



ANEXO: ASG QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS

Nuestra subsidiaria Quálitas Compañía de Seguros presta servicios de aseguramiento en México, en los segmentos: individual (seguros por vehículo), flotillas (contratación en esquemas de gran número) y negocios especiales (individual a través de financieras automotrices).

La prima emitida en 2020 representó el 92.5% del total compañía; la plantilla corresponde a su vez al 91.4% del total de Quálitas Controladora.

Presentamos a continuación los principales indicadores de demografía laboral, contrataciones y rotación, y del desempeño ambiental: energía, agua, residuos y emisiones de GEI.

El valor agregado de estos indicadores a nivel de Quálitas Controladora se presenta en el propio informe integrado.

Desempeño social

(GRI 102-8, 401-1, 403 -9, 403-10, 404-1, 405-1)

1.1 Demografía laboral, atracción y retención del talento

DEMOGRAFÍA LABORAL QCS - 2020								
	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	6	4	7	9	13	13
Subdirector	0	2	15	21	2	12	17	35
Gerente	5	0	67	91	5	16	77	107
Coordinador/ Supervisor	20	46	232	354	10	33	262	433
Analista	412	462	865	1,546	36	113	1,313	2,121
Asistente/Auxiliar	234	39	154	51	5	7	393	97
TOTAL	671	549	1,339	2,067	65	190	2,075	2,806

63%
de mujeres en posiciones de
mando con funciones comerciales
(del total de colaboradores que
ocupan dichas posiciones)

31%
% de mujeres en posiciones STEM (Science,
Technology, Engineering and Mathematics)
(del total de colaboradores que ocupan
dichas posiciones)

Nota: en posiciones STEM se consideran el Área de Sistemas de la información y el Área Técnica de producto.

DEMOGRAFÍA LABORAL QCS 2019-2020						
Grupo de edad	2020			2019		
	Mujer	Hombre	Total	Hombre	Mujer	Total
< 30 años	671	549	1,220	701	633	1,334
30-50	1,339	2,067	3,406	1,249	2,080	3,329
>50 años	65	190	255	58	177	235
Total	2,075	2,806	4,881	2,008	2,890	4,898

Por nacionalidad, el **99.7%** de los colaboradores son mexicanos. El resto de las nacionalidades tienen por tanto una baja representación.

El talento en Quálitas es diverso y favorecemos la inclusión; en Quálitas Compañía de Seguros contábamos en 2020 con

13

colaboradores con algún tipo de discapacidad, que supone el 0.27% de la plantilla. Trabajamos en favorecer su incorporación en aquellos puestos en que es posible por el tipo de tareas.

NUEVAS CONTRATACIONES Y BAJAS QCS-2020								
	< 30		Entre 30 y 50 años		> 50 años		Total	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Contrataciones	205	150	131	132	3	9	339	291
Bajas contrato indefinido	81	68	123	223	9	21	213	312
Bajas contrato temporal	40	30	22	33	1	4	63	67



OTROS INDICADORES DE ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DE TALENTO QCS 2017-2020

	2020	2019	2018	2017
Nuevas contrataciones (total colaboradores)	630	919	1,034	1,231
% vacantes cubiertas con personal interno	55%	53%	38%	ND
% vacantes cubiertas con personal interno en puestos directivos	82%	ND	ND	ND
Costo de contratación por colaborador (MXN)	5,627	4,149	4,161	3,283
Rotación voluntaria (%)	4.8%	6.6%	10.1%	11.6%
Rotación total (voluntaria e involuntaria) (%)	11.2%	13.1%	14.8%	15.5%

- Nota:
- Rotación total: corresponde a la rotación de los empleados que ya tenemos integrados en plantilla con contrato indeterminado, luego del período de prueba. $\text{Bajas empleados con contrato indefinido} \times 100 / \text{total colaboradores con contrato indefinido}$ (a cierre de año).
 - Rotación voluntaria: corresponde a las desvinculaciones voluntarias de los empleados con contrato indefinido. $\text{Bajas voluntarias de los empleados con contrato indefinido} \times 100 / \text{total colaboradores con contrato indefinido}$ (a cierre de año).
 - N.D. No Disponible

1.2 Formación y remuneraciones

HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL QCS 2017-2020				
	2020	2019	2018	2017
Director	2,359	759	503	630
Subdirector	3,658	2,318	3,321	2,854
Gerente	15,852	11,785	9,824	7,564
Coordinador	108,617	77,476	31,557	12,571
Analista	396,563	189,152	193,383	194,194
Asistente/Auxiliar	68,003	37,141	16,669	11,907
Total	595,052	318,631	255,257	229,773



Entregamos un promedio de

122

horas de formación
por colaborador; por género,

117

horas en el caso de las mujeres y

125

en el caso de los hombres,
si bien corresponde al reparto en los
puestos; para un mismo puesto, no
existen diferencias de formación entre
hombres y mujeres.

RELACIÓN SALARIAL MUJER/HOMBRE QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS 2020 – TABLA 1		
Categoría profesional	Fijo	Fijo + variable
Directores	0.76	2.05
Subdirectores	0.81	0.69
Gerentes	0.92	1.10
Coordinadores	0.91	0.95
Analistas	0.97	0.94
Auxiliares	0.65	0.82
Conjunto de la plantilla	1.01	0.85

Nota: 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.

RELACIÓN SALARIAL MUJER/HOMBRE QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS 2020 – TABLA 2		
Categoría profesional	Fijo	Fijo + variable
Ejecutivo	0.9	1.1
Gerencial	0.9	1.1
No gerenciales	0.6	0.8
Conjunto de la plantilla	0.9	0.9

Nota: correlación con otras categorías profesionales:

- Nivel ejecutivo: directores y subdirectores
- Nivel gerencial: gerentes
- Nivel no gerencial: coordinadores, analistas y auxiliares.

Presentamos asimismo el salario promedio mensual por categoría profesional y género:

SALARIO PROMEDIO MENSUAL – MUJERES 2020 (MXN)		
Categoría profesional	Fijo	Fijo + variable
Ejecutivo	105,842	274,631
Gerencial	45,362	95,697
No gerenciales	6,992	23,067
Conjunto de la plantilla	12,530	29,399

SALARIO PROMEDIO MENSUAL – HOMBRES 2020 (MXN)		
Categoría profesional	Fijo	Fijo + variable
Ejecutivo	121,294	257,516
Gerencial	49,237	86,638
No gerenciales	11,368	27,738
Conjunto de la plantilla	14,693	33,914

El salario promedio mensual del conjunto de los empleados, integrando hombres y mujeres, fue de

13,773 MXN mensuales (fijo),
31,995 MXN (fijo + variable) y
42,491 MXN (fijo + variable + PTU).

1.3 Salud y seguridad

INDICES DE SALUD Y SEGURIDAD QCS 2017-2020				
	2020	2019	2018	2017
Número de accidentes	91	212	215	218
Número de enfermedades profesionales	0	1	0	1
Número de fatalidades	1	2	0	0
Número de días perdidos por lesiones y/o enfermedades	4,234	19,881	20,228	N.D.
Índice de accidentabilidad	7.9	18.5	20.1	19.3
Tasa de enfermedades profesionales	0	0.1	0	0.1
Tasa de ausentismo	0.3	1.4	1.5	1.2

Notas:
Índice de accidentabilidad= número de accidentes incapacitantes/total de horas trabajadas*1,000,000
Tasa de enfermedades profesionales= número de casos de enfermedades profesionales/total de horas trabajadas*1,000,000
Tasa de ausentismo= % días perdidos (por accidentes y enfermedades profesionales)/total días laborables en el año (excluyendo vacaciones) del conjunto de la plantilla.
N.D. No Disponible

1.4. Compromiso y clima laboral

A continuación, presentamos el índice de la dimensión Pasión, incluida en la encuesta de clima; se trata de la dimensión en que se evalúa cuanto se identifica el colaborador con la compañía, su orgullo de pertenencia y el sentido de lealtad.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA QCS 2017-2020				
	2020	2019	2018	2017
% Pasión (compromiso+satis- facción en el trabajo)	93%	93%	92%	91%
% respuestas	82%	91%	82%	77%

1.5. Satisfacción de los clientes

En relación a los asegurados, monitoreamos su satisfacción a lo largo de las diferentes etapas de atención del siniestro, a través de la Encuesta Integral de Servicio.

Presentamos a continuación la evolución histórica de los resultados y la participación cada año:

RESULTADOS DE LA ENCUESTA INTEGRAL DE SERVICIO QCS 2017-2020				
	2020	2019	2018	2017
% Satisfacción	87.0%	86.0%	81.5%	68.5%
% respuestas	10.3%	8.4%	7.6%	4.6%



Acción social

En Quálitas Compañía de Seguros realizamos inversión social para atender problemáticas de las comunidades donde nos desempeñamos. Nuestra estrategia al respecto se estructura en 5 temáticas:

- 1. Proyectos productivos para el autoabastecimiento de las comunidades,
- 2. Fortalecimiento de la educación,
- 3. Protección del Medio Ambiente,
- 4. Apoyo en alimentación, y
- 5. Apoyo a la salud.

Destinamos

\$17.7

millones en 2020,
de la siguiente manera:

\$17,447,828

pesos como donativos
económicos (98.6% del total)

\$252,152

pesos como donativos en
especie (1.4% del total)

En relación al modelo de apoyo,

\$3,300,000

pesos como donaciones para atender la emergencia sanitaria
generada por el COVID (18.6% del total).

\$252,152

pesos como donaciones comerciales (1.4% del total), en forma de
primas y vehículos, con el apoyo de las áreas comerciales.

\$14,147,828

pesos correspondieron a inversión social (80.0% del total), en
que tendemos temáticas definidas de manera estratégica, que
priorizamos en cada comunidad según sus necesidades, en
proyectos de medio plazo con organizaciones sociales aliadas.



Desempeño ambiental

CONSUMO DE ELECTRICIDAD QCS 2017-2020				
	2020	2019	2018	2017
kWh	6,058,628	6,883,864	6,448,185	6,583,297
GJ	21,811	24,782	23,213	23,700

CONSUMO DE ELECTRICIDAD QCS 2020 (kWh)	
Oficinas administrativas	ODQs
5,726,069	332,559

CONSUMO DE COMBUSTIBLE (GJ) QCS 2017-2020				
Combustible	2020	2019	2018	2017
Gas LP	161	277	235	277
Diésel	1,555	1,281	1,423	ND
Gasolina	145,342	184,679	168,105	171,540
TOTAL (GJ)	147,059	186,238	169,763	171,816
TOTAL (kWh)	40,849,722	51,732,778	47,156,389	47,726,667

ND: No Disponible
El total de energía, resultado de la suma de electricidad y combustible, corresponde a 46,908,350 kWh.

COSTOS DE LA ENERGÍA QCS 2017-2020 (MXN)				
	2020	2019	2018	2017
Electricidad	16,314,114	18,627,340	15,561,145	14,302,999
Combustibles	97,894,445	103,938,613	N.D.	N.D.
Total	177,841,080	122,565,964	15,561,145	14,302,999

N.D. No Disponible

EMISIONES DE GEI QCS 2017-2020 (ton CO ₂ eq)				
	2020	2019	2018	2017
Alcance 1	10,608.89	13,550.27	14,269.73	14,003.84
Alcance 2	2,992.96	3,476.35	3,398.19	3,831.48

INTENSIDADES QCS 2017-2020				
	2020	2019	2018	2017
Energía (KJ/Ps. prima emitida)	5.07	6.16	5.88	6.06
Emisiones GEI gCO ₂ eq/Ps. prima emitida	0.41	0.50	0.54	0.55



OTRAS EMISIONES DE ALCANCE 3 QCS 2017 -2020 (ton CO ₂ eq)				
	2020	2019	2018	2017
Viajes de negocios (vuelos)	327.50	971.98	456.09	692.19

CAPTACIÓN DE AGUA QCS 2017 -2020 (miles m ³)				
	2020	2019	2018	2017
	17.80	18.70	12.30	N.D.

Nota: El 100% corresponde a agua suministrada por terceros (red, pipa)
ND: No Disponible.

MATERIAL RECICLADO QCS 2017-2020 (kg)				
	2020	2019	2018	2017
Papel y cartón	1,734	3,240	4,095	1,599
PET	64	183	185	187
Aluminio	8	23	37	41
Otros	0	100	480	237
TOTAL	1,806	3,546	4,797	2,064

Nota: se presenta los materiales retirados como parte del programa de reciclaje en las oficinas administrativas de Ajusco, San Ángel y San Jerónimo.

Gobernanza y ética

Como parte de nuestra transparencia, detallamos las contribuciones a asociaciones empresariales realizadas por Quálitas Compañía de Seguros en 2020:

19,810,256 MXN

Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)

350,000 MXN

Consejo de la Comunicación