

# SIEMPRE CERCA

INFORME  
ANUAL  
INTEGRADO  
2022

Sí, mañana nos vemos  
para la reforestación  
anual Quálitas

Avísame cuando  
llegues 📍

Comentar



Video llamada  
entrante...



Seguir viaje

2,123 likes

Siguiendo a  
Quálitas

¡Tengo noticias,  
el puesto en  
Quálitas es mio!

¡Ya llegaron los  
del seguro! 🙌  
Ahorita te marco



Trazar ruta



# CONTENIDO: Siempre cerca

- 4 Cifras relevantes
- 6 Hitos destacados
- 7 Cómo leer este informe
- 9 Carta del Presidente del Consejo de Administración

01

## 12 IDENTIDAD ORGANIZACIONAL

- 13 Introducción
- 15 Modelo de negocio
- 18 Dimensiones
- 21 Riesgos
- 23 Riesgos y oportunidades de cambio climático

02

## 26 ENFOQUE EN SUSTENTABILIDAD

- 26 Enfoque en sustentabilidad

03

## 30 GOBIERNO CORPORATIVO

- 30 Gobierno corporativo

04

## 36 ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

- 36 Ética y cumplimiento

05

## 40 EXPERIENCIA DEL CLIENTE

- 40 Experiencia del cliente

06

## 46 UN PASO ADELANTE EN EL SERVICIO

- 47 Tecnología para los clientes
- 49 Seguridad de los sistemas
- 51 Continuidad operacional

07

## 52 CONTRIBUCIÓN A LA SEGURIDAD VIAL

- 53 Movilizando al asegurado
- 54 Dando ejemplo desde nuestros equipos
- 55 Aporte a la sociedad

08

## 56 ESFUERZO DE EQUIPO

- 57 Demografía y diversidad
- 61 Atracción y retención de talento
- 62 Capacitación y desarrollo de carrera
- 65 Salud y seguridad
- 67 Clima laboral

09

## 68 GESTIÓN AMBIENTAL

- 69 Gestión de la energía y emisiones GEI
- 74 Otras iniciativas ambientales

10

## 75 DESEMPEÑO ECONÓMICO

- 76 Datos financieros relevantes
- 78 Emisión de prima
- 80 Indicadores operativos
- 81 Inversiones
- 83 Resultados
- 85 Distribución del valor económico

## ANEXOS

- 86 Anexo I: Detalle de resultados ASG
- 97 Inversión Social
- 101 Relacionamiento con grupos de interés
- 102 Alianzas y membresías
- 103 Análisis de materialidad
- 107 Contribución a los ODS
- 109 Respeto a los Derechos Humanos

- Anexo III: Marcos y Estándares de Reporte. Índices
- 114 Carta de verificación
- 116 Índice de Pacto Global
- 117 Índice de contenidos GRI
- 119 Índice de parámetros SASB
- 120 Índice de recomendaciones de TCFD
- 122 Relación de avances en los principios de PSI



En Quálitas, sabemos que el camino es importante para llegar a la meta. **Nuestro modelo de negocio, trato personalizado y servicio de excelencia**, nos ha permitido estar cerca de nuestros clientes y agentes, construir relaciones sólidas y crecer de forma sostenida.

Siempre habrá retos por resolver pero nuestra experiencia, liderazgo y el gran talento humano, nos permiten avanzar con fortaleza, **asegurando autos y cuidando la salud integral de las personas.**





# CIFRAS RELEVANTES

## DIMENSIONES

**551** centros de atención

**224** oficinas de servicio

**327** ODGs

**+5.5%**

**6,013**

colaboradores<sup>1</sup>

**+7.4%**

**+19,800** agentes **+7.0%**

**5** países con operaciones: México, Costa Rica, El Salvador, Estados Unidos y Perú

## RESULTADOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS

**\$42,036**

millones MXN de prima emitida,

**+10%**

**\$39,969**

millones MXN de prima devengada,

**+11%**

**11.1%** de ROE<sup>3</sup> (12 meses)

**4.8** millones de vehículos asegurados, **+7%**

**\$2,209**

millones MXN de utilidad neta<sup>2</sup>

**\$34,368**

millones de pesos en capitalización bursátil

**70.5%**

de índice de siniestralidad

**96.4%** de índice combinado,

<sup>1</sup> Total de colaboradores de la Controladora, incluye las subsidiarias aseguradoras y no aseguradoras.

<sup>2</sup> Representa caída respecto al 2021 debido a la complejidad en la parte operativa del negocio, y volatilidad en mercados financieros. No obstante, la compañía generó utilidades y seguimos implementado acciones dirigidas a mitigar los impactos externos ajustando ágilmente nuestra estrategia.

<sup>3</sup> La caída en nuestro ROE refleja el alto nivel de capital de la compañía y el desempeño positivo del negocio durante el año, donde el ROE operativo fue del 4.7% y el ROE financiero de 6.4%



## DESEMPEÑO

### ✓ CULTURA DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD VIAL

**1,684**

participantes en el diplomado de prevención de riesgos para mandos medios de empresas de transporte

**+138,600**

visitas a la página web de Conducta Vial Quálitas

### ✓ ÉTICA Y TRANSPARENCIA CORPORATIVA

**5,545**

colaboradores con Certificación Q<sup>4</sup>

### ✓ DESARROLLO DEL COLABORADOR

**42.7%** mujeres

**9,610**

personas formadas a través de la Universidad Quálitas<sup>5</sup>

**91**

puntos sobre 100 en clima laboral<sup>6</sup>

**+877mil**  
horas de formación

### ✓ DESARROLLO DE LOS INTEGRANTES DE LA CADENA DE VALOR

**1,200**

empleados de las oficinas de servicio formados en los cursos de la Certificación Q (en México)

**1,376**

agentes formados a través de la Universidad Quálitas

### ✓ INNOVACIÓN Y EFICIENCIA OPERATIVA

**\$60**

millones MXN de prima emitida para vehículos con dispositivos de telemetría y/rastreo

**24%**

de siniestros atendidos en México mediante nuestra herramienta Ajuste Exprés, vía remota

**+1,100**

participaciones en el programa de educación financiera

**\$268**

millones MXN de prima en aseguramiento de vehículos híbridos y eléctricos

**0.08**

segundos de tiempo promedio de respuesta en cabina nacional (México)

**22**

minutos de tiempo promedio de arribo de nuestros ajustadores (México)

**4.25**

de intensidad energética en KJ/MXN de prima emitida

**0.35**

de intensidad de emisiones en tCO<sub>2</sub>e/MXN de prima emitida (Alcance 1 y 2)

<sup>4</sup> Integra la formación en Prevención de lavado de dinero, Código de Ética y conducta, Política de Conflicto de interés y Protección de datos personales. Incluye formación de Quálitas Compañía de Seguros, Quálitas Costa Rica y Quálitas El Salvador. Promedio de personas en los 4 cursos mencionado.

<sup>5</sup> Colaboradores, agentes, empleados de las oficinas de servicio, proveedores, asegurados y franquiciatarios de Cristafácil.

<sup>6</sup> En la variable Pasión, que es el principal indicador monitoreado dentro del marco de la encuesta de clima y que ilustra el compromiso e identificación de los colaboradores con la empresa.



## HITOS DESTACADOS

✓ Nuestro modelo de acceso al seguro en localidades lejanas, las ODQ's, presentan ya una TACC del 13.5% contemplando operación de los últimos 5 años.

 Inicio de operaciones de QSalud, buscando proveer acceso al seguro de gastos médicos y de salud privado a la población no atendida en México y diversificando nuestra oferta de valor.

✓ Certificación del proceso de valuación conforme a la norma ISO 9001 de calidad.

✓ Refuerzo del potencial del canal de *Whatsapp* con tecnología artificial. Crecimiento destacado en el acceso a telemetría para los clientes.

 Fortalecimiento del modelo circular en Flekk, que ya integra la recolección de chatarra de 35% de los centros de reparación, talleres y agencias con que trabaja Qualitas Compañía de Seguros.

✓ Compromiso público de establecimiento de metas de reducción de Gases de Efecto Invernadero (GEI) a través de la iniciativa de *Science Based Targets*, buscando emisiones netas cero hacia el 2050.

  
Por segundo año formamos parte del índice Equidad de Género de Bloomberg (GEI 2023).

  
Continuamos formando parte del S&P Total México ESG Index<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Antes y después del rebalanceo de 2022.



# CÓMO LEER ESTE INFORME

GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14

Trabajamos nuestro séptimo informe anual integrado, bajo el compromiso de transparencia y rendición de cuentas que nos caracteriza. Mostramos los principales resultados financieros, así como nuestro desempeño ambiental, social y de gobierno corporativo (ASG) durante el 2022.

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

Nos mantenemos alineados a los principales marcos y estándares de reporte con relevancia a nivel global y continuamos dando respuesta a los temas determinados en nuestro ejercicio de materialidad.

Los contenidos del presente informe son validados internamente por el Comité de Responsabilidad Social y por el Presidente Ejecutivo. De forma externa, hemos sometido el informe a verificación 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)**.

Adicionalmente, aplicamos el Suplemento Sectorial GRI para servicios financieros.

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



Incluye 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.



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



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.



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.



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.



## Cómo identificar los contenidos:



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



Al inicio de cada sección se señalan 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 marcos y estándares de reporte: GRI, SASB y TCFD.

### 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

### ODS A LOS QUE CONTRIBUIMOS ESTRATÉGICAMENTE

- 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.



# CARTA DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

GRI 2-22

**JOSÉ ANTONIO CORREA ETCHEGARAY**  
Presidente del Consejo de Administración.  
Quálitas Controladora S.A.B de C.V.

## ESTIMADOS ACCIONISTAS,

El año 2022 se caracterizó por importantes retos a nivel mundial dentro de un entorno incierto y cambiante, con factores como inflación en máximos históricos, continuidad de las restricciones en las cadenas de suministros, tensiones geopolíticas, correcciones en los mercados financieros globales, e importantes alzas en las tasas de interés. Además, después de dos años de pandemia, ya experimentamos una nueva normalidad en términos de movilidad y sus efectos en la siniestralidad.

Cerramos el año 2022 reportando una utilidad neta de \$2,209 con un margen neto de 5.3% con un índice combinado de 96.4%. A pesar del entorno complejo, nuestra disciplina y estrategia han resultado en un desempeño operativo rentable, siendo la única de las 5 grandes aseguradoras de automóviles en México, nuestro principal mercado, con un índice combinado inferior al 100%.



Alcanzamos el récord de 4.8 millones de unidades aseguradas, más de 330 mil unidades que el año anterior y \$42,036 millones de pesos de prima emitida lo que supone un crecimiento del 10% superando nuestras expectativas y proyecciones al inicio del año.



Contamos con cerca de 20 mil agentes colaborando con nosotros, lo que representa un 7% más que en 2021; promovemos su desarrollo y la eficiencia en nuestra relación a través de un servicio cercano y soluciones tecnológicas. Además, abrimos 29 nuevas oficinas durante el año, llegando a un total de 551 oficinas a lo largo de todas nuestras subsidiarias geográficas. La prima emitida por nuestras subsidiarias internacionales creció 7.2% durante el año, significando el 8.1% del total de la emisión de la Controladora. Destaca el desempeño de nuestras subsidiarias en Latinoamérica, con crecimientos de doble dígito en emisión. Nuestro objetivo es aumentar su contribución total al rendimiento sobre capital (ROE) de la Controladora en el largo plazo.

En el caso de nuestra subsidiaria en los Estados Unidos, realizamos un proceso de reajuste en reservas y siniestros, lo cual impactó la rentabilidad del negocio; implementamos las acciones necesarias para revertir la situación y tener una operación sana que seguiremos impulsando durante el 2023.

Por otro lado, nuestra subsidiaria Flekk ha demostrado un crecimiento importante y sostenible en todas sus líneas de negocio, que incluye la oferta de servicios tanto a nuestra aseguradora en México como a otras compañías aseguradoras en el mercado. Flekk ha logrado una TACC de 56% en los últimos 3 años; su modelo negocio toma ventaja de la tecnología en el comercio y distribución, teniendo un impacto positivo en el medio ambiente mediante la recolección y aprovechamiento de la chatarra proveniente de reparaciones.



Respecto al producto financiero, este fue de \$1,423 millones de pesos con un rendimiento sobre inversión del 3.1%. Al cierre del año, el 89% del portafolio se encontraba invertido en renta fija; y, considerando los incrementos esperados en tasas, bajamos la duración de nuestros activos en portafolio para aprovechar las altas tasas de interés en el 2023.

La siniestralidad cerró con un índice de 70.5%, debido a los altos niveles de inflación, al incremento en la frecuencia de accidentes, así como también por los ajustes de nuestra subsidiaria en los Estados Unidos. Seguimos trabajando en eficiencias dentro de nuestra operación mediante el uso de tecnología y el fortalecimiento de nuestra integración vertical, para regresar gradualmente a nuestro rango objetivo del 62% al 65%.



Por otra parte, iniciamos formalmente operaciones nuestra nueva subsidiaria Quálitas Salud, que presenta la oportunidad de continuar diversificándonos y, sobre todo, de capitalizar nuestras fortalezas y modelo de negocio para el largo plazo.

En relación con nuestro equipo de colaboradores, cerramos el año con 6,014 empleados, es decir, 7.4% más que en 2021. Reforzamos nuestro equipo de atención a los siniestros y el equipo de tecnología de la información. Alrededor del 43% de nuestro equipo está conformado por mujeres y seguimos avanzando en garantizar espacios de respeto y no discriminación, promoviendo su desarrollo profesional, especialmente a través de su formación y planes de carrera.

Para nuestros clientes, combinamos el uso de la tecnología y las eficiencias que ésta brinda en cuanto a tiempos de respuesta, junto con la atención personalizada a través de nuestros colaboradores, agentes y equipos en las oficinas de servicio y ODQs lo cual nos permite seguir creciendo en capacidad y oferta de valor sin perder el enfoque de servicio.

Seguimos comprometidos en la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, y en la implementación de los 10 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, siempre incluyendo la rentabilidad del negocio bajo un enfoque de inversión responsable. Este año hemos puesto especial énfasis en la agenda de cambio climático, a partir de los riesgos y oportunidades identificados previamente. Asumimos el compromiso de establecer metas de reducción de nuestros gases de efecto invernadero, buscando emisiones netas cero hacia el año 2050. Nuestra estrategia sostenible nos ha permitido seguir

formando parte de los índices de referencia ASG tanto a nivel nacional como internacional, tales como el S&P/BMV Total Mexico ESG Index, y el Índice Bloomberg de Igualdad de Género (GEI).

Para el 2023, nuestra estrategia definida en 3 pilares buscará reforzar nuestro negocio puntualizando: 1) fortalecer nuestro liderazgo en México, 2) acelerar el crecimiento rentable de nuestras subsidiarias y 3) implementar nuestro plan de desarrollo corporativo atacando oportunidades de negocio dentro del ecosistema de seguros.



Agradezco a toda la organización su valiosa contribución a lo largo del año, la confianza y compromiso de los agentes, aliados de negocio y nuestros clientes, y el respaldo de nuestros accionistas.

Atentamente,

**JOSÉ ANTONIO CORREA ETCHEGARAY**  
Presidente del Consejo de Administración.  
Quálitas Controladora S.A.B de C.V.





SIEMPRE CERCA

# ASEGURANDO AUTOS, CUIDANDO PERSONAS

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.



¡Hola Pá!  
Sí, el seguro llegó y ya estoy en casa 🥰

¡Hola hija!  
¿Llegaste bien?  
Avísame





# IDENTIDAD ORGANIZACIONAL

## Introducción

GRI 2-1, 2-2

Proveemos seguros con especialización en el ramo automotriz; nuestra amplia trayectoria de más de 25 años nos respalda, operando en México, Estados Unidos, El Salvador, Costa Rica y Perú.

Nos caracterizamos por una cultura de excelencia en el servicio, protegiendo el patrimonio de nuestros clientes y brindando asistencia tanto al vehículo como a sus pasajeros. Dicha asistencia se brinda de principio a fin durante el proceso, desde la emisión de pólizas hasta la atención en caso de siniestros y su seguimiento.

Desde hace años, integramos servicios complementarios como la provisión de refacciones y cristales, y la reparación de estos últimos a través de una integración vertical, especialmente mediante nuestra subsidiaria Flekk. Hemos logrado incorporar nuestro conocimiento y experiencia en el sector, manteniendo nuestra propuesta de valor de excelencia en el servicio, eficiencia y control de costos.



MISIÓN

VISIÓN

VALORES

- ✓ Somos líderes en seguro automotriz en México desde hace más de 15 años.
- ✓ Integramos una propuesta de valor líder, con subsidiarias de servicios complementarios.
- ✓ Trasladamos nuestra experiencia al ramo de salud.



**28 años en la industria**  
15 años como líder del sector en México



**Modelo de negocios único**  
Basado en la excelencia en el servicio y una estricta política de control de costos



**Presencia internacional**  
Operación en 5 países: México, Estados Unidos, Perú, Costa Rica y El Salvador. Integrados verticalmente en México



**Red de cobertura más extensa del país**  
551 centros de atención  
+19,800 agentes  
+6,000 empleados



**Innovación tecnológica**  
Aplicada en la prevención de riesgos, accidentes y fraudes, así como para encontrar eficiencias en la operación



**Líderes en la incorporación de criterios ASG**



## DIAGRAMA DE SUBSIDIARIAS



Durante agosto del 2022, obtuvimos autorización por parte de la CNSF para iniciar operaciones dentro del ramo de salud y gastos médicos, a través de nuestra nueva subsidiaria Quálitas Salud (QSalud).

QSalud surge de la intención de seguir evolucionando como compañía. Conscientes de las fortalezas de nuestra operación y canales de distribución; ofrecemos un producto que busca atender alrededor del 92% de la población en México, que no cuenta con un seguro privado de gastos médicos. Nuestra nueva subsidiaria únicamente ha operado con ciertos agentes y asegurados en Ciudad de México durante el 2022 debido a la estrategia intencional de tener una entrada gradual y orgánica al mercado.



### QSalud

Mantenemos nuestro ADN Quálitas con enfoque en la excelencia en el servicio y cultura de prevención, a través de una subsidiaria con un equipo y dirección independientes.

Nuestro **diferencial en temas de prevención**, buscará fomentar el bienestar y apoyo al estado de salud de nuestros asegurados. Por ejemplo, a través de campañas de vacunación, pláticas virtuales con especialistas de la salud respecto a diversos temas en fomento al cuidado de la salud, telemedicina, etc.

Nuestro producto está enfocado en una primera fase en pólizas individuales; por ello, la póliza colectiva inicialmente vigente es la de nuestros colaboradores.



## Modelo de negocio

### PILARES



Nuestro modelo de negocio se basa en la excelencia de servicio y en el control de costos. Articulándose sobre 4 pilares que aseguran el éxito financiero, la entrega de valor a nuestros grupos de interés y nuestra sostenibilidad.

Las diferentes áreas cuentan con indicadores de desempeño, mismos que son monitoreados mensualmente por la Dirección de Planeación Estratégica en primera instancia y luego por la Dirección General.

Los cuadros de mando integran métricas asociadas a aspectos ASG (ambientales, sociales y de gobernanza), debido a que las iniciativas que tienen sus áreas forman parte de la Estrategia de Sustentabilidad de la compañía.

### 1 EXCELENCIA EN EL SERVICIO

- ✓ **Por** medio de nuestros agentes y la red de oficinas mantenemos una atención al cliente personalizada.
- ✓ **Contamos** con una estructura y equipos dinámicos que buscan la incorporación de tecnología de vanguardia.
- ✓ **Nos comprometemos** en mantener un alto nivel de exigencia hacia nuestros proveedores.
- ✓ **Somos** impulsores del desarrollo de los talleres y la gestión directa de refacciones, incluyendo un modelo propio de servicio de reparación de cristales.
- ✓ **Conocemos** a nuestros clientes, entendemos sus necesidades y por ende, ofrecemos productos y condiciones pertinentes.

### 2 CONTROL DE COSTOS

- ✓ **Eficientes** en el uso de los recursos.
- ✓ **Rigurosos** en el monitoreo de los indicadores de operación y gasto.
- ✓ **Ventaja** competitiva a través de nuestro modelo integrado verticalmente en la provisión de refacciones y reparación de cristales.

### 3 ESPECIALIZACIÓN

- ✓ **Amplia** trayectoria y experiencia en el sector del seguro automotriz.
- ✓ **Flexibles** para adaptar nuestro modelo a los diferentes países en que operamos.
- ✓ **Innovadores** conforme a las necesidades de los asegurados.

### 4 DESCENTRALIZACIÓN

- ✓ **Enfocados** en tener presencia allí 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

Siendo una compañía especializada en el seguro de vehículos, nuestra oferta se organiza en los siguientes **tres segmentos**:

- 1 **Individual:** Automóviles y motocicletas, se contrata por unidad.
- 2 **Flotillas:** Automóviles, camiones y equipo pesado, se contrata por volumen.
- 3 **Negocios especiales:** Seguros que se ofrecen de la mano de las instituciones financieras automotrices en el momento de la compra de un vehículo a crédito.

La comercialización de los seguros y la atención al cliente se realiza a través de diferentes canales de contacto:



### AGENTES

Forman una extensa y especializada red; pueden comercializar seguros de otras compañías, pero se caracterizan por una trayectoria de trabajo y confianza en Quálitas.



### OFICINAS DE SERVICIO

Establecidas por emprendedores locales especializados en la industria. Comercializan de manera directa, atienden al asegurado y además asesoran a los agentes de la zona en los productos, tarifas, procesos y demás elementos requeridos.



### OFICINAS EN DESARROLLO QUÁLITAS (ODQS)

Oficinas propias de la compañía en localidades lejanas a las grandes urbes, donde la cultura del seguro aún no permea; sus responsabilidades son similares a una oficina de servicio, con foco además en apoyar la penetración de los seguros en la zona.



### CENTRO OPERATIVO QUÁLITAS

Apoya a las oficinas de servicio y los agentes, poniendo a su disposición diferentes equipos especializados para la operación.



### OTROS CANALES DIRECTOS QUÁLITAS

Sitios web y aplicaciones móviles, para diferentes servicios y subsidiarias.



Nuestros seguros en los segmentos individual y de flotillas se distribuyen a través de los agentes, las oficinas de servicio y las oficinas en desarrollo (ODQs), así como en línea a través de diferentes medios digitales. En el caso del segmento de negocios especiales, la comercialización la realiza Quálitas con la intermediación de las instituciones financieras automotrices.

El desarrollo de nuevos productos se realiza considerando la constante retroalimentación y conversación que tenemos tanto con nuestros clientes como con nuestros agentes, identificando nuevas necesidades y oportunidades de negocio respectivamente. Debido a su tamaño de operación, Quálitas Compañía de Seguros cuenta con un Comité de nuevos productos, que sesiona mensualmente y del que participan los equipos técnicos, de siniestros y otros para obtener una perspectiva diversa e interdisciplinaria.

La cultura de prevención es prioridad en nuestra agenda, por lo que hemos desarrollado programas de educación en seguridad vial y manejo responsable. De igual manera, la prevención es clave en el modelo de seguros de salud que hemos lanzado.

Más información en el capítulo de:

[CONTRIBUCIÓN A LA SEGURIDAD VIAL](#)

## NEGOCIO NO ASEGURADOR

GRI 2-6

Derivado de nuestra amplia trayectoria y especialización en la industria del seguro automotriz, avanzamos en una propuesta de valor integral. Nuestra subsidiaria Flekk, cuenta con las siguientes líneas de negocio:

- ✓ Proyectos especiales
- ✓ Distribución de cristales
- ✓ Instalación de cristales
- ✓ Refacciones de autos
- ✓ Refacciones de equipo pesado
- ✓ Chatarra

Ventajas competitivas de Flekk:

Actitud de servicio

Efectividad en logística

Amplia oferta de productos

Visión del futuro

**flekk**  
en el punto y tiempo exacto



Flekk se configura como una empresa de base tecnológica, atendiendo necesidades vinculadas con la provisión de refacciones y otros aspectos complementarios. Se sustenta a la vez sobre los pilares de servicio al cliente y eficiencia operativa.



## Dimensiones

### QUALITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS

GRI 2-4

	22-21	2022	2021	2020
Unidades aseguradas	+6.9%	4,606,731	4,310,848	4,037,181
Prima emitida (MM MXN)	+10%	38,710	35,056	33,360
Participación de mercado (%)	-0.6 %	32%	32.2	31.5
Colaboradores	+7.4%	5,287	5,014	4,881
Oficinas de servicio	+28	224	196	191
ODQs	+23	327	304	284

\*Información incluye únicamente datos de la operación en México.

Nota: Participación de mercado en México 2022, AMIS

#### ODQs

FS13, FS14

El modelo de Oficinas de Desarrollo Quálitas (ODQs) permite acercar la oferta del seguro automotriz a áreas lejanas a las grandes urbes y con poca oferta de servicios financieros, pero que a su vez se encuentran en pleno desarrollo de una actividad económica significativa. De esta manera, se facilita el acceso para disponer de un seguro y se promueve la cultura y prevención vial. Contribuye además a evitar los desplazamientos de la población del área para este fin.

A cierre de 2022 contábamos con 327 ODQs, que representaron un total de 596 colaboradores, de los cuáles el 73% son mujeres. Ya aportaron el 3.4% del total de la prima emitida por Quálitas Controladora.

### DESTACADOS DE NEGOCIO

- ✓ **Quálitas** mantiene el liderazgo en México, con una participación de mercado del 32% de acuerdo a cifras 2022 de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS).

Durante el año, se obtuvo un crecimiento doble dígito en emisión de primas, especialmente impulsado por la comercialización a través de agentes (coordinados desde las oficinas de servicio) y la red de ODQs. Adicionalmente, durante la segunda mitad del año se experimentaron señales tempranas de recuperación en la emisión a través de instituciones financieras derivado a la recuperación paulatina de los inventarios en las agencias de autos y distribuidoras.

### COMPROMISO ASG

- ✓ **Avance** en la incorporación de flotilla híbrida de Qualicoches para ajustadores y abogados.
- ✓ **Contribución** al medioambiente a través de nuestra oferta de productos, asegurando flotillas de gas natural, autos híbridos y eléctricos; impacto social con el aseguramiento de vehículos colectivos y de motocicletas, mismos que son utilizados también como herramientas de trabajo.
- ✓ **Gran relevancia** de los dispositivos de telemetría que seguimos extendiendo en las flotillas, contribuyendo a prevenir accidentes con la información de la práctica del conductor al volante y fomentando un consumo más razonable de combustible.
- ✓ **Quálitas** Compañía de Seguros 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.



### SUBSIDIARIAS ASEGURADORAS A NIVEL INTERNACIONAL

	EE.UU.		COSTA RICA		EL SALVADOR		PERÚ	
	22-21	2022	22-21	2022	22-21	2022	22-21	2022
Unidades aseguradas	+13	17,894	+24,174	99,802	+6,058	27,428	+6,949	58,314
Prima emitida (MM MXN)	-2.4%	2,088	+24.3%	671	+34.8%	251	10.2%	412
Colaboradores	+3	56	+25	115	+20	91	+15	97
Oficinas (todas las categorías)	-1	5	+3	9	=	4	=	4
Agentes	-1	6	=	529	+87	1,046	580	+55
Participación de mercado	NA	NA	+240 pp	12.1%	+80 pp	7.2%	+40pp	4.9%



### DESTACADOS DE NEGOCIO

- ✓ Las subsidiarias aseguradoras internacionales (geográficas) representaron el 8.1% del total de la emisión de Quálitas Controladora.
- ✓ En el año, el crecimiento de la prima emitida fue del 7.4% (en USD). *Qualitas Insurance Company* (QIC) (EE.UU.) experimenta una contención intencionada, dado el esfuerzo en priorizar su rentabilidad y balance en riesgos. Hemos reforzado el foco en nuestro producto *cross border*. Adicionalmente durante el año se tuvo la apertura de la nueva oficina de servicio en El Paso.
- ✓ **En Perú**, las mayores oportunidades se dieron en el mercado de automóviles usados, por las dificultades de abastecimiento de autos nuevos. Destaca especialmente el éxito de nuestro modelo a través de colocación con agentes. Buscamos seguir impulsando una migración de la colocación mediante banca a que colocación a través de agentes.
- ✓ **En Costa Rica**, se ha fidelizado la base de clientes debido a la cercanía y flexibilidad que tuvimos con ellos durante la pandemia. El desarrollo de productos innovadores como el seguro de estadía y de corto plazo, han permitido a Quálitas consolidar un año exitoso. Destaca la apertura de la nueva oficina en Limón y la mejora en calificación crediticia de A- a A con perspectiva estable.
- ✓ **En El Salvador** la cartera de clientes se fue recuperando con calidad y capacidad. El crecimiento ha venido en conjunto con sólidas utilidades y una mayor expansión de nuestra red de agentes.

### COMPROMISO ASG

- ✓ **Desarrollo** del modelo de asistencia vial a flotillas tanto en Quálitas Perú y Quálitas Costa Rica, contribuyendo a reducir siniestralidad y aumentar nuestra oferta de valor a los asegurados.
- ✓ **En Quálitas Costa Rica** también se ha implementado el diplomado interno en seguridad vial que ofrece Quálitas a los clientes, también tuvimos la suscripción del Protocolo Sectorial de Conducta Empresarial Responsable.
- ✓ **En Quálitas El Salvador** destacan los avances en la gestión del clima laboral, incluyendo la implementación formalizada de la evaluación de desempeño.



## FLEKK

## DESTACADOS DE NEGOCIO

- ✓ **Alcanzó** los 367 colaboradores a cierre de 2022, 28.2% más que el año anterior.
- ✓ **El modelo de negocio** avanza a cero inventarios propios, con entrega de fabricante a cliente final; la reducción del movimiento de la pieza arroja eficiencias operativas y beneficios ambientales.
- ✓ **Impacto reducido** en Flekk del desabastecimiento por las cadenas de suministro, por el volumen de compra y la relación con los importadores.
- ✓ **Expansión del modelo** de franquicias en CristaFácil, de talleres de reparación de cristales.
- ✓ **Incremento** de los productos disponibles en *e-commerce* propio y *marketplaces* de terceros.

## COMPROMISO ASG

- ✓ **Avance en el negocio** de recolección de chatarra, brindando a las aseguradoras que operan con los talleres información estadística sobre lo retirado.
- ✓ **Se continúa** promoviendo la reparación sobre la sustitución de cristales, beneficiando al asegurado y mejorando el uso del tiempo y recursos.
- ✓ **Destaca el proyecto** de cambio en liderazgo de los colaboradores Flekk, que incluye la adopción de ERP, capacitación en metodologías ágiles y procesos enfocados en el cliente y el refuerzo de la cultura organizacional.
- ✓ **Lanzamiento de concurso interno** de innovación, con propuestas presentadas por los colaboradores para cambios en procesos u otros aspectos. Aquellas que resultaron seleccionadas por comité, serán implementadas.



## Riesgos

**GRI** 2-12, 2-13, 201-2

**SASB** FN-IN-550a.3

**TCFD** GOB-B, GDR-C

En estos últimos años, hemos podido demostrar nuestra resiliencia como compañía, por el modelo de negocio y la manera en que operamos. Nuestra sólida administración de riesgos ha sido clave, incluyendo la flexibilidad, pero también disciplina de nuestra estructura y procesos.

Nuestra administración de riesgos se articula de manera independiente a nivel de cada subsidiaria, para un mejor entendimiento de los negocios y el contexto de operación. Disponen de equipo especializado, que realiza anualmente la identificación y/o actualización de los riesgos, plantea las medidas de prevención y mitigación en caso de respuesta, y monitorea su aplicación. Existe una auditoría interna de cómo se están implementado las medidas planteadas y el éxito que van arrojando las mismas.

Los equipos de riesgos 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, todo ello a nivel de cada subsidiaria.

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

Durante el año destaca especialmente la identificación e integración de riesgos de cambio climático dentro del proceso integral de riesgos para Quálitas Compañía de Seguros. Luego de un primer ejercicio externo, nuestro equipo actualizó el mapa de riesgos climáticos y se lograron incluir las medidas de respuesta en los planes integrales. Ejemplo de esos riesgos son el posible aumento de la siniestralidad al volverse más extremos los fenómenos meteorológicos como tormentas o incendios, entre otros.

De igual manera dimos continuidad a las medidas planteadas para atender los principales riesgos en materia de derechos humanos, iniciativas de las que disponemos como parte de las hojas de ruta de los equipos de capital humano y compras, entre otros.

 **ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE CAMBIO CLIMÁTICO**

 **DEBIDA DILIGENCIA EN DERECHOS HUMANOS**

En relación a los riesgos de gobernanza, cabe señalar que nuestra estructura de órganos, funciones y desempeño, se encuentra alineado a las mejores prácticas internacionales y cumple con los reguladores locales. Nuestro gobierno corporativo, tanto el de Quálitas Controladora como el de las diferentes subsidiarias, es evaluado periódicamente en este cumplimiento. A nivel Quálitas Controladora, contamos con revisión de las prácticas y retroalimentación a través de un despacho jurídico externo.

 **MODELO Y FORTALEZAS DEL GOBIERNO CORPORATIVO**





## RIESGOS PRINCIPALES

CATEGORÍA	RIESGO	DETALLE	GESTIÓN
Financieros	De Mercado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimiento de mayor capital o endeudamiento para atender crecimiento.</li> <li>Incumplimiento en el pago de obligaciones con proveedores de financiamiento y/o renegociación de las mismas.</li> <li>Pérdida de agentes de seguros y/o clientes significativos por la prima emitida.</li> <li>Disminución significativa de la venta de vehículos nuevos.</li> <li>Resultados negativos (disminución de rendimiento) en el manejo de la tesorería o de las inversiones</li> <li>Volatilidad en el precio de las acciones.</li> <li>Volatilidad en las tasas de interés</li> </ul>	<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>
	De Liquidez		
	De Crédito		
	De Concentración		
Técnicos	Técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<b>EXPERIENCIA DEL CLIENTE</b>
Operativos	Operativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pérdida de ejecutivos clave</li> <li>Dependencia de un solo ramo asegurador.</li> </ul>	<b>ESFUERZO DE EQUIPO</b>
	Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falla en los sistemas que pueda generar discontinuidad en procesos.</li> <li>Fuga y/o robo de información (ciberseguridad).</li> </ul>	<b>SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS</b>
	Legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cambios en la regulación aplicable.</li> <li>Sanciones por incumplimientos de la legislación.</li> <li>Revocación de las autorizaciones para operar.</li> </ul>	<b>ÉTICA Y CUMPLIMIENTO</b>
	Reputacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incumplimientos de la autorregulación propia en aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).</li> <li>Prácticas de operación contrarias a nuestros lineamientos éticos.</li> <li>Incidentes en el desempeño de nuestros proveedores en la atención de siniestros.</li> </ul>	<b>(TRANSVERSAL)</b>
	Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incremento de los niveles de siniestralidad de los asegurados.</li> <li>Perturbaciones en el contexto socioeconómico y político de los países.</li> <li>Aumento de la inflación y posible recesión en EE.UU.</li> <li>Concentración de proveedores en determinados servicios.</li> <li>Aumento de la competencia.</li> </ul>	<b>EXPERIENCIA DEL CLIENTE</b>
	Asociados al cambio climático	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incidencia de fenómenos meteorológicos más intensos.</li> <li>Restricciones a la movilidad de vehículos.</li> </ul>	<b>RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE CAMBIO CLIMÁTICO</b>

## RIESGOS EMERGENTES

Considerando las tendencias futuras en el medio largo y plazo (más allá de 5 años) en torno a la movilidad, presentamos a continuación los principales riesgos emergentes que identificamos para el negocio de aseguramiento automotriz:

- Cambio en la flota automotriz, por la fuente de energía.** Empiezan a plantearse proyectos legislativos para prohibir las ventas de vehículos fósiles, ej. ya en California a partir de 2035. Esto junto con una mayor generalización de los autos híbridos y eléctricos por una reducción de los costos y también medidas legales e impositivas que lo apoyen. Quálitas estará atenta para el desarrollo de una oferta de productos y servicios dentro del ecosistema del seguro, que responda a esa configuración del parque automovilístico.
- Desarrollo de los automóviles autónomos,** que irán asociados a un esquema de aseguramiento todavía incipiente, también en cuanto a la cobertura de responsabilidades.
- Modelos de negocio vía análisis de datos como valor agregado,** como ya aplica Quálitas en las flotillas con el servicio de asistencia en seguridad vial. Acompañado de la proliferación y evolución de los dispositivos de telemetría, en que Quálitas también ha venido avanzando significativamente.
- Integración de los costos climáticos sobre la siniestralidad en los valores y condiciones de la prima;** en parte ya sucede en Quálitas Compañía de Seguros con la tarificación por código postal, pero se afinará aún más mediante el uso de las estadísticas climáticas.



## Riesgos y oportunidades de cambio climático

TCFD EST-A, GDR-A

El cambio climático es un riesgo cada vez más prioritario, que puede afectar a Quálitas de diferente manera en función del negocio que consideremos:

- ✓ Para la actividad aseguradora, puede tener incidencia sobre la siniestralidad.
- ✓ Para nuestro portafolio de inversión, puede afectar a la valuación de los activos.
- ✓ Para el negocio no asegurador, principalmente de distribución y comercialización de autopartes, la afectación puede producirse por el efecto sobre las cadenas de distribución.
- ✓ A nivel de gestión empresarial, puede afectar principalmente la gestión de energía y el efecto de las emisiones de GEI.

### IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS RIESGOS

Iniciamos con un primer **ejercicio de identificación y priorización de riesgos de cambio climático** para Quálitas Compañía de Seguros, con el apoyo de especialistas externos. Éste fue actualizado entre 2021 y 2022 con el liderazgo del equipo de riesgos de la subsidiaria y ha sido utilizado como referente a nivel de la Controladora. El análisis ha incluido las operaciones directas de Quálitas Compañía de Seguros y las de nuestra cadena de valor: agentes, oficinas de servicio, proveedores y clientes.

En dicha actualización del análisis se ampliaron los procesos considerados y, por tanto, también el contexto en aspectos regulatorios y legales, grupos de interés relacionados y sus expectativas y lineamientos. Posteriormente, empezamos a establecer indicadores financieros que nos permitan

medir el impacto de estos riesgos (también de las oportunidades asociadas con el cambio climático).

El ejercicio se seguirá robusteciendo de manera progresiva, incluyendo la integración del negocio no asegurador.

Durante los siguientes ejercicios, trabajaremos en la identificación de los mitigantes a los riesgos mapeados, así como sus evidencias y/o acciones de control. Es importante mencionar, que para el 2023 y derivado de la estrategia de diversificación de la Controladora, se tendrá un enfoque prioritario en las subsidiarias geográficas y QSalud.





## PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN

A partir de los riesgos y oportunidades identificados y priorizados, el equipo de riesgos evaluará las posibles medidas e iniciativas de prevención y mitigación, liderados por el gerente del área. Para las iniciativas de mitigación, se trabajará en conjunto con un externo especialista para poder determinar el valor residual.

Será el propio equipo de riesgos el que realizará un monitoreo central y coordinará el avance de los planes, reportando al Comité de Riesgos.

El Comité de riesgos informará a su vez al Consejo de Administración de Quálitas Compañía de Seguros, de manera que nutra la guía estratégica que éste señala para la compañía. Progresivamente este funcionamiento se irá extendiendo también al resto de nuestras subsidiarias.

## DETALLE DE LOS RIESGOS

**GRI** 201-2

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

**TCFD** EST-A, EST-B

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.

Se referencia la nomenclatura establecida por las recomendaciones del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD).



**Riesgos de transición:** aquellos que surgen como consecuencia del cambio hacia una economía baja en la utilización de carbono, ej. cumplimiento regulatorio derivado de nuevas legislaciones relacionadas con la adaptación y mitigación del cambio climático.



**Riesgos físicos:** aquellos asociados con eventos agudos y/o cambios de largo plazo en los patrones meteorológicos. Este tipo de riesgos genera daños a nuestra infraestructura y continuidad operacional.

TIPO DE RIESGO	SUBTIPO DE RIESGO	VALORACIÓN INHERENTE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN	HORIZONTE TEMPORAL
De transición	Tecnológico, Reputacional	Medio	El uso de tecnología no sustentable y/u obsoleta en autos utilitarios y Qualichoques que desacrediten la imagen de la compañía.	Largo Plazo
	Político y regulatorio	Medio	El desarrollo de normativas que restrinjan la circulación de autos utilitarios y Qualichoques que utilicen energía fósil.	Largo Plazo
	Político y regulatorio	Medio	Un aumento en los costos de energías fósiles para el uso de la infraestructura de atención de servicio de ajustes y asistencia jurídica.	Largo Plazo
	Político y regulatorio	Medio	Altos costos en la tarifa de electricidad mediante impuestos, recargos o penalizaciones que afecten nuestras operaciones en conjunto.	Largo Plazo
	Reputacional	Medio	Falta de incentivos para productos, tarifas y/o beneficios con relación a la adopción de vehículos eléctricos e híbridos.	Largo Plazo
Físicos	Agudo	Medio	Eventos meteorológicos relacionados con el cambio climático (tormentas, huracanes y/o inundaciones) que interrumpan los procesos de emisión y atención del asegurado.	Corto Plazo
	Agudo	Medio	Incremento en el costo de las pólizas para aquellas zonas cuyo código postal represente un alto riesgo y/o siniestralidad como consecuencia de eventos relacionados con el cambio climático (tormentas, inundaciones y/o huracanes).	Largo Plazo

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

Nos encontramos trabajando en los siguientes riesgos que muestran un impacto financiero.

CATEGORÍA	RIESGO	INDICADOR	VALOR MONETARIO (MXN)
Físico - Agudo	Incremento del costo de pólizas asociadas a mayor probabilidad de siniestros como consecuencia de fenómenos meteorológicos extremos.	Costo de la siniestralidad asociada a fenómenos meteorológicos extremos (México - Quálitas Compañía de Seguros)	\$342,699,490 pesos
De transición	Incremento en el costo del combustible utilizado para servicios legales, de ajuste y otros para el asegurado en la vía (directamente por Quálitas).	Costo del combustible utilizado por Quálitas para la atención del asegurado.	\$85,595,929 pesos (costo para la operación de seguros en México en 2022)

Nota: cifras que corresponden a la operación de Quálitas Compañía de Seguros.



## DETALLE DE LAS OPORTUNIDADES

GRI 2-4, FS8

SASB FN-IN-410b.1, FN-IN-410b.2

TCFD EST-A, GDR-B, MYO-A

Destacan especialmente las oportunidades para desarrollar productos de aseguramiento que contribuyan a reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de nuestros clientes, así como para establecer eficiencias operativas en nuestros procesos y los propios de la asistencia en siniestros.



### PRODUCTOS AMBIENTALMENTE AMIGABLES - QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS

	2022			2021			2020		
	Prima emitida (MM MXN)	% que representa de la prima de Quálitas Controladora	% que representa de la prima 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)	Prima emitida (MM MXN)	% que representa (del total de Quálitas Controladora)	% prima emitida (respecto al total de Quálitas Compañía de Seguros)
Aseguramiento flotillas con dispositivos de telemetría	171.9	0.41	0.45	148.7	0.39	0.43	101.5	0.27	0.30
Aseguramiento de flotillas a gas natural	19.1	0.05%	0.05%	5.8	0.02	0.02	1.3	0.00	0.00
Aseguramiento de vehículos híbridos	198.1	0.47	0.52	188.8	0.49	0.54	156.0	0.41	0.47
Aseguramiento de vehículos eléctricos	69.9	0.16	0.18	46.2	0.12	0.13	24.5	0.06	0.07



SIEMPRE CERCA

TRABAJANDO  
POR UN  
FUTURO MÁS  
**SOSTENIBLE**

**Operamos y actuamos para alcanzar un desarrollo sostenible,** en donde buscamos generar valor compartido junto con nuestros grupos de interés, a través de la estrategia de sustentabilidad y nuestro modelo de negocio, integrando aspectos ASG en la toma de decisiones.





# ENFOQUE EN SUSTENTABILIDAD

GRI 2-23, 2-24, 2-28

TCFD GOB-A, GOB-B

Con la implementación de nuestra **Estrategia de Sustentabilidad** promovemos el desempeño en los temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) que ya forman parte de la toma de las decisiones en los diferentes niveles de la compañía.

Dicha Estrategia se mantiene alineada al último ejercicio de materialidad que realizamos en 2020-2021, lo cual permite atender los temas críticos para la compañía en materia ASG, tomando en cuenta la evolución que hemos tenido como negocio y el contexto de los países en donde nos encontramos.

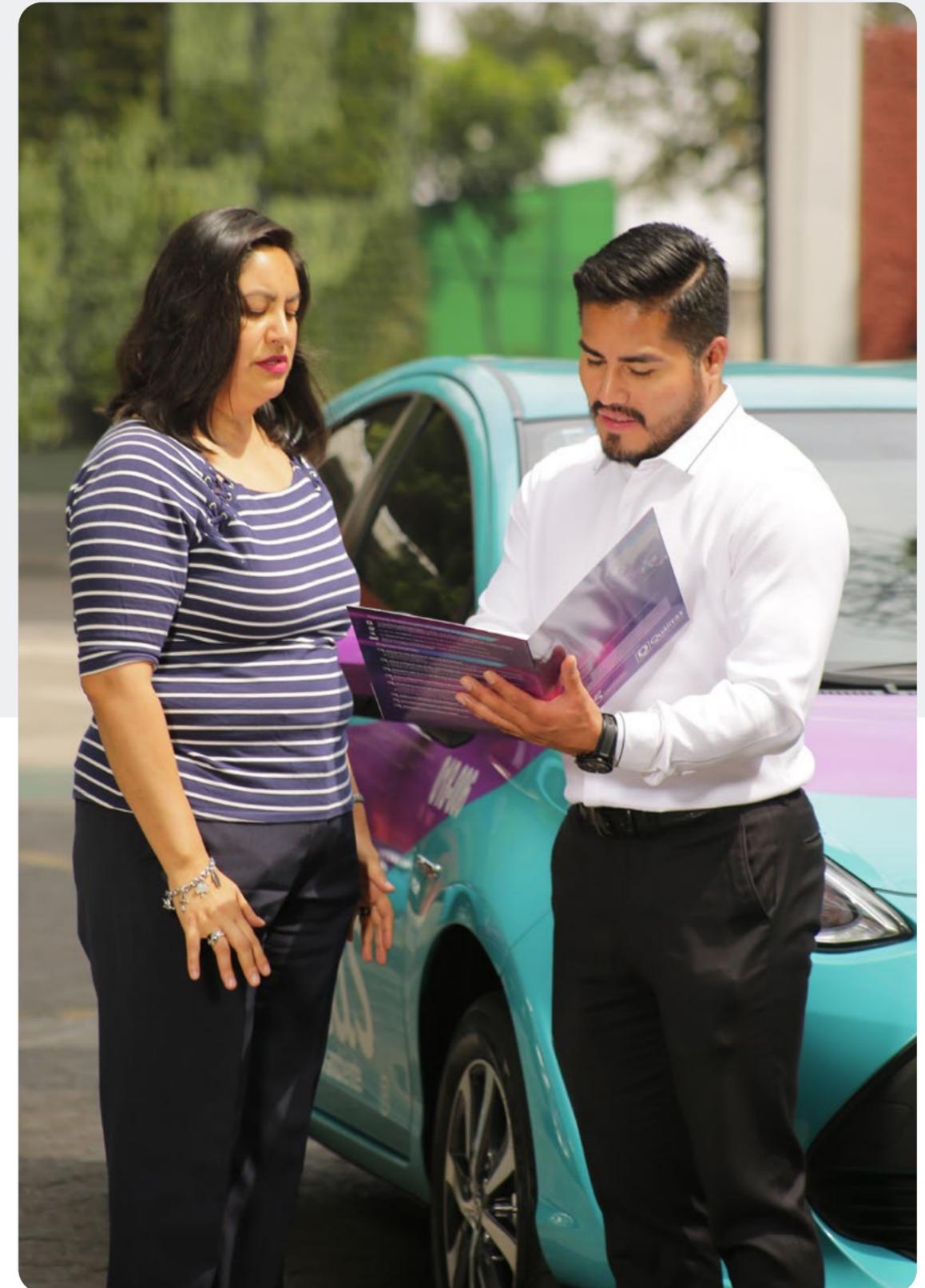
Buscamos en la Estrategia de Sustentabilidad un modelo holístico para el conjunto de subsidiarias, que nos permita a todos operar bajo el mismo paraguas y objetivos.

Bajo nuestro modelo de negocio buscamos generar valor para el conjunto de grupos de interés, a través de la provisión del seguro vehicular, la atención de siniestros, la oferta integrada de autopartes, el impulso a la cultura de prevención y la educación en seguridad vial.

 [DETALLE DE LA DOBLE MATERIALIDAD](#)



Ejercemos una conducta empresarial responsable, apoyada en nuestras políticas y sistemas de gestión a nivel de Quálitas Controladora y de nuestras subsidiarias.





## 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, incluyendo el mercado financiero, y, siempre bajo la máxima de la atención de excelencia al asegurado. Cada uno cuenta con su propia línea de trabajo e iniciativas con planes de acción.



**CULTURA DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD VIAL**

3 SALUD Y BIENESTAR

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

✓ **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.



**INNOVACIÓN Y EFICIENCIA OPERATIVA**

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

✓ **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.





**DESARROLLO DE LOS INTEGRANTES DE LA CADENA DE VALOR**

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

✓ **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.



**DESARROLLO DEL COLABORADOR**

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

✓ **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.



**ÉTICA Y TRANSPARENCIA CORPORATIVA**

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

✓ **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.



Nuestras iniciativas de sustentabilidad están principalmente enfocadas en el negocio asegurador, al ser el que aporta mayores ingresos a la compañía. En Flekk se están dando avances para el establecimiento de prioridades ASG.

Contamos con el Comité de Responsabilidad Social como encargado de monitorear trimestralmente la implementación de la Estrategia, con la participación de las diferentes áreas involucradas<sup>1</sup>.

Las conclusiones de las sesiones y las actividades realizadas son presentadas 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.

Como parte de la gobernanza de nuestra Estrategia de Sustentabilidad, hemos integrado los riesgos y oportunidades de cambio climático, de la mano con el área de Administración Integral de Riesgos.

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

Quálitas Controladora está adherida al 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](#)

Desde nuestra responsabilidad como ciudadanos corporativos buscamos generar impactos positivos en la sociedad en la cual nos encontramos inmersos. Dentro del alcance de nuestras operaciones, identificamos y atendemos necesidades de nuestro entorno. Al respecto,, nuestra **inversión social** está enfocada en trabajar junto con diferentes organizaciones de la sociedad civil como aliados estratégicos, para atender problemáticas sociales y/o ambientales y para mejorar las condiciones de vida de las personas.

#### [DETALLE DE LA INVERSIÓN SOCIAL](#)

Finalmente, el éxito de nuestra Estrategia de Sustentabilidad está relacionado con el involucramiento y participación del conjunto de nuestros grupos de interés, así como de las diferentes áreas de la compañía, y el compromiso que se tiene por parte del equipo directivo y del Consejo de Administración.



<sup>1</sup> 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, Atención a clientes, Responsabilidad Social, Recursos Humanos, Comunicación Corporativa, Atención a oficinas y proyectos especiales.



SIEMPRE CERCA

# GENERANDO VALOR CON EXPERIENCIA

Estimados, nos vemos en un momento para nuestra junta de Consejo



Claro!! listos para tratar los temas de la agenda

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

✓ ODS



✓ ESTRATEGIA





# GOBIERNO CORPORATIVO

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

En Quálitas Controladora nos apegamos a las mejores prácticas de referencia internacional en nuestro gobierno corporativo, de igual manera, atendemos las diferentes regulaciones aplicables a los países dónde operamos.

Nuestro Gobierno Corporativo tiene la enmienda de garantizar la continuidad de la compañía en el tiempo, mediante órganos colegiados en la toma de decisiones estratégicas y creando valor para el conjunto de nuestros grupos de interés.

- [MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO](#)
- [ESTATUTOS SOCIALES](#)
- [COMPROMISO DE DIVERSIDAD EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN](#)



Presentamos a continuación los principales órganos y sus funciones:

La **Asamblea General de Accionistas** sesiona una vez al año y es el órgano supremo de la emisora, siendo responsable de:

- ✓ **Aprobar y/o ratificar a los miembros** del Consejo y Comités, propuestos por el Comité de Prácticas Societarias. Igualmente, para sus emolumentos.
- ✓ **Designar al integrante** que se desempeñara como presidente de cada uno de los siguientes Comités: Auditoría, Prácticas Societarias, Inversiones, Finanzas y Planeación, y Responsabilidad Social.
- ✓ **Aprobar los informes** que presentan los Presidentes del Consejo, del Comité de Auditoría y del Comité de Prácticas Societarias respectivamente.
- ✓ **Aprobar el informe** sobre el cumplimiento de las obligaciones fiscales de cada ejercicio fiscal y social.
- ✓ **Aprobación del importe** destinado para el pago de dividendo a los accionistas, el importe destinado al fondo de recompra y en su caso, cancelación de acciones mediante Asamblea Extraordinaria.
- ✓ **Aprobación de personas** relacionadas a la compañía a las cuales, se les otorga diversos poderes para la operación de la sociedad.



El **Consejo de Administración**, se encarga de definir la estrategia de Quálitas; tiene además la facultad de nombrar a quien ocupará los cargos de la alta dirección de la compañía, incluyendo el Director General.

En 2022 nuestra Asamblea de Accionistas aprobó la siguiente composición del Consejo de Administración:



12

Consejeros propietarios, siendo 8 de ellos independientes, es decir el 67%



2

Consejeras

La antigüedad promedio en el cargo generalizada de los Consejeros fue de 4.3 años\*.

Únicamente uno de nuestros consejeros forma parte del consejo de otra compañía pública, por lo que el Consejo se encuentra completamente enfocado en la estrategia de Quálitas.



La asistencia media de cada consejero a las sesiones ordinarias fue del 91%.

Durante el 2022, se realizó una asamblea extraordinaria para evaluar la reducción de capital social mediante la cancelación de 6,000,000 de acciones recompradas que se encontraban en la tesorería de la compañía.

\*A finales del año 2022 lamentablemente falleció el miembro de Consejo Juan Enrique Murguía Pozzi, por lo cual no se contabiliza su antigüedad en Consejo.

#### DE LOS CONSEJEROS:

- ✓ Son seleccionados con base a los lineamientos establecidos en los Estatutos Sociales y el Manual de Gobierno Corporativo, que incluye la activa promoción de una composición diversa que enriquezca la toma de decisiones.
- ✓ El Comité de Prácticas Societarias evalúa cada año su experiencia técnica, financiera y sus capacidades crediticias, con el apoyo del área interna de jurídico. Se busca una representación que contemple la diversidad e inclusión, integrando distintas experiencias, conocimientos, además de origen, edad y género. **De acuerdo a la composición del Consejo de Administración aprobada durante la Asamblea de Accionistas 2022, la participación en el Consejo de mujeres es del 17%.**
- ✓ Deben contar con las competencias y habilidades necesarias para ejercer sus funciones, libres de conflicto de interés.
- ✓ Durante el 2022, nuestro Consejo de Administración recibió capacitación en temas de ciberseguridad y manejo de crisis a nivel de alta dirección, una actualización respecto a reformas fiscales y una capacitación sobre herramientas digitales de administración de gobierno corporativo, para robustecer y hacer más eficiente la toma de decisiones.
- ✓ Son informados y actualizados de manera precisa para la toma de decisiones, además reciben capacitaciones anuales respecto temas de mayor relevancia dentro del contexto de la industria e incidencia en la operación.
- ✓ Realizan de manera anual una autoevaluación respecto a su desempeño, conforme al manual de Gobierno Corporativo, y a su vez un despacho externo valida y analiza los resultados.
- ✓ Son designados por periodos de un año, con posibilidad de renovación.



El **Consejo de Administración** se apoya a su vez en los siguientes comités:



**Auditoría:** Integrado por 3 consejeros independientes con amplia experiencia contable y financiera. Sesiona mensual o trimestralmente dependiendo los proyectos y necesidades de la compañía y por normatividad, tiene que sesionar al menos de manera trimestral.



**Prácticas Societarias:** Integrado por 3 consejeros independientes. Durante el 2022, sesionó 6 veces, por normatividad no hay periodicidad requerida para dicho comité. En Quálitas las sesiones son agendadas dependiendo los proyectos y necesidades de la compañía.



**Inversiones, Finanzas y Planeación:** Integrado por 7 miembros, la mayoría de ellos consejeros, de los cuales 3 son consejeros independientes; sesiona mensualmente.



**Operaciones:** Integrado por 10 miembros, de los cuales 2 de ellos son Consejeros Independientes y 1 es miembro de la alta dirección de nuestra subsidiaria FLEKK, con carácter de independiente. Sesiona por lo general bimestralmente.



**Responsabilidad Social:** Integrado por 3 consejeros relacionados, sesiona trimestralmente.

NOTA: Composición de comités de acuerdo a puntos aprobados en la Asamblea de Accionistas de abril 2022.

## DETALLE DE LA COMPOSICIÓN Y FUNCIONES DE LOS COMITÉS

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	PARTICIPACIÓN EN COMITÉS (VOCALES)				
	AUDITORÍA	PRÁCTICAS SOCIETARIAS	RESPONSABILIDAD SOCIAL	INVERSIONES, FINANZAS Y PLANEACIÓN	OPERACIONES
<b>Presidente Comité de Inversiones, Finanzas y Planeación</b> → José Antonio Correa Etchegaray Propietario Relacionado 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 Mauricio Domenge Gaudry Propietario Independiente Madeleine Marthe Claude Brémond Santacruz Propietario Independiente			●	●	●
			●	●	●
				●	●
					●
				●	
		●	●		
<b>Presidente Comité de Auditoría</b> → <b>Presidente de Comité de Prácticas Societarias</b> Alfonso Tomás Lebrija Guiot Propietario Independiente José Francisco Torres Olmos Propietario Independiente Luis Celhay López Propietario Independiente	●	●			
	●	●			
	Juan Enrique Murguía Pozzi (†) Propietario Independiente				●

### NOTAS:

Juan Orozco y Gómez Portugal no formó parte del Consejo de Administración de Quálitas Controladora de acuerdo a los puntos aprobados en la Asamblea de Accionistas de abril 2022, sin embargo, continuo siendo parte del Comité de Responsabilidad Social como Presidente independiente.

En 2022 lamentamos el fallecimiento de Juan Enrique Murguía Pozzi, quien fue elemento importante durante los años que tuvimos el gusto de contar con su presencia dentro de nuestro Consejo.

[DETALLE DE LA TRAYECTORIA DE LOS CONSEJEROS](#)

[DETALLE DE LAS RETRIBUCIONES PAGADAS A LOS CONSEJEROS](#)



## Gobierno corporativo de nuestras subsidiarias

Para nuestras subsidiarias geográficas, nuestra subsidiaria vertical Flekk y la nueva subsidiaria Quálitas Salud, se cuenta con un esquema propio de gobierno corporativo, bajo la supervisión de un Consejo de administración específico de cada una de ellas.



Todas las subsidiarias dentro de nuestra estructura corporativa se deben apegar 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 2022, la posición del Director General y la Presidencia de Consejo es ocupada por José Antonio Correa Etchegaray. La estructura de los comités y la composición diversa del Consejo complementan la visión, perspectiva y estrategia de la compañía.

## Equipo directivo

Cada subsidiaria cuenta asimismo con un equipo directivo propio, para implementar la estrategia de negocios correspondiente a cada modelo y contexto de operación, aunque siempre apegados a los lineamientos corporativos de la emisora.

Existen además instancias de coordinación de los directores. Cabe destacar por ejemplo las reuniones semanales en Quálitas Compañía de Seguros, que incluyen el monitoreo de indicadores de los cuadros de mando operativos, financieros y de experiencia del cliente.





## Remuneraciones

La remuneración del Director General y otros directivos relevantes es establecida por el Comité de Prácticas Societarias. Además se cuenta con una serie de Políticas y Procedimientos de Compensación Variable que se ajustan dependiendo el área en donde el equipo directivo desempeñe sus funciones.

El Director General cuenta con una fracción variable en la forma de bono asociado al resultado operativo de la compañía, así como a resultados medibles mediante indicadores semanales, mensuales, trimestrales y/o anuales según sea el caso respecto a dos de los pilares fundamentales de la compañía: el **control de costos y la calidad en el servicio**.

El resto de nuestros directores, cuentan con un bono anual variable respecto al cumplimiento de objetivos alineados para sus respectivas áreas.

Para todo ello contamos con una serie de políticas y procedimientos de compensación variable que tienen criterios específicos dependiendo el área en donde el equipo directivo desempeña sus funciones. En estas políticas se establece la distribución y los elementos de evaluación para la remuneración variable, la cual tiene dos rubros principales: proyectos de eficiencia y proyectos de mejora en el servicio.

El Director General y ciertos directivos de Quálitas Controladora poseen acciones de la emisora, como se señala en las comunicaciones a mercado. Para estos directivos, exceptuando al Director General, el ratio promedio del valor de las acciones en tenencia respecto al total de la suma de su remuneración anual fue de 0.88 veces.



\* Por motivos de seguridad y confidencialidad en el país México, no se revela la información del ratio de manera individual por Director.



SIEMPRE CERCA

# TOMANDO DECISIONES QUE TRASCIENDEN

La cultura de ética y cumplimiento dicta el proceder de nuestras acciones; bajo el principio de tolerancia cero ante cualquier situación no ética, transmitimos el sentimiento de compromiso y responsabilidad ética hacia nuestros colaboradores, proveedores y demás grupos de interés relacionados con nuestras operaciones.

✓ ODS

- 3
- 4
- 8
- 9
- 11
- 16

✓ ESTRATEGIA





# ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

**GRI** 2-15, 2-16, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 3-3, 415-1, 416-2, 417-2, 417-3, FS15

**SASB** FN-IN-270a.1

En Quálitas nos regimos bajo los más altos estándares éticos, atendiendo la confianza depositada por nuestros grupos de interés. Hacemos extensivos nuestros lineamientos al total de colaboradores y consejeros sin excepción. Requerimos el cumplimiento de la normativa externa aplicable, así de nuestro Código de Ética y Conducta, el cual es revisado anualmente por el Comité de Prácticas Societarias y cuenta con la aprobación del Consejo de Administración de Quálitas Controladora.

Durante el año, actualizamos nuestro Código de Ética y Conducta, reforzando especialmente el contenido relacionado con impacto social y ambiental. Con esto establecemos de manera transversal a toda la Controladora el sentido de respeto a los derechos humanos, fomentamos la cultura de equidad e inclusión y rechazamos firmemente toda práctica que conlleve un acto discriminatorio, así mismo promovemos la protección del medio ambiente y la contribución al desarrollo social y económico del entorno, todo ello bajo nuestra cultura de sustentabilidad.

Además, cada subsidiaria cuenta con distintos requerimientos y lineamientos alineados a su propia regulación y contexto, mismos que son complementarios al Código de Ética y Conducta de la Controladora.

De la misma manera, Flekk, nuestra subsidiaria no aseguradora cuenta con su propia versión del Código de Ética, adaptada a su naturaleza operativa y modelo de negocio.

Para el caso específico de Quálitas Compañía de Seguros, se cuenta con una Política propia de Principios y Mecanismos de Anticorrupción, Política de Conflicto de Interés y Política de Donativos. También se dispone de los Principios Éticos Comerciales, que fungen como guía para la comercialización de seguros y relaciones con colaboradores, personal de oficinas, agentes y asegurados.

**PRINCIPALES POLÍTICAS DE QUÁLITAS CONTROLADORA Y QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS**





Los agentes, equipos de las oficinas de servicio y proveedores deben estar alineados con el cumplimiento del Código de Ética y Conducta, así como compartir los principios y valores de la compañía. En cuanto a los proveedores, se requiere que cumplan las Normas Operativas, que son incluidas en los contratos que se establecen con ellos.

Contamos con la Línea de Denuncia **“Q-Transparencia”** la cual es gestionada por un tercero como parte de las mejores prácticas, buscando garantizar la transparencia y erradicar cualquier tipo de conflicto de interés. Esta línea tiene como objetivo conocer y atender casos de incumplimiento del Código de Ética y Conducta y del resto de nuestras políticas.



Las denuncias se realizan directamente en la plataforma web y cuentan con la opción de mantenerse anónimas; en su tratamiento se ofrecen garantías para todas las partes involucradas. Cada subsidiaria cuenta con su comité de seguimiento de la Línea de Denuncia, el cual es el encargado de mandar el caso al área operativa correspondiente para su resolución.

Por su parte se suman aquellos casos identificados directamente en las áreas de auditoría, control interno y prevención de fraudes.

Los casos significativos se revisan dentro del Comité de Ética, quien se encarga de aplicar el sistema de consecuencias ante cualquier situación que lo amerite.

A lo largo del 2022, se recibieron 68 denuncias, relativas a actos deshonestos y conductas laborales inadecuadas<sup>1</sup>. De estas, el 59% correspondieron a aspectos de relaciones entre colaboradores (RRHH), el 31% con apego a procesos y políticas (auditoría interna) y el 10% restante con casos de fraude<sup>2</sup>.

El Comité de Ética de cada una de nuestras subsidiarias es responsable de monitorear constantemente el grado de cumplimiento del Código y la cultura asociada, así como de dar resoluciones a los casos de incumplimiento. Los avances y hechos relevantes se presentan trimestralmente al Comité de Auditoría y al Comité de Prácticas Societarias.

Para la reducción de riesgos en materia de sanciones, es necesario el apego a la normativa interna y externa, así como la diligencia de los órganos de control.



Durante 2022 otorgamos un total de 27,770 horas de formación a nuestros colaboradores en ética, a través de la Certificación Q, con un promedio de 5,545 participantes por curso (4 cursos conforman la certificación).

<sup>1</sup> Considera las denuncias en investigación y aquellas cerradas con irregularidad parcial o totalmente comprobada.

<sup>2</sup> Incluye 21 denuncias cerradas con irregularidad comprobada sobre prácticas discriminatorias y 6 de fraude (corrupción). Para todas ellas se establecieron planes de acción, que incluyeron sanciones en la mayoría de los casos.



La sensibilización y formación de nuestros colaboradores, agentes y personal de las oficinas de servicio es parte de nuestra misión como compañía y como generadores de valor. Les capacitamos activamente mediante programas como la campaña del Mes de Cumplimiento y la **Certificación Q**, que incluye cursos relativos al Código de Ética y Conducta, Prevención de Lavado de Dinero, Política de Conflicto de Interés y Protección de datos Personales<sup>3</sup>.

Por otro lado, también contamos con otras formaciones como el curso de lineamientos de la certificación PCI DSS para la seguridad de información personal y bancaria de nuestros clientes.

Es importante destacar que los colaboradores en Quálitas reciben información con relación al Código de Ética y Conducta desde su inducción.

Más información en:

[ANEXO ASG](#)

En materia de protección al consumidor, durante el 2022 fuimos objeto de 37 procesos ante la CONDUSEF en México, de los cuales 18 ya fueron resueltos a nuestro favor y los 19 restantes aún se encuentran en proceso.

Es importante resaltar que no hubo sanciones por prácticas de competencia desleal y que Quálitas Controladora no fue partícipe de aportaciones a partidos y/o representantes políticos.

Se otorgó apoyo a organizaciones del sector que contribuyen al desarrollo de la normativa y atención a riesgos y oportunidades de la industria aseguradora, en México y otros países. La contribución a organizaciones sectoriales por parte de las subsidiarias aseguradoras fue de \$17,995,871 pesos mexicanos.

<sup>3</sup> En Flekk también se realizó formación en seguridad de datos, a tres colaboradores.



SIEMPRE CERCA

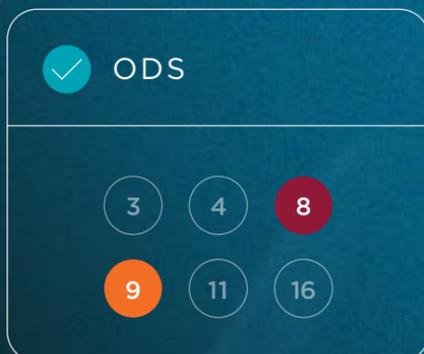
# RESPONDIENDO CON EL MEJOR SERVICIO

La excelencia en el servicio es uno de nuestros pilares estratégicos, sustentado en nuestra cultura, procesos y una propuesta de valor que integra a agentes, equipos de las oficinas de servicio y proveedores. Se refuerza además por nuestra especialización, conociendo en profundidad el ramo automotriz.

 Sofía Quintana  recomienda Quálitas Compañía de Seguros 

Quálitas siempre a la vanguardia y dando el mejor servicio. Hoy gracias a la asistencia vial por QMóvil, pude recibir ayuda y continuar mi viaje a la playa.

 Me gusta  Comentar  Compartir





# EXPERIENCIA DEL CLIENTE

GRI 3-3, 416-1, 417-1

Estamos atentos a las necesidades de nuestros asegurados, innovando en los productos y servicios. Contamos con el apoyo de nuestros aliados para detectar oportunidades y el conocimiento de nuestro equipo técnico para la ejecución sostenible y rentable de dichas innovaciones.

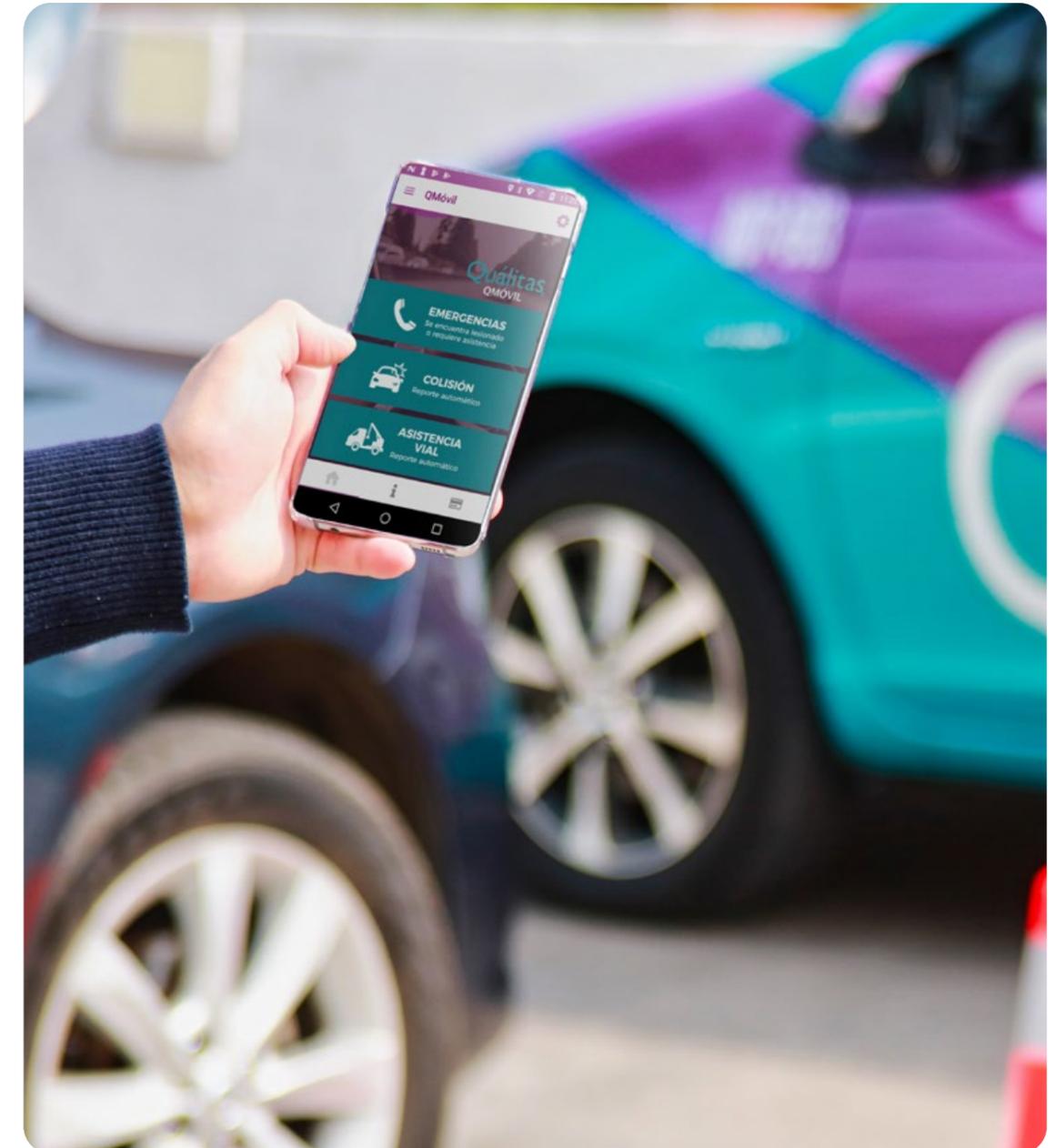
Mostramos la experiencia de los asegurados a través del siguiente esquema (ver siguiente página); mismo que ha sido preparado considerando la operación de Quálitas Compañía de Seguros, nuestra principal subsidiaria aseguradora<sup>1</sup>.

Nuestro modelo de negocio nació dentro de la industria del seguro automotriz; nuestra sólida red de distribución y nuestra eficiencia en gestión, nos ha motivado a poder atender otros negocios complementarios para una propuesta de valor más completa. Nos referimos a las operaciones de Flekk, respecto a la comercialización de refacciones y reparación/sustitución de cristales, y el ramo de seguros en salud y gastos médicos.

Uno de nuestros hitos en 2022 fue que a partir del mes de Septiembre comenzó a operar nuestra subsidiaria QSalud, misma que tiene como objetivo atender la necesidad actual de la población mexicana que no cuenta con un seguro de gastos médicos privado. Acorde al INEGI, únicamente alrededor del 8% de la población cuenta con algún tipo de póliza contratada en este rubro. Buscamos de esta manera proveer acceso al seguro de manera cercana, oportuna y a precios competitivos.

En todo momento buscamos que el cliente esté informado respecto a las condiciones de su póliza, desde las acciones al momento de la venta lideradas por nuestro equipo comercial, hasta el momento de la suscripción de pólizas y seguimiento.

Forma parte de las responsabilidades con nuestros asegurados, para que puedan tomar las decisiones más convenientes. Hacemos extensivo nuestro enfoque al respeto a los agentes que colaboran con nosotros y los equipos de las oficinas de servicio. Lo anterior, conforme a los lineamientos de la Política de Comercialización, el Código de Ética y Conducta y los Principios Éticos Comerciales.



<sup>1</sup> Salvo los puntos en que se indique un alcance de países más amplio.



RECORRIDO DE LA EXPERIENCIA DEL ASEGURADO

PARTE 1  
ASESORÍA Y CONTRATACIÓN



PARTE 2  
ATENCIÓN EN CASO DE SINIESTRO



PARTE 1  
ASESORÍA Y CONTRATACIÓN

DETALLE	HITOS DEL AÑO
<p><b>1.1 CONTACTO</b> Equipo interno: agentes, oficinas de servicio, instituciones de financiamiento automotriz y ODQs.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad de información para asegurados y posibles clientes mediante diferentes canales: red de oficinas de servicio, ODQs, página web y contacto directo con agentes.</li> <li>Los agentes, nuestros colaboradores y los equipos de las oficinas de servicio, trabajan en conjunto bajo los lineamientos de la Política de Comercialización, el Código de Ética y Conducta y los Principios Éticos Comerciales.</li> <li>Las instituciones de financiamiento automotriz son responsables de comercializar los seguros relacionados a la compra de vehículos a crédito, que corresponde al segmento de negocios especiales.</li> <li>La información entregada a los asegurados corresponde a las condiciones de las pólizas, los derechos de las partes y un glosario de términos que facilita el entendimiento de los documentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuidad en el incremento de la red de oficinas de servicio y ODQs, y por tanto en la cobertura territorial. Ya disponemos de ODQs en poblaciones de menos de 100 mil personas.</li> <li>Refuerzo de la formación que se pone a disposición de los agentes, en la Universidad Quálitas.</li> <li>Trabajo con universidades para atraer nuevo talento que se desempeñe como agente.</li> <li>Continuidad en el apoyo a nuevos agentes respecto a su certificación profesional y asesoría financiera.</li> <li>Para las oficinas de servicio, continuidad en el programa de liderazgo para sus directores. También apoyo en aspectos operativos relacionados con el clima laboral.</li> </ul>



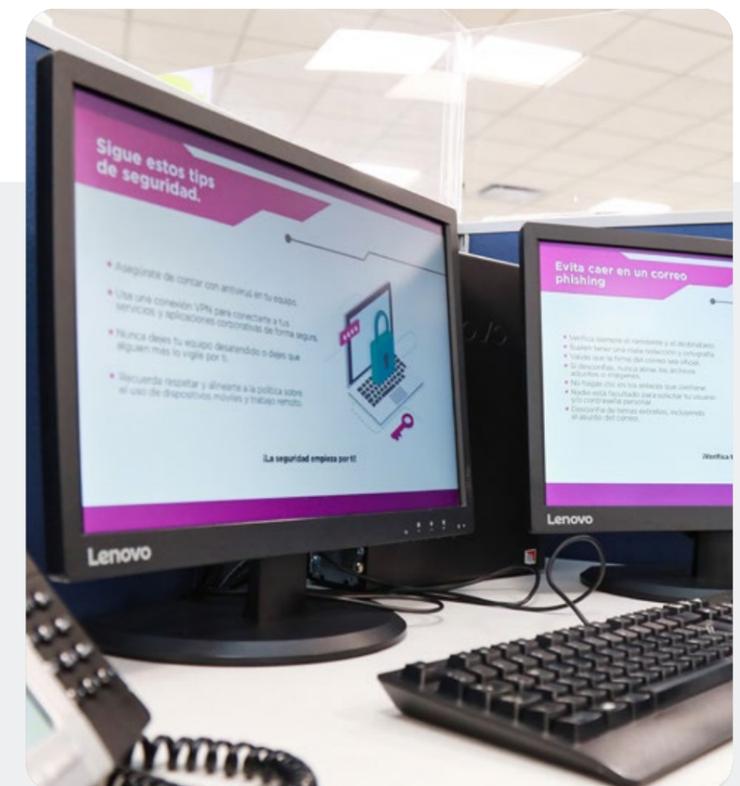


PARTE 1  
ASESORÍA Y CONTRATACIÓN

DETALLE	HITOS DEL AÑO
<p> → <b>1.2 TARIFICACIÓN</b> Equipo interno</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La creación de nuevos productos y servicios es dirigida por el equipo técnico, quien toma en consideración las solicitudes de los responsables internos y externos de comercialización que incluyen las oficinas de servicio, agentes y ODQs.</li> <li>Las propuestas se presentan en el Comité de Nuevos Productos, el cual sesiona mensualmente en conjunto con el equipo técnico, de siniestros y otros.</li> <li>Se consideran múltiples variables dentro del proceso de tarificación, entre ellas: código postal (en México), estadística en términos de siniestralidad, tipo de unidad, entre otros. Ofrecemos tarifas con base al riesgo y siempre promoviendo la responsabilidad en los conductores. Como ejemplo, contamos con un esquema doble deducible para vehículos pesados que circulen en horarios y rutas de alto riesgo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimos atentos al potencial de la tecnología y el análisis de datos para el desarrollo de productos y fijación de las condiciones, ej. los que se puedan obtener de telemetría. Avanzamos en futuros productos.</li> <li>Extensión de número de flotillas que usan dispositivos de telemetría, como propuesta de valor de Quálitas.</li> </ul>
<p> → <b>1.3 INSPECCIÓN VEHICULAR</b> Equipo interno; agentes y el propio asegurado</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Previo a la contratación, se lleva a cabo la inspección vehicular que realiza al propio solicitante a través de fotografías por una liga electrónica desechable o el análisis de un ajustador <i>in-situ</i>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento de la inspección vehicular vía remota.</li> </ul>
<p> → <b>1.4 APOYO SEGURIDAD VIAL</b> Equipo interno</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asesoría y capacitación, apoyo con tecnología y análisis de datos que se entrega a las flotillas aseguradas como propuesta de valor.</li> <li>Formación especializada para operadores y mandos de las empresas con flotillas como diferenciador y contribución a la propuesta de valor.</li> <li>Apoyo en el desarrollo de un sistema de gestión en seguridad vial y la consecución de la certificación en la norma ISO 19001; nuevo servicio.</li> <li>Sensibilización en temas de seguridad vial al público en general mediante el programa Conducta Vial Quálitas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4ª y 5ª generación del Diplomado en seguridad vial diseñado e implementado por Quálitas, para mandos medios y gerenciales de los clientes.</li> <li>Oferta de asesoría Quálitas para preparar a empresas en su certificación en ISO 39001 por tercero externo.</li> <li>Actualización de los contenidos de Conducta Vial Quálitas y Héroes del Camino, las plataformas de información educativa.</li> </ul>

Mas información en el capítulo de:

 **CONTRIBUCIÓN A LA SEGURIDAD VIAL**

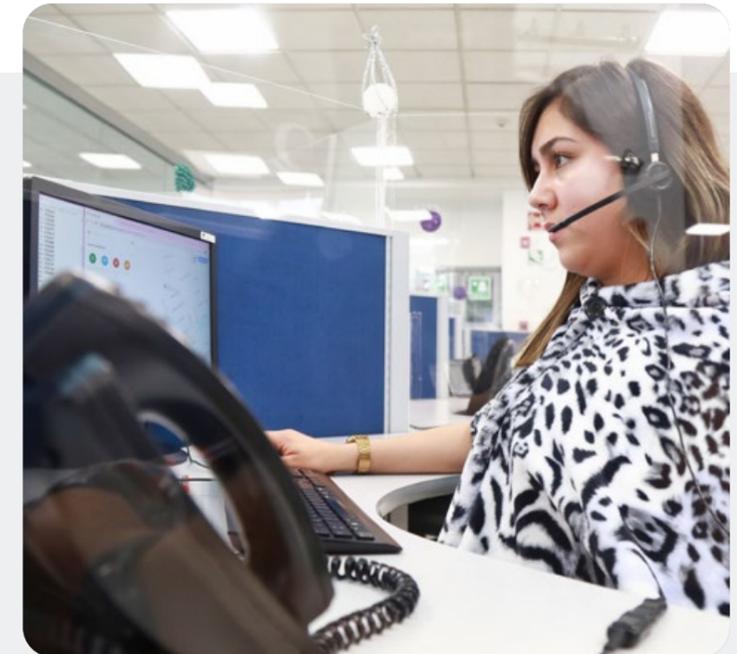




## PARTE 2

## ATENCIÓN EN CASO DE SINIESTRO

DETALLE	HITOS DEL AÑO
<p> → <b>2.1 REPORTE</b> Equipo interno: cabina y el propio asegurado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En el caso de siniestro, el asegurado puede reportarlo vía telefónica (a cabina), mediante la app QMóvil o escaneando el código QR de la documentación de su póliza. Los dos últimos canales permiten la geolocalización inmediata y asignación automática del ajustador más cercano; el asegurado también puede actualizarse en tiempo real el desplazamiento de su ajustador a la ubicación del siniestro.</li> <li>Disponemos de cabina alterna en aplicación del Plan de Continuidad del Negocio (BCP)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuidad en el refuerzo del uso de <i>Whatsapp</i> para reporte de siniestros; en los casos de mayor severidad se transfiere inmediatamente a Cabina Nacional (ej. involucramiento de terceros).</li> <li>Trabajamos en la actualización de la versión 2.0 de QMóvil, que será lanzada en 2023.</li> </ul>
<p> → <b>2.2 AJUSTE</b> Equipo interno: ajustadores; grúas y el propio asegurado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Con la ayuda de nuestro equipo de cabina y/o de la tecnología de registro del siniestro, el asegurado es atendido presencialmente junto con su ajustador asignado.</li> <li>Ofrecemos la posibilidad de que el asegurado notifique y gestione por sí sólo la incidencia a través de una liga electrónica desechable. Estos casos corresponden a nuestra herramienta "Ajuste Exprés" (en caso de ser aplicable), como por ejemplo la ausencia de un tercero involucrado o el agravio a la vía pública.</li> <li>Se cuenta con ajustadores especializados en casos de equipo pesado.</li> <li>Se abre un Expediente Digital Unificado Electrónico.</li> <li>En caso de ser necesario, el vehículo se traslada mediante los servicios de grúa asociados con la compañía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Extensión de los dispositivos de telemetría a todos los Qualicoches, que incluye los de uso por los ajustadores, abogados, entre otros. Promueve un manejo responsable.</li> <li>Capacitación en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad Vial (SGSV): 211 ajustadores y 236 colaboradores de la cabina nacional.</li> <li>El tiempo promedio de respuesta durante 2022 en cabina nacional fue de 0.08 segundos.</li> <li>La asignación del ajustador y su arribo al lugar del siniestro se realizó en un promedio de 22 minutos; y en más del 90% de las veces nuestros ajustadores llegaron al lugar antes que la competencia.</li> <li>Sigue el crecimiento del uso de nuestra herramienta "Ajuste Exprés", misma que brindó atención al 24.5% del total de siniestros atendidos en México.</li> </ul>





## PARTE 2

## ATENCIÓN EN CASO DE SINIESTRO

DETALLE	HITOS DEL AÑO
	<p><b>2.3 VALUACIÓN, REPARACIÓN Y PAGO</b> Equipo interno: valuadores; talleres.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El asegurado tiene la opción de elegir el taller que atenderá a su vehículo.</li> <li>La valuación en el taller se realiza por el personal especializado de Quálitas. Existe la posibilidad de la valuación estadística, es decir, remota con precios fijos.</li> <li>En los casos de siniestros menores, el asegurado tiene la opción de utilizar el carril exprés como consecuencia de nuestra red de talleres certificados, lo que permite acortar los tiempos de atención.</li> <li>Durante el tiempo de reparación del vehículo, el asegurado tiene la disponibilidad a una cobertura adicional.</li> <li>En los talleres certificados, los clientes tienen un sistema que les permite consultar en línea el estatus de su reparación.</li> <li>Proveemos las piezas necesarias para la reparación del vehículo.</li> <li>En caso de pérdida total, el proceso se dirige a la indemnización correspondiente de conformidad con las condiciones de la póliza.</li> <li>El asegurado es actualizado a lo largo de todo el proceso por parte de nuestro equipo y los agentes. Con ayuda de la tecnología se ha logrado un mejor monitoreo del estado de cada caso a tiempo real, y ahora también es más accesible ya que se encuentra disponibles en el Portal QIndemnización para agentes y clientes.</li> </ul>
	<p><b>2.4 ATENCIÓN MÉDICA</b> Proveedores médicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Corresponde a una selección de proveedores médicos para atención ambulatoria u hospitalaria en caso del daño físico del asegurado en caso de siniestro.</li> <li>Aseguramos la calidad de nuestros proveedores médicos mediante los resultados de la encuesta integral de servicio y el monitoreo de otros indicadores.</li> </ul>
	<p><b>2.5 ASESORÍA LEGAL</b> Equipo interno legal y abogados externos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Somos el apoyo del asegurado en la realización de trámites y procesos legales que surjan como consecuencia del siniestro para la representación ante Instituciones Administrativas y Judiciales.</li> </ul>

La satisfacción de nuestros asegurados es monitoreada a lo largo de todas las etapas presentadas anteriormente, a través de la Encuesta Integral de Servicio.

En el caso de proveedores, evaluamos su desempeño bajo altos estándares éticos, sociales y ambientales, buscando asegurar su compromiso mediante nuestro Código de Ética y Conducta, promoviendo de esta manera la aplicación de nuestras políticas ASG.

Destacamos que durante el año no tuvimos sanciones referentes a información de nuestros productos y servicios, así como de campañas de marketing y comunicaciones.

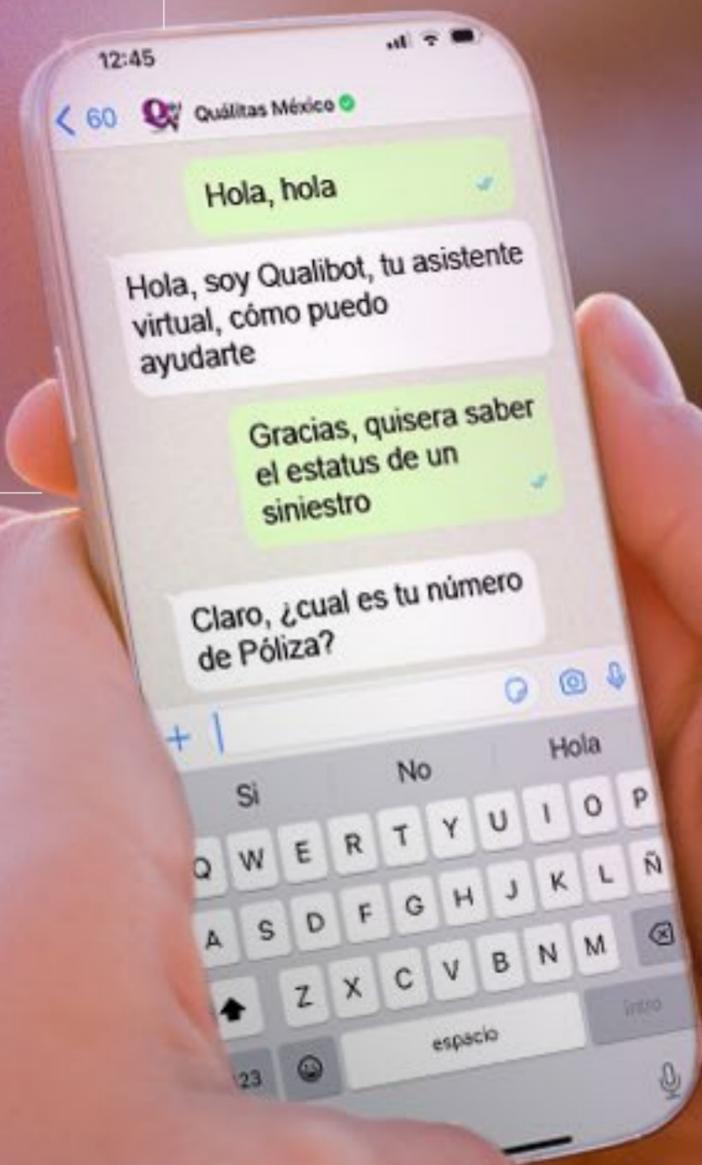


En 2022, la satisfacción promedio de nuestros clientes fue del 87%. destaca el servicio del ajustador, la atención en cabina y en cristales, con una satisfacción promedio por encima del 90%.



SIEMPRE CERCA

# IMPULSANDO EL DESEMPEÑO CON INNOVACIÓN



Creemos que **la experiencia de nuestro cliente tiene que conectar las oportunidades y eficiencias que brinda la tecnología** con la atención personalizada y el enfoque humano.

✓ ODS

3	4	8
9	11	16

✓ ESTRATEGIA



# TECNOLOGÍA PARA LOS CLIENTES

GRI 3-3



## PARA ELLO:

- ✓ **Fortalecemos** las capacidades de nuestros colaboradores, sobre todo del equipo especializado en tecnologías de la información.
- ✓ **Acompañamos** a los agentes en la evolución de su relación y cercanía con los clientes y/o potenciales clientes.
- ✓ **Desarrollamos** nuevas herramientas operativas y/o actualizamos las existentes. Como es el caso de nuestras aplicaciones desechables, mismas que constantemente actualizamos y ajustamos para ser más amigables con sus usuarios.

## EN EL AÑO, DESTACAN LOS SIGUIENTES HITOS:

- ✓ **Reingeniería del proceso y tecnología** que utilizan los ajustadores para la atención en terreno (lugar del siniestro) y levantamiento de la información.
- ✓ **Reingeniería interna de la herramienta ajuste exprés** para mayor agilidad en la operación.
- ✓ **Mejora continua de los portales** que usan los agentes, como QSeguimiento y QIndemnización.
- ✓ **Desarrollo del uso de *Whatsapp*** con tecnología de inteligencia artificial para la atención a los asegurados. A través de este canal es posible reportar un siniestro y solicitar asistencia vial. Este año también ya se puede gestionar el pago de pérdidas totales.
- ✓ **Construcción de una nueva versión de la app *QMóvil (2.0)***, para que integre cada vez más etapas dentro del proceso de atención al cliente y las necesidades de contacto, sin descuidar la atención personalizada a nuestros clientes.
- ✓ **Extensión del alcance de los dispositivos de telemetría** a mayor cantidad de unidades aseguradas, ver detalle en este capítulo.



## Aplicaciones desechables

	INSPECCIÓN VEHICULAR	REPORTE DE SINIESTRO	AJUSTE EXPRÉS	CRISTAL EXPRÉS	SIGUE TU GRÚA	ROBO TOTAL EXPRÉS
<b>Usuarios</b>	Asegurados, oficinas y agentes	Ajustadores	Asegurados	Asegurados	Asegurados	Quálitas Compañía de Seguros
<b>Descripción</b>	Envío de fotografías y completar información	Activación del proceso mediante el código QR del porta póliza  Atención a siniestro  Actividades de gestión administrativa del proceso y envío de ubicación	Reporte de incidentes que cumplen con los criterios correspondientes  Envío de fotos de soporte	Mismo mecanismo que ajuste exprés, pero para casos de daño de cristales	Seguir en tiempo real la ubicación del servicio que se haya asignado	Reporte de los casos y detonación del proceso interno en Quálitas



## Dispositivos en flotillas

**GRI** FS7, FS8

**SASB** FN-IN-410b.2

Ofrecemos a nuestros asegurados con flotillas el uso de dispositivos de telemetría, que generan información para la implementación de medidas preventivas de accidentes. De la misma manera, tenemos la opción de dispositivos de geolocalización para el vehículo en caso de robo.

A el cierre de 2022, logramos instalar **5,820 dispositivos de telemetría** y rastreo en vehículos asegurados; la prima asegurada de las flotillas con dispositivos representó **\$60 MM MXN**, el **0.14% de la prima emitida por Quálitas Controladora**.

En México, de los vehículos robados a nuestros asegurados, se recuperó el 71% de aquellos que contaban con dispositivos de rastreo y el 45% del total; esta última cifra está alineada con el promedio en la industria, según datos de la Oficina Coordinadora de Riesgos Asegurados (OCRA).

### DISPOSITIVOS EN FLOTILLAS - QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS 2022

	PRIMA EMITIDA	% PRIMA QUALITAS CONTROLADORA
Rastreo (para recuperación en caso de robo)	2,131,102,294	5.07
Telemetría (para monitoreo de la conducción)	80,689,391	0.19
Integrado (ambos usos)	91,215,510	0.22





# SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS

GRI 3-3, 418-1

Nuestra operación tiene cada vez en mayor medida soporte digital y de análisis de datos, con el objetivo de mejorar continuamente la experiencia del cliente. Es por ello, que también la gestión de riesgos en cuanto a ciberseguridad se vuelve más relevante para Quálitas y la industria a nivel global.

Reforzamos de manera permanentemente la seguridad de la información, trabajando sobre:

- 1 Lineamientos internos,
- 2 Control y monitoreo de los sistemas,
- 3 Sensibilización y formación de los colaboradores, clientes, proveedores, y aliados como los agentes y el equipo de las oficinas de servicio.

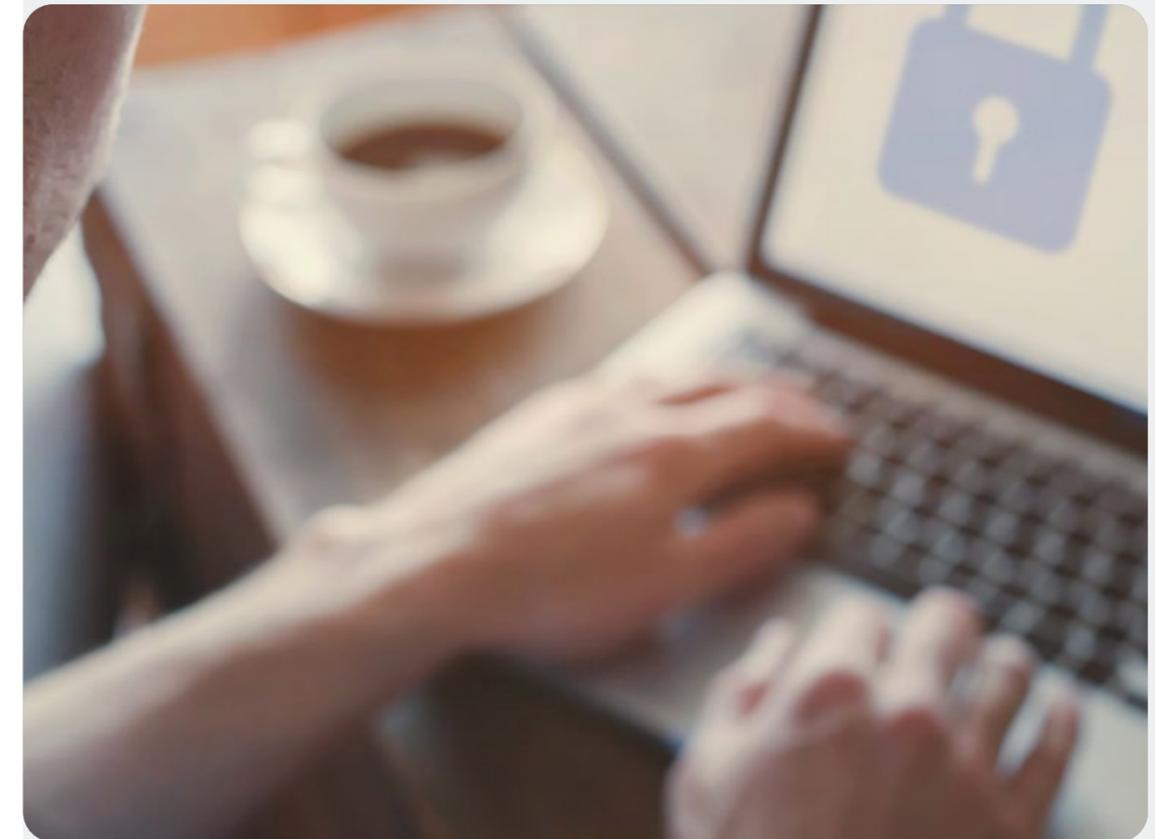


Contamos con la certificación PCI, norma internacional que promueve el establecimiento de buenas prácticas y estándares de seguridad.

Requerimos a nuestros colaboradores el uso responsable de datos y el respeto a la privacidad de los mismos. Disponer de estadística nos permite identificar de manera más ágil y robusta las necesidades del cliente, así como trabajar en la mejora de procesos.

Contamos con políticas, procesos y lineamientos, aplicables para todos nuestros colaboradores. Asimismo, les pedimos nos informen sobre los riesgos que identifiquen en sus respectivos procesos, reforzando así el control y monitoreo de todas nuestras actividades.

Gracias a la oportuna gestión de datos y las iniciativas mencionadas, durante el 2022 no tuvimos incidencias relacionadas con fuga y/o robo de datos de clientes, ni denuncias por mal uso de nuestra parte. Alineado al enfoque preventivo, disponemos de una póliza contra ataques de ciberseguridad por USD 1 millón.



## 5,654

colaboradores capacitados de las aseguradoras en México (incluyendo QSalud), Costa Rica y El Salvador en Protección de Datos Personales. También 1,210 empleados de las oficinas de servicio (México).



A continuación, detallamos la gestión de Quálitas Compañía de Seguros, subsidiaria de referencia por su tamaño operativo.

EJE DE ACCIÓN	DESEMPEÑO
✓ <b>Autorregulación</b>	<p>Contamos con diversas políticas encargadas de regular el desempeño de nuestros colaboradores y mitigar riesgos derivados de un mal uso de los sistemas y/o de la información. Las políticas se establecen dentro de cada subsidiaria, tomando como ejemplo la Política de Seguridad de la Información de Quálitas Compañía de Seguros.</p> <p>El Plan de Continuidad Operacional (BCP, en inglés) es liderado por el área de TI y precisa de la participación de las diferentes áreas y colaboradores.</p>
✓ <b>Monitoreo y control</b>	<p><b>CERTIFICACIÓN EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b></p> <p>Se cuenta con certificación conforme a la norma PCI DSS (<i>Payment Card Industry, Data Security Standard</i>) asegurando el pago en línea de nuestros clientes en nuestros sistemas, para las operaciones de Quálitas Compañía de Seguros.</p> <p>Disponemos de un oficial a cargo de monitorear el cumplimiento y aplicación de los lineamientos de la norma.</p> <p>La certificación nos ha permitido el encriptamiento avanzado de datos de las tarjetas y desarrollo de aplicaciones en código seguro.</p> <p><b>EVALUACION DE LOS SISTEMAS</b></p> <p>Quálitas Compañía de Seguros es evaluada en el año por un especialista externo en temas de infraestructura de sistemas.</p> <p>Se realizó la prueba anual de la operatividad de los procesos en sitio al terno con resultados favorables.</p> <p>Reforzando nuestros controles, también se realizó una prueba de hackeo externo a la aplicación QMóvil arrojando resultados exitosos.</p> <p><b>OTRAS MEDIDAS</b></p> <p>Inversión en tecnología con el objetivo de reforzar los controles de acceso de los colaboradores a nuestros sistemas incluyendo opciones de reconocimiento.</p>
✓ <b>Cultura</b>	<p>Capacitaciones en requerimientos de certificación PCI integrado en la Certificación Q de cumplimiento anual obligatorio.</p> <p>Envío de “<i>Security tips</i>” a nuestra red de colaboradores para promover la sensibilización de la seguridad de la información.</p> <p>Pruebas con simulaciones internas de <i>pishing</i> a nuestros colaboradores (ingeniería social).</p>

### Guía de seguridad en el trabajo remoto

- 1 No envíes información con datos personales.** Si lo haces, envíalos en un documento protegido con contraseña.
- 2 Comprueba la extensión de un archivo antes de descargarlo.**
- 3 Utiliza un filtro antispam** en tu correo electrónico.
- 4 Sé especialmente prudente** al abrir correos electrónicos de remitentes desconocidos o con contenido sospechoso. **No te fíes del nombre**, ya que puede ser phishing, **comprueba el correo del remitente.**
- 5 No des clic en enlaces** que soliciten datos bancarios, ni que vienen en correos electrónicos desconocidos, busca la dirección en internet para verificar que sea legítima.

¡Protege tu información!

DIRECCIÓN DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN

Quálitas



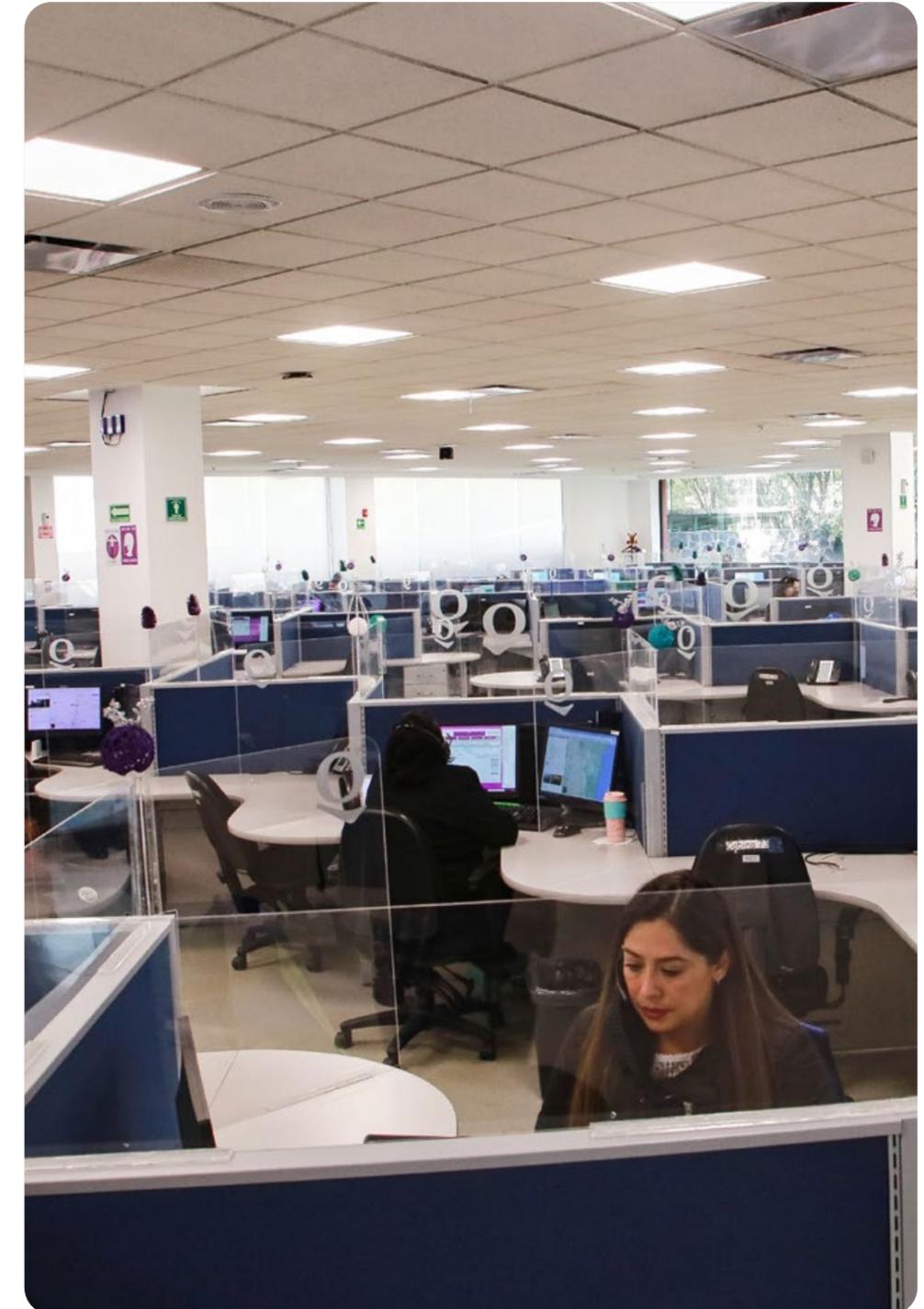
# CONTINUIDAD OPERACIONAL



En la totalidad de nuestras operaciones buscamos la continuidad en los procesos e infraestructura, con la activa participación de nuestros colaboradores.

En Quálitas Compañía de Seguros nos apegamos con carácter obligatorio a los lineamientos establecidos en la Política de Continuidad del Negocio, aplicables para toda la plantilla.

El equipo de TI es responsable del diseño y ejecución del Plan de Continuidad del negocio, que funciona bajo el mando del Director General con el fin de que sea aplicado en caso de algún evento que lo requiera.



SIEMPRE CERCA

# COMPARTIENDO LA RESPONSABILIDAD

Con el objetivo de reducir los siniestros, tanto de nuestros clientes como del conjunto de la sociedad, **contamos con un sólido programa de cultura vial**, que busca concientizar sobre la responsabilidad en la prevención de accidentes y fomentar una mejor convivencia en la vía.

✓ ODS

3 4 8  
9 11 16

✓ ESTRATEGIA





# CONTRIBUCIÓN A LA SEGURIDAD VIAL

GRI 3-3



La seguridad vial es un tema prioritario en Quálitas, por ello promovemos las mejores prácticas internacionales y locales.

## Movilizando al asegurado

Como parte de nuestro valor agregado para los clientes, disponemos del programa de prevención integral de accidentes. Pueden participar del mismo las flotillas aseguradas, con prima superior a \$5 millones de pesos. Como parte de las iniciativas, estamos ampliando el alcance y la difusión de las medidas de prevención para reducir accidentes y promover la conducción segura.

El programa que inició en México, ya se encuentra disponible en EE.UU., Costa Rica y Perú.

TIPO DE SERVICIO	DETALLE	INDICADORES
Asesoría	Análisis de datos de siniestralidad públicos y de la información obtenida por los dispositivos de monitoreo y alerta. Sesiones de análisis de causalidad en conjunto para diseñar planes de acción para reducir accidentes.	Más de 335 flotillas reciben información mensualmente de asesoría en seguridad vial.
Sensibilización	Difusión de boletines informativos con los principales riesgos que identificamos en conjunto con los clientes. Micrositio de seguridad vial para equipo pesado con material formativo y de sensibilización.	111 publicaciones del Boletín de Seguridad Vial
Capacitación	Programa de formación de manejo defensivo para choferes con reconocimiento por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS). Diplomado liderado por expertos de Quálitas, dirigido a los mandos medios y gerenciales de las empresas de nuestros clientes, también para agentes especializados en equipo pesado y ejecutivos de siniestros de Quálitas. Curso en línea para flotillas, con prima de más de \$3 millones de pesos. Estos dos últimos programas se desarrollan virtualmente mediante la Universidad Quálitas. De igual manera estamos liberando un nuevo módulo de e-learning con los temas principales del manejo defensivo, que ya se encuentra disponible en un portal específico para los clientes.	4ª y 5ª generación del Diplomado; 1,684 inscritos en total
Apoyo en la gestión	Acompañamiento a las empresas con flotillas para que instalen su Comité de Seguridad Vial, facilitando el proceso y la planeación. Participación también en las sesiones de análisis de datos.	Manual para la constitución y funcionamiento de Comités de Seguridad Vial.
Tecnología	Entrega en comodato de dispositivos de telemetría, que permiten a las empresas monitorear el manejo de los choferes.	5,820 dispositivos de telemetría instalados; flotillas que representan \$60 MM MXN de prima asegurada.
Certificación	Apoyo en la preparación a las empresas para la certificación de su sistema de gestión de seguridad vial ISO 39001. Mediante especialistas externos se robustecerá para 2023 el acompañamiento para el proceso de certificación de la norma ISO 39001, tanto para el equipo interno de Quálitas como para nuestros clientes.	Formación especializada a equipo de Quálitas y clientes.

Iniciativas a nivel QC



## Dando ejemplo desde nuestros equipos

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

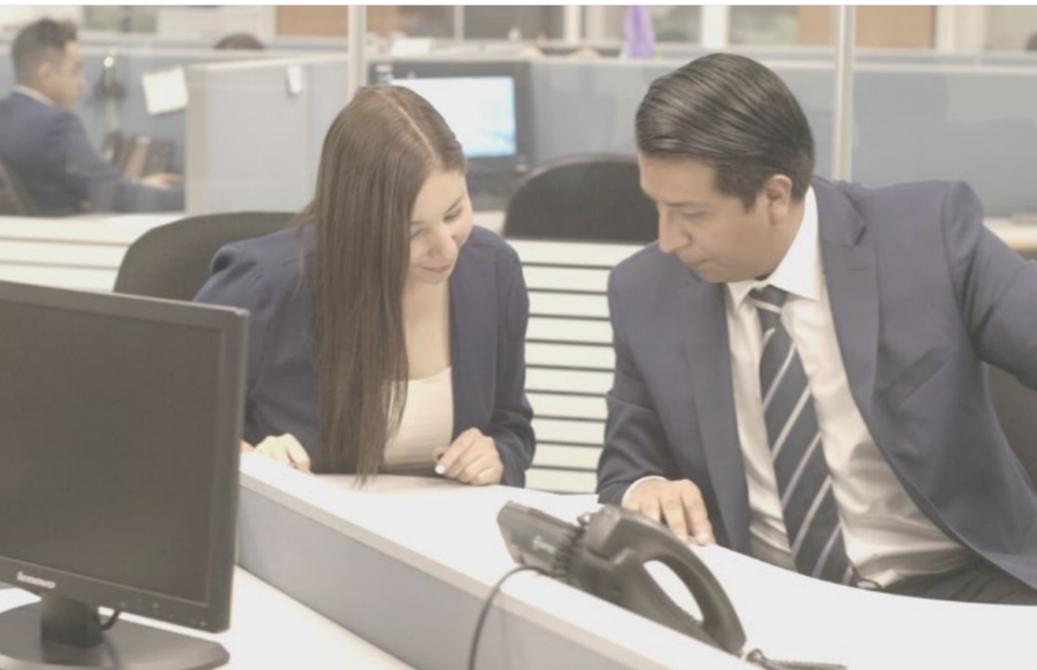
Los ajustadores tienen una mayor exposición a riesgos que otros colaboradores en sus desplazamientos al lugar del siniestro y durante la atención in situ al asegurado.

En Quálitas Compañía de Seguros tenemos implementado un Sistema de Gestión de Seguridad Vial (SGSV), basado en la Norma ISO 39001:2012, que cubre los procesos de ajuste y atención en cabina. La formación incluye cursos en factores de riesgo, manejo defensivo y minimización de riesgos en el ajuste.

En 2022 fueron capacitados 211 ajustadores y 236 colaboradores de la cabina nacional en dos cursos de seguridad vial como parte del **Sistema de Gestión de Seguridad Vial (SGSV)**.

Con el propósito de reforzar la seguridad de nuestros ajustadores durante el desempeño de sus funciones, cuentan con un kit de seguridad vial, el cual se integra de un chaleco con elementos reflectivos, conos y torreta. Contamos con 211 dispositivos de telemetría instalados tan solo en la CDMX y seguimos avanzando en la integración de dispositivos de telemetría en nuestra flota vehicular (Qualicoches).

Los dispositivos proporcionan información estadística del manejo. Aquellos conductores que representen un riesgo son observados y dirigidos a pláticas de concientización.





## Aporte a la sociedad

GRI 3-3

Como parte de nuestra responsabilidad empresarial estamos conscientes que la promoción de la conciencia vial en la sociedad es el mejor mecanismo para la prevención de siniestros. Aprovechamos y compartimos nuestra experiencia en el tema para todo aquel que posea un vehículo.

Nuestra aseguradora en México cuenta con el programa de **Conducta Vial Quálitas**, que ofrece artículos mensuales, boletines descargables, estadísticas y tips de seguridad, entre muchos otros materiales. Son de utilidad para los conductores de vehículos, pero también para otros usuarios de la vía pública como ciclistas y peatones. Cuenta con una página de internet [conductavialqualitas.com.mx](https://conductavialqualitas.com.mx) que ofrece amplia información de acceso público que se complementa con campañas por correo electrónico a clientes, agentes y colaboradores.

Dimos continuidad también en Quálitas Compañía de Seguros a la iniciativa **Héroes del Camino**, enfocada en la prevención de accidentes de tránsito en unidades de equipo pesado, mediante diversos materiales y campañas focalizadas. De igual manera a los test del buen conductor y del buen operador (flotillas), que fomentan la autoevaluación para identificar conductas y hábitos que ayuden a prevenir accidentes.

Durante el 2022 también suscribimos una alianza con Knives & Bikes, un grupo de chefs y amantes del buen comer que realiza rutas en motocicleta, para formar parte de su "Rodada Mayor". La premisa era reflexionar en torno a la necesidad de reducir los siniestros de tránsito que se pueden presentar circulando en estas unidades.

**+138,600** visitas a la página web Conducta Vial Quálitas

**+4,670** suscriptores a nuestro Boletín mensual

**+3,500** aplicaciones del test del Buen Conductor

**+1,500** aplicaciones del test del Buen Operador

**+397,000** envíos de mensajes y campañas de conciencia vial a nuestros Agentes Quálitas

**+80,000** operadores alcanzados a través de los videos "Si la Carretera hablara" de la Campaña Héroes del Camino

**+167,000** envíos mensuales de mensajes de conciencia vial a la base de datos de Quálitas

**+45,600** vistas a videos en YouTube de Conducta Vial Quálitas



SIEMPRE CERCA

# DESARROLLANDO EL TALENTO

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.



¡Cariño! No pude esperar a llegar a casa para contarte que obtuve el ascenso en Quálitas ¡Hay que celebrarlo!

✓ ODS

3	4	8
9	11	16

✓ ESTRATEGIA



# ESFUERZO DE EQUIPO

## Demografía y diversidad

### DEMOGRAFÍA

GRI 2-7, 2-30, 405-1

Contamos con una sólida plantilla, que conforma un equipo de excelencia en las diferentes subsidiarias que se integran en Quálitas Controladora.

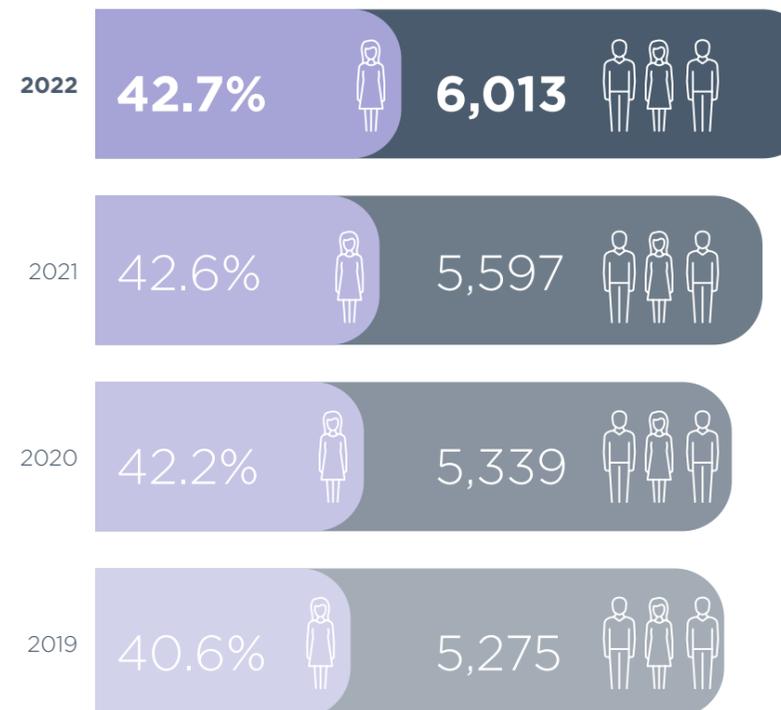
Resguardamos que exista una cultura de respeto a los derechos humanos y no discriminación, valorando la diversidad y el compromiso de nuestros colaboradores.

Equipos de  
trabajo en  
**5**  
países

**6,013**  
colaboradores  
**+7.4%**

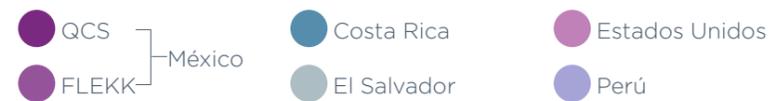
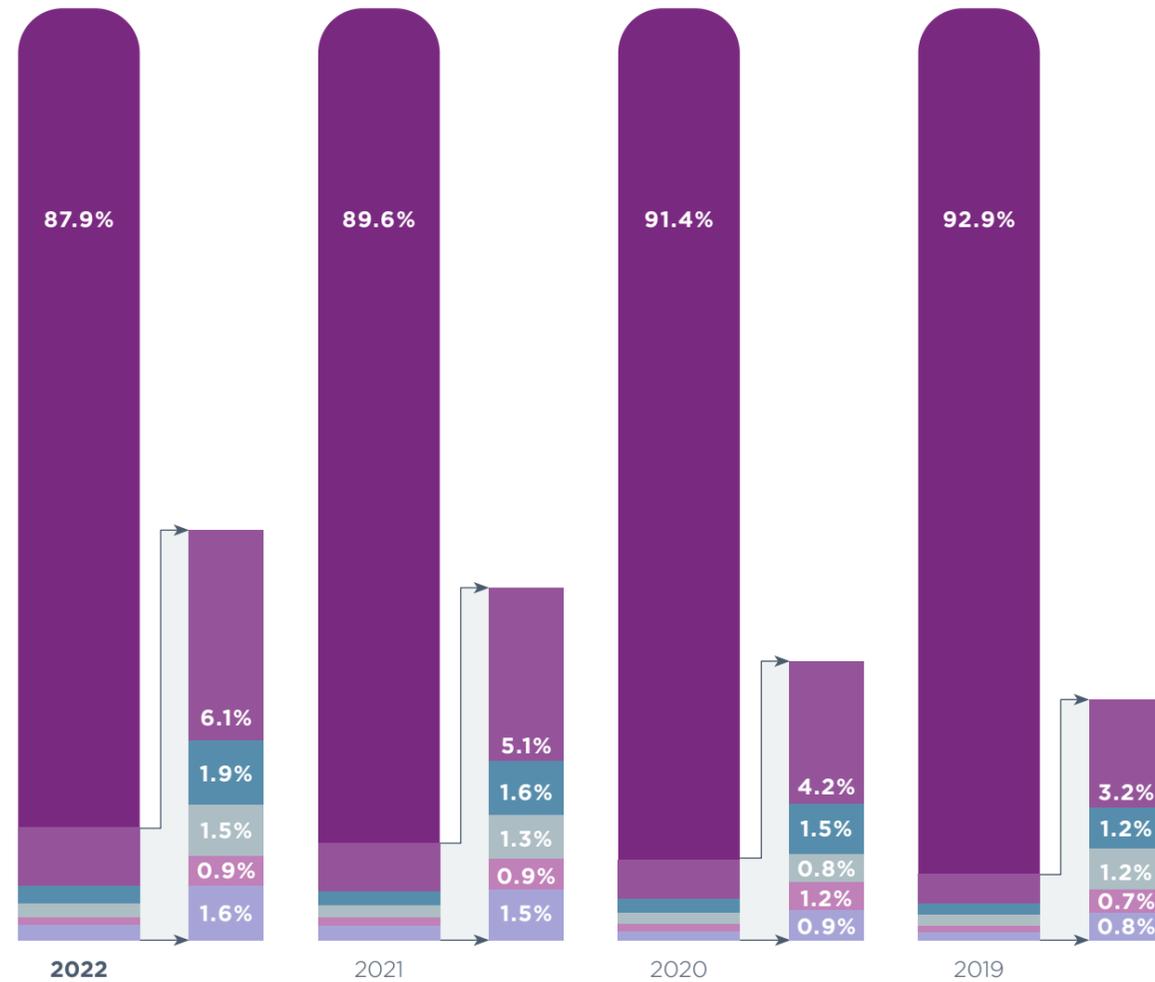
### Total colaboradores | % Mujeres 2019-2022 | Quálitas Controladora

● Total colaboradores  
● % Mujeres

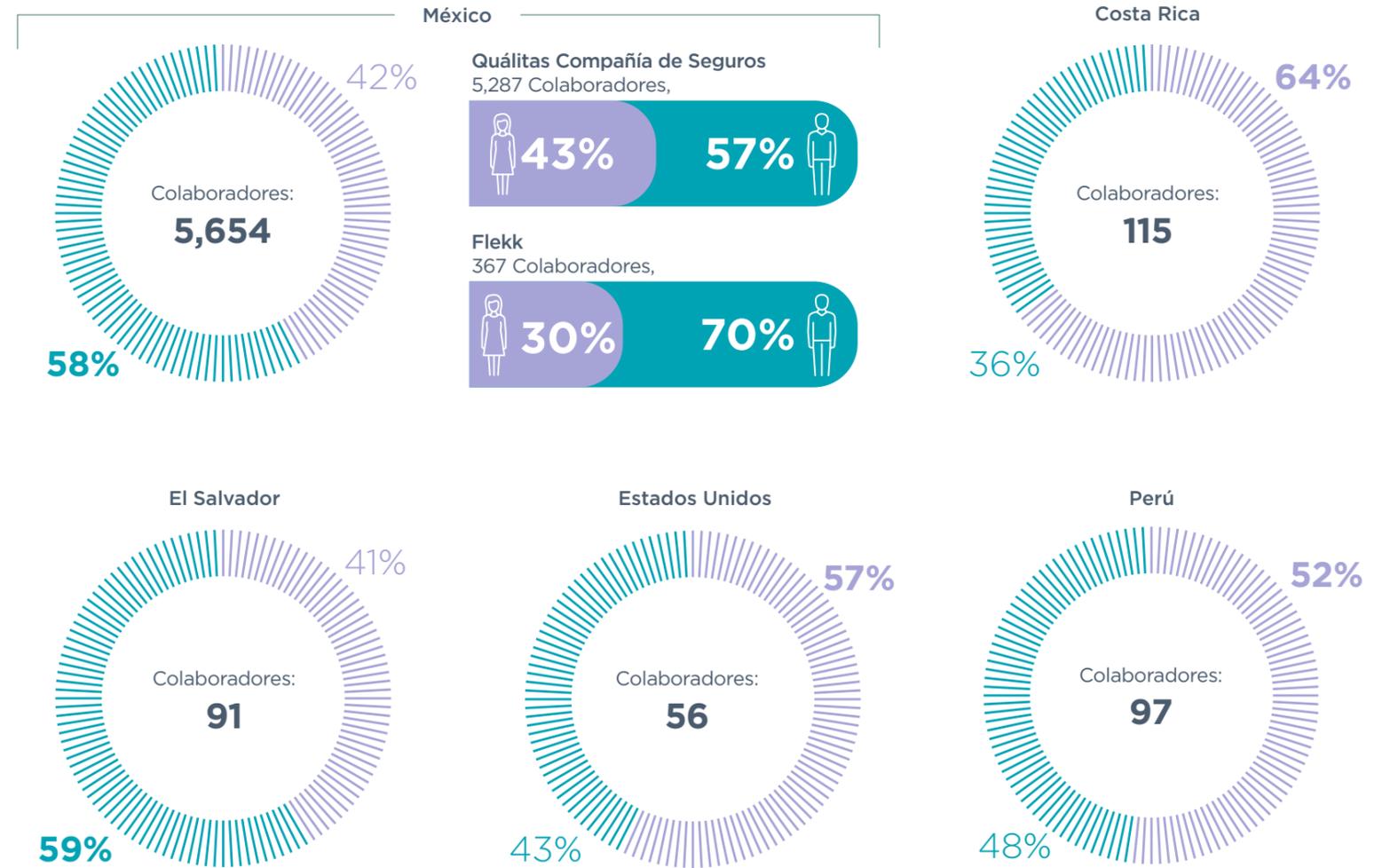




**Qualitas Controladora**  
Porcentaje demografía laboral por país



2022



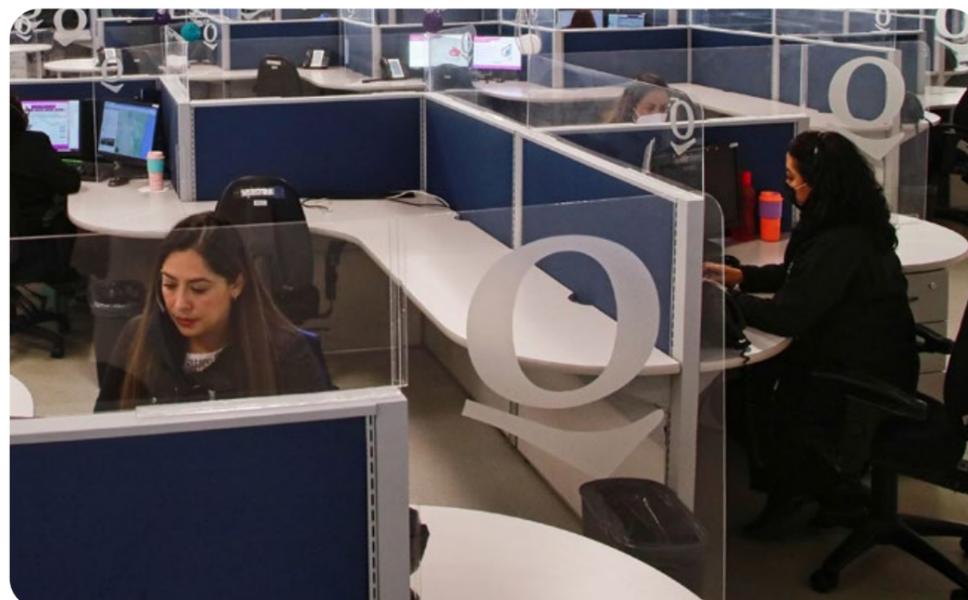


Demografía laboral Qualitas Controladora 2022 (edad, género y categoría profesional)

PLANTILLA 2022 - QUÁLITAS CONTROLADORA								
	MENOS DE 30 AÑOS		ENTRE 30 Y 50 AÑOS		MÁS DE 50 AÑOS		TOTAL	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Director	0	1	7	7	9	15	16	23
Subdirector	1	0	15	32	6	17	22	49
Gerente/Subgerente	2	1	87	121	5	30	94	152
Coordinador/Supervisor	54	68	278	446	18	46	350	560
Analista/Asistente	474	509	1,098	1,735	68	144	1,640	2,388
Auxiliar	251	123	188	132	8	17	447	272
<b>TOTAL</b>	<b>782</b>	<b>702</b>	<b>1,673</b>	<b>2,473</b>	<b>114</b>	<b>269</b>	<b>2,569</b>	<b>3,444</b>

El desglose interanual por categoría profesional, edad y sexo se presenta en el [ANEXO I: DETALLE DE RESULTADOS ASG.](#)

Garantizamos a nuestros colaboradores la libertad de asociación, de manera que puedan contar con representación sindical, a la vez que cumplimos nuestras responsabilidades laborales.



DIVERSIDAD



Tenemos un fuerte compromiso con la no discriminación reflejado en varios códigos y documentos relevantes, como el Código de Ética y Conducta, la Política de Derechos Humanos y el Compromiso en Diversidad



Quálitas Compañía de Seguros ha sido certificada de forma voluntaria en la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 de Igualdad Laboral y No Discriminación y, como resultado del proceso, hemos venido aplicado las siguientes medidas:

- ✓ **Implementamos** lenguaje incluyente en todas las políticas de la compañía.
- ✓ **Contamos** con planes de acción y medidas correctivas alineados a la norma.
- ✓ **Tenemos** el Comité de Igualdad y No Discriminación con el objetivo de supervisar la implementación de buenas prácticas.
- ✓ **Reforzamos** el proceso de reclutamiento y selección mediante la implementación de medidas de no discriminación e igualdad.
- ✓ **Designamos** un *ombudsperson* cuyo rol es supervisar el cumplimiento de la norma y lidiar con posibles casos de discriminación.

En la aseguradora en México contamos con una política específica de Respeto a la Persona y su Diversidad.



Como resultado de estos esfuerzos, por segundo año consecutivo formamos parte del índice Equidad de Género de Bloomberg





## Atracción y retención de talento

GRI 401-1

Garantizamos estabilidad en el empleo a nuestra plantilla y al cierre de 2022 el 99.2% de nuestros colaboradores contaban con contrato indeterminado (Quálitás Controladora)<sup>1</sup>.

Para atender las oportunidades de crecimiento de la compañía, con nuevas posiciones y desarrollo de las subsidiarias, seguimos generando contrataciones, habiendo incorporado 1,731 colaboradores.

Particularmente en México existe el modelo inicial de contratación temporal; en Quélitás Compañía de Seguros se contrató a 1,360 colaboradores en el año de esta forma, y después se integraron con contrato indefinido el 51.8% (a cierre de año todavía había colaboradores con vigencia de contrato temporal).

Igualmente generamos oportunidades de crecimiento interno. En Quélitás Compañía de Seguros, cubrimos el 22.8% de las vacantes<sup>2</sup> con promociones de personal interno.

Generamos un lugar atractivo para el desarrollo de los colaboradores y nos preocupamos por su bienestar, como detallamos a lo largo del presente capítulo. Al cierre del 2022 tuvimos una rotación total del 18.4% en Quélitás Controladora. La reubicación de Flekk con cambio de oficina, tuvo un impacto en la rotación de QC.

Como parte del agradecimiento con nuestros colaboradores, al momento de la desvinculación, aquellos que tienen más de 60 años y 10 de antigüedad, son acreedores de una aportación única en apoyo a su retiro.

<sup>1</sup> La diferencia obedece principalmente al modelo de contratos iniciales de tres meses en México, conforme a la práctica laboral en el país.

<sup>2</sup> El total de vacantes, considera las plazas que estuvieron más de una vez vacantes durante el 2022.

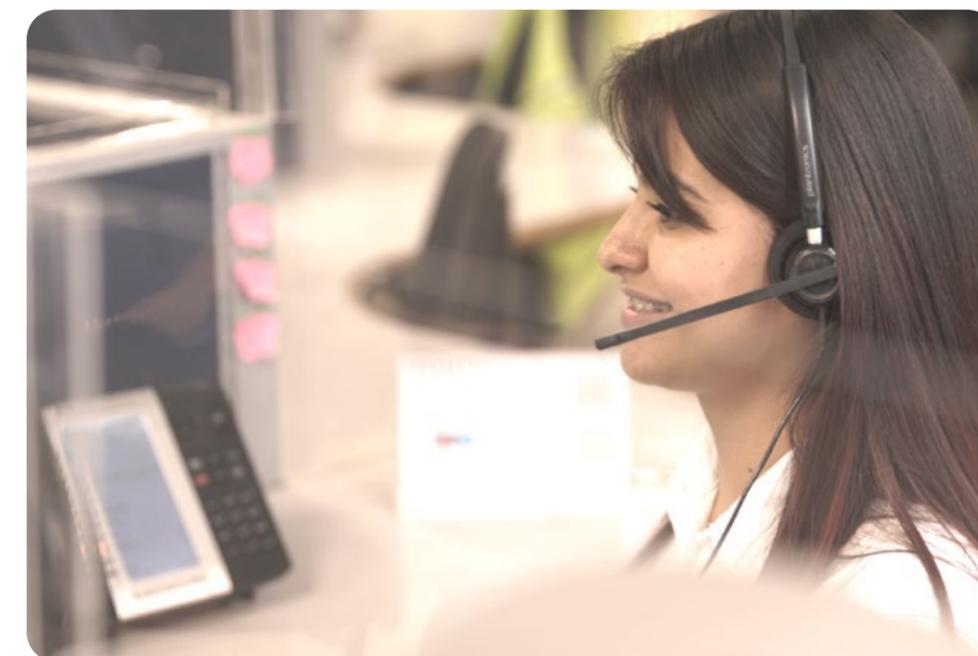
### Rotación - Colaboradores con contrato indefinido



Notas: La rotación total se calculó como Bajas voluntarias e involuntarias con contrato indefinido / Colaboradores activos al 31 de diciembre con contrato indefinido.

En Quélitás Compañía de Seguros continuamos con la atracción de colaboradores mediante los Semilleros de talento. Éstos tienen como meta acelerar la formación técnica de perfiles demandados y de nuevo ingreso dentro de la compañía. Las personas con mejor desempeño en los semilleros finalmente se unen a nuestra plantilla.

En el año se realizaron semilleros para personal de las ODQs, call center y ajustadores, con 1,360 participantes. Se impartieron 326,703 horas de formación; incorporándose a nuestra plantilla el 100% de los participantes.





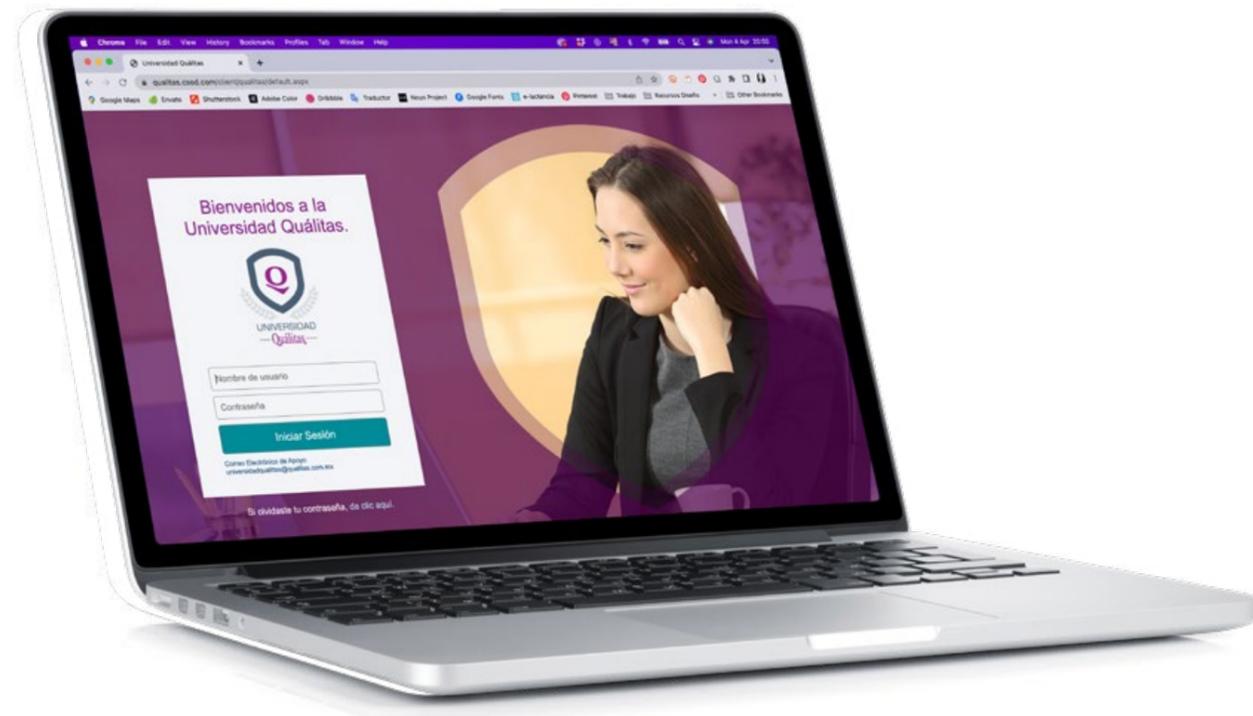
## Capacitación y desarrollo de carrera

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

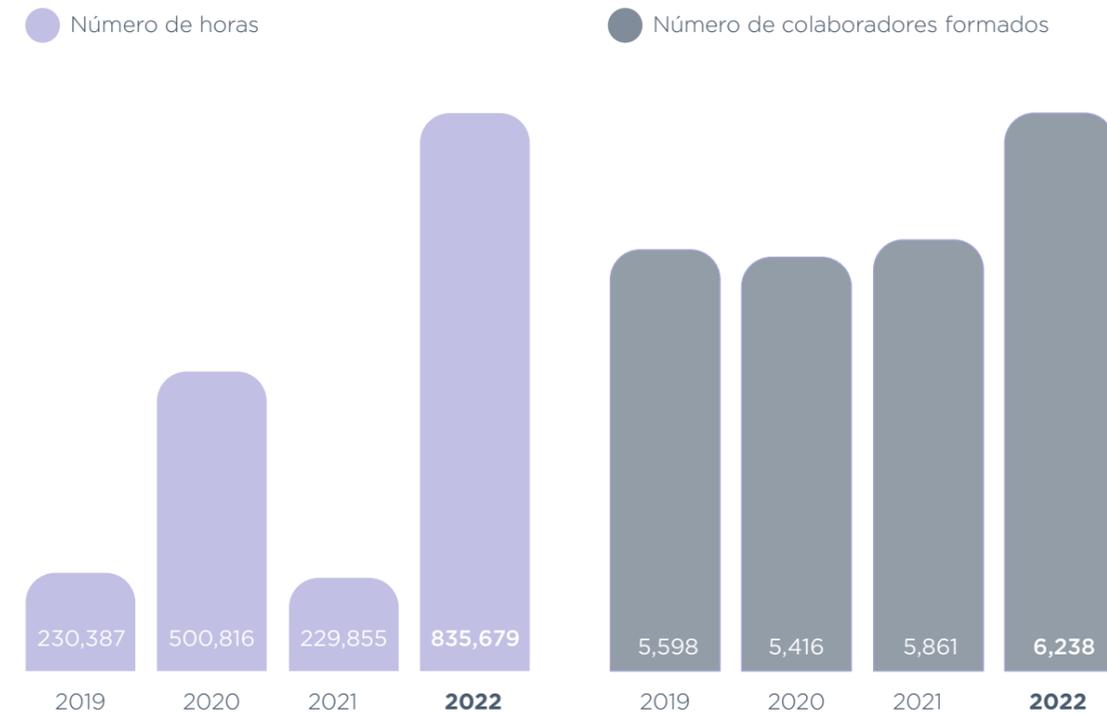
Valoramos las habilidades y conocimientos de nuestros equipos y buscamos su continuo desarrollo mediante diversas estrategias de capacitación.

La Universidad Quálitas constituye nuestra plataforma de referencia, que concentra gran parte de la oferta formativa, e incluye programas específicos en las diferentes subsidiarias. La Universidad se abre además a grupos de interés externos, como agentes, proveedores y clientes.

### Horas de formación a colaboradores 2022 Quálitas Controladora



### Evolución Universidad Quálitas-Subsidiarias aseguradoras, 2019-2022





Como parte de la formación, disponemos de **programas especializados para el liderazgo de los colaboradores**. Destacan los siguientes:

#### Diplomado de competencias estratégicas de liderazgo (CEL):

- Realizado en colaboración con la Universidad Anáhuac. Este programa busca desarrollar las competencias de liderazgo para puestos directivos con el objetivo de que puedan formar equipos con compromiso, competencia y eficiencia. En 2022, 116 mandos de las diferentes subsidiarias fueron partícipes de este programa.

#### Diplomado líder Quálitas:

- Se creó en el 2020 y mantuvo su continuidad; promueve la colaboración interna de los equipos y la cultura de valores de la compañía. En 2022, participaron 791 colaboradores en mandos medios y superiores.

#### Otros programas destacados

##### Quálitas Compañía de Seguros

- ✓ **Certificación Q:** paquete de cursos de Código de Ética y Conducta, Prevención de Lavado de Dinero (PLD), Política de Conflicto de Interés y Protección de Datos Personales.
- ✓ **Programa** de formación en Seguridad de la Información PCI.
- ✓ **Formación** de las brigadas de seguridad e higiene.
- ✓ **Formación** de las brigadas de protección civil.

Más información en:

- SECCIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD
- CAPÍTULO DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

##### FLEKK

- ✓ Destacan el taller de fortalecimiento de equipos, con enfoque en el liderazgo constructivo y el Programa de Desarrollo de Líderes, que ayuda a reforzar las trayectorias de los colaboradores.

##### Otras subsidiarias aseguradoras

- ✓ **Costa Rica:** Segunda generación del curso técnico en seguros, con 25 participantes. Reforzando la relación con clientes se impartieron un total de 5,278 horas de capacitación a clientes, de las cuales los programas más sobresalientes fueron: Técnico de Ventas impartido a través del Instituto Español del Seguro (IES), Charlas de Perspectivas Económicas, Congreso de Seguros, y temas propios de Quálitas (Productos, Affinities, Portales, etc).
- ✓ **El Salvador,** ha reforzado su temario formativo, destacando la integración de equipos de trabajo y la aplicación operativa del instructivo para la prevención, detección y control de lavado de dinero. Además cuenta con una serie de capacitaciones y talleres que ayudan a fortalecer las habilidades blandas de los colaboradores como lo es hablar y presentar ante una audiencia, adicional a las habilidades de liderazgo.
- ✓ **En Perú,** destaca el programa de capacitaciones sobre salud financiera, que tuvo 90 participantes. También se tuvieron sesiones sobre salud mental, alimentación saludable y otras temáticas relacionadas con bienestar del colaborador con más de 200 participantes.
- ✓ **En Estados Unidos** se mantuvo en enfoque principalmente relacionado con la operación, procesos y productos. Adicional se tuvieron capacitaciones para la atención de quejas y prevención de fraudes, así como prevención del acoso en el ámbito laboral.



## No te pierdas la conferencia ¿Apostarías a la suerte tu Futuro?

Impartida por  
**José Alberto Loza**  
Subdirector de Jurídico Contencioso

Sede central virtual:  
**Auditorio Citibanamex**  
21 de Octubre 11:00 AM

**Quálitas**  
COMPAÑÍA DE SEGUROS

SEMANA NACIONAL DE  
**EDUCACIÓN FINANCIERA**  
2 0 2 2

Como complemento a los cursos señalados, en Quálitas Compañía de Seguros también se realizaron en el año una serie de webinars de interés para potenciar habilidades blandas. Logramos una participación de 2,994 personas incluyendo agentes, clientes, personal de las oficinas de servicio y colaboradores.

Adicional a nuestros cursos y capacitaciones, contamos con el programa de **Educación Financiera**, en donde se busca fomentar una salud financiera de forma personal, tanto para nuestros colaboradores como agentes.

TALLERES DE EDUCACIÓN FINANCIERA	PARTICIPANTES
<b>Qualitas Compañía de Seguros</b>	
Colaboradores	<b>767</b>
Directores de oficina	<b>272</b>
Agentes	<b>135</b>
Costa Rica	<b>7</b>
El Salvador	<b>6</b>
Flekk	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>1,188</b>

✓

Durante el 2022 tuvimos un total de 1,188 participaciones en los diferentes cursos y talleres que se impartieron de educación financiera.

Continuamos con el desarrollo formal de procesos para la evaluación de desempeño, con el objetivo de contribuir al crecimiento profesional de nuestros colaboradores. En todas las subsidiarias aseguradoras ya se realiza este proceso.

De acuerdo con nuestra Política de Administración de sueldos, las remuneraciones toman en consideración los resultados de la evaluación de desempeño, garantizando la igualdad salarial para cargos equivalentes y de misma antigüedad.

Desglose de los indicadores presente en el: [ANEXO I DETALLES DE RESULTADOS ASG](#)





## 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

Estamos comprometidos en resguardar la salud y seguridad de nuestros colaboradores, así como su bienestar integral, con diferentes iniciativas.

En un contexto de apertura de las medidas tomadas en pandemia, en el conjunto de nuestras operaciones hemos mantenido el cuidado y aplicación de los protocolos, y adoptado las disposiciones de las diferentes autoridades.



### Programas e iniciativas de bienestar - Quálitas Compañía de Seguros

PILAR	PROGRAMA/INICIATIVAS DESTACADAS		INDICADORES DESTACADOS
<b>Físico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jornadas de salud a través del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).</li> <li>Evaluaciones médicas.</li> <li>Campañas de prevención.</li> <li>Seguro de gastos médicos para hijos y/o cónyuge.</li> <li>Activación física y deportiva.</li> <li>Realización de pruebas COVID-19 y atención en consultas.</li> <li>Campaña de vacunación contra la influenza.</li> </ul>	Ajusta tus emociones - Programa transversal (línea de atención)	<ul style="list-style-type: none"> <li>567 empleados participaron en las Jornadas de Salud</li> <li>6,124 consultas médicas</li> <li>62 comunicados de bienestar enviados</li> <li>1,583 dependientes con seguro médico</li> <li>132 participantes en activación física (Yoga)</li> <li>1,676 consultas médicas relacionadas con COVID-19</li> <li>799 colaboradores + 41 familiares vacunados contra influenza</li> </ul>
<b>Financiero</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sesiones de capacitación en temas de educación financiera.</li> <li>Convenio para plan de gastos funerarios.</li> <li>Paquetes escolares</li> <li>Caja de ahorro</li> <li>Facilidades de financiamiento (vivienda y automóvil) y otros apoyos.</li> <li>Seguro de vida.</li> <li>Descuento en póliza vehicular.</li> <li>Elaboración de testamento.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>1,188 participantes en las sesiones de educación financiera</li> <li>69 apoyos para gastos funerarios</li> <li>39 empleados realizaron su testamento</li> <li>693 paquetes escolares</li> <li>2,407 participantes en la caja de ahorro</li> <li>537 préstamos de auto vigentes a diciembre de 2022</li> <li>Todos los empleados cuentan con seguro de vida</li> </ul>
<b>Socio-laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Becas para estudios de nuestros colaboradores.</li> <li>Actividades sociales y recreativas para las familias.</li> <li>Voluntariado.</li> <li>Convenios de descuento con universidades para los familiares de nuestros empleados.</li> <li>Salas de lactancia</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Se invirtió \$1,875,720 MXN en becas beneficiando a 85 empleados, siendo 62% mujeres.</li> <li>500 hijos de colaboradores participaron en el programa becario y curso de verano.</li> <li>845 participantes en reforestaciones en CDMX y Monterrey (colaboradores y familiares)</li> <li>11 colaboradoras hicieron uso de las salas de lactancia</li> </ul>
<b>Mental-emocional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Línea de consulta programa Ajusta tus emociones.</li> <li>Series de webinars disponibles en temas como salud mental, inteligencia emocional e inclusión, etc.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>689 casos atendidos a través de Ajusta tus emociones</li> <li>10 webinars</li> </ul>

Nota: El seguro médico, las actividades de sensibilización, formación y la línea de consulta, aplican a todos los colaboradores.



Buscamos que los colaboradores encuentren su bienestar mediante un balance entre la vida profesional y personal, incluyendo el ejercicio de la maternidad y paternidad. En Quálitas Compañía de Seguros, decidimos extender los días de permiso sobre el mínimo legal establecido. En el año, 137 colaboradores ejercieron este permiso, de los cuales 71% fueron mujeres. Se contabilizó que el 100% realizó su reincorporación a la plantilla después de

finalizar su periodo de permiso de maternidad/ paternidad.

El 75.6% de los colaboradores que cumplían un año en 2022 luego de su reincorporación tras el permiso de maternidad/ paternidad, permanecen en la compañía (Quálitas Compañía de Seguros).

En cuanto a las medidas **de seguridad ocupacional**, damos cuenta a continuación de la gestión en Quálitas Compañía de Seguros, que representa la mayoría de los centros de trabajo y el 87.9% de los colaboradores.



Los riesgos se identifican con el apoyo de las Comisiones de Seguridad e Higiene de cada centro de trabajo, que llevan a cabo cuatro recorridos al año. Contamos con 217 brigadistas de seguridad e higiene.



Se aplican las mejoras identificadas a partir de los resultados de la encuesta de riesgos psicosociales, aplicada de conformidad con la Norma Oficial Mexicana NOM- 035-STPS-2018. Para casos particulares donde el puesto representa riesgos mayores, realizamos evaluaciones más específicas.



Con base en los riesgos, se actualizan las políticas y códigos. Ejemplo de ello es la Política de Seguridad Vial, destinada a la actividad de los ajustadores en la atención de siniestros en la vía.



Contribuimos a la promoción de una cultura de prevención, autocuidado y apego a las normas de seguridad y salud, mediante acciones de sensibilización y formación. Es el caso de la formación para nuestros ajustadores en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad Vial, así también como diferentes mensajes periódicos a lo largo del año para toda la plantilla.



Para dar respuesta, disponemos del Programa Ajusta tus emociones, en todas las subsidiarias aseguradoras. A través de una línea de asistencia gestionada por terceros especialistas con acceso vía telefónica, correo y aplicación móvil, se brinda asesoría jurídica, financiera, psicológica e incluso orientación alimentaria. En EE.UU. se cuenta con una herramienta similar llamada Trinet.



En casos de emergencia (incendio, sismo, otros) disponemos de protocolos establecidos en conjunto con las brigadas de Protección Civil. Los grupos de respuesta en estos casos se componen por nuestros colaboradores voluntarios, que al cierre de 2022 sumaban un total de 1,039 colaboradores, con 9,645 horas de formación.

Consideramos relevante especificar las medidas de seguridad y salud en dos perfiles de puesto de mayor riesgo que son los ajustadores en el negocio asegurador y el personal de carga en Flekk.



**Ajustadores:** se implementó el Sistema de gestión en Seguridad Vial de acuerdo con la norma ISO 39001 que incluye la revisión de procesos, fortalecimiento de lineamientos y monitoreo de la conducción y formación.

Para más información revisar el capítulo:

[CONTRIBCIÓN A LA SEGURIDAD VIAL.](#)



**Personal de carga:** contamos con la formación de lineamientos de la Norma Mexicana NOM-036-STPS-2018 de Factores de riesgo ergonómico en el trabajo. De igual manera brindamos cursos de manejo a los operarios de montacargas.



## Clima laboral

GRI 3-3, 406-1

Es nuestro orgullo saber que los colaboradores están comprometidos con sus responsabilidades, manteniendo un enfoque de excelencia en la atención al cliente.

Garantizamos estabilidad de empleo y condiciones apropiadas de trabajo, complementando con oportunidades de crecimiento y formación profesional. Promovemos una cultura de trabajo en equipo, impulsando líderes que den ejemplo dentro de la compañía.

Al respecto, este año empezamos a medir dos nuevos indicadores en el equipo: Employee Net Promoter Score (eNPS) y el subfactor diversidad e inclusión.

Seguimos implementando la encuesta de clima organizacional, a nivel Quálitas Controladora. A las 7 dimensiones que veíamos evaluando, sumamos este año una específica de diversidad e inclusión. Durante el 2022, su obtuvo una participación del 88% de la plantilla. Para la variable Pasión, que ilustra el compromiso e identificación de los colaboradores con la empresa, se obtuvieron 91 puntos sobre 100; supone 1 punto por encima del año anterior.

### La encuesta es importante porque:

- ✓ **Los resultados** son presentados ante los directores y sus respectivos equipos de trabajo para poder tener conocimiento de la situación laboral y así tomar las mejores decisiones e implementar los ajustes requeridos.
- ✓ **Los directores** realizan un plan de mejora que es monitoreado y presentado al Comité de Prácticas Societarias.
- ✓ **El monitoreo** de las condiciones de los colaboradores nos permite identificar nuestras áreas de oportunidad y mejorar acorde a ellas, garantizando la mejor experiencia para los colaboradores, mejorar la comunicación interna y evitar prácticas abusivas.

Facilitamos que en las oficinas de servicio también se aplique la encuesta de clima organizacional, de manera que sus responsables tengan el pulso de los equipos y puedan establecer planes de acción concretos.

Somos responsables también de la atención a las denuncias realizadas mediante la línea de Q-Transparencia. En este año, se notificaron 109 señalamientos, de los cuales 40 corresponden a casos de acoso y/ discriminación, que fueron atendidos.



## Las 7 P's del Clima Organizacional

En la encuesta evaluamos 7 P's que construyen el Clima Organizacional:

- Participación
- Pasión
- Paz

- Propósito

- Pluralidad
- Progreso
- Propiedad





**Responde la Encuesta de Clima Organizacional del 28 de noviembre al 9 de diciembre.**

La encuesta es:  Anónima |  Confidencial |  Aplicada por un proveedor

Contacto: [mesadeserviciorh@qualitas.com.mx](mailto:mesadeserviciorh@qualitas.com.mx)



**Crear un buen ambiente laboral es tarea de todos**  
En cumplimiento con la NOM-035

<sup>1</sup> Propósito, Progreso, Participación, Pasión, Pluralidad, Paz y Propiedad.



SIEMPRE CERCA

# ACTUANDO A FAVOR DEL PLANETA

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.

✓ ODS

3	4	8
9	11	16

✓ ESTRATEGIA

Rodrigo

Esta semana participé en la **#ReforestacionAnualQualitas** y ha sido la mejor experiencia poner mi granito de arena por el planeta **#DiaMundialde laNaturaleza**



# GESTIÓN DE LA ENERGÍA Y EMISIONES 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

El siguiente esquema representa el uso de combustibles y energía eléctrica dentro de nuestras operaciones directas:

## NEGOCIO ASEGURADOR

### Electricidad en:

- 1 Edificios administrativos

### Combustibles en:

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

## NEGOCIO NO ASEGURADOR (PROVISIÓN DE REFACCIONES, CRISTALES Y REPARACIÓN DE CRISTALES)

### Electricidad en:

- 1 Instalaciones administrativas
- 2 Bodegas

### Combustibles en:

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

## DESTACADOS DE ENERGÍA

**178,532.83 GJ** consumo energía,  
+2.41% respecto a 2021

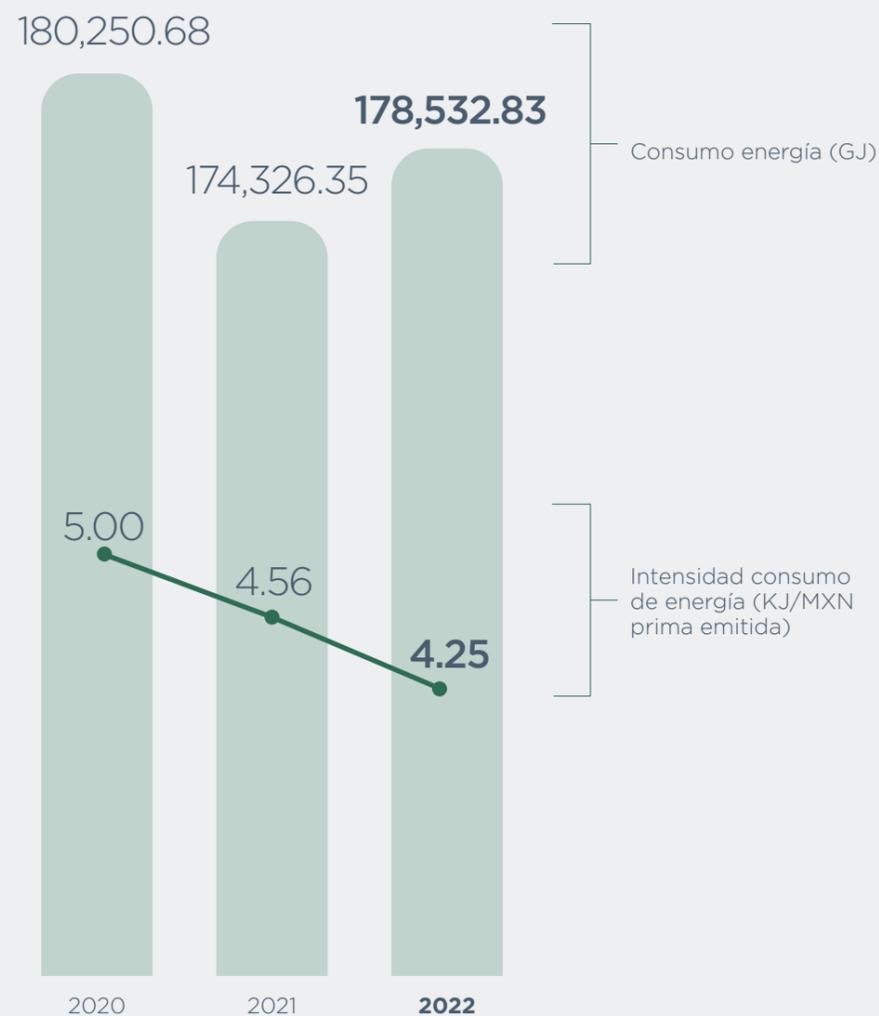
**84.2%** consumo de combustibles  
corresponde a gasolina (consumo  
en vehículos propios de Quálitas  
Controladora)

**4.25 KJ/MXN** de prima emitida de  
intensidad en el consumo  
de energía, -7.7% respecto  
a 2021

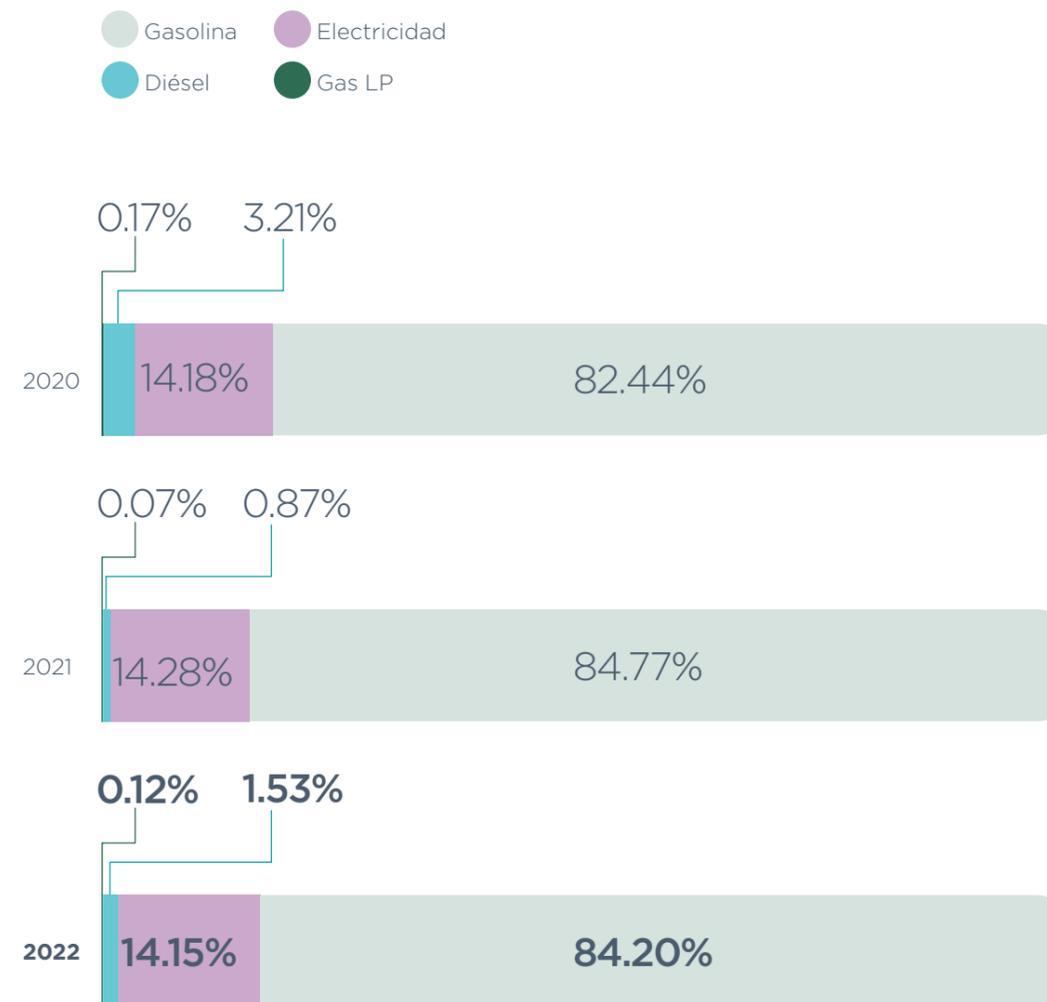
**91.66%** consumo de la energía  
corresponde a la actividad de  
Quálitas Compañía de Seguros



Consumo de energía con relación a la intensidad - Quálitas Controladora



Desglose del consumo por tipo de energía en GJ - Quálitas Controladora





Nos planteamos como objetivos conseguir una **mayor eficiencia en el uso de energía y reducir el consumo de combustibles fósiles**. Iniciamos por nuestra operación directa, con las siguientes iniciativas en Quálitas Compañía de Seguros:

- ✓ **Promoción** del Ajuste Exprés el cual no requiere que el ajustador se desplace ya que la atención del siniestro se realiza a través de una aplicación. En 2022 representó el 24.45% de los siniestros atendidos en México.
- ✓ **Reducción** del consumo de gasolina a través de la incorporación de vehículos híbridos a la flota de Qualicoches. A cierre de año, Quálitas Compañía de Seguros contaba con un 24% de autos híbridos en su flotilla de Qualicoches.
- ✓ **Instalación** de paneles solares en 3 oficinas administrativas de Quálitas.

Adicionalmente, ya estamos impulsando también ambos objetivos en nuestra **cadena de valor** (mayor eficiencia en el uso de energía y reducir el consumo de combustibles fósiles). Destaca el apoyo que hemos comenzado a brindar a las oficinas de servicio, gestionadas por aliados especialistas, para que instalen paneles solares. Desde 2021, hemos apoyado a 6 oficinas, con un monto total de \$343,500 pesos; a dos de ellas le entregamos también recursos para la compra de focos LED.

#### Respecto de los asegurados:

- ✓ **Aseguramiento** de vehículos híbridos y eléctricos en flotillas de gas natural.
- ✓ **Reducción** del consumo de combustibles como consecuencia de menores cambios de velocidad gracias a la instalación de dispositivos de telemetría que promueven el manejo responsable.

Gracias a las iniciativas en nuestras operaciones directas, redujimos la intensidad de emisiones de alcance 1 y 2.

Cada año realizamos nuestro inventario de emisiones GEI a nivel de Quálitas Controladora con base en la metodología del *Greenhouse Gas Protocol* (GHG Protocol), desarrollada por el *World Resources Institute* (WRI) y el *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD), igualmente utilizamos lo establecido por la autoridad mexicana para el Registro Nacional de Emisiones (RENE). Bajo esta guía, se establecieron los alcances organizacionales de la compañía y se determinaron las fuentes de emisión de GEI. Finalmente también se consideró el enfoque de la Norma Internacional ISO 14064 Parte 1.

📄 [INFORME DEL INVENTARIO DE EMISIONES DE GEI](#)

#### DESTACADOS DE EMISIONES DE GEI

**14,180.8 tCO<sub>2</sub>e**

**emisiones** alcance 1 y 2, +4.03% respecto a 2021

**0.34 tCO<sub>2</sub>e/MXN**

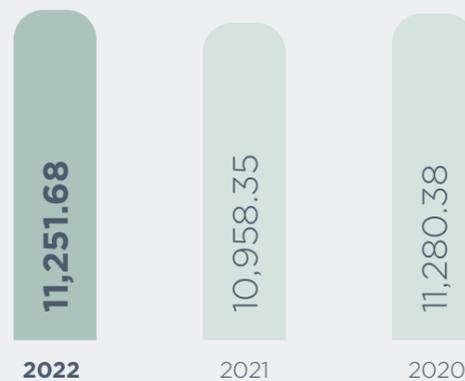
**de intensidad de emisiones** de alcance 1 y 2, -9.07% respecto a 2021

**92.17%**

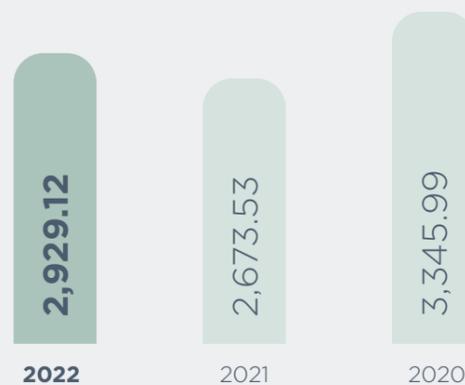
**de las emisiones** (de alcance 1 y 2) corresponde a la actividad de Quálitas Compañía de Seguros



### Total de las emisiones A1 (tCO<sub>2</sub>e) - Quálitas Controladora



### Total de las emisiones A2 (tCO<sub>2</sub>e) - Quálitas controladora



Este año el consumo de electricidad de las ODQs pasa del Alcance 2 al Alcance 3. Se realizó el re cálculo de emisiones en los inventarios del 2019 al 2021.

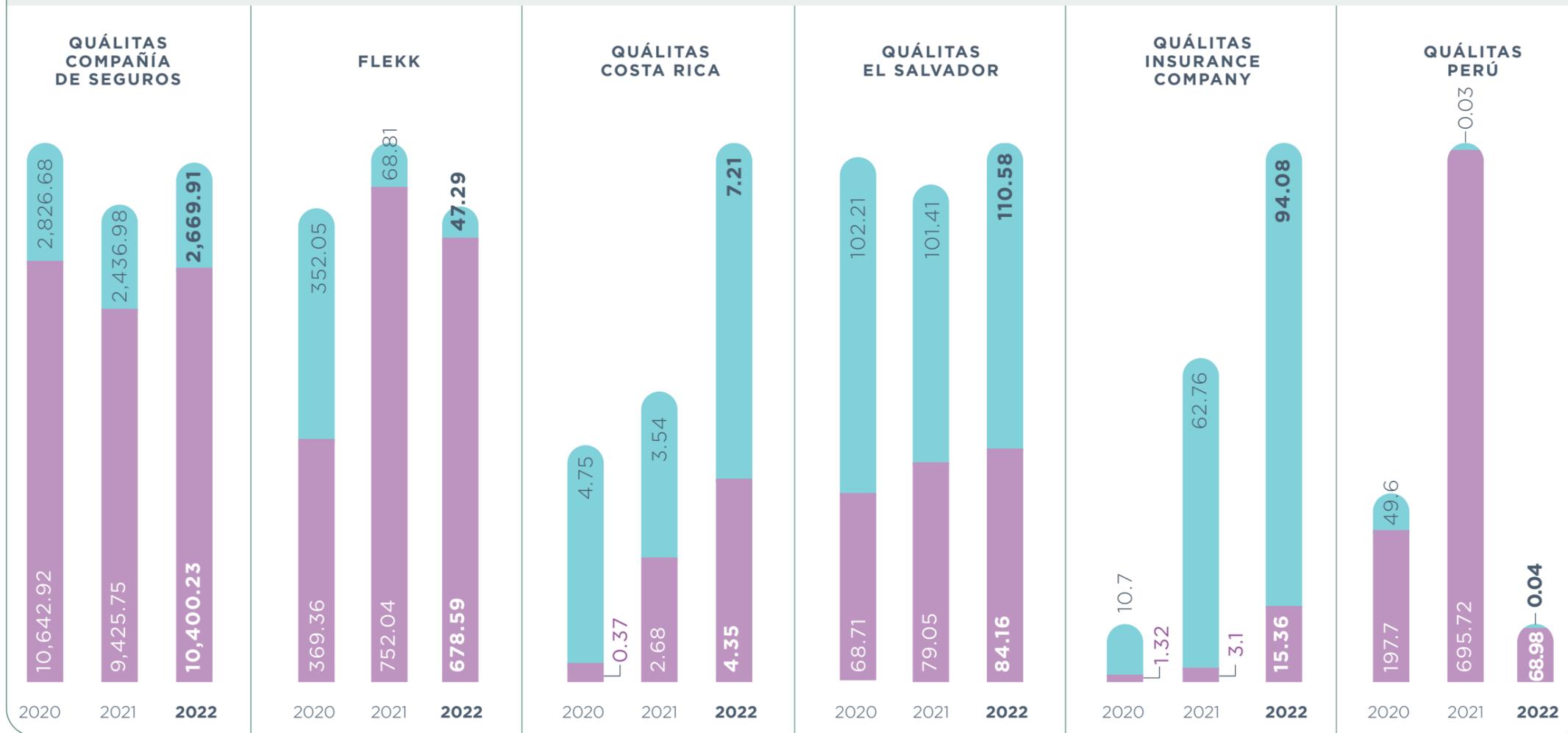
Para el detalle sobre las emisiones de Alcance 3, consulte:

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





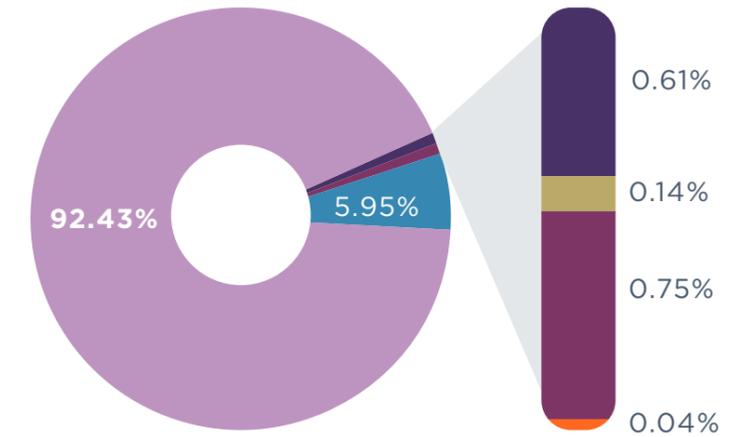
TOTAL DE EMISIONES QUÁLITAS CONTROLADORA



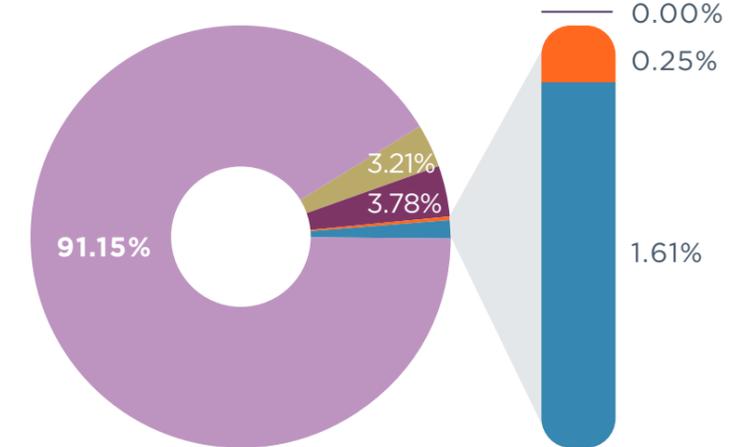
● Desglose de las emisiones A1 por subsidiaria (tCO<sub>2</sub>e)

● Desglose de las emisiones A2 por subsidiaria (tCO<sub>2</sub>e)

Qualitas controladora 2022 - Alcance 1



Qualitas controladora 2022 - Alcance 2



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

## Otras iniciativas ambientales

### AGUA

Debido al tipo de actividades que realizamos dentro del negocio asegurador y no asegurador, no requerimos de una demanda de agua significativa. Sin embargo, estamos conscientes de la importancia de optimizar el uso del agua y disponemos de medidas de ahorro. Asimismo, contamos con plantas de tratamiento de aguas residuales en dos de nuestros centros de trabajo en México.

Para mayor detalle consultar:

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



### CAMPAÑA “UNA DESCARGA POR UN ÁRBOL”

En 2020, presentamos nuestra campaña “Una descarga por un árbol”, como parte de nuestro compromiso con la preservación del medio ambiente. Con ella, buscamos reducir la deforestación en el país, donando un árbol por cada descarga digital que nuestros clientes hagan de sus condiciones generales de póliza en el sitio web.

Durante el 2023 estaremos realizando por primera vez la reforestación tomando en cuenta las descargas acumuladas desde que inició la campaña (2021-2022).

Donaremos más de 3,400 árboles que serán plantados en el municipio de Tepoztlán, actividad que involucrará la participación de nuestros colaboradores en conjunto con la comunidad.

Para conocer nuestras actividades de voluntariado y reforestación durante 2022, favor de dirigirse al:

[ANEXO DE INVERSIÓN SOCIAL.](#)

### RESIDUOS

En nuestra actividad como aseguradora, generamos como residuo de manera indirecta las piezas que son sustituidas en los talleres y agencias para nuestros clientes como consecuencia de un siniestro. Nuestra subsidiaria Flekk se encarga en México de la recolección de piezas residuales, mismas que son vendidas para aprovechar y reciclar el material. En el caso de las llantas, buscamos un manejo adecuado de estos residuos mediante proveedores especializados.

Actualmente Flekk está retirando chatarra de aproximadamente el 35% de los centros de reparación, talleres y agencias con que trabaja Qualitas Compañía de Seguros; se espera que para el 2023 alcance ya cerca del 100%.

En cuanto a los residuos provenientes de las actividades dentro de nuestras oficinas, podemos destacar las siguientes medidas:

- ✓ **Reducción** de residuos de papel debido a la digitalización de procesos. Incluye la tramitación digital de los expedientes.
- ✓ **Reutilización** de residuos electrónicos con fines sociales mediante la gestión de un tercero especializado.

Para mayor detalle consultar:

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



Desde Flekk se retiraron más de 117 mil piezas de plástico, fibra de vidrio y lámina.



En Quálitas Compañía de Seguros reciclamos más de 1,164 kg de papel y cartón, y 7,526 kg de residuos electrónicos.



SIEMPRE CERCA

# ENFOCADOS EN GENERAR RESULTADOS **POSITIVOS**

**Nuestro desempeño económico supera los resultados de la industria en México**, aún cuando los retos continúan. Quálitas ha mostrado la capacidad de adaptarse al cambio.



# DESEMPEÑO ECONÓMICO

## Datos financieros relevantes

GRI 3-3, 2-4

En Quálitas tenemos capacidad de adaptación al cambio y resiliencia ante los constantes retos dentro del contexto donde operamos, así como las tendencias globales en la industria del seguro y la cultura de prevención. Constituyen oportunidades que hemos identificado de manera precisa, permitiéndonos estar a la vanguardia, y garantizando la continuidad de nuestras operaciones y del negocio.

La industria del seguro de automóviles es una industria cíclica, es decir que tiene una alta dependencia del entorno económico. Durante 2022 nos anticipamos a identificar aquellos retos socio-económicos que pudieran impactarnos y además tomamos las acciones necesarias para robustecer nuestra estrategia y, por lo tanto, nuestras operaciones. De esta manera, seguimos siendo líderes en la industria del seguro automotriz en México, demostrando a través de nuestros resultados financieros la solidez que tenemos como compañía.

La emisión total del año superó nuestras expectativas y proyecciones. En México, nuestro principal mercado, se vio de nuevo impulsado por el segmento tradicional y la cercanía que tenemos con nuestros agentes. Además, alrededor del 50% de nuestro crecimiento se relaciona con los ajustes a tarifas que hemos realizado acorde a la inflación y siniestralidad.



A nivel Controladora, llegamos a un nuevo récord de unidades aseguradas, con más de 4.8 millones de unidades.





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

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS					
Cifras en millones de pesos mexicanos					
Estado de resultados	2022	2021	Δ 22-21 %/ pb	2020	2019
Prima Emitida	42,036	38,224	10%	35,947	36,158
Prima Retenida	41,458	37,923	9.3%	35,566	35,953
Prima Devengada	39,969	36,067	10.8%	36,779	35,279
Costo de Adquisición	9,454	8,831	7.0%	7,791	7,780
Costo de Siniestralidad	28,194	23,437	20.3%	19,210	21,105
Resultado Técnico	2,321	3,799	(38.9%)	9,777	6,393
Gastos de Operación	1,289	1,317	(2.1)%	2,397	1,990
Resultado Operativo	1,032	2,491	(58.6%)	7,387	4,410
Resultado Integral de Financiamiento	1,423	2,273	(37.4%)	1,975	2,882
Impuestos	245	986	(75.1%)	2,564	1,934
Resultado Neto	2,209	3,778	(41.5%)	6,798	5,358
BALANCE GENERAL					
Activo Total	75,988	71,888	5.7%	69,039	63,041
Inversiones Total	37,094	36,798	0.8%	37,122	32,679
Reservas Técnicas	42,162	37,850	11.4%	34,312	35,896
Pasivo Total	56,469	51,509	9.6%	49,977	49,477
Capital Contable	19,519	20,379	(4.2%)	19,061	13,564
INDICADORES DE COSTOS					
Índice de Adquisición	22.8%	23.3%	(49)	21.9%	21.6%
Índice de Siniestralidad	70.5%	65%	556	52.2%	59.8%
Índice de Operación	3.1%	3.4%	(38)	6.7%	5.5%
Índice Combinado	96.4%	91.7%	470	80.8%	87.0%
Índice Combinado Ajustado*	97.4%	93.1%	430	79.9%	87.5%
INDICADORES DE RENTABILIDAD					
Rendimiento sobre las inversiones	3.1%	5.6%	(250)	4.8%	8.2%
ROE 12m	11.1%	19.2%	(809)	41.7%	47.3%



\*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.

Nota: Datos 2019 y 2020 ajustados conforme nueva consolidación contable del 2021, donde las ventas de las subsidiarias verticales se reflejan en los gastos operativos dentro del rubro otros ingresos/egresos y los costos de ventas dentro de los costos de siniestralidad.



## Emisión de prima

GRI 3-3, 2-4, FS6

SASB FN-IN-000.A



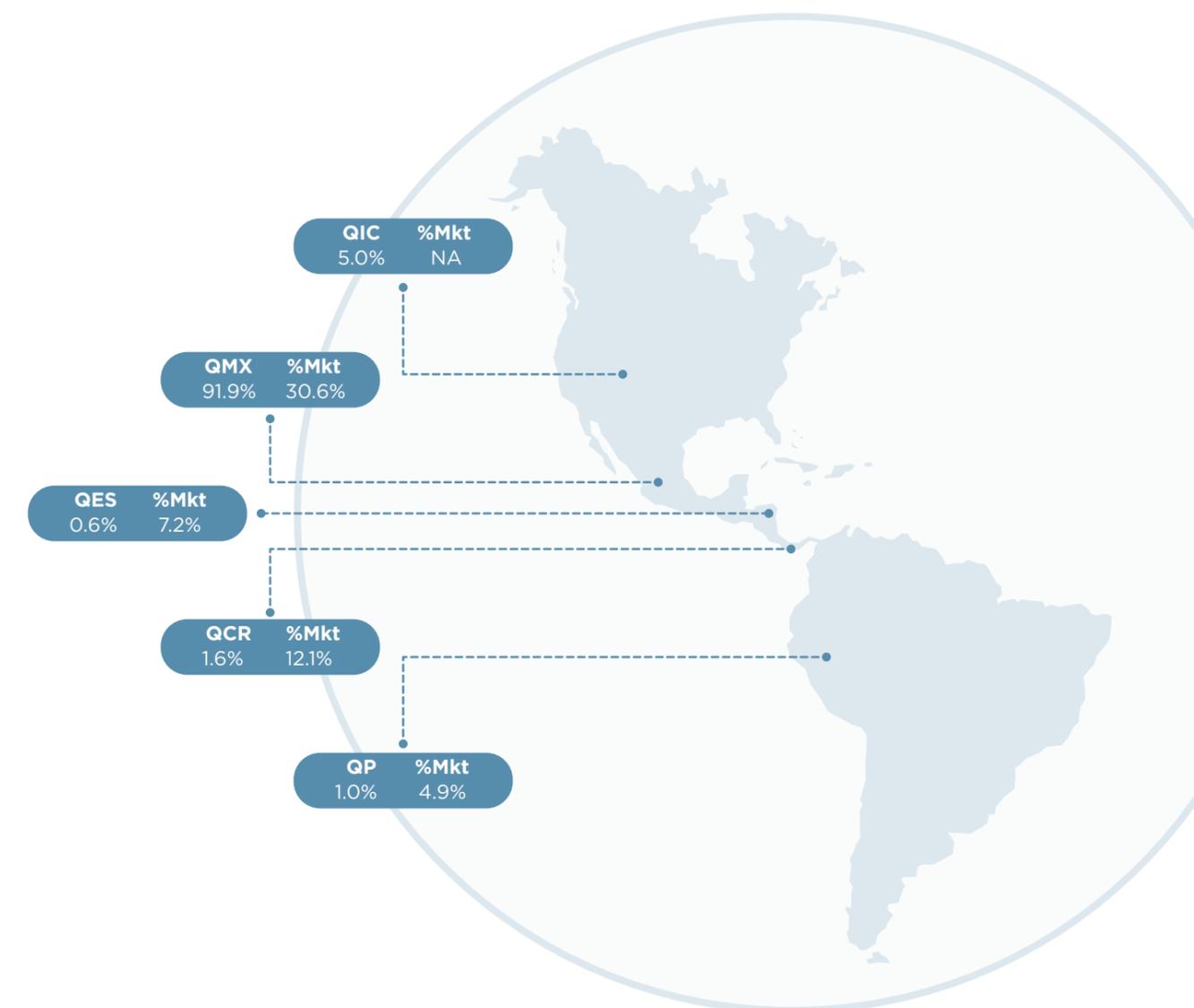
A nivel de la Controladora se alcanzó una prima emitida de \$42,036 millones, teniendo un crecimiento del 10% con respecto al 2021.

Mostrando la capacidad que tiene la compañía de generación, así como la agilidad de respuesta ante los retos del entorno.

En Quálitas Compañía de Seguros alcanzamos los \$38,710 millones de prima emitida, que representan también un crecimiento del 10%. Destaca la evolución del segmento tradicional, respaldado por nuestra extensa red de agentes y oficinas de servicio. En concreto, las primas individuales subieron un 16.0% y las flotillas el 12.4%. En particular, el segmento de flotillas mostró una gradual recuperación respecto a la tendencia negativa del año anterior. La emisión a través de instituciones financieras se incrementó 1.7%; durante los últimos meses del año observamos señales positivas en la venta de automóviles nuevos y, por ende, en la emisión a través de estas instituciones. Aunque la situación sigue por debajo de los niveles del 2019, la recuperación avanza de manera moderada. De acuerdo con la Asociación Mexicana de Distribuidores de Automotores (AMDA), la venta de coches nuevos en México creció un 7% con respecto al año anterior, aunque aún supone un -17.6% por debajo de los niveles del 2019.

Las subsidiarias internacionales y no aseguradoras (verticales) reportaron un crecimiento en pesos anual del 7.2% y lograron representar el 8.1% del total de la emisión de la Controladora. El crecimiento fue de doble dígito en todas ellas, con excepción de Quálitas Insurance Company (QIC, EE.UU), donde estamos realizando ajustes para priorizar la rentabilidad del negocio por sobre la expansión de la cartera. En el transcurso del año, nuestra subsidiaria Flekk demostró un crecimiento sostenible en todas sus líneas de negocio, ha logrado una TACC de 56% en los últimos 3 años. Asimismo, su actividad ha sido fundamental para compensar la inflación observada en la industria de autopartes.

### Las subsidiarias aseguradoras internacionales (geográficas) representaron el 8.1% del total de la emisión de la controladora





## PRIMA EMITIDA POR SUBSIDIARIA ASEGURADORA

Millones de pesos					
Subsidiaria	2022	2021	Δ 22-21	2020	2019
Quálitas Compañía de Seguros	38,710	35,056	10%	33,360	34,315
Quálitas El Salvador	251	186	35%	149	167
Quálitas Costa Rica	671	540	24%	509	459
Quálitas Insurance Company (QIC, UEA)	2,088	2,139	-2%	1,778	1,116
Quálitas Perú	412	374	10%	212	168
Subsidiarias verticales	403	330	22.1%	110	39
<b>Total</b>	<b>42,535</b>	<b>38,625</b>	<b>10%</b>	<b>36,118</b>	<b>36,264</b>

## Notas:

Las cifras pueden variar por efectos de tipo de cambio.

La sumatoria total no da la sumatoria total de QC, debido a que los ingresos de las subsidiarias verticales se contabilizan en la línea de otros ingresos, adicional a las variaciones por los tipos de cambio de cada subsidiaria.

La emisión de pólizas se lleva a cabo en diferentes segmentos enfocados en vehículos individuales, flotillas y equipo pesado; el segmento de instituciones financieras se relaciona con la venta de autos mediante algún crédito y/o arrendamiento financiero.

## PRIMA EMITIDA POR SEGMENTO

Millones de pesos					
Subsidiaria	2022	2021	Δ 22-21	2020	2019
Individual	15,351	13,233	16%	11,503	10,634
Flotillas	11,133	9,908	12.4%	10,802	11,538
Instituciones financieras (negocios especiales)	11,972	11,777	1.7%	11,000	12,076
Subsidiarias en el extranjero	3,422	3,239	5.7%	2,647	1,909
<b>Total</b>	<b>42,036</b>	<b>38,224</b>	<b>10%</b>	<b>35,947</b>	<b>36,158</b>

Cerramos 2022 con 4,810,169 unidades aseguradas, que representa un incremento de 7.4% respecto al año anterior y un nuevo máximo histórico; suponen +333 mil unidades adicionales. También nuestras subsidiarias geográficas incrementaron el número de unidades aseguradas, con excepción de nuestra subsidiaria en Estados Unidos debido a la desaceleración intencional en dicho país por las razones ya mencionadas.

## UNIDADES ASEGURADAS POR SUBSIDIARIA

Cifras en miles de unidades					
Subsidiaria	2022	2021	Δ 22-21	2020	2019
México	4,607	4,311	7%	4,037	4,094
El Salvador	27	21	29%	19	20
Costa Rica	100	76	32%	63	60
Quálitas Insurance Company (QIC, EE.UU)	18	18	0%	17	19
Perú	58	51	12%	29	31
<b>Total</b>	<b>4,810</b>	<b>4,477</b>	<b>7%</b>	<b>4,165</b>	<b>4,224</b>

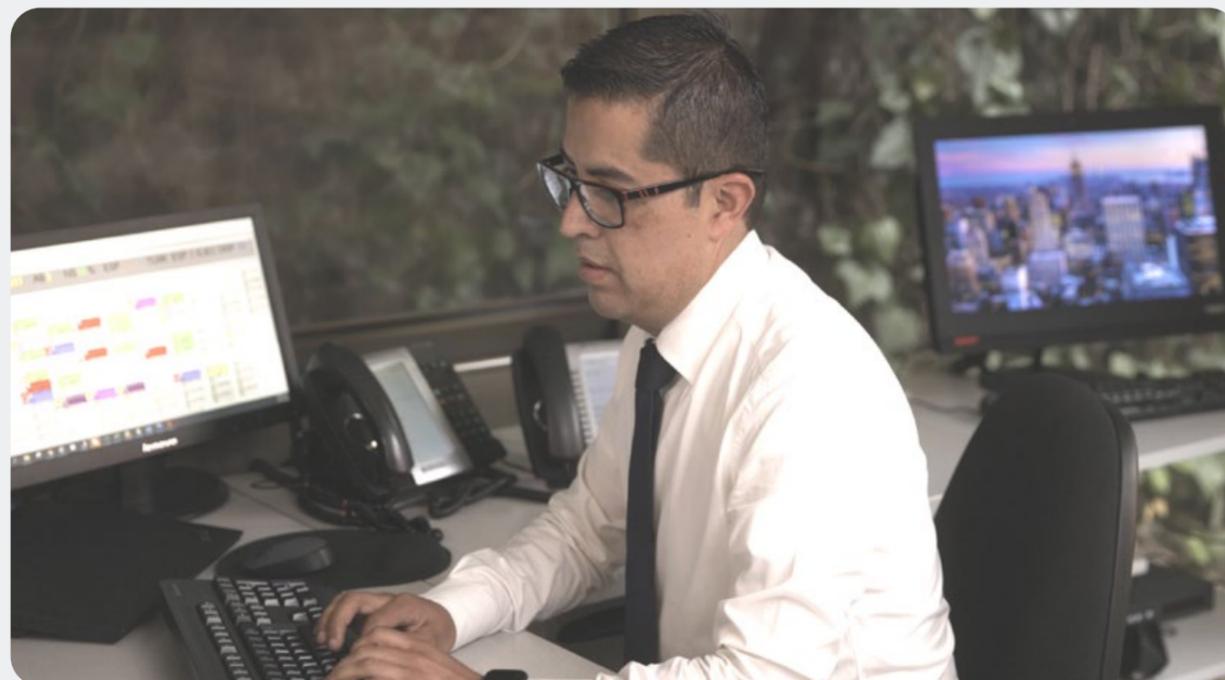


## Indicadores operativos

El índice de siniestralidad fue del 70.5%, 5.5pp mayor respecto al 2021, ya que refleja el alto entorno inflacionario, la creciente movilidad en principales ciudades, y por ende, el aumento en frecuencia. Además, refleja el incremento en constitución de reservas durante el cuarto trimestre de nuestra subsidiaria en Estados Unidos (QIC).

El costo de adquisición cerró en \$9,454 millones, con un índice de 22.8%, dentro del rango presentado en los últimos 3 años

El entorno inflacionario y las nuevas tendencias de movilidad impactaron el desempeño operativo de la industria aseguradora automotriz en México y en el mundo.



Seguiremos implementando las acciones necesarias, como el incremento en tarifas, eficiencias en la operación y fortalecimiento de la integración vertical, para regresar gradualmente a nuestro rango técnico del 62-65%.



## Inversiones

### ESCENARIO GENERAL

#### GRI 3-3

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

TCFD GOB-A, GOB-B

Nuestra estrategia de inversión se define dentro del Comité de Inversiones, Finanzas y Planeación de Quálitas Controladora, de manera mensual y para las diferentes subsidiarias aseguradoras. El Comité de Inversiones informa de manera trimestral al Consejo de Administración.

En todo momento se consideran las disposiciones y normativa establecida para las inversiones del sector asegurador en cada país. Cada subsidiaria cuenta asimismo con un comité propio, encargado de aprobar las inversiones locales.

La estrategia en renta fija y su duración ha ido evolucionando pues no se preveían los niveles inflacionarios y la agresividad en el incremento de tasas que se produjeron durante el año, por lo que se realizaron los ajustes en duración para tomar ventaja del alza en las tasas de interés.

En renta fija la calidad obtenida del portafolio es saludable, con un promedio de calificación AA+.

Los activos invertidos o float de Quálitas Controladora fueron \$34,931 millones MXN en 2022. El Rendimiento Sobre las Inversiones (RSI) fue del 3.1%



Al cierre del año, el 88.5% del portafolio se encuentra invertido en renta fija y el 11.5% restante en renta variable, en comparación con el 85.1% y 14.9% respectivamente del año anterior.

### INTEGRACIÓN DE ASPECTOS ASG

Como compañía, es relevante continuar avanzando en la integración de los aspectos Ambientales, Sociales y de Gobierno corporativo (ASG) en nuestras inversiones. Ya contamos con lineamientos dentro del Manual de Inversión.

Al respecto, hemos invertido en bonos temáticos de la banca de desarrollo y bonos verdes que buscan fondar acciones y proyectos que disminuyan las brechas sociales y combatan el cambio climático. Se tiene asimismo participación en el sector de las energías renovables.

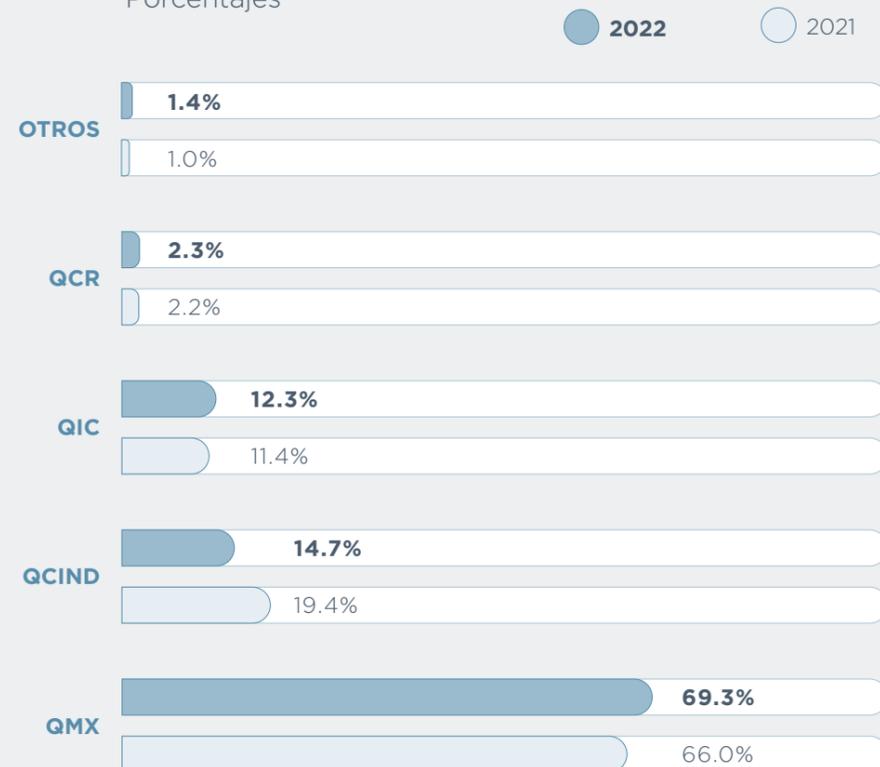
Por otra parte, disponemos mensualmente de una categorización de la madurez ASG de nuestra cartera, gracias a la información especializada que brinda un proveedor especialista externo.

Buscamos la contribución progresiva de nuestra inversión en la transición a industrias y economías bajas en carbono, que nos ayuden a combatir el cambio climático.



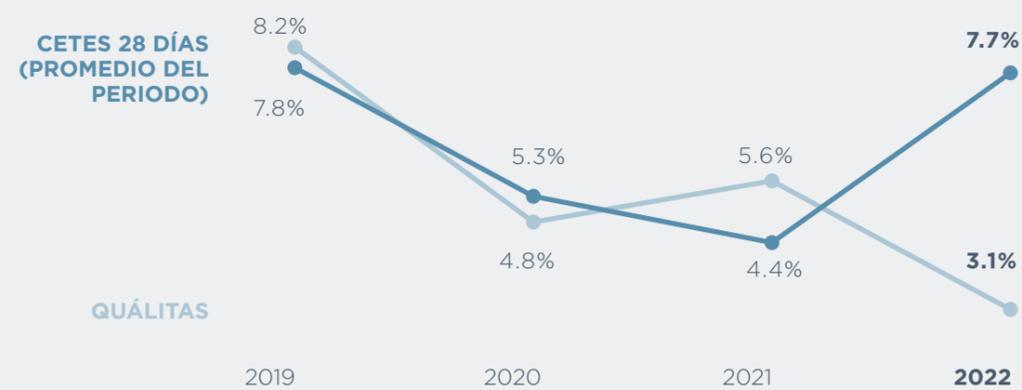
### Portafolio por subsidiaria

Porcentajes



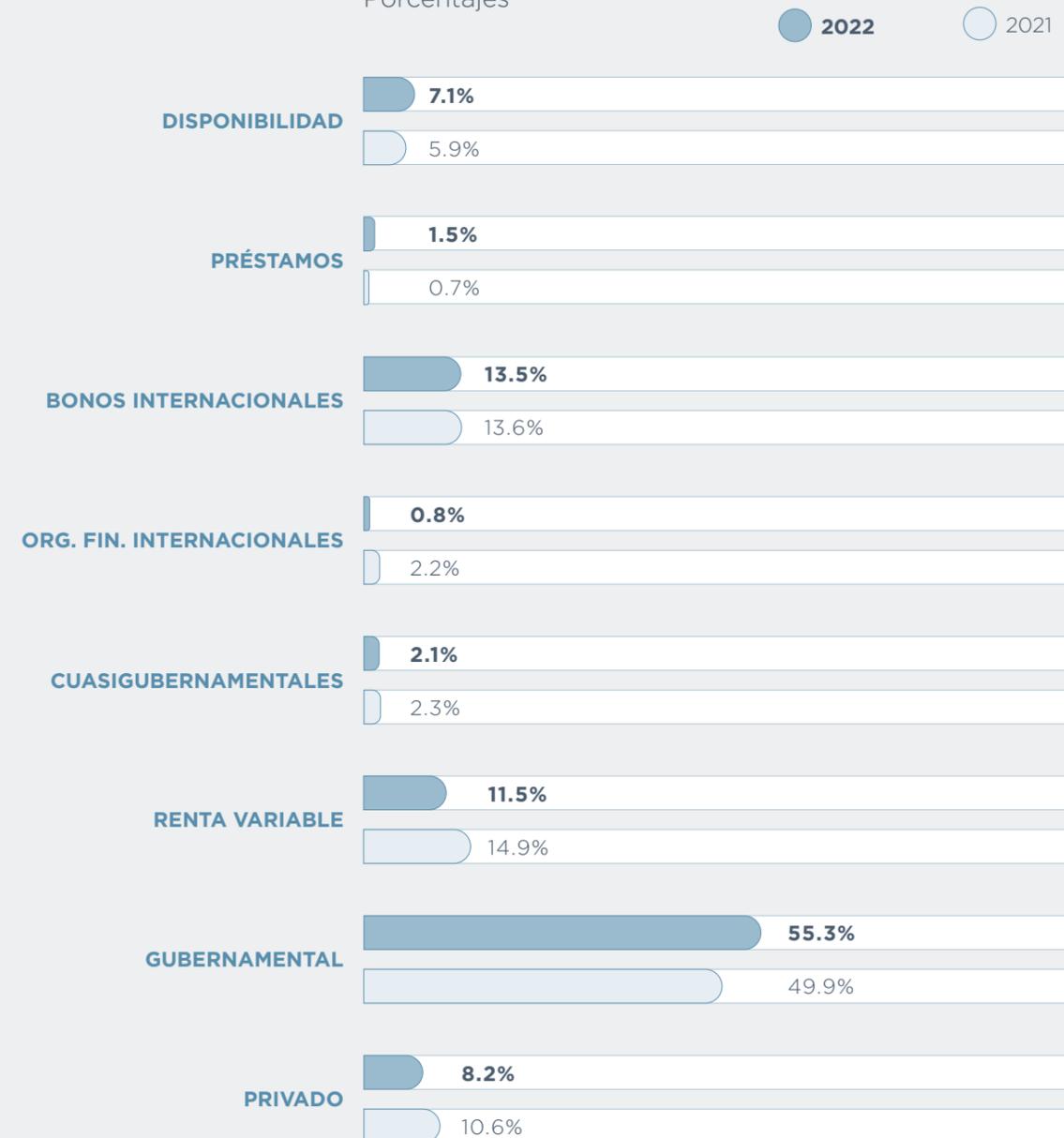
### QC Rendimiento sobre inversiones

Porcentajes



### Portafolio total

Porcentajes





## Resultados

### UTILIDAD Y RENTABILIDAD

La utilidad neta acumulada fue de \$2,209 millones, representando un margen neto del 5.3%. La Utilidad por acción del año cerró en \$5.5 pesos

Cerramos el año con un ROE 12 meses del 11.1%, reflejando el desempeño del año y la solidez de capital con la que se cuenta. El ROE está conformado por un ROE operativo del 4.7% y un ROE financiero de 6.4%. Presentamos un índice P/VL de 1.7.



### MARGEN DE SOLVENCIA

El requerimiento de capital regulatorio se situó en \$4,047 millones, con un margen de solvencia de \$14,006 millones, equivalente a un índice de solvencia de 446%.



La solvencia es una de nuestras fortalezas financieras que nos ayuda a cumplir con nuestras obligaciones.

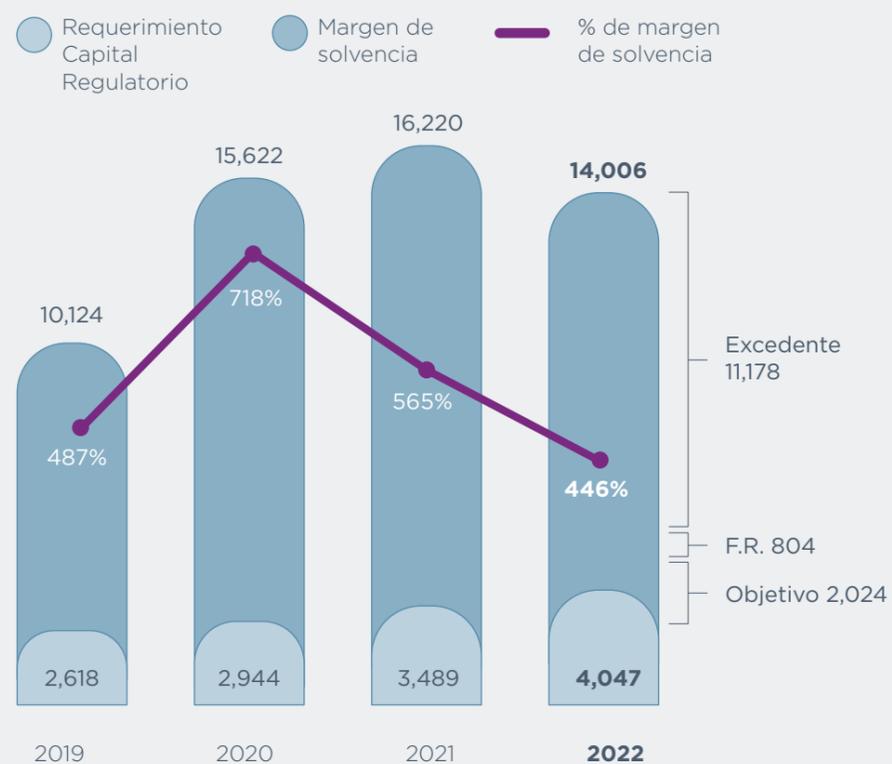
La metodología de Quálitas México para la valuación de la reserva de riesgos en curso para el segmento del seguro automotriz, se basa en el modelo de Solvencia II, marco normativo lanzado por la Comisión Europea, el cual establece un planteamiento integral de la gestión del riesgo formado por tres pilares. Estima la reserva de riesgos como la cantidad suficiente para cubrir el valor esperado de los costos futuros, considerando el tiempo que falta para el vencimiento del contrato del seguro.

A fin de cumplir con la estimación de todas las obligaciones a cargo de la Compañía, se efectúa la determinación de estimadores de valuación, como lo son el estimador de Persistencia y el estimador de Costo Siniestral Intrínseco. En la determinación de la desviación a utilizar dentro del cálculo del margen de riesgo, se selecciona el percentil 99.5% sobre la distribución empírica de cada estimador. Alineados a la normativa se debe asegurar que los estimadores no difieran en más del 1% de su valor real.

Dentro de la valuación de la reserva de siniestros ocurridos y no reportados, para la determinación del Margen de Riesgo se calcula la desviación de la reserva ONR retenida del ramo de automóviles, como la diferencia del percentil 99.5% de la reserva menos la reserva directa ONR, sin considerar los importes recuperables de reaseguro, así como la duración de la cartera. El margen de riesgo se obtiene de multiplicar la tasa de Costo de Capital, que es de 10% por las disposiciones vigentes y la Base de Capital por la duración de ONR, donde la Base de Capital es la proporción de desviación de esta reserva respecto a la suma de las desviaciones de todas las reservas calculadas por la compañía.



El cálculo de la Reserva de Siniestros Ocurridos y no Reportados y Gastos de Ajuste Asignables al Siniestro de la compañía (ONR), bajo la normativa y el esquema de Solvencia II, tiene como propósito cubrir el valor esperado de los siniestros, beneficios, valores garantizados o dividendos, una vez ocurrida la eventualidad prevista en el contrato de seguro mediante el cálculo del Mejor estimador más un Margen de riesgo. Dentro de la valuación de la reserva de siniestros ocurridos y no reportados, para la determinación del Margen de Riesgo se calcula la desviación de la reserva ONR retenida con parámetros establecidos en la valuación para cálculo de Reserva ONR del ramo de automóviles.



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

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

## VALOR DE LA ACCIÓN

Desde 2005 nos encontramos listados en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV: Q\*); el capital flotante representa alrededor del 46% de las acciones. La capitalización bursátil de la compañía al cierre de año fue de \$34,368 millones; la acción cerró el año con un valor de \$85.92 pesos.

Nuestra acción Q\* operó más de \$5 millones de dólares en promedio diario durante el año; ascendimos de la posición 21 a la posición 16 dentro del índice de bursatilidad de la Bolsa Mexicana de Valores.

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.

## PRESENCIA EN ÍNDICES ASG

Nuestro esfuerzo y desempeño ASG es reconocido por calificadoras internacionales.



**Por tercer año** consecutivo formamos parte del Índice S&P/BMV Total México ESG.



**Fuimos incluidos** por segundo año consecutivo, en el Índice Bloomberg de Igualdad de Género (GEI) 2023, que reconoce a las empresas con compromiso en la transparencia de su desempeño en temas de igualdad de género.



## Distribución del valor económico

GRI 3-3, 201-1, 201-4,

Generamos valor para el conjunto de nuestros grupos de interés, buscando que nuestros ingresos se distribuyan a lo largo de nuestra cadena de valor. Nuestros ingresos son el resultado de la emisión de primas, las ventas de Flekk y el rendimiento de nuestras inversiones.

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 nuestra matriz y subsidiarias, conforme señala nuestra [POLÍTICA FISCAL](#). Nuestras operaciones cumplen con las tasas impositivas vigentes de acuerdo a la regulación y autoridad de dónde se encuentran inmersas cada una de nuestras subsidiarias.

Cabe señalar que no recibimos asistencia financiera por parte de gobiernos en ninguno de los países en que operamos.

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (VEG Y VED)						
Estado de resultados		2022	Δ 22-21 %/pb	2021	2020	2019
Ingresos (Valor Económico Generado, VEG)		42,036	10%	38,224	35,947	36,196
Gastos (Valor Económico Distribuido, VED)		39,513	13%	34,903	32,903	33,093
Adquisición	Agentes, instituciones de financiamiento automotriz, proveedores, colaboradores	9,454	7%	8,831	7,791	7,780
Siniestralidad	Proveedores, colaboradores	28,194	20%	23,437	19,210	20,687
Operación	Oficinas de servicio, proveedores, colaboradores	1,289	(2%)	1,317	2,397	2,029
Participación de los trabajadores en las utilidades (PTU)	Colaboradores	331	(8%)	359	940	664
Impuestos	Gobierno y autoridades*	245	(75%)	986	2,564	1,934
Retenido (VEG-VED)		2,523	(24%)	3,320.84	3,043.53	3,103.00

\*En 2022 el pago de impuestos se vio impactado por la baja en la utilidad neta, adicional a la inflación que genera ajuste en el pago.



## ANEXO I

# DETALLE DE RESULTADOS ASG

Como complemento de lo presentado a lo largo del informe, a continuación, se detalla la información de los principales indicadores ASG cuantitativos en conjunto con su evolución interanual.

El alcance de la información presentada corresponde a Quálitas Controladora, así como el resto del informe, excepto Autos y Salvamentos, ya que la gestión corresponde a nuestro socio en la propiedad.

En la dimensión social y de gobernanza, que involucran datos relacionados con colaboradores, no se incluye QSalud, debido a que su lanzamiento e inicio de gestión se realizó a finales del año 2022.

## Social

### DEMOGRAFÍA Y DIVERSIDAD LABORAL

GRI 2-7, 405-1

QUÁLITAS CONTROLADORA		2022	2021	Δ22-21 (%)	2020	2019
Hombres	< 30	702	627	12.0	633	709
	30-50	2,473	2,337	5.8	2,235	2,221
	> 50	269	248	8.5	219	201
Mujeres	< 30	782	731	7.0	747	764
	30-50	1,673	1,562	7.1	1,429	1,316
	> 50	114	92	23.9	76	64
Total	Hombres	3,444	3,212	7.2	3,087	3,131
	Mujeres	2,569	2,385	7.7	2,252	2,144
	< 30	1,484	1,358	9.3	1,380	1,473
	30-50	4,146	3,899	6.3	3,664	3,537
	> 50	383	340	12.6	295	265
	<b>TOTAL</b>	<b>6,013</b>	<b>5,597</b>	<b>7.4</b>	<b>5,339</b>	<b>5,275</b>

País	Subsidiaria	2022	2021	Δ22-21 (%)	2020	2019
México	<b>Total</b>	<b>5,654</b>	<b>5,301</b>	<b>3.9</b>	<b>5,103</b>	<b>5,067</b>
	Quálitas Compañía de Seguros	5,287	5,014	2.7	4,881	4,898
	Flekk	367	287	29.3	222	169
Costa Rica	Quálitas Costa Rica	115	90	11.1	81	64
El Salvador	Quálitas El Salvador	91	71	10.9	64	64
Estados Unidos	Qualitas Insurance Company	56	53	29.3	41	39
Perú	Quálitas Perú	97	82	64.0	50	41
<b>TOTAL</b>		<b>6,013</b>	<b>5,597</b>	<b>4.8</b>	<b>5,339</b>	<b>5,275</b>



QUÁLITAS CONTROLADORA		2022	2021	Δ22-21 (%)	2020	2019	
Director	Total	Total	39	37	5.4	33	25
		< 30	1	0	100.0	0	0
		30-50	14	12	16.7	12	9
		> 50	24	25	-4.0	21	16
	Hombre	Total	23	21	9.5	17	15
		< 30	1	0	100.0	0	0
		30-50	7	6	16.7	5	5
		> 50	15	15	0.0	12	10
	Mujer	Total	16	16	0.0	16	10
		< 30	0	0	0.0	0	0
		30-50	7	6	16.7	7	4
		> 50	9	10	-10.0	9	6
Subdirector	Total	Total	71	69	2.9	55	52
		< 30	1	1	0.0	2	1
		30-50	47	48	-2.1	39	38
		> 50	23	20	15.0	14	13
	Hombre	Total	49	49	0.0	37	36
		< 30	0	1	-100.0	2	1
		30-50	32	32	0.0	23	25
		> 50	17	16	6.3	12	10
	Mujer	Total	22	20	10.0	18	16
		< 30	1	0	100.0	0	0
		30-50	15	16	-6.3	16	13
		> 50	6	4	50.0	2	3
Gerente	Total	Total	246	277	-11.2	214	187
		< 30	3	9	-66.7	8	7
		30-50	208	232	-10.3	178	160
		> 50	35	36	-2.8	28	20
	Hombre	Total	152	175	-13.1	125	113
		< 30	1	6	-83.3	1	3
		30-50	121	140	-13.6	103	93
		> 50	30	29	3.4	21	17
	Mujer	Total	94	102	-7.8	89	74
		< 30	2	3	-33.3	7	4
		30-50	87	92	-5.4	75	67
		> 50	5	7	-28.6	7	3

QUÁLITAS CONTROLADORA		2022	2021	Δ22-21 (%)	2020	2019	
Coordinador/ Supervisor	Total	Total	910	820	11.0	775	725
		< 30	122	98	24.5	81	97
		30-50	724	673	7.6	643	578
		> 50	64	49	30.6	51	50
	Hombre	Total	560	503	11.3	486	463
		< 30	68	58	17.2	54	64
		30-50	446	410	8.8	392	363
		> 50	46	35	31.4	40	36
	Mujer	Total	350	317	10.4	289	262
		< 30	54	40	35.0	27	33
		30-50	278	263	5.7	251	215
		> 50	18	14	28.6	11	14
Analista	Total	Total	4,028	3750	7.4	3625	3722
		< 30	983	918	7.1	950	1047
		30-50	2,833	2646	7.1	2515	2525
		> 50	212	186	14.0	160	150
	Hombre	Total	2,388	2245	6.4	2220	2354
		< 30	509	471	8.1	494	573
		30-50	1,735	1638	5.9	1607	1665
		> 50	144	136	5.9	119	116
	Mujer	Total	1,640	1505	9.0	1405	1368
		< 30	474	447	6.0	456	474
		30-50	1,098	1008	8.9	908	860
		> 50	68	50	36.0	41	34
Asistente/ Auxiliar	Total	Total	719	644	11.6	637	564
		< 30	374	332	12.7	339	321
		30-50	320	288	11.1	277	227
		> 50	25	24	4.2	21	16
	Hombre	Total	272	219	24.2	202	150
		< 30	123	91	35.2	82	68
		30-50	132	111	18.9	105	70
		> 50	17	17	0.0	15	12
	Mujer	Total	447	425	5.2	435	414
		< 30	251	241	4.1	257	253
		30-50	188	177	6.2	172	157
		> 50	8	7	14.3	6	4



## ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DE TALENTO

GRI 2-7, 401-1

En Quálitas Compañía de Seguros (México) se dispone de un esquema de contratación inicial temporal de tres meses, acorde a la legislación local; es por ello que medimos la rotación sobre los colaboradores que ya pasaron esa etapa inicial y están con contrato indeterminado. Dado que es la subsidiaria con mayor proporción de colaboradores del total de la Controladora, aplicamos esta regla de cálculo de la rotación a la totalidad de la compañía.

QUÁLITAS CONTROLADORA - VARIACIÓN INTERANUAL ROTACIÓN				
	2022	2021	Δ22-21 (%)	2020
Nuevas contrataciones	1,731	1,136	52.4%	810
Rotación voluntaria	11.6%	11.7%	-0.13pb	ND
Rotación total	18.4%	17.5%	0.88pb	12.3%

Nota: la rotación se calcula como número de colaboradores con contrato indeterminado que salieron\*100/número de colaboradores con contrato indeterminado a final de año.

BAJAS Y ROTACIÓN 2022 - QUÁLITAS CONTROLADORA - CONTRATO INDETERMINADO									
Subsidiaria/país	Género	Rango de edad	Nuevas contrataciones	Bajas	Bajas Voluntarias	Bajas Involuntarias	Total colaboradores con contrato indefinido	Rotación total (%)	Rotación voluntaria (%)
Quálitas Controladora	Total	Total	1,731	1,007	634	373	5,478	18.4%	11.6%
		< 30	849	342	254	88	1,251	27.3%	20.3%
		30-50	847	619	363	256	3,872	16.0%	9.4%
		> 50	35	46	17	29	355	13.0%	4.8%
	Hombres	Total	982	588	341	247	3,139	18.7%	10.9%
		< 30	443	182	125	57	577	31.5%	21.7%
		30-50	518	373	204	169	2,308	16.2%	8.8%
		> 50	21	33	12	21	254	13.0%	4.7%
	Mujeres	Total	749	419	293	126	2,339	17.9%	12.5%
		< 30	406	160	129	31	674	23.7%	19.1%
		30-50	329	246	159	87	1,564	15.7%	10.2%
		> 50	14	13	5	8	101	12.9%	5.0%
México: Quálitas Compañía de Seguros	Total	Total	1,360	714	427	287	4,858	14.7%	8.8%
		< 30	672	218	160	58	992	22.0%	16.1%
		30-50	668	464	254	210	3,553	13.1%	7.1%
		> 50	20	32	13	19	313	10.2%	4.2%
	Hombres	Total	726	371	188	183	2,776	13.4%	6.8%
		< 30	324	90	55	35	438	20.5%	12.6%
		30-50	393	259	124	135	2,113	12.3%	5.9%
		> 50	9	22	9	13	225	9.8%	4.0%
	Mujeres	Total	634	343	239	104	2,082	16.5%	11.5%
		< 30	348	128	105	23	554	23.1%	18.9%
		30-50	275	205	130	75	1,440	14.2%	9.0%
		> 50	11	10	4	6	88	11.4%	4.5%



BAJAS Y ROTACIÓN 2022 - QUÁLITAS CONTROLADORA - CONTRATO INDETERMINADO									
			Nuevas contrataciones	Bajas	Voluntarias	Involuntarias	Total colaboradores con contrato indefinido	Rotación total (%)	Rotación voluntaria (%)
Costa Rica	Total	Total	47	18	13	5	97	18.6%	13.4%
		< 30	35	9	7	2	57	15.8%	12.3%
		30-50	11	9	6	3	36	25.0%	16.7%
		> 50	1	0	0	0	4	0.0%	0.0%
	Hombres	Total	16	9	7	2	37	24.3%	18.9%
		< 30	12	2	2	0	19	10.5%	10.5%
		30-50	3	7	5	2	15	46.7%	33.3%
		> 50	1	0	0	0	3	0.0%	0.0%
	Mujeres	Total	31	9	6	3	60	15.0%	10.0%
		< 30	23	7	5	2	38	18.4%	13.2%
		30-50	8	2	1	1	21	9.5%	4.8%
		> 50	0	0	0	0	1	0.0%	0.0%
El Salvador	Total	Total	0	25	17	8	89	28.1%	19.1%
		< 30	0	6	5	1	42	14.3%	11.9%
		30-50	0	18	12	6	44	40.9%	27.3%
		> 50	0	1	0	1	3	33.3%	0.0%
	Hombres	Total	0	15	11	4	54	27.8%	20.4%
		< 30	0	4	3	1	24	16.7%	12.5%
		30-50	0	10	8	2	29	34.5%	27.6%
		> 50	0	1	0	1	1	100.0%	0.0%
	Mujeres	Total	0	10	6	4	35	28.6%	17.1%
		< 30	0	2	2	0	18	11.1%	11.1%
		30-50	0	8	4	4	15	53.3%	26.7%
		> 50	0	0	0	0	2	0.0%	0.0%



BAJAS Y ROTACIÓN 2022 - QUÁLITAS CONTROLADORA - CONTRATO INDETERMINADO									
			Nuevas contrataciones	Bajas	Voluntarias	Involuntarias	Total colaboradores con contrato indefinido	Rotación total (%)	Rotación voluntaria (%)
Estados Unidos	Total	Total	0	13	7	6	15	86.7%	46.7%
		< 30	0	3	1	2	2	150.0%	50.0%
		30-50	0	8	4	4	9	88.9%	44.4%
		> 50	0	2	2	0	4	50.0%	50.0%
	Hombres	Total	0	6	2	4	4	150.0%	50.0%
		< 30	0	2	0	2	0	0.0%	0.0%
		30-50	0	2	0	2	3	66.7%	0.0%
		> 50	0	2	2	0	1	200.0%	200.0%
	Mujeres	Total	0	7	5	2	11	63.6%	45.5%
		< 30	0	1	1	0	2	50.0%	50.0%
		30-50	0	6	4	2	6	100.0%	66.7%
		> 50	0	0	0	0	3	0.0%	0.0%
Perú	Total	Total	39	18	15	3	97	18.6%	15.5%
		< 30	17	7	7	0	40	17.5%	17.5%
		30-50	21	9	8	1	49	18.4%	16.3%
		> 50	1	2	0	2	8	25.0%	0.0%
	Hombres	Total	20	11	9	2	47	23.4%	19.1%
		< 30	7	4	4	0	16	25.0%	25.0%
		30-50	12	5	5	0	27	18.5%	18.5%
		> 50	1	2	0	2	4	50.0%	0.0%
	Mujeres	Total	19	7	6	1	50	14.0%	12.0%
		< 30	10	3	3	0	24	12.5%	12.5%
		30-50	9	4	3	1	22	18.2%	13.6%
		> 50	0	0	0	0	4	0.0%	0.0%

Nota: Dentro de los resultados no se reportan los correspondientes a Flekk, ya que en su reciente consolidación aun se están analizando los datos de rotación.



## DESARROLLO DE CARRERA

GRI 404-1

FORMACIÓN POR CATEGORÍA LABORAL QUÁLITAS CONTROLADORA		2022	2021	Δ22-21 (%)
Directores	Horas de formación	2,570	1,675	53.4
	Promedio de horas de formación	66	45	46.4
Subdirectores	Horas de formación	6,719	2,606	157.8
	Promedio de horas de formación	95	38	149.0
Gerentes	Horas de formación	24,180	14,372	68.2
	Promedio de horas de formación	98	52	89.0
Coordinadores/ Supervisores	Horas de formación	96,974	58,130	66.8
	Promedio de horas de formación	107	71	50.1
Analistas	Horas de formación	676,265	187,442	260.8
	Promedio de horas de formación	168	50	235.8
Asistentes/ Auxiliares	Horas de formación	40,656	37,204	9.3
	Promedio de horas de formación	57	58	-2.5

Notas:

- Para el cálculo del promedio de horas de formación por categoría profesional, se considera el total de colaboradores por categoría a 31 de diciembre de 2022.
- La presente tabla no contiene las horas de capacitación de Flekk (394), ya que aun no se cuenta con el desglose por categoría profesional.
- La presente tabla no cuenta con las horas de Universidad Quálitas para las subsidiarias fuera de México que representan un 0.5% del total de horas de capacitación, ya que no se tiene el desglose por categoría profesional.

HORAS DE FORMACIÓN POR SUBSIDIARIA - QUÁLITAS CONTROLADORA					
		2022	2021	Δ22-21 (%)	2020
Quálitas Compañía de Seguros	Univ. Quálitas	872,772	225,327	268.7	494,913
	Otra formación	9,178	50,942	-82.0	100,140
	Total	881,950	276,269	204.0	595,053
Flekk	Univ. Quálitas	35	861	-95.9	0
	Otra formación	359	2,645	-86.4	660
	Total	394	3,506	-88.8	660
Quálitas Costa Rica	Univ. Quálitas	3,427	2,891	18.5	4,478
	Otra formación	4,755	1,903	149.9	1,055
	Total	8,182	4,794	70.7	5,533
Quálitas El Salvador	Univ. Quálitas	1,172	790	47.2	631
	Otra formación	806	3,434	-76.5	592
	Total	1,978	4,224	-53.4	1,223
Qualitas Insurance Company (EUA)	Univ. Quálitas	7	28	-75.0	0
	Otra formación	1,152	1,177	-2.1	282
	Total	1,159	1,205	-3.8	282
Quálitas Perú	Univ. Quálitas	269	819	-67.2	794
	Otra formación	660	313	110.9	0
	Total	929	1,132	-17.9	794
<b>TOTAL UNIVERSIDAD QUALITAS</b>		877,682	230,716	96	500,816
<b>TOTAL OTRA</b>		16,910	60,414	14	102,729
<b>TOTAL</b>		894,592	291,130	111	603,545

Notas:

- Otras capacitaciones comprenden aquellas relacionadas con habilidades blandas, capacitaciones particulares con externos especialistas, así como aquellas apoyadas por instituciones educativas para certificaciones y diplomados de nuestros colaboradores.
- Durante 2022 no se tuvo capacitación a franquiciatarios por medio de Universidad, sin embargo se tuvieron 777 participantes en capacitaciones presenciales.



DIMENSIONES DE LA UNIVERSIDAD QUÁLITAS						
		2022	2021	Δ22-21 (%)	2020	2019
Colaboradores	Número de personas formadas	6,238	5,861	98.2%	5,416	5,598
	Número de horas de formación	835,679	229,855	263.6%	500,816	230,387
Agentes	Número de personas formadas	1,376	861	59.8%	1,207	512
	Número de horas de formación	10,199	9,498	7.4%	23,462	5,792
Empleados de las oficinas de servicio	Número de personas formadas	1,610	1,323	21.7%	1,209	1,135
	Número de horas de formación	30,784	44,650	-31.1%	74,980	62,039
Proveedores	Número de personas formadas	373	399	-6.5%	678	2,246
	Número de horas de formación	965	838	15.2%	909	2,701
Asegurados	Número de personas formadas	13	85	-84.7%	36	19
	Número de horas de formación	20	159	-87.4%	282	109
TOTAL	Número de personas formadas	9,610	8,529	75.7%	8,546	9,510
	Número de horas de formación	877,647	285,000	208.0%	600,449	301,028

Nota:

- En la presente tabla no se contabilizan las 35 horas de Universidad para Flekk, ya que no se tiene el desglose por grupo de interés.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO - QUÁLITAS CONTROLADORA					
	2022			2021	2020
	% evaluados	% evaluados en mujeres	% evaluados en hombres		
Quálitas Compañía de Seguros	72.0	64.4	77.6	75.9	100.0
Quálitas Costa Rica	100.0	100.0	100.0	ND	ND
Quálitas El Salvador	98.9	97.3	100.0	ND	ND
Quálitas Perú	100.0	100.0	100.0	100.0	44.0
Quálitas Insurance Company	100.0	100.0	100.0	100.0	ND
FLEKK	60.2	75.9	53.3	ND	ND

## RATIO SALARIAL

GRI 3-3, 405-2

RATIO SALARIAL MUJER/HOMBRE - SUBSIDIARIAS ASEGURADORAS - 2022		
	Fijo	Fijo+Variable
Directores	1.19	1.05
Subdirectores	0.77	1.01
Gerentes	1.40	1.07
Coordinadores	1.55	1.09
Analistas	0.50	0.75
Auxiliares	2.00	0.76

Notas:

- Se integran los ratios salariales de las subsidiarias aseguradoras. El integrado se calcula con un coeficiente por subsidiaria con base en su peso en número de colaboradores.
- Quálitas Costa Rica y QIC no reportan remuneración variable; Quálitas El Salvador sólo para los analistas.
- Las categorías equiparan los niveles entre subsidiarias, ej. Directores en México son Gerentes en las subsidiarias en el extranjero.

RATIO SALARIAL MUJER/HOMBRE - SUBSIDIARIA NO ASEGURADORA		
	Fijo	Fijo+Variable
Director	NA	NA
Subdirector	0.69	0.48
Gerente	0.96	0.91
Coordinador/ Supervisor	0.97	0.97
Analista / Ejecutivo	1.06	1.13
Asistente/Auxiliar	0.99	1.18

NA: No aplica, no es posible calcular ratio ya que sólo hay un integrante.

Particularmente para Quálitas Compañía de Seguros, se presentan los valores de las remuneraciones en Anexo específico.



## SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

GRI 403-9, 403-10

Indicadores de salud y seguridad Qualitas Controladora	2022
Número de accidentes	145
Número de enfermedades profesionales	98
Número de fatalidades	0
Días ausentes reportados a la autoridad	5,715
Índice de accidentabilidad	10.9
Tasa de enfermedades profesionales	7.4
Tasa de ausentismo (%)	0.3

Notas:

- Por primera vez se presentan los datos integrados de todas las operaciones de Quálitas Controladora.
- 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 de la encuesta laboral de clima.

Esta dimensión evalúa el nivel de sentido de pertenencia, identificación del colaborador con la compañía y sus valores, y el sentido de lealtad.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL - QUÁLITAS CONTROLADORA				
	2022	2021	2020	2019
% Pasión (puntuación)	91	90	93	93
% respuestas	88	91	83	91

## Gobernanza

### ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

GRI 205-2

La **Certificación Q**, incluye cursos relativos al Código de Ética y Conducta, Prevención de Lavado de Dinero, Política de Conflicto de Interés y Protección de datos Personales.

CERTIFICACIÓN Q						
		2022	2021	Δ22-21 (%)	2020	2019
<b>Colaboradores propios (Todos los países)</b>	Número de empleados formados (diferentes cursos)	5,545	5,345	3.7	5,193	4,999
	Número de horas totales Certificación Q	27,770	26,669	4.1	31,915	29,976
<b>Empleados de las oficinas de servicio (México)</b>	Número formado (diferentes cursos)	1,200	1,238	-3.1	1,163	1,049
	Número de horas totales Certificación Q	6,025	6,629	-9.1	10,606	9,516

Para Quálitas Compañía de Seguros, disponemos asimismo del desglose de formación en ética para los colaboradores por categoría profesional, mismo que se presenta en Anexo específico de la subsidiaria.



## Desempeño ambiental

### ENERGÍA

GRI 302-43, 304-4

CONSUMO DE ELECTRICIDAD (KWh) - QUÁLITAS CONTROLADORA						
País	2022	2021	Δ22-21 (%)	2020	2019	2018
México	6,246,435	5,923,857	5.45%	6,438,729	6,734,363	6,448,185
Qualitas Campania de Seguros	6,137,723	5,761,179	6.54%	5,762,069	6,480,228	6,448,185
Flekk	108,712	162,678	-33.17%	712,660	254,135	N.A.
Estados Unidos	328,551	250,980	30.91%	24,285	24,304	13,073
Costa Rica	180,328	125,402	43.80%	120,286	121,872	113,119
El Salvador	162,668	149,177	9.04%	150,359	165,524	147,534
Perú	99,168	65,498	51.41%	80,646	40,572	N.A.
<b>Total (kWh)</b>	<b>7,017,150</b>	<b>6,514,914</b>	<b>7.71%</b>	<b>6,814,305</b>	<b>7,086,635</b>	<b>6,721,911</b>
<b>Total (GJ)</b>	<b>25,262</b>	<b>23,454</b>	<b>7.71%</b>	<b>24,531</b>	<b>25,512</b>	<b>24,199</b>



CONSUMO ENERGÉTICO (GJ)					
	2022	2021	Δ22-21 (%)	2020	2019
Diésel	2,737.10	1,539.25	77.82%	5,830.35	1,281.09
Gasolina	150,316.29	149,203.66	0.75%	149,585.63	186,058.00
Electricidad	25,261.74	23,453.69	7.71%	24,531.49	25,511.88
Gas LP	217.7	129.75	67.78%	303.2	344.34
<b>TOTAL</b>	<b>178,532.83</b>	<b>174,326.35</b>	<b>2.41%</b>	<b>180,250.68</b>	<b>213,195.31</b>

COSTOS DE LA ENERGÍA TOTAL - QUÁLITAS CONTROLADORA					
Cifras en pesos (MXN)		2022	2021	2020	2019
Qualitas Compañía de Seguros	Combustible	87,374,350	156,937,315	97,894,445	103,938,613
	Electricidad	17,000,732	14,678,653	14,836,110	1,862,734
Resto de subsidiarias	Combustible	7,196,300	11,671,596	NA	NA
	Electricidad	2,870,103	4,695,441	NA	NA
<b>Total</b>	Combustible	<b>94,570,650</b>	<b>168,608,911</b>	<b>97,894,445</b>	<b>103,938,613</b>
	Electricidad	<b>19,870,835</b>	<b>19,374,094</b>	<b>14,836,110</b>	<b>1,862,734</b>



## EMISIONES

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

EMISIONES DE GEI (tCO <sub>2</sub> e) QUÁLITAS CONTROLADORA					
	2022	2021	Δ (%) 22-21	2020	2019
Alcance 1	11,251.68	10,958.35	2.68%	11,280.38	13,535.94
Alcance 2	2,929.12	2,673.53	9.56%	3,345.99	3,566.41
<b>Total</b>	<b>14,180.80</b>	<b>13,631.88</b>	<b>4.03%</b>	<b>14,626.37</b>	<b>17,102.35</b>

EMISIONES ALCANCE 3 (tCO <sub>2</sub> e) - QUÁLITAS CONTROLADORA	2022	2021	2020	2019
1. Bienes y Servicios adquiridos	5,911.02	3,341.76	33.94	18.34
2. Adquisición de bienes de capital	676.50	2,352	ND	ND
3. Actividades relacionadas con combustible y energía	752.35	778.38	145.45	220.51
4. T&D aguas arriba	2,772.74	1,983.79	ND	ND
5. Residuos generados en las operaciones	0.21	1.57	0.64	ND
6. Viajes de negocio	919.02	707.29	382.34	1,127.65
7. Desplazamiento de empleados	4,310.12	5,783.52	ND	ND
8. Activos arrendados aguas arriba	965.50	1,249.35	164.28	203.84
13. Activos arrendados aguas abajo	ND	31.67	ND	ND
14. Franquicias	ND	6.55	ND	ND
15. Inversiones	44,431.54	ND	ND	ND
<b>Total</b>	<b>60,738.99</b>	<b>16,235.88</b>	<b>726.65</b>	<b>1,570.33</b>

INTENSIDADES CONSUMO DE ENERGÍA Y EMISIONES DE GEI - QUÁLITAS CONTROLADORA					
	2022	2021	Δ (%) 22-21	2020	2019
Energía (KJ/Ps. prima emitida)	4.25	4.60	-7.77%	5.00	5.89
Emisiones GEI (tCO <sub>2</sub> e/MXN prima emitida)	0.34	0.37	-9.07%	0.41	0.47

- 1 - En 2022 se tuvo una mayor adquisición de bienes por parte de Flekk, tanto de las categorías que ya se contabilizaron en 2021 como de otras nuevas que se incluyeron. Por otra parte, para los años anteriores se recategorizó el consumo de refrigerantes de Alcance 3 a Alcance 1.
- 2 - Para los datos 2021 se recalcularon emisiones por adquisición de vehículos debido a que se identificó un factor de emisión específico para la manufactura de automóviles. Teniendo en consideración que en 2021 se cumplió el ciclo de arrendamiento de la flota vehicular existente de Quálitas para esos años, se decidió estimar el impacto global para los 4 años de vida útil en el año de operaciones de 2021 para tener un punto de referencia. debido a que el control operacional de los equipos lo realizó Quálitas Controladora
- A partir del año de operación 2022 donde se inicia un nuevo ciclo de arrendamiento (automóviles con 4 años de vida útil dentro de Quálitas) y tomando en consideración los controles para la gestión de la información requeridos por la metodología se comenzó a realizar el cálculo con base en el método de asignación, al final de este segundo ciclo que será en 2025, vamos a comparar las emisiones contra 2021 para poder tener una referencia del comportamiento de dicha categoría
- 4 - Mayor adquisición de bienes en 2022 (ya señalado arriba) y, de la mano, mayores valores de transporte. Además se afinaron los datos de transporte interno en China previa a la salida por los puertos.
- 5 - Para 2022 no se pudo tener la trazabilidad de datos de generación de residuos por Flekk.
- 6 - En 2022 se tuvo un incremento de viajes de negocio aéreos y terrestres y noches de hospedaje.
- 7 - Para el año de reporte 2022, se ampliaron las opciones de medios de transporte considerados en el cálculo, y se recolectaron datos más precisos sobre los días de desplazamiento a la oficina.
- 8 - A partir de 2019 se recategorizó el consumo de electricidad de ODQ's a esta categoría de Alcance 3 (desde Alcance 1) debido a que el cargo por consumo no corresponde a Quálitas, sino a los directores de oficinas, por lo que debieron aumentar las emisiones. Sin embargo, para el año de reporte 2022 no se pudieron obtener la totalidad de datos de consumos de energía eléctrica en todas las oficinas externas arrendadas por parte de Quálitas por lo que hace no se vea reflejado dicho aumento en las emisiones totales.
- 13 - Para 2022 no se pudieron obtener los datos de consumo de estos activos.
- 14 - Para 2022, la información de estas instalaciones salieron del control administrativo de Flekk, por lo que no se incluyó en el cálculo de emisiones.
- 15 - Para 2022, se incluyó por primera vez el cálculo de esta categoría. Se han calculado las emisiones para el 52.76% del valor de la cartera de inversiones.



## OTROS TEMAS AMBIENTALES

RESIDUOS GENERADOS - QUÁLITAS CONTROLADORA				
		2022		2021
Sólidos urbanos	Papel y cartón (kg)	1,164	Reciclaje (100%)	2,482
	PET (kg)	37	Reciclaje (100%)	41
Manejo especial	Electrónicos (kg)	7,526	Reciclaje (100%)	4,640
	Aluminio y metal (kg)	115	Reciclaje (100%)	ND
	Lodos (PETAR) (KG)	81,200	Disposición final	168,000

Notas:

Se extrae vidrio con respecto año pasado, no obtenido en 2022.

Se reporta aluminio y metal que no se reportó en 2021.

Para lodos se reportaron 80m<sup>3</sup>, utilizando la conversión de 1,015 kg/m<sup>3</sup> de su densidad para lodos anaerobios.

AGUA CAPTADA (MILES M <sup>3</sup> ) - QUÁLITAS CONTROLADORA				
	2022	2021	Δ (%) 22-21	2020
Agua marina	0	0.32	-1.00	0.27
Agua superficial (rios, lagos, de lluvia)	5.8	0.64	8.06	0.23
Suministrada por terceros (red, pipa)	16.8	17.9	-0.07	34.4

Notas:

En el ejercicio 2022 ya se contabiliza a Flekk y sus operaciones, a lo que se ve un ligero incremento en la captación suministrada por terceros con respecto 2021. Para el ejercicio no contamos con los datos de captación de Qualitas Insurance Company ( QIC)



## Inversión Social

En Quálitas Controladora contamos con un enfoque orientado hacia el desarrollo social y económico, que incluye el cuidado del medio ambiente. Buscamos contribuir a este enfoque desde nuestras actividades como aseguradora, así como con servicios complementarios desde nuestras subsidiarias.

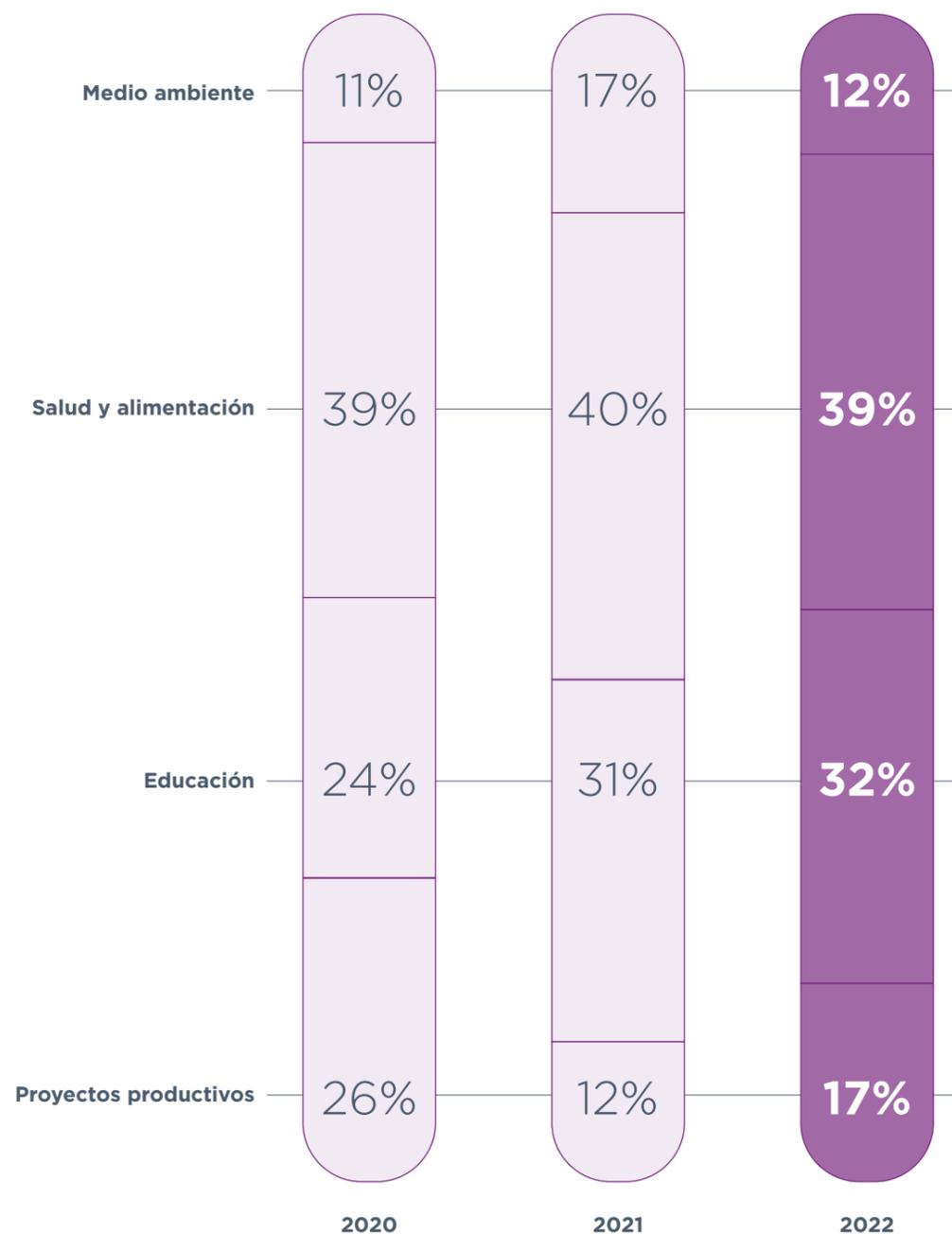
Con el objetivo de atender problemáticas sociales y/o ambientales en los diversos países donde operamos, hemos realizado alianzas estratégicas transversales con organizaciones civiles especializadas en los diferentes temas a tratar y las zonas geográficas a atender; buscando el uso eficiente de los recursos financieros.

Contamos con lineamientos claros y transparentes para entregar donativos a organizaciones civiles legalmente constituidas que cumplan los criterios de nuestra [POLÍTICA DE DONATIVOS](#)

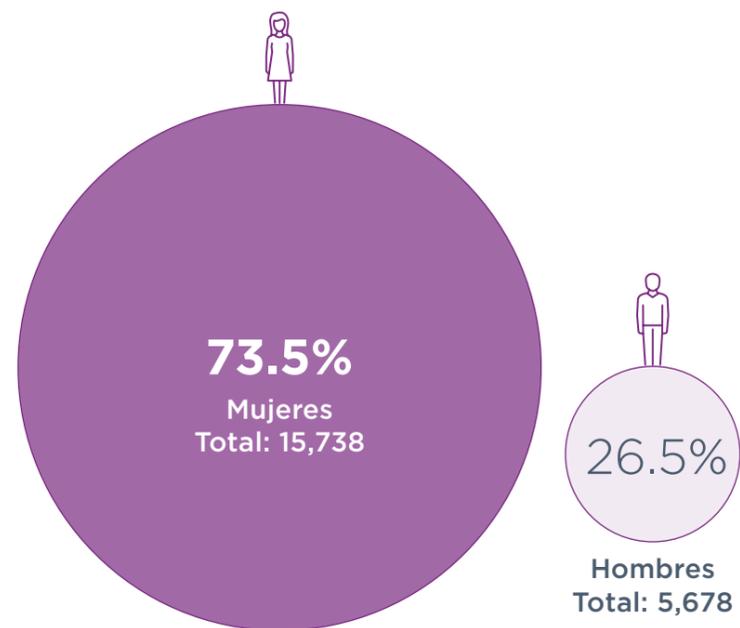




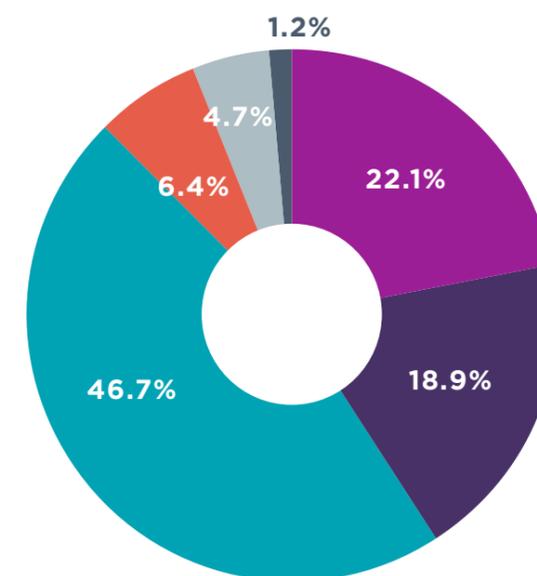
### Evolución interanual del porcentaje por línea de acción Quálitas Compañía de Seguros



A lo largo del 2022 se apoyó a 55 organizaciones, fundaciones y asociaciones, alcanzando un total de 21,416 personas beneficiadas, de las cuales:

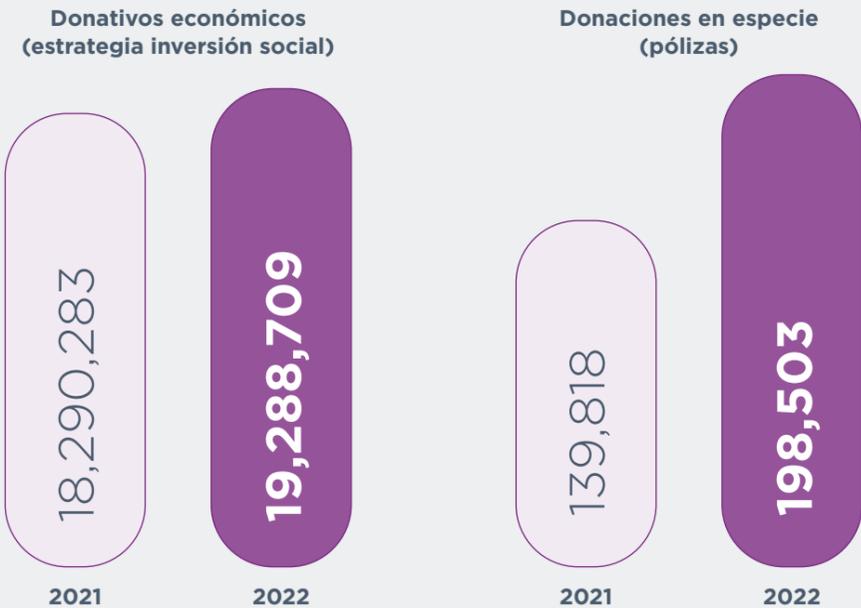


TIPO DE BENEFICIARIO	RANGO DE EDAD	TOTAL
Niñas	0 - 17	4,727
Niños	0 - 17	4,052
Mujeres	18 -59	9,997
Hombres	18 -59	1,370
Mujeres Adultas Mayores	60 en adelante	1,014
Hombres Adultos Mayores	60 en adelante	256
<b>Total</b>		<b>21,416</b>





### Donativos Qualitas Compañía de Seguros (MXN)



Durante 2022 el total de donativos fue de

# 19,487,213 MXN



Seguimos procurando el éxito de nuestros esfuerzos mediante nuestra colaboración con Monte de Piedad.

### QUÁLITAS CON MÉXICO, JUNTOS CAMBIANDO VIDAS

Continuando con el compromiso pactado en 2021, Quálitas y Fundación Monte de Piedad nuevamente colaboraron a través de la campaña de recaudación “Quálitas con México, juntos cambiando vidas”. Participaron en ella el público general, colaboradores, agentes, directores y empleados de las oficinas de servicio, realizando aportaciones económicas en las que Quálitas duplicó el monto donado.

En línea con nuestra Estrategia de Sustentabilidad, buscamos involucrar a la comunidad a través de valores como la empatía, la responsabilidad social, el sentido humano y la pertenencia, para impulsar iniciativas sociales que puedan cambiar el rumbo de nuestra sociedad.

En 2022, destinamos más de \$2.3 millones recaudados que fueron distribuidos entre las siguientes organizaciones sin fines de lucro:

- 
**Casa de Descanso para Ancianos Matilde Roubroy de Villanueva, I.B.P.** Proporciona vivienda, alimentación, atención médica y especializada, y servicios de acompañamiento para adultos mayores en situación de calle y pobreza.
- 
**Fundación ProZona Mazahua, I.A.P.** Busca el desarrollo humano y laboral de comunidades indígenas mediante proyectos especializados en derechos humanos y desarrollo de habilidades para que los pueblos originarios de México puedan combatir la pobreza extrema y la exclusión social.
- 
**Asociación Regiomontana de Niños Autistas, A.B.P. (ARENA).** Brinda ayuda integral e inclusión educativa y laboral de personas jóvenes, así como a niños y niñas con diferentes grados de trastorno dentro del espectro autista.
- 
**Sociedad de Asistencia Panamericana, I.A.P.** Promueve e impulsa el desarrollo e implementación de programas de salud para estados con pocos recursos en atención médica.

## REFORESTACIÓN 2022

Como parte de nuestras actividades de voluntariado, este 2022 realizamos la actividad de reforestación, invitando a nuestros colaboradores a participar, y haciendo extensiva la invitación sus familiares.

### Reforestación CDMX



**680 asistentes**

Colaboradores: **280**

Familiares: **400**

Lugar en que se realizó la reforestación:  
**Paraje Las Raíces, Huitzilac, Morelos**

Número de árboles plantados: **10,000**

### Reforestación Monterrey



**165 asistentes**

Colaboradores: **84**

Familiares: **81**

Lugar en que se realizó la reforestación:  
**Parque La Libertad, Monterrey, N.L.**

Número de árboles plantados: **300**  
(árboles de más de dos metros)



En 2023 realizaremos la reforestación relacionada con la campaña **“Una descarga por un árbol”**, para conocer en que consiste la inciativa dirigirse al apartado:

[OTRAS INICIATIVAS AMBIENTALES.](#)



## ANEXO II DETALLE DE LA ESTRUCTURA DE GESTIÓN ASG

### Relacionamiento con grupos de interés

GRI 2-29, 3-3

La relación que mantenemos con los diversos grupos de interés es un reflejo de nuestra cultura de servicio, cercanía y entendimiento para generar valor, conservando el apego a los lineamientos del Código de Ética y Conducta y otras políticas específicas.

Los grupos de interés son aquellos que tienen una relación de impacto directa o indirecta por nuestra toma de decisiones y actividades de negocio, también son aquellos grupos clave con quienes nos relacionamos para el logro de nuestros objetivos, metas e implementación del modelo de negocio.

La comunicación que llevamos con nuestros grupos de interés es de alta importancia. Es por ello que contamos con diferentes canales de comunicación que nos permiten tener una atención especializada y un mayor vínculo dependiendo del tipo de actividad.

Propiciar y mantener la confianza de nuestras relaciones en un mundo constantemente cambiante nos ayuda a fortalecer nuestros lazos.

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





## Alianzas y membresías

GRI 2-28



En Qualitas nos mantenemos comprometidos con las diferentes iniciativas globales que se relacionan con la sustentabilidad.

Contribuimos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y participamos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, implementando 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.**

Debido a nuestro enfoque, principalmente en el seguro automotriz, buscamos generar alianzas que contribuyan a nuestros esfuerzos en seguridad vial y manejo responsable al volante. Además de nuestro programa de educación vial, 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)*.

En 2021, nuestra subsidiaria en Costa Rica participó del desarrollo del Protocolo de Conducta Empresarial Responsable para el sector asegurador, desarrollado desde la Alianza Empresarial para el Desarrollo y en el marco del Programa de Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe (CERALC).

Además, en los diferentes países que operamos participamos de cámaras y asociaciones sectoriales.

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



## Análisis de materialidad

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



Bajo el ejercicio de doble materialidad, buscamos identificar las expectativas de los grupos de interés, manteniéndonos alineados con las tendencias internacionales del sector y en materia ASG.

### MATERIALIDAD DE IMPACTO (SOCIOAMBIENTAL)



**Refleja los temas asociados con los impactos más relevantes de la compañía hacia el exterior, el medio ambiente y la comunidad. Los impactos generados tienen consecuencias negativas y positivas, esto conlleva riesgos y oportunidades operacionales, reputacionales y financieros.**

Se actualizó el ejercicio en 2020-2021, para incorporar las nuevas tendencias en el sector asegurador e incluir cambios en el contexto operacional (como los derivados de la incidencia del COVID-19), impactos medioambientales y sociales para nuestro modelo de negocio. Estaremos realizando la próxima actualización de la materialidad a finales del año 2023 e inicios del 2024.

### MATERIALIDAD FINANCIERA



**Refleja aquellos temas que son propensos a causar afectaciones a la condición financiera, rendimiento operativo y flujos de efectivo en la compañía.**

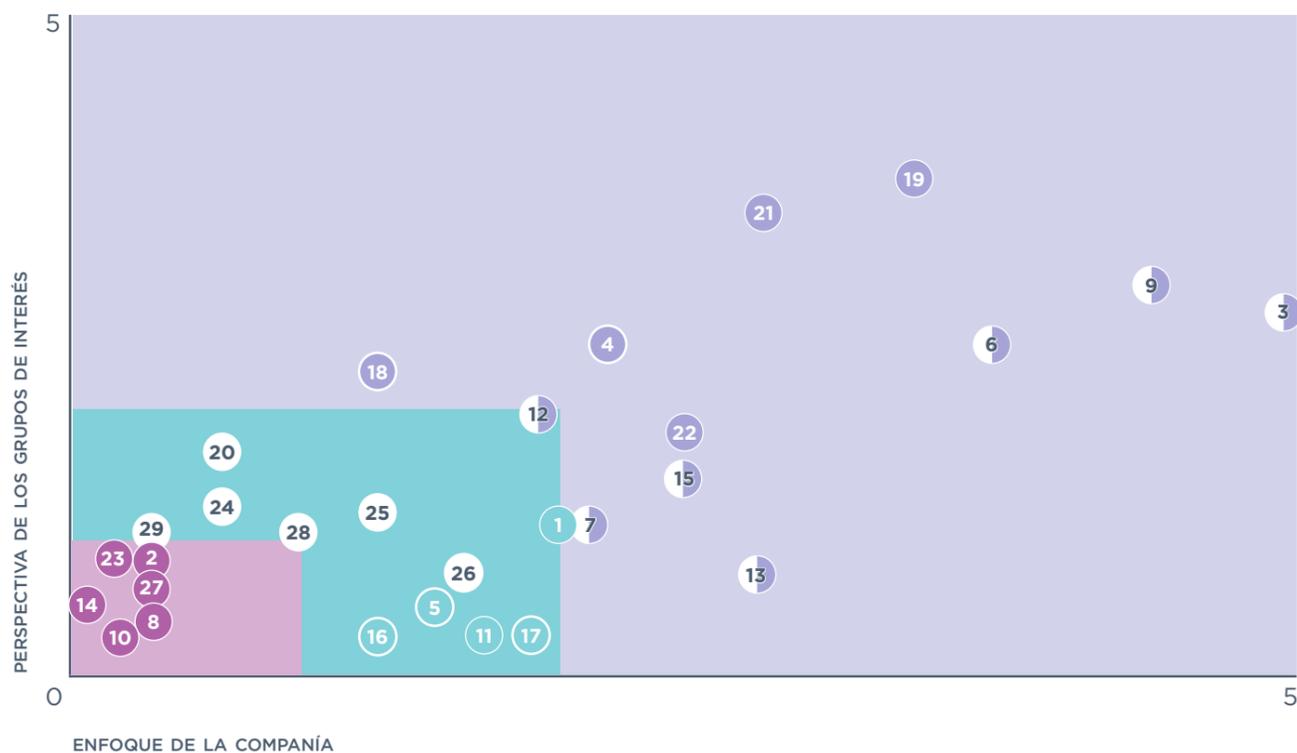
Rescatamos aquellos temas más recurrentes dentro de nuestra selección de referencias, que incluyen: evaluación de cualidades ASG en nuestros activos de inversión, cuestionarios de calificadoras y el estándar *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* para la industria de seguros. Nos enfocamos en la industria de seguros dado que la mayoría de nuestros ingresos provienen de las subsidiarias aseguradoras.

**PROCESO PARA LA MATERIALIDAD DE IMPACTO:**



### MATRIZ DE MATERIALIDAD INTEGRADA

QUÁLITAS CONTROLADORA (NEGOCIO ASEGURADOR)



- Temas materialmente relevantes (materialidad de impacto)
- Potenciales temas materialmente relevantes en el corto plazo (materialidad de impacto)
- Temas financieramente materiales
- Otros temas potencialmente relevantes (materialidad de impacto)
- Temas doblemente materiales (de impacto y financieros)

<span style="color: teal;">●</span> 1	Apoyo y educación en conducta vial
<span style="color: purple;">●</span> 2	Educación financiera y cultura de seguros
<span style="color: lightblue;">○</span> 3	Innovación y eficiencia operativa
<span style="color: purple;">●</span> 4	Relación con proveedores
<span style="color: teal;">●</span> 5	Disponibilidad de seguros para toda la población
<span style="color: lightblue;">○</span> 6	Relación con aliados de negocio
<span style="color: lightblue;">○</span> 7	Ciberseguridad - Resguardo de información (asegurado y operación)
<span style="color: purple;">●</span> 8	Uso de datos del asegurado (privacidad)
<span style="color: lightblue;">○</span> 9	Servicio del cliente
<span style="color: purple;">●</span> 10	Información clara y pertinente de las condiciones de seguro
<span style="color: teal;">●</span> 11	Cumplimiento legal
<span style="color: lightblue;">○</span> 12	Ética, transparencia y anticorrupción
<span style="color: lightblue;">○</span> 13	Gobierno corporativo
<span style="color: purple;">●</span> 14	Participación en la elaboración de políticas públicas
<span style="color: lightblue;">○</span> 15	Resultados económicos
<span style="color: teal;">●</span> 16	Posicionamiento de mercado y marca
<span style="color: teal;">●</span> 17	Atracción y retención de empleados
<span style="color: purple;">●</span> 18	Clima laboral y satisfacción del empleado
<span style="color: purple;">●</span> 19	Capacitación y desarrollo de carrera (empleado)
<span style="color: lightblue;">○</span> 20	Diversidad e igualdad de oportunidades (empleado)
<span style="color: purple;">●</span> 21	Prestaciones y remuneración (empleado)
<span style="color: purple;">●</span> 22	Salud y seguridad laboral (empleado)
<span style="color: purple;">●</span> 23	Contribución al desarrollo de las sociedades locales (Apoyo social y donativos)
<span style="color: lightblue;">○</span> 24	Gestión ambiental
<span style="color: lightblue;">○</span> 25	Productos y servicios con beneficio ambiental
<span style="color: lightblue;">○</span> 26	Condiciones de siniestralidad
<span style="color: purple;">●</span> 27	Estrategia fiscal
<span style="color: lightblue;">○</span> 28	Inversión ASG
<span style="color: lightblue;">○</span> 29	Riesgos y oportunidades de cambio climático



La Estrategia de Sustentabilidad se actualizó a partir del ejercicio de doble materialidad previamente realizado, cubriendo el negocio asegurador por su relevancia en el total de las operaciones.



Sin embargo, para el negocio no asegurador, que representa Flekk, identificamos aquellas temáticas clave a trabajar, lo que nos ha permitido desarrollar una agenda ambiental y social específica.

A continuación, se presenta la relación de los pilares de nuestra Estrategia de Sustentabilidad y los temas materiales.

PILARES ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD	TEMAS MATERIALES 2021	MATERIALIDAD A LA QUE PERTENECE
<b>Innovación y eficiencia operativa</b>	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
	Gestión ambiental	Financiera
	Riesgos y oportunidades de cambio climático	Financiera
<b>Desarrollo del colaborador</b>	Capacitación y desarrollo de carrera	De impacto
	Clima laboral y satisfacción del colaborador	De impacto
	Prestaciones y remuneración	De impacto
	Salud y seguridad ocupacional	De impacto
	Diversidad e igualdad de oportunidades (colaborador)	Financiera
	Riesgos y oportunidades de cambio climático	Financiera

PILARES ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD	TEMAS MATERIALES 2021	MATERIALIDAD A LA QUE PERTENECE
<b>Desarrollo de los integrantes de la cadena de valor</b>	Relación con aliados de negocio	Ambas materialidades
	Relación con proveedores	De impacto
	Servicio al cliente	Ambas materialidades
<b>Cultura de prevención y seguridad vial</b>	Apoyo y educación en conducta vial	Ambas materialidades
	Condiciones de siniestralidad	Financiera
<b>Ética y transparencia corporativa</b>	Ética, transparencia y anticorrupción	Ambas materialidades
	Gobierno corporativo	Ambas materialidades
	Ciberseguridad - resguardo de la información	Ambas materialidades
	Inversión ASG	Financiera

## Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son la base del progreso para hacer frente a los grandes desafíos de la humanidad. Reconocemos la importancia de contribuir en la mejora de nuestra sociedad mediante el trabajo en equipo y la contribución a estos objetivos.

Actuamos en beneficio de aquellas metas que se vinculan con las principales actividades del negocio y el contexto de operación. Los avances alcanzados responden a un trabajo colaborativo con toda nuestra cadena de valor.

A continuación, exponemos dichos objetivos en conjunto con las metas específicas relacionadas y nuestra contribución como empresa mediante iniciativas, programas, productos y servicios.

ODS	METAS	CONTRIBUCIÓN	INDICADORES DESTACADOS
	3.3, 3.6, 3.8	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoción de la cultura de manejo responsable mediante el Programa Conducta Vial Quálitas (CVQ).</li> <li>Asesoría en seguridad vial para las flotillas aseguradas con extensión a algunas subsidiarias fuera de México.</li> <li>Sistema de Gestión de Seguridad Vial (SGSV) de conformidad con la norma ISO 39001 para procesos de ajuste y asistencia de cabina.</li> <li>Soporte emocional y medidas de bienestar para nuestros empleados incluyendo el programa Ajusta tus emociones.</li> </ul>	<p><b>+ 300 flotillas</b> reciben información mensualmente de asesoría en seguridad vial.</p> <p><b>211 ajustadores</b> y <b>236 colaboradores</b> de cabina fueron capacitados como parte del SGSV.</p> <p><b>689 casos</b> atendidos por Ajusta tus emociones</p> <p><b>5,820 dispositivos de telemetría</b> instalados; flotillas que representan <b>\$60 MM MXN</b> de prima asegurada</p> <p><b>2,321 horas</b> de capacitación en seguridad vial</p> <p><b>1,684 participantes</b> en el diplomado de prevención de riesgos para mandos medios de empresas de transporte (4ta y 5ta edición del diplomado).</p>
	4.3, 4.4, 4.7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Universidad Quálitas para la formación de colaboradores, agentes, trabajadores de las oficinas de servicio, proveedores y asegurados (flotillas, como parte de la asesoría en seguridad vial).</li> <li>Semilleros de talento que permiten facilitar y acelerar la capacitación de profesionales para la incorporación de nuestras vacantes.</li> <li>Educación financiera para nuestros asegurados. Formación en ahorro y gestión de finanzas personales para empleados y agentes.</li> </ul>	<p><b>\$32,283,989 pesos</b> de inversión en la Universidad Quálitas</p> <p><b>1,360 participantes</b> en los Semilleros de talento, integrándose el 100% a la plantilla.</p> <p><b>1,256 brigadistas</b> formados en el año</p> <p><b>1,100 participaciones</b> en el programa de educación financiera.</p>
	8.2, 8.4, 8.5, 8.8	<ul style="list-style-type: none"> <li>A través de nuestro modelo de Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQs), apoyamos al desarrollo socioeconómico de zonas en crecimiento al ofrecer seguros vehiculares y promoviendo una cultura de prevención.</li> <li>Aseguramos empleos estables y el desarrollo de nuestros colaboradores dentro de nuestras diferentes subsidiarias.</li> <li>Captación de nuevo talento mediante nuestro programa de Semilleros.</li> <li>Oportunidades de desarrollo para los agentes y equipos de las oficinas de servicio mediante la participación en el modelo de negocio.</li> </ul>	<p><b>327 ODQs</b></p> <p><b>7.4% en el crecimiento</b> de la plantilla (todos los países) (Quálitas Controladora)</p> <p><b>19,800 agentes</b></p> <p><b>224 oficinas de servicio</b></p>



ODS	METAS	CONTRIBUCIÓN	INDICADORES DESTACADOS
	9.3, 9.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acceso al seguro automotriz a través de productos y servicios que se adaptan a las diferentes necesidades de los clientes, incluyendo una combinación de posibilidades de acceso (agentes, oficinas de servicio, ODQs, canales digitales).</li> <li>Propuesta de valor en el negocio no asegurador por medio de Flekk en la provisión de refacciones de cristales y su reparación.</li> <li>Apoyo a la innovación mediante nuevos esquemas de negocio en la cadena de valor (ej. en talleres: carril exprés y sistemas de aviso telemático al asegurado).</li> </ul>	<p><b>73 talleres</b> trabajando bajo el esquema de carril exprés</p> <p><b>420,737 total de piezas</b> autorizadas a cambio, recolectables</p> <p><b>+4.8 MM</b> de vehículos asegurados</p>
	11.2, 11.6, 11.7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoción del manejo responsable: apoyo para mejorar la seguridad de los ciudadanos en espacios y vías públicas mediante el Programa Conducta Vial Quálitas (CVQ).</li> <li>Incorporación de modelos híbridos a nuestra flota de asistencia a los asegurados (Qualicoches).</li> <li>Inclusión de flotillas de gas natural y vehículos híbridos y eléctricos para reducir la generación de compuestos por la quema de diésel; mejora de la calidad del aire y reducción de Gases de Efecto Invernadero (GEI).</li> </ul>	<p><b>138,604 personas</b> alcanzadas por nuestro micrositio de Conducta Vial</p> <p><b>24% de autos híbridos</b> Qualicoches (ajustadores y abogados)</p> <p><b>+268 MM \$MXN</b> en prima emitida de vehículos híbridos y eléctricos</p>
	16.5, 16.7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aseguramos la sostenibilidad de la compañía a lo largo del tiempo mediante decisiones colegiadas dentro de nuestro gobierno corporativo a nivel Quálitas Controladora.</li> <li>Programa de Certificación Q, que incluye cursos relacionados al Código de Ética y Conducta, Prevención de Lavado de Dinero (PLD), Protección de datos personales y Política de Conflicto de Interés (Quálitas Compañía de Seguros).</li> <li>Sistema Q Transparencia, que cuenta con una línea de denuncia y procedimiento de análisis y resolución de casos detectados.</li> </ul>	<p><b>33,795 horas totales de Certificación Q</b>, en 4 cursos (Prevención de lavado de dinero, Código de Ética y Conducta, Política de Conflicto de Interés y Protección de datos personales)</p>

## Respeto a los derechos humanos

GRI 2-23, 2-24, 2-25, 2-26

En Quálitas Controladora operamos siempre conforme a la regulación de los diferentes países en que tenemos actividad. Adicionalmente, adoptamos las prácticas de referencia en temas sociales, ya sean laborales, comunitarios, ambientales y de gobierno corporativo (ASG). Estos tienen asimismo conexión con los derechos humanos, como detallamos en la presente sección.

Conscientes por tanto de la relación entre los derechos humanos y nuestra actividad empresarial, asumimos directrices internacionales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas, las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales y otras recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), igualmente con los marcos establecidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

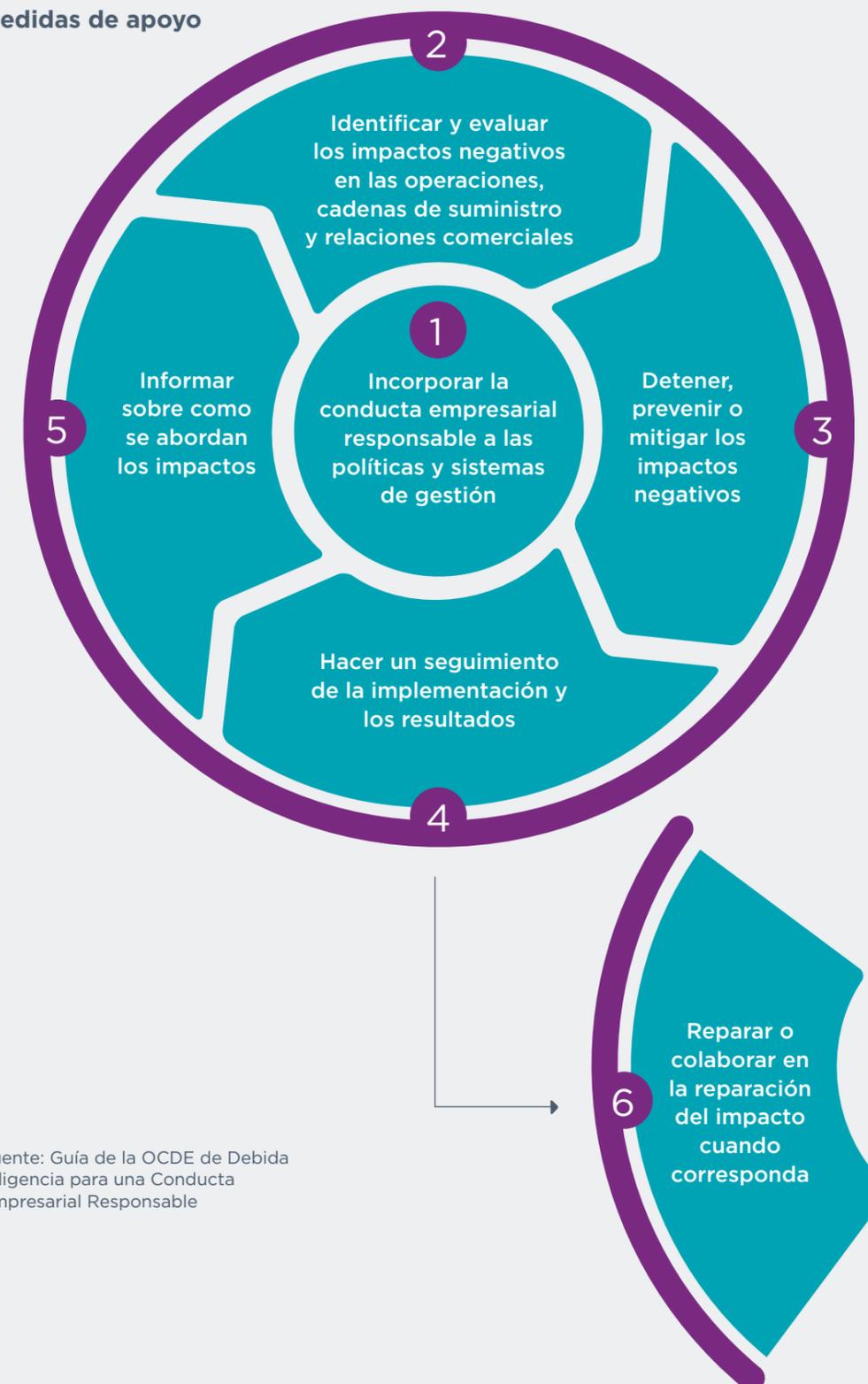
Con base en ello establecimos nuestra Política de Derechos Humanos, que aplica al conjunto de las subsidiarias. La actualizaremos conforme evolucionen los riesgos derivados de nuestra operación y de la cadena de valor sobre los derechos humanos, así como las medidas de gestión que planteamos.

Para nuestro desempeño ha resultado clave la identificación inicial de riesgos que estaremos reforzando con un análisis más exhaustivo y su priorización, haciendo partícipes a las áreas internas de la compañía y grupos de interés externos.

Damos cuenta de los avances, articulados conforme a las etapas recomendadas por OCDE para un proceso de debida diligencia.

[POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS](#)

### Proceso de debida diligencia y medidas de apoyo



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



## PRINCIPALES RIESGOS

Para la identificación y priorización de los riesgos, se consideran:

### 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 (Quálitas Compañía de Seguros y nuestras diferentes subsidiarias)
- 2 En la cadena de valor (agentes, proveedores, clientes, otros)

### Los perfiles de cliente, diferenciado entre:

- 1 Cliente individual
- 2 Cliente empresa
- 3 Cliente interno (la propia compañía)

A continuación, presentamos los posibles riesgos por el tipo de modelo de negocio y el contexto de la operación; ello no significa que los riesgos estén materializados como impactos presentes.

ÁMBITO	RIESGOS	MEDIDAS
<b>Aseguramiento: operación directa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características de los productos, especificaciones de las pólizas (dificultades en accesibilidad y afectaciones a colectivos).</li> <li>• Afectaciones a la confidencialidad de la información del cliente.</li> <li>• Uso responsable de la información de cliente (evitar prácticas abusivas de venta).</li> <li>• Seguridad en la atención directa en siniestros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extensa oferta de seguro para vehículos con el objetivo de atender las diversas necesidades del cliente.</li> <li>• En el Comité de nuevos productos, participan las diferentes áreas que trasladan las necesidades identificadas a través de los clientes.</li> <li>• Oferta del seguro vehicular obligatorio, el de menor cuantía y que permite a la población cumplir el requerimiento legal (México).</li> <li>• Aseguramiento de flotas de transporte colectivo, taxis y de uso compartido fundamentales para la movilidad de la población en zonas urbanas.</li> <li>• Acercamiento a zonas poco atendidas mediante las ODQs.</li> <li>• Fortaleza en la seguridad de los sistemas que salvaguardan la información.</li> <li>• Sistema de gestión en seguridad vial para ajustadores en México, de conformidad con la norma ISO 39001.</li> <li>• Uso de datos de acuerdo con la legislación y el beneficio del cliente.</li> <li>• Lanzamiento de productos de seguros de salud, con énfasis en la prevención. Atención del déficit de penetración de los seguros de salud en México.</li> </ul>



ÁMBITO	RIESGOS	MEDIDAS
<b>Aseguramiento: cadena de valor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prácticas comerciales con aspectos discriminatorios.</li> <li>Desempeño de proveedores que participan en atención de siniestros (empleo informal en talleres y grúas).</li> <li>Aspectos discriminatorios en la atención legal y/o médica.</li> <li>Prácticas de manejo vehicular de los clientes, con escaso cuidado que pueda derivar en afectaciones para ellos y/u otros usuarios de la vía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño de los agentes y oficinas de servicio apegado al Código de Ética y Conducta de la compañía, asimismo a otras políticas y códigos conectados con derechos humanos.</li> <li>Cumplimiento de los Principios Éticos Comerciales y las Normas Operativas como requerimiento y guía de la forma de comercialización de productos y la relación con clientes.</li> <li>Evaluación de proveedores antes de firmar la relación comercial.</li> <li>Programa de educación vial.</li> <li>Asesoría y formación en seguridad en el manejo para clientes de flotillas.</li> </ul>
<b>Inversión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afectaciones sociales y ambientales de los sectores donde Quálitas Controladora y/o sus subsidiarias invierten en empresas. También los posibles riesgos e impactos de la actividad de las administraciones públicas, en casos de vehículos de inversión gubernamental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Criterios de evaluación ASG en las inversiones y análisis de la calificación ASG de la cartera de que ya se dispone.</li> <li>Decisión por órgano colegiado: Comité de inversiones.</li> </ul>
<b>Operación corporativa (administración)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condiciones y actitudes discriminatorias en las prácticas laborales directas de la compañía (ej. Acceso y desarrollo de carrera, libertad de expresión).</li> <li>Acontecimientos de seguridad y salud incluyendo temas de bienestar y psicosociales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Ética y Conducta junto con políticas complementarias, como requerimiento obligatorio para nuestros colaboradores.</li> <li>Formación y sensibilización constante en ética a través de campañas.</li> <li>Otras formaciones y/o sensibilizaciones en diversidad y no discriminación.</li> <li>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.</li> <li>Excelencia en el cumplimiento de otras disposiciones legales. Ejemplo QCS con la aplicación de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018.</li> <li>Resguardo de la seguridad y salud, incluyendo prácticas en posiciones más expuestas como ajustadores (subsidiarias aseguradoras) (ISO 39001) y personal de carga (NOM-036-STPS-2018).</li> </ul>



## Descripción de cada paso del proceso de debida diligencia y medidas de apoyo

PROCESO	DESEMPEÑO	MAYOR DETALLE
<p>1 Incorporación de la conducta empresarial responsable a las políticas y sistemas de gestión.</p>	<p>Contamos con autorregulación a nivel de Quálitas Controladora y nuestras subsidiarias, que incluye políticas y códigos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS - QUÁLITAS CONTROLADORA</li> <li>• CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA - QUÁLITAS CONTROLADORA</li> <li>• POLÍTICA DE RESPETO A LA PERSONA Y SU DIVERSIDAD - QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS</li> </ul> <p>Hacemos extensivos los lineamientos del Código de Ética y Conducta a nuestra cadena de valor, mismos que son que son requeridos a los equipos de las oficinas de servicio y los promovemos entre los agentes y proveedores.</p> <p>Formamos anualmente a nuestros colaboradores en lineamientos éticos, dentro de la Certificación Q. Adicional, contamos con un programa específico de igualdad e inclusión formado por cuatro cursos: el ABC de la igualdad y la no discriminación, Inclusión y discapacidad, Diversidad sexual, inclusión y no discriminación y No discriminación a personas que viven con VIH o SIDA.</p> <p>Además, desarrollamos diferentes formaciones en función de las necesidades que se vayan identificando.</p> <p>Continuamos trabajando en la incorporación de aspectos ASG a nuestros procesos de inversión.</p>	<p><a href="#">ÉTICA Y CUMPLIMIENTO</a></p> <p><a href="#">CLIMA LABORAL</a></p> <p><a href="#">INVERSIONES</a></p>
<p>2 Identificación y evaluación de los impactos negativos en las operaciones, cadenas de suministro y relaciones comerciales.</p>	<p>A través de nuestra línea Q-Transparencia, recibimos denuncias que son analizadas y permiten identificar riesgos e impactos asociados.</p> <p>Además, se identifican también proactivamente en los procesos de auditoría interna y externa. Se suman otras evaluaciones y/o monitoreos específicos, por ejemplo, los recorridos para supervisar el estado de los espacios y condiciones de seguridad de los colaboradores.</p> <p>Dentro de nuestro proceso integral de riesgos estamos avanzando en la integración de aquellos con carácter social y/o ambiental, por ejemplo, los relacionados con cambio climático, disponibilidad de talento, seguridad y salud, etc.</p>	<p><a href="#">ÉTICA Y CUMPLIMIENTO</a></p> <p><a href="#">GESTIÓN DE RIESGOS</a></p>
<p>3 Detener, prevenir o mitigar los impactos negativos.</p>	<p>Identificamos los principales riesgos en DDHH que se abordan en Quálitas Controladora y nuestras subsidiarias. <b>Ver tabla de riesgos.</b></p> <p>Disponemos de diferentes medidas de prevención, para reducir la probabilidad de ocurrencia, y mitigación, para reducir el impacto en caso de ocurrencia.</p>	<p><a href="#">ANEXO DDHH</a></p>



PROCESO	DESEMPEÑO	MAYOR DETALLE
4 Seguimiento de la implementación y los resultados.	Monitoreamos las medidas que responden a los riesgos, en primera instancia por sus responsables y en función de cuál se trate, en sesiones y/o comités definidos (ej. Comisiones de seguridad e higiene). Asimismo, disponemos de indicadores en nuestra Estrategia de Sustentabilidad que conectan con derechos humanos (ej. indicadores de salud y seguridad del colaborador, seguridad vial).	<ul style="list-style-type: none"> <li>🔗 <a href="#">ENFOQUE EN SUSTENTABILIDAD</a></li> <li>🔗 <a href="#">GOBIERNO CORPORATIVO</a></li> </ul>
5 Informar sobre la forma en que se abordan los impactos.	Damos cuenta de los avances de la gestión en derechos humanos como parte de la estrategia integral de sustentabilidad. El informe integrado es la principal pieza informativa. Adicionalmente tenemos campañas para diferentes temáticas conectadas con derechos humanos, como: diversidad, igualdad, seguridad de la información, manejo responsable al volante, prevención en salud, etc. Asimismo, respondemos a los requerimientos específicos por parte de nuestros grupos de interés (ej. Inversionistas).	<ul style="list-style-type: none"> <li>🔗 <a href="#">RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS</a></li> </ul>
6 Reparación o colaboración en la reparación del impacto cuando corresponda.	Nuestra gestión preventiva, mediante la autorregulación y diversas iniciativas dentro de nuestra operación y cadena de valor, nos ha permitido evitar 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-). No obstante, para aquellos casos recibidos a través de la línea de denuncia, se ha procedido a tomar decisiones como la desvinculación de los colaboradores partícipes (damos cuenta de ello en el presente informe).	<ul style="list-style-type: none"> <li>🔗 <a href="#">ÉTICA Y CUMPLIMIENTO</a></li> <li>🔗 <a href="#">SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS</a></li> <li>🔗 <a href="#">CLIMA LABORAL</a></li> </ul>



## ANEXO III

**Carta de Verificación****Carta de Verificación del Informe Anual Integrado 2022 "SIEMPRE CERCA"**

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

Les informamos que la empresa Redes Sociales en Línea Timberlan fue contratada para realizar una verificación limitada e independiente de una muestra de Contenidos de los Estándares GRI, indicadores Ambientales, Sociales y de Gobernanza ("ASG") y tópicos de Sustainability Accounting Standards Board ("SASB"), presentados en el Informe Anual Integrado 2022 "Siempre cerca" ("Informe Anual Integrado 2022"), desarrollado por Quálitas Controladora, S.A.B. de C.V. ("Quálitas Controladora") correspondientes al periodo del 1º de enero al 31 de diciembre de 2022.

**Responsabilidades, alcance y criterio:**

La Dirección de Quálitas Controladora es responsable de la preparación de la información publicada en el "Informe Anual Integrado 2022" 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.

Nuestro cometido es emitir opiniones imparciales y objetivas acerca de la certeza, trazabilidad y fiabilidad de los contenidos / indicadores seleccionados como muestra y publicados en el "Informe Anual Integrado 2022". El alcance de la verificación limitada abarcó los resultados de las subsidiarias que conforman a Quálitas Controladora, (especificados en la hoja 2 de la presente carta).

Como criterio se consideraron: Estándares GRI, en su última versión (2021) y de conformidad, así como el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros, el estándar de Seguros de Sustainability Accounting Standard (SASB).

**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 25 de abril de 2023 y es válida siempre que no se efectúen modificaciones posteriores y sustanciales al Informe Anual Integrado 2022 de Quálitas Controladora, S.A.B. de C.V.

Nuestro trabajo tiene como base 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: comprobación de información cualitativa y cuantitativa por medio de evidencia visual, documental y pública de la muestra seleccionada para verificación, revisión del cumplimiento metodológico de conformidad con los Estándares GRI y SASB, validación de información presentada en informes anteriores, análisis de datos.

Con ello, podemos concluir que, durante el proceso de verificación no hallamos circunstancia alguna que nos haga deducir que los datos de la muestra seleccionada contiene errores significativos y que no cumpla con los requerimientos de conformidad de los Estándares GRI y del estándar de "Seguros" de Sustainability Accounting Standards Board ("SASB").

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 Garduno Arellano  
T. (55) 54 46 74 84  
[paulina@redsociales.com](mailto:paulina@redsociales.com)  
Abril 25, 2023



## ANEXO III

## Carta de Verificación

## Muestra verificada:

Contenidos GRI (2021)		Alcance
<b>Social</b>		
2-7	Empleados	Quálitás Controladora
3-1	Lista de temas materiales	Quálitás Controladora
3-2	Gestión de los temas materiales	Quálitás Controladora
401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Quálitás Controladora
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Quálitás Controladora
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Quálitás Controladora
403-9	Lesiones por accidente laboral	Quálitás Controladora
403-10	Las dolencias y enfermedades laborales	Quálitás Controladora
404-1	Promedio de horas de formación anuales por colaborador	Quálitás Controladora
405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Quálitás Controladora
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	Quálitás Compañía de Seguros
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Quálitás Compañía de Seguros
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Quálitás Compañía de Seguros
FN-IN-270a.1	Pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información	Quálitás 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	Quálitás Controladora
FS8	Valor monetario de productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio ambiental específico a cada línea de negocio desglosados por objeto	Quálitás Controladora
FN-IN-410b.1	Primas netas emitidas relacionadas con la eficiencia energética y la tecnología con baja emisión de carbono	Quálitás Compañía de Seguros

Gobernanza		
2-9	Estructura de gobernanza y composición	Quálitás Controladora
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Quálitás Controladora
2-23	Compromisos y políticas	Quálitás Controladora
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	Quálitás Controladora
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	Quálitás Controladora
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Quálitás Controladora
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Quálitás Controladora
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Quálitás Compañía de Seguros
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Quálitás Compañía de Seguros
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Quálitás Controladora
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Quálitás Compañía de Seguros
Ambiental		
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	Quálitás Controladora
302-2	Consumo de energía fuera de la organización	Quálitás Controladora
302-3	Intensidad energética	Quálitás Controladora
302-4	Reducción del consumo energético	Quálitás Controladora
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Quálitás Controladora
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Quálitás Controladora
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Quálitás Controladora
305-4	Intensidad de emisiones de GEI	Quálitás 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 (antes y después del reaseguro)	Quálitás Controladora
Quálitás	Captación de agua	Quálitás compañía de Seguros Costa Rica Quálitás El Salvador Quálitás Perú Quálitás Flekk
Quálitás	Residuos sólidos	Quálitás Controladora
Quálitás	Tasa de ausentismo	Quálitás Controladora
Quálitás	Programa de bienestar	Quálitás - Sistema de gestión de Seguridad y salud



## Índice de Pacto Global

APOYAMOS EL PACTO GLOBAL



PRINCIPIO		DETALLE	CAPÍTULOS DEL INFORME
1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Ética y Conducta</li> <li>Valores: Integra el valor de respeto a la dignidad de las personas</li> <li>Normas operativas</li> <li>Política de Derechos Humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ÉTICA Y CUMPLIMIENTO</li> <li>DEMOGRAFÍA Y DIVERSIDAD</li> </ul>
2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política Corporativa de Donativos</li> <li>Política de Respeto a la Persona y su Diversidad (Quálitas Compañía de Seguros)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DEMOGRAFÍA Y DIVERSIDAD</li> </ul>
3	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Ética y Conducta</li> <li>Reglamento interno de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ÉTICA Y CUMPLIMIENTO</li> </ul>
4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ÉTICA Y CUMPLIMIENTO</li> </ul>
5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Derechos Humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DEMOGRAFÍA Y DIVERSIDAD</li> </ul>
6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Derechos Humanos</li> <li>Política de Respeto a la Persona y su Diversidad (Quálitas Compañía de Seguros)</li> <li>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)</li> <li>Desempeño del Comité de Igualdad y No Discriminación (Quálitas Compañía de Seguros)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DEMOGRAFÍA Y DIVERSIDAD</li> </ul>
7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el Medio Ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategia de Sostenibilidad - Pilar ambiental</li> <li>Planes de trabajo a partir del inventario de GEI</li> <li>Análisis de riesgos y oportunidades de cambio climático (TCFD) - planes de trabajo con base en los resultados</li> <li>Compromiso con Net Zero para 2030 y análisis del Portafolio de Carbono</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>HUELLA AMBIENTAL</li> <li>IDENTIDAD ORGANIZACIONAL</li> </ul>
8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portafolio de productos y coberturas - aseguramiento de flotillas a gas natural, vehículos híbridos y eléctricos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>HUELLA AMBIENTAL</li> </ul>
9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposición de procesos en remoto (ej. Ajuste exprés)</li> <li>Disponibilidad de dispositivos de telemetría en comodato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>EXPERIENCIA DEL CLIENTE</li> <li>TECNOLOGÍA PARA LOS CLIENTES</li> <li>HUELLA AMBIENTAL</li> </ul>
10	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Ética y Conducta</li> <li>Política corporativa de Donativos</li> <li>Política de Principios y Mecanismos Anticorrupción (Quálitas Compañía de Seguros)</li> <li>Política de Conflicto de Interés (Quálitas Compañía de Seguros)</li> <li>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</li> <li>Normas Operativas - incluidas en los contratos con proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ÉTICA Y CUMPLIMIENTO</li> </ul>



## Índice de contenidos GRI



ESTÁNDARES UNIVERSALES			
Sección	Contenido	Página/s	Omisión
<b>GRI 1: Fundamentos 2021</b>			
<b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>			
La organización y sus prácticas de reporte	GRI 2-1	13	
	GRI 2-2	7	
	GRI 2-3	7	
	GRI 2-4	8	
	GRI 2-5	7	
Actividades y trabajadores	GRI 2-6	16 y 17	
	GRI 2-7	57	
	GRI 2-8	-	No aplica; Quálitas dispone de una plantilla propia con contrato
Gobernanza	GRI 2-9	31	
	GRI 2-10	31	
	GRI 2-11	31	
	GRI 2-12	21	
	GRI 2-13	21	
	GRI 2-14	7	
	GRI 2-15	37	
	GRI 2-16	37	
	GRI 2-17	31	
	GRI 2-18	31	
	GRI 2-19	31, 62	
	GRI 2-20	31, 62	
Estrategia, políticas y prácticas	GRI 2-21	-	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.
	GRI 2-22	9	
	GRI 2-23	27, 37, 109	
	GRI 2-24	27, 37, 109	
	GRI 2-25	37, 109	
	GRI 2-26	37, 109	
	GRI 2-27	37	
	GRI 2-28	27, 102	
Compromiso con los grupos de interés	GRI 2-29	101	
	GRI 2-30	57	
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>			
	GRI 3-1	103	
	GRI 3-2	103	
	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	53	
Capacitación y desarrollo de carrera (empleado)	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	62	
	GRI 404 Formación y enseñanza 2016	404-1	62, 91	
		404-2	62, 65	
Clima laboral y satisfacción del empleado	GRI 3: Temas materiales 2021	404-3	62	
		GRI 3-3	67	
		401-1	61, 88	
	GRI 401 Empleo 2016	401-2	62, 65	
		401-3	65	
	GRI Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	31, 57, 86	
405-2		62, 92		
GRI 406 No discriminación 2016	406-1	37, 67		
Ética, transparencia y anticorrupción	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	37	
		205-1	38	
		205-2	39	
		205-3	38	
	GRI 205 Anticorrupción 2016	206-1	38	
GRI 206 Competencia desleal 2016	415-1	37		
	GRI 415 Política pública 2016	415-1	37	
Gobierno corporativo	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	31	
	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	47	
Innovación eficiencia operativa	GRI 302 Energía 2016	302-1	69, Anexo ASG QCS	
		302-2	Inventario de emisiones GEI	
		302-3	69, 94	
		302-4	69, 94	
		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	69, 95	
		305-2	69, 95	
		305-3	69, 95	
		305-4	69, 95	
		305-5	69, 95	
		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.		

## CONTENIDOS POR TEMA MATERIAL

Tema material	Estándar	Contenido	Páginas	Omisión	
Prestaciones y remuneración (empleado)	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	35, 92		
Protección de datos del asegurado (ciberseguridad)	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	49		
	GRI 418 Privacidad del cliente 2016	418-1	49		
Relación con aliados de negocio (agentes, financieras automotrices, equipo de las oficinas de servicio)	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	41		
Relación con proveedores (talleres, médicos, grúas, etc)	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	41		
	GRI 204 Prácticas de adquisición 2016	204-1	Anexo ASG QCS		
Resultados económicos	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	76		
			201-1	85	
			201-2	21, 24	
			201-3	61	
	201-4	85			
Suplemento sectorial GRI Servicios financieros	FS6	78			
Salud y seguridad laboral (colaborador)	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	65		
			403-1	65	
			403-2	65	
			403-3	65	
			403-4	65	
			403-5	65	
			403-6	65	
			403-7	65	
			403-8	65	
			403-9	93	
403-10	93				
Servicio al cliente	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	41		
			GRI 416 Salud y seguridad de clientes 2016	416-1	41
			416-2	37	
	GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	417-1	41	37	
				417-2	37
				417-3	37
	Suplemento sectorial GRI Servicios Financieros	FS7	48, 53	25, 48	
				FS8	18
				FS13	18
FS14	18				
FS15	37				



## Índice de parámetros SASB

### ESTÁNDAR DE ASEGURAMIENTO - VERSIÓN 2018

Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de medida	Omisión	Página/s
<b>Parámetros de actividad</b>					
(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		78
<b>Parámetros de contabilidad</b>					
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		37
	FN-IN-270a.2	Relación entre quejas y reclamaciones	Velocidad		
	FN-IN-270a.3	Tasa de retención de clientes	Velocidad		
	FN-IN-270a.4	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos	N/A		42
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		81
	FN-IN-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ASG) en los procesos y estrategias de gestión de las inversiones	N/A		81
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		25
	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		25,48

### ESTÁNDAR DE ASEGURAMIENTO - VERSIÓN 2018

Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de medida	Omisión	Página/s
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		24
	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		24
	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		24
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		
	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		21, 81



## Índice de recomendaciones TCFD

### ESTÁNDAR DE ASEGURAMIENTO - VERSIÓN 2018

Recomendaciones	Reporte recomendado	Código	Página/s	Información complementaria
Gobernanza	a) Describe la supervisión de la junta directiva sobre los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima.	GOB-A	27, 81	<p>Quálitas cuenta con un Comité de Responsabilidad Social (sustentabilidad), a nivel del equipo directivo complementario de los comités del Consejo de Administración.</p> <p>El presidente del Comité de Responsabilidad Social comunica los principales resultados en las sesiones de Consejo de Administración. Como las estrategias de reducción de emisiones y los compromisos ambientales.</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>
	b) Describe la función de la administración a la hora de evaluar y gestionar los riesgos y las oportunidades relacionadas con el clima.	GOB-B	21, 27, 81	<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 Qualicoches 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>Con relación a los riesgos, tanto operativos como financieros, se trabajan a nivel de cada subsidiaria. El área de Administración Integral de Riesgos de Quálitas Compañía de Seguros ha realizado en 2022 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>

### ESTÁNDAR DE ASEGURAMIENTO - VERSIÓN 2018

Recomendaciones	Reporte recomendado	Código	Página/s	Información complementaria
Estrategia	a) Describir los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima que ha identificado la organización a corto, medio y largo plazo.	EST-A	23, 24, 25	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Referenciamos en el presente informe los principales riesgos y oportunidades identificados.</p>
	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	24	<p>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.).</p>
	c) Describir la resiliencia de la estrategia de la organización, teniendo en cuenta los diferentes escenarios relacionados con el clima, como un escenario con 2oC o menos.	EST-C		<p>No disponemos aún de análisis de escenarios.</p>



## ESTÁNDAR DE ASEGURAMIENTO - VERSIÓN 2018

Recomendaciones	Reporte recomendado	Código	Página/s	Información complementaria
Gestión del riesgo	a) Describir los procesos de la organización para identificar y evaluar los riesgos relacionados con el clima.	GDR-A	23	Identificamos los riesgos de cambio climático con base en: 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). Para su categorización, consideramos la clasificación planteada por TCFD con riesgos de transición y físicos. Reforzamos la formación y generación de capacidades en nuestro equipo para actualizar el mapa de riesgos climáticos y poder incluir las medidas de respuesta en sus planes integrales.
	b) Describir los procesos de la organización para gestionar los riesgos relacionados con el clima.	GDR-B	25, 69	A partir de los riesgos y oportunidades identificados y priorizados en 2022, el equipo de riesgos orientó sobre posibles medidas e iniciativas, que terminaron de definirse con las diferentes áreas involucradas; las medidas que se planteen a nivel de la aseguradora en México se extenderán en caso de ser posible a las subsidiarias en el resto de países. Principales riesgos identificados, con medidas como: Incorporación de Qualicoches híbridos (subcap. Gestión de la energía y emisiones de GEI); Desarrollo del Ajuste Exprés (subcap. Experiencia del cliente), que evita el desplazamiento del ajustador, y reduce emisiones de GEI. Facilitación a los clientes, especialmente de flotillas, de dispositivos de telemetría, que favorecen una conducción responsable y eficiente, menos generación de emisiones de GEI. Aseguramiento de vehículos con gas natural (flotillas) e híbridos (automóviles). (cap. Claves de negocio), (subcap. Riesgos, cap. Identidad Organizacional).
	c) 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.	GDR-C	21	Durante el año destaca especialmente la integración de la identificación de riesgos de cambio climático en el proceso integral de riesgos, para Quálitas Compañía de Seguros. Luego de un primer ejercicio externo, instalamos las capacidades en nuestro equipo para actualizar el mapa de riesgos climáticos y poder incluir las medidas de respuesta en sus planes integrales. Los resultados del trabajo en Quálitas Compañía de Seguros (riesgos identificados y medidas planteadas) serán 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.

## ESTÁNDAR DE ASEGURAMIENTO - VERSIÓN 2018

Recomendaciones	Reporte recomendado	Código	Página/s	Información complementaria
Métricas y objetivos	a) 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.	MYO-A	25, 69	Para los diferentes riesgos y oportunidades, ya planteamos una selección de indicadores con objetivos anuales establecidos. Número de qualicoches híbridos (Quálitas Compañía de Seguros, QCS) % de vehículos híbridos en la flota de Qualicoches (QCS) Prima emitida para flotillas de gas natural (QCS) Prima emitida para vehículos híbridos y eléctricos (QCS)
	b) 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	MYO-B	69	Las emisiones de Alcance 1 y 2 se calculan para el conjunto de nuestras subsidiarias. En cuanto al Alcance 3, incluye las categorías de la clasificación del GHG Protocol que nos aplican por nuestro tipo de actividades.
	c) 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.	MYO-C	Doc. Metas	Los objetivos anuales en los indicadores se encuentran disponibles en un documento complementario al informe anual integrado, con los acuerdos del Comité de Responsabilidad Social (sustentabilidad). Estamos en proceso de establecer nuestros objetivos basados en ciencia (SBTIs) tomando como línea base nuestros resultados del Inventario de Emisiones que se cierra en el primer trimestre del 2023.



## Relación de avances en los Principios de PSI

ESTÁNDAR DE ASEGURAMIENTO - VERSIÓN 2018			
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	29
		• Análisis de riesgos y oportunidades de cambio climático	23
		• Desarrollo de productos con impacto social (+)	48
		• Desarrollo de productos con impacto ambiental (+)	35
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	53
		• Apoyo en gestión de clima laboral a los responsables de oficinas de servicio	67
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 2021-2030, declarado por las Naciones Unidas.	54
		• Contribución a los ODS desde la operación y la propuesta de servicio	107
4	Rendiremos cuentas y mostraremos transparencia, Informe integrado divulgando de manera pública y periódica nuestros avances en la aplicación de los Principios.	• Informe anual integrado • Acuerdos de objetivos anuales de indicadores sociales y ambientales (Comité de responsabilidad social)	NA

Nota: Quálitas Compañía de Seguros es quien ha suscrito los Principios de Sostenibilidad en Seguros, mientras que 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

### QUÁLITAS 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)



Diseño: [generadorstudio.com](http://generadorstudio.com)

