



ASEGURANDO EL PRESENTE, IMPULSANDO EL FUTURO

INFORME ANUAL INTEGRADO

2021

CONTENIDO

- 4 Cifras sobresalientes
- 5 ¿Cómo leer este informe?
- 8 Carta del Presidente del Consejo de Administración

11

Fortalecemos nuestra identidad

IDENTIDAD ORGANIZACIONAL

- 12 Dimensiones
- 20 Modelo de negocio
- 24 Riesgos

26

Impulsamos nuestro negocio

CLAVES DE NEGOCIO

- 27 Tecnología
- 28 Cambio climático
- 29 Bienestar del colaborador
- 30 Cultura del seguro

31

Comprometidos con la sustentabilidad

ENFOQUE EN SUSTENTABILIDAD

35

Decidimos sobre la generación de valor

GOBIERNO CORPORATIVO

43

Hacemos lo correcto

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

48

Brindamos la mejor experiencia

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

55

Innovamos en el servicio

UN PASO ADELANTE EN EL SERVICIO

- 56 Seguridad de los sistemas
- 59 Tecnología para los clientes
- 62 Continuidad operacional

63

Trabajamos por la seguridad vial

CONTRIBUCIÓN A LA SEGURIDAD VIAL

69

Cuidamos el bienestar de nuestra gente

ESFUERZO DE EQUIPO

- 70 Demografía y diversidad
- 74 Capacitación y desarrollo de carrera
- 79 Salud y seguridad
- 83 Clima laboral

84

Contribuimos a mejorar nuestro planeta

HUELLA AMBIENTAL

- 85 Riesgos y oportunidades de cambio climático
- 89 Gestión de la energía y emisiones de GEI
- 91 Otras iniciativas ambientales

94

Generamos resultados sobresalientes

DESEMPEÑO ECONÓMICO

- 95 Datos financieros relevantes
- 97 Emisión de prima
- 99 Indicadores operativos

- 100 Inversiones
- 102 Resultados
- 104 Distribución del valor económico

105 Anexos

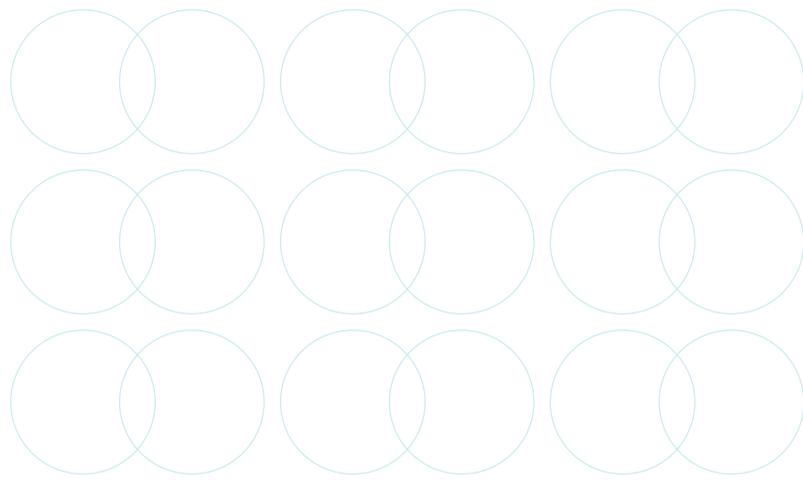
106 Anexos I: Detalle de resultados ASG

116 Anexo II: Detalle de la gestión ASG

- 116 Relacionamiento con nuestros grupos de interés
- 117 Alianzas y membresías
- 118 Inversión social
- 121 Análisis de materialidad
- 126 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- 130 Respeto a los derechos humanos

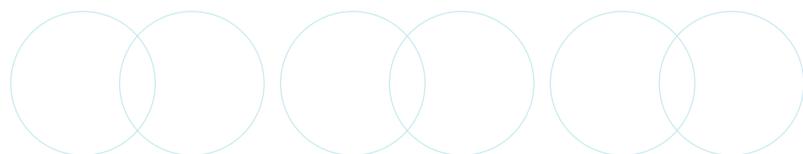
135 Anexo III: Marcos y estándares de reporte. Índices

- 135 Carta de verificación
- 138 Índice de Pacto Global
- 140 Estándares GRI
- 146 Estándares SASB
- 149 Recomendaciones de TCFD
- 153 Relación de avances en los Principios de PSI



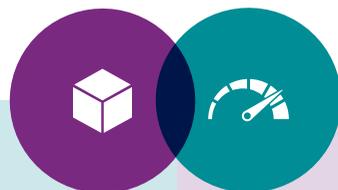
Hoy más que nunca demostramos que en Quálitas somos más que una compañía de seguros, estamos convencidos de que el equilibrio sustentable de nuestra compañía se obtiene priorizando la cercanía con nuestros asegurados, colaboradores, proveedores y aliados.

Nuestro modelo de negocio único, nos ha permitido ser líderes **asegurando el presente, impulsando el futuro.**



CIFRAS SOBRESALIENTES

QUÁLITAS CONTROLADORA



INFRAESTRUCTURA

- **216**
oficinas de servicio
- **+18,500**
agentes
- **304**
ODQs (México)
- **291,130**
horas de formación (incluyendo Universidad Quálitas)
- **5,597**
colaboradores
- **8,838**
personas formadas a través de la Universidad Quálitas¹
- **5**
países con operaciones: México, Costa Rica, El Salvador, Estados Unidos y Perú

DESEMPEÑO

- **\$38,224**
millones MXN de prima emitida
- **65.0%**
de índice de siniestralidad
- **\$36,067**
millones MXN de prima devengada
- **91.7%**
de índice combinado
- **4.5**
millones de vehículos asegurados
- **19.2%**
de ROE (12 meses)
- **\$3,778**
millones MXN de utilidad neta
- **\$42,179**
millones de capitalización bursátil

CONTINUIDAD EN:

MEMBER OF
Dow Jones Sustainability Indices

DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX MILA PACIFIC ALLIANCE

S&P TOTAL MÉXICO ESG INDEX



INGRESO AL :

BLOOMBERG GENDER EQUALITY INDEX



¹ Colaboradores, agentes, empleados de las oficinas de servicio, proveedores, asegurados y franquiciatarios de Cristafácil.

¿CÓMO LEER ESTE INFORME?

GRI 2-2, 2-3, 2-5, 2-14

El presente informe anual integrado tiene como finalidad comunicar nuestros principales resultados financieros y nuestro desempeño Ambiental, Social y de Gobierno corporativo (ASG) durante 2021.



La información corresponde al conjunto de Quálitas Controladora, salvo en los casos donde se especifica un alcance más acotado. Incluimos por tanto de la operación de nuestras diferentes subsidiarias.

Damos respuesta a los temas críticos aplicando el concepto de doble materialidad, en que se integra la dimensión socioambiental y financiera, de acuerdo con las tendencias internacionales, y haciendo uso de los estándares de referencia relacionados, que se indican en esta misma sección.

[DETALLE DE LA DOBLE MATERIALIDAD](#)

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.

[CARTA DE VERIFICACIÓN](#)

El informe:



Ha sido desarrollado aplicando los Estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)*; utilizamos los nuevos estándares universales GRI 1, 2 y 3, lanzados en octubre de 2021. Adicionalmente, aplicamos el Suplemento Sectorial GRI para servicios financieros.

Los Estándares GRI responden a la materialidad socioambiental y están destinados a un amplio público.



Incluye asimismo los Estándares de *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* para la industria aseguradora.

Los Estándares SASB atienden la materialidad financiera y responden a requerimientos de información especialmente de los inversionistas.



Da cuenta de nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), hoja de ruta propuesta por las Naciones Unidas (ONU) para abordar los grandes desafíos de la sociedad.



Atiende las recomendaciones del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)*, sobre la gestión de los riesgos y oportunidades vinculados al cambio climático.



De manera particular para Quálitas Compañía de Seguros, el reporte incluye su avance en la implementación de los Principios para la Sustentabilidad en Seguros, (“PSI, por sus siglas en inglés”) iniciativa de UNEP-FI que ha suscrito nuestra subsidiaria aseguradora en México.



Sirve como nuestra Comunicación de Progreso (COP, por sus siglas en inglés) para Pacto Mundial e informamos del avance en la implementación de sus 10 Principios.

¿Cómo identificar los contenidos?:

En la **portada de cada capítulo** se encuentran: referencia a los **ODS** y las líneas de acción de la **Estrategia de Sustentabilidad**.

Al **inicio de cada sección** se encuentran: referencia a los contenidos de los **Estándares GRI**, los parámetros de los **Estándares SASB** y las recomendaciones de **TCFD**.

Al final del informe: se detalla nuestro avance respecto de los **ODS** y los **Principios de Pacto Mundial**; y específicamente de Quálitas Compañía de Seguros en los **PSI**.

También **se incluyen al final** los índices específicos de los estándares y marcos de reporte: **GRI, SASB y TCFD**.

ODS a los que contribuye estratégicamente Quálitas

- 3 Salud y bienestar
- 4 Educación de calidad
- 8 Trabajo decente y crecimiento económico
- 9 Industria, innovación e infraestructura
- 11 Ciudades y comunidades sostenibles
- 16 Paz, justicia e instituciones sólidas

Recomendaciones TCFD - Elementos centrales



Gobernanza

La gobernanza de la organización sobre los riesgos y las oportunidades relacionadas con el clima.



Estrategia

Los impactos reales y potenciales de los riesgos relacionados con el clima y las oportunidades en los negocios, la estrategia y la planificación financiera de la organización.



Gestión de Riesgos

Los procesos utilizados por la organización para identificar, evaluar y gestionar los riesgos relacionados con el clima.



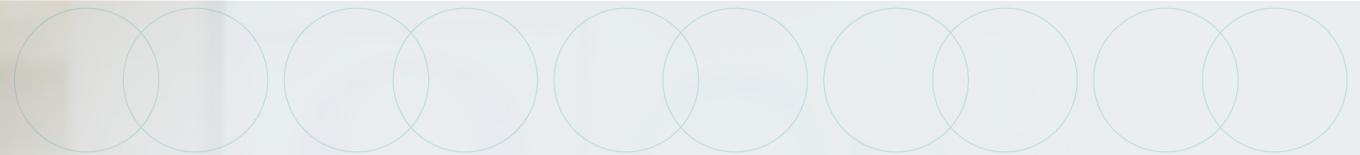
Métricas y objetivos

Las métricas y los objetivos utilizados para evaluar y gestionar los riesgos y las oportunidades relevantes relacionadas con el clima.

Estrategia de Sustentabilidad - Prioridades y líneas de acción



- Innovación y eficiencia operativa
- Desarrollo del colaborador
- Desarrollo de los integrantes de la cadena de valor
- Cultura de prevención y seguridad vial
- Ética y transparencia corporativa
- Excelencia en el servicio



CARTA DEL PRESIDENTE

DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

GRI 2-22

ESTIMADOS COLABORADORES,
ACCIONISTAS Y SOCIOS COMERCIALES,

El año 2021 lo podríamos caracterizar como de normalización y transición, donde observamos en México y el resto de los países en los que operamos, una recuperación en las tendencias de movilidad incluso por arriba de niveles prepandemia, pero sin embargo una lenta recuperación en la venta de coches nuevos, afectada por el desabasto en la cadena de suministro; igualmente a presiones inflacionarias altas, así como un ambiente altamente competitivo en tarifas en la industria, principalmente en el mercado mexicano.

A pesar de lo anterior, cerramos el año con una utilidad anual de \$3,778 millones y un ROE 12M del 19.2%, lo que refleja la resiliencia de nuestro modelo de negocios, nuestra capacidad de crear valor a pesar de las complejidades del entorno y la solidez de capital con la que contamos. En lo que respecta a la emisión de primas, esta tuvo un crecimiento del 6.3% en el año respecto al 2020, impulsado también por el desempeño de nuestras subsidiarias internacionales; al cierre de año, estas representaron el 8.5% del total de la emisión de la Controladora.

En Quálitas continuamos creciendo gracias a nuestro modelo de cercanía al asegurado, mismo que confía en nuestro equipo y en todos quienes participan de la relación que establecemos: colaboradores, agentes, oficinas de servicio y proveedores, lo cual es una de nuestras mayores fortalezas. Celebramos que esta red sigue creciendo, sumando más de 18,500 agentes al cierre del año e inaugurando 9 oficinas de servicio y 22 nuevas ODQs.

La normalización en la movilidad se tradujo en un índice de siniestralidad de 65.0% para el año 2021. Estos índices evidentemente reflejan un incremento en la frecuencia y costo medio de los siniestros atendidos, tendencias que tendremos que atender cuidadosamente para refrendar nuestro diferenciador en la industria: el control de costos. Será fundamental mantener nuestra disciplina en tarificación y seguir haciendo los ajustes necesarios que permitan mantener índices sanos; nuestra mayor ventaja competitiva ha sido y debe seguir siendo la excelencia en el servicio.

En lo que respecta a nuestras unidades aseguradas, tuvimos un crecimiento del 7.5%, con incremento en cada una de nuestras subsidiarias y cerrando en un máximo histórico de 4.5 millones de unidades. En lo que respecta a nuestra organización, el

equipo de Quálitas superó los 5,500 colaboradores para el cierre del año. Reconociendo que nuestros colaboradores son el activo más importante de la compañía, buscamos fortalecer e impulsar su formación y desarrollo personal y profesional, especialmente a través de la Universidad Quálitas, que opera como plataforma digital. En México, fuimos certificados en la Norma NMX-R-025-SCFI-2015 de Igualdad Laboral y No Discriminación.

El compromiso con la digitalización de nuestros procesos y servicios no se detuvo; continuamos incorporando nuevas y mejores herramientas tanto para procesos internos, como las propias sesiones de nuestros Consejos de Administración, como para nuestros clientes y usuarios finales, como los

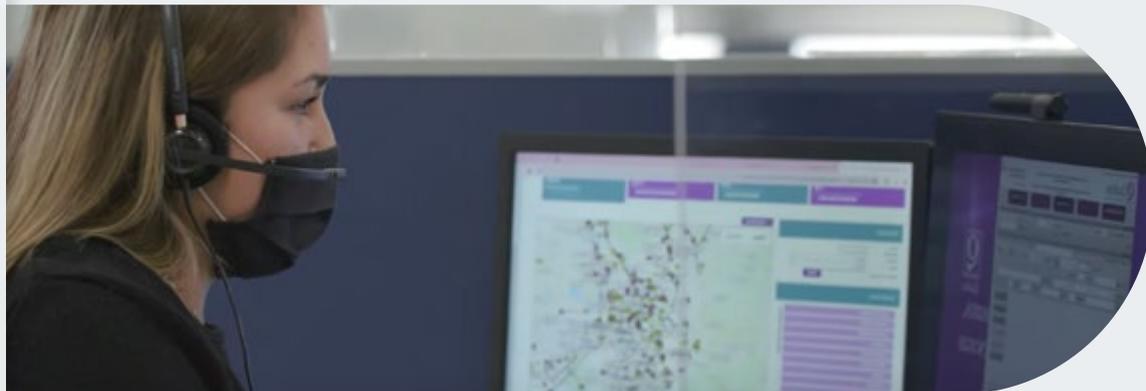
agentes con su renovada plataforma en línea, y nuestros asegurados mejorando nuestras diversas aplicaciones móviles. Nos hemos propuesto convertir a nuestra aplicación QMóvil en el centro de la relación con el asegurado, integrando funcionalidades nuevas; nuestra aplicación refuerza la relación con nuestros agentes y los equipos de las oficinas de servicio en el entorno digital. Este año, logramos también el lanzamiento de dicha aplicación para nuestros clientes en Estados Unidos.

Seguimos comprometidos con los 10 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y trabajamos de forma activa para lograr la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Nuestra gestión en torno a la sustentabilidad, implementando



criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en nuestra operación, es reconocida por el mercado, por las calificadoras y los inversionistas. Formamos parte de los índices de referencia nacional en México y Latinoamérica, respectivamente el S&P/BMV Total Mexico ESG Index, el *Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance* y el Índice Bloomberg de Igualdad de Género (GEI), siendo en estos la única aseguradora incluida.

En lo que respecta a la operación del Consejo de Administración, durante el año nuestros consejeros tuvieron capacitaciones respecto a temas fiscales, ciberseguridad, entre otros, reafirmando nuestro compromiso por estar a la vanguardia en los temas de actualidad que nos permitan tomar las mejores decisiones en beneficio de todos nuestros grupos de interés.



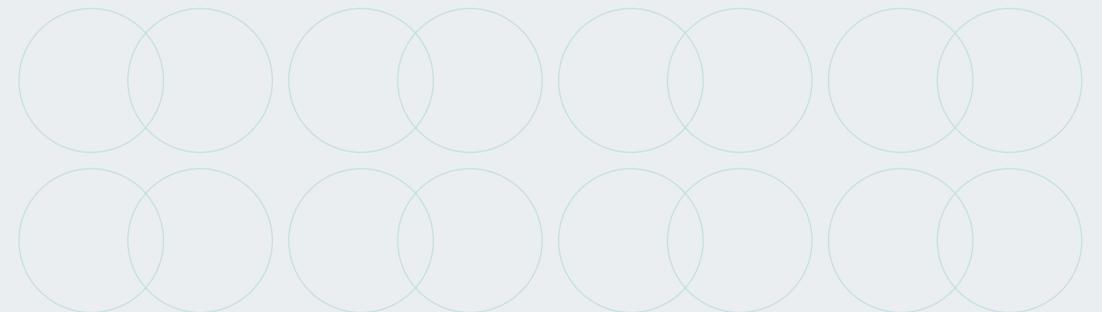
Agradecemos la preferencia de nuestros asegurados, el compromiso de nuestros empleados, proveedores, agentes y otros aliados de negocio, así como la confianza de nuestros accionistas. Seguiremos trabajando en crear valor para todos y cada uno de ellos.

Confío en el liderazgo de nuestra organización y en que continuaremos con esta trayectoria de éxito compartido.

ATENTAMENTE,

José Antonio Correa Etchegaray

Presidente del Consejo de Administración Quálitas Controladora S.A.B de C.V.



FORTALECEMOS NUESTRA IDENTIDAD

IDENTIDAD ORGANIZACIONAL



Nos caracterizamos por la cultura de servicio, que nos permite resguardar el patrimonio de nuestros asegurados con una propuesta de calidad y eficiencia en la operación. Nuestro modelo integra el activo trabajo de agentes y equipos de las oficinas de servicio.

ES



ODS



IDENTIDAD ORGANIZACIONAL

- Dimensiones
- Modelo de negocio
- Riesgos

DIMENSIONES

GRI 2-1, 2-2

Resguardamos el patrimonio vehicular de nuestros asegurados, con un alto grado de especialización y servicio de excelencia, brindando asistencia tanto al vehículo como a sus ocupantes. La asistencia que brinda Quálitas es de principio a fin durante el proceso, desde la emisión de pólizas y hasta la atención en caso de siniestros.

Con 27 años de trayectoria, nuestra propuesta de valor nos ha llevado a ser líderes en México durante los últimos 14 años y además desarrollarnos internacionalmente.

El crecimiento de nuestras subsidiarias fuera de México está siendo destacado, como oportunidad de diversificación para Quálitas Controladora y por la oportunidad de llevar las fortalezas de nuestro modelo a dichos mercados, beneficiando a los clientes.

Desde 2019, reforzamos el servicio integral a nuestros asegurados a través de nuestra gestión directa de las subsidiarias no aseguradoras (también conocidas como verticales) con servicios complementarios en la atención de siniestros: provisión de refacciones y cristales, outlet de auto partes y reparación de cristales (Outlet de Refacciones, Easy Car Glass y Crista Fácil).

En 2021 dimos un paso adelante y considerando las disposiciones vigentes de la Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF), Outlet de Refacciones, CristaFácil y Easy Car Glass realizaron una fusión bajo el nombre de Outlet de Refacciones, utilizando como nombre comercial "FLEKK". Posteriormente, durante el primer trimestre del 2022 la razón social pasó de Outlet de Refacciones a Logiflekk, mejorando la propuesta de valor para el asegurado y las oportunidades de crecimiento en el sector. Actualmente, las subsidiarias verticales cuentan con un enfoque en tecnología y comercio electrónico, así mismo buscan aumentar su servicio a domicilio con eficiencias y ahorros tanto para el asegurado como para la compañía.



En Quálitas aseguramos autos, cuidamos personas.



Ir a:

MISIÓN

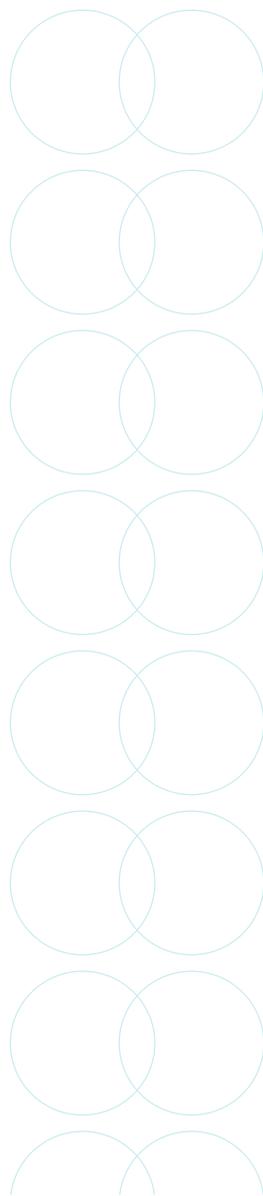
VISIÓN

VALORES

IDENTIDAD ORGANIZACIONAL

- Dimensiones
- Modelo de negocio
- Riesgos

Diagrama de subsidiarias



Nota al diagrama: El alcance del presente informe considera el control operacional, quedando fuera Autos y Salvamentos, subsidiaria cuya gestión corresponde a nuestro socio.

IDENTIDAD ORGANIZACIONAL

- Dimensiones
- Modelo de negocio
- Riesgos



Quálitas Compañía de Seguros
FS13, FS14

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS (MÉXICO)

	Δ 21-20	2021	2020	2019
Unidades aseguradas	+273,667	4,310,848	4,037,181	4,094,194
Prima emitida (MM MXN)	+1,696	35,056	33,360	34,316
Participación de mercado (%)	+0.7	32.2	31.5	29.8
Colaboradores	+133	5,014	4,881	4,918
Oficinas de servicio	+5	196	191	186
ODQs	+20	304	284	251

Nota: Se incluye información únicamente de México.

IDENTIDAD ORGANIZACIONAL

- Dimensiones
- Modelo de negocio
- Riesgos

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS (MÉXICO)



- Quálitas mantiene su liderazgo en el mercado mexicano, de acuerdo a últimas cifras de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS).
- Los resultados de prima emitida muestran resiliencia, a pesar de la caída en la venta de autos nuevos y el entorno competitivo.
- Crecimiento en la emisión de primas vs. año 2020.
- La venta de autos nuevos se vio impactada por el contexto post-pandemia. De acuerdo con cifras de la AMDA, la venta de coches nuevos en México aumentó 6.8% vs. 2020, cifra impactada por una muy baja base comparativa; contrastando las mismas cifras contra el 2019, aún presenta una caída del 23.0%.
- A razón de los efectos de la escasez en la cadena de suministros de la industria de manufactura y automotriz que se vive a nivel mundial, que afecta a las armadoras y la producción de autos nuevos, el desarrollo del mercado de vehículos de segunda mano fue muy destacado.
- Quálitas opera en ambos, por lo que el impacto sobre la emisión fue parcialmente mitigado.



- La red de Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQ) continúa en crecimiento, mediante dicho modelo ofrecemos el seguro automotriz en lugares con actividad económica creciente, pero de baja inclusión financiera, por lo que el acceso al seguro es más difícil. Quálitas otorga el fácil acceso al mismo, contribuyendo a incrementar la cultura del seguro en nuestro país. La red alcanzó 304 centros a lo largo de México y 576 colaboradores. Aportan ya el 3.2% del total de prima emitida por Quálitas Controladora.
- Respecto a las **oficinas de servicio**, en México también se incrementó la red hasta 196 centros; el modelo se apoya en terceros que nos representan en los diferentes lugares, con equipo propio que alcanza ya un total de 1,396 empleados.



- En México, el modelo de negocio de ODQs facilita la accesibilidad de la población al seguro. Igualmente, nuestro empuje para la suscripción del seguro de responsabilidad civil obligatorio en el país.
- En cuanto al impacto ambiental, desde Quálitas Compañía de Seguros aseguramos flotillas de gas natural, además de vehículos híbridos y eléctricos.
- Nuestra subsidiaria igualmente sigue avanzando en la implementación de los **Principios para la Sostenibilidad 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). Los suscribimos en 2020 y aplicamos asimismo el compromiso en las subsidiarias aseguradoras del resto de los países.

Para más información, ver:

● [ANEXO III](#)

Subsidiarias aseguradoras a nivel internacional

	EE.UU.		COSTA RICA		EI SALVADOR		PERÚ	
	Δ 21-20	2021	Δ 21-20	2021	Δ 21-20	2021	Δ 21-20	2021
Unidades aseguradas	+3.8%	17,881	+19.7%	75,628	+12.0 %	21,370	+78.6%	51,365
Colaboradores	-24.3%	53	+12.5%	90	+1.4%	71	+46.4%	82
Oficinas (todas las categorías)	+20%	6	=	6	=	4	+300%	4
Agentes	-30%	7	-0.4%	529	=	959	+52.2%	525
Participación de mercado	NA	NA	+1.1 pp	9.7%	-0.6 pp	6.4%	+2.0 pp	4.5%



IDENTIDAD ORGANIZACIONAL

- Dimensiones
- Modelo de negocio
- Riesgos

SUBSIDIARIAS ASEGURADORAS A NIVEL INTERNACIONAL



- Reportaron un crecimiento del 22.4% para el año 2021, logrando una emisión de \$3,239 millones. Aislado el efecto cambiario, el crecimiento anual de estas subsidiarias en dólares fue del 29.6%.
- En **Costa Rica**, Quálitas cumplió su 10° aniversario de presencia en el país. Durante el año se ha buscado el desarrollo de productos innovadores (ej. seguros de estadía, seguro de corto plazo) que permitieran a Quálitas compensar la reducción en otros segmentos y mantenerse como pioneros en innovación en dicho país.
- En **El Salvador**, se está recuperando la pérdida de cartera generada por el primer impacto de la pandemia, con base en la calidad y capacidad de respuesta de Quálitas. Adicionalmente, se está avanzando en la adopción de las herramientas en tecnología de información utilizadas en la operación de México. De esta manera, se busca continuar fortaleciendo las ventajas competitivas.



- En **EUA**, el aseguramiento de autos individuales siguió avanzando en la comercialización de seguro de automóvil individual en California y Texas, con placas norteamericanas y cobertura también en México. De igual forma, continúa la inversión en tecnología de información para adopción de herramientas, por ejemplo, en dicho país ya se puede descargar nuestra app Qmóvil.
- En **Perú**, nuestro modelo especializado y el trabajo con los agentes está generando un cambio en el mercado desde nuestra llegada en 2019; durante el 2021 se logró la apertura de tres oficinas de servicio en Lima, Arequipa y Piura, mismo logro que trajo una mayor diversificación de cartera.

- Nuestra subsidiaria en Costa Rica lidera la preparación de los equipos y clientes para el avance con seguros especializados para vehículos híbridos y eléctricos. En 2021 se tuvo la formación y capacitación a una selección de colaboradores sobre este tipo de vehículos, en colaboración con el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA).

Más información en la sección de:

- [RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE CAMBIO CLIMÁTICO](#)



Nuestra oferta de valor con servicios relacionados a la atención de siniestros se vio reforzada en 2021 con la integración de Outlet de Refacciones, Easy Car Glass y Crista Fácil en una sola subsidiaria comercial nombrada “Flekk”.

Dicha subsidiaria permite una mayor eficiencia en la operación y prestación de servicios. CristaFácil sigue activa como la marca de los talleres franquiciados de reparación de cristales con los que trabajamos.

FLEKK



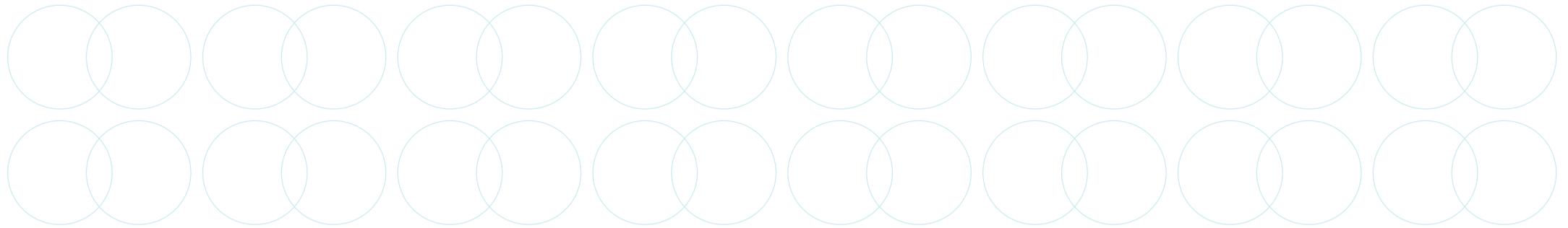
- Para el negocio de autopartes, es clave su diversificación en oferta de productos y servicio de excelencia, con la incorporación el año pasado de refacciones genéricas nuevas, así como su comercialización a través de diferentes canales incluyendo el e-commerce.
- La afectación vivida en 2021 por la interrupción en las cadenas de suministro tuvo menor impacto en Flekk por la estrategia de aprovisionamiento. Si bien para los cristales fue mayor, en el caso de las autopartes destaca la gestión de inventarios y el disponer para genéricos de una amplia capacidad de almacenamiento con el socio importador.
- La inversión en tecnología y procesos para el negocio de reparación de cristales han llevado a CristaFácil a ser la red de mayor tamaño y referente del mercado.



- Destaca especialmente el programa para la recuperación de chatarra, con el que Flekk retira aquella generada en los talleres procedente de reparaciones en autos asegurados de Quálitas para: 1) comercialización de las piezas en el caso de que sea posible, 2) subasta para otros aprovechamientos. De esta manera se integra la gestión ambiental en una solución de negocio. Con las llantas existe un modelo similar, que considera la venta a tercero para su gestión especializada. Más información en la sección de Otras iniciativas ambientales.
- Igualmente, en la incidencia sobre cristales se promueve la reparación a la sustitución, lo que es también más eficiente en términos de tiempo y beneficia igualmente a nuestro asegurado.

Más información en la sección de:

● [OTRAS INICIATIVAS AMBIENTALES](#)



DIMENSIONES OPERATIVAS Y DE NEGOCIO FLEKK

	2021	2020	Δ 21-20	2019
Valor del inventario (MM MXN)	212.1	108.0	96.4	76.9
% ventas a Quálitas Compañía de Seguros	83.80%	N.D	-	N.D
Tiempo promedio de entrega (días)				
Refacciones	5.7	6.9	-17.9	7.1
Cristales	2.9	3.1	-5.9	7.0
Número de colaboradores	287	222	29.3	169
Número de tiendas propias (CristaFácil)	1	4	-75.0	2
Número de tiendas franquiciadas (CristaFácil)	133	125	6.4	95
Número de franquiciatarios (CristaFácil)	81	122	-33.6	67
Número de atenciones (CristaFácil)	153,994	108,357	42.1	90,000

Notas

- Los datos 2020 y 2019 corresponden al sumatorio de Outlet de Refacciones, Easy Car Glass y CristaFácil.
- El tiempo promedio de entrega se presenta por separado para refacciones y cristales por la muy diferente naturaleza de los productos.



MODELO DE NEGOCIO

Pilares

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

El desempeño de la compañía y de nuestras diferentes subsidiarias, 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.

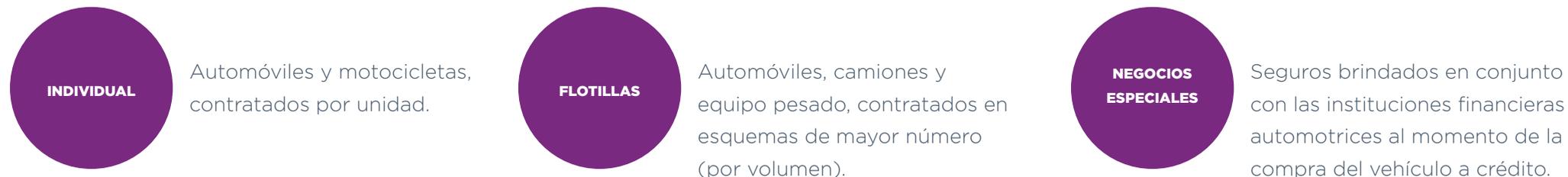


- 1.** Cercanos a través de la red de oficinas y agentes, con atención personalizada.
Dinámicos por la estructura del equipo, la organización de los procesos y la aplicación de tecnología de vanguardia.
Exigentes en cuanto a la calidad de nuestros proveedores.
Impulsores del desarrollo de los talleres y la gestión directa de refacciones, incluyendo modelo propio de servicio de reparación de cristales.
Conocedores de nuestros clientes, pudiendo ofrecer productos y condiciones pertinentes.
- 2.** Eficientes en el uso de los recursos.
Rigurosos en el monitoreo de los indicadores de operación y gasto.
Avanzados con un modelo integrado en la provisión de refacciones y reparación de cristales.
- 3.** Experimentados en el sector del seguro automotriz.
Flexibles para adaptar nuestro modelo a los diferentes países en que operamos.
Innovadores conforme a las necesidades de los asegurados.
- 4.** Enfocados en estar presentes donde el asegurado nos necesite.
Aliados con agentes que comparten nuestra visión y compromiso.
Abiertos a nuevas formas de colaboración.

Negocio asegurador

GRI 2-6

Ofrecemos seguro a vehículos, siendo una compañía totalmente especializada en el ramo. Nuestra oferta está organizada en los siguientes segmentos:



La comercialización de los seguros y la atención al asegurado se produce a través de diferentes vías, para facilitar en todo momento el contacto:



IDENTIDAD ORGANIZACIONAL

Dimensiones

● Modelo de negocio

Riesgos

La comercialización de seguros en los segmentos individual y de flotillas se produce a través de los agentes, las oficinas de servicio y las oficinas en desarrollo (ODQs), así como en línea a través de diferentes sitios web. En el caso del segmento de negocios especiales, la comercialización es desde Quálitas con la intermediación de las instituciones financieras automotrices.

Para el desarrollo de nuevos productos, es clave la participación de nuestros aliados, con su conocimiento de la evolución en las necesidades y expectativas de los asegurados y potenciales asegurados. En el caso de nuestra subsidiaria Quálitas Compañía de Seguros, el trabajo se articula en el Comité de Nuevos productos, que sesiona mensualmente, con la participación del equipo técnico, de siniestros y otros equipos de manera interdisciplinaria. En los diferentes países, existen esquemas propios de acuerdo con sus necesidades, buscando que nuestra especialización en el seguro automotriz atienda las particularidades de cada mercado.

Trabajamos también en promover la cultura de prevención. Por nuestra participación en el segmento automotriz, desarrollamos además educación en seguridad vial y manejo responsable a través de diferentes iniciativas y aliados.

Más información en el capítulo de:

● [CONTRIBUCIÓN A LA SEGURIDAD VIAL](#)



IDENTIDAD ORGANIZACIONAL

Dimensiones

- Modelo de negocio
- Riesgos

Negocio no asegurador
GRI 2-6

Nuestra propuesta de valor hacia el asegurado integra servicios complementarios como la provisión de refacciones y cristales, y la reparación de cristales.

Integramos nuestra oferta en la nueva subsidiaria Flekk que se organiza en las siguientes líneas de negocio:



*Flekk se encarga del retiro en los talleres de las piezas sustituidas en reparaciones de vehículos asegurados por Quálitas Compañía de Seguros. De esta manera, nuestra subsidiaria aseguradora garantiza un correcta retiro y reciclaje por terceros, haciendo uso de la infraestructura de Flekk.

Ventajas competitivas de Flekk

ACTITUD DE SERVICIO

EFFECTIVIDAD EN LOGÍSTICA

AMPLIA OFERTA DE PRODUCTOS

VISIÓN AL FUTURO

RIESGOS

GRI 2-12, 2-13

SASB FN-IN-550a.3

TCFD GOB-B, GDR-C

En Quálitas contamos con una sólida estructura de gestión de riesgos que se articula a nivel de cada subsidiaria, para un mejor entendimiento de los negocios y el contexto de operación.

Cada subsidiaria aseguradora cuenta con un equipo especializado que realiza la identificación de los riesgos, plantea las medidas de prevención y respuesta, y monitorea su aplicación. Reportan al Comité de Inversiones en el caso de los riesgos financieros, al Comité de Auditoría en el caso de los riesgos técnicos y operativos, y al Comité de Riesgos en las operaciones que por su normativa así lo establece, quienes informan a su vez al Consejo de Administración.

El equipo de administración integral de riesgos de Quálitas Compañía de Seguros apoya además al resto de las subsidiarias con su experiencia y realiza la gestión integrada para Quálitas Controladora.

Riesgos ASG

Adicional a atender inmediatamente los riesgos de corto plazo que trajo la pandemia, en 2021 también logramos abordar aquellos temas que en el mediano y largo plazo pueden impactar en la operación y el negocio, formando parte de nuestra gestión continua. Este componente social se amplió además con la aplicación de nuestra gestión continua.

Más información en:

● [ANEXO II: DETALLE DE LA GESTIÓN ASG](#)

Nuestro gobierno corporativo, tanto el de Quálitas Controladora como el de las diferentes subsidiarias, es asimismo evaluado periódicamente en su cumplimiento de la regulación y de las mejores prácticas internacionales.

En cuanto a los posibles riesgos ambientales, junto con el análisis de cumplimiento de las diferentes disposiciones normativas (ej. en residuos), profundizamos en la identificación y gestión de los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático.

Más información en el capítulo de:

● [RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE CAMBIO CLIMÁTICO](#)

En este reporte analizamos los posibles impactos ambientales, sociales y de gobierno corporativo que pueden afectar a nuestra operación y los resultados de negocio.

RIESGOS PRINCIPALES

Categoría	Riesgo	Detalle	Gestión
Financieros	De Mercado	<ul style="list-style-type: none"> Requerimiento de mayor capital o endeudamiento para atender crecimiento. Incumplimiento en el pago de obligaciones con proveedores de financiamiento y/o renegociación de las mismas. 	DESEMPEÑO ECONÓMICO
	De Liquidez	<ul style="list-style-type: none"> Pérdida de agentes de seguros y/o clientes significativos por la prima emitida. Disminución significativa de la venta de vehículos nuevos. 	
	De Crédito	<ul style="list-style-type: none"> Resultados negativos en el manejo de la tesorería o de las inversiones 	
	De Concentración	<ul style="list-style-type: none"> Volatilidad en el precio de las acciones. 	
Técnicos	Técnico	<ul style="list-style-type: none"> Pérdida derivada de la suscripción como consecuencia tanto de los siniestros cubiertos como de los procesos operativos vinculados a su atención; asimismo, considera los riesgos de primas y de reservas, de gastos de administración, así como de eventos extremos en los seguros de daños. 	Desempeño de indicadores técnicos.
Operativos	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> Pérdida de ejecutivos clave. Dependencia de un solo ramo asegurador. 	ESFUERZO DE EQUIPO
	Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> Falla en los sistemas que pueda generar discontinuidad en procesos. Fuga y/o robo de información (ciberseguridad). 	SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS
	Legal	<ul style="list-style-type: none"> Cambios en la regulación aplicable. Sanciones por incumplimientos de la legislación. Revocación de las autorizaciones para operar. 	ÉTICA Y CUMPLIMIENTO
	Reputacional	<ul style="list-style-type: none"> Incumplimientos de la autorregulación propia en aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Prácticas de operación contrarias a nuestros lineamientos éticos. Incidentes en el desempeño de nuestros proveedores en la atención de siniestros. 	(Transversal).
	Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> Incremento de los niveles de siniestralidad de los asegurados. Perturbaciones en el contexto socioeconómico y político de los países. Lentitud e irregularidad en la evolución de la incidencia de COVID-19. Concentración de proveedores en determinados servicios. Aumento de la competencia. 	EXPERIENCIA DEL CLIENTE UN PASO ADELANTE EN EL SERVICIO
	Asociados al cambio climático	<ul style="list-style-type: none"> Incidencia de fenómenos meteorológicos más intensos. Restricciones a la movilidad de vehículos. 	RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE CAMBIO CLIMÁTICO

ES



ODS



UNIDOS

IMPULSAMOS NUESTRO NEGOCIO

CLAVES DE NEGOCIO



El negocio asegurador se encuentra inmerso en un contexto dinámico respecto a las tendencias de mercado, mismas que redefinen su propuesta de valor en el mediano y largo plazo.

CLAVES DE NEGOCIO

- Tecnología
- Cambio climático
- Bienestar del colaborador
- Cultura del seguro

CLAVES DE NEGOCIO

En Quálitas queremos seguir avanzando e impulsando el negocio, liderando su transformación. Presentamos un acercamiento al trabajo realizado, en estrecha colaboración con nuestros grupos de interés.

Junto con la provisión del seguro, la generación de resultados en el negocio no asegurador y a través de la estrategia de inversión de capital, complementamos nuestra fortaleza y respuesta ante este entorno dinámico.

TECNOLOGÍA

Quálitas ha sido una compañía pionera en la adopción de nuevas tecnologías e innovación; esta característica se vio aún más acelerada desde el inicio de la pandemia, con la redefinición de ciertos procesos, productos, servicios y canales. La búsqueda y aplicación de innovación son parte de la actividad diaria y esencial de Quálitas, empleando nuevas tecnologías que generan valor en el mercado y segmento donde operamos; buscando el perfeccionamiento continuo de nuestros productos, procesos y servicios.

Nuestro enfoque en tecnología es un esfuerzo constante para ser más eficientes, tener presencia dónde y cuándo el cliente nos necesita, y ofrecer las mejores herramientas a nuestros agentes y los equipos de las oficinas de servicio. De igual manera, en el proceso de atención a siniestros, nos permite mejorar la experiencia del asegurado

y acortar los tiempos de atención y resolución. Avances tales como la incorporación de *bots* con diferentes funcionalidades, nuestra herramienta ajuste exprés, canales de comunicación directa con el cliente durante la reparación, entre otros; demuestran la búsqueda y enfoque continuo de Quálitas en innovación y servicio.

Por otra parte, la tecnología también nos ofrece la oportunidad de monitorear a través de dispositivos de telemetría los hábitos de manejo de nuestros asegurados y ponerlos a su disposición, contribuyendo al manejo responsable al volante en las flotillas.

Más información en las secciones de:

- [EXPERIENCIA DEL CLIENTE](#)
- [TECNOLOGÍA PARA LOS CLIENTES](#)

CLAVES DE NEGOCIO

- Tecnología
- Cambio climático
- Bienestar del colaborador
- Cultura del seguro

CAMBIO CLIMÁTICO

El cambio climático es un factor que está transformando el negocio asegurador, por los riesgos que representa, pero también por las nuevas oportunidades mediante las cuales podemos frenar su impacto, ya sea a través del despliegue de tecnología avanzada, mejoras en la planificación y procesos del negocio, entre otros. El cambio climático influye en la operación de la compañía desde el aumento en el costo de siniestralidad hasta el desarrollo de un mercado vinculado a la resiliencia de empresas y personas.

Además, Quálitas facilita y promueve el desarrollo de una cultura de prevención, fundamental en las finanzas personales y de negocio. En términos generales, dentro de los países en los que operamos dicha cultura de prevención es escasa, por lo que buscamos potencializarla y generar mayor conciencia.

Más información en la sección de:

- [RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE CAMBIO CLIMÁTICO](#)



CLAVES DE NEGOCIO

Tecnología

Cambio climático

● Bienestar del colaborador

Cultura del seguro



BIENESTAR DEL COLABORADOR

Disponer del mejor talento es uno de los grandes diferenciadores con los que cuenta Quálitas respecto al mercado, mismo que se complementa con la incorporación de tecnología. Las nuevas generaciones han mostrado tener un menor apego al puesto de trabajo, además de que durante la pandemia se ha visto una tendencia general de los empleados inclinándose más hacia un alineamiento de su actividad laboral con su propósito y expectativas de vida.

Quálitas reconoce que para la atracción y retención de colaboradores en mercados y sectores tan competidos, es clave garantizar su bienestar, como parte de una atractiva propuesta de valor que incluya también oportunidades de desarrollo profesional.

Más información en el capítulo de:

● [ESFUERZO DE EQUIPO](#)

CLAVES DE NEGOCIO

- Tecnología
- Cambio climático
- Bienestar del colaborador
- Cultura del seguro

CULTURA DEL SEGURO

Constituye una de las principales ventanas de oportunidad para acelerar el avance y penetración del seguro en los países en que operamos, debido al escaso conocimiento y/o interés de los ciudadanos. Para las familias el patrimonio es crítico y toma vital importancia el contar con una atención eficiente en caso de la ocurrencia de algún incidente.

Quálitas reconoce que se hace necesario avanzar en la educación e inclusión financiera al momento de la comercialización y la venta. Igualmente, es necesario desarrollar productos que faciliten el acceso y que sean pertinentes a las necesidades que se identifiquen.

Destacamos en México el rol del Seguro Obligatorio de Responsabilidad Civil para poder transitar en vías, caminos y puentes federales, estipulado en la Ley del Contrato sobre el Seguro (LCS). Debido a la constante búsqueda de fomentar la cultura del seguro, la inclusión financiera y previendo esta obligatoriedad, en Quálitas México ofrecemos el paquete de Seguro Obligatorio dando como valor agregado a este producto también protección completa a nivel nacional, otorgando cobertura en cualquier vía

ya sea local, estatal o federal. A través de éste y todos nuestros productos, en Quálitas buscamos incrementar la cultura del seguro e incluir a la comunidad de clase media-baja y a nuestros grupos de interés, con el objetivo de acrecentar la penetración de esta industria y permitir su crecimiento sostenido.

 [LA IMPORTANCIA DEL SEGURO EN LA SOCIEDAD](#)



UNIDOS

COMPROMETIDOS CON LA SUSTENTABILIDAD

ENFOQUE EN SUSTENTABILIDAD



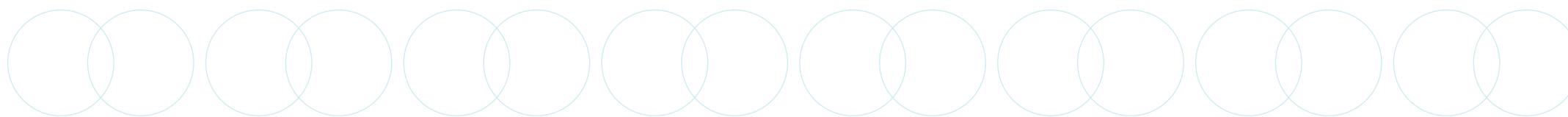
ES



ODS



Generamos valor para el conjunto de nuestros grupos de interés, especialmente con la provisión de seguro automotriz, la atención de siniestros, la oferta integrada de autopartes, el impulso a la cultura de prevención y la educación en seguridad vial. Para ello, integramos los criterios ASG en la toma de decisiones a todo nivel.



Generamos valor integral y consideramos los factores ASG en nuestro desempeño.

ENFOQUE EN SUSTENTABILIDAD

GRI 2-23, 2-24

TCFD GOB-A, GOB-B

Nuestra **Estrategia de Sustentabilidad** nos permite priorizar las iniciativas y coordinar los esfuerzos. Gracias a la implementación de la Estrategia, los temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) ya forman parte de la toma de las decisiones en los diferentes niveles de la compañía.

Desde el lanzamiento de la Estrategia en 2018, hemos vivido una interesante evolución de nuestra operación con el crecimiento regional, la integración de negocios diferentes al seguro, pero relacionados, y el cambio en el contexto de los países por la evolución de los mercados y la incidencia del COVID-19.

En 2020 hicimos una actualización de la materialidad, proceso con el que definimos los temas ASG significativos. Como resultado, incluimos nuevas iniciativas y cambiamos prioridades de la Estrategia de Sustentabilidad.

A través de la **Estrategia** buscamos prevenir y abordar cualquier tipo de impacto negativo generado por nuestras operaciones, así como impulsar nuestra contribución al desarrollo sostenible de los lugares en donde operamos. Ejercemos una conducta empresarial responsable, apoyada en nuestras políticas y sistemas de gestión a nivel de Quálitas Controladora y del resto de nuestras subsidiarias.

● [DETALLE DE LA DOBLE MATERIALIDAD](#)

PILARES DE LA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD



Los **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.

Innovación y eficiencia operativa

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.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Desarrollo del colaborador

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.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Desarrollo de los integrantes de la cadena de valor

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.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Cultura de prevención y seguridad vial

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.

3 SALUD Y BIENESTAR 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

Ética y transparencia corporativa

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.

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Hemos estado trabajando con nuestras subsidiarias no aseguradoras (Cristafácil, Outlet de Refacciones y Easy Car Glass), en aspectos sociales, ambientales y de su gobierno corporativo (ASG). Con la fusión de las tres en 2021 como una misma empresa, denominada comercialmente Flekk, podremos no sólo hacer más eficientes los procesos, sino reforzar las prácticas de sustentabilidad en sus diferentes líneas de negocio.

Además, en Flekk la relación con la comunidad se impulsará especialmente en 2022 con el inicio de operaciones en Toluca, Estado de México, donde se ubicará su principal instalación. Las diferentes iniciativas ASG serán monitoreadas por un comité específico dentro de la estructura de Flekk.

A nivel de Quálitas Controladora, el Comité de Responsabilidad Social monitorea trimestralmente



la implementación de la Estrategia, con la participación de las diferentes áreas involucradas¹. Las conclusiones de las sesiones y las actividades realizadas, se presentan por el presidente del Comité de Responsabilidad Social de manera trimestral al Consejo de Administración, facilitando que conozcan el avance de la compañía en los diferentes aspectos ASG.

Dada la importancia que están tomando los riesgos y oportunidades de cambio climático para el negocio y las expectativas de parte de nuestros grupos de interés, hemos reforzado la acción y gobernanza al respecto en el marco de la Estrategia de Sustentabilidad, con la activa participación del área de Administración Integral de Riesgos en un primer ejercicio a nivel de Quálitas Compañía de Seguros.

● [DETALLE DE LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE CAMBIO CLIMÁTICO](#)

La participación de nuestros grupos de interés es esencial para la implementación de la Estrategia, así como el aprendizaje y alineamiento con iniciativas de referencia internacional.

Quálitas Controladora forma parte del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. A nivel de nuestras subsidiarias destaca la participación de Quálitas Costa Rica en el Comité de sostenibilidad de la Asociación de Aseguradoras Privadas. Por su parte, Quálitas Compañía de Seguros ha suscrito los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI, en inglés), desarrollados por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés).

● [DETALLE DE LAS ALIANZAS Y MEMBRESÍAS](#)

Entendemos que nuestro rol de ciudadanos corporativos se extiende a ámbitos no relacionados con nuestras operaciones y que constituyen necesidades del entorno. Mediante inversión social, trabajamos con diferentes organizaciones de la sociedad civil para atender las principales problemáticas sociales y/o ambientales y para mejorar las condiciones de vida de las personas.

● [DETALLE DE LA INVERSIÓN SOCIAL](#)

¹ Participan 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.

ES



ODS



UNIDOS

DECIDIMOS

SOBRE LA GENERACIÓN DE VALOR

GOBIERNO CORPORATIVO



La toma de decisiones garantiza la continuidad de la compañía y se apega a las mejores prácticas, incluyendo la transparencia en la gestión.

GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20, 3-3, 405-1

En Quálitas Controladora la estructura de toma de decisiones se apega a la legislación mexicana, y para cada subsidiaria a la propia del país en que opera. Seguimos además las prácticas de referencia nacionales e internacionales, incluyendo el Código de Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo del Consejo Coordinador Empresarial (CCE) y los Principios de Gobierno Corporativo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

El objetivo es garantizar que se genere valor para la compañía y el conjunto de nuestros grupos de interés, por encima de intereses individuales. De igual manera, que los integrantes del gobierno corporativo de Quálitas ejerzan conforme a su deber fiduciario.

[MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO](#)

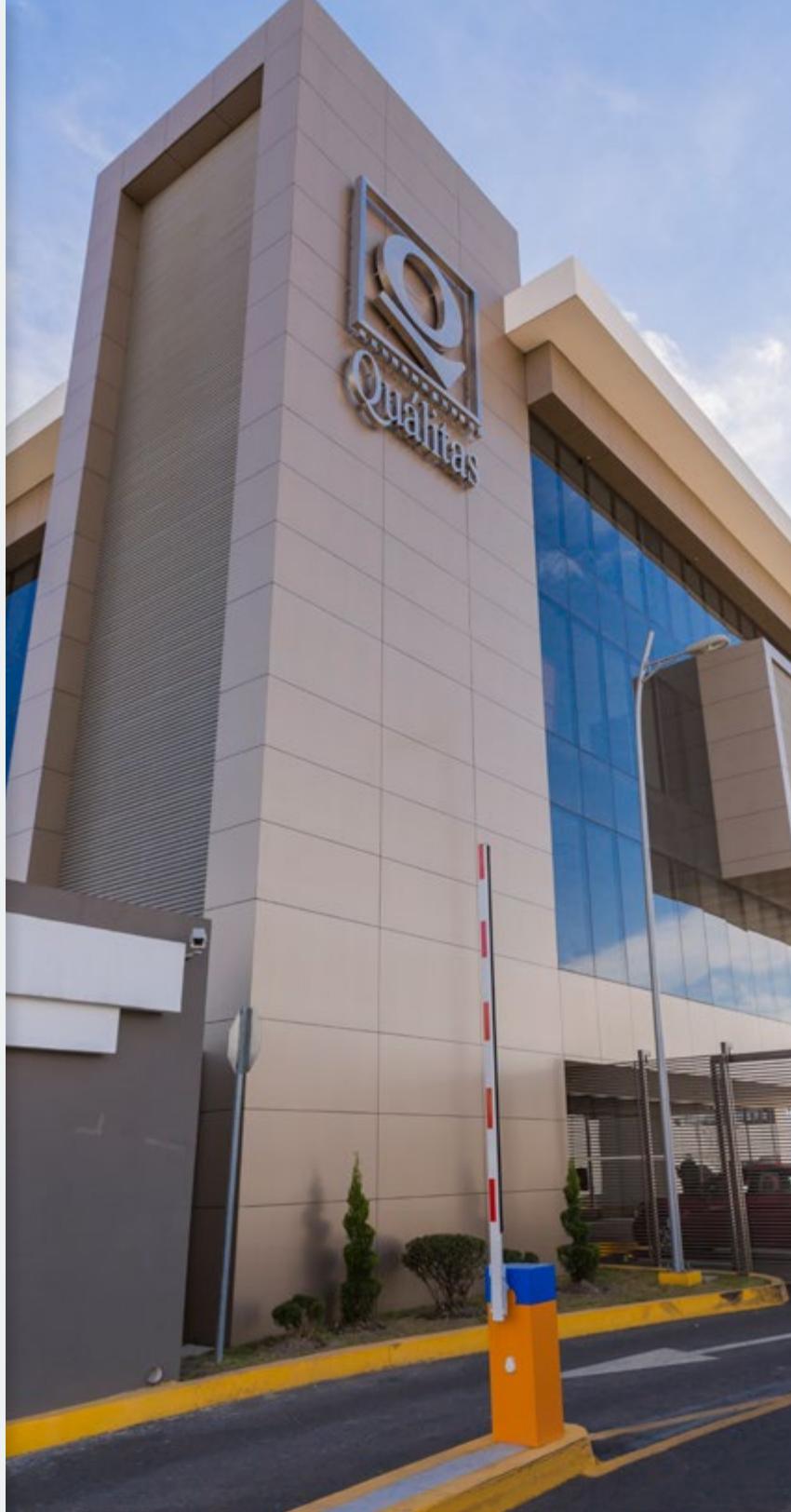
[ESTATUTOS SOCIALES](#)

Estructura del Gobierno Corporativo:

Asamblea General de Accionistas

SE REALIZA DE MANERA ORDINARIA UNA VEZ AL AÑO





Consejo de Administración

- Define la estrategia de Quálitas Controladora y tiene la facultad de nombrar a la alta dirección de la compañía, incluyendo el Director General.
- En el ejercicio 2021 estuvo compuesto por 13 consejeros propietarios, 9 de ellos independientes (69%).
- José Antonio Correa Etchegaray fue ratificado en el cargo del Director General de Quálitas Controladora en la Asamblea de abril de 2021, y ejerce asimismo la presidencia del Consejo de Administración.

Tras el sensible fallecimiento de Joaquín Brockman Lozano, Presidente Ejecutivo y Fundador de Quálitas, se realizó un proceso de sucesión ordenado y conforme a la regulación, garantizando la continuidad en la toma de decisiones. En este tiempo ha quedado de manifiesto más que nunca la fortaleza del equipo directivo, la visión estratégica instalada y el compromiso por la compañía, que garantizan el éxito presente y futuro.

De los consejeros

Son seleccionados con base en los lineamientos establecidos en los Estatutos Sociales y en el Manual de Gobierno Corporativo, a propuesta del Comité de Auditoría y del Comité de Prácticas Societarias y la aprobación por la Asamblea de Accionistas.

Deben contar con las competencias y habilidades necesarias para ejercer sus funciones, libres de conflictos de interés. El Comité de Auditoría evalúa cada año su experiencia técnica, financiera y las capacidades crediticias, con el apoyo del área legal.

Representan a la sociedad mediante una composición diversa, integrando distintas experiencias, conocimientos, origen, edad y género.

Son informados de manera precisa para la toma de decisiones y reciben capacitaciones anuales en los temas de mayor actualidad e incidencia en la operación.

Realizan de manera anual una autoevaluación de su desempeño, conforme al manual de Gobierno Corporativo.

Reciben una remuneración propuesta por el Comité de Auditoría y por el Comité de Prácticas Societarias y aprobada por la Asamblea General de Accionistas.

Son designados por períodos de un año, que pueden ser renovados.



- De los consejeros independientes, dos de ellos forman parte del consejo de otra emisora, por lo que podemos afirmar que nuestros consejeros se encuentran enfocados en nuestra estrategia.
- 15% de los consejeros son mujeres.
- 7 años es el promedio de antigüedad en el cargo.
- 96% es la asistencia media a las sesiones a partir de la designación de la Asamblea del mes de abril 2021.

QUÁLITAS CONTROLADORA

			Comités				
Consejo de Administración			Auditoría	Prácticas Societarias	Responsabilidad Social	Inversiones, Finanzas y Planeación	Operaciones
PRESIDENTE							
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE INVERSIONES	José Antonio Correa Etchegaray	PROPIETARIO RELACIONADO			●	●	●
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE OPERACIONES							
VICEPRESIDENTE	Bernardo Eugenio Risoul Salas	PROPIETARIO RELACIONADO			●		●
	Joaquín Brockmann Domínguez	PROPIETARIO RELACIONADO					●
	María del Pilar Moreno Alanís	PROPIETARIO RELACIONADO					●
	Wilfrido Javier Castillo Miranda Olea	PROPIETARIO INDEPENDIENTE				●	
	Juan Marco Gutiérrez Wanless	PROPIETARIO INDEPENDIENTE				●	
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	Juan Orozco y Gómez Portugal	PROPIETARIO INDEPENDIENTE			●		●
	Juan Enrique Murguía Pozzi	PROPIETARIO INDEPENDIENTE	●	●			●
	Mauricio Domenge Gaudry	PROPIETARIO INDEPENDIENTE	●	●			
	Christian Alejandro Pedemonte del Castillo	PROPIETARIO INDEPENDIENTE				●	
	Madeleine Marthe Claude Brémond Santacruz	PROPIETARIO INDEPENDIENTE					
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE AUDITORÍA	Alfonso Tomás Lebrija Guiot	PROPIETARIO INDEPENDIENTE	●	●			
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE PRÁCTICAS SOCIETARIAS	José Francisco Torres Olmos	PROPIETARIO INDEPENDIENTE					
	María Fernanda Castillo Olea	SUPLENTE INDEPENDIENTE					

Comités

El Consejo se apoya para su desempeño en los siguientes comités:

- Comité de Auditoría
- Comité de Prácticas Societarias
- Comité de Inversiones, Finanzas y Planeación
- Comité de Operaciones
- Comité de Responsabilidad Social

- [DETALLE DE LA TRAYECTORIA DE LOS CONSEJEROS](#)
- [DETALLE DE LAS RETRIBUCIONES PAGADAS A LOS CONSEJEROS](#)
- [DETALLE DE LA COMPOSICIÓN Y FUNCIONES DE LOS COMITÉS](#)



Gobierno corporativo de las subsidiarias

La mayoría de nuestras subsidiarias cuenta con su propio esquema de gobierno corporativo, bajo la supervisión de un Consejo de administración específico.

Todas ellas se apegan a los lineamientos que sigue Quálitas Controladora, junto con las regulaciones locales que sean aplicables.

En el caso de Quálitas Compañía de Seguros, nuestra principal subsidiaria por su contribución del 91.5% a la prima emitida en 2021, la posición del Director General y la Presidencia de Consejo es ocupada por el Ing. José Antonio Correa Etchegaray.

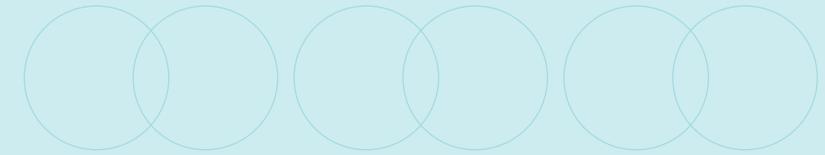
Equipo directivo de Quálitas Compañía de Seguros

En Quálitas Compañía de Seguros, contamos con reuniones semanales para coordinar las diferentes direcciones, incluyendo aquellas extraordinarias que sean necesarias. Asimismo, existe un seguimiento pormenorizado del cumplimiento de los lineamientos estratégicos y el avance en los indicadores del cuadro de mando establecido en cada caso.



Equipo directivo de las subsidiarias





Remuneraciones

La remuneración del director general y otros directivos relevantes es establecida por el Comité de Prácticas Societarias.

El director general cuenta con una fracción variable en la forma de bono asociado al resultado operativo de la compañía, así como a indicadores de control de costos y mejora en la calidad del servicio.

El resto de los directores cuentan con bono anual con base en el cumplimiento de objetivos para sus respectivas áreas, monitoreados a través del *balance scorecard*. Contamos con una política específica para establecer y entregar el bono.

Esta tiene dos rubros principales, proyectos de eficiencia y proyectos de mejora en el servicio. Para el director de finanzas, se incluye el resultado de la evaluación del *S&P Global Corporate Sustainability Assessment (CSA)*, cuestionario de referencia que refleja los avances en la gestión ASG.

ES



ODS



UNIDOS

HACEMOS LO CORRECTO

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO



Apegados a nuestros valores, vivimos una cultura de ética y cumplimiento que reduce los riesgos. Promovemos asimismo que esté presente en nuestra cadena de valor.

5,345 COLABORADORES
formados en Ética
(en el marco de la Certificación Q).

1,238 EMPLEADOS
de las oficinas de servicio
formados en ética.

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

GRI 2-15, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26,2-27, 3-3, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 412-2, 415-1, 416-2, 417-2, 417-3, FS15

SASB FN-IN-270a.1

En Quálitas promovemos y requerimos a todos nuestros colaboradores y consejeros una conducta ética en el ejercicio de sus actividades; reforzando y respondiendo a la confianza depositada por los asegurados. Esto considera el respeto a la normativa externa aplicable, así como el cumplimiento de nuestro Código de Ética y Conducta. Dicho documento es revisado anualmente por el Comité de Prácticas Societarias y aprobado por el Consejo de Administración de Quálitas Controladora.

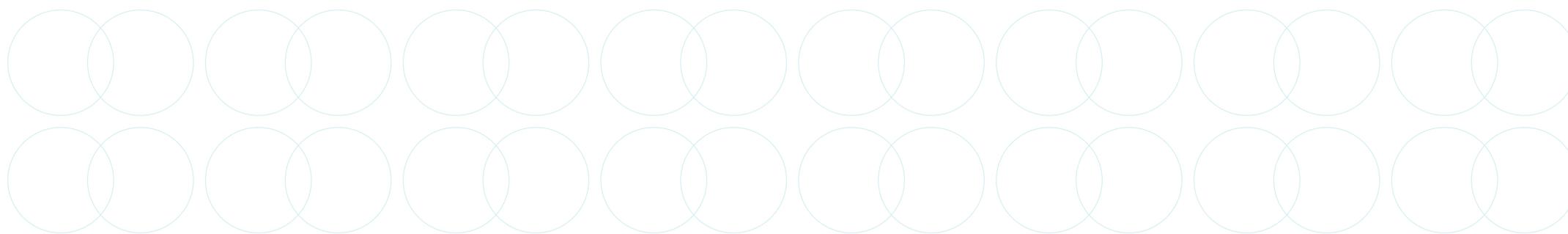
Cada subsidiaria amplía los requerimientos en políticas específicas complementarias al Código de Ética y Conducta. Asimismo, nuestra subsidiaria no aseguradora Flekk ha desarrollado una versión del Código aterrizada a la naturaleza diferenciada de su operación no aseguradora.

En el caso particular de Quálitas Compañía de Seguros, se dispone también de una Política propia de Principios y Mecanismos Anticorrupción, Política de Conflictos de Interés y Política de Donativos. Adicionalmente, cuenta con los

Principios Éticos Comerciales, que guían la forma de comercializar los seguros y la relación que los colaboradores, agentes y el personal de las oficinas de servicio, con los asegurados. También se requiere a los proveedores la conformidad con las Normas Operativas, lineamientos que rigen la práctica del negocio y que se incluyen en los contratos que tenemos con ellos.

 [PRINCIPALES POLÍTICAS DE QUÁLITAS CONTROLADORA Y QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS](#)

Nuestra subsidiaria aseguradora en México, parte del ejercicio extensivo de promoción de la ética y buena conducta incluye buscar oportunidades para reducir los riesgos. Para ello, solicitamos a los agentes, equipos en las oficinas de servicio y proveedores, el cumplimiento del Código de Ética y Conducta. En el caso de los proveedores, realizamos una solicitud de actualización de su compromiso, que fue firmada por el 45% de ellos.



Nuestras subsidiarias tanto internacionales como no aseguradoras, cuentan con un esquema similar de autorregulación en ética y de adecuado cumplimiento de la regulación específica.

El Comité de Ética de cada una de nuestras subsidiarias se encarga de monitorear la aplicación y cumplimiento del Código, la cultura asociada y dar resoluciones respecto a los casos de incumplimiento que se confirmen; de igual manera tienen como obligación informar los avances y hechos relevantes de manera trimestral al Comité de Auditoría y al Comité de Prácticas Societarias.

Nuestra Línea de Denuncia “Q-Transparencia” se encuentra a disposición pública para que puedan hacernos llegar incumplimientos que se detecten al Código de Ética y Conducta, y resto de políticas; en Quálitas Compañía de Seguros, como mejor práctica dicha Línea de Denuncia es gestionada por un tercero externo.

Las denuncias se formulan directamente en la plataforma web y es posible hacerlo de manera anónima; las tratamos de manera que ofrezcan garantías para todas las partes involucradas. Las denuncias son analizadas en primera instancia por un comité de seguimiento de la Línea de Denuncia en cada subsidiaria; éste a su vez envía los casos a las áreas operativas correspondientes para su resolución. Además, se suman aquellos casos que identificamos a través de las áreas de auditoría, control interno y prevención de fraudes los casos más significativos son analizados en el Comité de Ética, mismo que aplica un sistema de consecuencias relacionadas a cada caso.

Durante el 2021, en Quálitas Compañía de Seguros recibimos 93 denuncias por actos deshonestos y conductas laborales inadecuadas. De estas, 74% correspondieron a aspectos de relaciones entre colaboradores (RRHH), el 25% con apego a procesos y políticas (auditoría interna) y el 1% restante con casos de fraude¹.



¹ Incluye aquellas cerradas en que se comprobó la irregularidad y las que permanecían todavía en investigación a cierre de 2021. Se contabilizaron 63 cerradas y comprobadas con algún tipo de práctica discriminatoria; igualmente 1 caso cerrado y comprobados de corrupción como fraude.

Como complemento y, buscando robustecer la ética organizacional, trabajamos de manera activa en la sensibilización y formación de nuestros colaboradores, agentes y personal de las oficinas de servicio.

Desarrollamos la campaña del Mes del Cumplimiento y continuamos con el programa de Certificación Q, que integra los cursos relativos a: Código de Ética y Conducta, Prevención de Lavado de Dinero, Política de Conflictos de Interés y Protección de Datos Personales. Dispusimos además de un curso específico sobre los lineamientos de la certificación PCI DSS para la seguridad de la información bancaria y personal de los asegurados cuando se emite en línea.



CERTIFICACIÓN Q

		2021	VAR 21-20	2020	2019
Colaboradores propios (todos los países)²	Número promedio formado (diferentes cursos)	5,345	2.9%	5,193	4,999
	Número de horas totales Certificación Q	26,669	-16.4%	31,915	29,976
Empleados de las oficinas de servicio (México)	Número promedio formado (diferentes cursos)	1,238	6.5%	1,163	1,049
	Número de horas totales Certificación Q	6,629	-37.5%	10,606	9,516

² A excepción de Flekk, dado que se encuentra desarrollando el programa para continuar avanzando en la formación en ética.

Adicionalmente a los cursos de la Certificación Q, destacamos que todos nuestros colaboradores reciben formación desde su incorporación a la compañía respecto al Código de Ética y Conducta, como parte esencial de su inducción. Por otra parte, Quálitas Perú avanzó en 2021 en un programa complementario para los colaboradores, con formación en seguridad de la información, riesgos operacionales y continuidad de negocio; la participación promedio en los tres cursos fue de 26 colaboradores, con un total de 234 horas.

Más información en:

● [ANEXOS ASG](#)

El apego de nuestros colaboradores a la normativa interna y externa, así como a la diligencia de los órganos de control reduce los riesgos respecto a sanciones.



Respecto al resguardo de nuestros asegurados como consumidores; durante el 2021 fuimos objeto de 27 procesos ante la CONDUSEF en México, de los cuales 12 ya fueron resueltos a nuestro favor y los 15 restantes aún se encuentran en proceso. Cabe señalar también la ausencia de sanciones por prácticas anticompetitivas.

Quálitas Controladora no realizó aportaciones a partidos y/o representantes políticos. Por otra parte, sí apoyamos a organizaciones del sector en las que participamos, que contribuyen al desarrollo de la normativa y atención de los riesgos y oportunidades de la industria en los diferentes países. En particular, la contribución de Quálitas Compañía de Seguros fue de \$27,252,067 pesos en el año.

ES



ODS



BRINDAMOS LA MEJOR EXPERIENCIA

EXPERIENCIA DEL CLIENTE



La excelencia en el servicio constituye un pilar primordial de nuestro modelo de negocio, mismo que alcanzamos gracias a la cultura y compromiso de nuestros colaboradores y toda persona que interviene en la relación con el cliente, especialmente en caso de siniestro.

22%
de los siniestros atendidos con Ajuste exprés (México).

81%
nivel satisfacción de los asegurados en la encuesta integral de servicio (México).



EXPERIENCIA DEL CLIENTE

GRI 3-3, 416-1, 417-1, FS15
SASB FN-IN-270a.4
TCFD GDR-B

El enfoque de excelencia en el servicio se encuentra presente en la relación y requerimientos a los agentes, equipos de las oficinas de servicio, y a los diferentes proveedores que participan en la atención en caso de siniestro.

A continuación, presentamos el recorrido que forma la experiencia del asegurado. La descripción corresponde a la operación de Quálitas Compañía de Seguros, nuestra principal subsidiaria aseguradora.¹

Buscamos constantemente ampliar la oferta al asegurado con la prestación de servicios complementarios al seguro, a través de subsidiarias especializadas. Ahora integradas como Flekk, mismas que garantizan al asegurado la disponibilidad de refacciones a un precio conveniente, así como la reparación o sustitución de cristales.

Recorrido que forma la experiencia del asegurado



PARTE 1 ASESORÍA Y CONTRATACIÓN



1.1 Contacto

Equipo interno; agentes, oficinas de servicio, instituciones de financiamiento automotriz y ODQs



1.2 Tarificación

Equipo interno



1.3 Inspección vehicular

Equipo interno; agentes y el propio asegurado



1.4 Apoyo seguridad vial

Equipo interno



PARTE 2 ATENCIÓN EN CASO DE SINIESTRO



2.1. Reporte

Equipo interno: cabina y el propio asegurado



2.2. Ajuste

Equipo interno: ajustadores; grúas y el propio asegurado



2.3. Valuación, reparación y pago

Equipo interno: valuadores; talleres



2.4. Atención médica

Proveedores médicos



2.5. Asesoría legal

Equipo interno legal; abogados externos

¹ Salvo los puntos en que se indique un alcance de países más amplio.



PARTE 1
**ASESORÍA Y
CONTRATACIÓN**

Detalle

1.1 Contacto

Equipo interno; agentes, oficinas de servicio, instituciones de financiamiento automotriz y ODQs

- Disponibilidad de información para nuestros asegurados y clientes potenciales, a través de diferentes canales, incluyendo la red de oficinas, la página web y sobre todo, directamente con nuestros agentes.
- Nuestros colaboradores y los equipos de las oficinas de servicio trabajan estrechamente con los agentes, bajo los lineamientos de la Política de Comercialización, el Código de Ética y Conducta y los Principios Éticos Comerciales.
- Las instituciones financieras automotrices comercializan los seguros asociados a la compra de vehículos a crédito (segmento de negocios especiales).
- 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.

1.2 Tarificación

Equipo interno

- El **diseño de nuestros productos y servicios** corresponde al equipo técnico, que considera las solicitudes de los responsables internos y externos de comercialización (ODQs, oficinas de servicio y agentes).
- Se propone y articula el trabajo en el Comité de Nuevos productos, que sesiona mensualmente, con la participación interdisciplinaria del equipo técnico, de siniestros y otros.
- La fijación de la tarifa incorpora múltiples variables: En México se considera código postal (zona), estadística en términos de siniestralidad, tipo de unidad, entre otros factores. Buscamos fomentar la responsabilidad en los conductores y ofrecer tarifas con base en el 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.

Hitos del año

- Actualización completa del portal de agentes, con mayores funcionalidades que facilitan la emisión y renovación de pólizas. Cabe destacar que nuestros agentes tuvieron una activa participación para el diseño de las mejoras implementadas.
- Desarrollo de sitios web para las oficinas de servicio, que ponen a disposición los datos de contacto y permiten la solicitud de cotizaciones.
- Continuidad del apoyo a los nuevos agentes en su certificación profesional y asesoría financiera.
- Formación a agentes y empleados de las oficinas de servicio a través de la Universidad Quálitas.



Detalle

Hitos del año

1.3 Inspección vehicular

Equipo interno; agentes y el propio asegurado

- La inspección vehicular se realiza previo a la contratación. Puede realizarla el propio solicitante enviando las fotografías a través de una liga electrónica desechable o mediante el análisis de un ajustador *in situ*.

- Aumento de la inspección vehicular vía remota.

1.4 Apoyo seguridad vial

Equipo interno

- Propuesta de valor que se entrega a las flotillas aseguradas, incluyendo asesoría y capacitación, apoyo con tecnología y análisis de información.
- Propuesta de valor y diferenciador en el mercado con la formación especializada para los operadores y para los mandos de estas empresas con flotillas.
- Sensibilización en temas de seguridad vial al público en general: programa Conducta Vial Quálitas.

- Continuidad de la continuidad en el uso de los canales digitales, junto con la recuperación de formaciones y asesorías presenciales.
- Tercera edición del Diplomado en seguridad vial para mandos medios y gerenciales de los clientes.
- Desarrollo de asesoría preparatoria de las empresas para su certificación en ISO 39001 por tercero externo.
- Refuerzo de la sensibilización y formación para los operadores de equipo pesado.

Más información en el capítulo de:

- [CONTRIBUCIÓN A LA SEGURIDAD VIAL](#)





Detalle

2.1. Reporte

Equipo interno: cabina y el propio asegurado

- En caso de **siniestro**, el asegurado puede reportar la situación vía telefónica (a cabina), a través de 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 del siniestro.
- Operación mediante nuestra propia cabina en México para la atención en el país, EUA y El Salvador; complementando con infraestructura externa en la cual se apoyan el resto de nuestras operaciones.

2.2. Ajuste

Equipo interno: ajustadores; grúas y el propio asegurado

- 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 el ajustador asignado sea el más cercano al lugar del siniestro y otorgar la mayor eficiencia en tiempos de respuesta a nuestros asegurados.
- Ofrecemos además la posibilidad de que el asegurado realice directamente el proceso, a través de una liga electrónica desechable. Se trata del **Ajuste Exprés**, aplicable para siniestros que cumplan una serie de condiciones, como por ejemplo la ausencia de un tercero involucrado o el agravio a la vía pública.
- Para los asegurados con equipo pesado, atención con ajustador especializado.
- Apertura de expediente electrónico; el sector ya cuenta además con el Expediente Digital Unificado Electrónico.
- Ocurrido el siniestro, en caso de ser necesario, el vehículo es trasladado por los servicios de grúas con los que la compañía trabaja.

Hitos del año

- La cabina con atención vía remota que se generó en México derivado de la pandemia, se queda como cabina alterna en aplicación del Plan de continuidad del negocio (BCP).
- Atención de reportes de daño en cristales y asistencia vial mediante *bot* de nueva generación.
- Disponibilidad de *whatsapp* como canal para reporte de siniestros, transfiere a cabina en los casos de mayor severidad (ej. involucramiento de terceros).
- Lanzamiento total de QMóvil en EUA (ya disponible en México).
- Mejoras en el proceso de valuación, de la coordinación entre ajustador, valuador y el equipo legal.
- El tiempo promedio de respuesta durante 2021 en cabina nacional fue de 7 segundos.
- La asignación del ajustador y su arribo al lugar del siniestro se realizó en un promedio de 24 minutos; **el 94% de las veces nuestros ajustadores llegaron al lugar antes que la competencia.**
- Crecimiento del ajuste exprés, durante el 2021 representó el 22% de los siniestros atendidos.
- Monitoreo de los hábitos de manejo de los ajustadores en los Qualicoches, promoviendo un comportamiento preventivo.
- Continúan las capacitaciones a ajustadores y cabina como parte del Sistema de Gestión en Seguridad vial (conforme a la norma ISO 39001).
- Migración a proceso de ajuste 100% digital, sin uso de papel (México). 88% de los expedientes a cierre de año.



Detalle

2.3. Valuación, reparación y pago
Equipo interno: valuadores; talleres

- El asegurado elige el taller al que será trasladado su vehículo, según su conveniencia.
- Ya en el taller, la **valuación** es realizada por el personal de Quálitas experto en la materia. En los casos en que la reparación de un siniestro vaya de 0 a 3 piezas a sustituir, se realiza una **valuación estadística**, esto es una valuación remota con precios ya fijados.
- Como parte de nuestro trabajo con la red de talleres certificados, el asegurado tiene a su disposición el carril exprés, en que se acortan los plazos de reparación en los casos de siniestros más leves.
- 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 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.
- El asegurado se mantiene informado a lo largo de todo el proceso por parte de nuestro equipo y los agentes. Con la tecnología hemos mejorado el monitoreo del estado de los casos hasta llevarlo a tiempo real, información disponible en el Portal Q Indemnización para los agentes y los clientes.

2.4. Atención médica
Proveedores médicos

- 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.

Hitos del año

- Proceso de valuación certificado conforme a la norma ISO 9001.
- Capacitación a los valuadores con el apoyo de CESVI y validez oficial; 23 valuadores ya formados a cierre de 2021.
- Crecimiento de la red de talleres certificados: 32 a cierre de 2021 (certificación de tercero externo, Quálitas no certifica).
- Continuidad en el desarrollo del carril exprés: 53% de los talleres certificados cuenta con dicha funcionalidad; menos de 24 horas promedio de atención.
- 83% de la valuación ya es estadística (en remoto) (de los casos en que aplica); oportunidad de seguir avanzando en su aplicación para vehículos pesados.
- Mejora en los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente en los talleres certificados, con apoyo de Quálitas. 86.66% de los clientes encuestados asegura que se les entregó el vehículo en tiempo; 97.32% asegura que quedó satisfecho con la reparación.
- Sistema disponible en los talleres certificados que permite a los clientes consultar en línea el estado de su reparación.
- Lanzamiento del Portal Q Indemnización.

PARTE 2
**ATENCIÓN EN CASO
DE SINIESTRO**

Detalle

Hitos del año

2.5. Asesoría legal

Equipo interno legal y abogados externos

- 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.
- Seguimiento de los expedientes y apoyo a los asegurados, en un contexto de mayor demora de las resoluciones judiciales por la pandemia.



Monitoreamos la satisfacción de nuestros asegurados a lo largo de las diferentes etapas de atención del siniestro, a través de la Encuesta Integral de Servicio. En 2021, la satisfacción promedio fue del 81%, destacando la asistencia vial por parte de nuestros ajustadores.

Con relación a los proveedores, evaluamos su desempeño bajo altos estándares éticos, sociales y ambientales; buscamos refrendar su compromiso a través de la aplicación de nuestro Código de Ética y Conducta y promovemos apliquen el resto de nuestras políticas ASG.

ES



ODS



UNIDOS

INNOVAMOS EN EL SERVICIO

UN PASO ADELANTE EN EL SERVICIO



La tecnología es clave en la eficiencia de los procesos y la cercanía con nuestro cliente, además de permitirnos ofrecer soluciones de valor basadas en el análisis de datos.

App QMóvil

ya disponible para los asegurados de QIC (EUA).

18,000

dispositivos de telemetría en flotas (México).

UN PASO ADELANTE
EN EL SERVICIO

• Seguridad de los sistemas

Tecnología para los
clientes

Continuidad operacional



**Disponemos de políticas,
procesos e iniciativas de
cultura de prevención.**

SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS

GRI 3-3, 418-1

Quálitas ha destacado por la digitalización de procesos y el desarrollo de operaciones en remoto, como el ajuste o la valuación; manteniendo el control de los sistemas y garantizando la eficiencia y mejor experiencia del usuario. Actualmente, los avances que experimenta la tecnología permiten a la compañía un ejercicio más profundo en análisis de datos, con el objetivo claro de que generen valor y un servicio cada vez más personalizado para el asegurado.

Para garantizar la seguridad de nuestros sistemas y de la información, disponemos de políticas, procesos y lineamientos internos aplicables a todos nuestros colaboradores; además, reforzamos de manera continua la cultura organizacional de prevención interna. Adicionalmente, monitoreamos la infraestructura en línea y la red de sistemas e instalaciones que conforman nuestra base operativa.

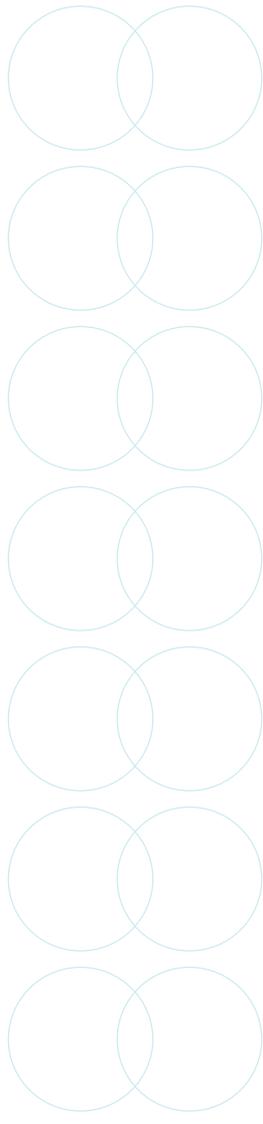
Durante el año avanzamos en el desarrollo de una nueva Estrategia de TI, invirtiendo en recursos técnicos y humanos con el objetivo de garantizar el mejor nivel de servicio en términos de disponibilidad y desempeño de los sistemas, bajo un estricto apego a la seguridad.

Afortunadamente no tuvimos incidentes a destacar en el año respecto a robo y/o fuga de información, ni denuncias por mal uso de nuestra parte. Alineado con nuestro enfoque de prevención, disponemos de una póliza contra ataques de ciberseguridad por USD \$1,000,000.

UN PASO ADELANTE EN EL SERVICIO

- Seguridad de los sistemas
- Tecnología para los clientes
- Continuidad operacional

A continuación, detallamos nuestra gestión en Quálitas Compañía de Seguros, subsidiaria de referencia por su tamaño operativo:



Eje de acción

Desempeño

Autorregulación

Disponemos de diferentes políticas que regulan el desempeño de nuestros colaboradores para evitar los posibles riesgos de un mal uso de los sistemas y/o de la información. Se establecen a nivel de cada subsidiaria; como es el caso de la **Política de Seguridad de la Información** de Quálitas Compañía de Seguros.

Contamos con un **Plan de Continuidad Operacional** (BCP, en inglés), cuya ejecución corresponde liderar al área de TI en respuesta a una instrucción del CEO, y que precisa de la participación de las diferentes áreas y colaboradores.

Monitoreo y control

CERTIFICACIÓN EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El pago en línea de los asegurados en nuestros sistemas está certificado conforme a la **norma PCI DSS**, (*Payment Card Industry, Data Security Standard*) para las operaciones de Quálitas Compañía de Seguros, al cumplir con los requerimientos de los estándares del PCI Council sobre seguridad en el manejo de los datos sensibles.

En 2020 obtuvimos la recertificación y ascendimos en el nivel de cumplimiento (de nivel 4 a nivel 2). Durante este año hemos garantizado su cumplimiento y hemos estado en constante preparación para la siguiente evaluación en 2022; disponemos de un oficial a cargo de velar por la aplicación de los lineamientos.

Gracias a la certificación hemos avanzado en el encriptamiento de los datos de las tarjetas y desarrollo de las aplicaciones en código seguro, entre otros ejemplos.

EVALUACIÓN DE LOS SISTEMAS

El conjunto de la infraestructura de sistemas de Quálitas Compañía de Seguros fue evaluada en el año por un especialista externo.

Realizamos también una prueba anual de la operatividad de los procesos en sitio alterno, con resultado exitoso.

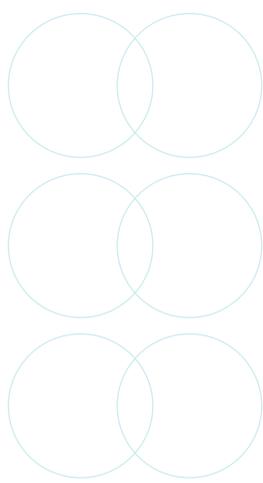
Otro ejemplo de nuestros controles en Quálitas Compañía de Seguros fue la prueba de hackeo externo realizada a la aplicación QMóvil, sin que se identificaran riesgos críticos o elevados.

OTRAS MEDIDAS

Estamos invirtiendo en tecnología para reforzar los controles de acceso de los colaboradores a los sistemas, incorporando diferentes opciones complementarias de reconocimiento.

UN PASO ADELANTE EN EL SERVICIO

- Seguridad de los sistemas
- Tecnología para los clientes
- Continuidad operacional



Eje de acción

Desempeño

Cultura

El conjunto de nuestros colaboradores fue capacitado en los requerimientos de PCI, curso integrado en la Certificación Q de cumplimiento anual obligatorio.

Adicionalmente, enviamos a lo largo del año “Security tips” a nuestros colaboradores, esto es, mensajes de sensibilización con diferentes consejos. Igualmente los ponemos a prueba con simulaciones internas de phishing.

Cuidado con los cibercriminales

Los cibercriminales buscan robar tus datos o tu información confidencial.

- Envían correos electrónicos haciéndose pasar por otra persona, marca o institución.
- Utilizan cuestiones emocionales o que generan estrés en la víctima objetivo.
- Entran a la institución simulando ser proveedores, parte del personal o clientes.

Ten cuidado al abrir correos, archivos y entrar a enlaces de procedencia desconocida.

Seguridad informática desde casa

Sigue la Política de Seguridad de Quálitas.

No te conectes a redes públicas ni compartas información sensible.

Si tienes preguntas, contacta a Sistemas TI

UN PASO ADELANTE EN EL SERVICIO

Seguridad de los sistemas

- Tecnología para los clientes

Continuidad operacional

TECNOLOGÍA PARA LOS CLIENTES

GRI 3-3, FS7, FS8
SASB FN-IN-410b.2
TCFD GDR-B

La calidad del servicio es clave, por lo que resulta fundamental la disponibilidad y desempeño de los servicios. Para ello invertimos en personas y tecnología.

Las nuevas iniciativas y funcionalidades introducidas en el área de TI se encuentran apegadas a una metodología ágil. Bajo este enfoque fueron formados 92 colaboradores del equipo. Además, se realizó una identificación de a quienes más sumar desde otras áreas para darles formación, ya que los esfuerzos precisan ser interdisciplinarios a todos los niveles de la compañía.

Con relación a la tecnología, renovamos la plataforma principal (*core*), garantizando una disponibilidad total de los sistemas.

Por otra parte, actualizamos la configuración y funcionalidades de los canales que tenemos dentro de nuestra cadena de valor, como el portal de agentes y la aplicación QMóvil para los asegurados. Cabe destacar asimismo la importancia que siguen teniendo las aplicaciones desechables.



Queremos que se convierta en el canal de comunicación principal en la relación con los asegurados; que puedan tener en un mismo lugar acceso a las diferentes etapas de las operaciones: solicitud de asistencia vial, seguimiento a ajustadores en tiempo real, estado de las reparaciones, entre otras funcionalidades.

Durante 2021, se tuvo el lanzamiento de QMóvil para la operación de Quálitas Insurance Company (EUA).

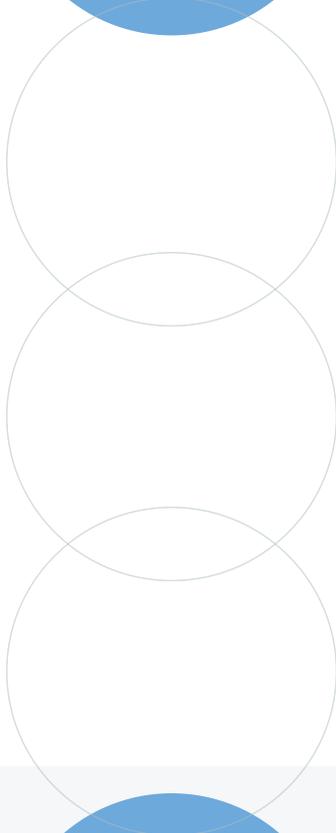
UN PASO ADELANTE EN EL SERVICIO

Seguridad de los sistemas

- Tecnología para los clientes

Continuidad operacional

Aplicaciones desechables



Whatsapp

Facilitan la interacción por canales digitales y aportan agilidad y eficiencia en nuestra respuesta a los asegurados; trabajamos de manera continua en que sean cada vez más amigables para el usuario. Algunas de estas aplicaciones se encuentran ya disponibles también en las subsidiarias de El Salvador y Perú.

	Inspección vehicular	Reporte de siniestro	Ajuste exprés	Cristal exprés	Sigue tu grúa	Robo total exprés
Usuarios	Asegurados, oficinas y agentes	Ajustadores	Asegurados	Asegurados	Asegurados	Quálitas Cía. Aseguradora y asegurados
Descripción	Sirve para enviar las fotografías y completar la información	Incluyendo la activación del proceso a partir del código QR del portapóliza. Atención de siniestro. Permite realizar actividades de gestión administrativa del proceso y enviar la ubicación.	Permite reportar aquellos incidentes que cumplen los criterios (ej. ausencia de involucramiento de terceros), Sirve para el envío de las fotos de soporte.	Similar a Ajuste exprés para los casos con daño de cristales	Para que se pueda conocer en tiempo real la ubicación del servicio de asistencia que se le ha asignado.	para que el asegurado reporte los casos en primera instancia y se detone el proceso interno en Quálitas.

En México ya es posible que los asegurados puedan reportar un siniestro, solicitar asistencia vial, así como realizar diversas consultas a través de WhatsApp. En el caso de siniestros que requieren una atención mayor, el sistema los reconoce a través de una serie de preguntas y transfiere el caso a nuestra cabina nacional.

UN PASO ADELANTE EN EL SERVICIO

Seguridad de los sistemas

- Tecnología para los clientes

Continuidad operacional

La tecnología nos permite asimismo promover la seguridad al volante y fomentar la prevención de riesgos. Ofrecemos a nuestros asegurados con flotillas el uso de dispositivos de telemetría que brindan información que permite la implementación de medidas preventivas para evitar accidentes. También les facilitamos dispositivos que permiten la geolocalización del vehículo en caso de robo.

A cierre de año, alcanzamos 112,725 dispositivos de telemetría instalados en vehículos asegurados. Parte de los mismos se encuentra en un amplio conjunto de flotillas aseguradas, que suponen una prima de \$2,001 MM MXN, el 5.7% de la prima emitida por la subsidiaria (y el 5.2% de la prima de Quálitas Controladora).

Del total de vehículos robados de nuestros asegurados en México, recuperamos el 71% de aquellos que disponían de dispositivo de rastreo; del total de vehículos asegurados que fueron robados recuperamos el 49%. Ambas cifras son superiores a la tasa de recuperación total del sector que fue de 46%, según datos de la Oficina Coordinadora de Riesgos Asegurados (OCRA).

DISPOSITIVOS EN FLOTILLAS - QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS 2022

	Prima emitida	% Prima Quálitas Controladora
Rastreo (para recuperación en caso de robo)	1,852,154,299	4.8%
Telemetría (para monitoreo de la conducción)	80,972,125	0.2%
Integrado (ambos usos)	67,681,007	0.2%



UN PASO ADELANTE
EN EL SERVICIO

Seguridad de los sistemas

Tecnología para los
clientes

• Continuidad operacional



CONTINUIDAD OPERACIONAL

En todas nuestras operaciones buscamos garantizar la continuidad a través del trabajo en los procesos y la infraestructura, con el apoyo de nuestros colaboradores.

En Quálitas Compañía de Seguros seguimos los lineamientos establecidos en la Política de Continuidad del Negocio, de obligado cumplimiento para toda la plantilla. El diseño y ejecución del Plan de Continuidad del Negocio corresponde al equipo de TI, que actúa bajo instrucción del Director General para que sea aplicado en caso de producirse algún incidente que lo requiera.

La cabina en casa desarrollada en 2020 en respuesta al COVID-19, con colaboradores operando vía remota, pasa a fungir como cabina alterna y refuerza el Plan de Continuidad de Negocio. Asimismo, se ha realizado una inversión significativa para tener sitios alternos de las principales aplicaciones.

ES



ODS



UNIDOS

TRABAJAMOS POR LA SEGURIDAD VIAL

CONTRIBUCIÓN A LA SEGURIDAD VIAL

Promovemos un comportamiento responsable al volante y en la vía, para reducir la siniestralidad. Trabajamos con nuestros clientes para prevenir accidentes y mejorar la convivencia vial.

+300

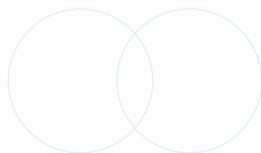
flotillas reciben mensualmente la información de manejo de sus choferes (México)

220

ajustadores en proceso de formación como parte del SGSV (CDMX)

CONTRIBUCIÓN A LA SEGURIDAD VIAL

GRI 3-3, FS7



En Quálitas protegemos la seguridad de nuestros asegurados y de quienes comparten la vía.

Movilizando al Asegurado

FS7

Destaca nuestro aporte para promover el manejo responsable y prevenir accidentes en las flotillas aseguradas, asociado a su mayor exposición a riesgos por el tiempo que pasan en la vía.

Fortalecemos la cultura de prevención en seguridad vial y procesos continuos de mejora en las empresas con el programa integral de prevención de accidentes, que se encuentra disponible para las flotillas con primas superior a \$5 millones de pesos.

Gracias al impacto tan positivo en México durante estos años, comenzamos a implementar el componente de asesoría en las operaciones de EUA y Costa Rica; en esta última también la formación a choferes.

PREVENCIÓN DE ACCIDENTES CON LAS FLOTILLAS ASEGURADAS

Tipo de servicio	Detalle	Indicadores
Asesoría	<p>Analizamos los datos de siniestralidad públicos y aquellos generados por los dispositivos de monitoreo y alerta que ofrecemos en comodato.</p> <p>Realizamos sesiones conjuntas de análisis de causalidad, diseñando planes de acción para reducir los accidentes.</p>	Más de 300 flotillas reciben mensualmente la información.
Sensibilización	<p>Preparamos boletines informativos considerando los principales riesgos que identificamos en el conjunto de los clientes con los que trabajamos el programa.</p> <p>Desarrollamos además un micrositio de seguridad vial para equipo pesado, con materiales formativos y de sensibilización (videos de concientización, boletines); parte del material es público y otro privado (preparado gracias a los datos que disponemos de manera integrada).</p>	Boletines de seguridad vial.
Capacitación	<p>Implementamos un programa de formación de manejo defensivo para choferes, reconocido por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS).</p> <p>Para los mandos medios y gerenciales de las empresas cliente, ofrecemos un diplomado propio de Quálitas con docentes de nuestra compañía. Este año ampliamos el acceso a los agentes y a nuestros ejecutivos integrales de siniestros (que atienden a las oficinas de servicio).</p> <p>Si bien el componente formativo estaba destinado a flotas de mayor tamaño, ya disponemos de un curso en línea para flotillas con prima de más de \$3 millones de pesos.</p> <p>Tanto el diplomado como este último curso en línea se desarrollan en la plataforma virtual de la Universidad Quálitas; en el caso específico de la formación a choferes depende de la cultura y necesidades del cliente.</p>	1,216 participantes en el diplomado (segunda y tercera edición, 2021).



Tipo de servicio	Detalle	Indicadores
Apoyo en la gestión	<p>Impulsamos y facilitamos que estas empresas instalen su Comité de Seguridad Vial, incluyendo la guía sobre qué funciones le corresponde y quién debe participar. De esta manera se fortalece la gestión interna en dichos equipos.</p> <p>También participamos en las sesiones de análisis de datos de siniestralidad y la generación de ideas para las iniciativas de seguridad vial a desarrollar por la compañía.</p>	<p>Manual para la constitución y funcionamiento de Comités de Seguridad Vial.</p>
Tecnología	<p>Ofrecemos en comodato dispositivos para prevenir siniestros a través del uso de la telemetría para monitorear el manejo de los choferes; tanto en equipos ligeros como pesados. Nuestros dispositivos también facilitan la recuperación de las unidades en caso de robo.</p>	<p>Aprox. 18,000 dispositivos de telemetría instalados.¹ Instalados en flotillas que representan \$2,001 MM MXN millones de prima asegurada.</p>
Certificación	<p>Promovemos que desarrollen políticas y procedimientos que faciliten la gestión en seguridad vial; además les preparamos internamente para que cumplan los requerimientos de la norma ISO 39001.</p>	<p>10 empresas apoyadas en su proceso de certificación</p>

¹ A diferencia del Informe 2020, se incluyen todos los tipos disponibles.



Dando ejemplo desde nuestros equipos

GRI 3-3, 403-1, 403-2, 403-5

En Quálitas Compañía de Seguros contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad Vial (SGSV), basado en la Norma ISO 39001, para promover la seguridad de los ajustadores. Los lineamientos se extienden también al personal de cabina por su participación en el proceso de asistencia. Luego de su desarrollo para la operación en la Ciudad de México y área metropolitana, se va a escalar a nivel nacional.

El Sistema integra la formación con cursos en factores de riesgo, manejo defensivo y minimización de riesgos en el ajuste. En el año 607 ajustadores fueron capacitados.

Por otra parte, en Quálitas Compañía de Seguros, seguimos incorporando dispositivos de telemetría en nuestra flota vehicular (Qualicoches), que detonan alertas en caso de malas prácticas al volante. Para aquellos en la Ciudad de México y el área metropolitana estamos piloteando el monitoreo de las estadísticas para dirigir a aquellos conductores que representen un riesgo, al curso de manejo defensivo de la Universidad Quálitas.

Aporte a la sociedad
GRI 3-3

Desde Quálitas contribuimos a sensibilizar a la población en general sobre seguridad vial, para lo cual contamos con diferentes iniciativas basadas en nuestro conocimiento de los riesgos y prevención.

En la aseguradora en México, contamos con el programa de Conducta Vial Quálitas, que distribuye mensajes sobre el manejo responsable a través de sitio web específico, en las redes sociales de la compañía y de las oficinas de servicio. En 2021 relanzamos el *Test* del buen conductor y el propio para operadores de transporte de carga, que permite la autoevaluación para identificar conductas y hábitos que ayuden a prevenir accidentes.

Dicho *test* se complementa con el envío de campañas dirigidas a nuestros colaboradores, los equipos de las oficinas de servicio y los agentes.

Visita la página de Conducta Vial Quálitas:

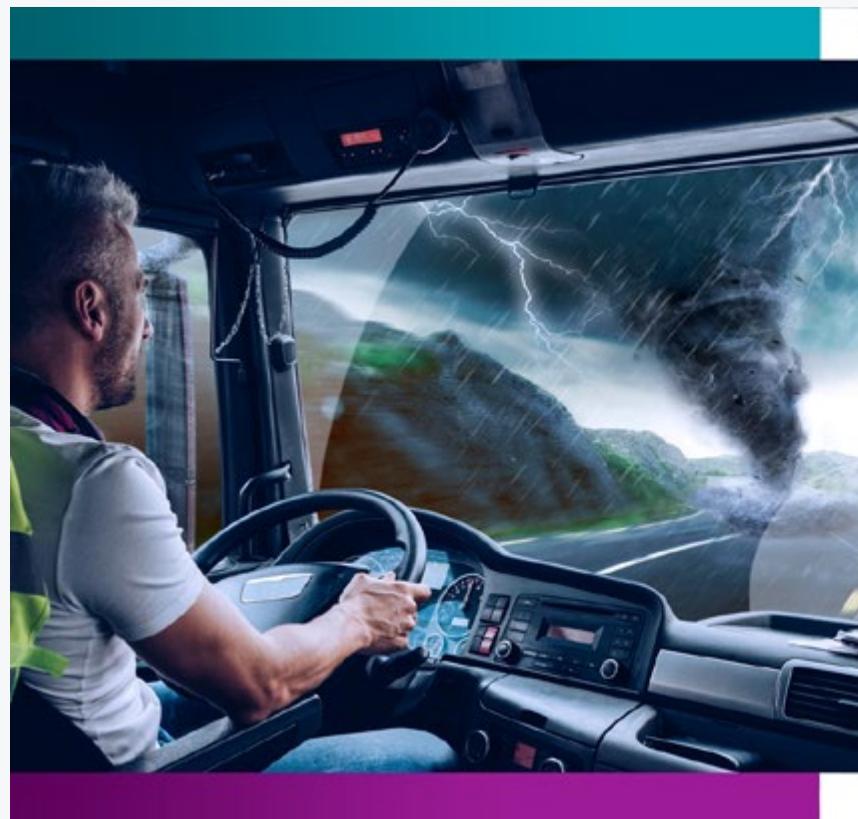
[CONDUCTAVIALQUALITAS.COM.MX](https://conductavialqualitas.com.mx)



CONDUCTA VIAL Quálitas CERO ACCIDENTES

La web de Conducta Vial Quálitas tuvo más de 119,000 usuarios este año.

En 2021, nos enfocamos en los conductores de flotillas con la campaña Héroes del camino, la cual resalta el valor e importancia de aquellos que trabajan incansablemente para que podamos disponer de bienes y servicios a lo largo del país. Hacemos un llamado a la conciencia de prevención, respetando los límites de velocidad y los tiempos de descanso, así como revisando el estado de los vehículos. A los contenidos en línea sumamos mensajes en radio, con más de 7,000 millones de impactos estimados.



¡AGUAS! CON EL MAL CLIMA!

Los climas extremos son un factor de riesgo en la conducción de tu unidad. Si te enfrentas a este tipo de situaciones, baja la velocidad, enciende tus luces y maneja con precaución.

¡Maneja despacio y llega a tu destino!

¡Convértete en un héroe del camino y salva vidas!
conductavialqualitas.com.mx



A nivel de Quálitas Controladora apoyamos el Decenio de la Acción para la Seguridad Vial 2021-2030, declarado por las Naciones Unidas. En los diferentes países donde operamos formamos parte de asociaciones y/o alianzas que promueven la seguridad vial, como la participación de Quálitas Insurance Company (QIC) en el Insurance Institute for Highway Safety (IIHS) (EUA).

DECENIO DE ACCIÓN PARA LA
SEGURIDAD VIAL

2021 - 2030

ES



ODS



UNIDOS

CUIDAMOS EL BIENESTAR DE NUESTRA GENTE

ESFUERZO DE EQUIPO



Formamos un sólido equipo, brindando oportunidades de desarrollo y crecimiento a nuestros colaboradores.

Ante la incidencia de la pandemia, mantuvimos nuestras operaciones y priorizamos la seguridad y salud de todo el equipo.

5,597
colaboradores

230,716
horas de formación a
colaboradores a través de la
Universidad Quálitas

ESFUERZO DE EQUIPO

- Demografía y diversidad
 - Capacitación y desarrollo de carrera
 - Salud y seguridad
 - Clima laboral

ESFUERZO DE EQUIPO

Nuestro equipo es clave para la calidad en el servicio y la eficiencia en la operación. Estamos especialmente agradecidos por el compromiso en estos dos difíciles años de pandemia. Desde la compañía hemos estado atentos en todo momento para garantizar la seguridad, salud y condiciones laborales de nuestros colaboradores.

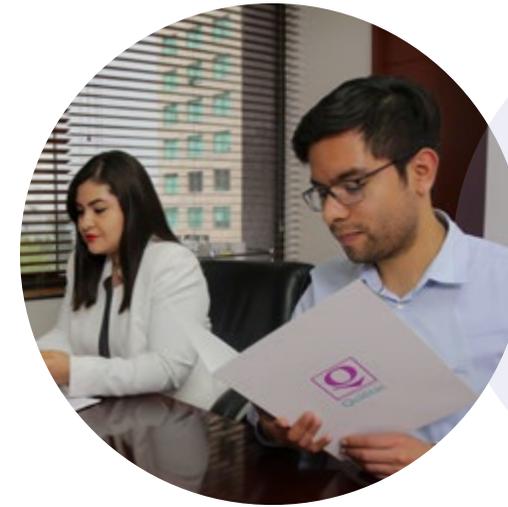
La solidez de nuestro modelo de negocio y gestión nos han permitido seguir entregando estabilidad en el empleo a nuestros colaboradores, así como oportunidades de desarrollo.

Demografía y diversidad

GRI 2-7, 2-30, 3-3, 201-3, 401-1, 405-1

La plantilla de Quálitas Compañía de Seguros supone el 89.6% del total de colaboradores del conjunto de Quálitas Controladora.

En Quálitas respetamos la diversidad, que aporta valor a la compañía al integrar diferentes perspectivas y aprendizajes; nuestros colaboradores radican en 5 diferentes países.



Al cierre de 2021 contábamos con 5,597 colaboradores, un 4.8% más que el año anterior.

EL 42.6% DE NUESTROS COLABORADORES SON MUJERES

Dirección y subdirección 34.0% mujeres	Gerencias 36.8% mujeres	Dirección, subdirección y gerencia 36.0% mujeres
--	-----------------------------------	--

Total colaboradores | % Mujeres 2019-21
Quálitas Controladora



ESFUERZO DE EQUIPO

- Demografía y diversidad
- Capacitación y desarrollo de carrera
- Salud y seguridad
- Clima laboral

**PORCENTAJE DEMOGRAFÍA LABORAL POR PAÍS
QUÁLITAS CONTROLADORA**



DEMOGRAFÍA LABORAL QUÁLITAS CONTROLADORA 2021

	Menos de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		TOTAL	
	M	H	M	H	M	H	M	H
Director	0	0	6	6	10	15	16	21
Subdirector	0	1	16	32	4	16	20	49
Gerente	3	6	92	140	7	29	102	175
Coordinador/ Supervisor	40	58	263	410	14	35	317	503
Analista	447	471	1,008	1,638	50	136	1,505	2,245
Asistente/Auxiliar	241	91	177	111	7	17	425	219
Total	731	626	1,562	2,337	92	248	2,385	3,212

Nota: M - Mujeres; H - Hombres

A nivel de Quálitas Controladora, nuestro Código de Ética y Conducta y la Política de Derechos Humanos, son muy claros respecto al compromiso con la no discriminación, establecido en los lineamientos de trabajo.

En Quálitas Compañía de Seguros disponemos además de la Política de Respeto a la Persona y su Diversidad, relevante por el

tamaño de la plantilla. Junto con la regulación interna, venimos trabajando arduamente en una cultura y liderazgo inclusivos.

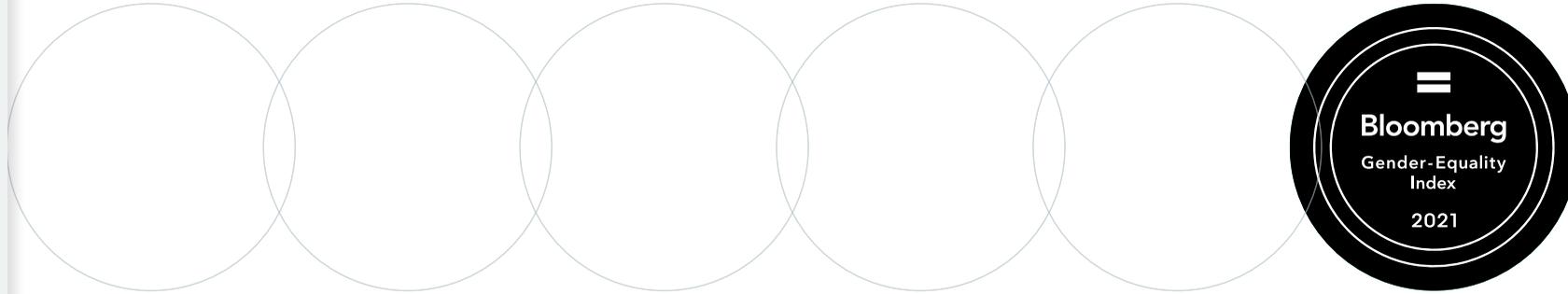
Nuestros esfuerzos en este tiempo han sido reconocidos con la inclusión de Quálitas Controladora en el Índice Bloomberg de Igualdad de Género 2022, en el primer año que fuimos invitados; somos una de las 10 empresas mexicanas incluidas.

VARIABLES EVALUADAS POR EL ÍNDICE BLOOMBERG DE IGUALDAD DE GÉNERO



ESFUERZO DE EQUIPO

- Demografía y diversidad
- Capacitación y desarrollo de carrera
- Salud y seguridad
- Clima laboral



Quálitas Controladora forma parte del Índice Bloomberg de Igualdad de Género.



En Quálitas Compañía de Seguros, avanzamos con un conjunto de medidas que nos han permitido en 2021 obtener la certificación en la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 de Igualdad Laboral y No Discriminación. Estamos comprometidos con que mujeres y hombres tengan las mismas oportunidades de desarrollo laboral y salarial. Destacamos a continuación algunas de las principales medidas:

- Lenguaje incluyente en todas las políticas de la compañía.
- Planes de acción y medidas correctivas alineadas a los puntos que solicita la norma.
- Implementación de un Comité de Igualdad y No Discriminación para vigilar el desarrollo e implementación de dichas prácticas.
- Medidas para garantizar la no discriminación e igualdad de oportunidades en el reclutamiento y selección.
- Designación de un *ombudsperson* que supervisa el cumplimiento de la norma y trata los casos de discriminación que se lleguen a presentar.

ESFUERZO DE EQUIPO

- Demografía y diversidad
 - Capacitación y desarrollo de carrera
 - Salud y seguridad
 - Clima laboral

Respetamos asimismo la libertad de asociación y representación sindical de nuestros colaboradores, operando apegados al cumplimiento de nuestras responsabilidades laborales.

Ofrecemos estabilidad en el empleo a nuestros colaboradores, lo que ha sido especialmente relevante en pandemia para sus familias; a cierre de 2021 el 93% de nuestros colaboradores tenían contrato indefinido, del conjunto de la plantilla integrando los diferentes países¹.

Seguimos creando oportunidades a través de nuevas contrataciones; en México, se incorporaron 1,136 colaboradores².

Junto con el empleo, ofrecemos a nuestros colaboradores oportunidades de desarrollo profesional. En Quálitas Compañía de Seguros el 58% de las vacantes fueron cubiertas con personal propio; destaca también que en nuestras subsidiaria de Costa Rica la totalidad de las vacantes se ocupó con talento interno.

Estas oportunidades de crecimiento, se completan con formación y medidas para garantizar su bienestar. Con todo ello, buscamos ser su

preferencia laboral y que avancemos juntos en un compromiso compartido.

A nivel del conjunto de nuestras subsidiarias, la rotación fue del 17.5%, en los colaboradores que ya tenemos integrados en plantilla con contrato indeterminado.

Aquellos colaboradores que se desvinculan de la compañía, que tienen más de 60 años y 10 de antigüedad, reciben una aportación única para apoyarlos en su retiro.



58% de las vacantes laborales cubiertas directamente por personal propio, en Quálitas Compañía de Seguros.

¹La diferencia obedece a contratos iniciales de tres meses en México, conforme a la práctica laboral en el país.

² Incluye a Quálitas Compañía de Seguros y Flekk.

ESFUERZO DE EQUIPO

- Demografía y diversidad
- Capacitación y desarrollo de carrera
- Salud y seguridad
- Clima laboral

ROTACIÓN POR SUBSIDIARIA - COLABORADORES CON CONTRATO INDEFINIDO

	2021		2020
	Rotación total (%)	Rotación voluntaria (%)	Rotación total (%)
Quálitas Compañía de Seguros	16.4	11.1	11.2
Flekk	42.3	25.2	32.3
Quálitas Costa Rica	23.3	21.1	6.2
Quálitas El Salvador	28.2	16.9	32.8
Quálitas Insurance Company	15.1	11.3	17.1
Quálitas Perú	22.2	12.3	20.0
Total	17.5	11.8	12.3

Notas:

- La rotación se calculó como Bajas con contrato indeterminado / Empleados activos al 31 de diciembre 2021 con contrato indeterminado.
- Respecto al informe 2021 se calcula la rotación integrada de Outlet de Refacciones, Easy Car Glass y CristaFácil consolidados Flekk.
- En 2021 comenzamos a medir la rotación voluntaria para el informe integrado.

Más información sobre demografía y diversidad en:

[ANEXO: RESULTADOS ASG](#)

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA

GRI 2-19, 2-20, 3-3, 401-2, 404-1, 404-2, 404-3, 405-2

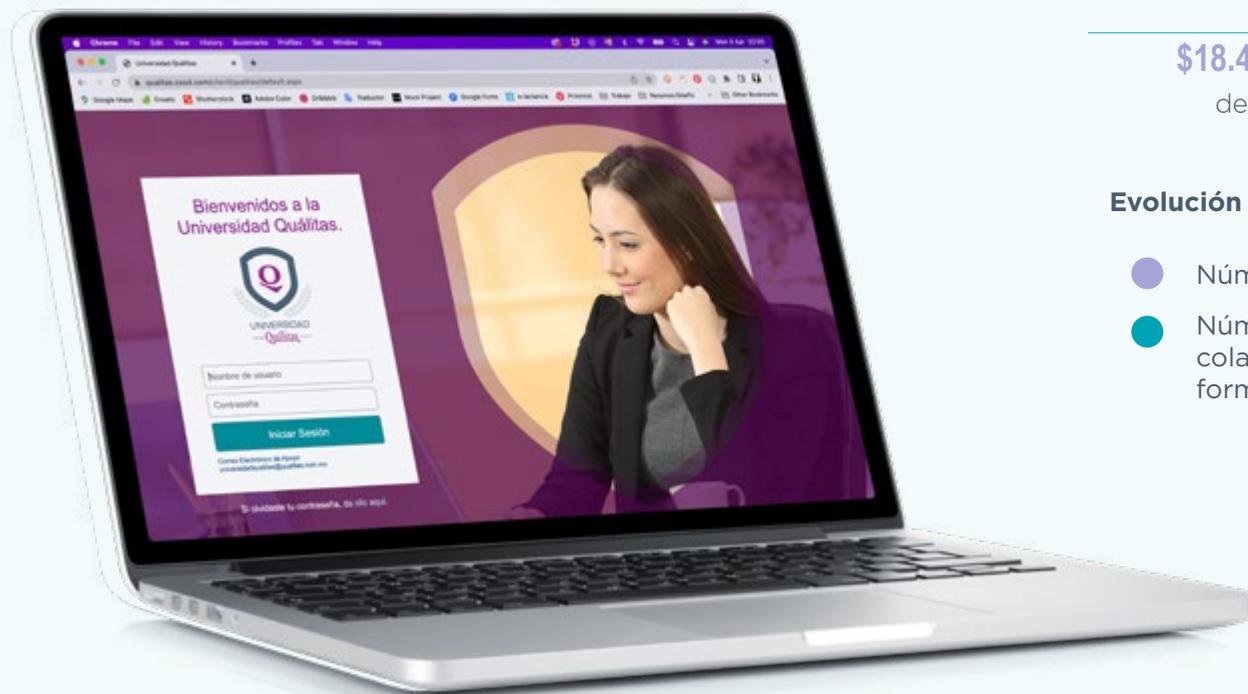
Apoyamos las capacidades y conocimientos en nuestros equipos con diferentes opciones de formación. Disponemos de la Universidad Quálitas, que concentra gran parte de la oferta formativa, y que complementamos con programas adicionales en las diferentes subsidiarias.

HORAS DE FORMACIÓN A COLABORADORES - 2021



ESFUERZO DE EQUIPO

- Demografía y diversidad
- Capacitación y desarrollo de carrera
- Salud y seguridad
- Clima laboral



Universidad Quálitas

\$18.4 millones de pesos
de inversión en 2022

5,861 colaboradores
formados

Evolución Universidad Quálitas 2019-21

- Número de horas
- Número de colaboradores formados



Durante pandemia, reforzamos la formación lo que se tradujo en un incremento significativo de las horas pero para un menor número de colaboradores; en 2021 estamos recuperando el ratio habitual.

Adicionalmente a los cursos ya establecidos en la plataforma de la Universidad, sumamos en la misma una serie de webinars, especialmente sobre aspectos de bienestar emocional. Estos webinars contaron con 18,561 participantes, incluyendo agentes, clientes, personal de las oficinas de servicio y nuestros colaboradores de las diferentes subsidiarias.

ESFUERZO DE EQUIPO

- Demografía y diversidad
- Capacitación y desarrollo de carrera
- Salud y seguridad
- Clima laboral

La Universidad se acompaña de una serie de **programas especialmente diseñados para líderes de equipo:**



En colaboración con la Universidad Anáhuac. Busca desarrollar las competencias de liderazgo en nuestros directivos, con la finalidad de integrar equipos de trabajo comprometidos, competitivos y eficientes. Este año participaron 110 mandos de la compañía, de diferentes subsidiarias.



En 2020 sumamos el Diplomado Líder Quálitas, al que dimos continuidad este año. Promueve la colaboración al interior de los equipos y la vivencia de los valores de la compañía. En 2021 participaron 887 colaboradores con mandos medios y superiores.

El Rol del Líder en Tiempos de COVID-19

Impartido por:
Mtro. Ricardo González Escobar

Webinar en vivo

22
Jueves
22 de abril
6:00pm a 7:00pm

Cómo ejercer un liderazgo humano estratégico en épocas de adversidad, cuidándose a sí mismos y a su equipo de trabajo, desarrollando resiliencia y adaptabilidad.

¡Inscríbete aquí!

<https://universidad.qualitas.com.mx>

Para mayor información contacta a:
universidadqualitas@qualitas.com.mx

55 5481 8669 | 55 5263 5419 | 55 5263 5429 | 55 5263 5428 | 55 5263 5437

Concientización de Seguridad de la Información

Tenemos a tu disposición una serie de cursos sobre: identificación de correos engañosos, riesgos comunes en internet, seguridad en redes sociales, entre otros.

¡Recuerda realizar tus cursos!

¡Haz clic aquí!

Modalidad: Autoestudio

Para mayor información contacta a:
universidadqualitas@qualitas.com.mx

55 5263 5428 | 55 5481 8669 | 55 5481 8649 | 55 5263 5419 | 55 5263 5429

ESFUERZO DE EQUIPO

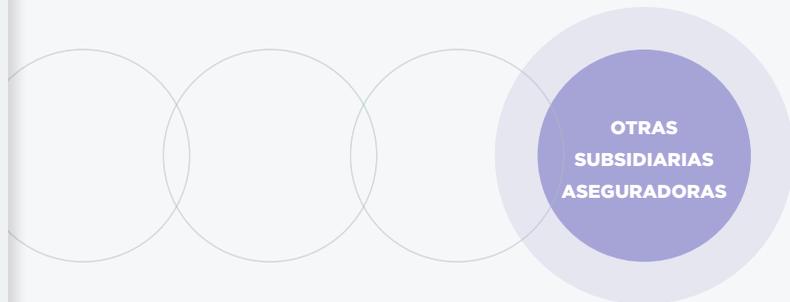
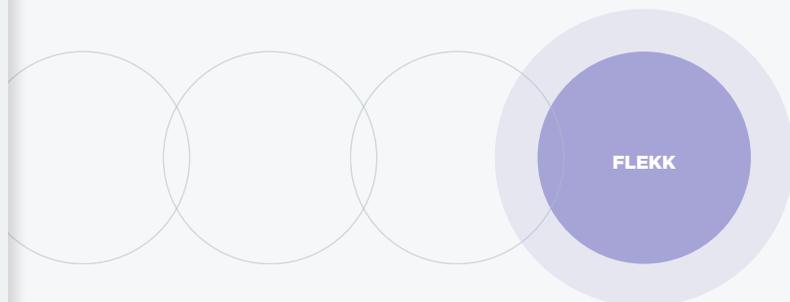
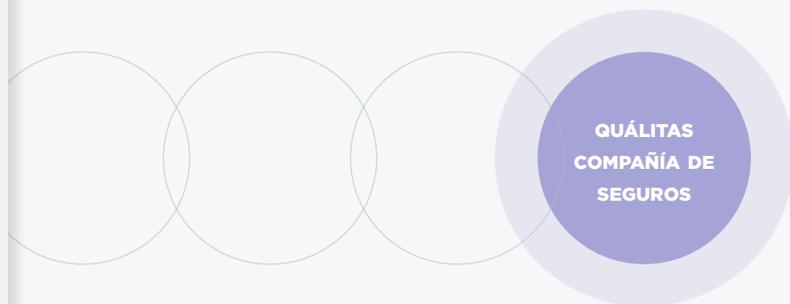
Demografía y diversidad

• Capacitación y desarrollo de carrera

Salud y seguridad

Clima laboral

Otros programas destacados



- **Taller de Desarrollo Integral**, en colaboración con la Unión Social de Empresarios de México (USEM). Está enfocado en el desarrollo humano de la persona y su integración en el ejercicio profesional. Continuando de la gran participación de 2020, este año se sumaron 463 participantes más.
- **Certificación Q**, que integra los cursos de Código de Ética y Conducta, Prevención de Lavado de Dinero (PLD), Política de Conflictos de Interés y Protección de Datos Personales.
- **Programa de formación en Seguridad de la Información PCI**.
- **Formación de las brigadas de seguridad e higiene** con el objetivo de asegurar el mejor desempeño en sus funciones para operar en caso de emergencia (detalle en el siguiente apartado de Bienestar).

Más información en el capítulo de: [ÉTICA Y CUMPLIMIENTO](#)

Con la integración de las subsidiarias no aseguradoras, se desarrolló un amplio programa de cultura organizacional, con diferentes formaciones. Destacó el taller de fortalecimiento de equipos, enfocado en el liderazgo constructivo, con 94 participantes.

Adicionalmente se implementó el Programa de Desarrollo de Líderes, incluyendo el planteamiento de trayectorias con objetivos claros.

- **Costa Rica:** destaca la primera edición de curso con el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) para que las diferentes posiciones relacionadas directamente con los vehículos, como los valuadores, vayan conociendo las características diferenciales de los autos eléctricos.
- **Estados Unidos:** principalmente formación vinculada con los procesos y productos, como el seguro transfronterizo (cross border) y sus particularidades.
- **El Salvador:** amplio programa para colaboradores, más de 16 cursos en el año, en temas vinculados a las diferentes labores como experiencia del cliente, auditoría, etc.; la mayoría en convenio con el Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP).
- **Perú:** destacan especialmente los programas de formación en finanzas personales y tributación, como parte de la propuesta de valor para el bienestar del colaborador.

ESFUERZO DE EQUIPO

Demografía y diversidad

- Capacitación y desarrollo de carrera

Salud y seguridad

Clima laboral

Extendemos la formación a nuestra **cadena de valor**, a través de diversos cursos disponibles para agentes, equipos de las oficinas de servicio y proveedores.

- En 2021 sumamos en Quálitas Compañía de Seguros el **Diplomado Competencias Directivas de Alto Nivel** para los directores y mandos medios de las oficinas de servicio, con el objetivo de desarrollar sus competencias empresariales y técnicas sobre la operación de Quálitas, para una correcta gestión que permita su crecimiento con rentabilidad. La primera edición tuvo 110 participantes.
- Contamos también en la aseguradora de México con formación a los agentes para apoyarles en la obtención de su cédula profesional. En 2021 participaron 70 agentes.
- En Costa Rica, se desarrolló por primera vez el curso Técnico de Ventas para agentes, impartido a través del Instituto Español del Seguro (IES).

Para nuestras **flotillas aseguradas**, Quálitas Compañía de Seguros ofrece un curso de prevención en seguridad vial, a través de la Universidad Quálitas. Al cierre de año, había participado personal de 10 compañías.

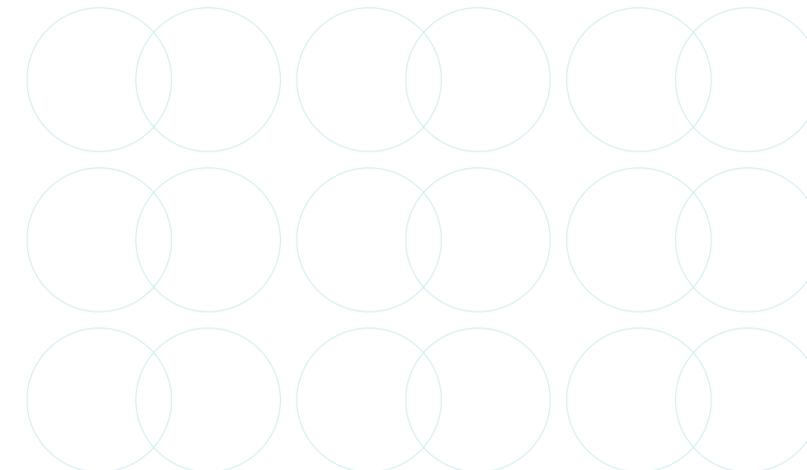
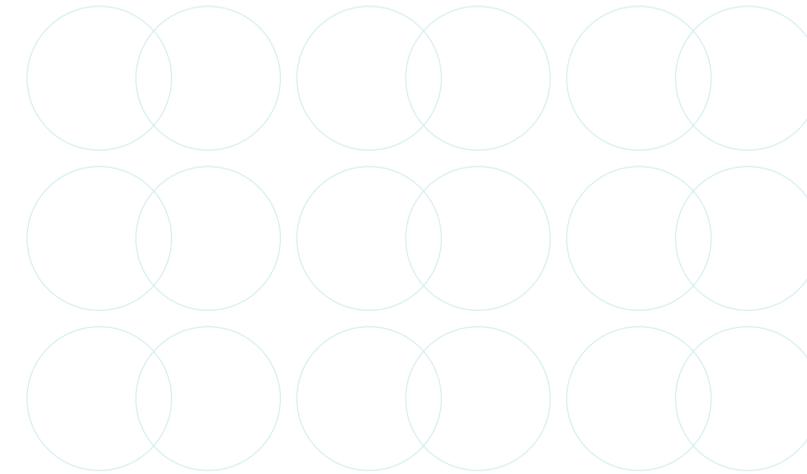
Como parte de la atracción de colaboradores, contamos también en Quálitas Compañía de Seguros con **Semilleros de talento**. Buscan acelerar la formación técnica en los perfiles que más demandamos, de colaboradores de nuevo ingreso. Aquellos con mejor desempeño se incorporarán finalmente a la compañía de manera indefinida. En 2021 desarrollamos el semillero de personal de ODQ, con 65 participantes, 5,169 horas de formación y tasa de incorporación del 95%.

La formación contribuye al crecimiento profesional de los colaboradores dentro de Quálitas, que también depende de los resultados de la evaluación de desempeño. En nuestras subsidiarias aseguradoras de México, Perú y EUA (QIC) disponemos de procesos formalizados para dicha evaluación, en el resto de las subsidiarias, estamos trabajando en su desarrollo.

Las remuneraciones también consideran los resultados de la evaluación de desempeño; se establecen aplicando nuestra Política de Administración de Sueldos. Para cargos equivalentes y misma antigüedad, garantizamos la igualdad salarial.

Desglose de los indicadores presente en el:

- [ANEXO I: DETALLE DE RESULTADOS ASG](#)



ESFUERZO DE EQUIPO

- Demografía y diversidad
- Capacitación y desarrollo de carrera
- Salud y seguridad
- Clima laboral

SALUD Y SEGURIDAD

GRI 3-3, 401-2, 401-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 404-2

En Quálitas resguardamos la salud y seguridad de nuestros colaboradores, con especial énfasis desde el inicio de la pandemia. Agradecemos a todos los equipos su compromiso en este tiempo, en que hemos seguido prestando un servicio esencial e ininterrumpido con el apoyo de todos ellos.

Dimos continuidad a las medidas establecidas en 2020 en respuesta a la pandemia, dada la situación de riesgos de contagios que seguía existiendo en los diferentes países. Tomando como ejemplo la operación de Quálitas Compañía de Seguros, seguimos aplicando el protocolo COVID-19, las pruebas COVID-19 aleatorias y recurrentes, los procedimientos de atención y seguimiento médico y la Política de Trabajo a Distancia. Como parte del escenario de regreso a las oficinas y/o esquemas híbridos, desarrollamos además el Código de Nueva Normalidad.

Con los aprendizajes que hemos tenido desde la llegada del COVID-19, somos hoy una organización más ágil, que integra nuevos modelos de trabajo y refuerza el bienestar del colaborador, incluyendo los aspectos emocionales.



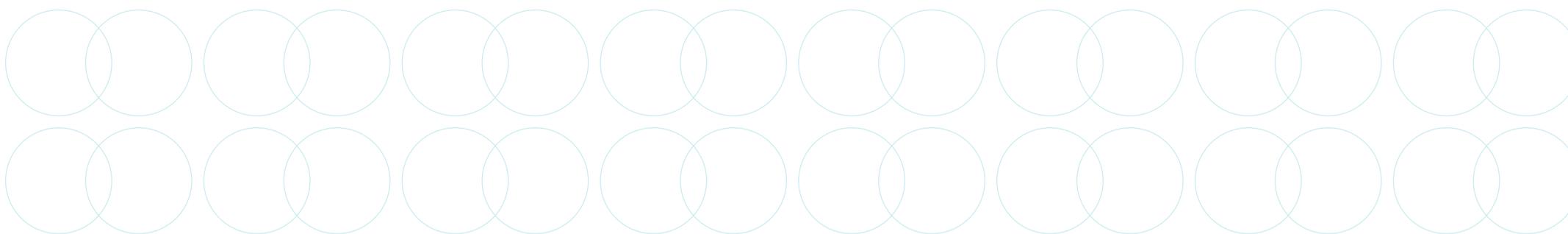
ESFUERZO DE EQUIPO

Demografía y diversidad

Capacitación y desarrollo de carrera

• Salud y seguridad

Clima laboral



PROGRAMAS E INICIATIVAS DE BIENESTAR - QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS

PILAR	PROGRAMA/INICIATIVAS DESTACADAS	INDICADORES DESTACADOS	
Físico	<ul style="list-style-type: none"> Evaluaciones médicas y jornadas de salud Campañas de prevención Beneficio de gastos médicos mayores para todos los colaboradores Seguro de gastos médicos para hijos y/o cónyuge Seguro de vida Activación física y otras actividades deportivas Realización de pruebas COVID-19 y atención de consultas, en respuesta a la pandemia Campaña de vacunación contra la influenza 	<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Ajusta tus emociones - Programa transversal (línea de atención)</p> <ul style="list-style-type: none"> 3,512 consultas médicas 1,536 consultas relacionadas con COVID-19 1,677 dependientes con seguro médico 4,680 pruebas COVID-19 realizadas a colaboradores 880 participantes en activación física 746 colaboradores + 241 familiares vacunados contra influenza 45 comunicados de bienestar 	
Financiero	<ul style="list-style-type: none"> Educación financiera: sesiones de capacitación Caja de ahorro Apoyos funerarios para familiares directos Facilidades de financiamiento (vivienda y automóvil) y otros apoyos 		<ul style="list-style-type: none"> 2,757 participantes en la caja de ahorro 124 préstamos nuevos en 2021, un total de 498 préstamos 110 apoyos para gastos funerarios
Socio-laboral	<ul style="list-style-type: none"> Becas para estudios de los colaboradores Actividades para las familias Voluntariado Convenios con descuento para familiares de empleados con universidades 		<ul style="list-style-type: none"> 28 becas a colaboradores, que representaron \$3.1 millones de pesos 292 hijos de colaboradores participaron de los programas de becarios y curso de verano
Mental-emocional	<ul style="list-style-type: none"> Línea de consulta 		<ul style="list-style-type: none"> 456 casos atendidos (alcance para el conjunto de la operación en México, Costa Rica y El Salvador)

Nota: El seguro médico, las actividades de sensibilización y formación y la línea de consulta aplican a todos los colaboradores, no sólo a aquellos que ya cuentan con contrato indefinido.

ESFUERZO DE EQUIPO

Demografía y diversidad

Capacitación y desarrollo de carrera

• Salud y seguridad

Clima laboral

Detallamos a continuación la gestión en seguridad ocupacional de Quálitas Compañía de Seguros, subsidiaria que representa la mayoría de los centros de trabajo y el 90% de los colaboradores.



Los procesos y desempeño obedecen a los riesgos que identificamos para la seguridad y salud de los colaboradores. Con este propósito, las Comisiones de Seguridad e Higiene de cada centro de trabajo realizan recorridos de observación trimestralmente. Además, implementamos la encuesta de riesgos psicosociales, de conformidad con la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. Para algunos puestos en particular, que consideramos pueden ser de mayores riesgos por su tipo de actividad, realizamos evaluaciones particulares.



Con base en los riesgos identificados y su posible actualización, para prevenirlos y mitigarlos, desarrollamos políticas y códigos de obligado cumplimiento para nuestros colaboradores. Es el caso de la Política de Seguridad Vial, que establece directrices para la actividad de los ajustadores cuando atienden siniestros en la vía.



Para promover la cultura de prevención, autocuidado y el apego a los lineamientos en seguridad y salud, realizamos acciones de sensibilización y formativas, incluyendo: 1) difusión de las normas, 2) comunicados recurrentes sobre la respuesta al COVID-19, 3) jornada de seguridad vial para los ajustadores, en que se capacitó al 92% de ellos, 4) otros mensajes regulares a lo largo del año.



Hay que destacar además el funcionamiento de Programa Ajusta tus emociones, que se extiende también a las subsidiarias de Costa Rica y El Salvador. Consiste en una línea de asistencia por terceros especialistas a través de teléfono, correo electrónico y aplicación móvil, para asesoría externa jurídica, financiera, psicológica e incluso orientación alimentaria. Ha sido fundamental para brindar apoyo ante el desasosiego generado por la pandemia.

Por otra parte, en caso de producirse alguna emergencia (sismo, incendio, otro) aplicamos los protocolos de que disponemos, que incluye la participación de las brigadas de Protección Civil. Estos grupos lideran la respuesta en esas situaciones, y están compuestas por colaboradores voluntarios. A cierre de 2021 las integraban 254 colaboradores, a los que brindamos 4,622 horas de formación durante el año.

ESFUERZO DE EQUIPO

Demografía y diversidad

Capacitación y desarrollo de carrera

• Salud y seguridad

Clima laboral



Junto con la descripción general señalada de cómo trabajamos en seguridad y salud, queremos incidir en particular en los dos perfiles de puesto con mayor riesgo de accidentes: los ajustadores en el negocio asegurador, y el personal de carga en Flekk.

Para los ajustadores, implementamos el Sistema de Gestión en Seguridad Vial, acorde a la norma ISO 39001, comenzando por Ciudad de México y la zona metropolitana; incluye la revisión de procesos, refuerzo de lineamientos, monitoreo de la conducción y formación¹.

Para el personal de carga, brindamos formación en los requerimientos de la Norma Mexicana NOM-036-STPS-2018 de Factores de riesgo ergonómico en el Trabajo. También se impartieron cursos de manejo para los operarios de montacargas.

Un componente esencial para el bienestar de los colaboradores, es el equilibrio entre la vida profesional y personal, que incluye el ejercicio de la maternidad y paternidad. En Quálitas Compañía de Seguros, extendemos los días de permiso por encima del mínimo legal establecido; durante el año, 115 colaboradores ejercieron el permiso, 61% mujeres. El 97% se reincorporó a la plantilla una vez finalizado su permiso de maternidad/paternidad.

El 86% de los colaboradores que cumplieron un año en 2021 luego de su reincorporación tras el permiso de maternidad/paternidad, permanecen en la compañía (QCS).

¹Más información en el capítulo de Contribución a la Seguridad Vial.

ESFUERZO DE EQUIPO

- Demografía y diversidad
- Capacitación y desarrollo de carrera
- Salud y seguridad
- Clima laboral

CLIMA LABORAL

GRI 3-3, 406-1

Nuestros colaboradores se encuentran fuertemente comprometidos con sus responsabilidades, con un enfoque de excelencia en la atención al cliente y en la importancia de nuestra actividad para la seguridad de su patrimonio y persona.

Desde la compañía, entregamos estabilidad en el empleo y adecuadas condiciones de trabajo, junto con oportunidades de formación y desarrollo profesional. Trabajamos además en la cultura de los equipos, desarrollando a los líderes, y muchos de ellos son un ejemplo de crecimiento dentro de Quálitas.

De manera anual realizamos una encuesta de clima organizacional a nivel de Quálitas Controladora, que evalúa 7 dimensiones. En 2021, participó el 91% de la plantilla. De los resultados, destacamos siempre la variable Pasión por su relación con el compromiso e identificación con la empresa; la puntuación en esta dimensión fue de 90 puntos sobre 100.



Obtuvimos 90 puntos sobre 100 en la variable Pasión, que muestra el compromiso con la empresa (resultado de la encuesta de clima organizacional).

La variable Pasión evalúa aspectos como como la identificación con la misión, visión y valores de la empresa, el orgullo de trabajar en la compañía, el sentimiento de lealtad y compromiso con la empresa, el deseo de continuar trabajando en la empresa durante los próximos 5 años, así como la satisfacción de las actividades que se realiza en el trabajo, entre otros aspectos.

Los resultados de la encuesta de clima organizacional se presentan a los directores y sus equipos de trabajo para conocer el ambiente laboral y poder tomar las medidas y planes de acción necesarios para seguir mejorando.

De esta manera, monitoreamos además la situación en los equipos y a nivel del conjunto de

la compañía, garantizando que los colaboradores se encuentren con óptimas condiciones para desarrollar su actividad, que la comunicación interna sea adecuada y evitar prácticas abusivas.

Asimismo, atendemos las denuncias que lleguen a nuestro conocimiento a través de la Línea Q-Transparencia y otras vías. En el año, se recibieron avisos de 42 casos de discriminación, que fueron analizados.

Facilitamos a las oficinas de servicio la encuesta de clima, de manera que puedan conocer la situación de sus equipos, trabajando después con sus directores en compromisos de mejora y planes de acción.

ES



ODS



CONTRIBUIMOS A MEJORAR NUESTRO PLANETA

HUELLA AMBIENTAL



Avanzamos en medidas de ecoeficiencia en nuestra operación. Respondemos a la incidencia del cambio climático con soluciones de aseguramiento que contribuyan a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.

\$235

millones MXN prima emitida en aseguramiento de vehículos híbridos y eléctricos.

0.32

gCO₂eq/MXN prima emitida como intensidad de emisiones de GEI (Alcances 1 y 2).

HUELLA AMBIENTAL

- Riesgos y oportunidades de cambio climático

Gestión de la energía y emisiones de GEI

Otras iniciativas ambientales

RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE CAMBIO CLIMÁTICO

TCFD EST-A, GDR-A

El cambio climático supone un riesgo para la actividad de las aseguradoras, tanto en la propia provisión del seguro con la incidencia en la siniestralidad, como en las inversiones realizadas en activos de renta fija, variable o en otros mecanismos. Se suman además otros riesgos propios de la actividad empresarial por el uso de energía.



Como parte de nuestra gestión de riesgos y alineado con el compromiso de sustentabilidad en las operaciones, determinamos los principales riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático en el negocio asegurador.

En el caso del negocio no asegurador, también existen implicaciones relacionadas principalmente con la incidencia del cambio climático en las cadenas de suministro globales.

La identificación y evaluación de los riesgos de cambio climático fue liderada por el equipo de riesgos de Quálitas Compañía de Seguros, para la operación aseguradora en México. El alcance obedece a que ésta es la principal subsidiaria en términos de negocio y operación. Se partió del primer estudio provisional realizado en 2020, que

se amplió con el análisis de los principales procesos, incluyendo el contexto en que se implementan (aspectos regulatorios, legales), los grupos de interés relacionados y sus expectativas, y nuestros lineamientos estratégicos para cada uno de ellos.

Adicionalmente, comenzamos a establecer indicadores financieros asociados en un proceso dirigido con algunos de los principales riesgos y que se irá extendiendo progresivamente al resto, siempre que exista factibilidad técnica para el cálculo y/o estimación.

El resultado del análisis se presenta al Comité de Responsabilidad Social para su validación, respectivamente.

A partir de ello, el equipo de riesgos ha integrado la acción sobre estos riesgos y el monitoreo en su actividad ordinaria, junto con el resto. De esta manera el mapa de riesgos del equipo a cargo se articula en una doble clasificación en función del origen del riesgo (ej. cambio climático) y cómo se manifiesta (impactos financieros, operacionales, reputacionales, etc.).

Los riesgos y oportunidades que detallamos a continuación consideran los cambios que se están produciendo o se pueden producir en nuestra actividad derivados del cambio climático: por la incidencia de fenómenos meteorológicos, legislación, demanda de nuevos productos y acciones comerciales, requerimientos del mercado de capital, entre otros.

HUELLA AMBIENTAL

- Riesgos y oportunidades de cambio climático

Gestión de la energía y emisiones de GEI

Otras iniciativas ambientales

Riesgos

GRI 201-2

SASB FN-IN-450a.1, FN-IN-450a.2, FN-IN-450a.3

TCFD EST-A, EST-B



Presentamos los principales riesgos identificados, referenciando la nomenclatura establecida en las recomendaciones de TCFD. A continuación, explicamos brevemente dicha categorización.



Tipo de riesgo	Subtipo de riesgo	Valoración inherente del riesgo	Descripción	Horizonte temporal
De transición	Tecnológico, Reputacional	Medio	Que la flota interna de autos utilitarios y qualicoches utilice tecnología no sustentable y/u obsoleta que demerite la imagen de la compañía.	Largo Plazo
	Político y Regulatorio	Medio	Que se desarrollen normas que restrinjan la circulación de autos utilitarios y qualicoches que utilicen energía fósil.	Largo Plazo
	Político y Regulatorio	Medio	Que exista aumento en el costo de las energías de combustión fósil para el uso de la infraestructura de atención de servicio de ajustes y jurídico.	Largo Plazo
	Político y Regulatorio	Medio	Que existan altos costos en la tarifa de electricidad, ya sea a través de impuestos, recargos o penalizaciones para su uso en la operación en su conjunto.	Largo Plazo
	Reputacional	Medio	Que no se incentiven productos, tarifas y/o beneficios para la adopción de vehículos híbridos y eléctricos hacia los clientes, personal interno, autos utilitarios y Qualicoches.	Largo Plazo

Nota: Corto plazo: < 3 años; Medio plazo: 3-6 años; Largo plazo: >6 años

HUELLA AMBIENTAL

- Riesgos y oportunidades de cambio climático

Gestión de la energía y emisiones de GEI

Otras iniciativas ambientales



Tipo de riesgo	Subtipo de riesgo	Valoración inherente del riesgo	Descripción	Horizonte temporal
Físico	Agudo	Medio	Que exista interrupción en los procesos de emisión y atención al asegurado derivado de eventos meteorológicos relacionados con el cambio climático, tales como tormentas, huracanes y/o inundaciones.	Corto Plazo
	Agudo	Medio	Que exista aumento en el costo de las pólizas con base en el código postal de las zonas clasificadas de alto riesgo y/o alta siniestralidad por eventos meteorológicos relacionados con el cambio climático, tales como tormentas, huracanes y/o inundaciones.	Largo Plazo

Nota: Corto plazo: < 3 años; Medio plazo: 3-6 años; Largo plazo: >6 años

Para el dimensionamiento financiero, comenzamos a trabajar con los siguientes riesgos:

Categoría	Riesgo	Indicador	Valor monetario (MXN)
Físico - Agudo	Aumento en el costo de pólizas asociada a la mayor siniestralidad por fenómenos climáticos extremos	Costo de la siniestralidad asociada a fenómenos climáticos extremos (México, Quálitas Compañía de Seguros)	\$327,561,919 pesos* (costo 2021)
De transición	Aumento en el costo del combustible utilizado para el servicio de ajuste, legal y otras atenciones al asegurado en la vía (directamente por Quálitas)	Costo del combustible utilizado por Quálitas para la atención al asegurado	\$156,896,927 pesos (costo para la operación de seguros en México en 2021)

*A diferencia de 2020, sí incluye los costos de siniestralidad de Quálitas Compañía de Seguros, también de Costa Rica. Los asociados a inundaciones y fuertes vientos.

HUELLA AMBIENTAL

- Riesgos y oportunidades de cambio climático

Gestión de la energía y emisiones de GEI

Otras iniciativas ambientales

Oportunidades

GRI 2-4, FS8
 SASB FN-IN-410b.1, FN-IN-410b.2
 TCFD EST-A, GDR-B, MYO-A

La reducción de emisiones de GEI de los vehículos de nuestros asegurados constituye una oportunidad para desarrollar diferentes productos de aseguramiento, para facilitar el acceso a tecnología que promueve una conducción más eficiente.

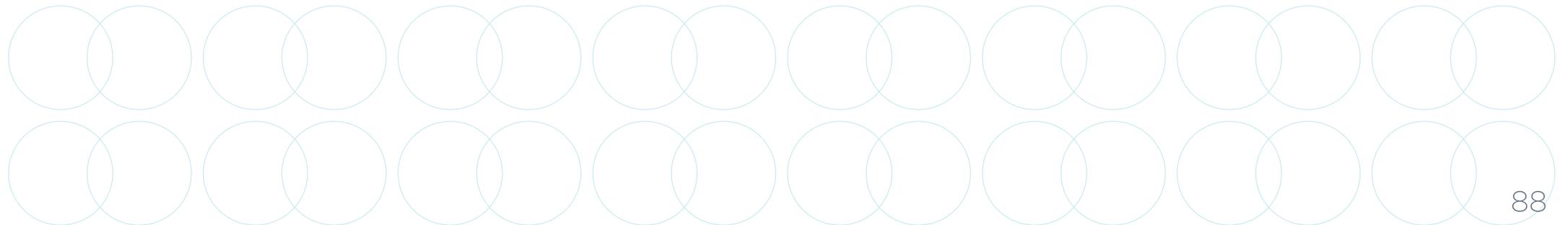
De esta manera, avanzamos en reducir nuestro impacto indirecto asociado a la circulación de los vehículos asegurados.



PRODUCTOS AMBIENTALMENTE AMIGABLES - QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS

	2021			2020		
	Prima emitida (MM MXN)	% que representa (del total de Quálitas Controladora)	% prima emitida (respecto al total de Quálitas Compañía de Seguros)	Prima emitida (MM MXN)	% que representa (del total de Quálitas Controladora)	% prima emitida (respecto al total de Quálitas Compañía de Seguros)
Entrega en comodato de dispositivos de monitoreo de la conducción (manejo responsable, puede reducir las emisiones)	148.7	0.39	0.43	101.5	0.27	0.30
Aseguramiento de flotillas a gas natural	5.8	0.02	0.02	1.3	0.00	0.00
Aseguramiento de vehículos híbridos	188.8	0.49	0.54	156.0	0.41	0.47
Aseguramiento de vehículos eléctricos	46.2	0.12	0.13	24.5	0.06	0.07

Nota: respecto a los valores mostrados en el informe 2020 hubo modificaciones por ajuste en el valor contable de las primas emitidas.

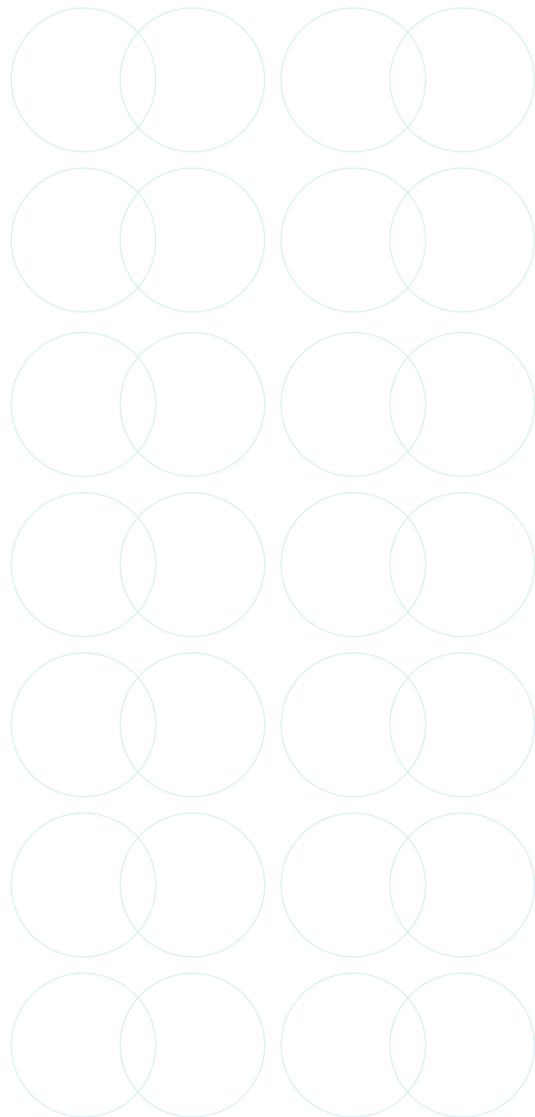


HUELLA AMBIENTAL

Riesgos y oportunidades de cambio climático

• Gestión de la energía y emisiones de GEI

Otras iniciativas ambientales



GESTIÓN DE LA ENERGÍA Y EMISIONES DE GEI

GRI 3-3, 302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-7
TCFD GDR-B, MYO-A, MYO-B

En nuestra operación, tanto aseguradora como complementaria, utilizamos combustibles y energía eléctrica conforme al siguiente esquema:



Electricidad en:

- 1) Edificios administrativos
- 2) ODQs

Combustibles en:

- 1) Consumo de gas LP y diésel en instalaciones propias (todas las subsidiarias) (equipamiento de comedores y plantas de emergencia),
- 2) Consumo de gasolina para Qualicoches y utilitarios propios de la compañía (todas las subsidiarias).



(PROVISIÓN DE
REFACCIONES, CRISTALES, Y
REPARACIÓN DE CRISTALES)

Electricidad en:

- 1) Instalaciones administrativas
- 2) Bodegas

Combustibles en:

- 1) Vehículos propios para actividad comercial y transporte propio (se complementa con transporte contratado a terceros).



176,315 GJ consumo energía

-2.83% respecto a 2020

80.9% consumo de combustibles

corresponde a gasolina
(consumo en vehículos propios de Quálitas)

4.83 KJ/MXN de prima emitida

de intensidad en el consumo de energía,
-4.4% respecto a 2020

82.4% consumo de la energía

corresponde a la actividad de
Quálitas Compañía de Seguros

HUELLA AMBIENTAL

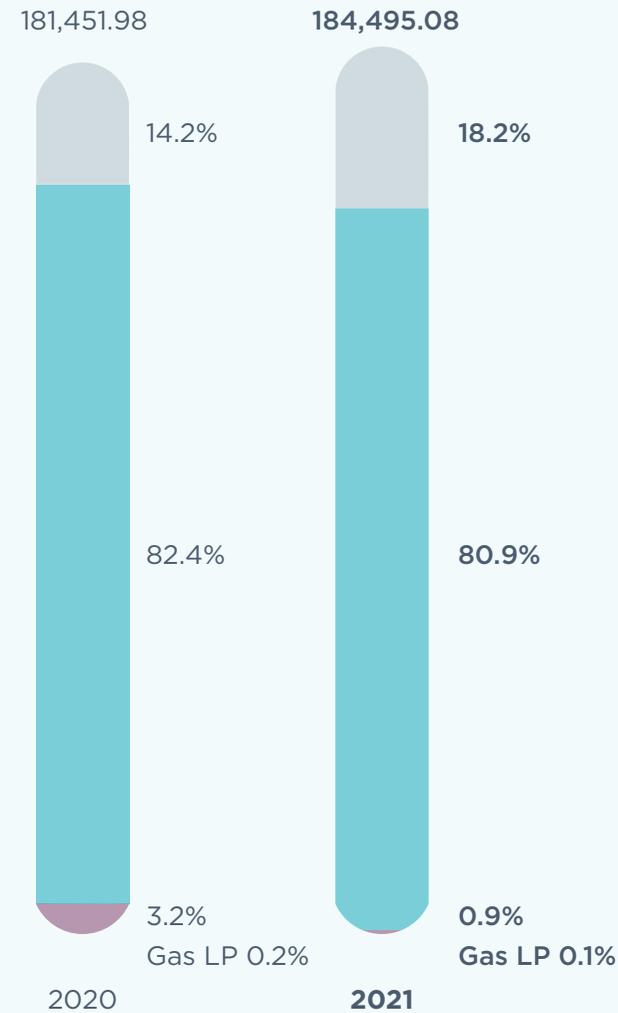
Riesgos y oportunidades de cambio climático

- Gestión de la energía y emisiones de GEI

Otras iniciativas ambientales

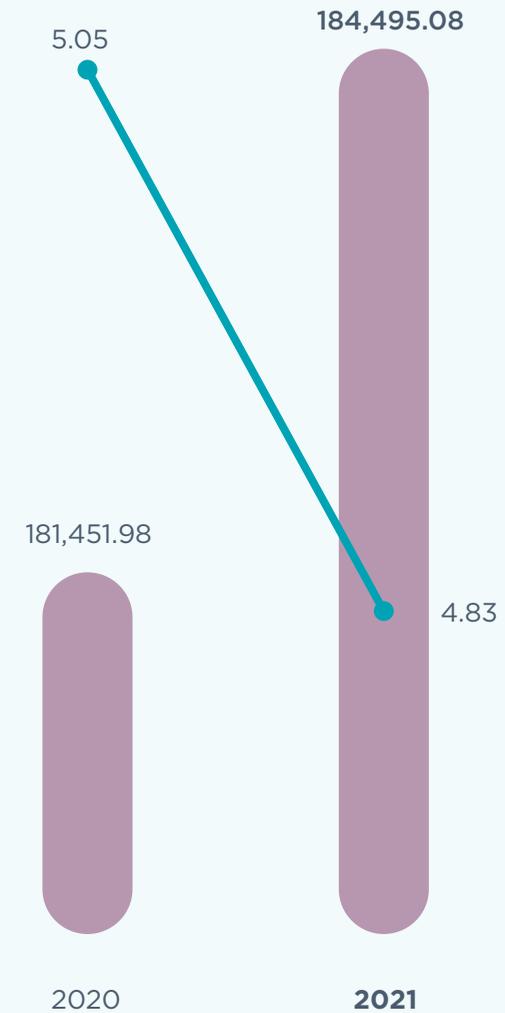
Desglose del consumo por tipo de energía en GJ
Quálitas Controladora

- Diésel
- Gasolina
- Electricidad



Consumo de energía con relación a la intensidad
Quálitas Controladora

- Consumo energía (GJ)
- Intensidad consumo de energía (KJ/MXN prima emitida)



HUELLA AMBIENTAL

Riesgos y oportunidades de cambio climático

- Gestión de la energía y emisiones de GEI

Otras iniciativas ambientales

Para reducir el consumo de energía, trabajamos especialmente sobre el proceso más demandante: el desplazamiento de los ajustadores y abogados, a través de las siguientes iniciativas:

- Implementación del ajuste exprés, que no requiere del desplazamiento del ajustador, ya que el asegurado puede realizar directamente el proceso desde una aplicación de forma remota. En 2021 supuso el 22% de los siniestros atendidos en México, frente al 16% del año anterior.
- Incorporación progresiva de vehículos híbridos a la flota de Qualicoches de Quálitas Compañía de Seguros, reduciendo el uso de gasolina. Quálitas Compañía de Seguros contaba a cierre de año con un 35%¹ autos híbridos de la flotilla de Qualicoches, frente al 17% el año anterior.

¹ Incluye autos de ajustadores y abogados.

A través de las medidas de eficiencia energética y de reducción del uso de combustibles fósiles, vamos reduciendo las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), tanto en términos absolutos como en intensidad; esto si se consideran las emisiones de Alcance 1 y 2.

Complementariamente a la incorporación de Qualicoches híbridos, disponemos de paneles solares en 3 oficinas administrativas de Quálitas Compañía de Seguros.

Con relación a las emisiones en nuestra cadena de valor, que se contabilizan como Alcance 3 en términos del GHG Protocol, estamos avanzando en el cálculo, con el objetivo de poder lanzar en 2022 objetivos basados en ciencia (conforme a *Science Based Targets Initiative*, SBTi por sus siglas en inglés).

Implementamos iniciativas para reducir las, destacando:

- Apoyo financiero a las oficinas de servicio en México, gestionadas por aliados de Quálitas, para que instalen paneles solares.
- Aseguramiento de vehículos híbridos y eléctricos, también de flotillas a gas natural
- Instalación de dispositivos de telemetría, que contribuyen al manejo responsable y, de esta manera, a la reducción del consumo de combustible por menores cambios de velocidad.

Como cada año, calculamos nuestro inventario de emisiones de GEI a nivel de Quálitas Controladora, de conformidad con la norma ISO 14064-1, el *GHG Protocol* y la metodología establecida por la autoridad mexicana para el Registro Nacional de Emisiones (RENE).



13,831 tCO₂e
emisiones Alcance 1 y 2,
-6.3% respecto a 2020.

0.32 gCO₂e/MXN
de emisiones A1+A2,
-16.6% respecto a 2020

93.1% de las emisiones
(A1+A2) corresponde a la actividad
de Quálitas Compañía de Seguros

HUELLA AMBIENTAL

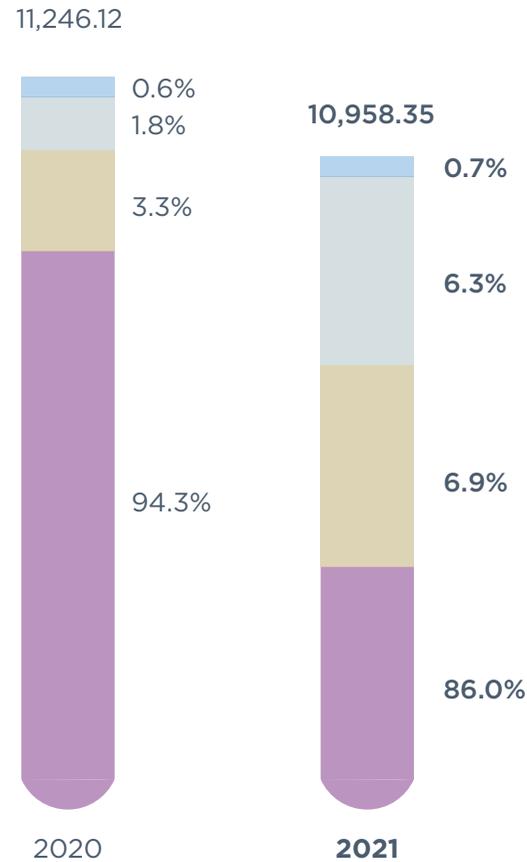
Riesgos y oportunidades de cambio climático

- Gestión de la energía y emisiones de GEI

Otras iniciativas ambientales

Desglose de las emisiones A1 por subsidiaria (tonCO₂e) - Quálitas Controladora

- Quálitas Compañía de Seguros
- Flekk
- Quálitas Costa Rica
- Quálitas El Salvador
- *Quálitas Insurance Company*
- Quálitas Perú



Para las emisiones de Alcance 3, consultar:

[ANEXO I: DETALLE DE RESULTADOS ASG](#)

DESGLOSE DE LAS EMISIONES A2 POR SUBSIDIARIA (tonCO₂e) - QUÁLITAS CONTROLADORA

	2020	2021
Quálitas Compañía de Seguros	85.2%	91.7%
Flekk	10.0%	2.4%
Quálitas Costa Rica	1.4%	0.0%
Quálitas El Salvador	2.9%	3.5%
<i>Quálitas Insurance Company</i>	0.3%	2.2%
Quálitas Perú	0.1%	0.1%

TOTAL DEL DESGLOSE DE LAS EMISIONES A2 POR SUBSIDIARIA (tonCO₂e) - QUÁLITAS CONTROLADORA



HUELLA AMBIENTAL

Riesgos y oportunidades de cambio climático

Gestión de la energía y emisiones de GEI

- Otras iniciativas ambientales

OTRAS INICIATIVAS AMBIENTALES

Agua

Por el tipo de actividades que desarrollamos, tanto en el negocio asegurador como no asegurador, no somos una industria especialmente demandante de agua. No obstante promovemos que nuestros colaboradores optimicen su uso.

Para mayor detalle, consultar:

- [ANEXO I: DETALLE DE RESULTADOS ASG](#)

Residuos

La actividad aseguradora tiene como residuo indirecto las piezas que son sustituidas en las reparaciones de los vehículos, que aunque se genere en la actividad de los talleres y/o agencias es sobre vehículos asegurados por nosotros. Hemos avanzado en garantizar su aprovechamiento. Para ello, el equipo de Flekk se encarga de retirar las piezas, habiendo iniciado en algunos estados del país. Éstas piezas son luego subastadas a chatarreros de manera que puedan ser aprovechadas para otros fines. Por otra parte, en el caso de las llantas, garantizamos el adecuado manejo por proveedores especializados.

A cierre de 2021, 2,554,885 piezas fueron reemplazadas de las unidades reparadas.

En el caso de los residuos generados por la actividad en nuestras oficinas, destacan las siguientes medidas en Quálitas Compañía de Seguros:

- Reducción de los residuos de papel por la digitalización de procesos, a cierre de año el 88% de los expedientes en México se tramitaron de forma digital.
- Gestión de los residuos electrónicos por un tercero especializado, para ser reutilizados con fines sociales.

Para mayor detalle, consultar:

- [ANEXO I: DETALLE DE RESULTADOS ASG](#)

Como complemento a los esfuerzos anteriores, de manera recurrente buscamos sensibilizar a nuestros colaboradores con campañas de uso responsable de los recursos y cuidado del medio ambiente; lo hacemos extensivo a los asegurados, por ejemplo, promoviendo que no imprimen su documentación y hagan uso de ella de manera digital.



ES



ODS



GENERAMOS RESULTADOS SOBRESALIENTES

DESEMPEÑO ECONÓMICO



Los resultados muestran la solidez del modelo y el éxito de la propuesta de valor al asegurado, misma que reforzamos día a día junto con el control de los gastos y la gestión de las inversiones.

38,224

millones de pesos de prima emitida

91.7%

de índice combinado

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

- Datos financieros relevantes
- Emisión de prima
- Indicadores operativos
- Inversiones
- Resultados
- Distribución del valor económico

DATOS FINANCIEROS RELEVANTES

GRI 2-4, 3-3

Los resultados de Quálitas Controladora en 2021 se encuentran en línea y dentro del rango esperado por la compañía, a pesar de la incertidumbre y volatilidad del entorno respecto al comportamiento de la economía ante la continuidad de la pandemia.

En el mercado del seguro automotriz de México, crecimos por arriba de la industria, así también destacan las subsidiarias aseguradoras en el extranjero con crecimiento y expansión. De la misma manera, nuestras subsidiarias no aseguradoras (verticales) mantuvieron su ritmo de crecimiento.



DESEMPEÑO
ECONÓMICO

• Datos financieros
relevantes

Emisión de prima

Indicadores operativos

Inversiones

Resultados

Distribución del valor
económico

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

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

Cifras en millones de pesos mexicanos

Estado de resultados	2021	2020	Δ 21-20 %/pb	2019
Prima Emitida	38,224	35,947	6.3%	36,196
Prima Retenida	37,923	35,566	6.6%	35,991
Prima Devengada	36,067	36,779	-1.9%	34,899
Costo de Adquisición	8,831	7,791	13.3%	7,780
Costo de Siniestralidad	23,437	19,210	22.0%	20,687
Resultado Técnico	3,799	9,777	-61.1%	6,432
Gastos de Operación	1,317	2,397	-45.1%	2,029
Resultado Operativo	2,491	7,387	-66.3%	4,410
Resultado Integral de Financiamiento	2,273	1,975	15.1%	2,882
Impuestos	986	2,564	-61.5%	1,934
Resultado Neto	3,778	6,798	-44.4%	5,358
BALANCE GENERAL				
Activo Total	71,888	69,039	4.1%	63,041
Inversiones total	36,798	37,122	-0.9%	32,679
Reservas Técnicas	37,850	34,312	10.3%	35,896
Pasivo Total	51,509	49,977	3.1%	49,477
Capital Contable	20,379	19,061	6.9%	13,564
INDICADORES DE COSTOS				
Índice de Adquisición	23.3%	21.9%	140 pb	21.6%
Índice de Siniestralidad	65.0%	52.2%	1,280 pb	59.3%
Índice de Operación	3.4%	6.7%	-330 pb	5.6%
Índice Combinado	91.7%	80.8%	1,090 pb	86.5%
Índice Combinado Ajustado	93.1%	79.9%	1,320 pb	87.4%
INDICADORES DE RENTABILIDAD				
Rendimiento sobre las inversiones	5.6%	4.8%	80 pb	8.2%
ROE 12m	19.2%	41.7%	-2,250 pb	47.3%

Notas:

- Durante el 2021 se tuvo una actualización en temas de consolidación contable, donde ahora las ventas de las subsidiarias no aseguradoras se reflejan en los gastos operativos dentro del rubro otros ingresos/egresos y los costos de ventas de las subsidiarias no aseguradoras dentro de los costos de siniestralidad. A partir del tercer trimestre 2021 Easy Car Glass, Outlet de Refacciones y CristaFácil se consolidaron contablemente en Outlet de Refacciones, comercialmente en "Flekk", con sus respectivos efectos contables
- Las cifras presentadas en este reporte para el año 2021 y 2020, contemplan la mencionada consolidación contable para efectos de comparabilidad. En el caso del 2019, las cifras presentadas se encuentran conforme a los estados financieros auditados reportados en el periodo correspondiente.
- El Índice Combinado Ajustado 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.

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Datos financieros relevantes

• Emisión de prima

Indicadores operativos

Inversiones

Resultados

Distribución del valor económico

EMISIÓN DE PRIMA

GRI 2-4, 3-3, FS6
SASB FN-IN-000.A

La emisión de primas fue de \$38,224 millones, que representa un crecimiento de 6.3% respecto a 2020 y también un crecimiento respecto a 2019, año prepandemia, demostrando la resiliencia de la compañía a pesar de la caída en la venta de autos nuevos y el entorno competitivo.

Quálitas Compañía de Seguros, nuestra principal subsidiaria, alcanzó \$35,056 millones MXN de prima emitida, que supone un 5.1% más que el año anterior. El segmento tradicional individual presentó crecimiento en términos de emisión de 16.4% respecto al año 2020 y de 25.9% respecto al año 2019. Contrasta con el segmento tradicional de flotillas, donde se observó una caída en la emisión respecto a ambos años, como consecuencia del freno en la actividad económica que trajo la pandemia y el entorno competitivo. La emisión a través de instituciones financieras aumentó 7% respecto al año 2020 pero disminuyó 2.5% respecto al año 2019, año prepandemia, ligado a la caída en las ventas de automóviles nuevos. De acuerdo con la AMDA (Asociación Mexicana de Distribuidores de Automotores), la venta de coches nuevos en México aumentó 6.8% vs. 2020, cifra impactada por una muy baja base comparativa; contrastando las mismas cifras contra el 2019, aún presenta una caída del 23.0%.

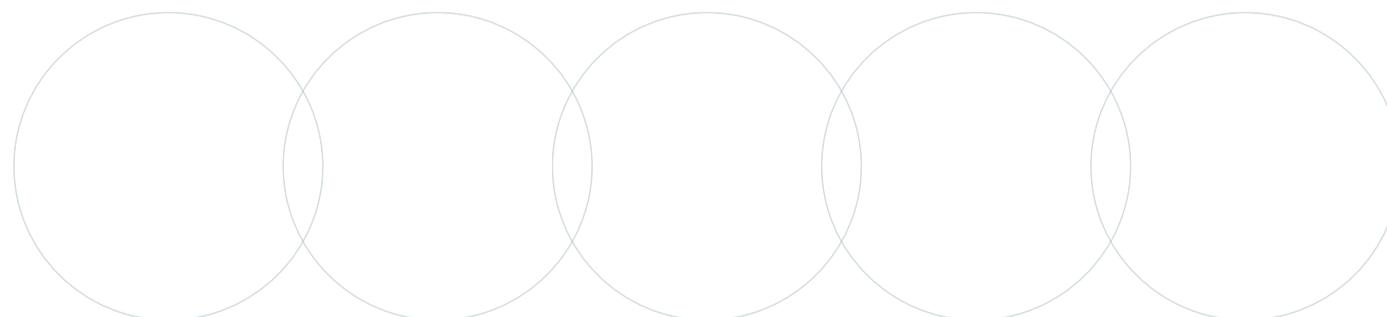
Nuestras subsidiarias aseguradoras en el extranjero continúan siendo un motor de crecimiento para la compañía. En 2021, el crecimiento en prima emitida de las mismas fue de 22.4% con una emisión de \$3,239 millones de pesos; representaron el 8.5% del total de la emisión de Quálitas Controladora.

PRIMA EMITIDA POR SUBSIDIARIA ASEGURADORA

Millones de Pesos

Subsidiaria	2021	2020	Δ 21-20	2019
Quálitas Compañía de Seguros	34,985	33,299	5.1%	34,315
Quálitas El Salvador	186	149	24.8%	167
Quálitas Costa Rica	540	509	6.1%	459
Quálitas Insurance Company (QIC, EUA)	2,139	1,778	20.3%	1,116
Quálitas Perú	374	212	76.4%	168
Total	38,224	35,947	6.3%	36,224

Nota: Las cifras pueden variar por efectos de tipo de cambio.



DESEMPEÑO
ECONÓMICO

Datos financieros
relevantes

• Emisión de prima

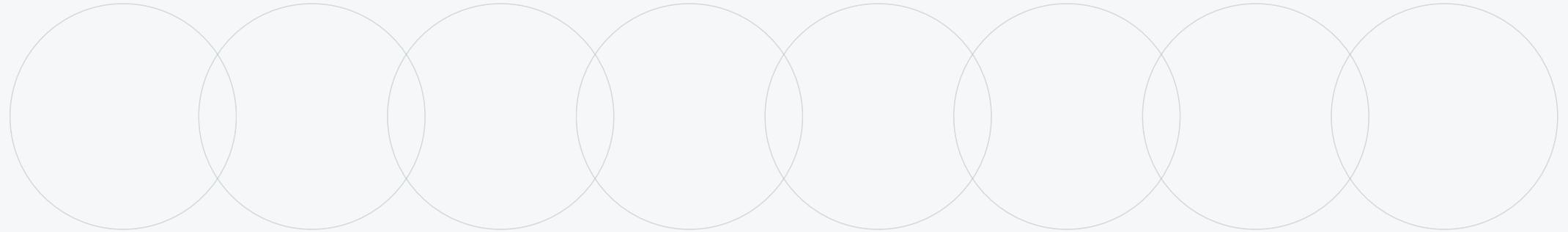
Indicadores operativos

Inversiones

Resultados

Distribución del valor
económico

Emitimos pólizas de seguros a través de diferentes segmentos, enfocadas a vehículos individuales, flotillas y equipo pesado; el segmento de instituciones financieras se encuentra relacionado a la venta de autos a través de algún tipo de crédito y/o arrendamiento financiero.



A pesar del complicado entorno, cerramos el año 2021 con 4.5 millones de unidades aseguradas, lo que representa un incremento del 7.5% respecto al 2020, es decir +312 mil unidades adicionales. De nuestras subsidiarias en el extranjero destacan Quálitas Costa Rica con un crecimiento en unidades aseguradas de 19.7% y Perú con un incremento de 78.6% respecto al 2020.

PRIMA EMITIDA POR SEGMENTO

Millones de Pesos

Segmento	2021	2020	Δ 21-20	2019
Individual	13,391	11,503	16.4%	10,634
Flotillas	9,823	10,802	-9.1%	11,538
Instituciones financieras (negocios especiales)	11,771	11,000	7.0%	12,076
Subsidiarias en el extranjero	3,239	2,647	22.4%	1,909
Total	38,224	35,947	6.3%	36,196

Nota: Durante 2021 Easy Car Glass y CristaFácil se consolidaron contablemente en Outlet de Refacciones, con sus respectivos efectos contables.

UNIDADES ASEGURADAS POR SUBSIDIARIA

Cifras en miles

Subsidiaria	2021	2020	Δ 21-20	2019
Quálitas Compañía de Seguros	4,311	4,037	6.8%	4,094
Quálitas El Salvador	21	19	12.0%	20
Quálitas Costa Rica	76	63	19.7%	60
Quálitas Insurance Company (QIC, EUA)	18	17	3.8%	19
Quálitas Perú	51	29	78.6%	31
Total	4,477	4,165	7.5%	4,224

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Datos financieros relevantes

Emisión de prima

● Indicadores operativos

Inversiones

Resultados

Distribución del valor económico



INDICADORES OPERATIVOS

El índice de adquisición fue de 23.3%, dentro de nuestro rango objetivo; el incremento respecto a 2020 obedece a un incremento en la provisión de bonos por la cobranza de primas.

Por otra parte, el índice de siniestralidad fue de 65.0%, que supone un incremento de 13 puntos porcentuales respecto a 2020. Responde a la tendencia al alza durante el año de la movilidad de vehículos, que a cierre de 2019 se encontraba 22.4% arriba de niveles prepandemia; no ocurre lo mismo con el uso de transporte público, que sigue 27.0% por debajo.

Respecto a los robos se dio un descenso en 2021, del 10.6% a cierre de año, según datos de la Oficina Coordinadora de Riesgos Asegurados (OCRA).

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

Datos financieros
relevantes

Emisión de prima

Indicadores operativos

• Inversiones

Resultados

Distribución del valor
económico

INVERSIONES

GRI 3-3, 412-3

SASB FN-IN-410a.1, FN-IN-410a.2, FN-IN-550a.3

TCFD GOB-A, GOB-B

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 los que operamos. Cada subsidiaria cuenta asimismo con un comité propio, encargado de aprobar las inversiones locales.

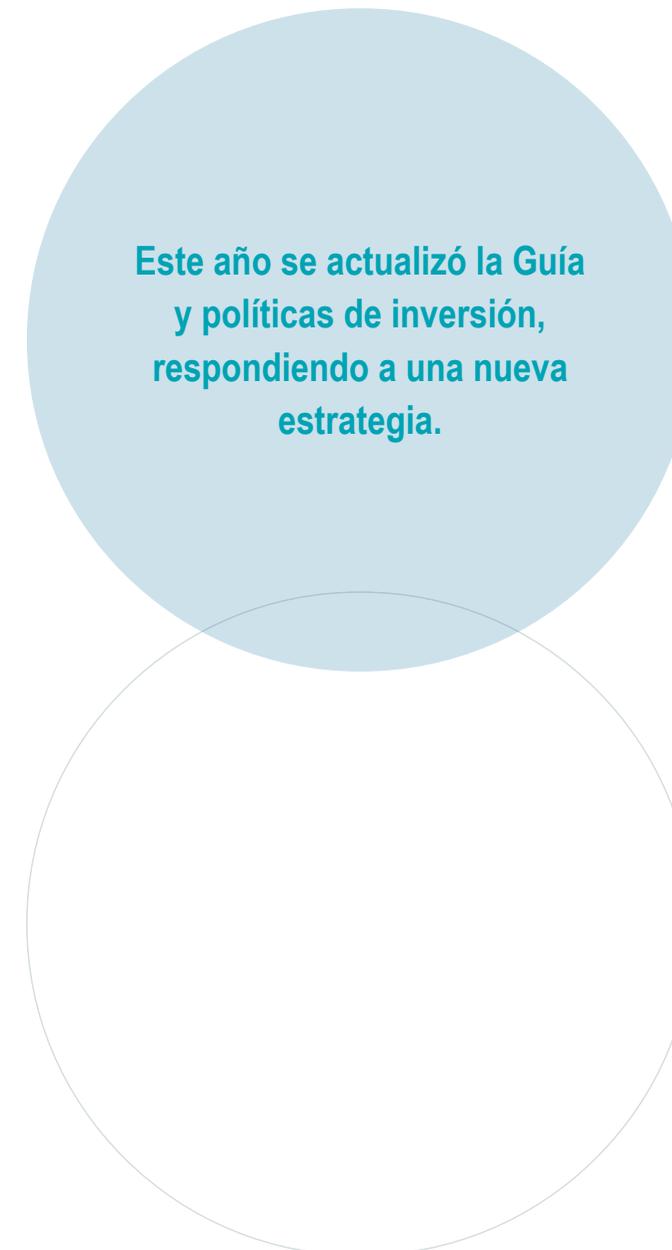
De manera general, para el conjunto de subsidiarias estamos buscando una mayor diversificación dentro de sus portafolios. Al cierre del año el 85.1% del portafolio de Quálitas Controladora se encontraba en renta fija y el 14.9% en renta variable, lo que contrasta con el 89.0% y 11.0% respectivamente el año anterior.

Los activos invertidos o float de Quálitas Controladora fueron \$34,767 millones MXN en el año. El Rendimiento Sobre las Inversiones (RSI) fue del 5.6%, 120 puntos base por encima de la tasa de referencia promedio en México en 2021.

Quálitas Compañía de Seguros avanza en la consideración de aspectos Ambientales, Sociales y de Gobierno corporativo (ASG) en sus inversiones, como experiencia de referencia para el resto de

subsidiarias. Ya forma parte de los lineamientos del Manual de Inversión, y estamos desarrollando los procesos internos que entreguen una mejor evaluación. No obstante, ya hemos realizado inversiones en bonos sustentables, así como participamos en inversiones que contribuyen al resguardo del medio ambiente, como la generación de energía renovable.

De esta manera contribuimos progresivamente desde la inversión a la transición a industrias y economías bajas en carbono, que contribuyan a combatir el cambio climático. El Comité de Inversiones está a cargo del monitoreo de estas inversiones y, al igual que con el resto de las colocaciones, informa trimestralmente al Consejo de Administración.



DESEMPEÑO ECONÓMICO

Datos financieros relevantes

Emisión de prima

Indicadores operativos

• Inversiones

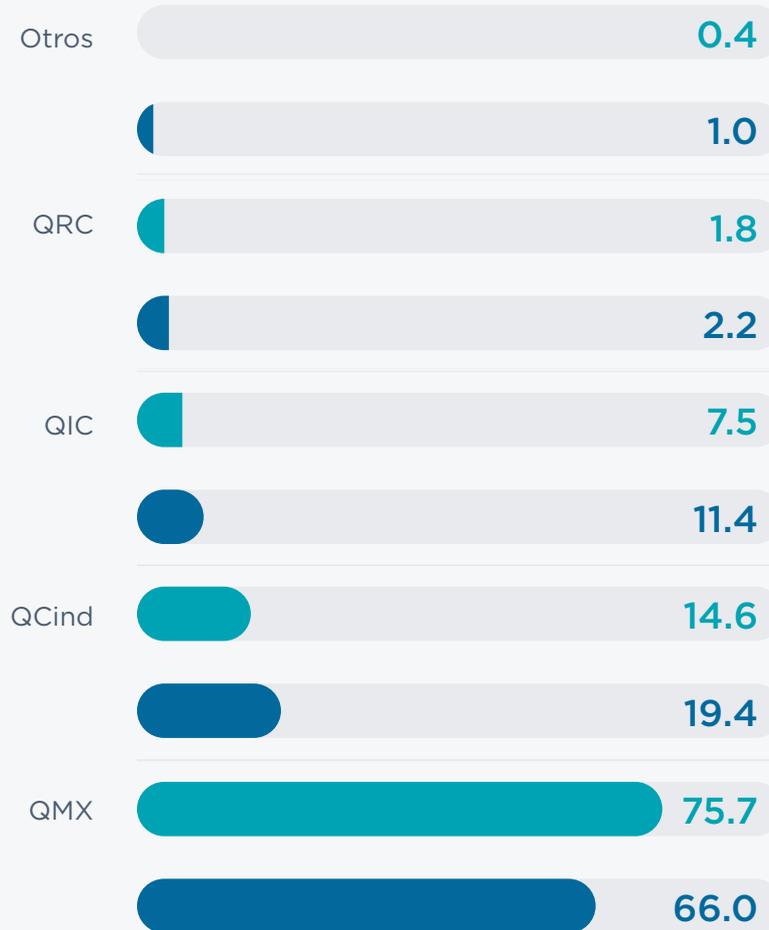
Resultados

Distribución del valor económico

Portafolio por subsidiaria

Porcentajes

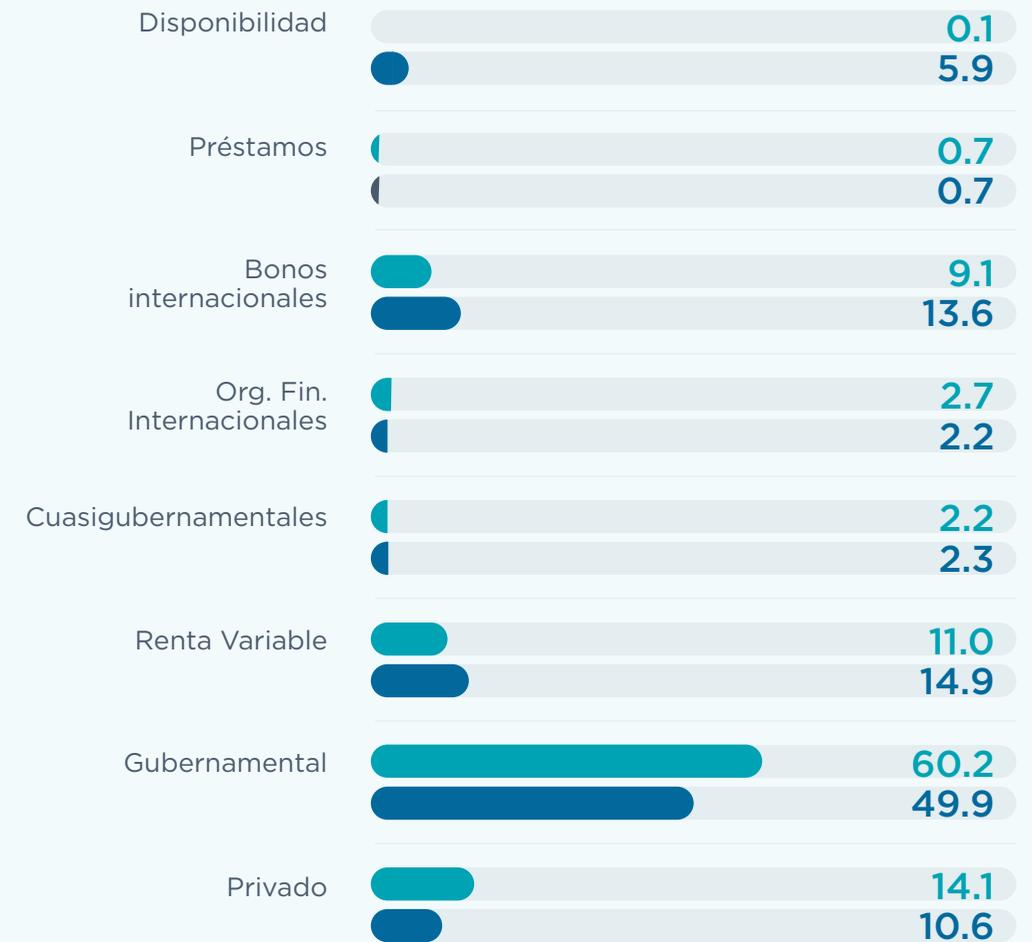
● 4T20 ● 4T21



Portafolio total

Porcentajes

● 4T20 ● 4T21



DESEMPEÑO ECONÓMICO

- Datos financieros relevantes
- Emisión de prima
- Indicadores operativos
- Inversiones
- Resultados
- Distribución del valor económico

QC Rendimiento sobre inversiones

Porcentajes

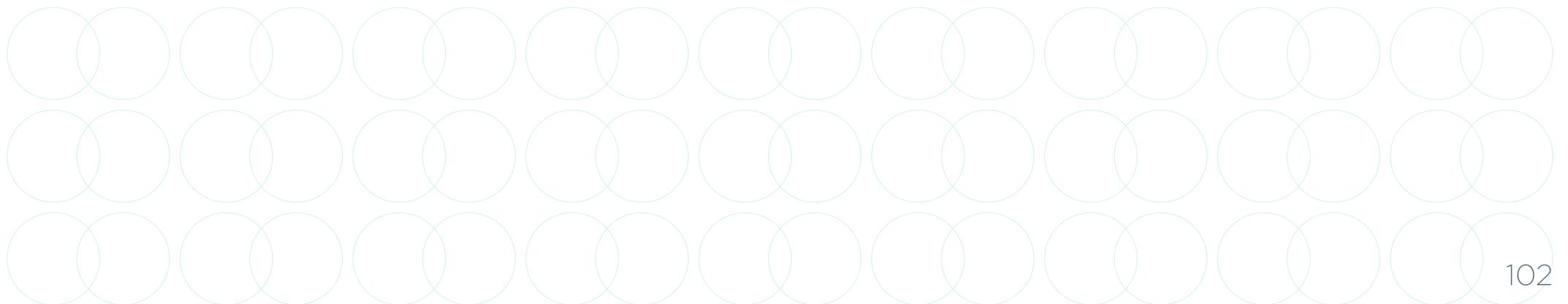
- Cetes 28 días
- Quálitas



RESULTADOS

La utilidad neta acumulada fue de \$3,778 millones, representando un margen neto del 9.9%. La Utilidad por acción del año cerró en \$9.3 pesos.

El ROE a 12 meses fue del 19.2%, ligeramente por debajo de nuestro rango objetivo de mediano y largo plazo del 20%-25%. El ROE está conformado por un ROE operativo del 10.1% y un ROE financiero de 9.1%. El P/U cerró en 11.2 y el P/VL se posicionó en 2.1.



DESEMPEÑO ECONÓMICO

Datos financieros relevantes

Emisión de prima

Indicadores operativos

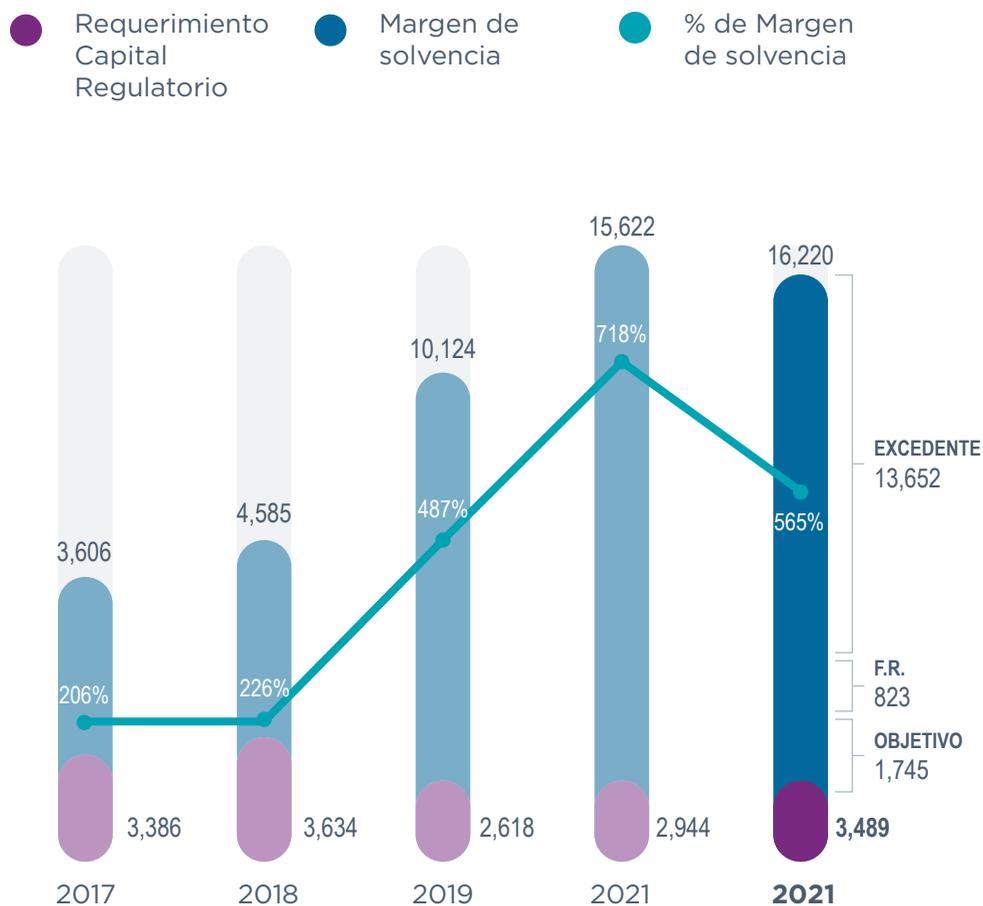
Inversiones

Resultados

Distribución del valor económico

Margen de solvencia

El margen de solvencia fue de \$16,220 millones, muy por encima del requerimiento regulatorio de capital de \$3,489 millones al final del año; esto supone un porcentaje de margen de solvencia del 565%. Contamos por tanto con una destacada fortaleza financiera para cumplir con nuestras obligaciones.



F.R. se refiere al monto por usar del Fondo de Recompra aprobado en la última Asamblea de Accionistas.

Nota: El cálculo del capital regulatorio requerido varía e los países en los que Quálitas opera.

Valor de la acción

Quálitas Controladora se encuentra listada en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV: Q*), con un capital flotante de alrededor de 46% de las acciones. La capitalización bursátil de la compañía fue de \$42,179 millones MXN; la acción cerró el año con un valor de 103.89 pesos.

Formamos parte del índice principal S&P/BMV IPC, también del S&P/BMV Rentable que incluye a aquellas del anterior que tienen continuidad en el pago de dividendos. Nuestra acción Q* operó más de \$5 millones de dólares en promedio diario durante el año.

Presencia en índices ASG

Nuestro desempeño ASG es reconocido por calificadoras a nivel internacional.



- Por segundo año consecutivo formamos parte del índice Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance (DJSI), siendo la única compañía aseguradora miembro del índice.



- Fuimos ratificados como integrantes del Índice S&P / BMV Total México ESG, también por segundo año consecutivo. Se trata del índice del índice de la BMV que reconoce a las empresas líderes en sustentabilidad, ya con su segunda edición, y que continua la trayectoria del IPC Sustentable.

De manera extemporánea, informamos además de nuestra participación e inclusión por primera vez en el Índice Bloomberg de Igualdad de Género (GEI) 2022, que reconoce a las empresas más comprometidas en la transparencia sobre su desempeño respecto a la igualdad de género; somos parte de las 10 empresas mexicanas listadas en el mismo.

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Datos financieros relevantes

Emisión de prima

Indicadores operativos

Inversiones

Resultados

- Distribución del valor económico

DISTRIBUCIÓN DEL VALOR ECONÓMICO

GRI 2-4, 3-3, 201-1, 201-4, 415-1

A través de nuestra operación buscamos generar valor para nuestros colaboradores, así como agentes, equipos de las oficinas de servicio, proveedores e inversionistas. Con un sólido modelo de negocio y una gestión eficiente, conseguimos continuar con una trayectoria de éxito en el mercado, en la generación de ingresos.

Estos ingresos, resultado de la emisión de primas, las ventas de nuestras subsidiarias no aseguradoras y el rendimiento de nuestras inversiones, se distribuyen entre los diferentes grupos de interés. Reservamos una parte de los recursos como Valor Económico Retenido (VER) para continuar creciendo.

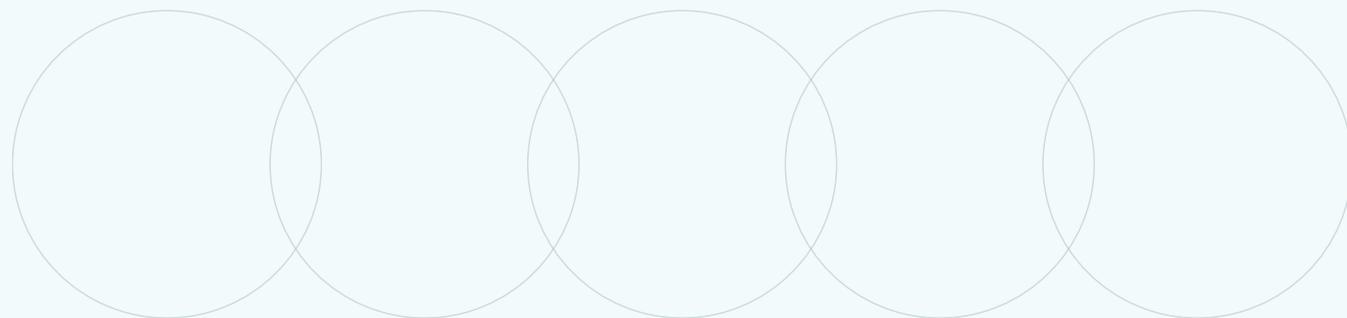
En Quálitas Controladora estamos comprometidos con el ejercicio de principios y buenas prácticas tributarias en nuestras subsidiarias y la compañía matriz, operaciones que están sometidas a tasas impositivas conforme a lo establecido por las autoridades correspondientes. Este compromiso está formalizado en la

[POLÍTICA FISCAL](#)

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (VEG Y VED)

Millones de pesos

	2021	2020	Δ (%)	2019
	21-20			
Ingresos (Valor Económico Generado, VEG)	38,224	35,947	6.3	36,196
Gastos (Valor Económico Distribuido, VED)	34,903	32,903	6.1	33,093
Adquisición	8,831	7,791	13.3	7,780
Siniestralidad	23,437	19,210	22.0	20,687
Operación	1,317	2,397	-45.0	2,029
Participación de los trabajadores en las utilidades (PTU)	331	940	-64.8	664
Impuestos	986	2,564	-61.5	1,934
Retenido (VEG-VED)	3,321	3,044	9.1	3,103



ANEXOS

ANEXO I.

DETALLE DE RESULTADOS ASG

Como complemento de la información presentada a lo largo del informe, detallamos a continuación los principales indicadores ASG cuantitativos y su evolución interanual.

Demografía laboral y diversidad

GRI 2-7, 405-1, 401-1

COLABORADORES POR EDAD Y SEXO

Quálitas Controladora		2021	2020	Δ (%) 21-20	2019
Hombres	< 30	627	633	-0.9	709
	30-50	2,337	2,235	4.6	2,221
	> 50	248	219	13.2	201
Mujeres	< 30	731	747	-2.1	764
	30-50	1,562	1,429	9.3	1,316
	> 50	92	76	21.1	64
Total	Hombres	3,212	3,087	4.0	3,131
	Mujeres	2,385	2,252	5.9	2,144
	< 30	1,358	1,380	-1.6	1,473
	30-50	3,899	3,664	6.4	3,537
	> 50	340	295	15.3	265



COLABORADORES POR PAÍS Y SUBSIDIARIA

PAÍS	SUBSIDIARIA	2021	2020	Δ (%) 21-20	2019
México	Total	5,301	5,103	3.9	5,067
	Quálitas Compañía de Seguros	5,014	4,881	2.7	4,898
	Flekk	287	222	29.3	169
Costa Rica	Quálitas CR	90	81	11.1	64
El Salvador	Quálitas ES	71	64	10.9	64
EUA	Quálitas Insurance Company	53	41	29.3	39
Perú	Quálitas PE	82	50	64.0	41
Total		5,597	5,339	4.8	5,275

COLABORADORES POR CATEGORÍA PROFESIONAL SEXO Y EDAD

Quálitas Controladora			2021	2020	Δ (%) 21-20	2019
Director	Total	Total	37	33	12.1	25
		< 30	0	0	0.0	0
		30-50	12	12	0.0	9
		> 50	25	21	19.0	16
	Hombre	Total	21	17	23.5	15
		< 30	0	0	0.0	0
		30-50	6	5	20.0	5
		> 50	15	12	25.0	10
	Mujer	Total	16	16	0.0	10
		< 30	0	0	0.0	0
		30-50	6	7	-14.3	4
		> 50	10	9	11.1	6
Subdirector	Total	Total	69	55	25.5	52
		< 30	1	2	-50.0	1
		30-50	48	39	23.1	38
		> 50	20	14	42.9	13
	Hombre	Total	49	37	32.4	36
		< 30	1	2	-50.0	1
		30-50	32	23	39.1	25
		> 50	16	12	33.3	10
	Mujer	Total	20	18	11.1	16
		< 30	0	0	0.0	0
		30-50	16	16	0.0	13
		> 50	4	2	100.0	3

COLABORADORES POR CATEGORÍA PROFESIONAL SEXO Y EDAD

Quálitas Controladora			2021	2020	Δ (%) 21-20	2019
Gerente	Total	Total	277	214	29.4	187
		< 30	9	8	12.5	7
		30-50	232	178	30.3	160
		> 50	36	28	28.6	20
	Hombre	Total	175	125	40.0	113
		< 30	6	1	500.0	3
		30-50	140	103	35.9	93
		> 50	29	21	38.1	17
	Mujer	Total	102	89	14.6	74
		< 30	3	7	-57.1	4
		30-50	92	75	22.7	67
		> 50	7	7	0.0	3
Coordinador/ Supervisor	Total	Total	820	775	5.8	725
		< 30	98	81	21.0	97
		30-50	673	643	4.7	578
		> 50	49	51	-3.9	50
	Hombre	Total	503	486	3.5	463
		< 30	58	54	7.4	64
		30-50	410	392	4.6	363
		> 50	35	40	-12.5	36
	Mujer	Total	317	289	9.7	262
		< 30	40	27	48.1	33
		30-50	263	251	4.8	215
		> 50	14	11	27.3	14

COLABORADORES POR CATEGORÍA PROFESIONAL SEXO Y EDAD

Quálitas Controladora			2021	2020	Δ (%) 21-20	2019
Analista	Total	Total	3,750	3,625	3.4	3,722
		< 30	918	950	-3.4	1047
		30-50	2,646	2515	5.2	2525
		> 50	186	160	16.3	150
	Hombre	Total	2,245	2,220	1.1	2,354
		< 30	471	494	-4.7	573
		30-50	1,638	1607	1.9	1665
		> 50	136	119	14.3	116
	Mujer	Total	1,505	1,405	7.1	1,368
		< 30	447	456	-2.0	474
		30-50	1,008	908	11.0	860
		> 50	50	41	22.0	34
Asistente/ Auxiliar	Total	Total	644	637	1.1	564
		< 30	332	339	-2.1	321
		30-50	288	277	4.0	227
		> 50	24	21	14.3	16
	Hombre	Total	219	202	8.4	150
		< 30	91	82	11.0	68
		30-50	111	105	5.7	70
		> 50	17	15	13.3	12
	Mujer	Total	425	435	-2.3	414
		< 30	241	257	-6.2	253
		30-50	177	172	2.9	157
		> 50	7	6	16.7	4



BAJAS Y ROTACIÓN 2021 - QUÁLITAS CONTROLADORA

	Bajas contrato		Total colaboradores contrato indeterminado	Rotación total (%)	Rotación voluntaria (%)
	indeterminado	Voluntarias			
Quálitas Compañía de Seguros	777	525	4,750	16.4	11.1
Flekk	69	41	163	42.3	25.2
Quálitas Costa Rica	21	19	90	23.3	21.1
Quálitas El Salvador	20	12	71	28.2	16.9
Quálitas Insurance Company	8	6	53	15.1	11.3
Quálitas Perú	18	10	81	22.2	12.3
Total	913	613	5,208	17.5	11.8

Desarrollo de carrera

GRI 404-1, 404-3

HORAS DE FORMACIÓN POR SUBSIDIARIA - QUÁLITAS CONTROLADORA

		2021	2020	Δ (%) 21-20
		Quálitas Compañía de Seguros	Universidad Quálitas	225,327
	Otra formación	50,942	100,140	-49.1
	Total	276,269	595,053	-53.6
Flekk	Universidad Quálitas	861	0	-
	Otra formación	2,645	660	300.8
	Total	3,506	660	431.2
Quálitas Costa Rica	Universidad Quálitas	2,891	4,478	-35.4
	Otra formación	1,903	1,055	80.4
	Total	4,794	5,533	-13.4
Quálitas El Salvador	Univ. Quálitas	790	631	25.2
	Otra formación	3,434	592	480.1
	Total	4,224	1,223	245.4
Quálitas Insurance Company	Univ. Quálitas	28	0	-
	Otra formación	1,177	282	317.4
	Total	1,205	282	327.3
Quálitas Perú	Univ. Quálitas	819	794	3.1
	Otra formación	313	0	-
	Total	1,132	794	42.6

Nota: para las subsidiarias (a excepción de Quálitas Compañía de Seguros) no se dispone de datos previos a 2020.

FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL - QUÁLITAS CONTROLADORA

		2021
Directores	Horas de formación	1,675
	Promedio horas formación/colaborador	45
Subdirectores	Horas de formación	2,606
	Promedio horas formación	38
Gerentes	Horas de formación	14,372
	Promedio horas formación	52
Coordinadores/Supervisores	Horas de formación	58,130
	Promedio horas formación	71
Analistas	Horas de formación	187,442
	Promedio horas formación	50
Asistentes/Auxiliares	Horas de formación	37,204
	Promedio horas formación	58



Nota: para las subsidiarias (a excepción de Quálitas Compañía de Seguros) no se dispone de datos previos a 2021.

**PROMEDIO DEL CONJUNTO DE COLABORADORES:
54 HORAS PROMEDIO DE FORMACIÓN/COLABORADOR**



DIMENSIONES DE LA UNIVERSIDAD QUÁLITAS

		2021	2020	Δ (%) 21-20	2019
Colaboradores (Quálitas)	Número de personas formadas	5,861	5,416	8.2	5,598
	Número horas de formación	229,855	500,816	-54.1	230,387
Agentes	Número de personas formadas	861	1207	-28.7	512
	Número horas de formación	9,498	23,462	-59.5	5,792
Empleados de las oficinas de servicio	Número de personas formadas	1,323	1209	9.4	1,135
	Número horas de formación	44,650	74,980	-40.5	62,039
Proveedores	Número de personas formadas	399	678	-41.2	2,246
	Número horas de formación	838	909	-7.8	2,701
Asegurados	Número de personas formadas	85	36	136.1	19
	Número horas de formación	159	282	-43.6	109
Franquiciarios (CristaFácil)	Número de personas formadas	309	ND	-	ND
	Número horas de formación	2,163	ND	-	ND

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO - QUÁLITAS CONTROLADORA

	2021			2020
	% evaluados	Hombres	Mujeres	
Quálitas Compañía de Seguros	75.9	81.9	67.9	100.0
Quálitas Perú	100.0	100.0	100.0	44.0
Quálitas Insurance Company	100.0	100.0	100.0	ND

Nota: No hay eval. del desempeño formalizada en las subsidiarias aseguradoras de Costa Rica y El Salvador, tampoco en Flekk.

**Seguridad y salud
ocupacional**
GRI 403-9, 403-10

Principales indicadores seguridad y salud 2021 – Quálitas Controladora (México)

126	0	0	2,978	9.7	0.0	0.18
número de accidentes	número de enfermedades profesionales	número de fatalidades	días ausentes reportados a la autoridad	índice de accidentabilidad	tasa de enfermedades profesionales	tasa de ausentismo (%)

Nota:

- Los datos de años anteriores están disponibles para Quálitas Compañía de Seguros en su Anexo específico de indicadores ASG.
- La tabla presentan los datos de las operaciones de Quálitas Compañía de Seguros y Flekk.
- Las fórmulas de cálculo empleadas corresponde a:
 - » 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.

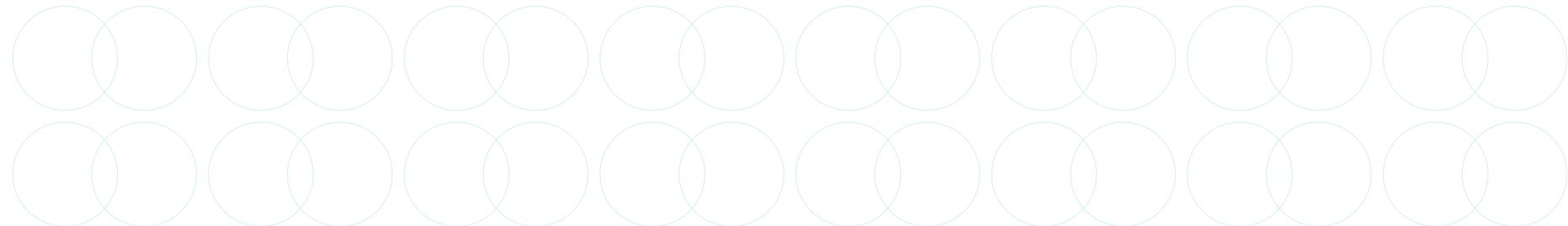


Compromiso y clima laboral

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 LABORAL
QUÁLITAS CONTROLADORA**

	2021	2020	2019	2018
% Pasión (puntuación)	90	93	93	92
% respuestas	91	83	91	82



Energía
GRI 302-1, 302-3, 304-4

CONSUMO DE ELECTRICIDAD (KWH) - QUÁLITAS CONTROLADORA

País	2021	2020	Δ (%) 21-20	2019	2018
México	6,466,345	6,771,287	-4.5	7,137,999	6,448,185
Quálitas Compañía de Seguros	6,230,218	6,058,628	2.8	6,883,864	6,448,185
Flekk	236,127	712,660	-66.9	254,135	N.A.
Estados Unidos	250,980	24,285	933.5	24,304	13,073
Costa Rica	125,402	120,286	4.3	121,872	113,119
El Salvador	149,177	150,359	-0.8	165,524	147,534
Perú	65,498	80,646	-18.8	40,572	N.A.
Total (kWh)	7,057,402	7,146,863	-2.3	7,490,271	6,721,911
Total (GJ)	25,407	25,729	-2.3	26,965	24,199

CONSUMO DE COMBUSTIBLES (GJ) - QUALITAS CONTROLADORA

Combustible	2021	2020	Δ (%) 21-20	2019	2018
Gas LP	130	303	-57.2	344	235
Diésel	1,575	5,834	-73.0	1,281	1,423
Gasolina	149,204	149,586	-0.3	184,679	168,105
Total (GJ)	150,908	155,723	-3.1	186,305	169,763
Total (kWh)	41,919,008	43,256,498	-3.1	51,751,361	47,156,427

COSTOS DE LA ENERGÍA TOTAL - QUÁLITAS CONTROLADORA

Cifras en pesos

		2021	2020	2019	2018
Quálitas Compañía de Seguros	Combustible	156,937,315	97,894,445	103,938,613	ND
	Electricidad	16,222,849	16,314,114	18,627,340	15,561,145
Resto de subsidiarias	Combustible	11,671,596	ND	ND	ND
	Electricidad	4,695,441	ND	ND	ND
Total	Combustible	168,608,911	97,894,445	103,938,613	ND
	Electricidad	20,918,289	16,314,114	18,627,340	15,561,145

Emisiones

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

EMISIONES DE GEI (tCO₂e) - QUÁLITAS CONTROLADORA

	2021	2020	Δ (%) 21-20	2019	2018
Alcance 1	10,958.35	11,246.12	-2.6	13,554.50*	14,269.73*
Alcance 2	2,903.00	3,512.28	-17.3	3,770.24	3,513.10
Total	13,861.35	14,758.40	-6.3	17,324.74	17,782.83

Nota:

- *Se limita a las emisiones en la operación de México, no se tenía la contabilidad en las subsidiarias fuera de México.
- Incluye las emisiones de CO₂, CH₄ y N₂O.

EMISIONES ALCANCE 3 (tCO₂e) - QUÁLITAS CONTROLADORA

Categoría	2021	2020	2019	2018
1. Bienes y servicios adquiridos	3,341.76	ND	ND	ND
2. Bienes de capital	1,490.34	33.94	18.34	0.00
3. Actividades relacionadas con energía y combustibles	778.38	145.45	220.51	248.31
4. Transporte y distribución aguas arriba	1,983.79	ND	ND	ND
5. Residuos generados en la operación	1.57	0.64	ND	ND
6. Viajes de negocio	707.29	382.34	1,127.65	456.09
7. Desplazamiento de empleados	544.66	ND	ND	ND
8. Activos arrendados aguas arriba	1,050.94	ND	ND	ND
9. Transporte y distribución aguas abajo	NA	NA	NA	NA
10. Procesamiento de productos vendidos	NA	NA	NA	NA
11. Uso de productos vendidos	NA	NA	NA	NA
12. Fin de vida de productos vendidos	NA	NA	NA	NA
13. Activos arrendados aguas abajo	31.67	ND	ND	ND
14. Franquicias	6.55	ND	ND	ND
15. Inversiones	ND	ND	ND	ND
Total	9,936.96	562.37	1,366.50	704.40



INTENSIDADES CONSUMO DE ENERGÍA Y EMISIONES DE GEI - QUÁLITAS CONTROLADORA

	2021	2020	Δ (%) 21-20	2019	2018
Energía (KJ/Ps. prima emitida)	4.61	5.05	-8.6	5.89	ND
Emisiones GEI (gCO ₂ eq/Ps prima emitida)	0.36	0.38	-4.2	0.47	ND

Otros aspectos ambientales

AGUA CAPTADA (MILES M³) - QUALITAS CONTROLADORA

	2021	2020	Δ (%) 21-20
Agua marina	0.32	0.27	16.8
Agua superficial (ríos, lagos, de lluvia)	0.64	0.23	179.4
Suministrada por terceros (red, pipa)	17.9	34.4	-48.0

Nota: no contamos con registro de los datos de captación de agua de Flekk y Quálitas Insurance Company (QIC).

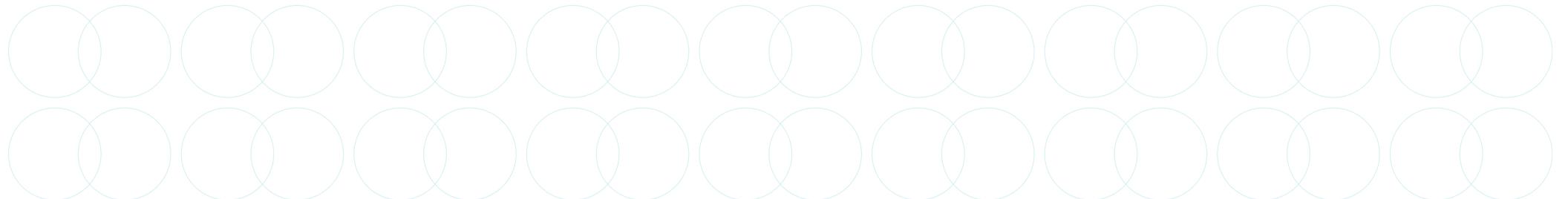
Adicionalmente la operación de Flekk retiró 18,600 kg de chatarra de vehículos asegurados por Quálitas Compañía de Seguros, que fueron destinados a reciclaje por terceros que la adquirieron.

GENERACIÓN DE RESIDUOS Y DESTINO (KG) - QUÁLITAS CONTROLADORA (MÉXICO)

		2021	2020
Sólidos urbanos Manejo especial	Papel y cartón	2,482	Reciclaje (100%) 1,734
	PET	41	Reciclaje (100%) 64
	Electrónicos	4,640	Reciclaje (100%) 6,279
	Vidrio (cristales)	65,121	Reciclaje (55%); Relleno sanitario (45%) 49,526
	Lodos	168,000	Relleno sanitario (100%) 129,600

Notas:

- De sólidos urbanos se extraen las latas de aluminio y las toallas femeninas, no obtenidas en 2021. Peligrosos: se extraen respecto al informe 2020 ya que no se dispone del dato del despiece de autos en Flekk, actividad ya muy reducida.
- Incluye las operaciones de Quálitas Compañía de Seguros y Flekk.



ANEXO II:
DETALLE DE LA
GESTIÓN ASG

• Relacionamiento con
nuestros grupos de
interés

Alianzas y membresías

Inversión social

Análisis de materialidad

Contribución a los
Objetivos de Desarrollo
Sostenible (ODS)

Respeto a los derechos
humanos

ANEXO II.

DETALLE DE LA GESTIÓN ASG

RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

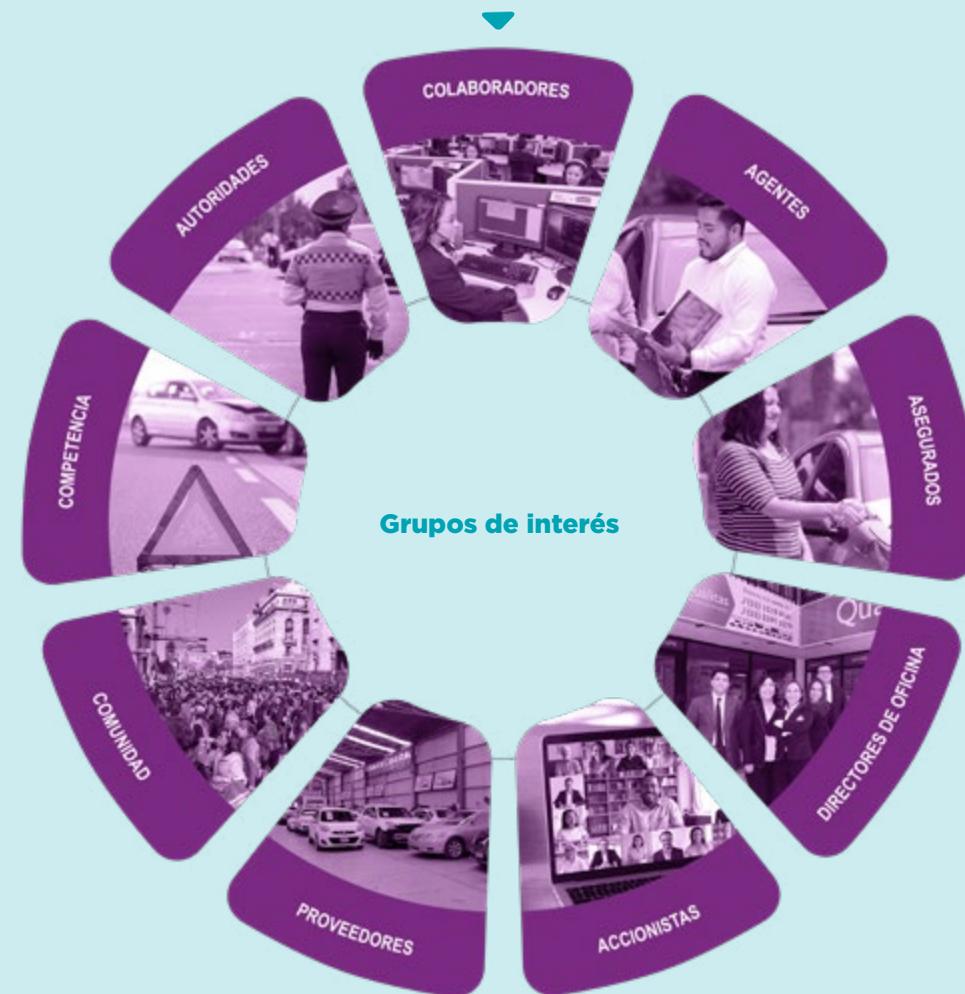
GRI 2-29

Nuestra relación con los diferentes grupos de interés refleja cómo entendemos la generación de valor y la cultura de servicio, misma que se rige por los lineamientos del Código de Ética y Conducta, y otras políticas específicas.

Consideramos como grupos de interés aquellos que pueden verse afectados de forma directa o indirecta por nuestras actividades, así como grupos clave para la implementación del modelo de negocio y el logro de nuestros objetivos y metas.

La comunicación es una prioridad, para facilitar su participación en nuestra operación. Por ello, ponemos a su disposición diferentes canales y plataformas, además de una atención especializada por parte de los equipos que tienen un mayor vínculo por el tipo de actividad. Considerando el contexto cambiante en el que vivimos es clave fortalecer la confianza que hemos venido construyendo.

[DETALLE DE LA RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS](#)



ANEXO II:
DETALLE DE LA
GESTIÓN ASG

Relacionamiento con
nuestros grupos de
interés

• Alianzas y membresías

Inversión social

Análisis de materialidad

Contribución a los
Objetivos de Desarrollo
Sostenible (ODS)

Respeto a los derechos
humanos

ALIANZAS Y
MEMBRESÍAS

GRI 2-28

Apoyamos iniciativas globales relacionadas con la sustentabilidad, como ocurre con la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y nuestra participación en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, comprometidos con aplicar los 10 principios que establece en temas laborales, de derechos humanos, protección del medio ambiente y anticorrupción.

Estamos además comprometidos con las iniciativas propias de nuestro sector. Nuestra subsidiaria Quálitas Compañía de Seguros se adhirió en 2020 a los Principios para la Sostenibilidad en Seguros de UNEP-FI, siendo pionera como aseguradora privada en México.

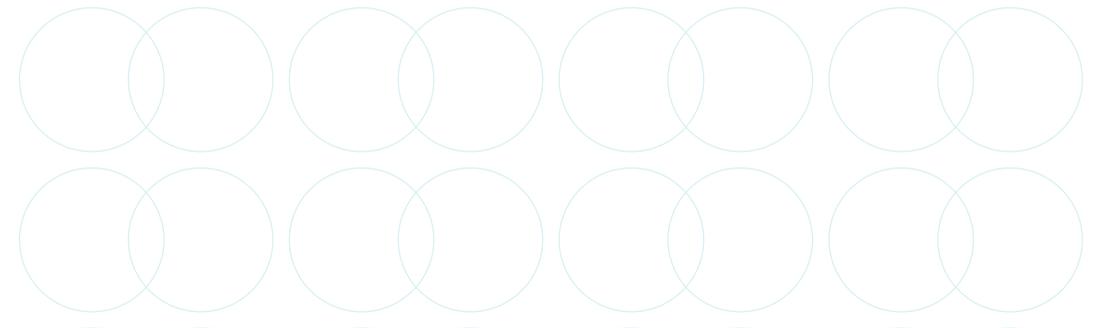
Como compañía especialmente enfocada en el seguro automotriz, estamos muy atentos a posibles alianzas en torno al manejo responsable al volante y seguridad vial, que se suman a los esfuerzos de nuestro programa Conducta Vial Quálitas. Apoyamos al Decenio de la Acción para la Seguridad Vial 2021-2030, declarado por las Naciones Unidas. En Estados Unidos, nuestra subsidiaria *Quálitas Insurance Company* (QIC) forma parte del *Insurance Institute for Highway Safety* (IIHS).

Nuestra subsidiaria en Costa Rica participó del desarrollo del Protocolo de Conducta Empresarial Responsable para el sector asegurador, impulsado

desde la Alianza Empresarial para el Desarrollo en el marco del Programa de Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe (CERALC).

Por otra parte, participamos de cámaras y asociaciones sectoriales en los diferentes países en que operamos.

País	Cámara/Asociación
México	Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, A.C. (AMIS) Oficina Coordinadora de Riesgos Asegurados, S.C. (OCRA) Consejo de la Comunicación
Costa Rica	Asociación de Aseguradoras Privadas (AAP)
El Salvador	Cámara de Comercio e Industria
Estados Unidos	<i>National Association of Insurance Companies (NAIC)</i> <i>Insurance Accounting & Systems Association (IASA)</i> <i>Pacific Association of Domestic Insurance Companies (PADIC)</i>
Perú	Asociación Peruana de Seguros (APESEG)



ANEXO II:
DETALLE DE LA
GESTIÓN ASG

Relacionamiento con
nuestros grupos de
interés

Alianzas y membresías

• Inversión social

Análisis de materialidad

Contribución a los
Objetivos de Desarrollo
Sostenible (ODS)

Respeto a los derechos
humanos

INVERSIÓN SOCIAL

En Quálitas Controladora nos enfocamos en contribuir al desarrollo social y económico, así como la protección del medio ambiente, desde la propia actividad aseguradora y el resto de los servicios complementarios que prestamos en nuestras diferentes subsidiarias.

Conscientes de la desigualdad en los países en que estamos presentes, nos sumamos para atender las principales problemáticas sociales y/o ambientales en cada lugar, de la mano de organizaciones en los diferentes temas y zonas.

Trabajamos siempre junto a organizaciones especializadas, a las que entregamos los recursos financieros. Para ello, seguimos los lineamientos de la [POLÍTICA DE DONATIVOS](#), que desarrollamos para garantizar el adecuado uso de los recursos y la rendición de cuentas de las organizaciones.

En Quálitas Compañía de Seguros, contamos con una estrategia de inversión social articulada en 4 ejes.



ANEXO II:
DETALLE DE LA
GESTIÓN ASG

Relacionamiento con
nuestros grupos de
interés

Alianzas y membresías

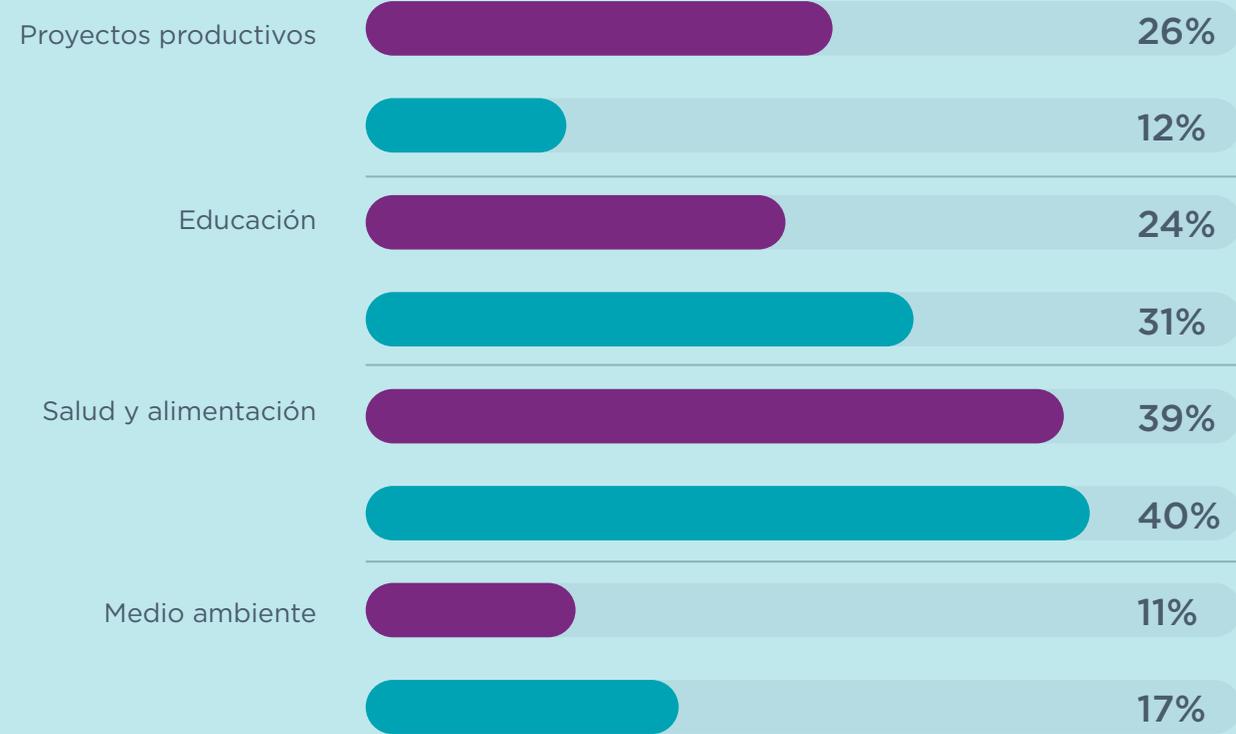
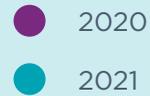
• Inversión social

Análisis de materialidad

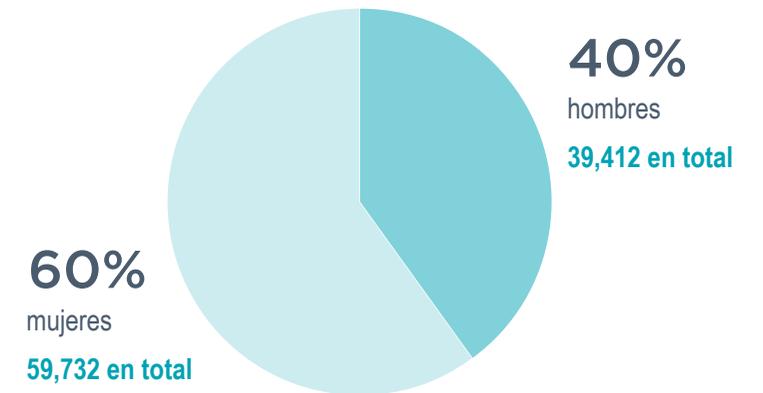
Contribución a los
Objetivos de Desarrollo
Sostenible (ODS)

Respeto a los derechos
humanos

Inversión social
Evolución interanual del porcentaje por línea
Quálitas Compañía de Seguros



Durante 2021 se apoyó a 51 organizaciones, logrando beneficiar a un total de 99,144 personas¹, de las cuales:



¹ El número incluye a 71,165 personas beneficiadas a través de la Fundación María Ana Mier de Escandón I.A.P., el cual fue apoyado por primera vez en 2021.

ANEXO II:
DETALLE DE LA
GESTIÓN ASG

Relacionamiento con
nuestros grupos de
interés

Alianzas y membresías

• Inversión social

Análisis de materialidad

Contribución a los
Objetivos de Desarrollo
Sostenible (ODS)

Respeto a los derechos
humanos



**El éxito de la campaña
nos anima a seguir
impulsando la
colaboración con
Fundación Monte
de Piedad.**

Colaboración pionera con Fundación Monte de Piedad

En 2021, Quálitas Compañía de Seguros lanzó la campaña “Quálitas con México, juntos cambiando vidas”, en alianza con Fundación Monte de Piedad I.A.P.

Animamos a nuestros colaboradores, agentes y equipos de las oficinas de servicio, así como a la sociedad en general, a entregar donativos para apoyar una de las tres causas sociales previamente determinadas; nos comprometimos a aportar \$1 peso por cada peso que se recaudara de nuestros grupos de interés, hasta alcanzar la cantidad de \$1.8 millones MXN.

Las organizaciones seleccionadas y sus causas fueron:

AMANC Michoacán, I.A.P.

Apoya a niños y jóvenes con
cáncer.

**Fundación con los Niños y
Familias del Campo, I.A.P.**

Ayuda a través de la educación
y formación a jóvenes
campesinos e indígenas de
zonas de alta pobreza y
marginación de todo el país.

El Buen Socio te Apoya, A.C.

Proporciona capacitación
y servicios financieros a
comunidades indígenas.

La cantidad recaudada fue de \$1,338,721 MXN; con nuestra aportación complementaria se alcanzó \$3,138,721 MXN.

CONTRIBUCIÓN COMUNITARIA QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS

	2021	2020
Donativos económicos (estrategia inversión social)	18,290,283	17,447,828
Donaciones en especie (pólizas)	139,818	252,152
Total	18,430,101	17,699,980

En el resto de nuestras subsidiarias, buscamos también apoyar iniciativas, conforme vamos forjando alianza con organizaciones y en respuesta a las necesidades que se van produciendo en el entorno.

ANEXO II:
DETALLE DE LA
GESTIÓN ASG

Relacionamiento con
nuestros grupos de
interés

Alianzas y membresías

Inversión social

• Análisis de materialidad

Contribución a los
Objetivos de Desarrollo
Sostenible (ODS)

Respeto a los derechos
humanos

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

GRI 3-1, 3-2, 3-3

Incorporamos el concepto de doble materialidad, acorde a las tendencias internacionales, lo que nos permite atender las expectativas de información del más amplio conjunto de los grupos de interés.



Materialidad socioambiental (de impacto)

REFLEJA LOS IMPACTOS MÁS SIGNIFICATIVOS DE LA COMPAÑÍA HACIA EL EXTERIOR: EN LA ECONOMÍA, EL MEDIO AMBIENTE Y LAS PERSONAS. ESTOS IMPACTOS PUEDEN TENER REPERCUSIONES POSITIVAS O NEGATIVAS PARA LA COMPAÑÍA (EN LA OPERACIÓN, REPUTACIÓN, FINANCIERAMENTE).

Realizamos para ello una priorización de temas ASG de la que participaron tanto una selección de nuestros grupos de interés como la alta dirección de la compañía. Este ejercicio es recurrente y la última actualización fue realizada a finales del 2020.

Con dicha actualización buscábamos incorporar las tendencias en el sector asegurador, los cambios en el contexto de nuestras operaciones (incluyendo la influencia del COVID-19), y la evolución en los impactos ambientales y sociales que generamos por nuestro modelo de negocio.

Materialidad financiera

REFLEJA LOS FACTORES ASG QUE PUDIERAN TENER UNA PROBABILIDAD RAZONABLE DE AFECTAR LA CONDICIÓN FINANCIERA, EL RENDIMIENTO OPERATIVO Y LOS FLUJOS DE EFECTIVO DENTRO DE LA COMPAÑÍA.

Consideramos como tal los temas más recurrentes en una selección de referencias que incluyen: las posiciones de inversión declaradas de gestores de activos, los cuestionarios de calificadoras y el estándar de *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* para la industria de seguros. Seleccionamos este último porque la mayoría de nuestros ingresos a nivel de Quálitas Controladora lo aportan las subsidiarias aseguradoras.

ANEXO II:
DETALLE DE LA
GESTIÓN ASG

Relacionamiento con
nuestros grupos de
interés

Alianzas y membresías

Inversión social

• Análisis de materialidad

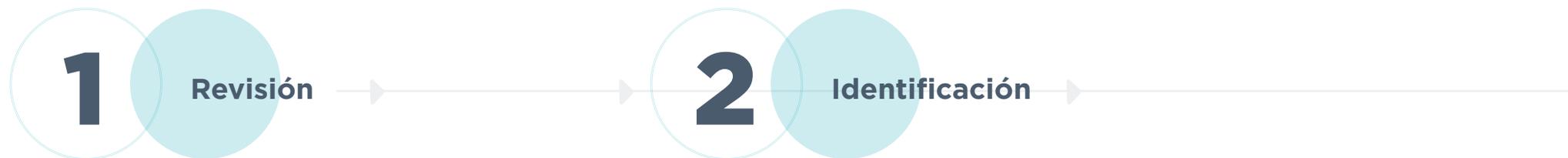
Contribución a los
Objetivos de Desarrollo
Sostenible (ODS)

Respeto a los derechos
humanos

Proceso para la materialidad socioambiental



A continuación, detallamos el proceso para la materialidad socioambiental:



Análisis de los temas materiales determinados y consultas pre-existentes en el ejercicio previo.

Se identificaron oportunidades de mejora en la consulta a los grupos de interés, incluyendo el alcance, y en la incorporación de las prioridades estratégicas de la compañía.

En ese paso del proceso, **se realizó un listado de temas potencialmente relevantes**, a partir del análisis de:

- Prioridades ASG de las calificadoras e inversionistas a nivel internacional
- Consultas preexistentes a nuestros grupos de interés: encuesta integral de servicio a clientes, encuesta a talleres, agencias, agentes, y de clima organizacional a empleados; también se realizó un análisis de las apariciones de la compañía en los medios.
- Respuesta al contexto del COVID-19:: cambios en la estrategia de las compañías, prioridades de los consumidores, etc.

ANEXO II:
DETALLE DE LA
GESTIÓN ASG

Relacionamiento con
nuestros grupos de
interés

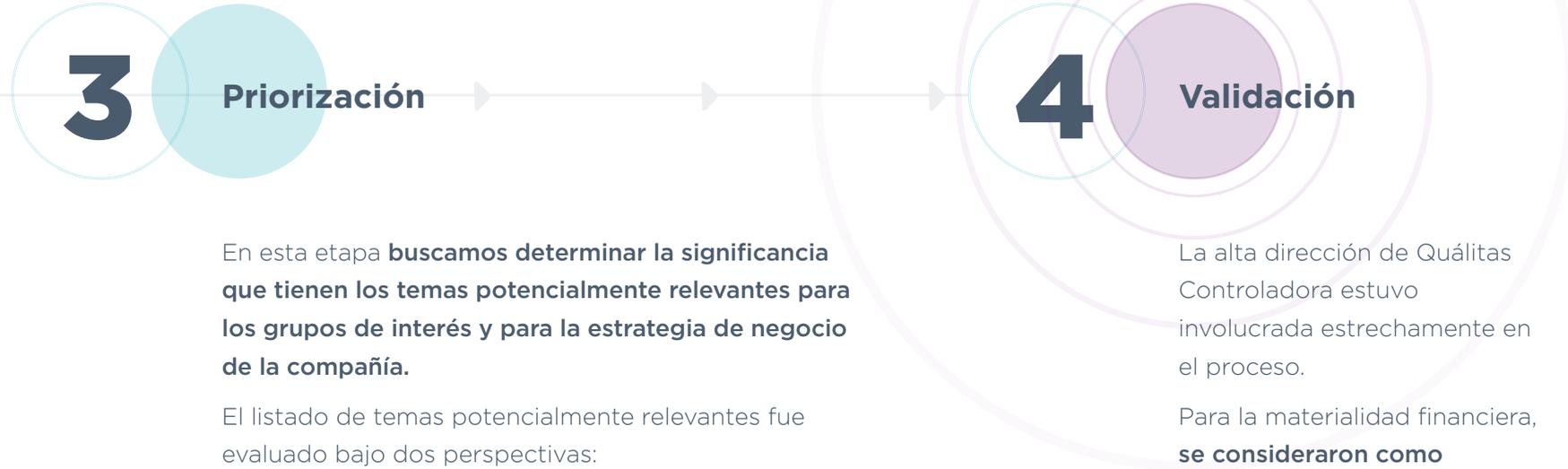
Alianzas y membresías

Inversión social

• Análisis de materialidad

Contribución a los
Objetivos de Desarrollo
Sostenible (ODS)

Respeto a los derechos
humanos



3

Priorización

En esta etapa **buscamos determinar la significancia que tienen los temas potencialmente relevantes para los grupos de interés y para la estrategia de negocio de la compañía.**

El listado de temas potencialmente relevantes fue evaluado bajo dos perspectivas:

1. Prioridad para Quálitas Controladora, conforme a la estrategia corporativa, mediante entrevistas a una selección de directores.
2. Importancia para los grupos de interés, a través de las prioridades señaladas en las consultas preexistentes (como parte del ejercicio de actualización de la materialidad). Incorporamos por tanto la perspectiva de: colaboradores, asegurados, agentes, agencias, proveedores, medios e inversionistas.

A partir de ello, elaboramos la matriz de materialidad, con la significancia de los diferentes temas.

4

Validación

La alta dirección de Quálitas Controladora estuvo involucrada estrechamente en el proceso.

Para la materialidad financiera, **se consideraron como significativos aquellos temas especialmente señalados en una selección de criterios de gestión (*stewardship*) de inversionistas institucionales**, así como cuestionarios de calificadoras ASG.

Integramos la materialidad socioambiental y la financiera en una misma matriz.

**ANEXO II:
DETALLE DE LA
GESTIÓN ASG**

Relacionamiento con
nuestros grupos de
interés

Alianzas y membresías

Inversión social

• **Análisis de materialidad**

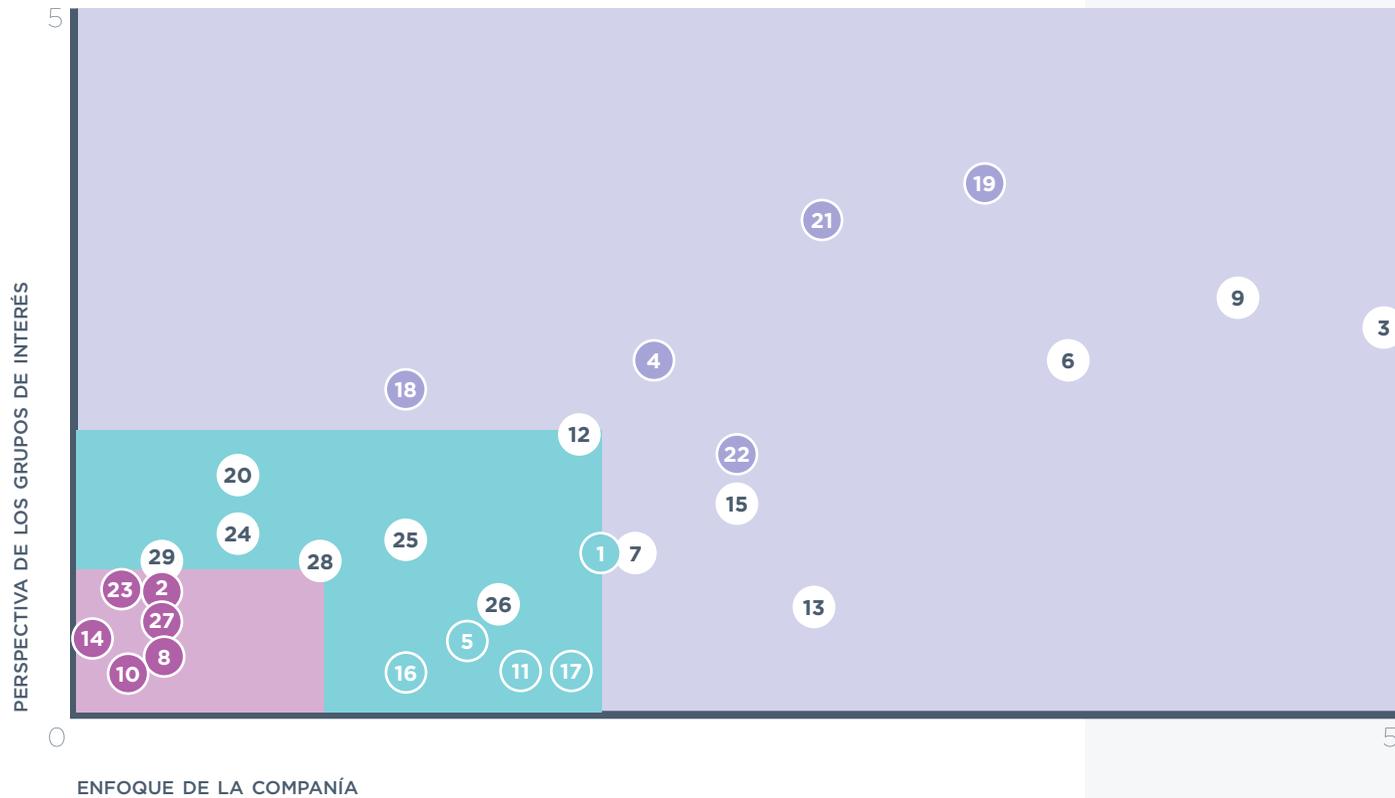
Contribución a los
Objetivos de Desarrollo
Sostenible (ODS)

Respeto a los derechos
humanos

Matriz de materialidad integrada

QUÁLITAS CONTROLADORA (NEGOCIO ASEGURADOR)

- Temas materiales (mat. socioambiental)
- Temas financieramente materiales
- Potenciales temas materiales en el corto plazo
- Otros temas potencialmente relevantes



●	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 aliados de negocio
○	7	Ciberseguridad - Resguardo de información (asegurado y operación)
●	8	Uso de datos del asegurado (privacidad)
○	9	Servicio del cliente
●	10	Información clara y pertinente de las condiciones de seguro
●	11	Cumplimiento legal
○	12	Ética, transparencia y anticorrupción
○	13	Gobierno corporativo
●	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 (empleado)
○	20	Diversidad e igualdad de oportunidades (empleado)
●	21	Prestaciones y remuneración (empleado)
●	22	Salud y seguridad laboral (empleado)
●	23	Contribución al desarrollo de las sociedades locales (Apoyo social y donativos)
○	24	Gestión ambiental
○	25	Productos y servicios con beneficio ambiental
○	26	Condiciones de siniestralidad
●	27	Estrategia fiscal
○	28	Inversión ASG
○	29	Riesgos y oportunidades de cambio climático

**ANEXO II:
DETALLE DE LA
GESTIÓN ASG**

Relacionamiento con nuestros grupos de interés

Alianzas y membresías

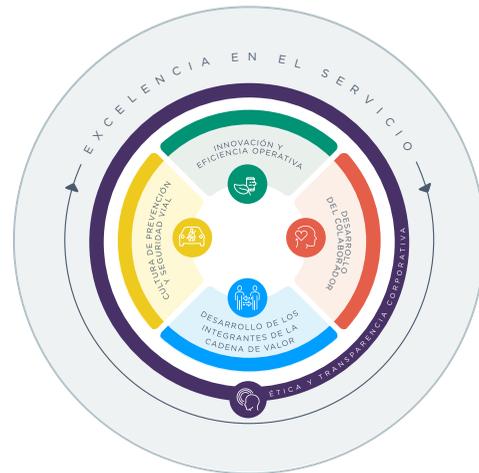
Inversión social

• Análisis de materialidad

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Respeto a los derechos humanos

A partir del resultado de ambos ejercicios de materialidad, **actualizamos la Estrategia de Sustentabilidad**, que en su gran mayoría ya cubría dichos aspectos. A continuación, presentamos la relación entre los pilares de dicha estrategia y los temas materiales.



Nuestra Estrategia de Sustentabilidad a nivel de Quálitas Controladora se concentra principalmente en las prioridades ASG del negocio asegurador, por su relevancia en el total de la operación. Sin embargo, hemos impulsado el trabajo en los impactos del negocio no asegurador, dedicado a la comercialización de autopartes y la reparación de cristales. Identificamos los principales temas clave a trabajar y, con la integración de todas las actividades en Flekk, hemos podido generar una agenda ambiental y social relacionada con esos tópicos.

Pilares Estrategia de Sustentabilidad

	Temas Materiales 2020	Materialidad a la que pertenece
 Innovación y eficiencia operativa	Innovación y eficiencia operativa	Ambas materialidades
	Resultados económicos	Ambas materialidades
	Servicio al cliente	Ambas materialidades
	Productos y servicios con beneficio ambiental	Financiera
	Condiciones de siniestralidad	Financiera
 Desarrollo del colaborador	Gestión ambiental	Financiera
	Riesgos y oportunidades de cambio climático	Financiera
	Capacitación y desarrollo de carrera	Socioambiental
	Clima laboral y satisfacción del colaborador	Socioambiental
	Prestaciones y remuneración	Socioambiental
	Salud y seguridad ocupacional	Socioambiental
	Diversidad e igualdad de oportunidades (colaborador)	Financiera
Riesgos y oportunidades de cambio climático	Financiera	
 Desarrollo de los integrantes de la cadena de valor	Relación con aliados de negocio	Ambas materialidades
	Relación con proveedores	Socioambiental
 Cultura de prevención y seguridad vial	Servicio al cliente	Ambas materialidades
	Apoyo y educación en conducta vial	Ambas materialidades
	Condiciones de siniestralidad	Financiera
 Ética y transparencia corporativa	Ética, transparencia y anticorrupción	Ambas materialidades
	Gobierno corporativo	Ambas materialidades
	Ciberseguridad - resguardo de la información	Ambas materialidades
	Inversión ASG	Financiera

**ANEXO II:
DETALLE DE LA
GESTIÓN ASG**

Relacionamiento con
nuestros grupos de
interés

Alianzas y membresías

Inversión social

Análisis de materialidad

- Contribución a los
Objetivos de Desarrollo
Sostenible (ODS)

Respeto a los derechos
humanos

**CONTRIBUCIÓN
A LOS OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE
(ODS)**

Desde Quálitas Controladora entendemos que los Objetivos de Desarrollo Sostenible son la base para hacer frente a los grandes desafíos de nuestra sociedad y necesitan de un trabajo colaborativo.

Buscamos maximizar la contribución a aquellos objetivos especialmente vinculados con nuestros negocios y el contexto en que operamos. Los

avances realizados son gracias al trabajo conjunto con nuestra cadena de valor.

A continuación, presentamos dichos objetivos, las metas relacionadas y la contribución que como empresa realizamos a través de iniciativas, procesos, productos y servicios.



ODS	Metas	Contribución
	3.3, 3.6, 3.8	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción del manejo responsable a través del Programa Conducta Vial Quálitas (CVQ). • Asesoría en seguridad vial a los asegurados con flotillas, incluye formación. La estamos extendiendo en nuestras subsidiarias fuera de México. • Implementación del 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. • Continuidad de las medidas para resguardar la salud de nuestros colaboradores ante el riesgo de contagio de COVID-19. • Apoyo emocional y medidas de bienestar para los empleados; incluye el programa Ajusta tus emociones.

Indicadores destacados

+300 flotillas

reciben mensualmente la información

220 ajustadores

en proceso de formación como parte del SGSV (CDMX)

1,216 participantes

en el diplomado de Planeación y gestión en prevención a mandos medios (segunda y tercera edición 2021)

574 atenciones prestadas

en Ajusta tus emociones (México, Costa Rica y El Salvador)

**ANEXO II:
DETALLE DE LA
GESTIÓN ASG**

Relacionamiento con nuestros grupos de interés

Alianzas y membresías

Inversión social

Análisis de materialidad

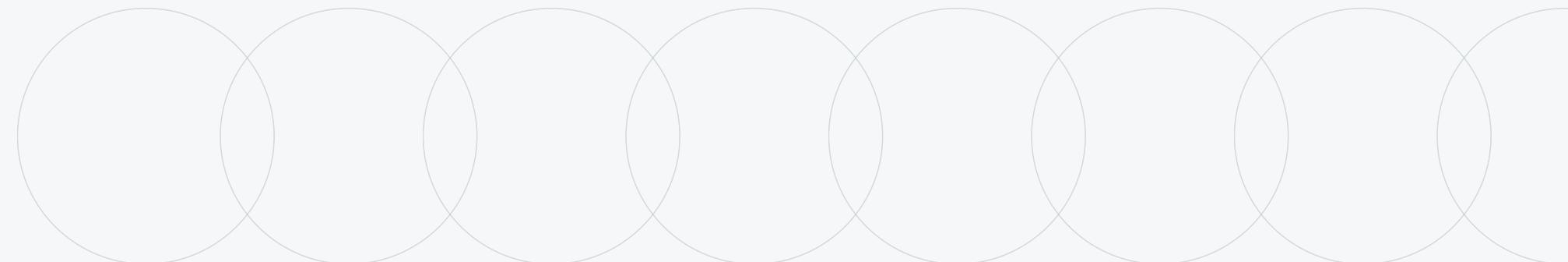
- Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Respeto a los derechos humanos

ODS	Metas	Contribución
	4.3, 4.4, 4.7	<ul style="list-style-type: none"> • Formación a los colaboradores 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). • Semilleros de talento, para facilitar y acelerar la capacitación en los profesionales que se incorporan a algunas de nuestras posiciones. • Sensibilización en educación financiera a asegurados. Además, formación en ahorro y gestión de las finanzas personales para nuestros empleados y agentes.

Indicadores destacados

\$18,419,924 pesos	230,716 horas de capacitación	134 participantes	271,258 impactos
de inversión en la Universidad Quálitas	a colaboradores en la Universidad Quálitas	en los Semilleros de talento	de los mensajes de educación financiera a agentes y proveedores



ODS	Metas	Contribución
	8.2, 8.4, 8.5, 8.8	<ul style="list-style-type: none"> • Mediante nuestro modelo de Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQs): apoyo al desarrollo socioeconómico de lugares en crecimiento, ofreciendo seguro automotriz y promoviendo la cultura de prevención. • Respaldo al empleo estable y el desarrollo de los colaboradores en nuestras diferentes subsidiarias. • Incorporación de nuevo talento a través del programa de Semilleros. • Participación en el modelo de negocio de los agentes y equipos de las oficinas de servicio, lo que brinda oportunidades para su desarrollo.

Indicadores destacados

304 ODQs	4.8%	216 oficinas de servicio	+18,500 agentes
	en el crecimiento de la plantilla (Quálitas Controladora)	(todos los países)	

**ANEXO II:
DETALLE DE LA
GESTIÓN ASG**

Relacionamiento con
nuestros grupos de
interés

Alianzas y membresías

Inversión social

Análisis de materialidad

- Contribución a los
Objetivos de Desarrollo
Sostenible (ODS)

Respeto a los derechos
humanos

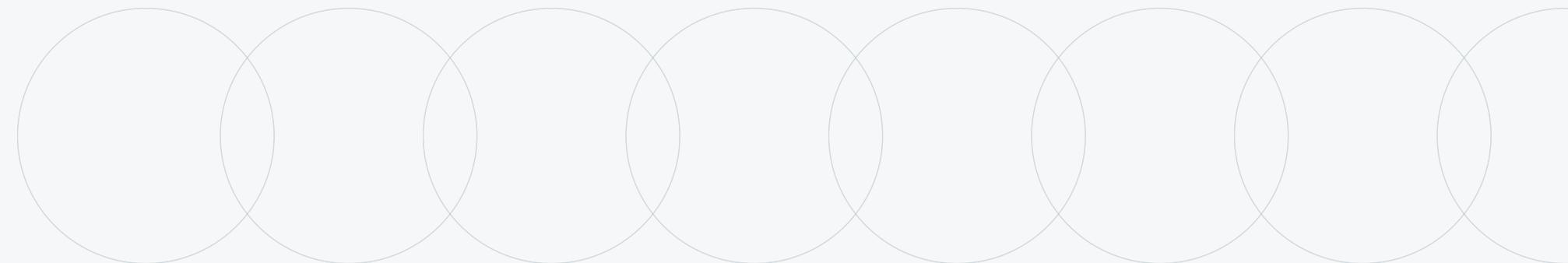
ODS	Metas	Contribución
	9.3, 9.4,	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso al seguro automotriz a través de nuestra oferta y modelo de negocio diferenciales, incluyendo la combinación de posibilidades de acceso (agentes, oficinas de servicio, ODQs, canales digitales). • Oferta creciente en el negocio no asegurador: desarrollo de la propuesta de valor de Flekk con la provisión de refacciones de cristales y la reparación de éstos. • Apoyo al desarrollo de esquemas innovadores de negocio en la cadena de valor (ej. en talleres: carril exprés y sistemas de aviso telemático al asegurado).

Indicadores destacados

4.5 millones
de vehículos asegurados

53% de los talleres
certificados tiene carril exprés en México

32 talleres
certificados en México



ODS	Metas	Contribución
	11.2, 11.6, 11.7	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a la seguridad de los ciudadanos en los espacios y vías públicas, promoviendo manejo responsable: Programa Conducta Vial Quálitas (CVQ). • Incorporación de modelos híbridos a la flota de Qualicoches, con los que prestamos asistencia a los asegurados. • Aseguramiento de flotillas a gas natural y de vehículos híbridos y eléctricos. Reduce la generación de compuestos por la quema de diésel, mejorando la calidad del aire; también reduce la generación emisiones de Gases de Efecto invernadero (GEI).

Indicadores destacados

\$2,145,116 inversión
en el programa Conducta Vial Quálitas

35.3% autos híbridos
de la flotilla de Qualicoches

\$235,004,835 pesos
de prima emitida vehículos híbridos y
eléctricos

ANEXO II:
DETALLE DE LA
GESTIÓN ASG

Relacionamiento con
nuestros grupos de
interés

Alianzas y membresías

Inversión social

Análisis de materialidad

- Contribución a los
Objetivos de Desarrollo
Sostenible (ODS)

Respeto a los derechos
humanos

ODS



Metas

16.5, 16.7

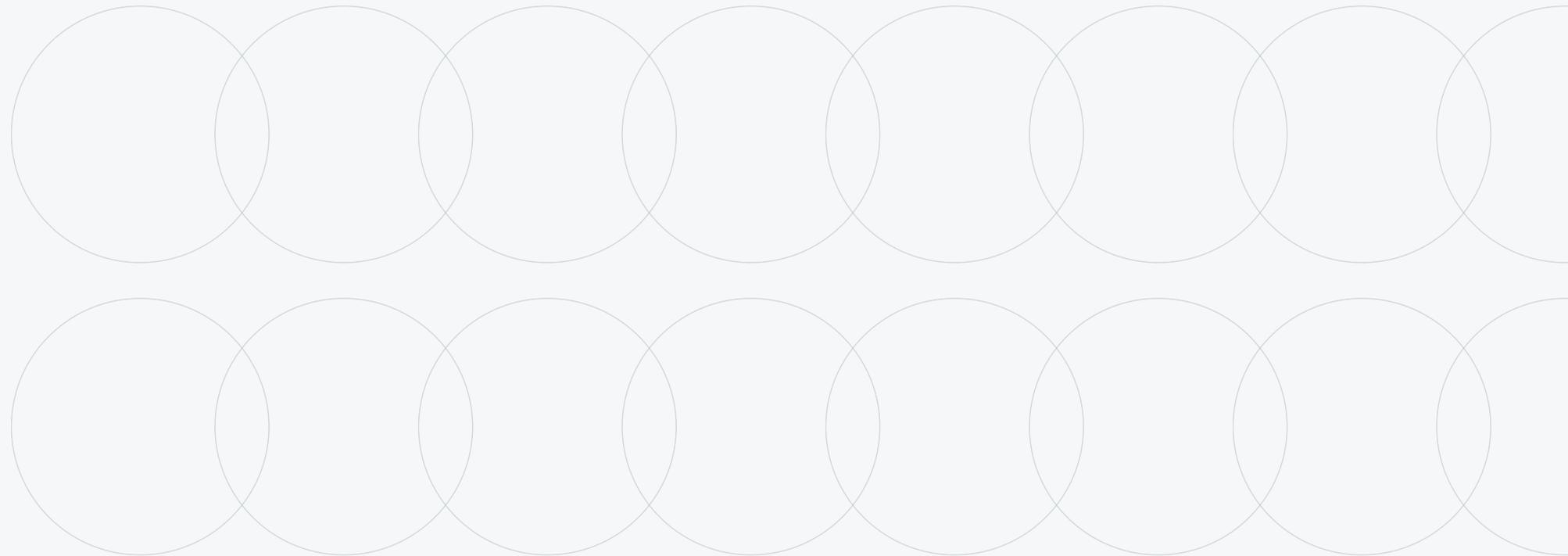
Contribución

- Organización del gobierno corporativo a nivel de Quálitas Controladora y las subsidiarias, que garantiza la sostenibilidad de la compañía en el tiempo con decisiones colegiadas.
- Programa de Certificación Q, que integra los cursos relativos a: Código de Ética y Conducta, Prevención de Lavado de Dinero (PLD), Protección de datos personales y Política de Conflictos de Interés (Quálitas Compañía de Seguros).
- Sistema Q Transparencia, con línea de denuncia y procedimiento de análisis y resolución de los casos.

Indicadores destacados

5,345 colaboradores

formados en los diferentes cursos de la Certificación Q (Quálitas Compañía de Seguros), actualizando su compromiso con el Código de Ética (Quálitas Compañía de Seguros).



ANEXO II:
DETALLE DE LA
GESTIÓN ASG

Relacionamiento con
nuestros grupos de
interés

Alianzas y membresías

Inversión social

Análisis de materialidad

Contribución a los
Objetivos de Desarrollo
Sostenible (ODS)

- Respeto a los derechos humanos

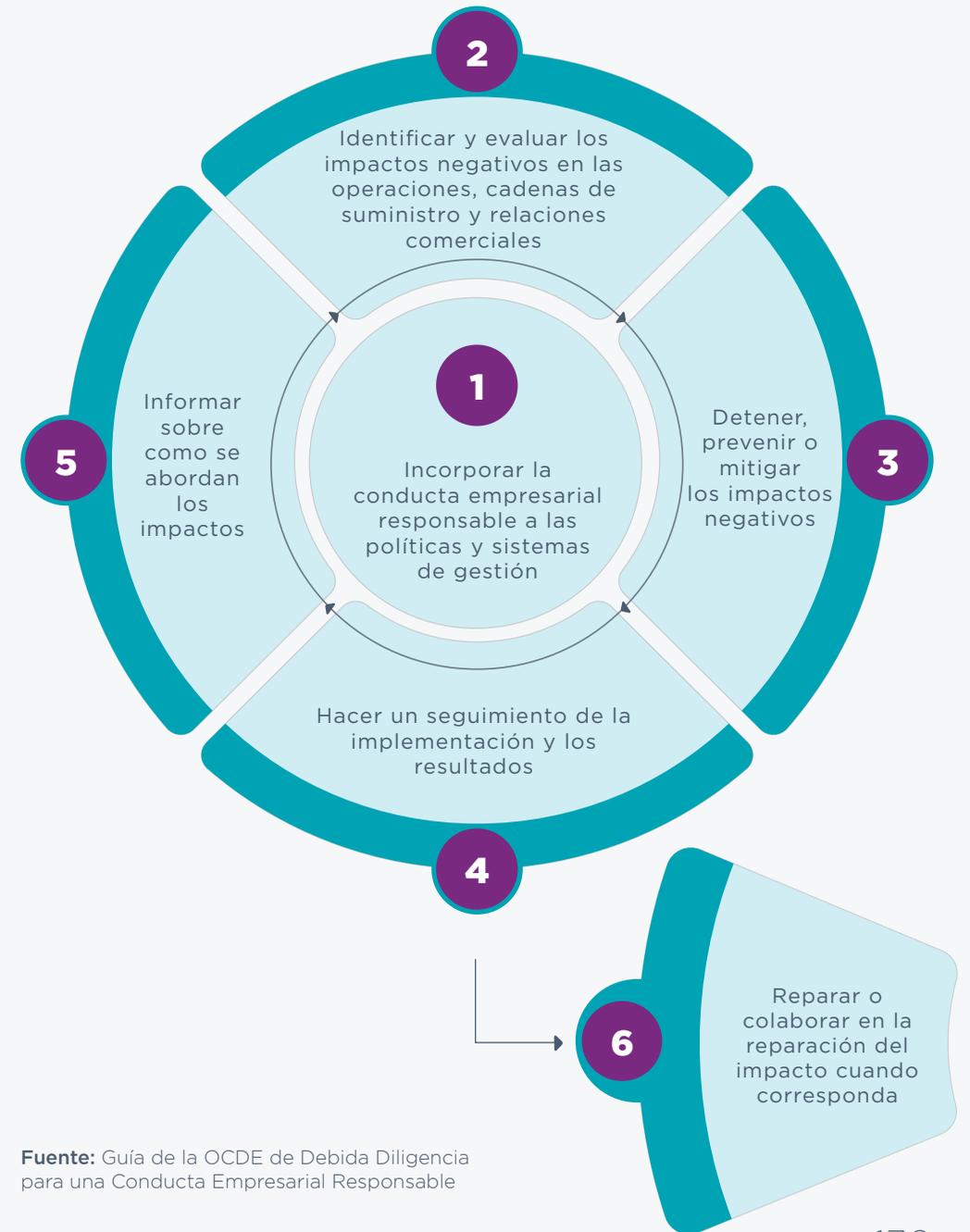
**RESPECTO A
LOS DERECHOS
HUMANOS**

GRI 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 3-3,
406-1, 412-1, 412-2, 412-3

En Quálitas Controladora estamos comprometidos con el respeto a los derechos humanos, desde la forma en que entendemos nuestra operación y la relación con la cadena de valor. Nos apegamos a **directrices internacionales**, incluyendo la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas, así como las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales y resto de recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Implementamos de manera continua un proceso de debida diligencia, con base en una identificación y priorización de riesgos, que actualizamos de manera regular para atender los cambios en el contexto de los países donde operamos y en nuestras propias actividades.

Proceso de debida diligencia y medidas de apoyo



Fuente: Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable

**ANEXO II:
DETALLE DE LA
GESTIÓN ASG**

Relacionamiento con
nuestros grupos de
interés

Alianzas y membresías

Inversión social

Análisis de materialidad

Contribución a los
Objetivos de Desarrollo
Sostenible (ODS)

- Respeto a los derechos humanos

Descripción de cada paso del Proceso de debida diligencia y medidas de apoyo

Proceso	Desempeño	Mayor detalle
<p>1 Incorporar la conducta empresarial responsable a las políticas y sistemas de gestión.</p>	<p>Disponemos de autorregulación a nivel de Quálitas Controladora, incluyendo nuestras subsidiarias, cuyo cumplimiento es requerido a nuestros colaboradores, ya sea entre ellos y en las relaciones con interlocutores externos.</p> <p>POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS DE QUÁLITAS CONTROLADORA</p> <p>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE QUÁLITAS CONTROLADORA</p> <p>POLÍTICA DE RESPETO A LA PERSONA Y SU DIVERSIDAD – QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS</p> <p>Formamos a nuestros colaboradores en el Código de Ética, incluyendo las directrices de no discriminación, como parte de la Certificación Q que se les requiere.</p> <p>Hacemos extensivos los lineamientos del Código de Ética y Conducta a nuestra cadena de valor. Mismos que son requeridos a los equipos de las oficinas de servicio y los promovemos entre los agentes y proveedores. Del mismo modo, estamos trabajando en la incorporación de aspectos ASG en nuestros procesos de inversión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ÉTICA Y CUMPLIMIENTO ● CLIMA LABORAL ● INVERSIONES
<p>2 Identificar y evaluar los impactos negativos en las operaciones, cadenas de suministro y relaciones comerciales</p>	<p>Detectamos incumplimientos a la autorregulación señalada a partir de las denuncias recibidas en nuestra línea Q-Transparencia. Se complementan con los casos identificados a través de procesos de auditoría interna y externa.</p> <p>Como parte de nuestro proceso de gestión de riesgos, estamos empezando a incluir aquellos sociales y ambientales que puedan estar vinculados con nuestra operación y la de nuestra cadena de suministro (ej. seguridad vial de ajustadores y de proveedores en asistencia de siniestros).</p> <p>Realizamos asimismo un primer análisis de cuáles y cómo esos riesgos estarían vinculados con afectaciones a los derechos humanos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ÉTICA Y CUMPLIMIENTO ● GESTIÓN DE RIESGOS
<p>3 Detener, prevenir y/o mitigar los impactos negativos</p>	<p>Presentamos en la siguiente tabla, los riesgos que generan posibles impactos negativos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ANEXO

**ANEXO II:
DETALLE DE LA
GESTIÓN ASG**

Relacionamiento con nuestros grupos de interés

Alianzas y membresías

Inversión social

Análisis de materialidad

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

- Respeto a los derechos humanos

En la identificación y priorización de los riesgos, hemos considerado:

Las diferentes actividades de la compañía en:

- 1 ASEGURAMIENTO
- 2 INVERSIÓN
- 3 OPERACIÓN
- 4 DESARROLLO DEL NEGOCIO NO ASEGURADOR

El control de las operaciones implicadas:

- 1 DIRECTAS
(de Quálitas Compañía de Seguros y nuestras diferentes subsidiarias)
- 2 EN LA CADENA DE VALOR
(agentes, proveedores, clientes, etc.)

Los perfiles de cliente, diferenciando entre:

- 1 CLIENTE INDIVIDUAL
- 2 CLIENTE EMPRESA
- 3 CLIENTE INTERNO (la propia compañía)

A continuación, se presentan los posibles riesgos por el tipo de modelo negocio y contexto de operación; ello no significa que los riesgos se estén materializando ya como impactos presentes.

Ámbito	Riesgos	Medidas
Aseguramiento: operación directa	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de las pólizas, características de los productos (que puedan perjudicar a colectivos) (dificultades en accesibilidad). • Gestión de la información de clientes, uso de la misma y posibles afectaciones a la confidencialidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Amplia oferta de seguro para vehículos, de manera que pueda atender las diferentes necesidades. En el Comité de Nuevos Productos participan las diferentes áreas, que trasladan las necesidades que han identificado en los clientes. • Oferta del seguro vehicular obligatorio, el de menor cuantía y que permite a la población cumplir el requerimiento legal (México). • Aseguramiento de flotas de transporte colectivos, taxis y de uso compartido, que son fundamentales para la movilidad de la población especialmente en las zonas urbanas. • Desarrollo de las ODQs para acercar los seguros a zonas menos atendidas. • Solidez en la seguridad de los sistemas para garantizar el resguardo de la información, junto con la formación y sensibilización a los colaboradores que participan del manejo. • Uso de los datos siempre de conformidad con la legislación y en beneficio del cliente.

**ANEXO II:
DETALLE DE LA
GESTIÓN ASG**

Relacionamiento con nuestros grupos de interés

Alianzas y membresías

Inversión social

Análisis de materialidad

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

- Respeto a los derechos humanos

Ámbito	Riesgos	Medidas
Aseguramiento: cadena de valor	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas comerciales con aspectos discriminatorios. • Desempeño de proveedores que participan en atención de siniestros (empleo informal en talleres y grúas). • Aspectos discriminatorios en la atención legal y/o médica. • Prácticas de manejo vehicular de los clientes, con escaso cuidado que pueda derivar en afectaciones para ellos y/u otros usuarios de la vía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento a los agentes y equipos de las oficinas de servicio de desempeñarse en apego al Código de Ética y Conducta de la compañía. • En Quálitas Compañía de Seguros, requerimiento además de que cumplan los Principios Éticos Comerciales y las Normas Operativas que guían la forma de comercializar los productos y la relación con los asegurados. • Evaluación de los proveedores previamente al establecimiento de la relación comercial. • Programa de educación vial. • Asesoría y formación en seguridad en el manejo para los clientes de flotillas, también disponible en las subsidiarias fuera de México. • Sistema de gestión en seguridad vial para ajustadores en México, de conformidad con la norma ISO 39001.
Inversión	<ul style="list-style-type: none"> • Impactos sociales y ambientales de los sectores en que invierte Quálitas Controladora y/o sus subsidiarias, igualmente de las administraciones en el caso de vehículos de inversión gubernamental. 	<ul style="list-style-type: none"> • Exclusión de actividades especialmente riesgosas social y/o ambientalmente.
Operación corporativa (administración)	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos discriminatorios en las prácticas laborales directas de la compañía (ej. acceso y desarrollo de carrera, libertad de expresión). • Incidentes de seguridad y salud, incluyendo además deterioro del bienestar y ocurrencia de afectaciones psicosociales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética y Conducta y políticas complementarias, de obligado cumplimiento para los colaboradores. • Formación regular en ética y sensibilización recurrente a lo largo del año mediante campañas. • Institucionalidad de la gestión en políticas, procedimientos y acciones para la igualdad. Quálitas Compañía de Seguros está certificada conforme a la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación. • Excelencia en el cumplimiento de otras disposiciones legales. Ejemplo QCS con la aplicación de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018.

**ANEXO II:
DETALLE DE LA
GESTIÓN ASG**

Relacionamiento con
nuestros grupos de
interés

Alianzas y membresías

Inversión social

Análisis de materialidad

Contribución a los
Objetivos de Desarrollo
Sostenible (ODS)

- Respeto a los derechos humanos

Proceso

Desempeño

Mayor detalle

<p>4</p>	<p>Hacer un seguimiento de la implementación de los resultados</p>	<p>Monitoreamos la implementación de las diferentes iniciativas que atienden los riesgos, a través de comités específicos operativos como nuestro balance anual de desempeño ASG (para el presente informe). Del mismo modo, contamos con indicadores vinculados a nuestra Estrategia de Sustentabilidad (salud y seguridad del colaborador, seguridad vial).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD ● GOBIERNO CORPORATIVO
<p>5</p>	<p>Informar sobre cómo se abordan los impactos</p>	<p>Reforzamos el contenido de nuestro informe anual integrado con los contenidos del presente Anexo, que consolidan los esfuerzos realizados. Del mismo modo, damos respuesta a los requerimientos de información que específicamente nos hagan llegar nuestros diferentes grupos de interés (ej. inversionistas).</p>	<p>Informe integrado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● CANALES DE RELACIONAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
<p>6</p>	<p>Reparar o colaborar en la reparación del impacto cuando corresponda.</p>	<p>Nuestra gestión preventiva, a través de la autorregulación y de diferentes iniciativas que comprenden nuestra operación y la cadena de valor, han permitido que no hayamos incurrido en casos significativos de afectación a los derechos humanos (casos de discriminación, violación de la privacidad de la información, corrupción -que pueda derivar en afectaciones a los DDHH-).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ÉTICA Y CUMPLIMIENTO ● SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS ● CLIMA LABORAL



ANEXO III.

MARCOS Y ESTÁNDARES DE REPORTE. ÍNDICES CARTA DE VERIFICACIÓN

GRI 2-5

- Carta de verificación
- Índice de Pacto Global
- Estándares GRI
- Estándares SASB
- Recomendaciones de TCFD
- Relación de avances en los Principios de PSI



Carta de Verificación del Informe Anual Integrado 2021 "Asegurando el presente, impulsando el futuro"

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

Sean informados que Redes Sociales en Línea Timberlan realizó una verificación limitada e independiente de una muestra de contenidos de los Estándares Global Reporting Initiative ("GRI"), indicadores Ambientales, Sociales y de Gobernanza ("ASG") estratégicos para Quálitas Controladora y tópicos de Sustainability Accounting Standards Board ("SASB"), presentados en el Informe Anual Integrado 2021 "Asegurando el presente, impulsando el futuro" ("Informe Anual Integrado 2021"), desarrollado por Quálitas Controladora, S.A.B. de C.V. ("Quálitas Controladora") correspondientes al periodo del 1º de enero al 31 de diciembre de 2021.

Responsabilidades, criterio y alcance:

La Dirección de Quálitas Controladora es responsable de la preparación de la información contenida en el "Informe Anual Integrado 2021" y de aquella presentada para el proceso de verificación, lo que implica, de manera enunciativa más no limitativa: el proceso de selección de los temas materiales y contenidos GRI reportados y verificados y de proporcionar evidencia documental suficiente para verificar los contenidos acordados.

Nuestro cometido es emitir opiniones imparciales y objetivas acerca de la calidad, certeza, trazabilidad y fiabilidad de los contenidos / indicadores que se incluyen en la muestra seleccionada. Como criterio se consideraron: Estándares GRI, en su última versión (2021), así como el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros, Insurance Sustainability Accounting Standard de SASB. Nuestro trabajo tomó como referencia la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE) 3000, "Trabajos de Aseguramiento Distintos a Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica".

Entre las actividades realizadas durante el proceso de verificación se enlistan: validación de información presentada en informes anteriores, la revisión del cumplimiento metodológico con base en los Estándares GRI y SASB y la comprobación de información cualitativa y cuantitativa por medio de evidencia visual, documental y pública de la muestra seleccionada para verificación.

Con ello, podemos concluir que, durante el proceso de verificación no identificamos factor alguno que nos lleve a considerar que la muestra de Contenidos GRI e indicadores SASB y aquellos ASG de Quálitas Controladora, incumplen los requerimientos de dichos estándares. Asimismo, no sospechamos de error alguno en la publicación de los indicadores destacados de Quálitas Controladora.

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

Alma Paulina Garduño Arellano
T. (55) 54 46 74 84
paulina@redsociales.com

Redes Sociales en Línea Timberlan S.A. de C.V. | Pico Sorata 180, Jardines en la Montaña, Tlalpan, C.P. 14210, CDMX. | Abril 21, 2022

ANEXO III:
MARCOS Y
ESTÁNDARES DE
REPORTE. ÍNDICES.

- Carta de verificación
- Índice de Pacto Global
- Estándares GRI
- Estándares SASB
- Recomendaciones de TCFD
- Relación de avances en los Principios de PSI

El aseguramiento limitado abarcó los resultados de las subsidiarias que conforman a Quálitas Controladora. La siguiente lista muestra los contenidos GRI e indicadores verificados:

Contenidos GRI, versión 2021
2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales
2-7 Empleados
2-9 Estructura y composición de gobernanza
2-10 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno
2-13 Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos
2-17 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno
2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno
2-23 Compromisos políticos
2-24 Incorporación de compromisos políticos
2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes
3-1 Proceso para determinar el material temas
3-2 Lista de temas materiales

Contenidos / Indicadores verificados	Alcance
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Quálitas Controladora
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Quálitas Controladora
405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Quálitas Controladora
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Quálitas Compañía de seguros
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Quálitas Controladora
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Quálitas Compañía de seguros
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Quálitas Compañía de seguros
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Quálitas Controladora
205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Quálitas Compañía de seguros
412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Quálitas Controladora
403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Quálitas Controladora
403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Quálitas Controladora
403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	Quálitas Controladora
403-9 Lesiones por accidente laboral	Quálitas Controladora
403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Quálitas Controladora

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 21 de abril de 2022 y es válida siempre que no se efectúen modificaciones posteriores y sustanciales al Informe Anual Integrado 2021 de Quálitas Controladora, S.A.B. de C.V.

Contenidos / Indicadores verificados	Alcance
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Quálitas Compañía de Seguros
FS6 Porcentaje de la cartera por líneas de negocio por región específica, tamaño (por ej. micro / PYME / grande) y por sector	Quálitas Controladora
416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Quálitas Compañía de Seguros
417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Quálitas Compañía de Seguros
417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Quálitas Compañía de Seguros
FN-IN-270a.1 Pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información	Quálitas Compañía de Seguros
FS7 Valor monetario de productos y servicios designados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosados por objeto	Quálitas Controladora
FS8 Valor monetario de productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio ambiental específico a cada línea de negocio desglosados por objeto	Quálitas Controladora
FN-IN-410b.1 Primas netas emitidas relacionadas con la eficiencia energética y la tecnología con baja emisión de carbono	Quálitas Compañía de Seguros
206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Quálitas Compañía de Seguros
201-1 Valor económico generado y distribuido (VEGD)	Quálitas Controladora
FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas desfavorecidas	Quálitas Controladora
302-1 Consumo energético dentro de la organización	Quálitas Controladora
302-2 Consumo energético fuera de la organización	Quálitas Controladora
302-3 Intensidad energética	Quálitas Controladora
305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Quálitas Controladora
305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Quálitas Controladora
305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Quálitas Controladora
305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Quálitas Controladora
FN-IN-450a.2 Importe total de las pérdidas monetarias atribuibles a los pagos de seguros (indemnizaciones) de (1) catástrofes naturales modelizadas y (2) catástrofes naturales no modelizadas, por tipo de evento y segmento geográfico (erres y después del reaseguro)	Quálitas Controladora
Quálitas Captación de agua	Quálitas Compañía de Seguros Costa Rica Quálitas El Salvador Quálitas Perú Quálitas
Quálitas Residuos sólidos: Cantidad generada y % por destino	Quálitas Compañía de Seguros Flekk
Quálitas Tasa de ausentismo	Quálitas Controladora
Quálitas Programa de bienestar Quálitas	Quálitas Controladora

**ANEXO III:
MARCOS Y
ESTÁNDARES DE
REPORTE. ÍNDICES.**

- Carta de verificación
- Índice de Pacto Global
- Estándares GRI
- Estándares SASB
- Recomendaciones de TCFD
- Relación de avances en los Principios de PSI



ÍNDICE DE PACTO GLOBAL

- Derechos Humanos
- Estándares laborales
- Medio Ambiente
- Anticorrupción

APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL



Principio

1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

2 Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

3 Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

5 Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil

6 Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Compromiso

- Código de Ética y Conducta
- Valores: Integra el valor de respeto a la dignidad de las personas

- Normas operativas
- Política de Derechos Humanos
- Política Corporativa de Donativos
- Política de Respeto a la Persona y su Diversidad (Quálitas Compañía de Seguros)

- Código de Ética y Conducta
- Reglamento interno de trabajo

- Código de Ética y Conducta -se solicita su cumplimiento a los agentes, equipos de las oficinas de servicio y proveedores (en Quálitas Compañía de Seguros)

- Política de Derechos Humanos

- Política de Derechos Humanos
- Política de Respeto a la Persona y su Diversidad (Quálitas Compañía de Seguros)
- Compromisos adquiridos en la consecución de la certificación en la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 de Igualdad Laboral y No Discriminación (Quálitas Compañía de Seguros)
- Desempeño del Comité de Igualdad y No Discriminación (Quálitas Compañía de Seguros)

Desempeño (presentado en el informe integrado)

● [ÉTICA Y CUMPLIMIENTO](#)

● [DEMOGRAFÍA Y DIVERSIDAD](#)

● [DEMOGRAFÍA Y DIVERSIDAD](#)

● [ÉTICA Y CUMPLIMIENTO](#)

● [DEMOGRAFÍA Y DIVERSIDAD](#)

ANEXO III:
MARCOS Y
ESTÁNDARES DE
REPORTE. ÍNDICES.

Carta de verificación

• Índice de Pacto Global

Estándares GRI

Estándares SASB

Recomendaciones de
TCFD

Relación de avances en
los Principios de PSI



Principio

7 Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el Medio Ambiente.

8 Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

9 Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente.

10 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Compromiso

- Lineamientos internos de administración
- Código interno de trabajo
- Planes de trabajo a partir del inventario de GEI
- Análisis de riesgos y oportunidades de cambio climático - planes de trabajo con base a los resultados

- Portafolio de productos y coberturas - aseguramiento de flotillas a gas natural, vehículos híbridos y eléctricos

- Disposición de procesos en remotor (ej. Ajuste exprés)
- Disponibilidad de dispositivos de telemetría en comodato

- Código de Ética y Conducta
- Política corporativa de Donativos
- Política de Principios y Mecanismos Anticorrupción (Quálitas Compañía de Seguros)
- Política de Conflictos de Interés (Quálitas Compañía de Seguros)
- Principios Éticos Comerciales, que guían la forma de comercializar los seguros y la relación que los colaboradores, agentes y el personal de las oficinas de servicio, con los asegurados
- Normas Operativas - incluidas en los contratos con proveedores

**Desempeño
(presentado en el
informe integrado)**

● [HUELLA AMBIENTAL](#)

● [HUELLA AMBIENTAL](#)

● [EXPERIENCIA DEL CLIENTE](#)

● [TECNOLOGÍA PARA LOS CLIENTES](#)

● [HUELLA AMBIENTAL](#)

● [ÉTICA Y CUMPLIMIENTO](#)

ESTÁNDARES GRI

ESTÁNDARES UNIVERSALES

Sección	Contenido	Página/s	Omisión
GRI 1: Fundamentos 2021			
GRI 2: Contenidos Generales 2021			
La organización y sus prácticas de reporte	GRI 2-1	12, 154	
	GRI 2-2	5, 12	
	GRI 2-3	5, 154	
	GRI 2-4	88, 95, 97, 104, Anexo ASG QCS	
	GRI 2-5	5, 135	
Actividades y trabajadores	GRI 2-6	21, 23	
	GRI 2-7	70, 106, Anexo ASG QCS	
	GRI 2-8	-	No aplica; Quálitas dispone de una plantilla propia con contrato.
Gobernanza	GRI 2-9	36	
	GRI 2-10	36	
	GRI 2-11	36	
	GRI 2-12	24	
	GRI 2-13	24	
	GRI 2-14	5	
	GRI 2-15	44	
	GRI 2-16	-	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.
	GRI 2-17	36	
	GRI 2-18	36	
	GRI 2-19	36, 74	
GRI 2-20	36, 74		
	GRI 2-21	-	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.



ANEXO III:
MARCOS Y
ESTÁNDARES DE
REPORTE. ÍNDICES.

Carta de verificación

Índice de Pacto Global

• Estándares GRI

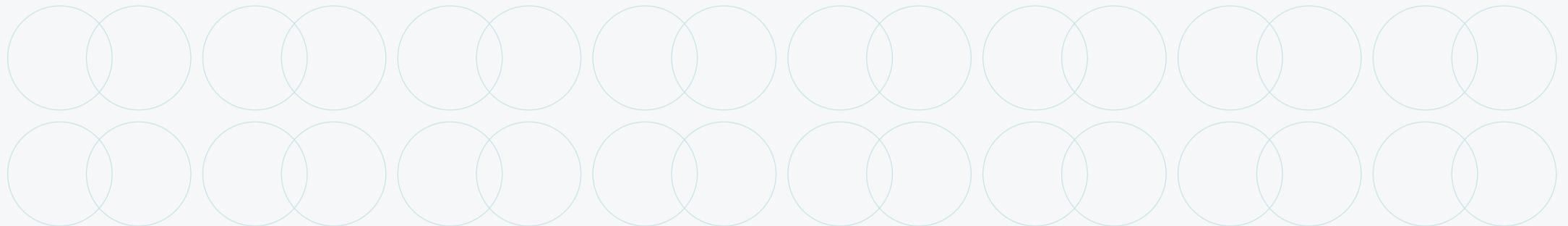
Estándares SASB

Recomendaciones de
TCFD

Relación de avances en
los Principios de PSI

ESTÁNDARES UNIVERSALES

Sección	Contenido	Página/s	Omisión
GRI 1: Fundamentos 2021			
GRI 2: Contenidos Generales 2021			
Estrategia, políticas y prácticas	GRI 2-22	8	
	GRI 2-23	32, 44, 130	
	GRI 2-24	32, 44, 130	
	GRI 2-25	44, 130	
	GRI 2-26	44, 130	
	GRI 2-27	44	
	GRI 2-28	117	
	Compromiso con los grupos de interés	GRI 2-29	116
GRI 2-30		70	
GRI 3: temas materiales 2021			
	GRI 3-1	121	
	GRI 3-2	121	
	GRI 3-3	Se presenta a lo largo del informe, para cada tema material.	



CONTENIDOS POR TEMA MATERIAL

Tema material	Estándar	Contenido	Páginas	Omisión
Apoyo y educación en conducta vial	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	64, 66, 67	
Capacitación y desarrollo de carrera (empleado)	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	74	
	GRI 404 Formación y enseñanza 2016	404-1	74, 109, Anexo ASG QCS	
		404-2	74, 79	
		404-3	74, 109	
Clima laboral y satisfacción del empleado	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	70, 83	
	GRI 401 Empleo 2016	401-1	70, 106, Anexo ASG QCS	
		401-2	74, 79	
		401-3	79	
	GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	36, 70, 106, Anexo ASG QCS	
		405-2	Anexo ASG QCS	
	GRI 406: No discriminación 2016	406-1	83	
Ética, transparencia y anticorrupción	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	44, 130	
	GRI 205 Anticorrupción 2016	205-1	44	
		205-2	44, Anexo ASG QCS	
		205-3	44	
	GRI 206 Competencia desleal 2016	206-1	44	
	GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1	130	
		412-2	44, 130	
		412-3	130	
	GRI 415: Política pública 2016	415-1	-	
Gobierno corporativo	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	36	

CONTENIDOS POR TEMA MATERIAL

Tema material	Estándar	Contenido	Páginas	Omisión
Innovación eficiencia operativa	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	89	
	GRI 302 Energía 2016	302-1	89, Anexo ASG QCS	
		302-2	Inventario de emisiones de GEI	
		302-3	89, Anexo ASG QCS	
		302-4	89, Anexo ASG QCS	
		302-5	-	No aplica, lo que sí corresponde es la posibilidad de que los seguros promuevan menores emisiones de GEI en los vehículos de los clientes, ej. con el aseguramiento de flotillas a gas natural.
	GRI 305 Emisiones 2016	305-1	89, 114, Anexo ASG QCS	
		305-2	89, 114, Anexo ASG QCS	
		305-3	89, 114, Anexo ASG QCS	
		305-4	89, 114, Anexo ASG QCS	
		305-5	89, 114, Anexo ASG QCS	
		305-6	-	Las operaciones de Quálitas no requieren del uso significativo de gases refrigerantes.
		305-7	-	No aplica, por la escasa significancia del diésel que utiliza Quálitas en fuentes estacionarias de consumo.
Prestaciones y remuneración (empleado)	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	74	
Protección de datos del asegurado (ciberseguridad)	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	56	
	GRI 418 Privacidad del cliente 2016	418-1	56	
Relación con aliados de negocio (agentes, financieras automotrices, equipos de las oficinas de servicio)	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	49	

CONTENIDOS POR TEMA MATERIAL

Tema material	Estándar	Contenido	Páginas	Omisión
Relación con proveedores (talleres, médicos, grúas, etc.)	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	49	
	GRI 204 Prácticas de adquisición 2016	204-1	Anexo ASG QCS	
Resultados económicos	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	95, 97, 100, 104	
	GRI 201 Desempeño económico 2016	201-1	104	
		201-2	86	
		201-3	70	
		201-4	104	
Suplemento sectorial GRI Servicios Financieros	FS6	97		
Salud y seguridad laboral (colaborador)	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	79	
	GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1	66, 79	
		403-2	79	
		403-3	66, 79	
		403-4	79	
		403-5	66, 79	
		403-6	79	
		403-7	79	
		403-8	79	
		403-9	112, Anexo ASG QCS	
403-10		112, Anexo ASG QCS		



ANEXO III:
MARCOS Y
ESTÁNDARES DE
REPORTE. ÍNDICES.

Carta de verificación

Índice de Pacto Global

• Estándares GRI

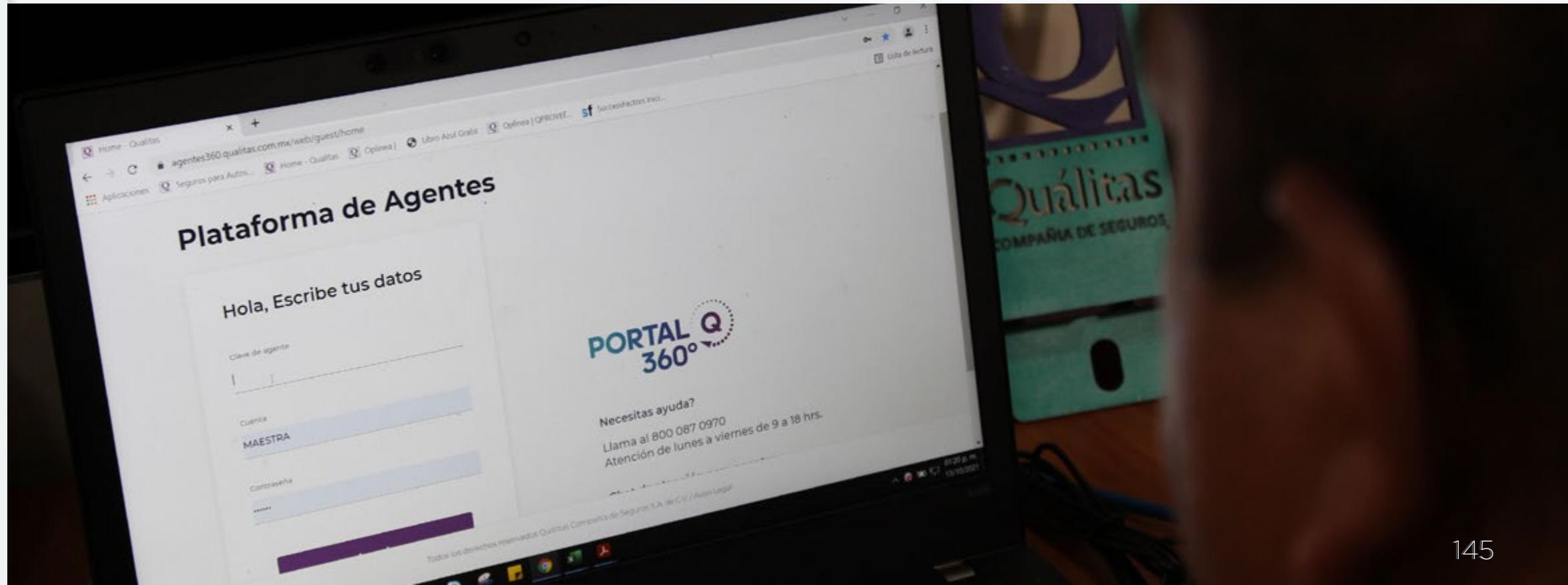
Estándares SASB

Recomendaciones de
TCFD

Relación de avances en
los Principios de PSI

CONTENIDOS POR TEMA MATERIAL

Tema material	Estándar	Contenido	Páginas	Omisión
Servicio al cliente	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	49, 59, 64	
	GRI 416 Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	49	
		416-2	44	
		GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	417-1	49
		417-2	44	
		417-3	44	
		Suplemento sectorial GRI Servicios Financieros	FS7	59
		FS8	59, 88	
		FS13	14	
		FS14	14	
		FS15	44	



ESTÁNDARES SASB

ESTÁNDAR DE ASEGURAMIENTO - VERSIÓN 2018

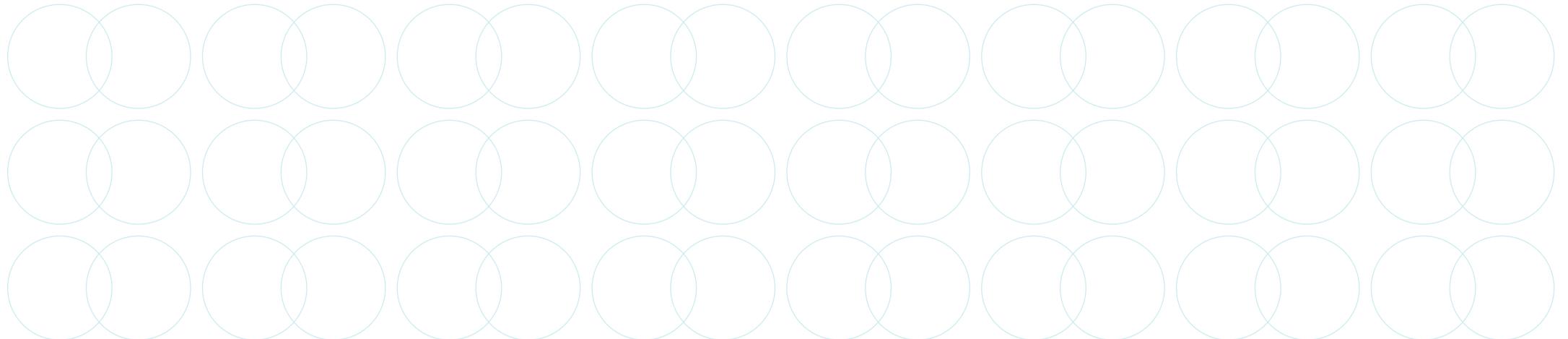
Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de medida	Omisiones y/o modificaciones	Página/s
Parámetros de actividad					
(Parámetro de actividad)	FN-IN-000.A	Número de pólizas vigentes, por segmento: (1) de propiedad y accidentes, (2) de vida, (3) de reaseguros asumidos	Número	Se indica la prima emitida como medida de la actividad.	97
Parámetros de contabilidad					
Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	FN-IN-270a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información relacionadas con productos de seguros a clientes nuevos y antiguos	Divisa para comunicar		43
	FN-IN-270a.2	Relación entre quejas y reclamaciones	Velocidad	No disponible.	-
	FN-IN-270a.3	Tasa de retención de clientes	Velocidad	No disponible. Sí se presenta como métrica el índice de satisfacción (obtenido en la encuesta integral de servicio).	
	FN-IN-270a.4	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos	N/A		49
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en la gestión de inversiones	FN-IN-410a.1	Total de activos invertidos, por sector y clase de activo	Divisa para comunicar	No se dispone de la inversión por sectores de actividad económica; sí se presenta por tipo de instrumento/clase activo.	-
	FN-IN-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en los procesos y estrategias de gestión de las inversiones	N/A		NA

ESTÁNDAR DE ASEGURAMIENTO - VERSIÓN 2018

Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de medida	Omissiones y/o modificaciones	Página/s
Parámetros de actividad					
Políticas diseñadas para incentivar la conducta responsable	FN-IN-410b.1	Primas netas emitidas relacionadas con la eficiencia energética y la tecnología con baja emisión de carbono	Divisa para comunicar	Se indica la prima emitida como medida de la actividad.	88
	FN-IN-410b.2	Análisis de productos o características de productos que incentivan la salud, la seguridad o acciones o comportamientos ambientalmente responsables	N/A		88
Exposición al riesgo ambiental	FN-IN-450a.1	Pérdida máxima probable (PML) de productos asegurados a causa de catástrofes naturales relacionadas con el clima	Divisa para comunicar	Se presenta la siniestralidad debida a catástrofes naturales en el año.	86
	FN-IN-450a.2	Importe total de las pérdidas monetarias atribuibles a los pagos de seguros (indemnizaciones) de (1) catástrofes naturales modelizadas y (2) catástrofes naturales no modelizadas, por tipo de evento y segmento geográfico (antes y después del reaseguro)	Divisa para comunicar	No se han modelizado las catástrofes naturales pero sí se dispone ya de un primer levantamiento de los gastos por prestaciones de siniestralidad asociada a estos eventos.	-
	FN-IN-450a.3	Descripción del enfoque para la incorporación de los riesgos ambientales en (1) el proceso de suscripción de contratos individuales y (2) la gestión de los riesgos a nivel de empresa y de la adecuación del capital	N/A	En la fijación de la tarifa en México se considera la siniestralidad por zona geográfica, que incluye la probabilidad de eventos climáticos extremos.	86

ESTÁNDAR DE ASEGURAMIENTO - VERSIÓN 2018

Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de medida	Omisiones y/o modificaciones	Página/s
Parámetros de actividad					
Gestión del riesgo sistémico	FN-IN-550a.1	Exposición a los instrumentos derivados por categoría: (1) exposición potencial total a derivados sin compensación central, (2) valor total razonable de las garantías aceptables contabilizadas en la cámara de compensación central, y (3) exposición potencial total a derivados con compensación central	Divisa para comunicar	No aplica, Quálitas no constituye una aseguradora calificada como de riesgo sistémico global ni está vinculada accionarialmente con compañías en el sector bancario.	-
	FN-IN-550a.2	Valor razonable total de las garantías por préstamo de valores	Divisa para comunicar		-
	FN-IN-550a.3	Descripción del enfoque para la gestión de los riesgos relacionados con el capital y la liquidez asociados a las actividades sistémicas no aseguradas	N/A		-



ANEXO III:
MARCOS Y
ESTÁNDARES DE
REPORTE. ÍNDICES.

Carta de verificación

Índice de Pacto Global

Estándares GRI

Estándares SASB

● Recomendaciones de TCFD

Relación de avances en los Principios de PSI



Gobernanza

RECOMENDACIONES DE TCFD

Recomendaciones	Reporte recomendado	Código	Página/s	Información complementaria
<p>Gobernanza</p>	<p>a)</p> <p>Describe la supervisión de la junta directiva sobre los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima.</p>	GOB-A	32, 100	<p>Quálitás cuenta con un Comité de Responsabilidad Social (sustentabilidad), a nivel del equipo directivo complementario de los comités del Consejo de Administración. El presidente del Comité de Responsabilidad Social es consejero independiente y comunica los principales resultados en las sesiones de Consejo de Administración. Entre los resultados se encuentra el avance en la consecución de las metas de los indicadores relacionados con el clima (consumo de energía, intensidad en energía, emisiones de GEI, intensidad de emisiones de GEI). En 2022 estaremos integrado nuestros objetivos de reducción de emisiones de medio plazo, que estamos desarrollando conforme a las directrices de la iniciativa de los Objetivos Basados en Ciencia (SBTi, por sus siglas en inglés).</p> <p>El Comité de Inversiones, Finanzas y Planeación es propiamente un comité de Consejo. Se encarga de definir mensualmente la estrategia de inversión, y será quien supervise en último término la aplicación de criterios ASG en la inversión por parte de las diferentes subsidiarias.</p> <p>Respecto a los riesgos de la compañía, el área de Administración Integral de Riesgos informa igualmente al Comité de Auditoría en el caso de los riesgos técnicos y operativos, y al Comité de Inversiones en cuanto a los riesgos financieros; ambos son comités de Consejo.</p>
	<p>b)</p> <p>Describe la función de la administración a la hora de evaluar y gestionar los riesgos y las oportunidades relacionadas con el clima.</p>	GOB-B	24, 32, 100	<p>El Comité de Responsabilidad Social (sustentabilidad) se encarga de la supervisión de la Estrategia de Sustentabilidad, que incluye iniciativas que reducen los riesgos (ej. con la incorporación de Qualicohes híbridos) y maximizan las oportunidades vinculadas al cambio climático (aseguramiento de vehículos híbridos y eléctricos). Las iniciativas de la Estrategia están asociadas a diferentes áreas, que reportan a dicho Comité.</p> <p>En relación a los riesgos, tanto operativos como financieros, se trabajan a nivel de cada subsidiaria. El área de Administración Integral de Riesgos de Quálitás Compañía de Seguros ha realizado en 2021 un ejercicio de identificación, del que derivarán diferentes medidas a presentar en sesiones del Comité (Comité de Inversiones y Comité de Auditoría, según corresponda).</p>

ANEXO III:
MARCOS Y
ESTÁNDARES DE
REPORTE. ÍNDICES.

Carta de verificación

Índice de Pacto Global

Estándares GRI

Estándares SASB

● Recomendaciones de TCFD

Relación de avances en los Principios de PSI



Estrategia

Recomendaciones	Reporte recomendado	Código	Página/s	Información complementaria
	a) Describir los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima que ha identificado la organización a corto, medio y largo plazo.	EST-A	85, 86, 88	El área de Administración Integral de Riesgos realizó una identificación de los riesgos de cambio climático, que se integrarán en la matriz de riesgos; las medidas que se planteen con base al resultado también se integrarán en sus planes de monitoreo. Las oportunidades han sido identificadas a partir de las directrices y recomendaciones de TCFD y con la participación de la alta dirección. Ya se venía trabajando en varias de ellas por su valor para el negocio y la propuesta de valor agregado para el asegurado. Referenciamos en el presente informe los principales riesgos y oportunidades identificados.
	b) Describir el impacto de los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima sobre los negocios, la estrategia y la planificación financiera de la organización.	EST-B	86	Las medidas que establezcamos en respuesta a los riesgos serán integradas en una actualización de la Estrategia de Sustentabilidad, así como de las estrategias particulares de área (administración, equipos e inmuebles, flota, área técnica en el desarrollo de producto, área de siniestros en los registros, etc.).
	c) Describir la resiliencia de la estrategia de la organización, teniendo en cuenta los diferentes escenarios relacionados con el clima, como un escenario con 2°C o menos.	EST-C	-	No disponemos aún de análisis de escenarios.

ANEXO III:
MARCOS Y
ESTÁNDARES DE
REPORTE. ÍNDICES.

Carta de verificación

Índice de Pacto Global

Estándares GRI

Estándares SASB

● Recomendaciones de TCFD

Relación de avances en los Principios de PSI



Gestión de riesgo

Recomendaciones	Reporte recomendado	Código	Página/s	Información complementaria
<p>Gestión de riesgo</p>	<p>a)</p> <p>Describir los procesos de la organización para identificar y evaluar los riesgos relacionados con el clima.</p>	GDR-A	85	<p>Identificamos los riesgos de cambio climático con base a: 1) la naturaleza de nuestras operaciones y principales procesos, 2) el contexto en que operamos (ej. diferencias en los avances legislativos en torno a clima en EEUU y México respecto a otros países de la región).</p> <p>Para su categorización, consideramos la clasificación planteada por TCFD con riesgos de transición y físicos.</p>
	<p>b)</p> <p>Describir los procesos de la organización para gestionar los riesgos relacionados con el clima.</p>	GDR-B	49, 89, 59, 88	<p>La propuesta completa de medidas será planteada en 2022 a partir del nuevo análisis de riesgos realizado por el equipo de Quálitas Compañía de Seguros; dichas medidas que se planteen a nivel de la aseguradora en México se extenderán en aquellos casos en que sea posible a las aseguradoras en el resto de países.</p> <p>No obstante, ya damos cuenta en el presente informe de nuestra trayectoria de gestión en torno a los principales riesgos identificados, con medidas como:</p> <p>Incorporación de Qualicoches híbridos (subcap. Gestión de la energía y emisiones de GEI);</p> <p>Desarrollo del Ajuste Exprés (subcap. Experiencia del cliente), que evita el desplazamiento del ajustador, y reduce emisiones de GEI.</p> <p>Facilitación a los clientes, especialmente de flotillas, para que dispogan de dispositivos de telemetría, que favorecen una conducción responsable y eficiente, menos generación de emisiones de GEI.</p> <p>Aseguramiento de vehículos con gas natural (flotillas) e híbridos (automóviles). (cap. Claves de negocio), (subcap. Riesgos y oportunidades de cambio climático, cap. Huella ambiental).</p>
	<p>c)</p> <p>Describir cómo los procesos para identificar, evaluar y gestionar los riesgos relacionados con el clima están integrados en la gestión general de riesgos de la organización.</p>	GDR -C	-	<p>Forman parte de la gestión ordinaria de riesgos, en el caso de Quálitas Compañía de Seguros; el equipo de riesgos interno ha estado a cargo de la identificación y caracterización de los riesgos y los resultados se integran ya en el mapa de riesgos general; de la misma manera participan de la definición de las medidas de prevención y/o mitigación. Asimismo, el equipo ha sido preparado con formación especializada.</p> <p>Los resultados del trabajo en Quálitas Compañía de Seguros (riesgos identificados y medidas planteadas) seran trasladados al negocio asegurador en el resto de países, atendiendo con los equipos locales las particularidades en cada caso. Igualmente se realizará una identificación para el negocio no asegurador en una etapa más madura en cuanto a crecimiento del negocio.</p>

ANEXO III:
MARCOS Y
ESTÁNDARES DE
REPORTE. ÍNDICES.

Carta de verificación

Índice de Pacto Global

Estándares GRI

Estándares SASB

● Recomendaciones de TCFD

Relación de avances en los Principios de PSI



Métricas y objetivos

Recomendaciones	Reporte recomendado	Código	Página/s	Información complementaria
	<p>a)</p> <p>Divulgar las métricas utilizadas por la organización para evaluar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima acorde con su proceso de estrategia y gestión de riesgos.</p>	MYO-A	88, 89	<p>Para los diferentes riesgos y oportunidades, ya planteamos una selección de indicadores con objetivos anuales establecidos.</p> <p>Número de qualicoches híbridos (Qualitas Compañía de Seguros, QCS)</p> <p>% de vehículos híbridos en la flota de Qualicoches (QCS)</p> <p>Prima emitida para flotillas de gas natural (QCS)</p> <p>Prima emitida para vehículos híbridos y eléctricos (QCS)</p>
	<p>b)</p> <p>Divulgar el Alcance 1, Alcance 2 y, si procede, el Alcance 3 de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y sus riesgos relacionados</p>	MYO-B	89	<p>Informe del inventario de emisiones</p> <p>Ya disponibles.</p> <p>Las emisiones de Alcance 1 y 2 se calculan para el conjunto de nuestras subsidiarias.</p> <p>En cuanto al Alcance 3, este año ampliamos el alcance de categorías incluidas, a las categorías de la clasificación del GHG Protocol que nos aplican por nuestro tipo de actividades.</p>
	<p>c)</p> <p>Describir los objetivos utilizados por la organización para gestionar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima y el rendimiento en comparación con los objetivos.</p>	MYO-C	Doc. metas	<p>Los objetivos anuales en los indicadores se encuentran disponible en un documento complementario al informe integrado, con los acuerdos del Comité de Responsabilidad Social (sustentabilidad).</p> <p>Destacar que en 2020 estaremos forjando objetivos de reducción de emisiones de medio plazo aplicando las directrices de la iniciativa de los Objetivos Basados en Ciencia (SBTi, por sus siglas en inglés).</p>

RELACIÓN DE AVANCES EN LOS PRINCIPIOS DE PSI

Número	Descripción	Detalle del desempeño	Página/s
1	Integraremos en nuestro proceso de toma de decisiones las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza (cuestiones ASG) pertinentes a nuestra actividad de seguros	Comité de sustentabilidad - monitoreo de la Estrategia Análisis de riesgos y oportunidades de cambio climático Desarrollo de productos con impacto social (+) Desarrollo de productos con impacto ambiental (+)	34 88 61 88
2	Colaboraremos con nuestros clientes y socios comerciales para concienciar sobre las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, gestionar el riesgo y desarrollar soluciones	Programa de Conducta vial Quálitas Apoyo en gestión de clima laboral a los responsables de oficinas de servicio	67 83
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 ambientales, sociales y de gobernanza.	Compromiso con el Decenio de la Acción para la Seguridad Vial (2011-2020) Contribución a los ODS desde la operación y la propuesta de servicio	68, 117 126
4	Rendiremos cuentas y mostraremos transparencia, divulgando de manera pública y periódica nuestros avances en la aplicación de los Principios	Informe integrado Acuerdos de objetivos anuales de indicadores sociales y ambientales (Comité de sostenibilidad)	NA

Nota: Quálitas Compañía de Seguros es quien ha suscrito los Principios de Sostenibilidad en Seguros, si bien el resto de nuestras subsidiarias aseguradoras aplican los lineamientos establecidos internamente.



DATOS DE CONTACTO

GRI 2-1, 2-3

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

