abarcó la adecuada presentación de información de acuerdo a los Estándares GRI de conformidad con la opción Exhaustiva y el Suplemento Sectorial Financial Services versión G4. Se enlistan los indicadores verificados:

102-1	102-6	102-13	102-18	102-41	102-46	102-51	201-1	305-2	416-1
102-2	102-8	102-14	102-19	102-42	102-47	102-52	204-1	305-3	419-1
102-3	102-9	102-15	102-20	102-43	102-48	102-53	205-2	404-1	FS6
102-4	102-11	102-16	102-21	102-44	102-49	102-54	302-1	405-1	FS13
102-5	102-12	102-17	102-40	102-45	102-50	102-55	305-1	412-2	FS15

Acerca de los temas: emisiones CO2, consumo de agua, residuos sólidos, tasa de ausentismo y el programa de bienestar de Quálitas, se realizó una revisión especial y profunda a los procesos existentes y a la gestión, control y calidad de la información presentada.

Responsabilidades

Quálitas Controladora es responsable de la elaboración y presentación del Informe Anual Integrado 2018 "Trazando nuevas rutas" , así como de la selección de temas relevantes y contenidos GRI reportados.

Nuestro compromiso es emitir opiniones objetivas de la calidad del informe y de la presentación de la información, tomando como referencia Normas y Estándares internacionales, como: Principios éticos de independencia de ISAE 3000 y la publicación *The external assurance of sustainability reporting* de *GRI*.

REDES SOCIALES

Actividades para la verificación

Nuestro proceso de verificación abarcó las siguientes actividades:

- Entendimiento de procesos de recopilación de información, así como la revisión de los sistemas de control empleados por la organización.
- Comprobación de información cualitativa y cuantitativa por medio de evidencia visual, documental y pública de la muestra (mencionada anteriormente) de contenidos *GRI*.
- Análisis y comparación de informes de años pasados en cuanto a la información presentada.

Conclusiones

El proceso de verificación del informe no presentó incongruencia alguna que nos lleve a considerar que:

- El Informe Anual Integrado no respeta los requerimientos solicitados por los Estándares GRI de conformidad con la opción Exhaustiva.
- La calidad de la información presentada no cumple con los principios para la elaboración del informe relativos a la definición del contenido y calidad del informe de los Estándares GRI.
- Los procesos de obtención y validación de información no son efectivos.
- Los datos publicados contengan errores.

Recomendaciones

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

Alma Paulina Garduño Arellano

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

Pico Sorata 180, Jardines en la Montaña,

Tlalpan, C.P. 14210, CDMX.

T (55) 54 46 74 84 paulina@redsociales.com

April 17, 2019

Declaración de independencia y competencia de Redes Sociales en Linea Timberlan

Los colaboradores de Redes Sociales cuentan con el nivel de competencia necesario para verificar el cumplimiento de estándares utilizados en la elaboración de Informes de Sustentabilidad, por lo que pueden emitir una opinión profesional de los reportes de información no financiera, cumpliendo los principios de independencia, integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional. En ningun caso nuestra declaratoria de verificación puede entenderse como un informe de auditoría por lo que no se asume responsabilidad alguna sobre los sistemas y procesos de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Esta Carta de Verificación se emite el 17 de abril de 2019 y es válida siempre que no se efectúen modificaciones posteriores y sustanciales al Informe Anual Integrado 2018 de Quálitas Controladora.

ÍNDICE

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI 102-55

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016[1]

Tema GRI	Título de Estándar GRI	No. de Contenido	Página	Omisión	Principio Pacto Global	ODS y metas
Perfil de la Organización	GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1	22			
		102-2	10, 22			3.6, 9.3
		102-3	Contraportada			
		102-4	10, 22			3.6, 3.13, 9.3
		102-5	22			
		102-6	22			
		102-7	9, 83, 90			
		102-8	55		Principio 6	8.2, 8.5, 10.3
		102-9	52			8.2
		102-10	52			8.10
		102-11	99			
		102-12	17, 42			
		102-13	42			
Estrategia	GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-14	4			
		102-15	4, 28, 99			8.10
Ética e integridad	GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-16	21, 97		Principio 10	16.3
		102-17	97		Principio 10	16.3

[1] La correlación de los contenidos GRI con los ODS y metas ha sido establecida integrando el marco de referencia *Business Reporting on the SDGs: An Analysis of the Goals and Targets*, y el análisis estratégico de contribución a los ODS realizado por Quálitas.

Tema GRI	Título de Estándar GRI	No. de Contenido	Página	Omisión	Principio Pacto Global	ODS y metas
Gobernanza	GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-18	92			
		102-19	31, 92			
		102-20	31, 92			
		102-21	31, 34			16.7
		102-22	31, 92			5.5 y 16.7
		102-23	92			16.6
		102-24	92			5.5 y 16.7
		102-25	92			16.6
		102-26	92			
		102-27	92			
		102-28	92			
		102-29	99			16.7
		102-30	99			
		102-31	31			
		102-32	102			
		102-33	92			
		102-34		Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.		
		102-35	59, 92			
		102-36	59, 92			
		102-37	59, 92			16.7
		102-38		Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.		
		102-39		Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.		

Tema GRI	Título de Estándar GRI	No. de Contenido	Página	Omisión	Principio Pacto Global	ODS y metas
Participación de los grupos de interés	GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-40	34			
		102-41	55		Principio 3	8.8
		102-42	34			
		102-43	34			
		102-44	34			
Prácticas para la elaboración de informes	GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-45	22			
		102-46	103			
		102-47	103			
		102-48	73			
		102-49	103			
		102-50	102			
		102-51	102			
		102-52	102			
		102-53	102			
		102-54	102			
		102-55	106			
		102-56	102			

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

CONTENIDOS POR TEMA MATERIAL

Tema Material Qualitas	Título de Estándar GRI	No. de Contenido	Página	Omisión	Principio Pacto Global	ODS y metas
Atracción y retención de colaboradores	GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	103		Principio 6	
		103-2	55			
		103-3	55			
	GRI 401: Empleo 2016	401-1	55		Principio 6	5.1, 8.5, 8.6 y 10.3
		401-2	64, 79			3.2 y 5.4
		401-3	64		Principio 6	5.1, 5.4 y 8.5
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	55, 92		Principio 6	5.1, 5.5 y 8.5
		405-2	59		Principio 6	5.1, 8.5 y 10.3
Capacitación y desarrollo de carrera (de colaboradores)	GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	103			
		103-2	59			
		103-3	59			
	GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	59		Principio 6	4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5 y 10.3
		404-2	59, 64			8.2 y 8.5
		404-3	59		Principio 6	5.1 y 10.3
Cumplimiento legal	GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	103			
		103-2	99			
		103-3	99			
	GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1	99			16.3
	GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1	99		Principio 8	16.3
	GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1	45, 50			12.8 y 16.3
		417-2	99			16.3
		417-3	99			16.3
	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1	99			16.3

ÍNDICE :

Tema Material Qualitas	Título de Estándar GRI	No. de Contenido	Página	Omisión	Principio Pacto Global	ODS y metas
Educación financiera y cultura de seguros	**GRI 103:** Enfoque de Gestión 2016	103-1	103			
		103-2	79			
		103-3	79			
	Suplemento Sectorial: Servicios financieros 2013	FS16	24, 28, 79			4.4
Ética, transparencia y anticorrupción	**GRI 103:** Enfoque de Gestión 2016	103-1	103		Principios: 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 10	
		103-2	97			
		103-3	97			
	GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	97		Principio 10	16.5
		205-2	92, 97		Principio 10	16.5
		205-3	97		Principio 10	16.5
Gestión de riesgos	**GRI 103:** Enfoque de Gestión 2016	103-1	103		Principios: 1, 2, 4, 5, 6 y 10	
		103-2	99			
		103-3	99			
	GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1	97		Principio 1	
		412-2	97		Principio 1	
		412-3	87		Principio 2	

Tema Material Qualitas	Título de Estándar GRI	No. de Contenido	Página	Omisión	Principio Pacto Global	ODS y metas
Innovación y eficiencia operativa	**GRI 103:** Enfoque de Gestión 2016	103-1	103		Principios: 7, 8 y 9	
		103-2	69, 73			
		103-3	69. 73			
	GRI 302: Energía 2016	302-1	73		Principios: 7 y 8	7.2, 7.3, 8.4, 12.2 y 13.1
		302-2		No procede, la actividad de Quálitas de provisión de aseguramiento no está relacionada con las emisiones de GEI en el uso de los vehículos por los clientes.	Principio 8	7.2, 7.3, 8.4, 12.2 y 13.1
		302-3	73		Principio 8	7.3, 8.4, 12.2 y 13.1
		302-4	73		Principio 8 y 9	8.4, 12.2 y 13.1
		302-5		No disponible. Quálitas está trabajando para presentar la información en el próximo ejercicio.	Principio 8 y 9	8.4, 12.2 y 13.1
	GRI 305: Emisiones 2016	305-1	73		Principios: 7 y 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3 y 15.2
		305-2	73		Principios: 7 y 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3 y 15.2
		305-3	73		Principios: 7 y 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3 y 15.2
		305-4	73		Principio 8	13.1, 14.3 y 15.2
		305-5	73		Principios: 8 y 9	13.1, 14.3 y 15.2

Tema Material Qualitas	Título de Estándar GRI	No. de Contenido	Página	Omisión	Principio Pacto Global	ODS y metas
Innovación y eficiencia operativa	**GRI 305:** Emisiones 2016	305-6		No procede, la actividad de Quálitas de provisión de aseguramiento no está relacionada con las emisiones de GEI en el uso de los vehículos por los clientes. Asimismo, las operaciones de Quálitas no requieren del uso de gases refrigerantes.	Principios: 7 y 8	3.9 y 12.4
		305-7		No disponible. Quálitas está trabajando para presentar la información en el próximo ejercicio.	Principios: 7 y 8	3.9, 12.4, 14.3 y 15.2
	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	45, 69			3.6
		416-2	99			16.3
Posicionamiento de mercado y marca	**GRI 103:** Enfoque de Gestión 2016	103-1	103			
		103-2	22, 29			
		103-3	22, 29			
	Suplemento Sectorial: Servicios financieros 2013	FS6	85			3.6 y 9.3
Relación con agentes	**GRI 103:** Enfoque de Gestión 2016	103-1	103			
		103-2	29, 50			
		103-3	29, 50			
Relación con proveedores	**GRI 103:** Enfoque de Gestión 2016	103-1	103			
		103-2	52			
		103-3	52			
	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	52			8.3

Tema Material Qualitas	Título de Estándar GRI	No. de Contenido	Página	Omisión	Principio Pacto Global	ODS y metas
Resultados económicos	**GRI 103:** Enfoque de Gestión 2016	103-1	103			
		103-2	83, 90			
		103-3	83, 90			
	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	90			8.1, 8.2, 8.10, 9.1, 9.4 y 9.5
		201-2	99		Principio 7	13.1
		201-3		No disponible. Quálitas está trabajando para presentar la información en el próximo ejercicio.		
		201-4	90			
Servicio a cliente	**GRI 103:** Enfoque de Gestión 2016	103-1	103			
		103-2	29, 45			
		103-3	29, 45			
	Suplemento Sectorial: Servicios financieros 2013	FS15	45			

MEMBER OF
Dow Jones
Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM

Contacto

Responsabilidad Social
T. +5255 5481 8547

Relación con Inversionistas
T. +5255 1555 6056

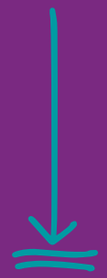
Diseño: generadorestudio.com

ÍNDICE

Quálitas

GRI 102-3

www.qualitas.com.mx



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

ÍNDICE