



# ANEXO ASG

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS

ASEGURANDO EL PRESENTE, IMPULSANDO EL FUTURO

INFORME ANUAL INTEGRADO

2021

## ANEXO ASG QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS

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

**La prima emitida en 2021 representó el 91.7% del total compañía;** la plantilla corresponde a su vez al 89.6% del total de Quálitas Controladora.



Como parte de la transparencia en nuestro desempeño ambiental, social y de gobernanza (ASG) y, dadas las dimensiones de **Quálitas Compañía de Seguros** sobre el total de la operación, desarrollamos un anexo específico para sus indicadores.

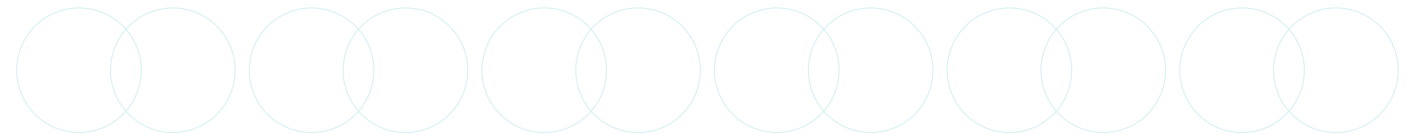
Complementa la información presentada en el informe integrado de Quálitas Controladora sobre las principales iniciativas de Quálitas Compañía de Seguros.

## Demografía laboral y diversidad

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

### COLABORADORES POR EDAD Y SEXO

Quálitas Compañía de Seguros		2021	2020	Δ 21-20 (%)	2019
Hombres	< 30	510	549	-7.1	633
	30-50	2,143	2,067	3.7	2,080
	> 50	211	190	11.1	177
Mujeres	< 30	633	671	-5.7	701
	30-50	1,439	1,339	7.5	1,249
	> 50	78	65	20.0	58
Total	Hombres	2,864	2,806	2.1	2,890
	Mujeres	2,150	2,075	3.6	2,008
	< 30	1,143	1,220	-6.3	1,334
	30-50	3,582	3,406	5.2	3,329
	> 50	289	255	13.3	235



### COLABORADORES POR CATEGORÍA PROFESIONAL, SEXO Y EDAD

Quálitas Compañía de Seguros	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	5	7	10	13	15
Subdirector	0	1	13	27	4	15	17	43
Gerente/Subgerente	2	4	79	117	6	21	87	142
Coordinador								
Supervisor	34	48	240	366	12	31	286	445
Analista/Asistente	397	427	946	1,580	45	125	1,388	2,132
Auxiliar	200	30	155	48	4	9	359	87
<b>Total</b>	<b>633</b>	<b>510</b>	<b>1,439</b>	<b>2,143</b>	<b>78</b>	<b>211</b>	<b>2,150</b>	<b>2,864</b>

M: Mujer  
H: Hombre

**Desglose por nacionalidad:**

- 5,006 colaboradores mexicanos
- 8 colaboradores de otras nacionalidades

**COLABORADORES POR CATEGORÍA PROFESIONAL SEXO Y EDAD**

Quálitas Compañía de Seguros			2021	2020	Δ 21-20 (%)	2019
Director	Total	Total	28	26	7.7	15
		< 30	0	0	0.0	0
		30-50	11	10	10.0	4
		> 50	17	16	6.3	11
	Hombre	Total	15	13	15.4	8
		< 30	0	0	0.0	0
		30-50	5	4	25.0	1
		> 50	10	9	11.1	7
	Mujer	Total	13	13	0.0	7
		< 30	0	0	0.0	0
		30-50	6	6	0.0	3
		> 50	7	7	0.0	4
Subdirector	Total	Total	60	52	15.4	45
		< 30	1	2	-50.0	1
		30-50	40	36	11.1	32
		> 50	19	14	35.7	12
	Hombre	Total	43	35	22.9	29
		< 30	1	2	-50.0	1
		30-50	27	21	28.6	19
		> 50	15	12	25.0	9
	Mujer	Total	17	17	0.0	16
		< 30	0	0	0.0	0
		30-50	13	15	-13.3	13
		> 50	4	2	100.0	3

## COLABORADORES POR CATEGORÍA PROFESIONAL SEXO Y EDAD

Quálitas Compañía de Seguros			2021	2020	Δ 21-20 (%)	2019
Gerente	Total	Total	229	184	24.5	166
		< 30	6	5	20.0	6
		30-50	196	158	24.1	142
		> 50	27	21	28.6	18
	Hombre	Total	142	107	32.7	99
		< 30	4	0	0.0	2
		30-50	117	91	28.6	82
		> 50	21	16	31.3	15
	Mujer	Total	87	77	13.0	67
		< 30	2	5	-60.0	4
		30-50	79	67	17.9	60
		> 50	6	5	20.0	3
Coordinador/ Supervisor	Total	Total	731	695	5.2	675
		< 30	82	66	24.2	88
		30-50	606	586	3.4	541
		> 50	43	43	0.0	46
	Hombre	Total	445	433	2.8	430
		< 30	48	46	4.3	60
		30-50	366	354	3.4	338
		> 50	31	33	-6.1	32
	Mujer	Total	286	262	9.2	245
		< 30	34	20	70.0	28
		30-50	240	232	3.4	203
		> 50	12	10	20.0	14

## COLABORADORES POR CATEGORÍA PROFESIONAL SEXO Y EDAD

Quálitas Compañía de Seguros			2021	2020	Δ 21-20 (%)	2019
Analista	Total	Total	3,520	3,434	2.5	3,521
		< 30	824	874	-5.7	961
		30-50	2,526	2,411	4.8	2,423
		> 50	170	149	14.1	137
	Hombre	Total	2,132	2,121	0.5	2,227
		< 30	427	462	-7.6	525
		30-50	1,580	1,546	2.2	1,596
		> 50	125	113	10.6	106
	Mujer	Total	1,388	1,313	5.7	1,294
		< 30	397	412	-3.6	436
		30-50	946	865	9.4	827
		> 50	45	36	25.0	31
Asistente/ Auxiliar	Total	Total	446	490	-9.0	476
		< 30	230	273	-15.8	278
		30-50	203	205	-1.0	187
		> 50	13	12	8.3	11
	Hombre	Total	87	97	-10.3	97
		< 30	30	39	-23.1	45
		30-50	48	51	-5.9	44
		> 50	9	7	28.6	8
	Mujer	Total	359	393	-8.7	379
		< 30	200	234	-14.5	233
		30-50	155	154	0.6	143
		> 50	4	5	-20.0	3

## CONTRATACIONES

Quálitas Compañía de Seguros		2021	2020	Δ 21-20 (%)	2019
Total	Total	922	630	46.4	919
	< 30	465	355	31.0	501
	30-50	439	263	66.9	412
	> 50	18	12	50.0	6
Hombre	Total	448	291	54.0	467
	< 30	193	150	28.7	223
	30-50	242	132	83.3	241
	> 50	13	9	44.4	3
Mujer	Total	474	339	39.8	452
	< 30	272	205	32.7	278
	30-50	197	131	50.4	171
	> 50	5	3	66.7	3

## BAJAS

Quálitas Compañía de Seguros		2021	2020	Δ 21-20 (%)	2019	
Bajas contrato indeterminado	Total	Total	777	655	18.6	838
		Hombres	386	276	39.9	454
		Mujeres	391	379	3.2	384
	Voluntarias	Total	525	616	-14.8	525
		Hombres	233	ND	-	ND
		Mujeres	292	ND	-	ND
Involuntarias	Total	252	222	13.5	130	
	Hombres	153	ND	-	ND	
	Mujeres	99	ND	-	ND	
Bajas contrato temporal	Total	Total	202	130	55.4	220
		Hombres	84	67	25.4	99
		Mujeres	118	63	87.3	121



Nota: los contratos temporales corresponden principalmente a los contratos iniciales de tres meses de prueba con los que se inicia la relación laboral en México, conforme a la práctica en el país.

**ROTACIÓN Y OTROS INDICADORES DE ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DE TALENTO**

<b>Quálitas Compañía de Seguros</b>				
	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>Δ (%) 21-20</b>	<b>2019</b>
<b>Rotación total (%)</b>	16.4	11.2	515.8 pb	13.1
<b>Rotación voluntaria (%)</b>	11.1	4.8	625.3 pb	6.6
<b>% vacantes cubiertas con personal interno</b>	58	55	300.0 pb	ND
<b>Costo de contratación por colaborador (MXN)</b>	\$5,865	5,627	4.2%	4,149

**RELACIÓN SALARIAL MUJER/HOMBRE 2021**

<b>Quálitas Compañía de Seguros</b>		
<b>Nivel de gestión</b>	<b>Fijo</b>	<b>Fijo + variable</b>
<b>Directores</b>	0.89	1.23
<b>Subdirectores</b>	0.83	1.28
<b>Gerentes</b>	0.95	1.07
<b>Coordinadores</b>	0.91	0.96
<b>Analistas</b>	1.26	0.73
<b>Auxiliares</b>	0.66	0.79
<b>Conjunto de la plantilla</b>	0.96	0.75

**RELACIÓN SALARIAL MUJER/HOMBRE 2021**

<b>Quálitas Compañía de Seguros</b>		
<b>Fijo + variable</b>	<b>Fijo</b>	<b>Fijo + variable</b>
<b>Ejecutivo</b>	1.0	1.4
<b>Gerencial</b>	1.0	1.1
<b>No Gerencial</b>	1.1	0.7
<b>Conjunto de la plantilla</b>	1.0	0.7

Nota:

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

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

Nota: correlación con otras categorías profesionales:

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

**SALARIO PROMEDIO MENSUAL MUJERES (MXN)**

Quálitas Compañía de Seguros		
Nivel de gestión	Fijo	Fijo + variable
Ejecutivo	127,223	198,066
Gerencial	47,142	65,249
No Gerencial	11,696	17,675
Conjunto de la plantilla	14,132	21,193

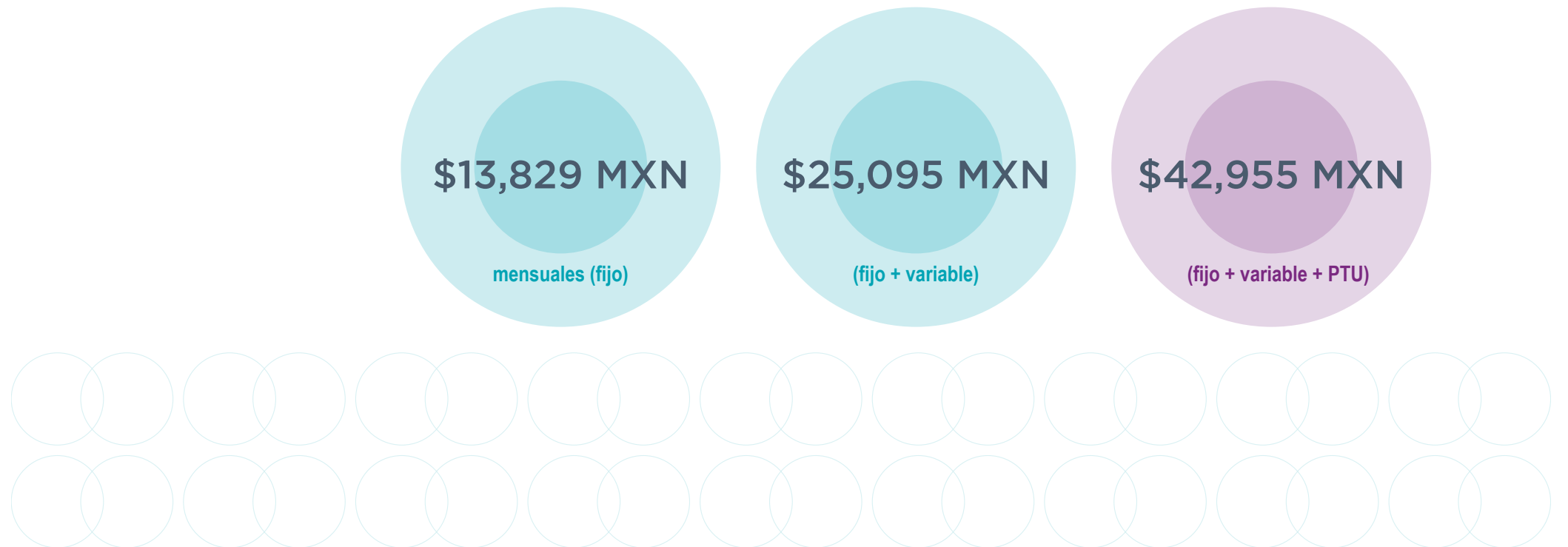
Nota: Variable excluye PTU, que reciben todos los colaboradores con independencia del puesto.

**SALARIO PROMEDIO MENSUAL HOMBRES (MXN)**

Quálitas Compañía de Seguros		
Nivel de gestión	Fijo	Fijo + variable
Ejecutivo	132,392	146,551
Gerencial	49,520	60,826
No Gerencial	10,344	25,200
Conjunto de la plantilla	13,579	28,322

Nota: Variable excluye PTU, que reciben todos los colaboradores con independencia del puesto.

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





**Desarrollo de  
carrera**

GRI 404-1

**HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL**

		<b>Quálitas Compañía de Seguros</b>			
		<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>Δ (%) 21-20</b>	<b>2019</b>
<b>Director</b>	<b>Total</b>	1,471	2,359	-37.7	503
	<b>Hombre</b>	544	ND	ND	ND
	<b>Mujer</b>	927	ND	ND	ND
<b>Subdirector</b>	<b>Total</b>	2,509	3,658	-31.4	3.321
	<b>Hombre</b>	1,827	ND	ND	ND
	<b>Mujer</b>	682	ND	ND	ND
<b>Gerente/Subgerente</b>	<b>Total</b>	13,135	15,852	-17.1	9,824
	<b>Hombre</b>	8,453	ND	ND	ND
	<b>Mujer</b>	4,682	ND	ND	ND
<b>Coordinador/Supervisor</b>	<b>Total</b>	57,346	108,617	-47.2	31,557
	<b>Hombre</b>	34,039	ND	ND	ND
	<b>Mujer</b>	23,307	ND	ND	ND
<b>Analista<sup>1</sup></b>	<b>Total</b>	186,225	396,563	-53.0	193,383
	<b>Hombre</b>	103,781	ND	ND	ND
	<b>Mujer</b>	82,443	ND	ND	ND
<b>Asistente/Auxiliar</b>	<b>Total</b>	36,385	68,003	-46.5	16,669
	<b>Hombre</b>	6,293	ND	ND	ND
	<b>Mujer</b>	30,092	ND	ND	ND
<b>Total</b>	<b>Total</b>	270,070	595,052	-50.1	251,939
	<b>Hombre</b>	154,937	ND	ND	ND
	<b>Mujer</b>	142,133	ND	ND	ND

<sup>1</sup>Incluye: Abogado, ajustador, ejecutivo, analista y telefonista.

**Durante pandemia, reforzamos la formación lo que se tradujo en un incremento significativo de las horas. En 2021 estamos recuperando la magnitud y en línea con el aumento de plantilla.**

**Seguridad y salud  
ocupacional**

GRI 403-9, 403-10

**INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

<b>Quálitas Compañía de Seguros</b>				
	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>Δ 21-20</b>	<b>2019</b>
Número de accidentes	120	91	31.9%	212
Número de enfermedades profesionales	0	0	-	1
Número de fatalidades	1	1	-	2
Días ausentes reportados a la autoridad	2,905	4,234	-31.4%	19,881
Índice de accidentabilidad	10.2	7.9	227.6 pb	18.5
Tasa de enfermedades profesionales	0.0	0.0	-	0.1
Tasa de ausentismo	0.18	0.3	-11.9 pb	1.4

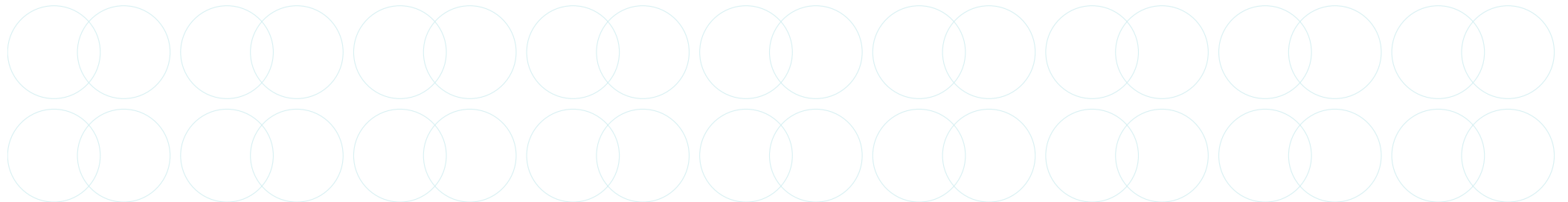
**Satisfacción de los clientes**

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

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

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA INTEGRAL DE SERVICIO**

<b>Quálitas Compañía de Seguros</b>					
	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>Δ 21-20</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
% Satisfacción	84.0	87.0	-300 pb	86.0	81.5
% Respuestas	10.6	10.3	30pb	8.4	7.6



**Desempeño ambiental**

GRI 302-1, 302-3, 302-4, 302-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

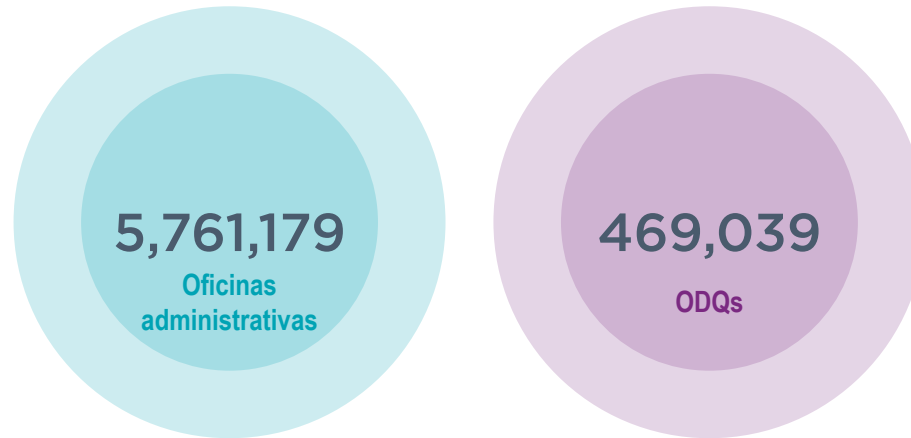
**CONSUMO DE ELECTRICIDAD**

**Quálitas Compañía de Seguros<sup>1</sup>**

	2021	2020	Δ (%) 21-20	2019	2018
kWh	6,230,218	6,058,628	2.8	6,883,864	6,448,185
GJ	24,429	21,811		24,782	23,213

<sup>1</sup>Incluye consumo de oficinas administrativas propias y ODQs.

**Consumo de electricidad  
Quálitas Compañía de Seguros 2021 (kWh)**



**CONSUMO DE COMBUSTIBLES (GJ)**

<b>Quálitas Compañía de Seguros</b>					
<b>Combustible</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>Δ (%) 21-20</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Gas LP	129.75	161.17	-19.5	277	235
Diésel	1,539.25	1,555.34	-1.0	1,281	1,423
Gasolina	127,990.13	145,342.05	-11.9	184,679	168,105
<b>Total (GJ)</b>	<b>129,659.12</b>	<b>147,058.56</b>	<b>-11.8</b>	<b>186,238</b>	<b>169,763</b>
<b>Total (kWh)</b>	<b>36,016,452</b>	<b>40,849,633</b>	<b>-11.8</b>	<b>51,732,726</b>	<b>47,156,427</b>

**COSTOS DE LA ENERGÍA (MXN)**

<b>Quálitas Compañía de Seguros</b>					
	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>Δ (%) 21-20</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Electricidad	16,222,849	16,314,114	-0.6	18,627,340	15,561,145
Combustibles	156,937,315	97,894,445	60.3	103,938,613	ND
<b>Total</b>	<b>173,160,164</b>	<b>114,208,559</b>	<b>51.6</b>	<b>122,565,953</b>	<b>NA</b>

**EMISIONES GEI (tonCO<sub>2</sub>e)**

<b>Quálitas Compañía de Seguros</b>					
	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>Δ (%) 21-20</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Alcance 1	9,425.75	10,608.89	-11.2	13,550.27	14,269.73
Alcance 2	2,635.38	2,992.96	-11.9	3,476.35	3,398.19
<b>Total A1+A2</b>	<b>12,061.13</b>	<b>13,601.85</b>	<b>-11.3</b>	<b>17,026.62</b>	<b>17,667.92</b>

**INTENSIDADES CONSUMO ENERGÍA Y EMISIONES GEI**

<b>Quálitas Compañía de Seguros</b>					
	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>Δ (%) 21-20</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Energía (KJ/Ps. prima emitida)	4.34	4.56	-4.8	6.15	5.88
Emisiones GEI (gCO <sub>2</sub> eq/Ps prima emitida)	0.34	0.41	-15.6	0.50	0.54

Nota: Existe diferencias en las intensidades respecto a lo publicado en el Informe 2020 por cambios en el total de prima emitida considerado en 2020 y 2019 por actualizaciones del cálculo contable.

**EMISIONES ALCANCE 3 (tonCO<sub>2</sub>e)**

Quálitas Compañía de Seguros				
Categoría	2021	2020	2019	2018
1. Bienes y servicios adquiridos	352.52	ND	ND	ND
2. Bienes de capital	1,490.34	33.94	18.34	0
3. Actividades relacionadas con energía y combustibles	720.83	145.45	220.51	248.31
4. Transporte y distribución aguas arriba	0.00	ND	ND	ND
5. Residuos generados en la operación	0.15	0.52	ND	ND
6. Viajes de negocio	460.03	368.2074121	1,127.65	
7. Desplazamiento de empleados	544.66	ND	ND	ND
8. Activos arrendados aguas arriba	1,047.29	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	0.00	ND	ND	ND
15. Inversiones	ND	ND	ND	ND
<b>Total</b>	<b>4,647.50</b>	<b>548.12</b>	<b>1,366.50</b>	<b>704.40</b>

**RESIDUOS GENERADOS (KG)**

Quálitas Compañía de Seguros							
		2021	Destino	2020	Δ (%) 21-20	2019	2018
Sólidos urbanos	Papel y cartón	2,482	Reciclaje (100%)	1,734	43.1	3,240	4,095
	Manejo especial						
	PET	41	Reciclaje (100%)	64	-35.9	183	185
	Electrónicos	4,640	Reciclaje (100%)	ND		ND	ND
	Lodos (PETAR)	168,000	Disposición final	ND		ND	ND

ND: No disponible; PETAR: Planta de Tratamiento de Aguas Residuales.

**AGUA CAPTADA (MILES M<sup>3</sup>)**

Quálitas Compañía de Seguros				
Fuente	2021	2020	Δ (%) 21-20	2019
Suministrada por terceros (red, pipa)	16.37	17.8	-8.1	18.7



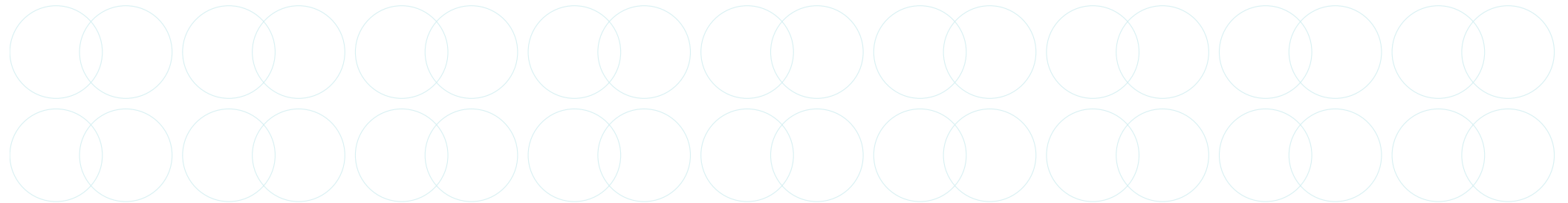


**Ética y cumplimiento**  
 GRI 205-2

**FORMACIÓN EN ANTICORRUPCIÓN**

Quálitas Compañía de Seguros		
	Colaboradores capacitados	Horas de capacitación
Director	34	151
Subdirector	63	295
Gerente/Subgerente	207	996
Coordinador/Supervisor	779	3,818
Analista	3,798	18,478
Asistente/Auxiliar	539	2,602
<b>Total</b>	<b>5,420</b>	<b>26,340</b>

Nota: incluye los 4 programas de la Certificación Q: Código de Ética y Conducta, Prevención de Lavado de Dinero (PLD), Política de Conflictos de Interés y Protección de Datos Personales.



## 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](http://www.qualitas.com.mx)

MEMBER OF  
**Dow Jones**  
Sustainability Indices

