



Juntos
AVANZAMOS
seguros

INFORME ANUAL
INTEGRADO 2019





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 Mensaje del Presidente

06 Dejando huella

- Cifras sobresalientes
- 25 años de compromiso
- Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

13 Identidad organizacional

- Quálitas Controladora
- Quálitas Compañía de Seguros
- Presencia internacional
- Subsidiarias no aseguradoras

18 Estrategia corporativa y modelo de negocio

- Introducción al modelo de negocio
- Enfoque en sustentabilidad
- Alianzas y membresías
- Inversión social

26 Servicio de excelencia al asegurado

30 Desarrollo de la cadena de valor

34 Innovación y eficiencia operativa

- Innovación y tecnología para la eficiencia
- Desempeño ambiental

40 Desarrollo del empleado

- Descripción de la plantilla
- Capacitación y desarrollo de carrera
- Clima laboral

49 Cultura de la prevención y seguridad vial

- Conducta vial
- Cultura financiera y del seguro

53 Desempeño económico

- Datos financieros relevantes
- Distribución del valor económico

59 Gobierno corporativo, ética y gestión de riesgos

- Estructura
- Ética e integridad
- Gestión de riesgos

65 Acerca de nuestro informe

66 Índice de contenidos GRI

74 Contacto

PDF

Estados financieros
Descarga



Mensaje del
PRESDIDENTE
 del Consejo de Administración

GRI 102-14,102-15

Con el esfuerzo de todos nuestros compañeros, hemos conseguido que se nos reconozca como una empresa confiable, eficiente y muy productiva.

Estimados,

Celebramos nuestros primeros 25 años de la vida de Quálitas, una historia de éxito y de grandes logros. Hemos crecido como una aseguradora especializada en el ramo de autos, con un enfoque al servicio y al control de costos; estos valores forman parte de nuestra cultura corporativa. En estos años hemos formado la red de cobertura más extensa en el país, con el apoyo de los equipos de las oficinas de servicio y de las Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQs). Con el esfuerzo de todos nuestros compañeros, hemos conseguido que se nos reconozca como una empresa confiable, eficiente y muy productiva.

Los resultados anuales son francamente sobresalientes. **La utilidad neta acumulada se situó en \$5,358 millones de pesos**, más del doble de lo obtenido en el 2018 y cerramos con un **ROE de 47.3%**.

La prima emitida aumentó un 5% respecto al año anterior, hasta los \$36,196 millones de pesos; terminamos el año con **4.2 millones de vehículos asegurados**, lo que supone un crecimiento del 9% en el año. Si bien el aumento en primas no fue muy grande, cabe señalar que la mezcla de la cartera tuvo un importante crecimiento en pólizas individuales y flotillas, frente a una disminución en las pólizas generadas por instituciones financieras, lo cual nos da una posición de más fortaleza al disminuir nuestra exposición y riesgos que pueden tener las pólizas multianuales.

Aunque México continúa siendo nuestro principal mercado, continuamos con una estrategia de diversificación, poniendo especial énfasis en la gestión de las subsidiarias aseguradoras en otros países, que juntas incrementaron la prima emitida un 22.1% con respecto al año anterior y ya representan el 5.3% de la emisión total. Destaca el **crecimiento en Perú**, que en tan sólo nueve meses de gestión, pasó de 10,500 a más de 31,000 unidades aseguradas y duplicó su cuota de mercado.

En relación a la **prima devengada**, reportamos un **incremento del 10%**, superando la proyección que nos habíamos marcado, alineada además con el resto de destacados resultados financieros.

Cerramos el año con un **índice combinado del 86.5%**, contra el 92.5% en 2018. Ello obedece a la baja en el robo de vehículos en México y el incremento en la recuperación por parte de Quálitas México, con una tasa superior a la del sector. Es resultado también del esfuerzo en prevención de riesgos y buscar la rentabilidad de nuestra cartera.

Cabe destacar también que fuimos la emisora con **mejor rendimiento en la Bolsa Mexicana de Valores**, entregando **92% de rentabilidad** durante el 2019, mejorando 18 posiciones en el índice de bursatilidad. Asimismo, Q* es ahora parte del **IPC Sustentable** como resultado de los esfuerzos de la compañía en una gestión que integra criterios económicos, ambientales y sociales.

Seguimos avanzando en estar cada vez más cerca de los asegurados y extender la **cultura de prevención**, con una red de más de 450 oficinas de servicio y ODQs, lo que supone un crecimiento del 8% respecto al año anterior. De igual manera, la relación con nuestros más de 15 mil agentes es clave, debido a la confianza que depositan en nuestro servicio.

Como parte de nuestro compromiso con el servicio, este año tomamos la gestión del Outlet de Refacciones, Easy Car Glass y Cristáfácil, tres de nuestras subsidiarias no aseguradoras. De este modo buscamos una mayor eficiencia en su operación y reforzar las sinergias que tienen con nuestra subsidiaria aseguradora en México.

La **tecnología** es un aliado en nuestra operación y buscamos maximizar el potencial que ofrecen la conectividad móvil y la inteligencia artificial. De la mano con los avances tecnológicos, innovamos en la atención al asegurado y en la relación con nuestros aliados en la comercialización y prestación del servicio.

A cierre de año, **alcanzamos los 5,275 empleados**, con la incorporación destacada del personal de las subsidiarias no aseguradoras y del equipo de la aseguradora en Perú. Apoyamos su crecimiento y desarrollo profesional a través del amplio programa formativo que incluye la Universidad Quálitas. Comprometidos asimismo con su **bienestar**, estamos avanzando en

México y Centroamérica con la implementación del Programa Ajusta tus emociones, que les ofrece orientación y asesoría en diferentes temas de su vida laboral y personal.

Desde Quálitas venimos sensibilizando sobre **conducta vial responsable**, de la mano de diferentes alianzas, que se suman al trabajo con nuestros ajustadores en el marco del Sistema de Gestión en Seguridad Vial. Este año quisimos ir más allá, conscientes de la importancia de los valores para la convivencia ciudadana. Para ello, lanzamos la campaña **#NosVemos-EnLaEsquina**, como un llamado a convertir los espacios públicos y las vialidades en espacios de armonía y seguridad.

En Quálitas formamos parte activa de la sociedad y estamos comprometidos con la sustentabilidad. Trabajamos en la implementación de los **10 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas** y contribuimos a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**.

Los resultados obtenidos en 2019 y la trayectoria de estos primeros 25 años que celebramos, con la vista puesta en el presente y en el futuro, nos animan a seguir adelante, con la confianza de todos nuestros grupos de interés.

Atentamente,



Joaquín Brockman Lozano
Presidente del Consejo de Administración
Quálitas Controladora, S.A.B. de C.V.

En 2019, Q* fue la acción con mejor rendimiento en la Bolsa Mexicana de Valores

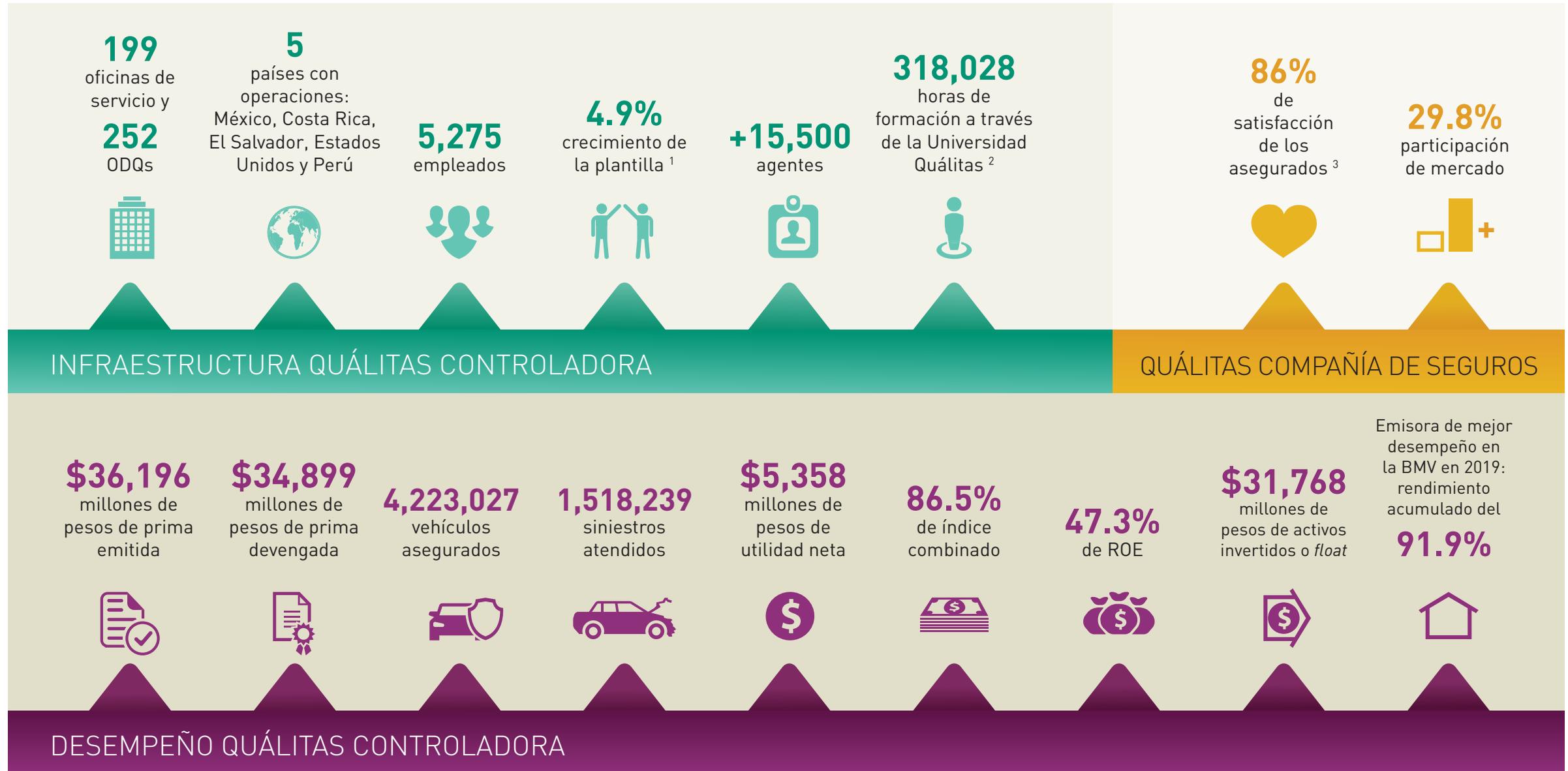
47.3%
de ROE

DEJANDO HUELLA



Cifras sobresalientes

GRI 102-7



¹ Incluye la incorporación del personal de las subsidiarias no aseguradoras (Outlet de Refacciones, Easy Car Glass y CristaFácil) y del equipo de la subsidiaria aseguradora en Perú.

² En todos los países, incluyendo empleados, agentes, personal de las oficinas de servicio, proveedores y asegurados (flotillas).

³ Satisfacción promedio obtenida con la Encuesta Integral de Servicio.

25 AÑOS de COMPROMISO



Quálitas Compañía de Seguros, nació hace 25 años en México, como una aseguradora especializada en el sector automotriz, en un contexto donde la atención estaba puesta en otros ramos de los seguros. Creímos en el potencial del mercado y nos pusimos en marcha para desarrollar una compañía que hiciera las cosas diferente, mejor que el mercado, enfocada en el servicio, y que viera a la persona más allá del vehículo. Mirando hacia atrás, sabemos que tomamos la decisión correcta, vamos por buen camino.

Construimos un modelo descentralizado, que nos permite estar donde el asegurado nos necesita, contribuyendo a la penetración del seguro automotriz. De la mano de los agentes y de los equipos de las oficinas de servicio, construimos una extensa red de confianza a disposición de los asegurados, que se completa con las Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQs), con las que reforzamos la presencia en el territorio nacional.

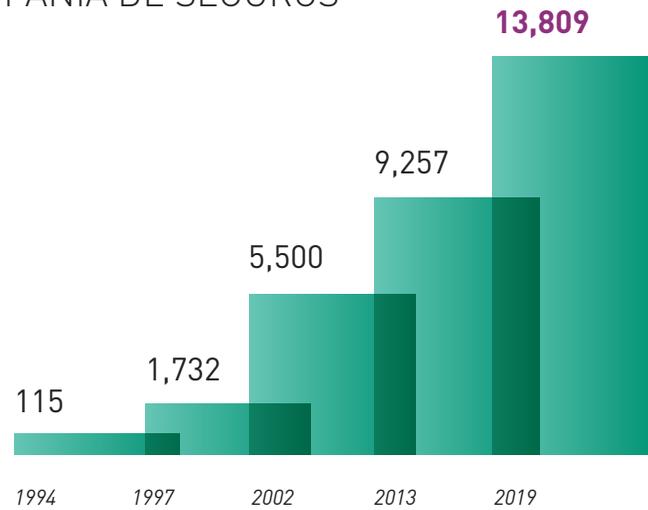
El éxito del modelo y de la gestión con fuerte apego al control de costos, nos ha llevado a la internacionalización. Con nuestra

reciente entrada en Perú operamos ya en 5 países de la región, estando presentes en México, Costa Rica, El Salvador y Estados Unidos. Además, trabajando para una propuesta de valor integral al asegurado, contamos con subsidiarias enfocadas en servicios complementarios a la provisión del seguro, que nos permiten bajar nuestros costos y garantizar la calidad en el servicio.

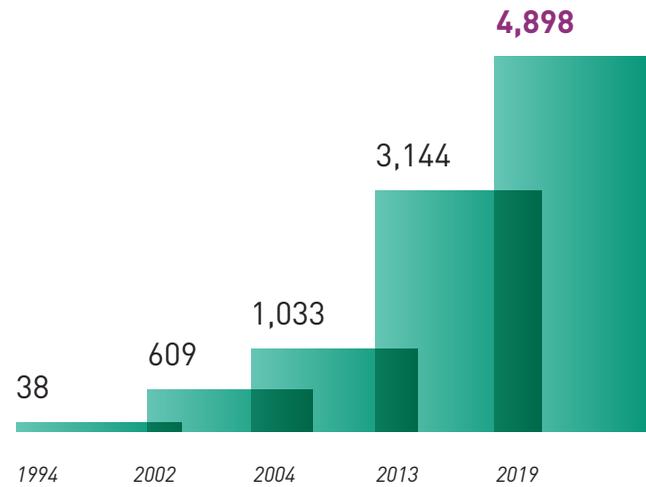
El compromiso de nuestro equipo ha sido y seguirá siendo clave en el éxito del negocio donde junto con la tecnología y los procesos de mejora continua, innovamos cada día para lograr una mayor eficiencia de los procesos.

**Abordamos el futuro desde hoy,
con pasión y vocación de servicio,
y la confianza de nuestros
aliados y clientes.**

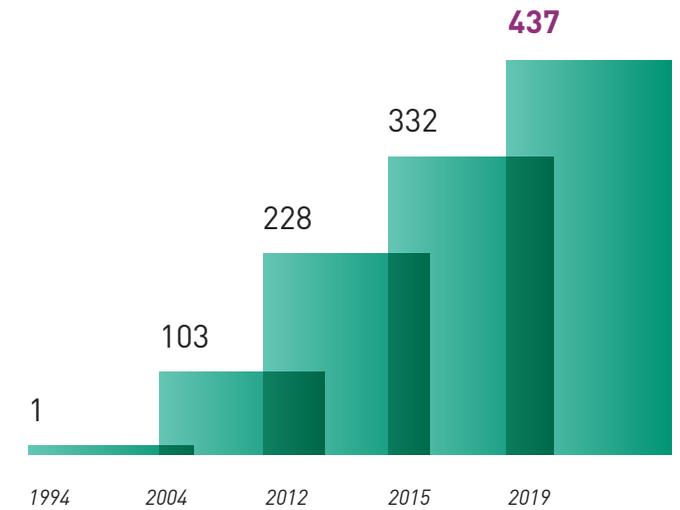
INDICADORES DE QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS



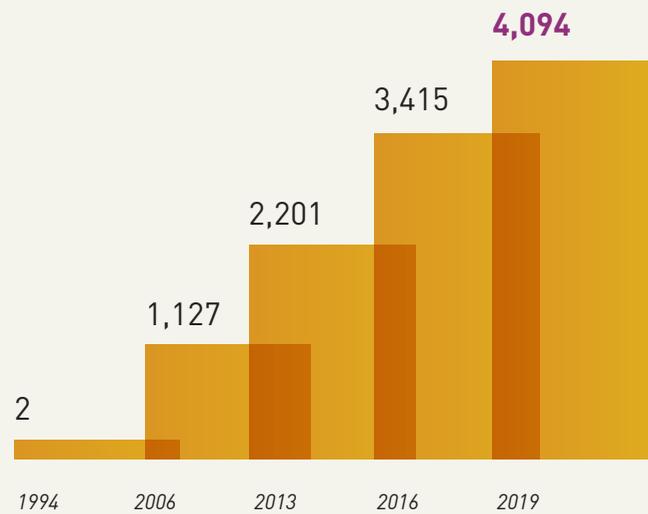
NÚMERO DE AGENTES



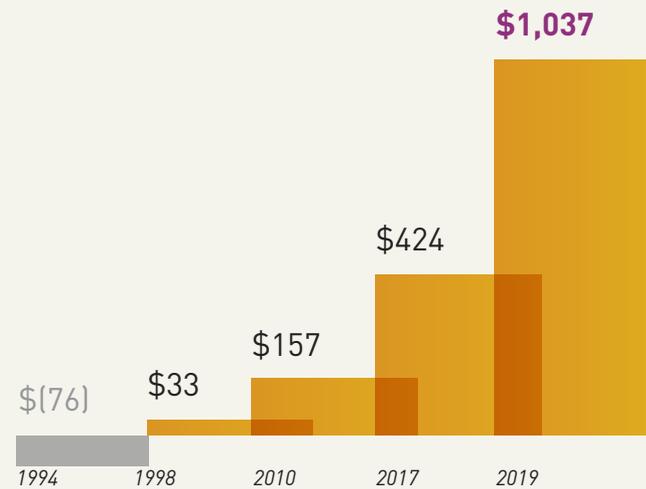
NÚMERO DE EMPLEADOS



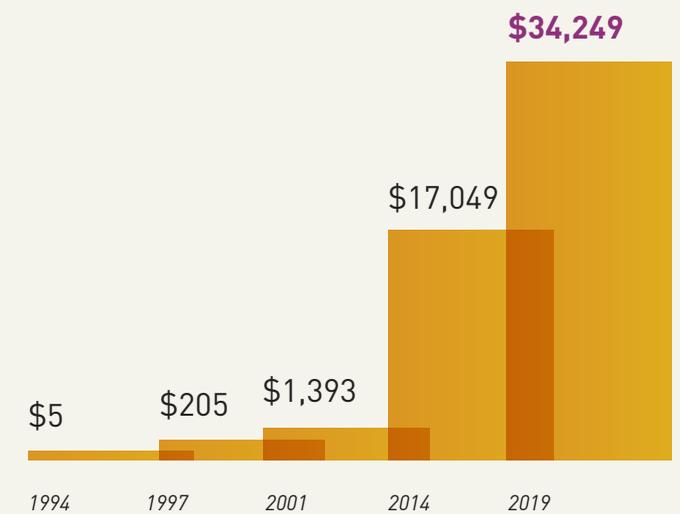
NÚMERO DE OFICINAS Y ODQs



NÚMERO DE UNIDADES ASEGURADAS (miles)



PRODUCTIVIDAD (M MXN)



PRIMA EMITIDA (MM MXN)

Nota: la Productividad equivale a la utilidad generada por empleado

Promoviendo valores

Entendemos nuestra compañía como un grupo humano cuyas relaciones se basan en el respeto al otro, desde la solidaridad, la responsabilidad y la cordialidad. Estos valores guían las relaciones entre todos quienes formamos parte, incluyendo a los aliados en el negocio y los asegurados; son además base de nuestra contribución a desafíos sociales como la cultura de prevención y la seguridad vial.

Los espacios públicos, incluyendo las vialidades, son escenario de las historias de cada día. El respeto entre todos los ciudadanos es esencial para que sean lugares de armonía. Destacan especialmente las esquinas. El 87% de los accidentes viales ocurren allí y desde Quálitas queremos promover el cuidado y el respeto para que se conviertan en puntos de encuentro, en un ejemplo de convivencia.

Este año lanzamos la campaña **#NosVemosEnLaEsquina**, con el objetivo de mejorar la seguridad vial, optimizar la movilidad urbana y mejorar la convivencia social. Buscamos estar en la calle, en los diferentes espacios, trasladando el mensaje e invitando a la convivencia a través de diversos medios de comunicación como radio, pantallas digitales, espectaculares, parabuses, vallas y cine. La campaña tuvo un alcance nacional con el propósito de conectar con todas las generaciones, sumamos además un activo desempeño en medios digitales.

Construimos la campaña con la colaboración de diferentes aliados en los medios, pero también de quienes han sufrido y vivido accidentes en la vía. Ya veníamos trabajando con la *International Road Safety Academy* (IRSA) y la Alianza Nacional para la Seguridad Vial (ANASEVI) en nuestro programa de conducta vial, pero quisimos además que formaran parte de la campaña **#NosVemosEnLaEsquina**.



Gracias al esfuerzo de todos, esperamos que la campaña lleve a la reflexión y al cambio sobre una conducta basada en valores. Seguiremos además trabajando en ello en el futuro.

Con una inversión de \$22.2 millones de pesos en 2019, la campaña **#NosVemosEnLaEsquina** tuvo el siguiente alcance:





OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

GRI 102-12

Entendemos que como compañía podemos contribuir a atender los grandes desafíos de la sociedad, incluidos en la **Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible**. Esta hoja de ruta fue lanzada desde las Naciones Unidas, con la participación del sector empresarial y la sociedad civil, e incluye los **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**.

La aportación desde Quálitas se articula en torno a nuestro modelo de negocio, actividades e impacto de nuestras operaciones. Ello nos ha permitido focalizar los esfuerzos especialmente en una serie de ODS estratégicos, que presentamos a continuación.

En el Índice de contenidos GRI presentamos el detalle de la correlación entre los contenidos del presente informe y los ODS, incluyendo las metas de los mismos a las que contribuimos.

3	4	8	9	11
<p>Promoción del manejo responsable y una conducta de convivencia en la vía: Programa Conducta Vial Quálitas (CVQ) y campaña #NosVemosEnLaEsquina.</p> <p>Partiendo con la campaña #NosVemosEnLaEsquina, mejorar la seguridad vial. Facilitar una movilidad urbana ordenada y sostenible.</p> <p>Formación y asesoría en seguridad vial a los asegurados con flotillas.</p> <p>Implementación de Sistema de Gestión de Seguridad Vial (SGSV) para el proceso de ajuste y de asistencia de cabina (atención del siniestro) (de conformidad con la norma ISO 39001).</p>	<p>Formación a los empleados en la Universidad Quálitas. También extendida a agentes, trabajadores de las oficinas de servicio, proveedores y asegurados (flotillas, como parte de la asesoría en seguridad vial).</p> <p>Semilleros de talento, para facilitar y acelerar la capacitación en los profesionales que se incorporan a algunas de nuestras posiciones.</p> <p>Educación financiera a asegurados, a través de campañas. Además, formación en ahorro y gestión de las finanzas personales para nuestros empleados y agentes.</p>	<p>Mediante nuestro modelo de Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQs): apoyo al desarrollo socioeconómico de lugares en crecimiento, creando empleos estables, ofreciendo seguro automotriz y promoviendo la cultura de prevención.</p> <p>Respaldo al empleo estable y el desarrollo de los empleados en nuestras diferentes subsidiarias.</p> <p>Participación en el modelo de negocio de agentes y equipos de las oficinas de servicio.</p>	<p>Acceso al seguro automotriz a través de nuestra oferta y modelo de negocio único, incluyendo la combinación de posibilidades de acceso (agentes, oficinas de servicio, ODQs, canales en remoto –venta telefónica y en línea–).</p> <p>Inversión para la incorporación de modelos híbridos a la flota de Qualicoches, con los que prestamos asistencia a los asegurados.</p> <p>Apoyo al desarrollo de esquemas innovadores de negocio en la cadena de valor (ej. en talleres: carril exprés y sistemas de aviso al asegurado).</p>	<p>Apoyo a la seguridad de los ciudadanos en los espacios y vías públicas, promoviendo manejo responsable y cultura de convivencia: Programa Conducta Vial Quálitas (CVQ) y campaña #NosVemosEnLaEsquina.</p> <p>Partiendo con la campaña #NosVemosEnLaEsquina, facilitar una movilidad urbana más ordenada y sostenible.</p>
<p>Cerca de 150,000 usuarios de la web de CVQ en el año</p> <p>\$22.2 millones de pesos invertidos en la campaña #NosVemosEnLaEsquina</p> <p>1,067 capacitaciones brindadas a flotillas en México</p> <p>550 ajustadores y personal de cabina formado como parte del SGSV (México)</p>	<p>\$40.1 millones de pesos de inversión en la Universidad Quálitas</p> <p>318.028 horas de formación en la Universidad Quálitas¹</p> <p>269 participantes en los Semilleros de Talento</p> <p>600,000 impactos de los mensajes de educación financiera a agentes y proveedores</p>	<p>252 ODQs</p> <p>Crecimiento de la plantilla de 4.9% (Quálitas Controladora)</p> <p>199 oficinas de servicio</p> <p>+15,500 agentes (Quálitas Controladora)</p>	<p>4,223,027 vehículos asegurados (Quálitas Controladora)</p> <p>14% de la flota Qualicoches es híbrida (México)</p> <p>33% de los talleres certificados tiene carril exprés (México)</p>	<p>Ver indicadores del ODS 3</p>



¹ En todos los países, incluyendo empleados, agentes, personal de las oficinas de servicio, proveedores y asegurados (flotillas).



IDENTIDAD ORGANIZACIONAL

Introducción

GRI 102-16, 102-26

En Quálitas, buscamos resguardar el patrimonio y la integridad física de los propietarios de vehículos, a través de un servicio integral de seguro automotriz y asistencia en caso de siniestro.

Nuestro crecimiento es resultado de la confianza de los diferentes grupos de interés, con dos hitos relevantes este año: el inicio de operaciones en el mercado del seguro automotriz en Perú y el control de la gestión de la mayoría de nuestras subsidiarias no aseguradoras, con el objetivo de potenciar las sinergias y entregar al asegurado una propuesta de valor más integral.

Puede consultar nuestra Misión, Visión, Identidad y Valores en: <http://qinversionistas.qualitas.com.mx/portal/quienes-somos/>

<http://www>



Quálitas Controladora

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

Quálitas Controladora, S.A.B. de C.V. está listada en la Bolsa Mexicana de Valores y cuenta con diferentes subsidiarias aseguradoras en la región, especializadas en el seguro automotriz. A ello se suman otras subsidiarias no aseguradoras, llamadas subsidiarias verticales en México, vinculadas al proceso de atención a siniestros, en aspectos como la provisión de refacciones y la reparación de cristales¹.

¹ Outlet de Refacciones es gestionado por nuestro socio especialista, razón por la que no se detalla en el presente informe.

En el año adquirimos las acciones restantes en Easy Car Glass, CristaFácil y Outlet de Refacciones, con el objetivo de tener el control total de las mismas. De esta forma, comenzamos a gestionar de manera directa las operaciones de estas tres subsidiarias.

ESQUEMA DE SUBSIDIARIAS

QUÁLITAS CONTROLADORA

**QUÁLITAS
Compañía de Seguros**
(Q MX) 99.99%

**QUÁLITAS
El Salvador**
(Q ES) 99.99%

**QUÁLITAS
Costa Rica**
(Q CR) 99.99%

**QUÁLITAS
Financial Services**
100%

**QUÁLITAS
Insurance Company**
(Q IC) 100%

**QUÁLITAS
Premier Insurance**
100%

**QUÁLITAS
PERÚ**
(Q PE) 99.99%

EASY CAR GLASS
99.99%

CRISTAFÁCIL
99.99%

**OUTLET DE
REFACCIONES**
99.99%

**AUTOS Y
SALVAMENTOS**
54.00%

**OPTIMIZACIÓN
Y TALENTO**
98.00%

ACTIVOS JAL
99.99%

Quálitas Compañía de Seguros

FS13

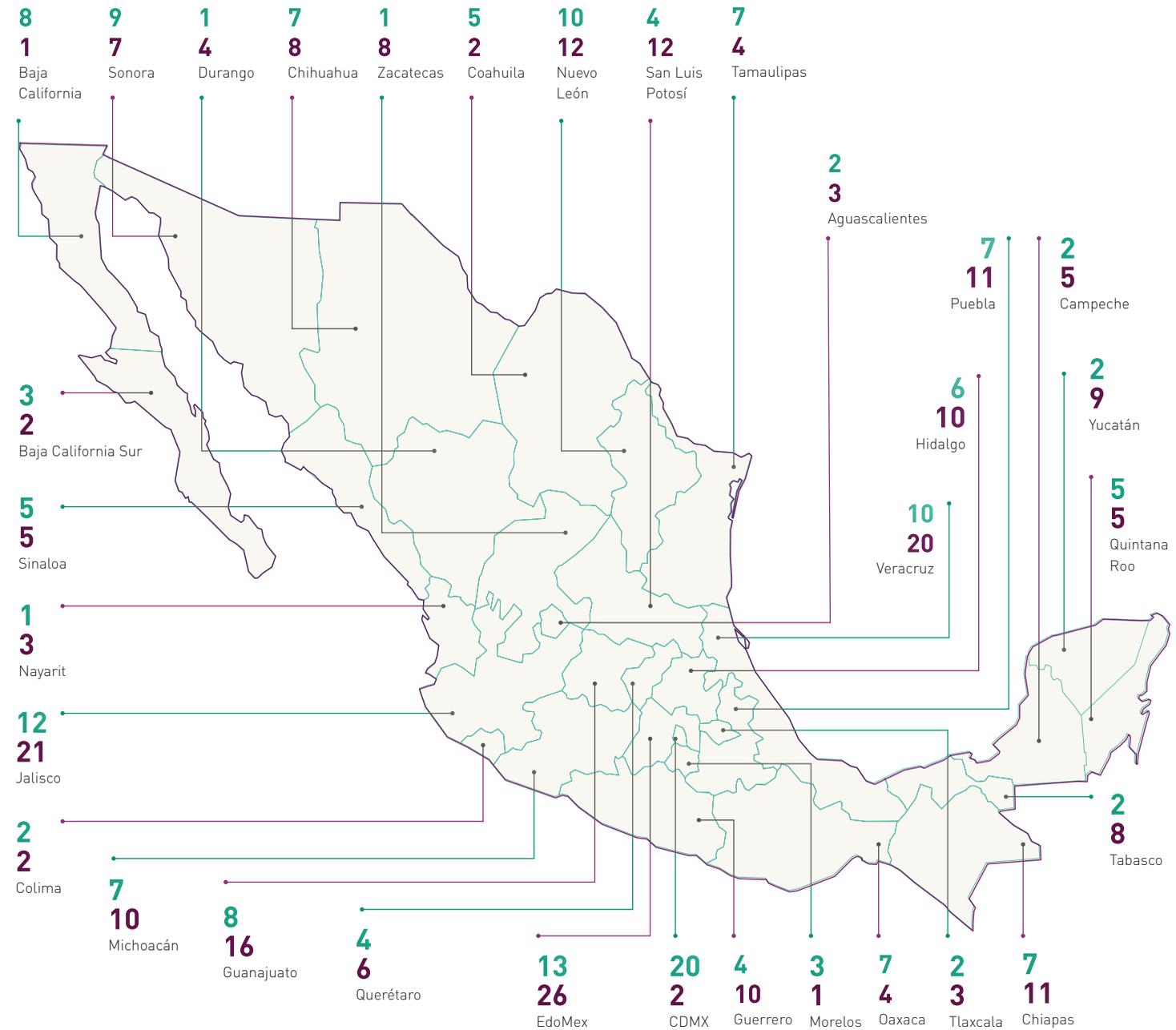
Quálitas Compañía de Seguros continúa siendo el líder del mercado en seguro automotriz, con una participación del 29.8% según datos de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) a cierre del 2019. El crecimiento fue impulsado por el aumento en el segmento tradicional (individual y flotillas). Por su parte, el segmento de negocios especiales se vio impactado por el descenso en la venta de automóviles nuevos en el país, de un 7.7% en 2019 de acuerdo con la Asociación Mexicana de Distribuidores de Automotores (AMDA), aunque tuvo una recuperación en la emisión con un precio adecuado, en la segunda mitad del año.

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS				
	Δ 19-18	2019	2018	2017
Unidades aseguradas	8.0 %	4,094,194	3,793,178	3,739,614
Prima emitida (MM MXN)	4.3 %	34,249	32,821	32,141
Cuota de mercado (%)	(1.5) pp	29.8	29.9	31.3
Empleados ¹	+15	4,898	4,883	4,816
Oficinas de servicio	+8	186	178	173
ODQs	+24	251	227	219

¹ Los empleados de la oficina de Tijuana (México) que se desempeñan para QIC se incluyen en la plantilla de Quálitas Compañía de Seguros ya que es la subsidiaria que asume en primer término su nómina y establece las condiciones laborales. Respecto a los informes anteriores, se reexpresa la información de 2018 y 2017 para excluirlos también de la plantilla de QIC e incorporarlos en la Plantilla de Quálitas Compañía de Seguros.

Nuestra red de cobertura a lo largo del país, se incrementó en 8 oficinas de servicio y 24 Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQs). La red de ODQs es un modelo desarrollado por Quálitas Compañía de Seguros en México y aporta el 2.79% de la prima emitida por dicha subsidiaria, con un equipo de 498 colaboradores.

186
Oficinas de servicio
251
ODQs



Presencia internacional

Contamos con subsidiarias aseguradoras en Estados Unidos, Costa Rica y El Salvador. Este año comenzamos actividades en Perú al adquirir una aseguradora automotriz en dicho país.

Nuestra operación y portafolio se adapta a las particularidades de cada mercado y las necesidades de los asegurados, manteniendo nuestros diferenciadores de excelencia en el servicio y control de costos.



	EE.UU.		COSTA RICA		EL SALVADOR		PERÚ
	Δ 19-18	2019	Δ 19-18	2019	Δ 19-18	2019	2019
Unidades aseguradas	17.5 %	18,290	13.66%	60,064	22.51%	19,467	31,012
Prima emitida (MM MXN)	16.1%	1,115.9	0.6%	458.6	13.9%	166.5	167.6
Empleados ¹	+5	39	+2	64	+15	64	42
Oficinas (todas las categorías)	=	4	=	4	=	5	1

¹ Los empleados de la oficina de Tijuana (México) que se desempeñan para QIC se incluyen en la plantilla de Quálitas Compañía de Seguros ya que es la subsidiaria que asume en primer término su nómina y establece las condiciones laborales. Respecto a los informes anteriores, se reexpresa la información de 2018 y 2017 para excluirlos también de la plantilla de QIC e incorporarlos en la Plantilla de Quálitas Compañía de Seguros.

Quálitas Insurance Company (QIC), nuestra subsidiaria en EE.UU., consolidó el seguro de automóvil individual en Texas, luego de su lanzamiento en 2018. Sigue destacando además el seguro para automóviles y camionetas con placas de California, que entrega cobertura completa en EE.UU. y México, único en el mercado por sus características. En cuanto al transporte pesado, el producto para camiones mexicanos con operaciones transfronterizas ya alcanza el 15% de su mercado.

En Costa Rica se produjo una evolución agresiva del mercado por precio. Respondimos manteniendo nuestra oferta, enfocados en la rentabilidad y convencidos de nuestra calidad. Cerramos el año con una participación de mercado del 7.5%, en línea con el 2018, siendo líderes de las aseguradoras privadas.

La colocación de primas en El Salvador destacó en vehículos particulares, alcanzando ya los niveles de camiones y vehículos de servicio público, gracias al apoyo a nuestros agentes con una plataforma en línea. En el conjunto de la cartera, nuestro crecimiento en prima estuvo por encima del promedio del mercado. Mantuvimos una participación similar a 2018, del 8.4%.

En Perú, marcamos la diferencia respecto al sector, gracias a nuestra especialización en el seguro automotriz y el modelo de negocio a través de agentes. Presentes en el segmento individual, contamos también con clientes de flotillas y colectividades. En 2019, bajo nuestra gestión, logramos triplicar el número de unidades aseguradas. Cabe destacar el avance en el segmento de negocios especiales, donde ya trabajamos con las financieras líderes de mercado.

Subsidiarias no aseguradoras

Con actividades diferentes, todas se enmarcan en la prestación de servicios accesorios a la atención en caso de siniestros, desde la provisión de las refacciones a la reparación o sustitución del cristal del vehículo.



Outlet de Refacciones

Adquiere refacciones automotrices de segunda mano, completando su inventario con operaciones propias de despiece de autos declarados como pérdidas totales en siniestros. Este año, como resultado de la gestión, incrementamos un 30% las ventas respecto al año anterior.

Outlet de Refacciones vende a Quálitas Compañía de Seguros y a terceros, destacando como hito de 2019 la mejora en la distribución y plazos, con una disminución del 31% en el tiempo promedio de entrega. Ello es resultado de nuestro trabajo con los proveedores de transporte.

DIMENSIONES DE NEGOCIO 2019

	Outlet de Refacciones	Easy Car Glass
Valor del inventario (MM MXN)	59.7	18.4
Venta de piezas (MM MXN)	146.6	0.1
Número de vehículos de flota propia	6	9



Easy Car Glass

Opera como mayorista de cristales automotrices, que comercializa y distribuye a Cris-taFácil y otros reparadores. En este año destaca la implementación de esquemas de licitación para las compras, lo que ha permitido ofrecer precios más competitivos a los clientes. Como resultado, en el año se produjo un incremento del 38% en las ventas con respecto al año anterior. Por otra parte, mejoramos la logística de distribución, lo que ha llevado a reducir los tiempos de entrega a un tercio.

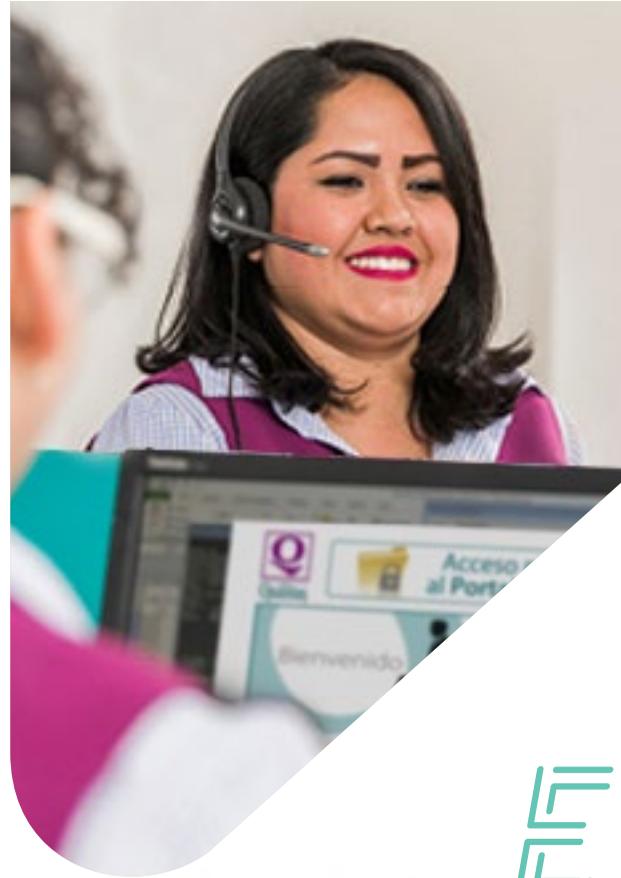


CristáFácil

Prestadora del servicio de reparación o sustitución de cristales, funciona principalmente bajo modelo de franquicia. Aporta importantes sinergias con las actividades de Easy Car Glass. Durante 2019 mejoramos la operativa con las franquicias, los esquemas de pago, y la imagen de nuestra marca. El número de atenciones se incrementó un 21%, de los cuales el 95% son sustituciones de cristales y el resto reparaciones.

DIMENSIONES DE NEGOCIO 2019

Número de tiendas propias	2
Número de tiendas franquiciadas	120
Número de franquiciatarios	67
Número de atenciones	90,000
Ingresos	271.9



Como compañía hemos crecido enfocados en ofrecer el mejor seguro de autos para nuestros asegurados, en estrecha colaboración con agentes y a través de nuestras oficinas de servicio y Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQs).

ESTRATEGIA

corporativa y

MODELO

de negocio



Introducción al modelo de negocio

GRI 102-6,102-15,103-2,103-3, FS13,FS14

4 PILARES fundamentales

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

Excelencia en el servicio

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

Control de costos

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

Especialización

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

Descentralización

- Enfocados en estar allí donde el asegurado nos necesite.
- Aliados con agentes que comparten nuestra visión y compromiso.

3 SEGMENTOS

atendidos

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



INDIVIDUAL
automóviles y motocicletas contratados por unidad



FLOTILLAS
automóviles y camiones, contratados en esquemas de gran número

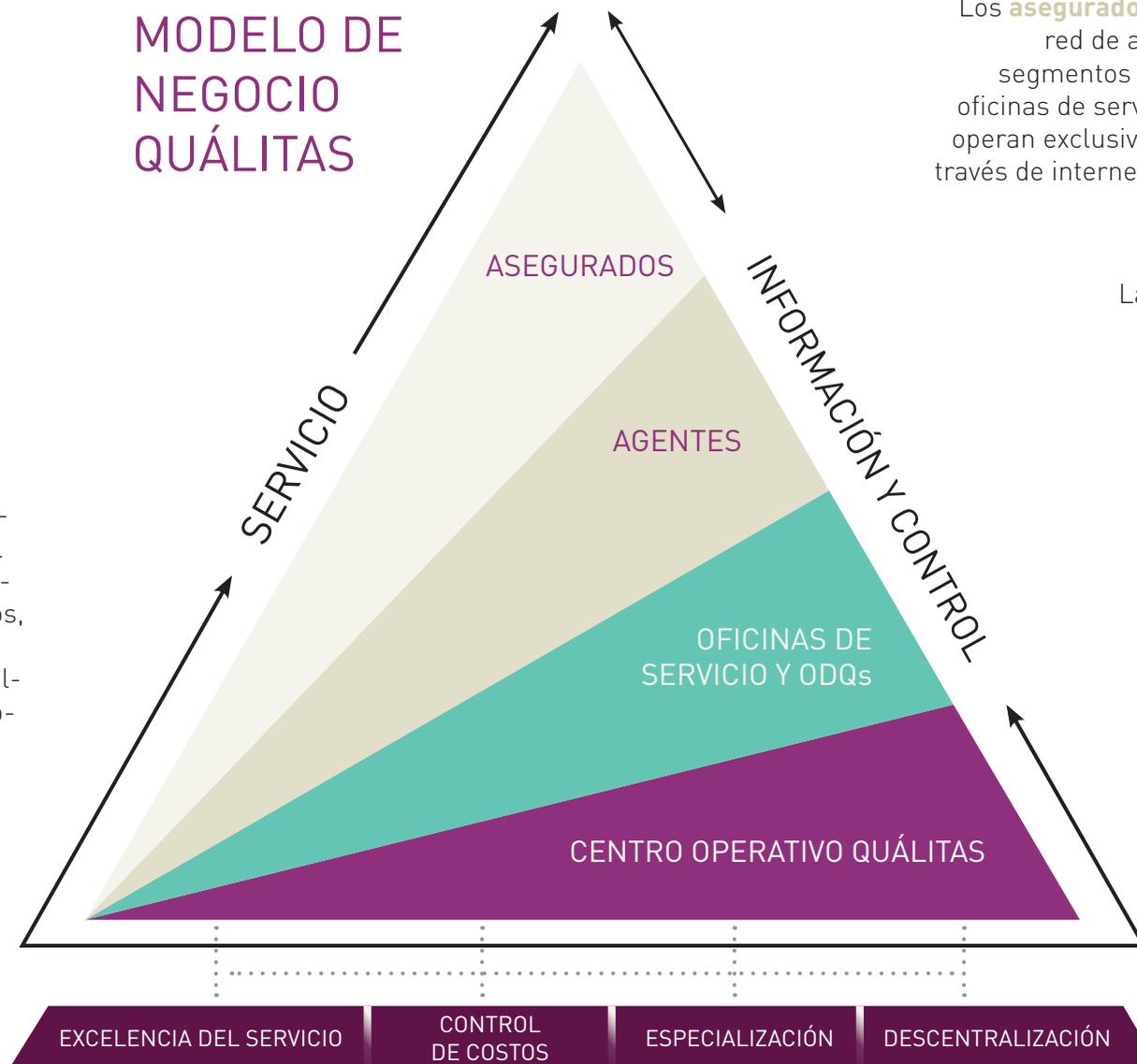


NEGOCIOS ESPECIALES
seguros provistos junto a las financieras automotrices al momento de la compra del vehículo

Nuestro objetivo es estar presentes donde se requiera un seguro y por el canal que el asegurado prefiera ser atendido.

En caso de presentarse un siniestro, intervienen nuestros ajustadores de manera presencial o remota (Ajuste exprés), poniendo a disposición del asegurado los proveedores de reparación y médicos con los que trabajamos, seleccionados por su calidad y compromiso. Aquí se manifiestan especialmente las sinergias con nuestras subsidiarias no aseguradoras.

MODELO DE NEGOCIO QUÁLITAS



Los **asegurados** tienen a su disposición una extensa y especializada red de agentes, que comercializan nuestros seguros para los segmentos individual y de flotillas. También son atendidos en las oficinas de servicio y las Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQs), que operan exclusivamente para nuestros productos, así como en línea a través de internet. En el caso del segmento de negocios especiales, la comercialización es directa desde Quálitas.

La confianza que generan los **agentes** al ofrecer nuestros seguros es esencial, resultado de una larga trayectoria de trabajo en conjunto.

Establecemos las **oficinas de servicio** en asociación con emprendedores locales especializados en la industria. Éstas se complementan con las **ODQs**, nuestras oficinas estratégicas en los mercados incipientes. Además de la atención directa al asegurado, asesoran a los agentes en los productos, tarifas, procesos y demás elementos requeridos para la comercialización.

Las oficinas de servicio y los agentes cuentan con el respaldo del **Centro Operativo Quálitas**, integrado por diferentes equipos de especialistas.

El crecimiento como compañía ha ido también de la mano de la **internacionalización**, convencidos del valor que entrega nuestro modelo de negocio.



Beneficiamos a los propietarios de vehículos al desarrollar los seguros en los países donde operamos.

Conscientes de las necesidades de los asegurados y la eficiencia de nuestra gestión, buscamos cada vez una **propuesta de asistencia más integral**. Por ello, este año asumimos la operación de la mayoría de nuestras subsidiarias no aseguradoras, construyendo importantes sinergias respecto a la atención que ya brindábamos a los asegurados en caso de un siniestro.

A través del Outlet de Refacciones, abastecemos a la aseguradora en México de aquellas piezas necesarias para las reparaciones de los autos siniestrados, ga-



rantizando su calidad. En el caso de los cristales, Easy Car Glass opera como mayorista para su comercialización a CristaFácil, red de franquicias de Quálitas, y a otros reparadores.

Cabe destacar que el desempeño de la compañía y de nuestras diferentes subsidiarias¹, así como el apego a los fundamentos de negocio, son monitoreados a través de una serie de indicadores definidos para cada área, evaluados mensualmente por la Dirección General y la Dirección de Planeación Estratégica.

¹ Más información respecto de la actividad de cada subsidiaria en el capítulo de Identidad organizacional.

ENFOQUE EN SUSTENTABILIDAD

Estrategia de sustentabilidad

GRI 102-16, 102-20, 102-22

Como compañía, buscamos crear valor para el conjunto de nuestros grupos de interés, especialmente en torno al desarrollo y provisión de seguro automotriz, la cultura de prevención, la educación en seguridad vial y la atención de siniestros. Para ello, es fundamental la colaboración de las diferentes áreas y el trabajo con nuestra cadena de valor.

La **Estrategia de Sustentabilidad** articula las principales iniciativas, facilita el planteamiento de nuevos programas y las sinergias entre todas las actividades. Dicha estrategia está abierta a nuevas actuaciones conforme avance la operación, las prioridades de negocio y la relación con los grupos de interés¹.

Los avances en la implementación de la Estrategia son monitoreados por el **Comité de Responsabilidad Social**, del que participan representantes de las diferentes áreas que tienen iniciativas incluidas en la misma². Sus labores van más allá, analizando las expectativas de los diferentes grupos de interés, con portavoces designados a nivel de dirección. Las reuniones son trimestrales y sus conclusiones son elevadas por el presidente del Comité de Responsabilidad Social al Consejo de Administración.

- 1 *Los pilares y líneas de trabajo de la Estrategia de Sustentabilidad fueron definidos a partir de los temas materiales, con la participación de diferentes áreas de la compañía. Están integrados por iniciativas ya existentes y otras nuevas planteadas en el marco del ejercicio.*
- 2 *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.*

PILARES DE LA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

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

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

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

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



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

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

ÉTICA Y
TRANSPARENCIA
CORPORATIVA

Para un mayor detalle de la Estrategia, pilares y líneas de trabajo.

<http://www>

Relación con los grupos de interés

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

Entendemos nuestra actividad como generadora de valor integral para todos los grupos de interés, enfoque presente en nuestra cultura corporativa y que materializamos en nuestro desempeño.

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

Nuestra operativa precisa de su participación, que se produce a través de diferentes canales y contrapartes dentro de la compañía. Se trata de un diálogo abierto que nos permite crecer juntos.



El detalle de nuestros compromisos con los diferentes grupos de interés, canales y principales temas, puede consultarse en [qualitas.mx/informeintegrado2019](http://www.qualitas.mx/informeintegrado2019)

Alianzas y membresías

GRI 102-12, 102-13

ASOCIACIONES SECTORIALES

EE.UU.

National Association of Insurance Companies (NAIC)

Insurance Accounting & Systems Association (IASA)

Pacific Association of Domestic Insurance Companies (PADIC)

MÉXICO

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

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

COSTA RICA

Asociación de Aseguradoras Privadas

EL SALVADOR

Cámara de Comercio e Industria

PERÚ

Asociación Peruana de Seguros (APESEG)

En Quálitas trabajamos de manera articulada en las asociaciones sectoriales de los diferentes países en que operamos, apoyando el desarrollo de la cultura del seguro.

Nuestro compromiso con la **sustentabilidad** incluye el apoyo a iniciativas colectivas más integrales, como parte de la cultura de ciudadano corporativo Quálitas. Lo materializamos a través de una operación responsable que considera la implementación de los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Más información al respecto en el capítulo Dejando Huella

En el marco de las destacadas iniciativas del sector a favor de la sustentabilidad, integramos en nuestra gestión los **Principios para la sustentabilidad en seguros** (PSI en inglés), lanzados por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés). De este modo nos comprometemos a que la sustentabilidad modele la forma como diseñamos e implementamos nuestra operación, desde el desarrollo del seguro hasta la inversión.

PRINCIPIOS PARA LA SUSTENIBILIDAD EN SEGUROS

1

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

2

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

3

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

4

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

Creemos que los valores como el respeto, la cordialidad y la tolerancia son fundamentales para la convivencia entre todos quienes compartimos las vialidades.

Lanzamos la campaña #NosVemosEnLaEsquina, primer hito de un amplio programa que desarrollaremos en los próximos años.

Más información al respecto en el capítulo Dejando Huella

Desde Quálitas apoyamos especialmente el manejo responsable al volante, a través de nuestro programa Conducta Vial Quálitas. Este esfuerzo se enmarca en el apoyo al Decenio de la Acción para la Seguridad Vial, declarado por las Naciones Unidas en 2011, para la colaboración entre gobiernos, empresas y organizaciones de la sociedad civil. Las iniciativas de México se complementan con otras alianzas en los diferentes países, como la participación de *Quálitas Insurance Company* (QIC) en el *Insurance Institute for Highway Safety* (IIHS) (EE.UU.).

Inversión social

En Quálitas entendemos que nuestra participación como compañía en la sociedad debe ir acompañada de la atención a las principales necesidades del entorno. Ello complementa las actividades que ya desarrollamos como parte de la provisión de seguro automotriz, promoción de la cultura de la prevención, seguridad vial y convivencia de los ciudadanos.

Las destinatarias de nuestras aportaciones son organizaciones especializadas, que conocen el entorno y cuentan con sólidos programas:

10.1 millones de pesos en el año a inversión social en donativos

Fortalecimiento de la educación

Apoyo a la salud

Protección del medio ambiente



EDUCACIÓN

- Casa Santa Clara, A.C.
- Comunidad de Desarrollo Integral Copilco, A.C.
- EDUCA, A.C.
- Fondo para la Paz, I.A.P.
- Fundación Casa Alianza México, I.A.P.
- Fundación Daunis, A.C.
- Fundación León XIII
- Fundación Pro-niños de la calle, I.A.P.
- Fundación San Ignacio de Loyola, A.C.
- Internado Infantil Guadalupano, A.C.
- Proeducación, I.A.P.
- Proyecto Cantera, A.C.
- Servicio Educación y Desarrollo a la Comunidad, I.A.P.
- Refleacciona con Responsabilidad, A.C.
- Renovación, Unión de Fuerzas, Unión de Esfuerzos, A.C.

MEDIO AMBIENTE

- Fundación comunitaria Malinalco, A.C.

SALUD

- Antes de Partir, A.C.
- Casa Hogar Kamami, A.C.
- Cadena de Ayuda contra la Fibromialgia, A.C.
- Comer y Crecer, A.C.
- Comedor Santa María, A.C.
- El Buen Samaritano, I.A.P.
- Fundación Ayuda a Vivir, A.C.
- Hogar Gonzalo Cosío Ducoing, I.A.P.
- Fundación Hermanitas de los Ancianos Desamparados, I.A.P.
- Fundación John Landgon Down, A.C.
- Fundación Owen, I.A.P.
- Infogen, A.C.
- Instituto de Ayuda Humanitaria, A.C.
- Instituto Nacional de Cancerología, A.C.
- Metamorfosis Global, A.C.
- Nocaltzin, A.C.
- Unidos Asociación Pro-Trasplante de Médula Ósea Francisco Casares Cortina A.C.

SERVICIO de EXCELENCIA al asegurado

GRI 103-2, 103-3, 416-1, 417-1, 418-1, FS15

Nuestro modelo de negocio único y la forma en que operamos se sustenta sobre la eficiencia, el uso de tecnologías de vanguardia y la entrega de un servicio de excelencia. Buscamos construir relaciones de largo plazo con los asegurados, atendiendo sus necesidades y generando una experiencia integral.



A continuación, presentamos el recorrido que forma la experiencia del asegurado con la compañía y nuestros aliados en el servicio: agentes, equipos de las oficinas de servicio y proveedores. La descripción corresponde a la operación de Quálitas Compañía de Seguros, nuestra principal subsidiaria aseguradora.

La información presentada en este capítulo se complementa con las novedades señaladas en el capítulo de Innovación y eficiencia operativa; el detalle del aporte a la seguridad vial en el capítulo de Cultura de la prevención y la descripción de nuestro modelo de negocio en el capítulo de Estrategia corporativa.

EXPERIENCIA DEL ASEGURADO

PARTE 1: ASESORÍA Y CONTRATACIÓN

PARTE 2: ATENCIÓN EN CASO DE SINIESTRO



PARTE 1: ASESORÍA Y CONTRATACIÓN

1. Contacto

Entrega de información clara y oportuna al potencial asegurado, principalmente a través de los agentes, que establecen la relación y atienden sus necesidades.

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

La información que entregamos a los asegurados incluye las condiciones de las pólizas, los derechos

de las partes y un glosario de términos para facilitar su entendimiento. Agregamos un Código QR en las pólizas para que la gestión de la atención en caso de siniestro sea más eficiente.

2. Tarificación

La **fijación de la tarifa** considera múltiples variables. En México se considera la zona y el contexto de siniestralidad. Buscamos asimismo fomentar la responsabilidad en los conductores y ofrecer tarifas en base al

riesgo, por ejemplo, a través de un esquema de doble deducible para los vehículos pesados si circulan por la noche en ciertos horarios y rutas de mayor riesgo.

3. Inspección vehicular

La **inspección vehicular** se realiza previo a la contratación para los diferentes canales de comercialización. Puede realizarla el propio solicitante enviando las fotografías a través de una app desechable o con el análisis de un ajustador

in situ, dependiendo de lo que sea más cómodo para el asegurado.

4. Apoyo seguridad vial

Sensibilización en seguridad vial al público en general: programa Conducta Vial Quálitas y campaña

#NosVemosEnLaEsquina

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

PARTE 1: ASESORÍA Y CONTRATACIÓN

PARTE 2: ATENCIÓN EN CASO DE SINIESTRO



PARTE 2: ATENCIÓN EN CASO DE SINIESTRO

1. Reporte

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

2. Ajuste

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

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

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

3. Valuación, reparación, pago

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

Ya en el taller, la **valuación** es realizada por personal de Quálitas experto en la materia. En los casos en que la reparación de un siniestro no implique la sustitución de piezas, se realiza una **valuación estadística**.

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

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

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

4. Atención médica

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

5. Asesoría legal

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

Nuestro tiempo promedio de respuesta en cabina nacional es de 23 segundos, la asignación del ajustador y su arribo al lugar del siniestro se realiza en un promedio de 25-30 minutos.

Para responder al posible riesgo de fraude en el uso de los seguros y/o en la atención de los siniestros, contamos con sólidos procesos. En Quálitas Compañía de Seguros, los casos de siniestros que atendemos son analizados mediante herramientas tecnológicas que alertan de inconsistencias o desviaciones y son analizadas por nuestro equipo especializado. Además, fomentamos la inspección vehicular previa a la contratación del seguro para evitar fraudes.

Por otra parte, con el objetivo de implementar una mayor eficiencia en la **valuación**, estamos trabajando en la certificación del proceso de conformidad con la norma ISO 9001 de Sistemas de Gestión de la Calidad. En concreto, comenzamos por el proceso de valuación remota de automóviles ligeros, desde la asignación al valuator en cada caso hasta la primera resolución de la compañía sobre los daños. Al respecto, cabe destacar la capacitación durante el año a 208 empleados de las diferentes áreas y proveedores que participan del proceso. De

este modo, se homogeneizarán los criterios de valuación, facilitando que los tiempos sean menores y asegurando la calidad.

Señalar además que resguardamos la información de los asegurados, con estrictos controles; cabe destacar que no tuvimos reclamaciones por pérdidas o mal uso de la información.

Monitoreamos la satisfacción de los asegurados a lo largo de las diferentes etapas de atención post siniestro, a través de la **Encuesta Integral de Servicio**, la cual nos permite identificar las oportunidades de mejora.

En el año, obtuvimos una satisfacción promedio del 86%, destacando la atención en cabina y los servicios médicos con una satisfacción promedio del 91% y de los ajustadores con un 88%.

Respecto a 2018 existe una actualización de la metodología de la Encuesta Integral de Servicio.



85%

de las veces nuestros ajustadores llegan al lugar antes que la competencia.

Desarrollo de la CADENA de VALOR

GRI 102-9, 102-10, 102-48, 103-2, 103-3, 204-1, 417-1



Nuestro modelo de negocio se basa en la colaboración con nuestros grupos de interés, desde la comercialización de los seguros hasta la atención de los siniestros.

Trabajamos con diferentes aliados, incluyendo a los agentes, las instituciones de financiamiento automotriz, los equipos de las oficinas de servicio y nuestros diferentes proveedores.

Mayor detalle en el apartado Modelo de negocio y estrategia corporativa del capítulo Estrategia corporativa.

COMPARTIMOS CON NUESTROS **ALIADOS** LA MISIÓN DE BRINDAR UN SERVICIO DE EXCELENCIA AL ASEGURADO PARA LOGRAR SU SATISFACCIÓN¹

AGENTES

15,503
agentes

Participación

Fungen como asesores de confianza del asegurado, al comercializar seguros de Quálitas.

Apoyo de Quálitas

Atención de consultas En las oficinas de servicio y Centro de Contacto Quálitas.

Herramientas para la operación:

- Portal Q Agentes, que permite entre otras funciones, tramitar renovaciones y realizar seguimiento de siniestros.
- App inspección de vehículos para hacer más expedita la revisión vehicular previa a la contratación.

Capacitación

Escuela de Agentes en la Universidad Quálitas (en línea, que incluye normativa, desarrollo de plan de negocio, prospección y venta, entre otras temáticas) y seminarios regionales (presenciales).

Asesoría financiera.

Programa de formación de nuevos agentes.

Diferentes canales de comunicación y seguimiento a través de encuesta de servicio específica.

INSTITUCIONES FINANCIAMIENTO AUTOMOTRIZ

33%
prima emitida

Participación

Comercializan seguros para vehículos nuevos, en esquemas multianuales principalmente.

Apoyo de Quálitas

Atención de consultas

(Ej. de condiciones de las pólizas), a través del Centro de Contacto Quálitas.

Portal Q Agencias

Gestión de pólizas, actualización de tarifas, cobranza y pago de comisiones, entre otras funciones.

OFICINAS DE SERVICIO

186
oficinas en México
1,011
empleados

Participación

Se desempeñan como administradoras delegadas de la operación de Quálitas en diferentes zonas, (ej. cotización, emisión y renovación de la póliza, administración de pagos de los asegurados), así como de la atención al asegurado y a los agentes.

Apoyo de Quálitas

Atención de consultas Soporte operativo.

En una oficina de cada zona principal, Quálitas dispone equipo propio de atención de siniestros y de asesoría jurídica, que trabaja con la plantilla de las oficinas de servicio del área.

Capacitación a los empleados de las oficinas a través de la Universidad Quálitas (en línea).

Formación a directores, en estrategia y liderazgo.

Apoyo en aspectos de Recursos Humanos: bienestar, y participación en el voluntariado de Quálitas.

PROVEEDORES

11 mil
millones de pesos pagados
5,076
proveedores

Participación

Entregan productos y servicios requeridos para la operación de Quálitas, especialmente para la atención al asegurado y su vehículo en caso de siniestro.

Principales productos y servicios²:

Servicios legales · Servicios médicos · Grúa
Reparaciones (talleres y agencias) · Provisión de refacciones y cristales

Apoyo de Quálitas

Atención de consultas: Línea telefónica.

Soporte para facturación y otras operaciones a través del Portal Q Proveedores.

Capacitación: Escuela de Proveedores en la Universidad Quálitas (en línea, que incluye aspectos operativos como la asignación de servicios por parte de Quálitas y la facturación a la compañía).

Seguimiento de la calidad, a través de la encuesta de servicio al asegurado³ y otras evaluaciones (ej. monitoreo mensual en el caso de los proveedores médicos).

Impulso a las mejores prácticas sociales y ambientales, condiciones de cumplimiento legal en la evaluación para la selección.

¹ Mayor detalle en el apartado Modelo de negocio y estrategia corporativa del capítulo Estrategia corporativa.

² Entre los proveedores de reparaciones se encuentra CristaFácil, subsidiaria de Quálitas Controladora; lo mismo ocurre con Outlet de refacciones.

³ En el caso de las agencias, realizamos además una encuesta específica.

AGENTES

INSTITUCIONES
FINANCIAMIENTO
AUTOMOTRIZ

OFICINAS DE
SERVICIO

PROVEEDORES

COMO PARTE DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA, TRABAJAMOS JUNTO CON TODOS NUESTROS ALIADOS, DESARROLLANDO MEJORES SOLUCIONES

Trabajamos con los agentes, para entender sus necesidades y mejorar nuestras herramientas de trabajo. Este año actualizamos de manera significativa el Portal Q Agentes, para facilitarles la gestión de renovaciones de póliza y el seguimiento de los siniestros. Adicionalmente, pusimos a su disposición una App para la inspección vehicular por parte de los solicitantes de seguro, que ayuda a los agentes a mejorar la calidad de su cartera. Monitoreamos la percepción de los agentes sobre su relación con Quálitas, mediante una encuesta anual, que arrojó en 2019 un 81% de satisfacción, en línea con el resultado del año anterior.

La relación con las instituciones de financiamiento automotriz y agencias, contribuye al desarrollo del mercado del seguro especialmente en los vehículos nuevos. Monitoreamos su satisfacción con Quálitas para seguir fortaleciendo la relación y las sinergias, obteniendo un resultado del 92% de satisfacción en la encuesta de 2019, similar al año anterior.

Respecto de nuestro apoyo a las oficinas de servicio, queremos destacar la continuidad del programa de formación en competencias estratégicas y liderazgo para directores. Asimismo, hicimos especial énfasis en la conformidad con los Principios Éticos Comerciales, extendiendo nuestra cultura y valores.

En nuestro proceso de selección evaluamos se desempeñen con altos criterios éticos, sociales y medioambientales, incluyendo que estén de acuerdo con nuestro Código de Ética y Conducta.

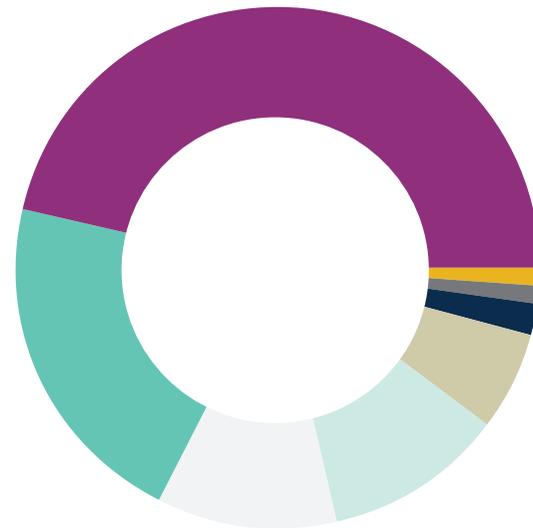
Respecto a los talleres, los apoyamos para que operen de conformidad con los altos estándares de calidad en el servicio que establecemos, incluyendo la certificación al respecto por un tercero externo. En el año se encontraban participando en dicho programa 29 talleres, de los cuales 9 ya están certificados¹. Adicionalmente, promovemos que dispongan de un carril exprés para acortar los plazos de reparación en los casos de siniestros más leves.

¹ En el informe 2018 se indicaba como certificados a todos los talleres que participaban del proceso, independiente de la etapa en que se encontrasen.

En Quálitas Compañía de Seguros, **destinamos 11 mil millones de pesos a 5,063 proveedores** en 2019, aportación que crece año con año y que contribuye a desarrollar la industria de servicios asociados al seguro automotriz; el **99.9% del gasto corresponde a proveedores nacionales.**

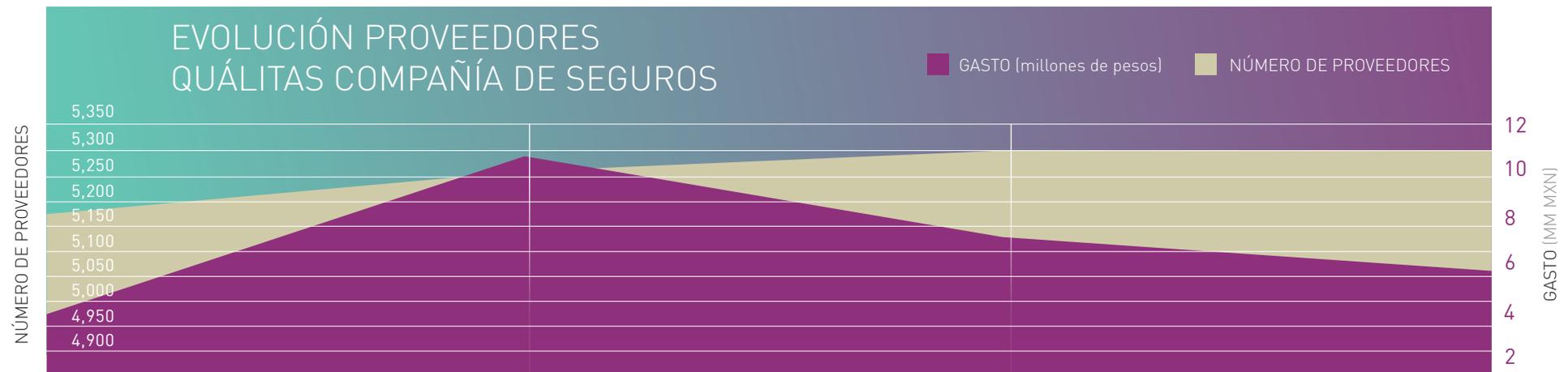
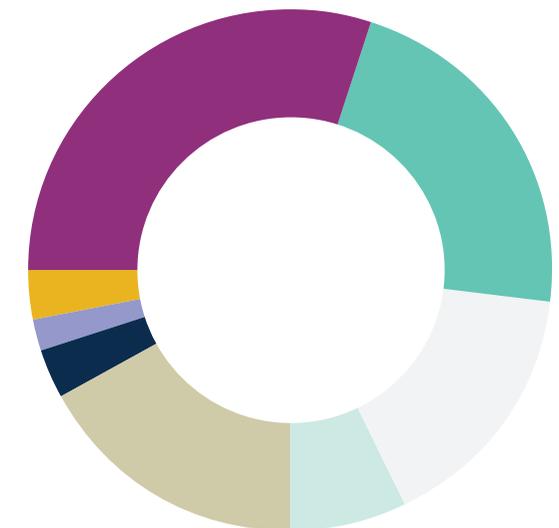
En el gráfico de evolución existe reexpresión de la información respecto a los Informes 2017 y 2018. Dada la incorporación de las subsidiarias CristaFácil y Outlet de Refacciones a la gestión directa de Quálitas Controladora, los gastos de Quálitas Compañía de Seguros en ellas han sido descontados, para mostrar sólo el gasto y número de proveedores de Quálitas Compañía de Seguros externos a Quálitas Controladora.

DESGLOSE DE PROVEEDORES POR CATEGORÍA



%		%
46	AGENCIAS	30
21	TALLERES	22
11	GRÚAS	16
11	REFACCIONARIAS (sin Outlet de Refacciones)	7
6	SERVICIOS MÉDICOS	17
2	CONSTRUCTORAS	3
2	CRISTALERAS (sin CristaFácil)	
	HONORARIOS	2
1	OTROS	3

DESGLOSE DEL GASTO EN PROVEEDORES POR CATEGORÍA



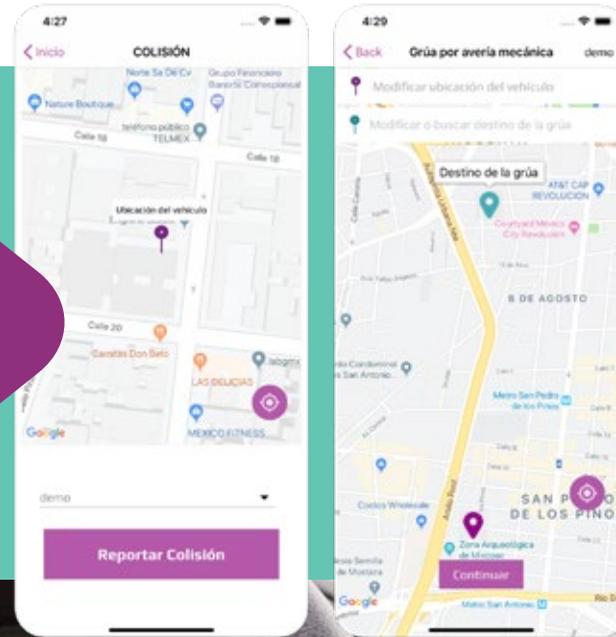
INNOVACIÓN y EFICIENCIA operativa



Innovación y tecnología para la eficiencia GRI 103-2, 103-3, 416-1

En Quálitas Compañía de Seguros estamos enfocados en la mejora continua para la generación creciente de valor tanto para los asegurados como para nuestros aliados en la entrega del seguro y la atención en caso de siniestro: agentes, equipos de las oficinas de servicio y proveedores.

En 2019 lanzamos una **aplicación desechable** para que los asegurados reporten los siniestros y se comuniquen con el ajustador. La aplicación señala la posición del asegurado, facilitando la asignación del ajustador y la asistencia. Se puede acceder a la misma a través del Código QR personal entregado junto con la póliza, otra novedad de este año. Es complementario del uso de la app QMóvil, con la ventaja de que el asegurado no tiene que ingresar sus datos.



IA

El uso de **aplicaciones desechables** nos ha permitido innovar significativamente en diferentes procesos. En 2018 ya habíamos lanzado una app para uso de los ajustadores durante la atención de un siniestro y también para el ajuste exprés, en el que se realiza el proceso de forma remota. Asimismo, lanzamos una app para la inspección vehicular previa a la emisión de una póliza.

La **inteligencia artificial** está transformando el modo en que nos relacionamos con los asegurados; actualmente contamos con chatbots para la atención de dudas a través de la página web y de la app QMóvil. Adicionalmente, estamos incorporando soluciones basadas en inteligencia artificial en los portales de agentes y proveedores.

Extendimos el proceso de **ajuste exprés** a toda la República Mexicana, habiendo incrementado el equipo destinado a ello. Este proceso permite la atención en remoto, siempre que se den una serie de condiciones, disminuyendo el tiempo de espera del ajustador a cero, acortando el tiempo de respuesta y reduciendo la circulación de vehículos. Al cierre de año, representó la atención del 3.5% de los siniestros reportados.

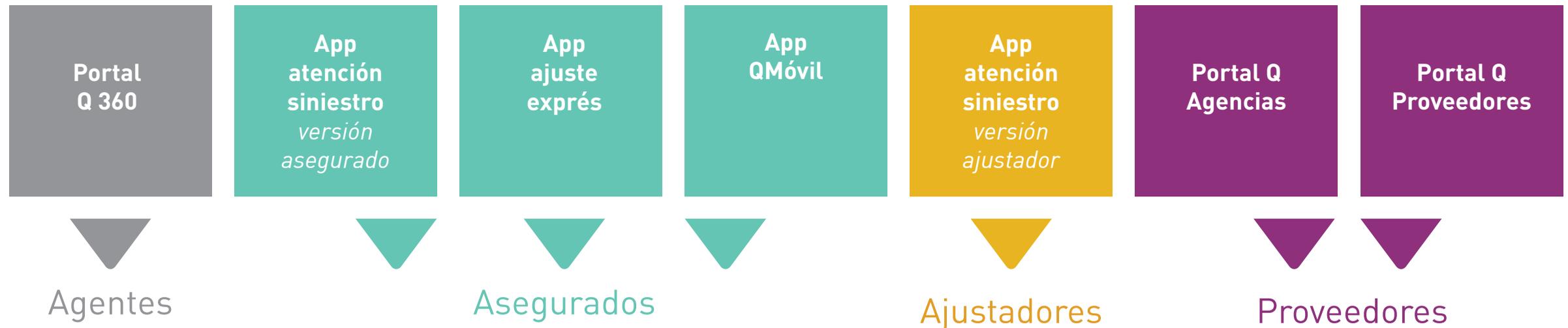
Este año lanzamos la **valuación estadística**, que permite realizar este proceso de manera más expedita y autorizar la reparación del vehículo. Aplica para los casos en que no se requiere sustitución de piezas.

Con el control de la operación de nuestras subsidiarias **CristaFácil** e **Easy Car Glass**, impulsamos la reparación de los cristales en lugar de ser sustituidos. Esto tiene un beneficio para el cliente ya que no paga deducible y no compromete la seguridad o calidad. Permite agilizar los tiempos y es una opción ambiental más amigable ligada a la economía circular.

Confiamos en la **tecnología** como aliada en la prevención de accidentes con dispositivos que brindan información a los asegurados para conocer el comportamiento de sus conductores y tomar medidas para reducir la siniestralidad.

Ofrecemos también dispositivos de destacada eficiencia, que facilitan la localización del vehículo en caso de robo. Del total de vehículos robados asegurados por Quálitas, se recuperó el 51%. De aquellos que contaban con el dispositivo, recuperamos el 79%; ambas cifras son superiores a la tasa de recuperación total del sector en México que fue de 44%, según datos de la Oficina Coordinadora de Riesgos Asegurados (OCRA).

CANALES Y PLATAFORMAS



Desempeño ambiental

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

La eficiencia en el uso de los recursos constituye una de las claves de nuestro modelo de negocio. Aplicada a nuestros insumos de energía y agua, nos permite reducir el impacto ambiental, incluyendo las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) resultantes de la operación. Del mismo modo, extendemos el enfoque de responsabilidad con el entorno a la gestión de los residuos.

En el año, a nivel de Quálitas Controladora consumimos 7,490,271 kWh de **electricidad** en las instalaciones propias del conjunto de países en que operamos; respecto al año anterior, adicionamos el consumo de las subsidiarias no aseguradoras de las que tomamos el control operacional ¹ y también de nuestra subsidiaria aseguradora en Perú (que inició operaciones).

¹ Easy Car Glass, CristáFacil y Outlet de Refacciones.

Consumo de electricidad - Quálitas Controladora (kWh)			
	2019	2018	2017
México	7,137,999	6,448,185	6,583,297
Quálitas Compañía de Seguros ²	6,883,864	6,448,185	6,583,297
Subsidiarias no aseguradoras	254,135	N.A.	N.A.
Estados Unidos	24,304	13,073	11,134
Costa Rica	121,872	113,119	103,012
El Salvador	165,524	147,534	140,981
Perú	40,572	N.A.	N.A.
TOTAL	7,490,271	6,721,911	6,838,424

² Incluye el consumo de 12 oficinas propias (administrativas) y de las 251 ODQs en el país.

N.A.: No Aplica, ya que no se tenía la propiedad (subsidiaria aseguradora en Perú) o el control operativo (subsidiarias no aseguradoras en México, Easy Car Glass, CristaFácil y Outlet de Refacciones).

En el caso de las operaciones de Quálitas en México, que incluye tanto Quálitas Compañía de Seguros como las tres subsidiarias no aseguradoras que gestionamos, consumimos 160,674 GJ de combustible, de los cuales el 99% corresponde a la gasolina de los Qualicoches.

Consumo de combustibles (GJ) (México) ³			
	2019 ⁴	2018	2017
Gas LP	344	235	276
Diésel	1,284	1,423	N.D.
Gasolina ⁵	159,046	168,105	171,540
TOTAL	160,674	169,763	171,816

³ Existe re expresión de los datos 2018 y 2017 por ajuste en los poderes caloríficos empleados; asimismo en gasolina se modificó el alcance –ver nota 5–).

⁴ En 2017 y 2018 se reportan los consumos de combustibles de Quálitas Compañía de Seguros; en 2019 se agregan también los consumos de las subsidiarias no aseguradoras: Easy Car Glass, CristaFácil y Outlet de Refacciones (dado que Quálitas Controladora toma el control operacional de éstas).

⁵ Sólo se incluyen los consumos de gasolina que Quálitas Compañía de Seguros abona directamente y utiliza en la operación de la compañía (no por los asegurados o por los colaboradores a título personal). N.D.: No disponible.

Por tanto, el **consumo total de energía** de las operaciones de Quálitas en México, considerando tanto la electricidad como los combustibles, fue de 186,371 GJ. El 99.5% de ello corresponde a la operación de Quálitas Compañía de Seguros, el resto a las subsidiarias no aseguradoras. Calculamos la intensidad energética para Quálitas Compañía de Seguros, que fue de 5.4 MJ por peso de prima emitida.

Cabe destacar que en Quálitas Compañía de Seguros existen diferentes iniciativas para reducir el consumo de energía, como la sustitución de luminarias por LED.

Dado que el trabajo de los ajustadores requiere del desplazamiento en vehículo, estamos trabajando en dos líneas:



Desarrollo del ajuste en remoto (ajuste exprés), que no requiere que el ajustador se movilice al lugar, reduciendo el consumo de combustible y haciendo más eficientes los tiempos.



Incorporación de vehículos híbridos a la flota de Qualicoches, que reduce el requerimiento de combustibles fósiles.

Mediante ambas líneas de acción, contribuimos a reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de la subsidiaria y del conjunto de Quálitas Controladora.

A cierre de año, Quálitas Compañía de Seguros contaba con 254 Qualicoches híbridos, que suponía el 14% del total de su flota; supera la meta establecida para 2019, que era de 100 vehículos híbridos. Se espera que la proporción vaya en aumento; ya que el 48% de los vehículos adquiridos en el año ya correspondía a modelo híbrido.

También para reducir las emisiones, nuestra subsidiaria aseguradora en Méxi-

co dispone de paneles para el abastecimiento de energía renovable en algunas de sus instalaciones.

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

Incluimos en el inventario las siguientes emisiones:

Alcance	Emisiones incluidas
Alcance 1: Emisiones directas	Consumo de gas LP y diésel en instalaciones propias (Quálitas Compañía de Seguros y subsidiarias no aseguradoras).
	Consumo de gasolina por los Qualicoches y otros utilitarios a cargo de la compañía (Quálitas Compañía de Seguros).
	Recarga de gases refrigerantes en equipos de climatización (Quálitas Compañía de Seguros).
	Emisiones de las plantas de tratamiento de aguas residuales (Quálitas Compañía de Seguros).
Alcance 2: Emisiones indirectas	Consumo de electricidad (emisiones asociadas a la generación de dicha electricidad) en: <ul style="list-style-type: none"> • Subsidiarias aseguradoras: México, Estados Unidos, Costa Rica, El Salvador y Perú. • Subsidiarias no aseguradoras (sólo operan en México) ¹.
Alcance 3: Otras emisiones indirectas	Vuelos aéreos de los empleados de Quálitas Compañía de Seguros en el ejercicio de su desempeño laboral.
	Emisiones asociadas a la estancia en hoteles por el personal de Quálitas Compañía de Seguros en viajes laborales.
	Consumo de gasolina en Quálitas Compañía de Seguros para: <ul style="list-style-type: none"> • Servicio prestado por la aseguradora a sus clientes en que les entrega combustible como parte de la asistencia vial. • Vehículos propios de los empleados, Quálitas abona en primer término el combustible (el empleado lo paga después).

¹ Easy Car Glass, CristaFácil y Outlet de Refacciones, aquellas de las que tomó el control operacional Quálitas Controladora en 2019.

A continuación presentamos las emisiones por país. En México, el total de emisiones de los Alcances 1 y 2 fue de 17,159 tonCO₂eq, el 99.2% corresponde a nuestra subsidiaria aseguradora. La intensidad de emisiones para Quálitas Compañía de Seguros fue de 0.5 gCO₂eq por cada peso de prima emitida.

Emisiones de GEI (tonCO ₂ eq) - Quálitas Controladora ¹				
País		2019	2018	2017
México	Alcance 1	13,554.50	14,269.73	14,003.84
	Alcance 2	3,604.69	3,398.19	3,831.48
	Alcance 3	1,348.15	704.40	990.51
EE.UU., Costa Rica, El Salvador, Perú	Alcance 2	165.55	114.91	24.59

¹ Existe reexpresión de las emisiones de los Alcances 1 y 3 respecto a la publicada en los Informes 2017 y 2018; ello obedece a que las emisiones del consumo de gasolina entregada a asegurados en asistencia vial y el consumo de gasolina adelantada a los empleados para sus viajes personales, pasaron del Alcance 1 al 3.

Por otra parte, en nuestros esfuerzos por reducir el impacto ambiental, en Quálitas Controladora promovemos la reducción en el uso de **papel** para nuestras diferentes actividades de la mano de la tecnología. Por ejemplo, en Quálitas Compañía de Seguros el proceso de atención y documentación del siniestro ya se realiza completamente en formatos electrónicos.

En las subsidiarias aseguradoras no tenemos un impacto significativo de generación de **residuos** dado el tipo de actividad. No obstante, en Quálitas Compañía de Seguros realizamos recolección diferenciada de papel, aluminio y PET en los principales centros de trabajo, también de los residuos electrónicos, para su reciclaje por un tercero. También cuentan con gestión especializada los cartuchos de tóner.

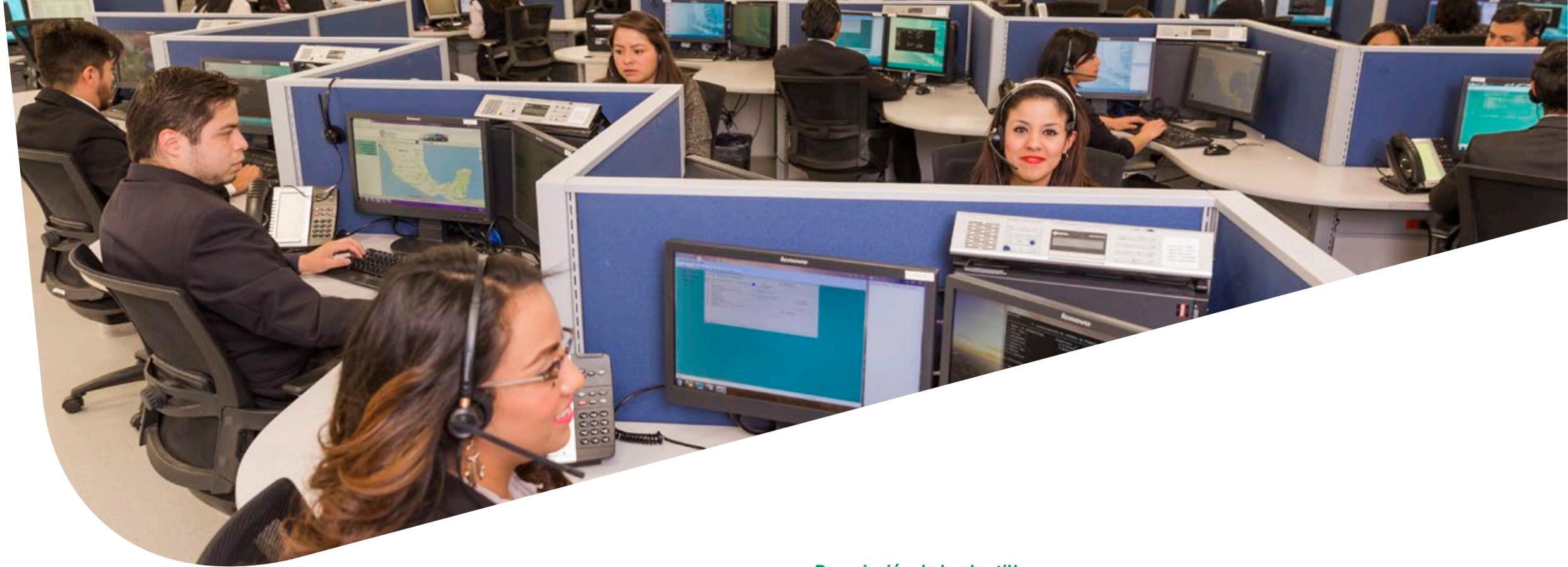
Material reciclado - Quálitas Compañía de Seguros ² (Kg)			
	2019	2018	2017
Papel y cartón	3,240	4,095	1,599
PET	183	185	187
Aluminio	23	37	41
Otros	100	480	237

² Oficinas de Ajusco, San Ángel y San Jerónimo.

De igual modo, promovemos un uso responsable del agua en nuestras oficinas; en el año el consumo fue de 18.7 millones de litros para Quálitas Compañía de Seguros. Cabe señalar también que disponemos de plantas de tratamiento en las instalaciones de San Jerónimo y Maguey (México), que contribuyeron con el tratamiento de 2,604 m³ de agua en el año.

Apegados a nuestro entorno, los empleados de Quálitas Compañía de Seguros y sus familias se involucran en actividades de voluntariado para reforestar diferentes zonas del país. En 2019 realizamos jornadas en Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey, con 1,812 participantes y 11,900 árboles plantados.

11,900
árboles plantados en
las jornadas de 2019



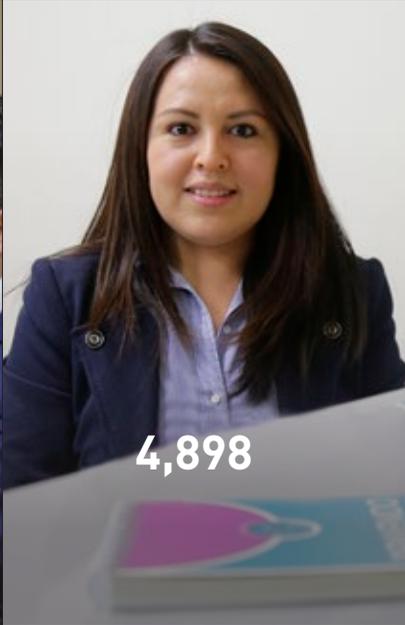
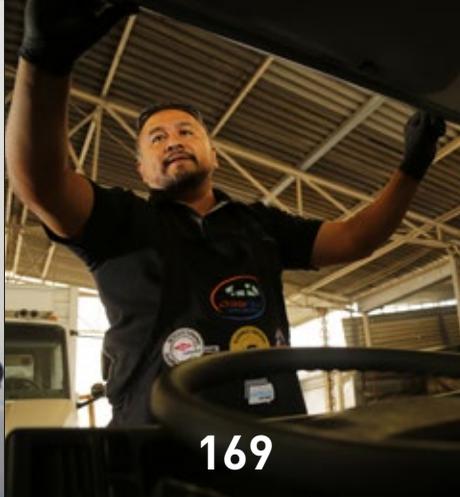
Descripción de la plantilla

GRI 102-8, 102-41, 102-48, 103-2, 103-3, 201-3, 401-1, 405-1

En Quálitas Controladora contamos con un sólido equipo, que al cierre de 2019 suma un total de 5,275 empleados. Se trata de un 5% más que el año anterior, y considera la incorporación de los equipos de las subsidiarias no aseguradoras (Outlet de Refacciones, Easy Car Glass y CristaFácil) y de la operación aseguradora en Perú. La plantilla de Quálitas Compañía de Seguros, nuestra subsidiaria aseguradora en México, supone el 93% del total de empleados.

DESARROLLO del EMPLEADO

NÚMERO DE EMPLEADOS

	Quálitas Controladora	México	Quálitas Compañía de Seguros	Subsidiarias no aseguradoras	El Salvador	Costa Rica	Estados Unidos ¹	Perú
2019	 5,275	 5,067	 4,898	 169 102 Outlet de Refacciones 37 Easy Car Glass 30 CristaFácil	 64	 64	 39	 41
2017	4,959	4,816	4,816	N.A.	51	58	34	N.A.

N.A.: No aplica.

¹ Los empleados de la oficina de Tijuana (México) que se desempeñan para QIC (Estados Unidos) se incluyen en la plantilla de Quálitas Compañía de Seguros ya que es la subsidiaria que asume en primer término su nómina y establece las condiciones laborales. Respecto a los informes anteriores, se re-expresa la información de 2018 y 2017 para excluirlos también de la plantilla de QIC e incorporarlos en la Plantilla de Quálitas Compañía de Seguros.

40%
de los puestos
directivos son
ocupados por
mujeres

41%
de mujeres
en la plantilla

31%
de los puestos
de subdirección
son ocupados
por mujeres

Contamos con una plantilla diversa, en la que el 41% son mujeres; queremos destacar además que representan el 40% de los puestos de dirección y el 31% en subdirección. Promovemos además las oportunidades laborales para jóvenes; los empleados menores de 30 años suponen el 28% de la plantilla y se desempeñan principalmente como analistas y auxiliares, posiciones de entrada para su desarrollo profesional en la compañía.

EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL, EDAD Y GÉNERO – QUÁLITAS CONTROLADORA - 2019

	Menos de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		TOTAL	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Director	0	0	4	5	6	10	10	15
Subdirector	0	1	13	25	3	10	16	36
Gerente	4	3	67	93	3	17	74	113
Coordinador / Supervisor	33	64	215	363	14	36	262	463
Analista	474	573	860	1,665	34	116	1,368	2,354
Asistente / Auxiliar	253	68	157	70	4	12	414	150
TOTAL ²	764	709	1,316	2,221	64	201	2,144	3,131

² Para la plantilla de Outlet de Refacciones, señalar que el personal de oficina es contabilizado en la categoría de Asistente/Auxiliar; el personal de ventas, mecánicos y almacenistas, es considerado en la categoría de Analista; de este modo se consolidan en la estructura general de categorías laborales planteada para el conjunto de subsidiarias.

En Quálitas Controladora estamos comprometidos con la diversidad, y desarrollamos en el año nuestra **Política de Derechos Humanos**, que tiene la no discriminación como uno de sus principios fundamentales.

A nivel de Quálitas Compañía de Seguros hemos prestado especial atención a la **convivencia entre las diferentes generaciones**, lanzando un taller enfocado en construir equipo desde las similitudes, promoviendo que se valoren las diferencias y que prevalezca el trabajo en equipo. Con una duración de 3 horas, participaron del mismo 1,094 empleados. El compromiso con un entorno laboral basado en la equidad y el respeto mutuo sustenta también la **Política de Respeto a la Persona y a su Diversidad**, de que dispone nuestra subsidiaria aseguradora en México.

Siguiendo con Quálitas Compañía de Seguros, el 96% de los empleados tiene contrato indefinido, lo que muestra nuestro compro-

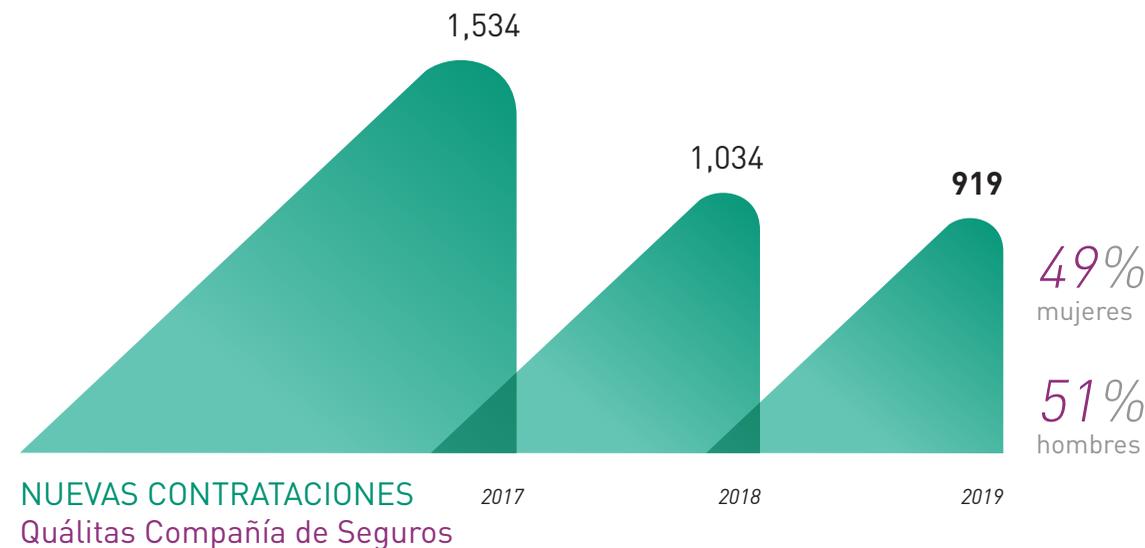
miso con la **estabilidad en el empleo**. Además, ofrecemos una aportación como apoyo a su retiro, en el caso de los empleados a partir de 60 años y 10 de antigüedad en la empresa¹. La plantilla se complementa además con 192 trabajadores de empresas externas para servicios auxiliares, como limpieza, valet parking y seguridad.

Para nuestro crecimiento es clave la **atracción y retención de talento**, consolidando equipos de alto desempeño. En 2019 se incorporaron 919 personas a Quálitas Compañía de Seguros, mediante una primera contratación temporal de tres meses como período de prueba. De ellos, el 59% ya cuenta con contrato indefinido y el 21% permanece todavía dentro de esa etapa inicial a cierre de año, el resto corresponde a aquellos no renovados. Impulsando el desarrollo de los empleados; en el año el 53% de las vacantes fueron cubiertas con personal interno.

¹ En 2019 destinamos a este beneficio 3,517,572 pesos en nuestra subsidiaria aseguradora de México.

NUEVAS CONTRATACIONES Y BAJAS 2019 - QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS ²								
Género	< 30		Entre 30 y 50 años		> 50 años		Total	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Contrataciones	278	223	171	241	3	3	452	467
Bajas contrato indefinido	116	97	137	231	9	26	262	354
Bajas contrato temporal	69	45	52	54	1	1	122	100

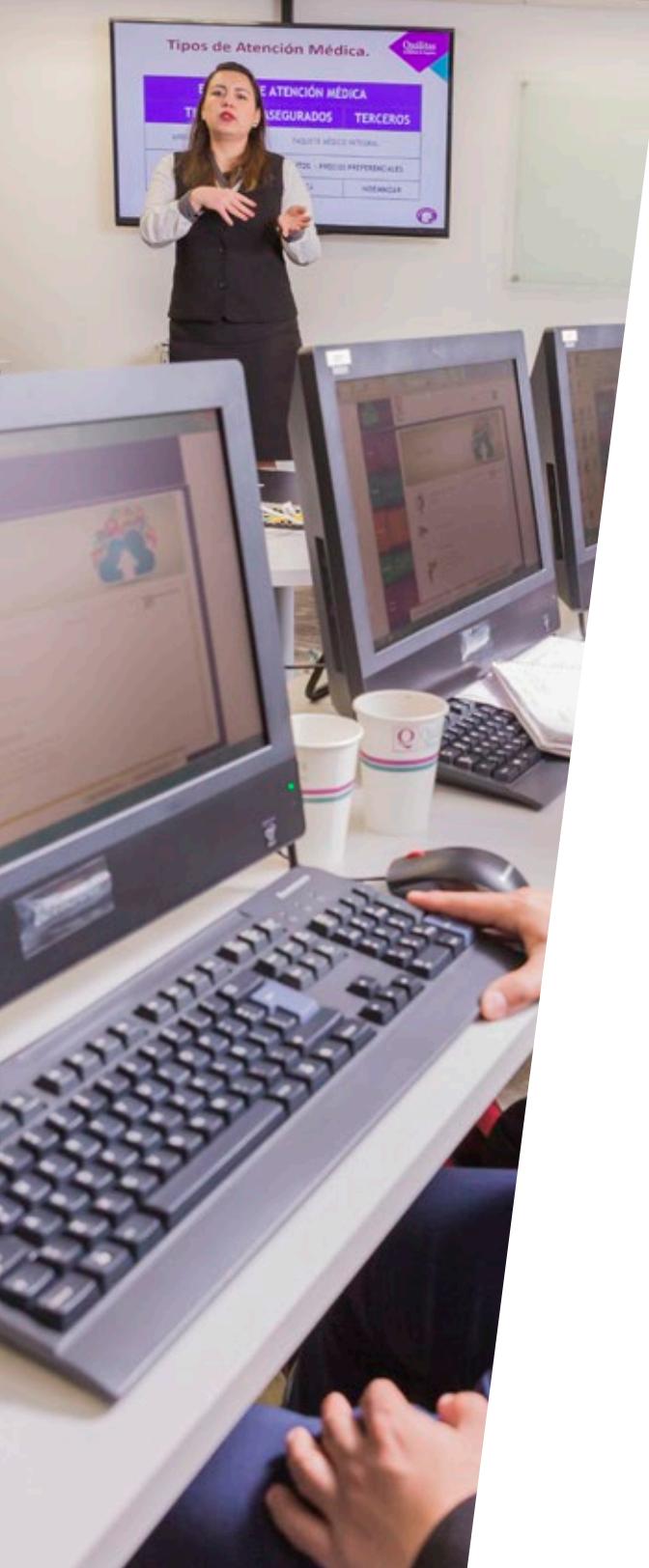
² Puede consultar en los informes anuales precedentes el desglose de contrataciones y bajas de años previos.



Junto con las oportunidades laborales, apoyamos a los empleados a través de la formación, el desarrollo de carrera y medidas de bienestar, así como la promoción de una cultura organizacional fundamentada en la comunicación interna y la colaboración. La **rotación** en Quálitas Compañía de Seguros fue del 13.1%, en los empleados que ya tenemos integrados en plantilla con contrato indeterminado, luego del período de prueba³; ello supone un descenso de 1.7 puntos porcentuales respecto a 2018.

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

³ La rotación se calculó como Bajas con contrato indeterminado / Empleados activos al 31 de diciembre con contrato indeterminado.



Capacitación y desarrollo de carrera

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

Ofrecemos capacitación a los empleados para el ejercicio de sus actividades y el crecimiento en la compañía.

En Quálitas Compañía de Seguros, con una inversión total de 40.1 millones de pesos, en-

tregamos 318,630 horas¹ de formación en el año, de las cuales el 73% fue en modalidad virtual a través de la Universidad Quálitas. La capacitación total brindada corresponde a un promedio de 65 horas de formación en el año por empleado² en dicha subsidiaria.

¹ Incluye las horas de formación de los Semilleros de talento.

² Considerando el total de empleados de Quálitas Compañía de Seguros a cierre de 2019.

HORAS DE CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA LABORAL – QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS

Categoría laboral	2019			2018			2017		
	Total	Presencial	Virtual	Total	Presencial	Virtual	Total	Presencial	Virtual
Director	759	178	581	503	202	301	683	356	327
Subdirector	2,318	864	1,454	3,321	1,715	1,606	2,854	2,193	661
Gerente	11,785	2,679	9,106	9,824	1,770	8,054	7,564	4,782	2,782
Coordinador	77,476	14,767	62,709	31,557	4,016	27,541	12,571	5,257	7,314
Analista	189,152	58,468	130,684	193,383	94,558	98,825	194,194	149,742	44,452
Asistente / Auxiliar	37,141	8,709	28,432	16,669	406	16,263	11,907	3,763	8,144
TOTAL	318,630	85,664	232,966	255,257	102,667	152,590	229,773	166,093	63,680

Cabe destacar que seguimos reforzando la **Universidad Quálitas** con nuevos contenidos. La tecnología nos permite además tener un mayor alcance y extender la capacitación a agentes, personal de las oficinas de servicio y proveedores en México. Aprovechando la plataforma de la Universidad Quálitas, por primera vez hemos llegado a nuestras flotillas aseguradas, impartiendo el programa de administración de riesgos (prevención en seguridad vial), que también está disponible para agentes.

DIMENSIONES DE LA UNIVERSIDAD QUÁLITAS – QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS						
Grupo	2019		2018		2017	
	No. de participantes	No. de horas	No. de participantes	No. de horas	No. de participantes	No. de horas
Empleados Quálitas	5,392	227,526	5,434	147,950	5,125	68,975
Agentes	512	5,792	182	1,906	702	1,542
Empleados de oficinas de servicio	1,135	62,039	1,095	25,296	901	11,302
Proveedores	2,246	2,701	398	599	11	11
Asegurados	19	109	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Total	9,304	298,167	7,109	175,751	6,739	81,830

Del desempeño de la Universidad Quálitas fuera de México, cabe destacar la implementación por primera vez de cursos en la subsidiaria de Perú luego del inicio de nuestras operaciones en el país. De este modo, transmitimos la cultura organizacional de Quálitas y las características de nuestro modelo de servicio.

El próximo año extenderemos la formación a las subsidiarias no aseguradoras.

UNIVERSIDAD QUÁLITAS - SUBSIDIARIAS ASEGURADORAS FUERA DE MÉXICO FORMACIÓN A EMPLEADOS						
País	2019		2018		2017	
	No. de participantes	No. de horas	No. de participantes	No. de horas	No. de participantes	No. de horas
Costa Rica	59	2,465	62	2,040	56	308
El Salvador	31	259	57	516	40	115
Estados Unidos ¹	0	0	4	8	N.D.	N.D.
Perú	16	137	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

¹ La formación de los empleados de Tijuana que laboran para QIC se incluye dentro de los datos de capacitación de Quálitas Compañía de Seguros (México), ya que esta subsidiaria es la que se gestiona sus aspectos laborales.

N.D. – No disponible.

N.A. – No aplica

Se denomina participante a la persona que terminó al menos un curso.

Como parte de los esfuerzos en capacitación, impartimos formaciones técnicas asociadas a las diferentes posiciones, procesos y actividades de la compañía.

En Quálitas Compañía de Seguros, desarrollamos **Semilleros de talento** para aquellos perfiles que más demandamos. Se trata de programas de capacitación intensivos para empleados que recién se incorporan a la compañía. En 2019, brindamos 44,455 horas de formación bajo este esquema, con 269 participantes; la tasa de incorporación definitiva de los participantes después del programa fue del 87%, lo que constituye todo un éxito.

También capacitamos en habilidades clave para el crecimiento profesional de los empleados y transversales a los diferentes equipos, por ejemplo, en gestión eficaz del tiempo. Conscientes de la importancia del liderazgo para el clima laboral, el rendimiento y la satisfacción de nuestro personal, desarrollamos en nuestra subsidiaria aseguradora de México una serie de talleres para responsables de equipo, para reforzar sus habilidades al respecto, por ejemplo, en inteligencia emocional.

En Quálitas Compañía de Seguros **evaluamos anualmente el desempeño** de nuestros empleados, siendo el resultado determinante para la propuesta de actualización

de las remuneraciones. El proceso aplica a todo el personal con más de tres meses en la compañía. A inicio de año definen con su superior los objetivos a alcanzar, sobre cuyo avance son retroalimentados durante el período, hasta llegar a la evaluación final. En 2019, participaron del proceso el 99% de los empleados de la subsidiaria ¹. Para los directores, evaluamos además el cumplimiento del **balance scorecard** que se les asigna a partir de los objetivos a alcanzar por su área, mismo que determina su bono anual. Cabe destacar que hemos extendido el proceso de evaluación del desempeño a nuestra subsidiaria aseguradora de Perú.

Las remuneraciones en Quálitas Compañía de Seguros, se establecen de manera general por perfil de puesto y se complementan con políticas específicas para el variable en aquellas áreas cuyos equipos tienen ese esquema. Cabe destacar además la existencia de una política de pago de bono para directores y subdirectores. Detallamos a continuación el índice de remuneración por género y categoría profesional, si bien para cargos equivalentes y misma antigüedad garantizamos la igualdad salarial.

¹ Del total que pueden ser evaluados, para lo que se requiere que el empleado lleve más de tres meses en la compañía.

RELACIÓN SALARIAL MUJER/HOMBRE - 2019 - QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS

	Fijo	Fijo + variable ²
Director	0.82	1.02
Subdirector	0.84	1.00
Gerente	0.87	1.15
Coordinador	1.02	0.88
Analista	1.27	0.71
Asistente / Auxiliar	0.69	0.81
Conjunto de la plantilla	1.03	0.74

² No incluye PTU, Participación de los Trabajadores en las Utilidades de la empresa, ya que es un variable transversal a todos los empleados que depende del desempeño del conjunto de la compañía.

99% de los empleados de Quálitas Compañía de Seguros participaron en la evaluación de desempeño



Clima laboral

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

Desde Quálitas Controladora buscamos entregar a los empleados de nuestras diferentes subsidiarias, condiciones y entornos de trabajo que garanticen su bienestar.

En 2019, en Quálitas Compañía de Seguros desarrollamos la Política de Riesgos Psicosociales. Buscamos reforzar la prevención de dichos riesgos y fortalecer el respeto que forma parte de nuestra cultura organizacional.

Como compañía, venimos trabajando para ofrecer a los empleados canales de apoyo. El programa **Ajusta tus emociones** pone a su disposición una línea telefónica, correo electrónico y app móvil, para asesoría externa jurídica, financiera, psicológica e incluso orientación alimentaria; en caso de ser necesario, posibilita sesiones presenciales. Implementado inicialmente en Quálitas Compañía de

Seguros, lo hemos extendido ya a las subsidiarias de Costa Rica y El Salvador, a las que seguirán el resto en los siguientes años.

Adicionalmente, en el marco de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, profundizamos para Quálitas Compañía de Seguros en el diagnóstico de las causas de trauma y su seguimiento, continuando en 2020 con un próximo análisis de los factores de riesgos psicosociales en sentido más amplio. Fruto de los trabajos de este año, añadiremos asesoría sobre adicciones y trastornos del sueño al contenido del programa **Ajusta tus emociones**.

Promovemos también el bienestar en los **equipos de las oficinas de servicio** que trabajan para la subsidiaria aseguradora en México, apoyando a sus directores en el conocimiento de la norma, facilitándoles un cuestionario de autodiagnóstico y ayudándoles en el trabajo sobre las oportunidades de mejora.

Nuestro entendimiento del bienestar es multidimensional, e incluye otros beneficios adicionales para los empleados.

PROGRAMAS E INICIATIVAS DE BIENESTAR – ENFOQUE MULTIDIMENSIONAL QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS		
PILAR	PROGRAMA/INICIATIVAS DESTACADAS	INDICADORES DESTACADOS
Físico	Jornadas de salud: evaluaciones médicas y sensibilización	+4,200 consultas médicas +260 empleados vacunados +500 empleados en actividades físicas
	Servicio médico de primera atención y cuidados preventivos	
	Seguro gastos médicos mayores y seguro de vida ¹	
	Activación física y otras actividades deportivas (yoga, apoyo a membresía en gimnasios)	
Financiero ²	Educación financiera: sesiones de capacitación Caja de ahorro Facilidades de financiamiento (vivienda y automóvil) y otros apoyos	3,277 participantes en la caja de ahorro
Socio-laboral	Actividades para las familias Voluntariado Becas para estudios de los empleados Convenios con universidades para familiares	53 becas a empleados 1,812 participantes en las jornadas de voluntariado (reforestaciones, incluyendo empleados y sus familias).
Mental-emocional	Línea de consulta Aplicación del cuestionario de acontecimientos traumáticos severos	586 casos atendidos (Incluye también las subsidiarias aseguradoras de Costa Rica y El Salvador)

Ajusta tus emociones
Programa transversal (línea de atención)

¹ El seguro médico, las actividades de sensibilización y formación y la línea de consulta aplican a todos los empleados, no sólo a aquellos que ya cuentan con contrato indefinido.
Más información en el subcapítulo de Cultura financiera y del seguro (Capítulo de Cultura de la prevención y seguridad vial).

Velamos también por la salud y seguridad de los empleados a través de diferentes medidas. En Quálitas Compañía de Seguros:

Apoyamos la conciliación de la vida laboral y personal de nuestra plantilla.

Cabe destacar que en Quálitas Compañías de Seguros 141 empleados tomaron su permiso de maternidad/paternidad en 2019, siendo el 53% mujeres; la totalidad de ellos se reincorporó a la plantilla¹. Resultado de nuestros esfuerzos por facilitar la conciliación, en el año seguían formando parte de nuestro equipo el 86% de los empleados que cumplía un año de su reincorporación a la compañía luego del permiso de maternidad/paternidad.

Nuestros esfuerzos en bienestar, salud y seguridad, sumado a la atención que prestamos al **clima laboral** y los diferentes factores que determinan el mismo, han permitido que la **tasa de ausentismo** en 2019 sea del 1.4% en Quálitas Compañía de Seguros².



Contamos con

164

brigadistas voluntarios, que resguardan la integridad de sus compañeros, a quienes impartimos **2,107 horas** de formación en el año.



Contamos con

Sistema de Gestión en Seguridad Vial,

acorde a la norma ISO 39001³, que aplica a los ajustadores, empleados con mayor riesgo de accidentes por el tiempo que pasan al volante y las circunstancias de emergencia que atienden. Hemos actualizado los procesos en que participan y les entregamos lineamientos para el ejercicio seguro de su actividad.

A través de la encuesta de clima laboral, monitoreamos la situación de la plantilla. Los resultados nos permiten identificar las áreas prioritarias de trabajo y a los líderes de equipo definir los planes de acción en los que trabajarán durante el año.

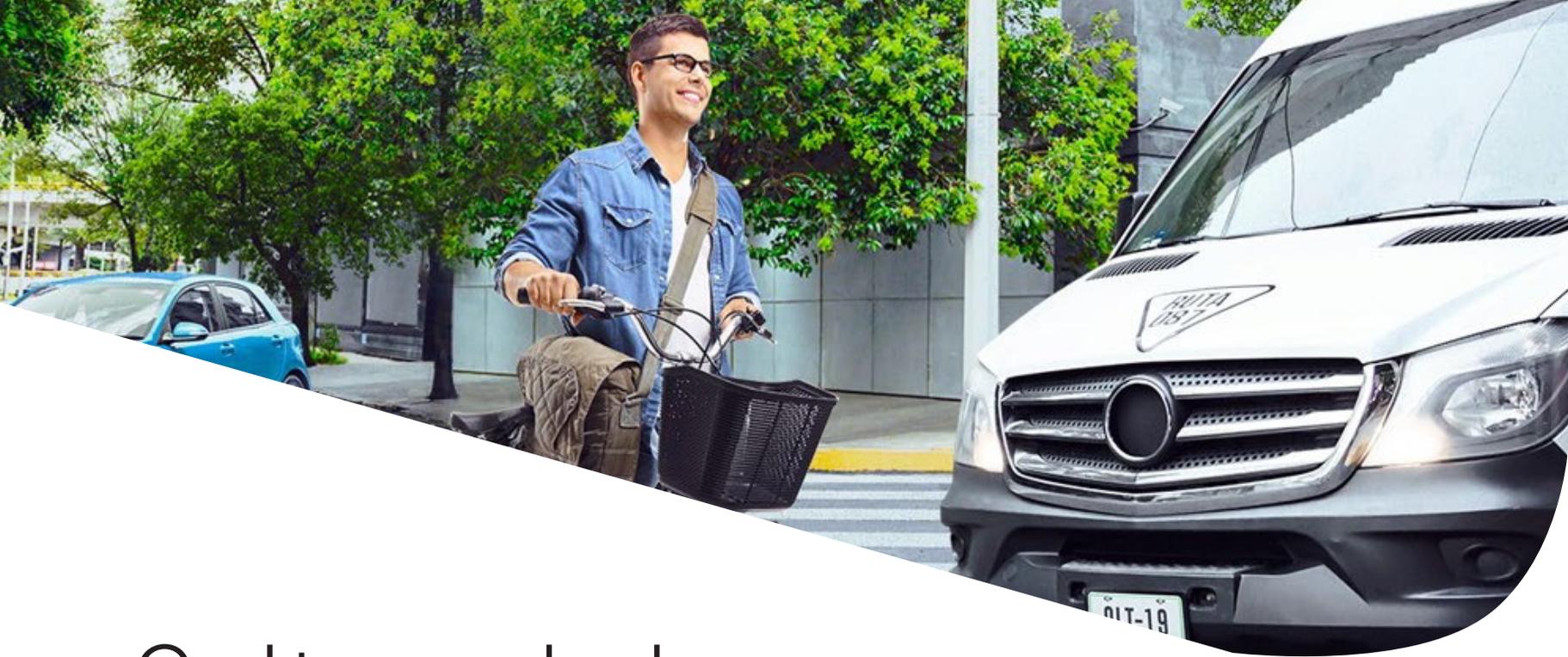
De la encuesta realizada para evaluar el clima organizacional de 2019, participó el 91% de la plantilla de Quálitas Compañía de Seguros y el 93% de los empleados están comprometidos y satisfechos con su trabajo, demostrando una intención de permanencia en el largo plazo.

Cabe destacar que implementamos también la encuesta en los equipos de nuestras subsidiarias aseguradoras en el extranjero y de las subsidiarias no aseguradoras. Por otra parte, también evaluamos el clima laboral de las oficinas de servicio, con el objetivo de apoyar a sus directores en la gestión del personal y en sus planes de acción sobre compromisos de mejora.

¹ El total de los que les correspondía reincorporarse dentro de 2019.

² Más información en el subcapítulo de Conducta vial (capítulo de Cultura de la prevención y seguridad vial).

³ Tasa de ausentismo = (Horas perdidas/ horas laborales año) promedio de empleados x 100; la tasa mostrada sólo incluye las ausencias por accidentes y enfermedades profesionales.



Como parte de nuestra ciudadanía corporativa, contribuimos al desarrollo de una cultura de manejo responsable al volante. Por nuestro negocio, conocemos de primera mano los riesgos, y queremos aportar nuestro conocimiento y experiencia para lograr un cambio positivo en la seguridad vial.

Cultura de la **PREVENCIÓN** y **SEGURIDAD** vial



Soy Quálitas en movimiento

Los Ajustadores Quálitas cuidamos de ti y protegemos tu patrimonio

Por eso sigue las recomendaciones

- Los ajustadores de Quálitas contamos con las mejores prácticas en seguridad vial.
- Buscamos siempre salvaguardar tu integridad
- Enciende las luces intermitentes
- Ubícate en un lugar seguro
- Evita ubicarte en puntos ciegos de otros conductores.
- Sigue nuestras recomendaciones, evita otro accidente
- Evita distracciones cuando estés en contacto con el flujo vehicular de la vía.
- Mientras tomo evidencias del siniestro, permanece en la acera o en lugar seguro.
- Si tu accidente ocurrió en una curva o pendiente, busca un lugar seguro.

Conocemos nuestro negocio y las necesidades de nuestros clientes

Por nuestro bien y el de los nuestro no acumulamos emociones negativas

¡Somos Quálitas en movimiento!

Conducta vial

Desde hace cinco años venimos trabajando con el programa **Conducta Vial Quálitas (CVQ)**, que incluye la distribución de mensajes sobre manejo responsable al volante a través de nuestro sitio web www.conductavialqualitas.net y en las redes sociales de la compañía y de las oficinas de servicio. Estos mensajes están dirigidos a un amplio público, sumando campañas específicas para nuestros empleados y agentes.

Adicionalmente, contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad Vial (SGSV) basado en la norma ISO 39001. Éste incluye los lineamientos a seguir por parte de los ajustadores en la asistencia vial a los asegurados y por el personal de cabina involucrado. Su alcance incluye el personal de la Ciudad de México y se hará extensivo al resto de los ajustadores en los siguientes años, luego de la evaluación de los resultados iniciales.

En 2018 analizamos las principales causas de los siniestros, obteniendo como resultado que el 80% de los casos se asocia al factor humano. Por ello, este año modificamos los procesos relacionados para incorporar las acciones de mejora identificadas.

150,000
usuarios en el año
de la web de CVQ

Dimos continuidad a las capacitaciones, **formamos a 225 ajustadores** mediante el curso Minimización del Riesgo en el Ajuste y **capacitamos a 330 integrantes** de cabina nacional en el nuevo Protocolo de Respuesta a Emergencias.



Como parte de nuestra propuesta de valor para los asegurados, en el caso de las flotillas de camiones, entregamos **asesoría en seguridad vial** a los transportistas que están especialmente expuestos a accidentes por el tiempo que pasan en carretera. Entendemos la importancia de que el asegurado conozca la siniestralidad de su flota para poder dar un seguimiento periódico, que incluya un plan de acción y mejoras para reducir accidentes. Asimismo, con la entrega de los datos, realizamos sesiones conjuntas de análisis de causalidad, lo que nos ha llevado a casos muy exitosos de reducción en los accidentes.

Adicionalmente, brindamos **formación** en manejo a los choferes, programa reconocido por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS). También capacitamos a los equipos de dirección y soporte a la operación, para crear instructores internos de seguridad vial.

Para llegar a un conjunto más amplio, este año lanzamos un curso de prevención en formato online a través de la Universidad Quálitas, destinado a las flotillas más pequeñas.

Promovemos además que se constituyan comités de seguridad vial en el seno de todas estas empresas. Todo esto nos permite ser proactivos y buscar en conjunto con nuestros clientes estrategias y mejores prácticas para reducir la siniestralidad.

Convencidos del potencial de la tecnología, ofrecemos en comodato dispositivos a las flotillas para la prevención de siniestros y facilitar la recuperación de la unidad en caso de robo. Apoyamos además el desarrollo de autorregulación interna y operativa de procesos que respalden el resto de los avances; destaca en el año, el hecho de que tres de las empresas con cuyas flotillas trabajamos se certificaron en la norma ISO 39001.

Cultura financiera y del seguro

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

En la mayoría de los mercados en que operamos, la cultura del seguro, incluyendo el automotriz, es todavía incipiente. En Quálitas, además de poner nuestro portafolio de seguros vehiculares a disposición de la población, queremos generar conciencia respecto a la importancia y valor de estar asegurado, resguardando su patrimonio. Sumamos a los agentes y equipos de las oficinas de servicio a este esfuerzo, que se complementa con la presencia y trabajo de las Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQs) en las localidades con menor penetración, permitiendo el acercamiento del seguro automotriz a poblaciones de difícil acceso.

Adicional a la previsión del seguro, promovemos la salud de las finanzas personales, al ahorro y la gestión responsable de los ingresos. Continuamos nuestra colaboración con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), ofreciendo información en nuestra web y con campañas específicas por correo electrónico.

Los agentes con los que trabajamos tienen a su disposición un curso de educación financiera en la Universidad Quálitas. En el caso de nuestros empleados, establecimos una aproximación triple: con formación y cursos, la atención de consultas a través de la Línea telefónica de Ajusta tus emociones (Programa de salud y bienestar) y la caja de ahorro. Cabe destacar que 3,277 empleados en México hicieron uso de este último beneficio al cierre del año.

EDUCACIÓN FINANCIERA EN TU INSTITUCIÓN

CONDUSEF

"GASTO HORMIGA" la amenaza invisible

A muchos nos ha pasado que salimos por la mañana con un billete de \$200 pesos en el bolsillo y al regresar a casa solamente tenemos unas cuantas monedas, y lo peor de esto es que no sabemos en qué lo gastamos.

Generalmente a estas fugas de dinero diarias se les conoce como gasto hormiga y como resultan pequeñas pasan inadvertidas, pero sumadas pueden llegar a mermar las finanzas personales.

Un ejemplo
Suponiendo que entre semana compras un café diario que vale \$18, a la semana gastarías \$90, al mes \$360 y al año \$4,320; pero eso no es todo, aún te falta sumar los demás gastos que haces a diario y sin que lo notes poco a poco están mermando tus finanzas. Te recomendamos hacer el ejercicio, seguro te sorprenderás, pues se trata de una cantidad considerable, que bien podría alcanzarte para irte de fin de semana, comenzar un fondo para emergencias o asegurar tu casa o auto.

Exterminalos en 3 pasos

- 1** Lleva un control minucioso de cada uno de los gastos que haces a diario, así sea el más mínimo; así identificarás en qué gastas y a cuánto asciende tu fuga de dinero por cada concepto.
- 2** Analiza tus hábitos de consumo y decide qué gastos eliminar y cuáles reducir. Muchos de estos desembolsos son pequeñas comodidades de las que podrías prescindir, como por ejemplo el sándwich del puesto de la esquina, puedes eliminarlo si lo preparas en casa.
- 3** Recuerda que al disminuir o eliminar tus gastos no debes sufrir, si no a la larga no funcionará y los sustituirás por otros, incluso más caros. Puedes darte tus gustos, la diferencia está en que te moderes al hacerlo. Destina una cantidad mensual para comprar aquellos pequeños placeres que más disfrutas.

Transforma la amenaza en ahorro
Guarda el dinero de cada uno de los gastos eliminados o disminuidos en una alcancía y posteriormente en una cuenta de ahorro. Después define los objetivos que deseas lograr (crear un fondo para emergencias, irte de vacaciones, juntar para el enganche de un auto, etc.) y el plazo para cumplirlos.

En el año se enviaron 7 mensajes para el **cuidado de las finanzas** a los empleados, con recomendaciones.

Datos financieros relevantes

GRI 102-7, 102-48, 103-2, 103-3 ,412-3, FS6

La gestión de la compañía se sustenta sobre un modelo de negocio único para asegurar un correcto desempeño y operación. La excelencia en el servicio y la especialización, junto al trabajo con nuestros aliados de negocio, son claves en la confianza de los asegurados, que se refleja en el crecimiento destacado año con año de la prima emitida. El énfasis en el control de costos y los esfuerzos en prevención de riesgos, permiten seguir reduciendo la siniestralidad e incrementar los márgenes operativos.

DESEMPEÑO
ECONÓMICO



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

Las cifras del 2018 presentadas a lo largo de este capítulo pueden variar contra lo reportado con anterioridad por una reclasificación de cuentas.

Cifras en millones de pesos mexicanos

ESTADO DE RESULTADOS	2019	2018	Δ 19-18 %/pb	2017
Prima Emitida ¹	36,196	34,495	4.9%	33,820
Prima Retenida	35,991	34,183	5.3%	33,604
Prima Devengada	34,899	31,810	9.7%	28,668
Costo de Adquisición	7,780	7,464	4.2%	7,851
Costo de Siniestralidad	20,687	21,048	(1.7%)	19,184
Resultado Técnico	6,432	3,298	95.0%	1,633
Gastos de Operación	2,029	1,568	29.4%	855
Resultado Operativo	4,409	1,734	154.3%	778
Resultado Integral de Financiamiento	2,882	1,717	67.9%	1,829
Impuestos	1,934	1,023	89.0%	544
Resultado Neto	5,358	2,428	120.7%	2,064
BALANCE GENERAL				
Activo Total	63,041	56,642	11.3%	51,059
Activos invertidos o <i>float</i>	31,768	28,034	13.3%	25,956
Reservas Técnicas	35,896	36,173	(0.8%)	32,843
Pasivo Total	49,477	47,537	4.1%	43,108
Capital Contable	13,564	9,104	49.0%	7,951
INDICADORES DE COSTOS				
Índice de Adquisición	21.6%	21.8%	(22)	23.4%
Índice de Siniestralidad	59.3%	66.2%	(689)	66.9%
Índice de Operación	5.6%	4.5%	106	2.5%
Índice Combinado	86.5%	92.5%	(605)	92.8%
Índice Combinado Ajustado ²	87.4%	94.6%	(718)	97.3%
INDICADORES DE RENTABILIDAD				
Rendimiento sobre las inversiones	8.2%	4.7%	355	6.5%
ROE 12m	47.3%	28.5%	1,873	29.5%

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.

² Se refiere a la suma de los costos de adquisición, siniestralidad y operación dividido entre la prima devengada, y se presenta para efectos de comparación con índices internacionales.

Emisión de prima

En 2019, la **prima emitida** a nivel del conjunto de nuestras subsidiarias aseguradoras aumentó un 4.9% respecto al año anterior. Quálitas Compañía de Seguros, nuestra principal subsidiaria, incrementó un 4.4%, cerrando en \$34,249 millones de pesos. Lo anterior fue impulsado por un crecimiento de doble dígito en el segmento tradicional¹, especialmente por lo competitivo de nuestra oferta y la estrecha relación con nuestros más de 15,500 agentes. Vale la pena destacar también la recuperación durante la segunda mitad del año en la emisión de negocios especiales a pesar de la pronunciada caída del 7.7% en las ventas de autos nuevos en el país.

Por otra parte, hicimos especial énfasis en la gestión de nuestras subsidiarias en el extranjero, arrojando como resultado un incremento de la prima emitida del 22.1% con respecto al año anterior, representando el 5.3% de la emisión de Quálitas Controladora.

¹ Agentes, oficinas de servicio, ODQs y otros canales de Quálitas.

PRIMA EMITIDA POR SUBSIDIARIA ASEGURADORA (MILLONES DE PESOS)				
Subsidiaria	2019	2018	Δ 19-18	2017
Quálitas Compañía de Seguros	34,249	32,821	4.4%	32,141
Quálitas El Salvador	167	146	13.9%	132
Quálitas Costa Rica	459	456	0.6%	465
Quálitas Insurance Company (QIC, EE.UU.)	1,116	961	16.1%	940
Quálitas Perú	168	N.A.	N.A.	N.A.
Total	36,196	34,495	4.9%	33,820

N.A.: No aplica.

Nota: El total incluye las ventas de las subsidiarias no aseguradoras.

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

Más información en el subcapítulo de Modelo de negocio y estrategia corporativa (Capítulo de Estrategia).

PRIMA EMITIDA POR SEGMENTO (MILLONES DE PESOS)				
Segmento	2019	2018	Δ 19-18	2017
Individual	10,771	9,144	17.8%	7,450
Flotillas	11,411	10,664	7.0%	9,294
Instituciones financieras (negocios especiales)	12,066	13,015	(7.3%)	14,733
Subsidiarias en el extranjero	1,909	1,563	22.1%	1,537
Total	36,196	34,495	4.9%	33,820

Nota: El total incluye las ventas de las subsidiarias no aseguradoras.

Respecto a las **unidades aseguradas**, el incremento para el conjunto de las subsidiarias aseguradoras fue del 8.9%, alcanzando un total de 4,223, 027 unidades. Destaca especialmente el crecimiento en nuestra subsidiaria de Perú, donde iniciamos operaciones en 2019 y logramos triplicar el número de unidades aseguradas.



Resultado de negocio

El **índice de adquisición** fue de 21.6%, 22 pb de decremento comparado con el año anterior, relacionado con la caída en la emisión a través de instituciones financieras, las cuales representan un mayor costo de adquisición.

Por otra parte, el **índice de siniestralidad** anual fue de 59.3%, presentando una disminución de 689 pb comparado con el 2018, siendo el más bajo desde el 2007. Ello se debe a la disminución en los robos y el incremento en la recuperación de vehículos robados que tienen seguro Quálitas, así como nuestros esfuerzos para la prevención de accidentes y la disminución de fraudes.

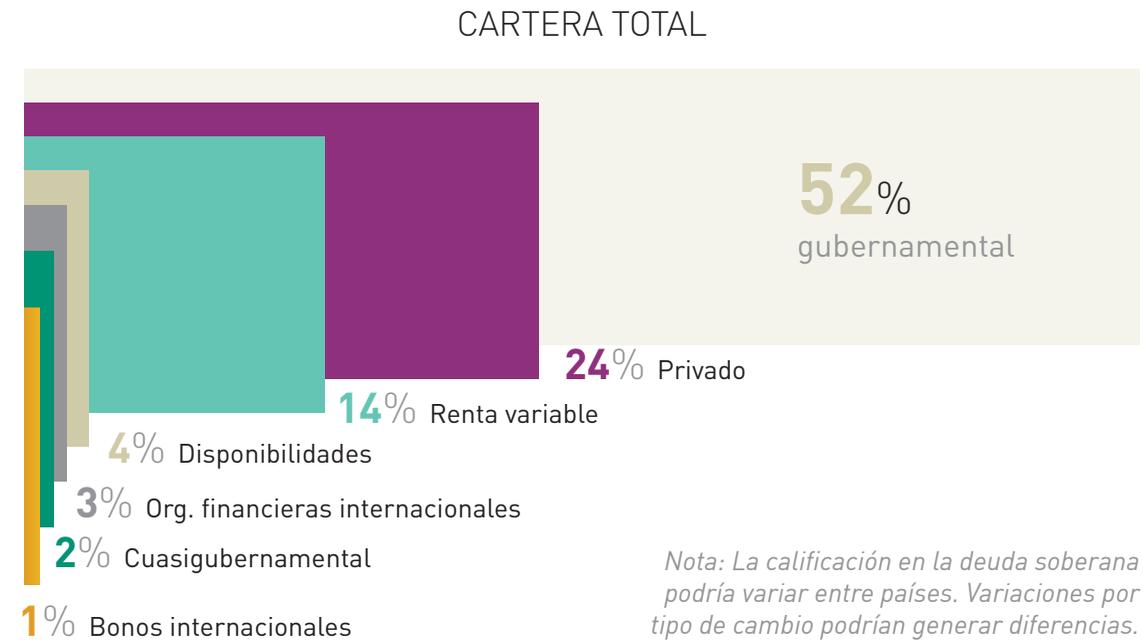
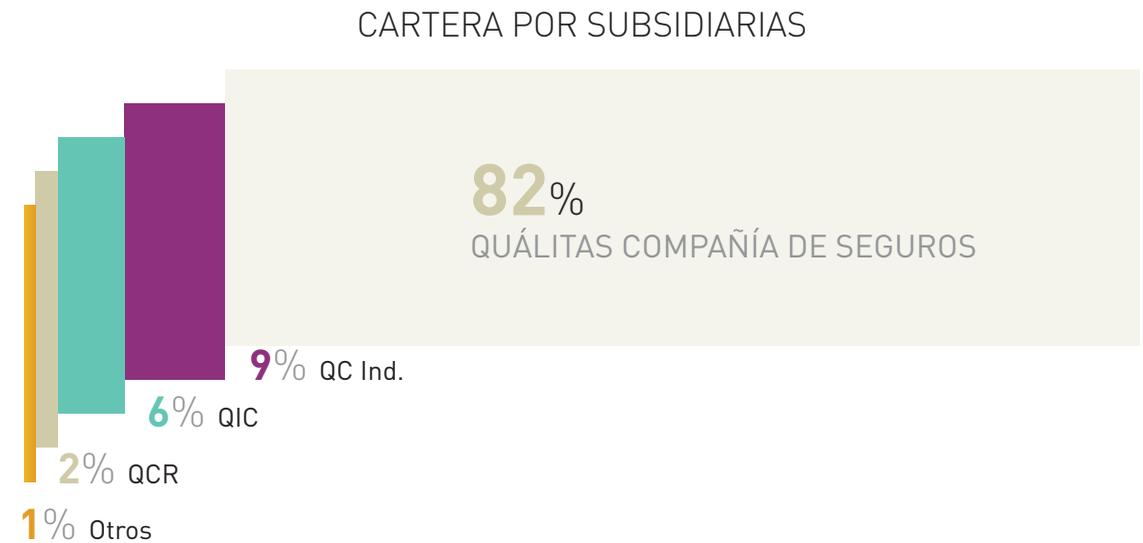
El índice de siniestralidad anual del 59.3% es el más bajo desde el 2007.

Inversiones

La estrategia de inversión se define mensualmente en el Comité de Inversiones, Finanzas y Planeación de Quálitas Controladora, para las diferentes subsidiarias aseguradoras y siempre de conformidad con el régimen establecido para el sector en cada uno de los países en que operamos. Nuestro deber fiduciario hacia los asegurados y accionistas nos lleva a un enfoque prudente, con el 85.9% del portafolio de inversión en renta fija, quedando la fracción restante en instrumentos de renta variable. Los activos invertidos durante el año ascendieron a \$31,768 millones de pesos, 13.3% más que en 2018. El rendimiento sobre las inversiones fue del 8.2%, beneficiado por las atractivas tasas de interés y superando el promedio de la tasa de referencia.

Atendemos la creciente relevancia de los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) para los instrumentos de inversión, por los riesgos y oportunidades que puedan tener las compañías relacionadas con éstos (ej. emisoras de deuda, de acciones, etc.). Lanzamos en el año nuestra **Política de Inversión con criterios ASG**, que refrenda el compromiso de ir mejorando en la evaluación integral de estos aspectos como parte del análisis de los activos previo a la inversión.

CARTERA DE INVERSIÓN A NIVEL DE QUÁLITAS CONTROLADORA

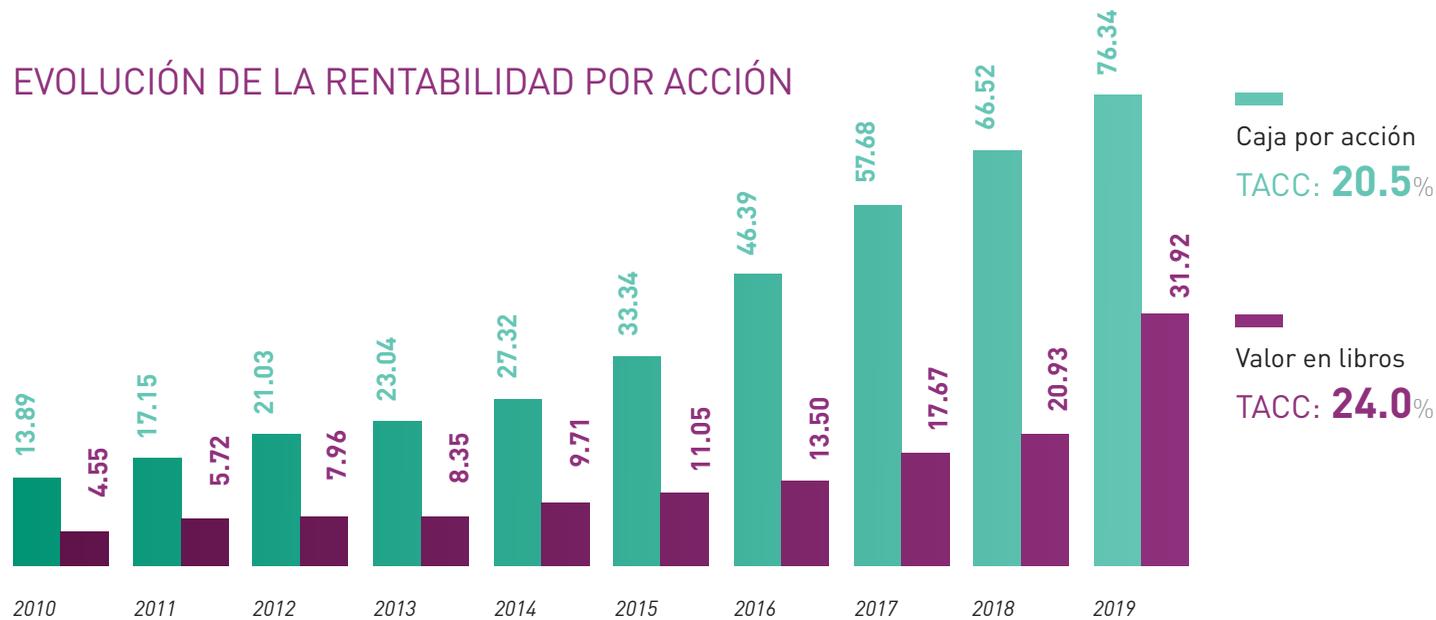


Nota: La calificación en la deuda soberana podría variar entre países. Variaciones por tipo de cambio podrían generar diferencias.

RENDIMIENTO SOBRE INVERSIONES (%)



EVOLUCIÓN DE LA RENTABILIDAD POR ACCIÓN



Resultado neto

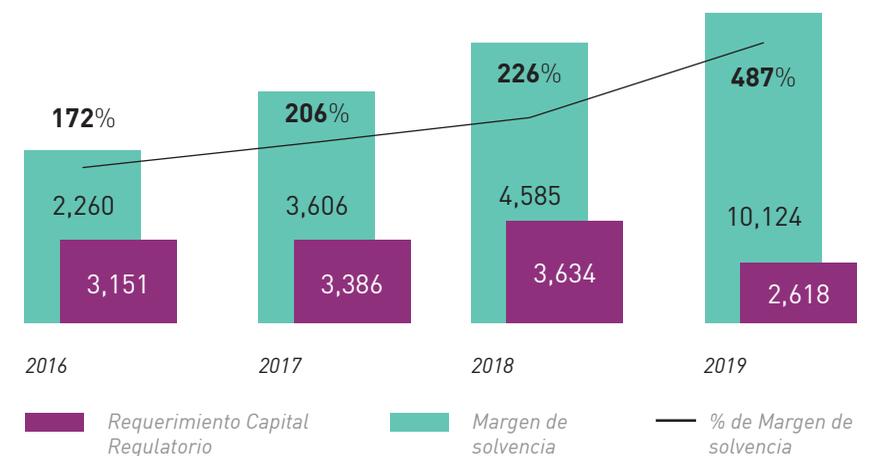
La utilidad neta acumulada se situó en \$5,358 millones de pesos, que supone un crecimiento del 121% o \$2,930 millones más que lo reportado el año anterior. De este modo, 2019 se posiciona como nuevo año récord para la compañía, con el mejor resultado neto desde su fundación. El ROE a 12 meses fue del 47.3%.

Las utilidades por acción cerraron en \$12.6 pesos, que representa un crecimiento del 126% respecto al año anterior. El P/U se encuentra en 6.3, por debajo del promedio histórico de la compañía.

Crecimiento del 126% en las utilidades por acción, respecto al año anterior.

Margen de solvencia

Nuestro margen de solvencia fue de \$10,124 millones de pesos y un porcentaje de margen de solvencia de 487%, que supone contamos con \$8,815 millones de pesos por encima del objetivo de tener 50% adicional al capital regulatorio requerido. Se consideran en el balance las inversiones hechas durante el 2019, como capitalizaciones a nuestras subsidiarias geográficas y verticales (negocio no asegurador) y el programa de fondo de recompra, entre otras.



El cálculo del capital regulatorio requerido varía en los países en donde Quálitas opera.

Valor de la acción

Quálitas Controladora esta listada en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV: Q*), con un capital flotante de ~ 40% de las acciones; la capitalización bursátil de la compañía fue de \$33,745 millones de pesos. Destacó como la emisora con el mejor desempeño en 2019, logrando un rendimiento acumulado del 91.9%, comparado con un rendimiento del 4.6% del IPC.

Emisora con mejor desempeño en la BMV en 2019

La emisora subió 18 posiciones en el índice de bursatilidad, pasando de la posición 46 al inicio del año, al lugar 28 al cierre de diciembre; la acción es considerada una acción de alta bursatilidad.

La operación promedio diaria fue de 707,539 títulos, con un crecimiento del 14.4% respecto a 2018; representaron 2.3 millones de dólares, un 59.8% más que el año anterior.

#1

Emisora

Mejor desempeño del mercado en la Bolsa Mexicana de Valores

Al cierre de 2019 Quálitas Controladora tenía 425 millones de acciones en circulación. A través del fondo de recompra, nos hemos fijado el objetivo a dos años de que pasen a ser 400 millones, conforme al mandato de la Asamblea de Accionistas y los montos aprobados para ello. Por otra parte, cabe señalar que desde 2019, **Quálitas Controladora forma parte del IPC Sustentable de la BMV**, lo que reconoce nuestros avances en sustentabilidad entre las empresas listadas del país.

Adicionalmente, Quálitas Controladora es evaluada por SAM en su desempeño ASG y los resultados forman parte de la compensación variable del Director de Finanzas.

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

Distribución del valor económico

GRI 102-7, 102-48, 103-2, 103-3, 201-1, 201-4

En Quálitas Controladora estamos comprometidos con la generación de valor integral para nuestros diferentes grupos de interés, a través de la operación de las diferentes subsidiarias, aseguradoras y no aseguradoras, y del rendimiento derivado de la administración de la cartera de inversión.

Los ingresos se distribuyen entre los diferentes grupos de interés y reservamos una parte de los recursos como Valor Económico Retenido (VER) para continuar creciendo.

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

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (CIFRAS EN MILLONES DE PESOS) ¹

		2019	2018	Δ 19-18	2017
Ingresos totales (VEG)		36,196	34,495	4.9%	33,820
Gastos (VED)		33,095	31,432	5.3%	28,652
Adquisición	Agentes, instituciones de financiamiento automotriz, proveedores, empleados	7,780	7,464	4.2%	7,851
Siniestralidad	Proveedores, empleados	20,687	21,048	[1.7%]	19,184
Operación	Oficinas de servicio, proveedores, empleados	2,029	1,568	29.4%	855
Participación de los trabajadores en las utilidades (PTU)	Empleados	665	329	102.1%	218
Impuestos	Gobierno y autoridades	1,934	1,023	89.0%	544
Retenido (VEG-VED)		3,101	3,063	1.24%	5,168

¹ Existe reexpresión respecto a la información presentada en informes previos debido a un ajuste en la metodología interna de cálculo.

Gobierno corporativo, ética y gestión de riesgos

Estructura

GRI 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-26, 102-27, 102-28, 102-31, 102-33, 102-35, 405-1

En Quálitas Controladora contamos con un sistema de gobierno corporativo apegado a las mejores prácticas de referencia y a la normativa vigente, donde sus integrantes operan de manera ética y transparente, responsables con su deber fiduciario.

La **Asamblea General de Accionistas** designa a los miembros del Consejo de Administración, propuestos previamente por el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias. Además, aprueba las principales decisiones del Consejo de Administración y los informes de resultados que éste presente.

El **Consejo de Administración** define la estrategia de Quálitas Controladora. Sus integrantes han de cumplir con la Política de Evaluación de Idoneidad de Consejeros y contar con las competencias y habilidades necesarias para ejercer sus funciones, libres de conflictos de interés. Reciben además capacitaciones en los temas de mayor actualidad e incidencia en la operación. Los consejeros realizan una autoevaluación de su desempeño. El Consejo tiene la facultad de nombrar a la alta dirección de la compañía, incluyendo el Presidente Ejecutivo.

Está compuesto por 10 consejeros propietarios, 7 de ellos independientes lo que re-

presenta un 70% de consejeros independientes. Adicionalmente se cuenta con 2 consejeros suplentes.

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

Los mandatos son anuales y la antigüedad en el cargo es actualmente de 8.7 años en promedio para los consejeros propietarios. La asistencia media a las sesiones en el año fue del 92.36%; reciben por ello una remuneración propuesta por el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias y aprobada por la Asamblea General de Accionistas.

El detalle de las retribuciones pagadas a los consejeros en 2019 puede consultarse en los puntos aprobados por la Asamblea General de Accionistas. <http://qinversionistas.qualitas.com.mx/portal/wp-content/uploads/Puntos-aprobados-en-la-Asamblea-Ordinaria-y-Extraordinaria-de-Accionistas-22-abril.pdf>

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

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

Al 31 de diciembre de 2019

R Propietario Relacionado

I Propietario Independiente

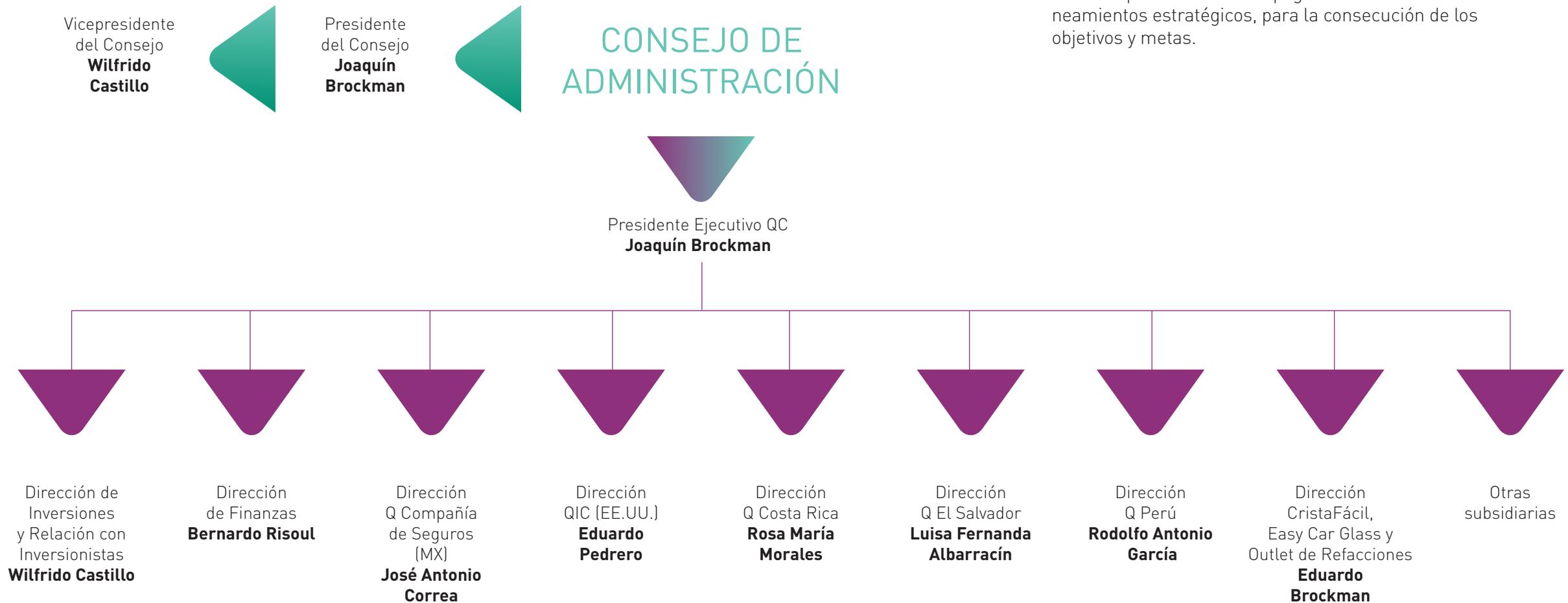
S Suplente Relacionado



El desempeño del Consejo se apoya en diversos **comités**, con funciones específicas y entre cuyos integrantes se encuentran consejeros. Contamos con los siguientes comités: Comité de Auditoría y Prácticas Societarias; Comité de Inversiones, Finanzas y Planeación; Comité de Operaciones y Comité de Responsabilidad Social.

Más información sobre la composición y funciones de los comités en: <http://qinversionistas.qualitas.com.mx/portal/consejo-de-administracion-comites/>

Cabe destacar la amplia experiencia de nuestro **equipo directivo**, tanto en la estructura de Quálitas Controladora como en la dirección de las diferentes subsidiarias. Existe una fluida coordinación entre áreas, incluyendo la celebración de reuniones semanales de los principales directivos acompañados de sus equipos. De este modo damos seguimiento a la operación, atendemos las circunstancias derivadas del contexto y de nuestra actividad, y abordamos los temas que vayan tomando creciente relevancia. Esto nos permite avanzar apegados a nuestros lineamientos estratégicos, para la consecución de los objetivos y metas.



Ética e integridad

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

Nuestras subsidiarias aseguradoras disponen del **Código de Ética y Conducta**, que incluye los valores y los lineamientos que se promueven para un desempeño acorde. Éste aplica a los empleados y el personal de las oficinas de servicio; lo difundimos además entre nuestros agentes y proveedores, impulsando que se desempeñen apegados al mismo. Es revisado anualmente por el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias y aprobado por el Consejo de Administración de Quálitas Controladora; se complementan con otros documentos como la política de **Principios y Mecanismos Anticorrupción** y la **Política de Conflictos de Interés**.

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

En toda la compañía, promovemos la cultura de cumplimiento, el apego a la legislación y a la normativa interna, apoyándonos en la tecnología para dar seguimiento a nuestras obligaciones.

Asimismo, contamos con **Q-Transparencia**, nuestro canal de denuncias sobre incumplimientos al Código de Ética y Conducta y resto de políticas de la compañía. Garantiza el acceso al público en general, mediante un portal web, correo electrónico o línea telefónica en donde se pueden realizar las denuncias de manera anónima, la administración de la plataforma es llevada por un tercero externo. A partir de este año, se encuentra disponible para todas nuestras subsidiarias aseguradoras, independientemente del país y estamos trabajando para que se extienda al resto de las subsidiarias no aseguradoras, cuyo control operativo tomamos durante el 2019.



¿Cómo funciona el canal de denuncias?

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

PROVEEDOR EXTERNO

» Las denuncias se hacen directamente en la página de Resguarda, un proveedor externo experto en gestión de denuncias corporativas.

100% CONFIDENCIAL

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

ANÓNIMO

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

SEGUIMIENTO

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

¿Dónde puedo hacer mi denuncia?

Haz click aquí.

Ingresa a la página www.resguarda.com

Tu denuncia es 100% confidencial y puede ser anónima, si así lo deseas.



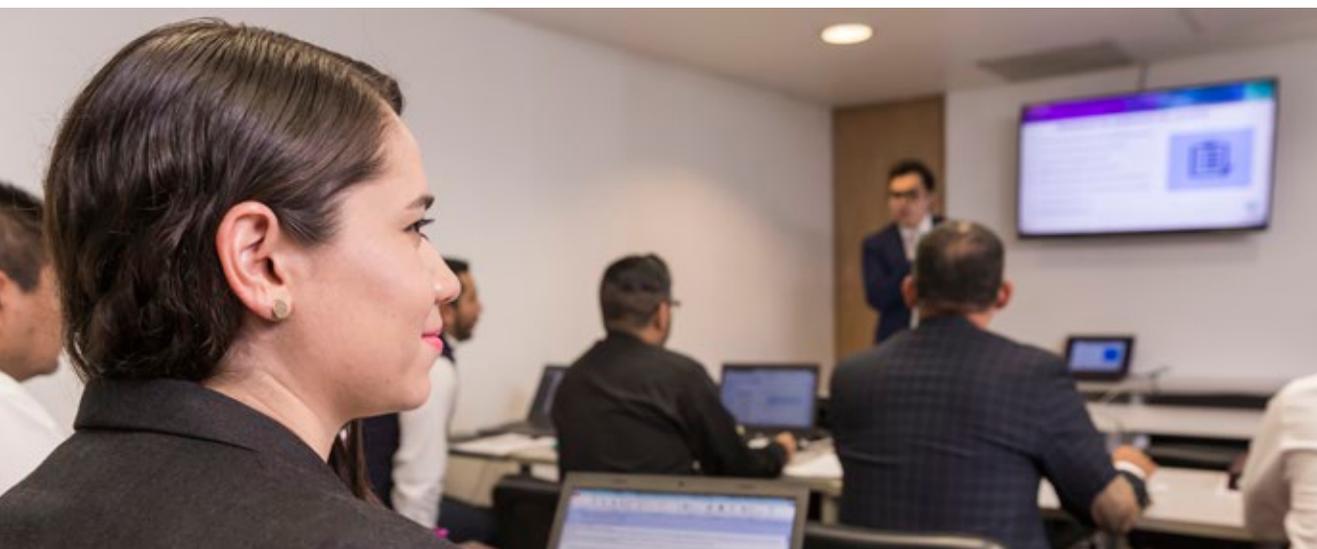
Velamos para que las denuncias sean tratadas con garantías para todas las partes. El proveedor externo remite las denuncias a un comité de seguimiento de la Línea de Denuncia en la compañía; éste a su vez envía los casos a las áreas correspondientes dentro de la compañía para su resolución. Aquellos casos más significativos son analizados en el Comité de Ética y Conducta, que además da seguimiento a todo el proceso descrito anteriormente e informa trimestralmente al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias. No existen temas especialmente recurrentes y significativos en las denuncias presentadas, y todas son tratadas resguardando las debidas garantías.

A lo anterior se suman aquellos casos que identificamos a través de las áreas de auditoría, control interno y prevención de fraudes. En el año detectamos 8 casos de prácticas de corrupción entre nuestros empleados, de los cuales 6 se resolvieron con desvinculación de nuestro personal y 2 es-

tán en proceso. Adicionalmente, contamos con un caso que está siguiendo vía judicial, no existiendo aún resolución del mismo. Desde la compañía nos preocupamos porque continúen siendo hechos aislados, frente a la cultura de ética e integridad que se vive en nuestros equipos.

Por otra parte, cabe destacar que desde Quálitas Controladora no hicimos contribuciones a partidos y/o representantes políticos.

En Quálitas ofrecemos a nuestros empleados capacitaciones para potenciar su desempeño ético y el apego a la normativa interna y externa, incluidas en la Universidad Quálitas. Todos los empleados deben completar y acreditar anualmente la **Certificación Q**, que articula los principales cursos, relativos a: Código de Ética y Conducta, Prevención de Lavado de Dinero (PLD), Política de Conflictos de Interés y Protección de Datos Personales. También formamos en estos temas a los agentes y al personal de las oficinas de servicio.



CERTIFICACIÓN Q - FORMACIÓN

	N° Empleados Quálitas		N° empleados de las oficinas de servicio (México) ¹
	Quálitas Compañía de Seguros	Quálitas Costa Rica y El Salvador	
Prevención de Lavado de Dinero (Q Transparencia)	5,226	11	1,064
Código de Ética y de Conducta	4,945	39	1,067
Política de Conflictos de Interés	4,685	50	995
Protección de Datos Personales	5,045	39	1,070

FORMACIÓN EN ANTICORRUPCIÓN Quálitas Compañía de Seguros 2019 ²

	Número de empleados capacitados	N° de horas de capacitación
Director	24	160
Subdirector	44	241
Gerente	154	885
Coordinador	712	4,294
Analista	3,661	20,264
Asistente/Auxiliar	667	4,108
Total	5,262	29,952

¹ El número de personas es superior al total de la plantilla de las oficinas de servicio a cierre de 2019, debido a la rotación.

² Incluye los programas de la Certificación Q: formación en Prevención de Lavado de Dinero, Código de Ética y Conducta, Política de Conflictos de Interés y Protección de Datos Personales.



RESPONSABILIDAD

Todo lo que hacemos o dejamos de hacer, tiene consecuencias que recaen sobre nosotros mismos o los demás.

Un Ciudadano Quálitas conduce con responsabilidad, sigue las normas viales y respeta a otros conductores, peatones y ciclistas.

CIUDADANO QUÁLITAS

PONTE LA CAMISETA
¡HAZ EQUIPO CON MÉXICO!

Con el objetivo de seguir sensibilizando a nuestros empleados en los valores de la compañía, así como en el resto de lineamientos que consolidamos en nuestro Código de Ética y Conducta, desarrollamos la campaña **Ciudadano Quálitas** para poner en práctica los valores. Participaron los empleados de Quálitas Compañía de Seguros y los equipos de Costa Rica y El Salvador. Adicionalmente, hicimos un especial esfuerzo en nuestras operaciones de Perú, luego de su incorporación a la compañía y como parte del proceso de conocimiento y vivencia de la cultura organizacional.



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

En Quálitas entendemos que para materializar nuestra estrategia y lograr los objetivos y metas fijados, es clave identificar y responder a los riesgos y oportunidades de la operación, relacionados tanto con las actividades de la compañía como con el contexto. El Consejo de Administración de Quálitas Controladora delega al Área de Administración Integral de Riesgos de Quálitas Compañía de Seguros la gestión operativa y coordinación del desempeño en riesgos del conjunto de subsidiarias.

Monitoreamos regularmente los riesgos más significativos, planteando las medidas necesarias de prevención y respuesta.

Más información al respecto en el Informe Anual Integrado 2018, pág. 99.

Las principales categorías en que pueden agruparse nuestros riesgos son:

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	

Nuestras subsidiarias aseguradoras operan en un contexto sectorial fuertemente regulado, incluyendo los requerimientos de solvencia en respuesta a los riesgos financieros. En Quálitas informamos mensualmente al Comité de Inversiones, Finanzas y Planeación sobre el estado de la subsidiaria y emitimos cada año la Autoevaluación de Riesgos y Solvencia Institucional (ARSI); capacitamos asimismo a nuestros colaboradores en los requerimientos que establece la regulación de Solvencia II, a través de la Universidad Quálitas. En el resto de los países actuamos también de conformidad con los requerimientos de las autoridades.

La tecnología constituye un gran aliado de nuestra operación. En 2018 obtuvimos la certificación PCI DSS (*Payment Card Industry, Data Security Standard*) al cumplir con los requerimientos de los estándares del PCI Council sobre seguridad en el manejo de los datos sensibles en los pagos con tarjeta por los asegurados en nuestras líneas de cobro. De este modo, fortalecemos el resguardo de la información y nos preparamos ante posibles incidentes de **ciberseguridad**. La certificación tiene diferentes niveles en función del grado de madurez, por encima de los mínimos requeridos, y en 2019 sentamos las bases para subir de grado en la próxima evaluación.

Conscientes de que los riesgos se extienden al conjunto de nuestras operaciones, continuamos impartiendo contenidos sobre estándares de seguridad en la Universidad Quálitas. Además, realizamos una evaluación por

tercero externo de la exposición que nuestra tecnología tiene a los riesgos cibernéticos para tomar las medidas necesarias.

El conjunto de la inversión en la adquisición de tecnología, servicios de soporte y análisis, fue de \$12.3 millones de pesos mexicanos.

El impacto del **cambio climático** también funge como riesgo para nuestra operación, ya que el estado de los vehículos y la seguridad de los conductores se pueden ver comprometidos por la ocurrencia de lluvias, huracanes y granizadas de mayor intensidad. Por otra parte, los gobiernos de las principales ciudades están promoviendo que su parque vehicular sea menos contaminante, lo que incentiva a la población a la compra de nuevos vehículos híbridos o eléctricos. En Quálitas Compañía de Seguros, contamos con una flota de Qualicoches híbridos para nuestros ajustadores y abogados que representa el 14% de los 1,762 vehículos que componen la flota total.

Nuestros esfuerzos de prevención y mitigación, incluyendo las auditorías internas y la promoción de una cultura de cumplimiento, refuerzan nuestro apego a la normativa interna y externa. No contamos con sanciones monetarias significativas correspondientes a nuestras operaciones en 2019; sí existen 11 sanciones en recurso ante la CONDUSEF en México y 2 ante el INDECOPI en Perú, pero inferiores a \$50,000 MXN.

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF); Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad (INDECOPI).

ACERCA DE NUESTRO INFORME

Parámetros generales

GRI 102-32, 102-48, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56

Presentamos nuestro cuarto informe anual integrado, que incluye el desempeño en 2019, dando continuidad al compromiso de transparencia con nuestros grupos de interés. La descripción del gobierno corporativo y de la información financiera corresponde al conjunto de Quálitas Controladora; a ello sumamos la información de las operaciones de nuestras diferentes subsidiarias. En esta ocasión, describimos por primera vez la actividad de CristaFácil, Easy Car Glass y Outlet de Refacciones, luego de haber asumido la gestión de su operación.

Queda fuera del alcance del informe, en cuanto a la descripción de actividades y datos de operación, Autos y Salvamentos, ya que esta subsidiaria es gestionada por nuestro socio en la propiedad.

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI. Consideramos adicionalmente el suplemento GRI para el sector de servicios financieros, incluyendo aquellos contenidos que establece para nuestros temas materiales.

Como muestra del compromiso con las más destacadas iniciativas internacionales en sustentabilidad, este informe sirve como nuestra Comunicación del Progreso (COP) sobre la implementación de los 10 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas. Además, informamos de nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Los contenidos del presente informe son validados en primera instancia por el Comité de Responsabilidad Social y finalmente por el Presidente Ejecutivo. Adicionalmente, hemos sometido el

informe a verificación externa por un tercero independiente; el alcance se referencia en la carta de verificación.

Definición de los contenidos y su cobertura

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

Los contenidos del informe reflejan nuestro desempeño respecto de los temas materiales, los cuales establecimos en un proceso participativo con los grupos de interés.

De la mano de especialistas, definimos temas potencialmente relevantes, considerando los resultados de diferentes consultas a los grupos de interés que realizan nuestros equipos para su actividad ordinaria y del análisis de las tendencias sectoriales. Dichos temas fueron priorizados en consulta directa a selección de grupos de interés, integrando los puntajes que entregaron con los establecidos desde la compañía en base a los objetivos y metas de negocio. Como resultado del proceso, obtuvimos los temas materiales, esto es, aquellos de mayor relevancia desde la doble perspectiva, conforme muestra la siguiente matriz.

El detalle sobre el proceso seguido para la determinación de los temas materiales y los límites (cobertura) por cada tema pueden consultarse en los Informes Integrados 2016 (pág. 53) y 2017 (págs. 99 a 102).

Dada la incorporación de la gestión de las subsidiarias no aseguradoras y el crecimiento de nuestro alcance internacional con la entrada en Perú, el próximo año estaremos actualizando el ejercicio de determinación de los temas materiales, para poder adecuarlo al nuevo escenario.

Además de la actualización de los temas materiales, incluirá la redefinición los límites internos y externos por cada tema (cobertura).

MATRIZ DE TEMAS MATERIALES



- 1 Apoyo y educación en conducta vial
- 2 **Educación financiera y cultura de seguros**
- 3 **Innovación y eficiencia operativa**
- 4 **Relación con proveedores**
- 5 Disponibilidad de seguros para toda la población
- 6 **Relación con los agentes**
- 7 Protección de datos del asegurado
- 8 **Servicio al cliente**
- 9 Información clara y pertinente de las condiciones de seguro
- 10 **Cumplimiento legal**
- 11 **Ética, transparencia y anticorrupción**
- 12 **Gestión de riesgos** (financieros, operacionales)
- 13 Gobierno corporativo (órganos de dirección de la empresa)
- 14 Participación en la elaboración de políticas públicas
- 15 **Resultados económicos**
- 16 **Posicionamiento de mercado y marca**
- 17 **Atracción y retención de empleados**
- 18 Clima laboral y satisfacción del empleado
- 19 **Capacitación y desarrollo de carrera** (empleados)
- 20 Diversidad e igualdad de oportunidades (empleados)
- 21 Sueldos y prestaciones (empleados)
- 22 Seguridad laboral
- 23 Apoyo social y donativos
- 24 Gestión ambiental (energía, residuos, emisiones, etc.)



Carta de VERIFICACIÓN

GRI 102-56

Carta de Verificación del Informe Anual Integrado 2019

“Juntos avanzamos seguros”

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

Redes Sociales en Línea Timberlan, llevó a cabo una verificación limitada de cierta información presentada en el Informe Anual Integrado “Juntos avanzamos seguros” correspondiente al ejercicio 2019 de Quálitas Controladora, S.A.B. de C.V. con base en los requerimientos de los Estándares Global Reporting Initiative (GRI) de conformidad con la opción Exhaustiva y el Suplemento Sectorial G4 para Servicios Financieros.

Se realizó una verificación independiente y objetiva de una muestra de contenidos GRI del listado de temas relevantes de Quálitas Controladora, S.A.B. de C.V., los cuales se indican a continuación:

102-1	102-15	102-25	102-50	412-2
102-2	102-16	102-26	401-2	302-1
102-3	102-17	102-27	405-1	305-1
102-4	102-18	102-28	404-1	305-2
102-5	102-19	102-33	404-2	305-3
102-6	102-20	102-40	419-1	416-1
102-8	102-21	102-42	FS13	FS6
102-9	102-22	102-43	FS14	204-1
102-12	102-23	102-46	FS16	201-1
102-13	102-24	102-47	205-2	FS15

Acerca de los temas: consumo de agua, residuos sólidos, tasa de ausentismo, programa de bienestar de Quálitas y apego de los procesos internos a la ISO 39001, se realizó una revisión profunda del control y calidad de la información presentada.

Nuestro proceso de verificación abarcó las siguientes actividades:

- Conocimiento de los sistemas de gestión de información.
- Comprobación de información cualitativa y cuantitativa por medio de evidencia visual, documental y pública de la muestra de contenidos GRI.
- Validación del cumplimiento metodológico de contenidos seleccionados (enlistados anteriormente) con base en los Estándares GRI.
- Análisis de información presentada en informes anteriores.

Nuestro cometido es emitir opiniones imparciales acerca de la presentación y calidad de la información contenida en el Informe Anual Integrado 2019 elaborado por Quálitas Controladora, S.A.B. de C.V., quien es responsable de la selección de temas relevantes y contenidos GRI reportados. Nuestro trabajo tomó 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*.

Conclusiones

El proceso de verificación del informe no presentó factor alguno que nos lleve a considerar que:

- Los datos publicados contengan errores significativos.
- El Informe Anual Integrado no ha sido elaborado de acuerdo con los Estándares GRI de conformidad con la opción Exhaustiva y el Suplemento Sectorial G4 para Servicios Financieros.

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

Alma Paulina Garduño Arellano

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

Pico Sorata 180, Jardines en la Montaña,

Tlalpan, C.P. 14210, CDMX.

paulina@redesociales.com

T. (55) 54 46 74 84

Abril 15, 2020

Declaración de independencia y competencia de Redes Sociales en Línea Timberlan

Los colaboradores de Redes Sociales cuentan con el nivel de competencia necesario para verificar el cumplimiento de estándares utilizados en la elaboración de Informes de Sustentabilidad, por lo que pueden emitir una opinión profesional de los reportes de información no financiera, cumpliendo los principios de independencia, integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional. En ningún caso nuestra declaratoria de verificación puede entenderse como un informe de auditoría por lo que no se asume responsabilidad alguna sobre los sistemas y procesos de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Esta Carta de Verificación se emite el 15 de abril de 2020 y es válida siempre que no se efectúen modificaciones posteriores y sustanciales al Informe Anual Integrado 2019 de Quálitas Controladora, S.A.B. de C.V.

Índice de contenidos

GRI 102-55

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016 ¹							
Tema GRI	Título de Estándar GRI	No. de Contenido	Page	Omisión	Principio Pacto Global	ODS y metas	
Perfil de la Organización	GRI 102 Contenidos Generales 2016	102-1	14				
		102-2	14			3.6, 9.3	
		102-3	74				
		102-4	14			3.6, 3.13, 9.3	
		102-5	14				
		102-6	14,16				
		102-7	7,53,58				
		102-8	40			Principio 6	8.2, 8.5, 10.3
		102-9	30				8.2
		102-10	30				8.10
		102-11	64				
		102-12	11,24				
		102-13	24				
Estrategia	GRI 102 Contenidos Generales 2016	102-14	4				
		102-15	4,19,64			8.10	
Ética e integridad	GRI 102 Contenidos Generales 2016	102-16	13,22,61			Principio 10	16.3
		102-17	61			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	59			
		102-19	59			
		102-20	22,59			
		102-21	23			16.7
		102-22	22,59			5.5, 16.7
		102-23	59			16.6
		102-24	59			5.5, 16.7
		102-25	59,61			16.6
		102-26	13,59			
		102-27	59			
		102-28	59			
		102-29	64			16.7
		102-30	64			
		102-31	59			
		102-32	65			
		102-33	59			
		102-34		Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.		
		102-35	44, 59			
		102-36	44			
		102-37	44			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
<i>Participación de los grupos de interés</i>	GRI 102 Contenidos Generales 2016	102-40	23			
		102-41	40		Principio 3	8.8
		102-42	23			
		102-43	23			
		102-44	23			
<i>Prácticas para la elaboración de informes</i>	GRI 102 Contenidos Generales 2016	102-45	14			
		102-46	65			
		102-47	65			
		102-48	30,37,40,53,58,65			
		102-49	65			
		102-50	65			
		102-51	65			
		102-52	65			
		102-53	74			
		102-54	65			
		102-55	67			
		102-56	65, 66			

CONTENIDOS POR TEMA MATERIAL							
Tema GRI	Título de Estándar GRI	No. de Contenido	Página	Omisión	Principio Pacto Global	ODS y metas	
<i>Atracción y retención de colaboradores</i>	GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	65		Principio 6		
		103-2	40				
		103-3	40				
	GRI 401 Empleo 2016	401-1	40			Principio 6	5.1, 8.5, 8.6, 10.3
		401-2	47,52				3.2, 5.4
		401-3	47			Principio 6	5.1, 5.4, 8.5
	GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	40,59			Principio 6	5.1, 5.5, 8.5
		405-2	44			Principio 6	5.1, 8.5, 10.3
<i>Capacitación y desarrollo de carrera (de colaboradores)</i>	GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	65				
		103-2	44				
		103-3	44				
	GRI 404 Formación y enseñanza 2016	404-1	44			Principio 6	4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5, 10.3
		404-2	44,47				
		404-3	44			Principio 6	5.1, 10.3
<i>Cumplimiento legal</i>	GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	65				
		103-2	64				
		103-3	64				
	GRI 206 Competencia desleal 2016	206-1	64				16.3
	GRI 307 Cumplimiento ambiental 2016	307-1	64			Principio 8	16.3
	GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	417-1	26,30				12.8, 16.3
		417-2	64				16.3
		417-3	64				16.3
	GRI 419 Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1	64				16.3

Tema GRI	Título de Estándar GRI	No. de Contenido	Página	Omisión	Principio Pacto Global	ODS y metas	
<i>Educación financiera y cultura de seguros</i>	GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	65				
		103-2	52				
		103-3	52				
	Suplemento Sectorial Servicios financieros 2013	FS13	15,19				
		FS14	19				
		FS16	52			4.4	
<i>Ética, transparencia y anticorrupción</i>	GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	65		Principios: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10		
		103-2	61				
		103-3	61				
	GRI 205 Anticorrupción 2016	205-1	61			Principio 10	16.5
		205-2	61			Principio 10	16.5
		205-3	61			Principio 10	16.5
<i>Gestión de riesgos</i>	GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	65		Principios 1, 2, 4, 5, 6, 10		
		103-2	64				
		103-3	64				
	GRI 412 Evaluación de derechos humanos 2016	412-1	61			Principio 1	
		412-2	61			Principio 1	
		412-3	53			Principio 2	

Tema GRI	Título de Estándar GRI	No. de Contenido	Página	Omisión	Principio Pacto Global	ODS y metas	
<i>Innovación y eficiencia operativa</i>	GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	65		Principios 7, 8, 9		
		103-2	26,34,37				
		103-3	26,34,37				
	GRI 302 Energía 2016	302-1	37			Principios 7, 8	7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1
		302-2			No procede, la actividad de Quálitas no está relacionada con las emisiones de GEI en el uso de los vehículos por los clientes.	Principio 8	7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1
		302-3	37			Principio 8	7.3, 8.4, 12.2, 13.1
		302-4	37			Principio 8, 9	8.4, 12.2, 13.1
		302-5			No disponible. Quálitas está trabajando para presentar la información en el próximo ejercicio.	Principio 8, 9	8.4, 12.2, 13.1
	GRI 305 Emisiones 2016	305-1	37			Principios 7, 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
		305-2	37			Principios 7, 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
		305-3	37			Principios 7, 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
		305-4	37			Principio 8	13.1, 14.3, 15.2
		305-5	37			Principio 8, 9	13.1, 14.3, 15.2
		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, 8	3.9, 12.4
		305-7			No disponible. Quálitas está trabajando para presentar la información en el próximo ejercicio.	Principios 7, 8	3.9, 12.4, 14.3, 15.2
	GRI 416 Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	26,34				3.6
		416-2	64				16.3

Tema GRI	Título de Estándar GRI	No. de Contenido	Página	Omisión	Principio Pacto Global	ODS y metas
<i>Posicionamiento de mercado y marca</i>	GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	65			
		103-2	19,53			
		103-3	19,53			
	Suplemento Sectorial Servicios financieros 2013	FS6	53			
<i>Relación con agentes</i>	GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	65			
		103-2	30			
		103-3	30			
<i>Relación con proveedores</i>	GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	65			
		103-2	30			
		103-3	30			
	GRI 204 Prácticas de adquisición 2016	204-1	30			
<i>Resultados económicos</i>	GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	65			
		103-2	53,58			
		103-3	53,58			
	GRI 201 Desempeño económico 2016	201-1	58			8.1, 8.2, 8.10, 9.1, 9.4, 9.5
		201-2	64		Principio 7	13.1
		201-3	40			
		201-4	58			
<i>Servicio a cliente</i>	GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	65			
		103-2	26			
		103-3	26			
	GRI 418 Privacidad del cliente 2016	418-1	26			
	Suplemento Sectorial Servicios financieros 2013	FS15	26			

Datos de

CONTACTO

GRI 102-3, 102-53

Responsabilidad Social

T. +5255 5091 2914

tcosio@qualitas.com.mx

Relación con Inversionistas

T. +5255 1555 6056

smonroy@qualitas.com.mx

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

Av. San Jerónimo 478,
Álvaro Obregón,
Jardines del Pedregal,
01900 Ciudad de México



www.qualitas.com.mx



MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**

In collaboration with  **SAM**
a RobecoSAM brand

Hasta septiembre de 2019