

Contenido

Creamos valor...

Cifras sobresalientes

Como leer este informe
Carta del Presidente del
Consejo de Administración

MANTENIENDO NUESTRA ESENCIA

IDENTIDAD ORGANIZACIONAL

¿Quienés somos?

Modelo de negocio y dimensiones

Riesgos

Riesgos y oportunidades de cambio climático

Detalle de los riesgos

Detalle de las oportunidades

VIENDO HACIA EL FUTURO

ENFOQUE EN SUSTENTABILIDAD

CON UN EXPERIMENTADO CONSEJO

GOBIERNO CORPORATIVO

CONDUCIÉNDONOS CON HONESTIDAD Y TRANSPARENCIA

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

OFRECIENDO UN SERVICIO DE EXCELENCIA

UN PASO ADELANTE EN EL SERVICIO

Experiencia del Cliente

Educación financiera

Seguridad de los sistemas

Tecnología para los clientes

CUIDÁNDONOS ENTRE TODOS

CONTRIBUCIÓN A LA SEGURIDAD VIAL

Compromiso con el asegurado

Compromiso con nuestro equipo

Compromiso con la sociedad

PROMOVIENDO EL BIENESTAR

ESFUERZO DE EQUIPO

Descripción de la plantilla

Atracción y retención de talento

Capacitación y desarrollo

de carrera

Evaluación de desempeño

Salud y seguridad

Clima laboral

VIVIENDO EN ARMONÍA

HUELLA AMBIENTAL

Gestión de la energía y emisiones de GEI

Otras iniciativas ambientales

CRECIENDO JUNTOS

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Datos financieros relevantes

Emisión de prima

Indicadores operativos

Inversiones

Resultados

Distribución del

valor económico

ANEXO I: DETALLE DE RESULTADOS ASG

ANEXO II: DETALLE DE LA GESTIÓN ASG

Inversión social

Alianzas y membresías

Relación con nuestros grupos de interés

Materialidad

Contribución a los Objetivos de Desarrollo

Sostenible (ODS)

Respeto a los derechos humanos

Índice de Pacto Global

ANEXO III:MARCOS Y ESTÁNDARES DE REPORTE.

Carta de verificación

Índice de contenidos GRI

Índice de contenidos SASB

Índice de contenidos TCFD

Índice de contenidos PSI

CONTENID

En Quálitas más que unidades aseguradas, vemos a personas con planes, sueños, necesidades y preocupaciones; tenemos claro que si algo no va bien en este viaje de la vida, estaremos ahí para brindar la mejor solución.

Seguimos evolucionando con estrategias claras para continuar creando valor pero sobre todo para proteger lo que de verdad importa, la integridad y tranquilidad de nuestros clientes y agentes.





QUÁLITAS CONTROLADORA

DIMENSIONES	
568	centros de atención +3%
	228 oficinas de servicio +1.7% 340 odos +3.9%
22,323	agentes, +12.7%
6,738	COlaboradores, +12.1% Incluye colaboradores de las subsidiarias geográficas, Flekk y QSalud
5	países con operaciones: México, Costa Rica, El Salvador, Estados Unidos y Perú

RESULTADOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS

\$53,726	millones MXN de prima emitida, +27.8%
\$49,591	millones MXN de prima devengada, +24.1%
5.3	millones de vehículos asegurados, +10.9%
\$3,791	millones MXN de utilidad neta, +71.6%
70.9%	de índice de siniestralidad
96.1%	de índice combinado
18.4%	ROE 12 meses, +7.3 puntos porcentuales
\$68,632	millones MXN de capitalización bursátil, la acción de Quálitas (Q*) cerró con un valor de \$171.58 MXN.



QUÁLITAS CONTROLADORA

DESEMPEÑO

Ética y transparencia corporativa

+6,189 colaboradores capacitados

29,548 horas de formación ética a través de la Certificación Q¹

DESEMPEÑO

Innovación y eficiencia operativa

- \$3,412 millones MXN de prima emitida para vehículos con dispositivos de telemetría y/rastreo².
 - \$775 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)
 - 28% de siniestros atendidos en México mediante nuestra herramienta Ajuste Exprés, vía remota
 - 3.56 (KJ/MXN prima emitida) intensidad en el consumo de energía, -16% con respecto al 2022
 - (gCO₂e/MXN prima emitida) intensidad de las emisiones de GEI (alcances 1 y 2), -15% con respecto al 2022

¹Integra la formación en Prevención de lavado de dinero, Código de Ética y conducta, Política de conflictos de interés y Protección de datos personales.

² En Quálitas México, nuestra subsidiaria principal.



QUÁLITAS CONTROLADORA

DESEMPEÑO

Desarrollo del colaborador

42.8% mujeres

+341,191 horas de formación **~7,000 personas** formada a través de la Universidad Quálitas³

puntos sobre 100 en clima laboral⁴

DESEMPEÑO

Desarrollo de los integrantes de la cadena de valor

1,049 colaboradores de las oficinas de servicio participando de los cursos de la Certificación Q (en México)

+3,000 agentes formados a través de la Universidad Quálitas

301 participantes en el programa de Semilleros de Talento para el personal de las ODQs, el centro de llamadas. valuadores y ajustadores

DESEMPEÑO

Cultura de prevención y seguridad vial

239 ajustadores capacitados en el sistema

de seguridad vial

65 flotillas con telemetría, que representan + 900 millones MXN de

prima asegurada

+4,000 suscriptores a nuestro Boletín Mensual, sobre educación vial

DESEMPEÑO

Excelencia en el servicio

Satisfacción promedio del 88.6% en la encuesta integral de servicio (clientes)

⁴ En la dimensión Pasión, se ilustra el compromiso e identificación de los colaboradores con la empresa.

³ Refleja a los colaboradores que tomaron capacitaciones en Universidad Quálitas durante 2023, número mayor al total de colaboradores en plantilla al cierre del año, ya que se contabilizan todas las personas que tomaron una capacitación pero que no necesariamente concluyeron el año dentro del equipo Quálitas.



QUÁLITAS CONTROLADORA

OTRO HITOS

Dow Jones Sustainability Indices Regresamos Mila Pacific⁵

Regresamos al Índice Dow Jones Mila Pacific⁵



Quálitas fue reconocida por el IMPI como marca famosa en México.



Quálitas Controladora ha sido nuevamente reconocida en el Índice de Igualdad de Género de Bloomberg 2023



Se consolidan las operaciones de QSalud, primer año que reportamos su desempeño



Los bancos Itaú BBA y Morgan Stanley iniciaron cobertura y análisis de la acción Q*

Se formalizó la adquisición mayoritaria de una empresa de tecnología basada en Estados Unidos con oficinas en México, Colombia y Costa Rica, con más de 15 años de experiencia en el desarrollo de hardware y software orientado al uso de telemetría en flotillas de equipo pesado y ligero, así como en el análisis de datos

⁵El Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index mide el desempeño de las emisoras de los mercados chileno, colombiano, mexicano y peruano elegidas según criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) usando para fines de selección el método de los mejores de su clase.



Como leer este informe

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

El presente informe ha sido elaborado con el objetivo de ofrecer una visión integral de las prácticas sustentables que hemos adoptado en Quálitas Controladora.

Mostramos los principales resultados financieros y el desempeño del grupo de empresas que conforman a la Controladora, incorporando los resultados de Quálitas Compañía de Seguros en México, así como de nuestras subsidiarias en EE. UU., Costa Rica, El Salvador y Perú. Además, incorporamos los resultados de nuestra subsidiaria no aseguradora Flekk y por primera vez reportamos las operaciones de QSalud.

Continuamos dando respuesta a los principales marcos y estándares globales, y atendemos los temas que se identificaron como materiales en nuestro último ejercicio de doble materialidad realizado en el 2024.

Proporcionamos una perspectiva detallada sobre cómo Quálitas integra la sustentabilidad en todas las facetas del negocio, desde la gestión de riesgos hasta las iniciativas sociales. Este informe pretende ser un recurso informativo para todos los interesados, incluidos clientes, colaboradores, inversionistas y la sociedad en general.

Los contenidos de este informe y su integridad son verificados por un externo independiente, reafirmando la responsabilidad que tenemos con la transparencia y rendición de cuentas.

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.



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



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.



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.



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.



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



Reporta las emisiones y los avances de reducción como principal evidencia ante las metas establecidas por SBTi.



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

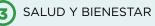
Prioridades y líneas de acción



- EXCELENCIA EN EL SERVICIO
- ÉTICA Y TRANSPARENCIA CORPORATIVA
- INNOVACIÓN Y EFICIENCIA OPERATIVA
- DESARROLLO DEL COLABORADOR
- DESARROLLO DE LOS INTEGRANTES
 DE LA CADENA DE VALOR
- OULTURA DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD VIAL

ODS A LOS QUE CONTRIBUIMOS ESTRATÉGICAMENTE





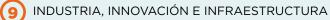






TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO











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.



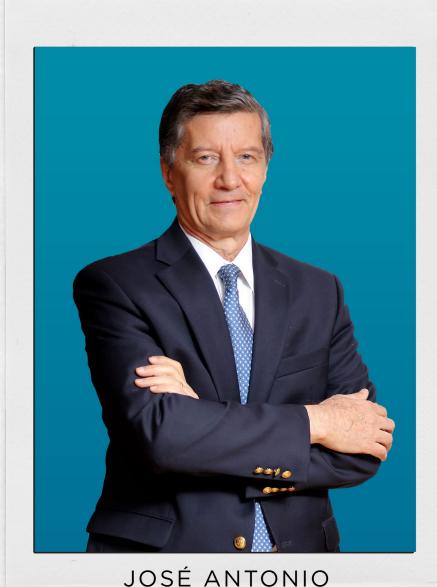
MÉTRICAS Y OBJETIVOS:

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. "Conservamos nuestra posición de liderazgo en la industria del seguro, alcanzando una participación de mercado récord del 32.8% al finalizar el 2023."

ESTIMADOS ACCIONISTAS,

El 2023 se caracterizó por ser un año de un notable desempeño, por primera vez Quálitas superó los 5 millones de unidades aseguradas, alcanzando un récord anual de 5.3 millones de unidades entre los cinco países donde operamos, lo que representa un incremento de 527 mil unidades a lo largo del año. El desempeño de las ventas de automóviles nuevos en México, con un aumento del 24% respecto a 2022 y finalmente del 3% por encima del 2019, ha sido un impulsor importante para el crecimiento de volumen, así como para nuestra disciplina en tarificación.

El crecimiento de la prima emitida fue del +27.8% en comparación con 2022, lo que se traduce en un total de \$53,726 millones MXN en primas emitidas. Este crecimiento nos enfrenta a continuos desafíos para lograr entregar excelencia en el servicio de manera efectiva y cumplir con las expectativas de nuestros clientes. A lo largo del año, creamos más de 600 nuevas posiciones para mantener los estándares de calidad con todos nuestros clientes, la mayoría de ellas para apoyar a nuestra Cabina Nacional, ajustadores y equipo operativo. Me enorgullece que nuestros esfuerzos continuos para mejorar la experiencia de servicio Quálitas han dado sus frutos; más del 70% de nuestros procesos alcanzaron una tasa de satisfacción dentro del rango objetivo de ~90%.

Toda la organización trabaja dentro de una estructura horizontal para poder atender a nuestras 568 oficinas y a todos nuestros agentes, que son nuestra máxima prioridad. Debemos garantizar que el ADN de Quálitas se arraigue dentro de las nuevas generaciones de colaboradores a través de su "qualitización".

En cuanto a nuestros costos, tanto el índice de adquisición como el operativo se mantuvieron dentro de sus rangos históricos de manera estable. Sin embargo, el índice de siniestralidad cerró el año en 70.9%, impulsado por la incidencia de factores como la frecuencia y las tendencias de robo, el impacto del huracán Otis y los ajustes en nuestra subsidiaria en Estados Unidos. Seguimos trabajando en eficiencias dentro de nuestra operación mediante implementaciones tecnológicas y fortaleciendo nuestra integración vertical, para gradualmente volver a nuestro rango objetivo del 62% al 65%.

En cuanto al producto financiero, cerramos el año con \$3,961 millones MXN y un ROI anual del 9.4%. Al cierre del 2023, el 89% del portafolio de inversión estaba invertido en renta fija con una duración total de 1.5 años.

Finalmente, cerramos el 2023 con una utilidad neta de \$3,791 millones de pesos, lo que representa un aumento del +71.6% respecto al año anterior y un margen neto del 7.1%. Nuestra utilidad por acción del año fue de \$9.9 pesos.

Nuestra disciplina en el control de costos y la ejecución de estrategias han dado como resultado un desempeño rentable tanto en el lado de la suscripción como en el financiero del negocio.



A lo largo de 2023, fortalecimos y avanzamos en nuestro plan de desarrollo corporativo definido por 10 vías de crecimiento, de las cuales 4 ya están en marcha:

- Durante abril, adquirimos una empresa de tecnología enfocada en la telemática y el análisis de datos, buscando aprovechar nuestra creación de valor y prevención de riesgos.
- Fortalecimos nuestra subsidiaria Flekk, que continúa demostrando un crecimiento de ingresos de doble dígito.
- Nuestra nueva línea de negocio, Quálitas Salud, se desempeñó según lo esperado, manteniendo nuestra estrategia de entrada gradual en este nuevo segmento.
- Estamos avanzando en el proceso de aprobación para el próximo lanzamiento de nuestra nueva compañía de seguros en Colombia.

Seguimos comprometidos a contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas e implementar los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, siempre incluyendo la rentabilidad empresarial bajo un enfoque de inversión responsable. Este año realizamos la actualización de nuestro ejercicio de doble materialidad, en donde identificamos

las temáticas críticas en los pilares ambiental, social y de gobernanza (ASG), junto con sus impactos asociados, así como riesgos y oportunidades financieras. Esto nos permite fortalecer nuestra estrategia de sustentabilidad y dirigir nuestros recursos hacia áreas donde sean realmente necesarios.

Continuamos con la agenda de cambio climático y nuestro compromiso de reducción de gases de efecto invernadero, buscando emisiones netas cero hacia el 2050.

Es importante resaltar que gracias a nuestra estrategia de sustentabilidad y las múltiples iniciativas que hemos implementado, Quálitas Controladora ha sido nuevamente reconocida en el Índice de Igualdad de Género de Bloomberg 2023 y ha regresado al Índice Dow Jones Mila Pacific.

Agradezco profundamente a toda la organización y colaboradores por su invaluable contribución durante este período, así como la confianza y el compromiso demostrados por nuestros agentes, socios comerciales y clientes, y el apoyo continuo de nuestros accionistas.•

José Antonio Correa Etchegaray

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







Creamos valor manteniendo nuestra

+ IDENTIDAD **ORGANIZACIONAL**



Identidad organizacional

GRI 2-1, 2-6, FS7, FS13

¿Quiénes somos?

En Quálitas celebramos 29 años de trayectoria, durante los cuales hemos consolidado nuestra posición como líderes en el sector asegurador, centrándonos en el ramo automotriz y teniendo una presencia y expansión continua en México, Estados Unidos, El Salvador, Costa Rica y Perú.

Con el objetivo de enriquecer aún más la experiencia de nuestros clientes, hemos integrado desde hace varios años servicios complementarios, que incluyen la distribución de autopartes y cristales a través de nuestra subsidiaria no aseguradora Flekk.

En el negocio asegurador, nuestra subsidiaria independiente QSalud se compromete con la prevención y la indemnización en el sector de la salud en México para sus propios asegurados. Promoviendo programas de bienestar y cuidado de la salud, que abarca tanto la salud física como la mental.

En abril del 2023 se realizó la adquisición de una empresa de tecnología con sede en Estados Unidos y sucursales en México, Colombia y Costa Rica. Esta empresa, cuenta con más de 15 años de experiencia en el desarrollo de *hardware* y *software* centrado en el uso de telemetría en flotillas de equipos pesados y ligeros, así como en el análisis de datos. Esta adquisición reafirma nuestra estrategia de fortalecer nuestra operación y diferenciación a través de servicios relacionados y complementarios, como la prevención de riesgos y el ANÁLISIS DE INFORMACIÓN .

Desde el primer contacto comercial para la emisión de nuestras pólizas hasta la gestión de siniestros y su seguimiento, brindamos tranquilidad a quienes depositan su confianza en nosotros.

Seguimos comprometidos con nuestra promesa de valor hacia nuestros asegurados, basada en brindar un servicio de excelencia, operaciones eficientes y control de costos. Lo que nos permite ser resilientes ante el cambio, manteniéndonos como un referente de solidez y consistencia para quienes confían en nosotros.

El crecimiento y la generación de valor que hemos logrado a lo largo de los años, van de la mano junto con nuestros principios y valores reflejados en la misión y visión de Quálitas Controladora.





29 AÑOS EN LA INDUSTRIA

17 años como líder del sector



NUESTRO MODELO DE NEGOCIOS ES ÚNICO

Basado en la excelencia en el sevicio 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



INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

Para prevenir riesgos, accidentes y fraudes, así como encontrar eficiencias en la operación



UNIDADES ASEGURADAS

+5.3 millones



CAMINANDO HACIA LA SUSTENTABILIDAD

Líderes en la incorporación de criterios **ASG**

TENEMOS LA RED DE COBERTURA MÁS EXTENSA DEL PAÍS (MÉXICO):

568

+20,000

+6,700

oficinas y ODQs agentes

colaboradores



Modelo de negocio y dimensiones

En Quálitas, la base de nuestro modelo de negocio se sustenta en cuatro pilares esenciales que garantizan el éxito financiero, la entrega de valor a nuestros grupos de interés y nuestra sostenibilidad a largo plazo.

EXCELENCIA EN EL SERVICIO

La esencia de nuestro modelo de negocio es la búsqueda constante de la excelencia en el servicio. Nos esforzamos por superar las expectativas de nuestros clientes, garantizando la satisfacción y la fidelidad a largo plazo.

- Mantenemos un alto nivel de exigencia hacia nuestros proveedores, asegurando la calidad y confiabilidad de los servicios que ofrecemos.
- A través de nuestros agentes y la extensa red de oficinas, ofrecemos un servicio al cliente personalizado y cercano.
- Conocemos a nuestros clientes, entendemos sus necesidades y nos aseguramos de que cada producto y servicio sea una solución adaptada a sus necesidades individuales.
- Disponemos de una estructura y equipos dinámicos que se esfuerzan por integrar tecnología de punta.
- Promovemos activamente el desarrollo de talleres y la gestión de repuestos de alta calidad, incluyendo un modelo propio de servicio para la reparación de cristales.

CONTROL DE COSTOS

La eficiencia operativa es esencial para nuestro éxito financiero sostenible. A través de un control riguroso de costos, aseguramos una gestión eficiente de nuestros recursos, optimizando cada proceso y maximizando el valor para nuestros accionistas.

- Somos eficientes en la gestión de recursos.
- Damos seguimiento de los indicadores de operación y gasto.
- Contamos con una ventaja competitiva por medio de nuestro modelo de integración vertical en la provisión de repuestos de autopartes y reparación de cristales (Flekk).

ESPECIALIZACIÓN

Con más de 29 años de experiencia, hemos perfeccionado nuestro enfoque para brindar soluciones que van más allá de lo convencional.

- La flexibilidad es un sello distintivo de nuestro modelo de negocio, permitiéndonos actuar con agilidad en los diferentes países en los que operamos.
- Nos esforzamos por ser innovadores conforme a las cambiantes necesidades de los asegurados, anticipándonos a los desafíos del futuro y garantizando soluciones que superen las expectativas.

DESCENTRALIZACIÓN

Nos enfocamos en establecer una presencia cercana y accesible, garantizando que nuestros servicios estén disponibles de manera eficiente y oportuna, sin importar la ubicación.

- Damos respuesta ágil y personalizada a las necesidades específicas de cada asegurado.
- Nos centramos en estar presentes donde nuestros asegurados requieran de atención.
- Nos aliamos con agentes que comparten nuestra visión y compromiso.
- Estamos abiertos a explorar nuevas formas de colaboración.

Diagrama de subsidiarias



Negocio asegurador

SEGURO DE AUTOS

Como una compañía especializada en el seguro de vehículos, en Quálitas estructuramos nuestra oferta para poder abordar las distintas necesidades y contextos de nuestros asegurados. Dividimos nuestros servicios en tres segmentos estratégicos:



SEGURO INDIVIDUAL

Diseñado para propietarios de automóviles y motocicletas, ofreciendo tanto coberturas estandarizadas como hechas a la medida a nivel individual. Esta opción flexible permite a nuestros asegurados personalizar su póliza según las características específicas de su vehículo. Ya sea un automóvil familiar o una motocicleta personal, proporcionamos soluciones adaptadas a las necesidades individuales, garantizando una cobertura completa y confiable.



FLOTILLAS

Este segmento se enfoca en atender las necesidades de empresas y organizaciones que gestionan flotillas de vehículos, que van desde automóviles hasta camiones y equipo pesado. Este servicio se adapta a la escala de operación, permitiendo a los clientes contratar coberturas por volumen y coberturas para las características específicas que puedan tener en la industria donde operan. Nuestras soluciones para flotillas no solo garantizan una protección integral, sino que también fomentan la prevención y gestión de riesgos, asegurando la continuidad operativa de las empresas.



NEGOCIOS ESPECIALES/INSTITUCIONES FINANCIERAS

Colaboramos estrechamente con los brazos financieros de las marcas automotrices, así como instituciones que otorgan créditos para la compra de autos, buscando ofrecer seguros especializados en el momento de la adquisición de un vehículo. Este segmento, proporciona una solución integral y fluida dentro del proceso de adquisición. Los asegurados obtienen la tranquilidad de contar con una cobertura sólida desde el inicio, respaldada por la experiencia y especialización de Quálitas.

En Quálitas, reconocemos que cada situación es única, nuestra oferta segmentada refleja el compromiso de brindar soluciones personalizadas a medida que evolucionan las necesidades y preferencias de nuestros asegurados.

La comercialización de seguros y la atención al cliente se llevan a cabo mediante diversos canales de contacto.



AGENTES

Siendo uno de los principales canales de contacto. Estos agentes conforman una red extensa y altamente especializada. Aunque tienen la capacidad de ofrecer seguros de otras compañías, su distinción radica en la sólida trayectoria de trabajo y la confianza que han cultivado específicamente con Quálitas.



OFICINAS DE SERVICIO

Estas oficinas son establecidas por emprendedores locales altamente especializados en la industria del seguro. Su función es fundamental, ya que se encargan de la comercialización directa, brindan atención personalizada a los asegurados y, al mismo tiempo, ofrecen asesoramiento completo a los agentes locales.



OFICINAS EN DESARROLLO QUÁLITAS (ODQS)

Representan instalaciones propiedad de la compañía ubicadas en localidades distantes de las grandes urbes, donde la cultura del seguro aún no ha permeado por completo. Estas oficinas desempeñan responsabilidades similares a las de una oficina de servicio, con un enfoque adicional en respaldar la penetración de los seguros en la zona. La presencia de las ODQs refleja el compromiso de Quálitas en expandir su alcance a comunidades donde la conciencia sobre seguros puede ser limitada, facilitando así un acceso más amplio y educativo a los productos y servicios de la compañía.



CENTRO OPERATIVO QUÁLITAS

Este centro funciona como un respaldo integral, suministrando herramientas, equipos especializados y recursos fundamentales que promueven la eficiencia y el rendimiento tanto de las oficinas de servicio como de los agentes.



OTROS CANALES DIRECTOS QUÁLITAS

Incluyen plataformas digitales como sitios web y aplicaciones móviles, creadas para brindar una variedad de servicios y apoyar las operaciones de las subsidiarias. Estas herramientas tecnológicas sirven como canales directos, ofreciendo accesibilidad y comodidad a los usuarios para interactuar de manera efectiva y eficiente con los servicios de Quálitas.

Para la creación de nuevos productos, mantenemos una comunicación constante con clientes y agentes, detectando necesidades y oportunidades comerciales. Debido a su amplio alcance, Quálitas Compañía de Seguros cuenta con un Comité de Nuevos Productos que se reúne mensualmente, integrando equipos técnicos, de siniestros y otros, para ofrecer una perspectiva interdisciplinaria en la toma de decisiones.

En cuanto a la cultura de prevención hemos implementado programas educativos enfocados en seguridad vial y manejo responsable. Para más información ver el apartado **CONTRIBUCIÓN A LA SEGURIDAD VIAL** A dentro del presente informe.

Es importante resaltar que nuestras subsidiarias nos ayudan a ubicarnos estratégicamente en diversos países y nos mantienen comprometidos en ofrecer soluciones de seguros automotrices adaptadas a las necesidades específicas de cada región. Desde México, donde iniciamos nuestras operaciones, hasta Estados Unidos, Perú, Costa Rica y El Salvador, cada subsidiaria juega un papel vital en la expansión dentro del continente americano.

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS (MÉXICO)

Con el enfoque de fortalecer el liderazgo, en México hemos logrado un **crecimiento del 30.4%,** lo que aumenta nuestra responsabilidad de mantener un servicio de excelencia en todas nuestras áreas operativas.

Demostramos nuestra capacidad de innovar en áreas clave como la valuación, gestión de siniestros y Ajuste Exprés, lo que ha proporcionado numerosos beneficios tanto para la empresa como para los clientes.

El crecimiento en las primas ha excedido las expectativas, impulsado por un aumento orgánico en las unidades aseguradas, así como por ajustes tarifarios oportunos. Aún con los ajustes en tarifas realizados, Quálitas México se encuentra en una posición competitiva en comparación con el resto de la industria.

En cuanto a la rentabilidad operativa, aunque aún no hemos alcanzado el punto de inflexión en la siniestralidad, durante el 2023 hemos logrado reducir gradualmente este indicador.

En paralelo, el control riguroso de costos ha sido fundamental para impulsar la rentabilidad operativa, y la disciplina en el gasto ha contribuido significativamente a la sostenibilidad de los resultados.

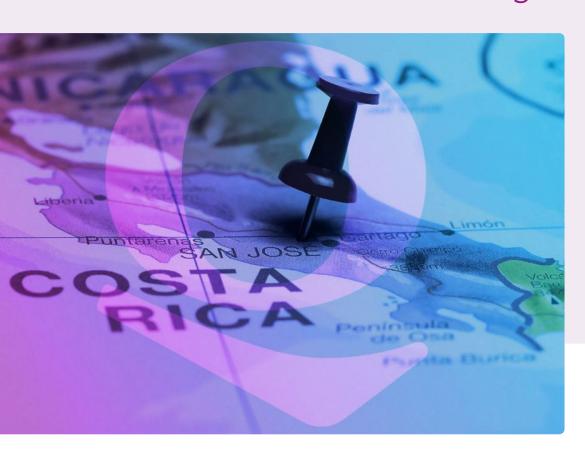
Finalmente, destacamos el reconocimiento que tuvimos como la compañía con el mejor índice de reclamaciones por la CONDUSEF, lo que refleja nuestro compromiso con la calidad del servicio al cliente.

QUÁLITAS COSTA RICA

En el sector automotriz, aunque el mercado apenas creció un 5%, Quálitas logró un crecimiento del 24%, significativamente por arriba de la competencia privada en dicho país.

Además, hemos mantenido nuestra filosofía de eficiencia, invirtiendo considerablemente en sistemas y tecnología.

Contamos ya con 9 oficinas, además contamos con una calificación crediticia "A" estable por la agencia Pacific Credit Ratings.



QUÁLITAS PERÚ

Debido al aumento en la siniestralidad, principalmente relacionado con la frecuencia de accidentes, hemos logrado reducir costos mediante la negociación de convenios más favorables con concesionarios y la implementación de talleres calificados.

En cuanto a los clientes, hemos experimentado un año muy positivo en la compañía, destacando la asociación con varias marcas automotrices.

QUÁLITAS EL SALVADOR

La industria automotriz en El Salvador está experimentando un notable crecimiento en comparación con el año anterior, especialmente en el sector de vehículos de salvamento.

En este escenario, Quálitas El Salvador ha pasado de concentrarse en un número reducido de agentes a involucrar a **más de 1,000 colaborando con Quálitas.**

Para hacer frente a la aún compleja situación en términos de disponibilidad de autopartes y repuestos, hemos establecido un sistema de supervisión en talleres, donde revisamos minuciosamente y validamos los costos, incluso en las agencias.

Además, hemos implementado la opción de pago directo al cliente, si así lo prefiere, lo que no solo reduce costos, sino que también nos permite concentrar nuestros recursos en siniestros que requieren atención inmediata en el taller.

QUALITAS INSURANCE COMPANY

Tras la decisión de retirarnos del mercado de seguros de camiones domésticos en Estados Unidos, nuestra subsidiaria ha experimentado un reenfoque significativo en el negocio transfronterizo, específicamente en unidades de equipo pesado que cruzan regularmente la frontera entre Estados Unidos y México. Hemos fortalecido nuestra organización implementando cambios importantes:

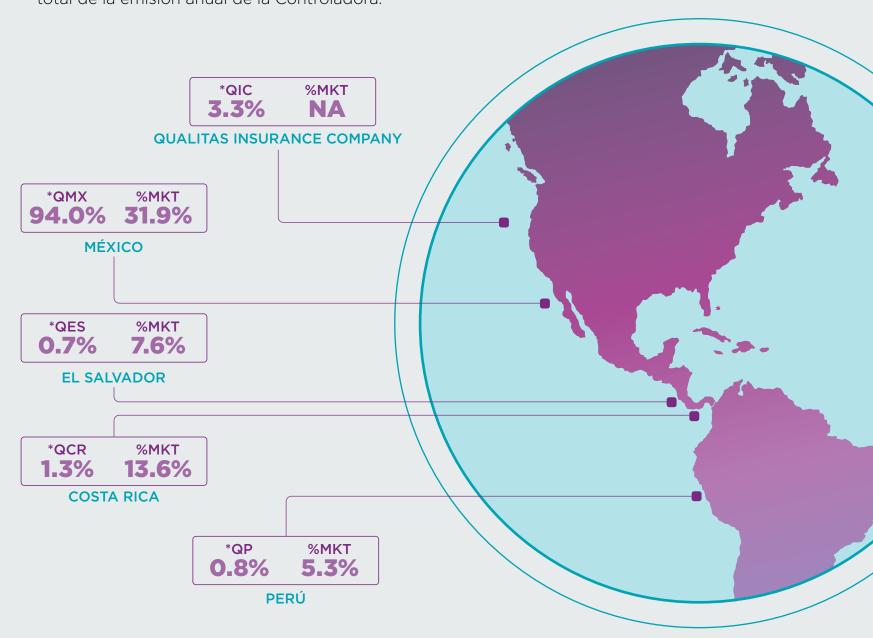
- Desde principios de 2023, contamos con un nuevo CEO y un equipo renovado de atención a siniestros con experiencia local en procesos legales.
- Además, hemos llevado a cabo una reingeniería en el proceso de siniestros y reclamaciones, que ahora incluye el uso obligatorio de la telemática, la colaboración con despachos de abogados selectivos y la implementación de KPI's específicos.

Hemos retomado la esencia de nuestro negocio para garantizar el éxito.

Datos operativos

GRI 2-4

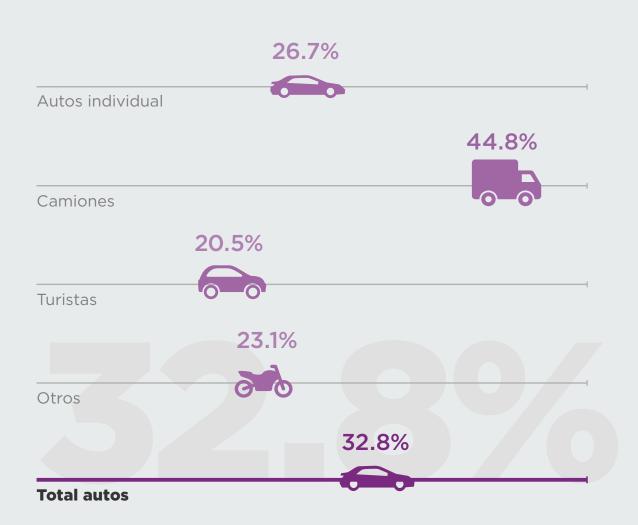
Las subsidiarias internacionales representaron el 6.0% del total de la emisión anual de la Controladora.



^{*} Porcentaje como proporción de la prima emitida de Quálitas Controladora



Participación de mercado al cierre de 2023



Logramos sumar 527 mil unidades aseguradas durante el 2023, llegando a un nuevo máximo histórico anual de 5.34 millones al cierre de 2023.

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS

	2023	2022	Δ 23-22	2021
Unidades aseguradas (cifras en miles de unidades)	5,102	4,606	11%	4,310
Prima emitida (MM MXN)	50,417	38,710	30%	34,982
Participación de mercado (%)*	32.8%	32%	80 pp	32.3%
Colaboradores	5,883	5,287	11%	5,014
Oficinas de servicio	204	201	+3	196
ODQ's	338	325	+ 13	304

^{*}Participación de mercado en México 2023, AMIS

SUBSIDIARIAS ASEGURADORAS A NIVEL INTERNACIONAL

	EE.UU.		COSTA RICA		EL SALVADOR		PERÚ	
	2023	Δ 23-22	2023	Δ 23-22	2023	Δ 23-22	2023	Δ 23-22
Unidades aseguradas	34,534	93%	117,674	18%	32,004	16.7%	51,133	-12.1%
Prima emitida (MM MXN)	1,839	-11.9%	846	26%	296	18%	401	+2.6%
Colaboradores	53	-5.4%	147	30%	100	10%	122	+26%
Oficinas (todas las categorías)	6	+1	9	=	4	=	5	+1
Agentes	6	=	539	+10	1,046	=	650	+70
Participación de mercado	NA	NA	13.6%	150 pp	7.6%	40 pp	5.3%	40 pp

red hospitalaria de 84 clínicas.

Seguro en salud y prevención

QSALUD

En 2023, Quálitas Salud cumplió su primer año de operaciones, su enfoque integral prioriza esquemas de prevención y promoción de la salud, proporcionando a los clientes un servicio de calidad que va más allá de la cobertura tradicional.

En QSalud nos enfocamos en atender un segmento que previamente no había sido atendido, enfocándonos en la población mexicana dentro C, C-, a través de un producto indemnizatorio.

El objetivo es ofrecer un producto integral 360° que abarque todas las necesidades de salud de nuestros clientes.

Los principales aspectos considerados para el crecimiento del negocio incluyen la naturaleza incipiente de la operación y el enfoque en llegar a un segmento de salud que ha sido descuidado en el mercado, sin competir directamente con los productos de gastos médicos tradicionales. Este enfoque implica gestionar tanto la parte preventiva como la correctiva, cumpliendo con regulaciones establecidas por la Secretaría de Salud, con el objetivo último de ofrecer un producto integral que cubra todas las necesidades de salud de los clientes.

Desde el inicio de Quálitas Salud, hemos previsto que durante sus primeros años de operación no tendrá una representación significativa en términos de emisión ni en la rentabilidad de la Controladora. Adoptaremos una postura cautelosa y paciente para aprender, adaptarnos y, una vez que hayamos ajustado de manera óptima el producto en este nuevo segmento, buscaremos una expansión de mayor alcance.

Negocio no asegurador

GRI 2-6

Flekk busca fungir como el principal proveedor de Quálitas en el área de repuestos, con **398 colaboradores**, hemos establecido una amplia gama de productos que incluyen genéricos, usados, suspensiones, así como el suministro de cristales.

Nos enorgullecemos de ofrecer los mejores tiempos de entrega a nivel nacional con un nivel de cancelación excepcionalmente bajo.





Flekk no se limita a ser un proveedor convencional en la industria, sino que representa una propuesta de valor integral.

Riesgos

GRI 2-12, 2-13, 201-2 | **SASB** FN-IN-550a.3 | **TCFD** GOB-B, GDR-C

En Quálitas Controladora, contamos con una metodología de gestión de riesgos basada en estándares reconocidos internacionalmente, como por ejemplo el modelo Solvencia II, para identificar y priorizar los riesgos y sus impactos tanto estratégicos como operativos.

En Quálitas México, estamos obligados por normativa a constituir reservas técnicas según lo establecido en la Circular Única de Seguros y Fianzas, así como a invertirlas en los términos que establece la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas (LISF) y las disposiciones de carácter general derivadas de la misma.

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.



ESTE PROCESO INCLUYE LOS SIGUIENTES PASOS:



IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Utilizamos diversas técnicas, como análisis de documentos, entrevistas y talleres, para identificar los riesgos potenciales que podrían afectar a la organización. Contamos con un equipo especializado que realiza la identificación de riesgos, plantea las medidas de prevención y mitigación en caso de materialización y evalúa constantemente su efectividad.



ANÁLISIS Y PRIORIZACIÓN

Evaluamos la probabilidad de ocurrencia y el impacto potencial de cada riesgo. Utilizamos matrices de riesgo para asignar una calificación a cada riesgo en función de estos criterios, lo que nos permite priorizarlos de manera efectiva.



REPORTE

Se reporta al Comité de Inversiones en el caso de los riesgos financieros, al Comité de Auditoría en el caso de los riesgos técnicos, financieros 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. Adicionalmente, nuestra Directora de Administración Integral de Riesgos tiene como responsabilidad exclusiva la gestión integral de riesgos y reporta directamente a nuestro Director General, incluso participa como invitada y en algunos casos activamente en varios comités con la finalidad de contribuir a mejorar los controles de los procesos sustantivos, así como aquellos susceptibles a posibles contingencias. La principal labor del área tiene como objetivo facilitar la implementación de técnicas que permitan una adecuada administración y evaluación de los riesgos a todas las áreas de la compañía.

Contamos con el área de Administración Integral de Riesgos cuyo objetivo es identificar, supervisar, gestionar, evaluar, controlar, mitigar e informar sobre los riesgos a los que está expuesta la compañía, incluso aquellos que no pueden cuantificarse completamente, además de evaluar y proponer límites de exposición al riesgo. Entre sus principales funciones se destaca:

- Supervisar que las operaciones se ajusten a los límites y políticas aprobadas por el Consejo de Administración.
- Informar sobre los resultados de la medición de riesgos financieros a la Dirección General, Comité de Inversiones y Comité de Auditoría.
- Informar al Consejo de Administración sobre la exposición al riesgo y su impacto en el Requerimiento de Capital de Solvencia.
- Proponer el Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración Integral de Riesgos.
- Validar supuestos en modelos y sistemas de riesgos. Revisar y validar pruebas de estrés.
- Seguir el plan de contingencia en condiciones extremas y recomendar acciones de mitigación.
- Proponer niveles de tolerancia del riesgo operativo.
- Construir y actualizar el mapa de riesgos operativos relevantes.

FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Α.

Presentar trimestralmente un informe al Consejo de Administración y Dirección General que contenga lo siguiente:

- Exposición al riesgo global por área y tipo de riesgo, con resultados específicos para riesgos de mercado, liquidez, crédito, operativo, calce de activos y pasivos, e inmuebles.
- Nivel de cumplimiento de límites, objetivos, políticas y procedimientos en administración de riesgos, con un apartado especial detallando el cumplimiento de cada tipo de riesgo.
- Resultados de auditoría interna sobre el cumplimiento de límites, políticas y procedimientos, así como evaluaciones de sistemas de medición de riesgos.
- Casos de exceso en límites de exposición al riesgo, acciones tomadas para corregirlos y medidas preventivas acordadas para evitar recurrencias.
- Resultados de análisis de sensibilidad y pruebas de estrés.

B.

Informar a las áreas involucradas respecto del cumplimiento de exposición de riesgo y tolerancias.

C.

Presentar anualmente al Consejo de Administración la Autoevaluación de Riesgos y Solvencia Institucionales (ARSI) en el caso de QMX y apoyar a cada subsidiaria con el informe equivalente durante el primer semestre del ejercicio inmediato siguiente al evaluado, la cual incluye lo siguiente:

- Cumplimiento de límites, objetivos, políticas y procedimientos.
- Resultados del análisis de sensibilidad y pruebas de estrés.
- Análisis de necesidades de solvencia, límites de tolerancia al riesgo y estrategia comercial, incluyendo impactos futuros sobre la solvencia.
- Cumplimiento de requisitos en inversiones, reservas técnicas, reaseguro, Requerimiento de Capital de Solvencia y capital mínimo pagado.
- Desviaciones del perfil de riesgo de la compañía respecto a las hipótesis del cálculo del RCS.
- Propuestas de medidas para abordar deficiencias en la Administración Integral de Riesgos detectadas durante la ARSI. Vigilar el cumplimiento del régimen de inversión aplicable.

D.

Entregar anualmente a la autoridad correspondiente el Manual de Administración Integral de Riesgos, escenarios de estrés y sensibilidad y *backtesting*. En Quálitas, al menos una vez al año se realizan auditorías en materia financiera, de riesgos y del sistema de gobierno corporativo. En materia de riesgos, la auditoría se realiza tanto por un auditor externo como por un auditor interno, esta última de acuerdo con el plan anual de auditoria previamente autorizado por el Consejo de Administración.

El equipo de Administración Integral de Riesgos de Quálitas Compañía de Seguros apoya además al resto de las subsidiarias con su experiencia y realiza la gestión integrada para Quálitas Controladora.

El análisis del apetito de riesgo lo realizamos cuando mínimo una vez al año, manteniendo medidas de prevención, remediación y mitigación adecuadas.

Adicional, otorgamos capacitaciones a los miembros del Consejo de Administración sobre riesgos y les informamos sobre la actualización de las matrices de riesgos estratégicos y operativos. Estas sesiones se realizan al menos una vez al año, dentro de la sesión del Consejo de Administración.

Bajo nuestro compromiso con la sustentabilidad, identificamos, priorizamos y mantenemos actualizados los riesgos de cambio climático para Quálitas Compañía de Seguros. Un ejemplo de estos riesgos es el potencial aumento de la siniestralidad debido a la intensificación de fenómenos meteorológicos extremos, como tormentas o incendios forestales, entre otros.

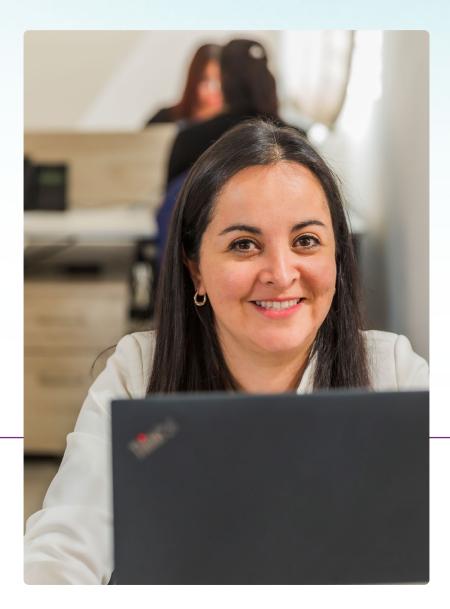
Adicionalmente, continuamos implementando las medidas propuestas para abordar los principales riesgos en materia de derechos humanos, incorporándolas como parte de las agendas estratégicas de los equipos de recursos humanos y adquisiciones, entre otros departamentos.

ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE CAMBIO CLIMÁTICO

DEBIDA DILIGENCIA EN DERECHOS HUMANOS

En cuanto a los riesgos de gobernanza, es importante destacar que nuestra estructura de órganos, funciones y rendimiento está alineada con las mejores prácticas internacionales y cumple con los requisitos de los reguladores locales. Tanto el gobierno corporativo de Quálitas Controladora como el de sus diversas subsidiarias se evalúan periódicamente para garantizar este cumplimiento. A nivel de Quálitas Controladora, se lleva a cabo una revisión de las prácticas y se proporciona retroalimentación sobre la autoevaluación de los Consejeros mediante un despacho jurídico externo.

MODELO Y FORTALEZAS DEL GOBIERNO CORPORATIVO 🗁



Desde el área de Administración Integral de Riesgos, trabajamos en la identificación de la gravedad de cada impacto asociado a los riesgos reportados. Este primer acercamiento busca asignar un color para cada tipo de gravedad, siendo:

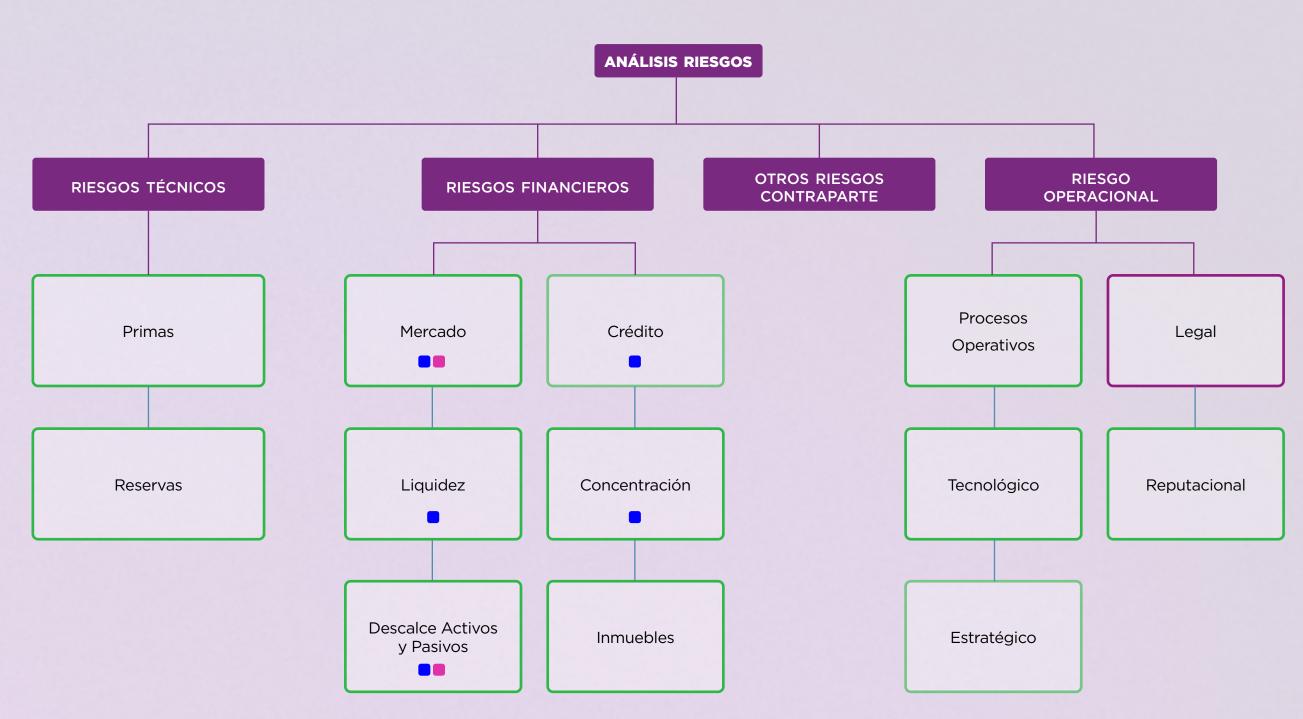
DENTRO DEL APETITO DE RIESGO

ALERTA PREVENTIVA

FUERA DEL APETITO DE RIESGO

REVISIÓN DE METODOLOGÍA/ RECALIBRACIÓN

- PRUEBAS DE ESTRÉS
- PRUEBAS DE BACKTESTING



PRINCIPALES RIESGOS

CATEGORÍA	RIESGO	DETALLE	GESTIÓN
Financieros	De Mercado De Liquidez De Crédito De Concentración	 Requerimiento de mayor capital o endeudamiento para atender crecimiento. Incumplimiento en el pago de obligaciones con proveedores de financiamiento y/o renegociación de estas. Pérdida de agentes de seguros y/o clientes significativos por la prima emitida. Disminución significativa de la venta de vehículos nuevos. Resultados negativos en el manejo de la tesorería o de las inversiones. Volatilidad en el precio de las acciones. 	<u>DESEMPEÑO</u> <u>ECONÓMICO</u> □→
Técnicos	Técnico	 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. 	EXPERIENCIA DEL CLIENTE □
Operativos	Operativo	Pérdida de ejecutivos clave.Dependencia de un solo ramo asegurador.	ESFUERZO DE EQUIPO □
Tecnológico	Tecnológico	 Falla en los sistemas que pueda generar discontinuidad en procesos. Fuga y/o robo de información (ciberseguridad). 	SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS □
	Legal	 Cambios en la regulación aplicable. Sanciones por incumplimientos de la legislación. Revocación de las autorizaciones para operar. 	ÉTICA Y CUMPLIMIENTO □→
	Reputacional	 Incumplimientos de la autorregulación propia en aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Prácticas de operación contrarias a nuestros lineamientos éticos. Incidentes en el desempeño de nuestros proveedores en la atención de siniestros. 	(Transversal)
	Estratégico	 Incremento de los niveles de siniestralidad de los asegurados. Perturbaciones en el contexto socioeconómico y político de los países. Aumento de la inflación y posible recesión en EE.UU. Concentración de proveedores en determinados servicios. Aumento de la competencia. 	EXPERIENCIA DEL CLIENTE
	Asociados al cambio climático	 Incidencia de fenómenos meteorológicos más intensos. Restricciones a la movilidad de vehículos. 	RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE CAMBIO CLIMÁTICO □→

Promovemos una cultura de gestión de riesgos en toda la organización involucrando a todos los colaboradores y grupos de interés, alentándolos a informar a través de nuestros diversos canales de denuncia sobre cualquier práctica o situación que represente un riesgo o vulnerabilidad para las operaciones de la organización.

Actualmente se tiene un **calendario de cumplimiento** de cada una de las responsabilidades
en materia de riesgos que permite dar seguimiento
puntual a las fechas de cumplimiento, en adición
trimestralmente se presentan informes de riesgos
para autorización del Consejo de Administración.

Además, continuamente ofrecemos capacitaciones a lo largo del año sobre anticorrupción, prevención de lavado de dinero, ciberseguridad, protección de datos personales, seguridad vial y temas ASG, que incluyen aspectos relacionados con el cambio climático y derechos humanos. Estas capacitaciones tienen como objetivo prevenir y mitigar los riesgos asociados.

Riesgos emergentes

La economía global acumula retos constantemente para el corto y mediano plazo, lo cual representa una oportunidad para nosotros de incorporar información de calidad a nuestros flujos de trabajo de riesgos. Al observar cambios y nuevas tendencias en nuestro contexto de operación y en las actividades que desarrollamos, participamos en la atención de los temas emergentes a través del gremio.

Durante el año, la agitación política y los conflictos violentos en varias regiones del mundo han captado la atención de las poblaciones, además, persisten los temores de una recesión en la economía de Estados Unidos, principal socio comercial de México. A pesar de ello, hasta ahora no han surgido conflictos regionales más amplios ni se han observado consecuencias globalmente desestabilizadoras.

En Quálitas, comprendemos que el sector asegurador se enfrenta a una variedad de riesgos emergentes, los cuales pueden llegar a tener un impacto significativo en nuestras operaciones y resultados financieros, tanto a nivel global como local. Por este motivo, hemos identificado estos riesgos considerando los hallazgos del Informe Global de Riesgos 2024 del Foro Económico Mundial (WEF). Este informe analiza los riesgos a nivel global en horizontes de uno, dos y diez años, con el propósito de ayudar a los tomadores de decisiones a adoptar una visión equilibrada que contemple tanto los riesgos a corto como a largo plazo.

Según la encuesta del WEF y la percepción del riesgo a dos años, sugieren que las vulnerabilidades socioeconómicas corrosivas se amplificarán a corto plazo, con preocupaciones latentes sobre una recesión económica, riesgos resurgentes como el conflicto armado interestatal y riesgos en evolución rápida como la desinformación y la información errónea.



Según el WEF la próxima década marcará el inicio de un período de cambios significativos, que pondrá a prueba al máximo nuestra capacidad de adaptación.



Al comparar los marcos de tiempo de dos y diez años, se revela un panorama de riesgos globales en deterioro. De los 34 riesgos, 33 riesgos globales aumentan en su puntaje de gravedad a lo largo del tiempo más prolongado, lo que refleja la preocupación de los encuestados sobre la mayor frecuencia o intensidad de estos riesgos durante el curso del horizonte de 10 años.

Los riesgos ambientales y tecnológicos se encuentran entre los que se espera que se deterioren más en gravedad durante este período, dominando el panorama de riesgos globales a largo plazo. Casi todos los riesgos ambientales están incluidos en los 10 principales *rankings* para la próxima década. Se anticipa que los eventos climáticos extremos se vuelvan aún más severos, siendo el riesgo de mayor clasificación durante la próxima década.

RIESGOS GLOBALES CLASIFICADOS POR SEVERIDAD A LARGO PLAZO (10 AÑOS) Categorías de riesgo ECONÓMICOS AMBIENTALES GEOPOLÍTICOS SOCIALES TECNOLÓGICOS 1. Eventos meteorológicos extremos 2. Cambios críticos en los sistemas del planeta Tierra 3. Pérdida de biodiversidad y colapsos en el ecosistema 4. Escasez de recursos naturales 5. Información errónea y desinformación Fuente: World Economic Forum Global Risks Encuesta de percepción 2023-2024.

Las aseguradoras nos enfrentamos a una serie de riesgos emergentes, que incluyen riesgos climáticos, cibernéticos, geopolíticos, de salud pública y tecnológicos. Estos riesgos requieren una gestión cuidadosa y estrategias de mitigación efectivas para protegernos contra ellos.

RIESGOS EMERGENTES QUÁLITAS CONTROLADORA

RIESGOS EMERGENTES

DESCRIPCIÓN

POSIBLE IMPACTO

MEDIDAS DE MITIGACIÓN

Riesgos relacionados con el clima

El cambio climático está aumentando la frecuencia e intensidad de eventos climáticos extremos, como tormentas, inundaciones, sequías e incendios forestales. Esto puede resultar en reclamaciones más costosas y frecuentes para las aseguradoras, así como en la necesidad de ajustar las primas y desarrollar productos de seguros más sofisticados para abordar estos riesgos.

Realizamos un análisis exhaustivo para identificar los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático, implementando medidas para abordar los posibles impactos. Estos riesgos han sido identificados, permitiéndonos su monitoreo.

DETALLAMOS EL ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

BAJO LAS RECOMENDACIONES DE TCFD DENTRO DE ESTE APARTADO

Riesgos relacionados con la naturaleza La pérdida de biodiversidad y la degradación ambiental pueden tener efectos a largo plazo en la salud de los ecosistemas y la disponibilidad de recursos naturales. Dicho esto, las aseguradoras pueden enfrentar riesgos en sus carteras de inversión debido a la exposición a activos vinculados a industrias o empresas que generan un impacto negativo en la biodiversidad o contribuyen a la degradación ambiental.

Estos riesgos pueden afectar tanto las operaciones comerciales como las obligaciones de seguro.

Se puede tener un impacto en las reclamaciones relacionadas con la agricultura, la pesca y otras industrias que dependen de los recursos naturales.

Dado que este riesgo es el más nuevo identificado, actualmente estamos en proceso de análisis e identificación de sus posibles impactos. Utilizamos como referencia el marco TNFD, recientemente publicado en 2023.

Riesgos asociados con el uso de Inteligencia Artificial (IA) La IA se está utilizando cada vez más en diversas áreas de las operaciones de seguros, desde la evaluación de riesgos y la suscripción de pólizas hasta la atención al cliente y la detección de fraudes.

Su impacto y preocupaciones en su uso no se limitan solo al rápido ritmo de desarrollo, sino también a la fiabilidad de los datos y su uso. Se destaca la conexión con la ciberdelincuencia, que abarca el aumento del uso de la IA para penetrar en las defensas y emular a personas reales. Dada la naturaleza de nuestro negocio, hemos fortalecido nuestros sistemas para protegerlos contra posibles ciberataques. Además, hemos restringido el uso de herramientas de inteligencia artificial hasta que podamos desarrollar los mecanismos y herramientas necesarios para gestionarla y mitigar los riesgos asociados.

Riesgos y oportunidades de cambio climático

TCFD EST-A, GDR-A

GRI FS2

El cambio climático se está convirtiendo en un riesgo de mayor prioridad, ya que puede afectar a Quálitas de diversas maneras, dependiendo del sector de negocio considerado:

- En el ámbito asegurador, podría incidir en la siniestralidad, mientras que, en nuestro portafolio de inversiones, podría afectar la valoración de los activos.
- Para el negocio no asegurador, especialmente en la distribución y comercialización de autopartes, la afectación podría manifestarse a través del impacto en las cadenas de distribución.
- A nivel de gestión empresarial, podría afectar principalmente la gestión de la energía y las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

Los procesos de gestión de riesgos de Quálitas Compañía de Seguros, que se utiliza como referente para la Controladora, consideran aquellos aspectos Ambientales, Sociales y de Gobierno corporativo (ASG) que podrían tener un impacto financiero, patrimonial o reputacional en la organización. En un primer acercamiento, los riesgos a los que el grupo está expuesto como resultado del cambio climático, son riesgos de transición (por ejemplo, cambios regulatorios y riesgos reputacionales) y riesgos físicos (incluso si el riesgo de daño físico es bajo debido a las actividades de la Controladora y ubicaciones geográficas). Como parte de los riesgos físicos potencialmente podrían presentarse condiciones climáticas extremas como una mayor intensidad de las lluvias, mayor presencia de huracanes, sequías prolongadas, períodos prolongados de temperaturas cálidas durante la temporada invernal o el clima frío durante la temporada de verano que pudiesen afectar



la siniestralidad de la compañía e incluso la economía de nuestros clientes/ asegurados, generar temas en la cadena de suministro de la industria automotriz como interrupciones o retrasos en la producción y entrega de materiales y autopartes, entre otros.

En Quálitas nos comprometemos a operar cada vez de manera más respetuosa con el medio ambiente incorporando criterios de economía circular, eficiencias amigables con el medio ambiente y reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) que contribuyen al cambio climático. Durante el 2022 anunciamos nuestro compromiso de establecer metas de reducción de Gases de Efecto Invernadero (GEI) a través de la iniciativa de "Science Based Targets". El compromiso de Quálitas es la reducción de emisiones de todos sus alcances, buscando emisiones netas cero hacia el 2050 y estar alineados con el escenario de aumento de temperatura de únicamente 1.5° C. Para lograr dichas metas de reducción, durante el 2023 hemos evaluado medidas y proyectos de mitigación de emisiones y trabajado en nuestro primer portafolio de carbono corporativo.

Ya se tienen proyectos en proceso como la implementación de paneles solares en oficinas de servicio, transición a una flotilla de vehículos híbridos y eléctricos por parte de nuestra plantilla de ajustadores y abogados y campañas de reforestación, entre otros.

Quálitas mantiene una póliza de reaseguro en caso de eventos catastróficos como por ejemplo terremotos, huracanes, etc. y ha establecido planes para operar en situaciones de emergencia.

IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS RIESGOS

Contamos ya, con un proceso de identificación y priorización de los riesgos relacionados con el cambio climático para Quálitas Compañía de Seguros, con la colaboración de especialistas externos y bajo la dirección del equipo de riesgos de la subsidiaria. Este ejercicio ha servido como punto de referencia a nivel de la Controladora.

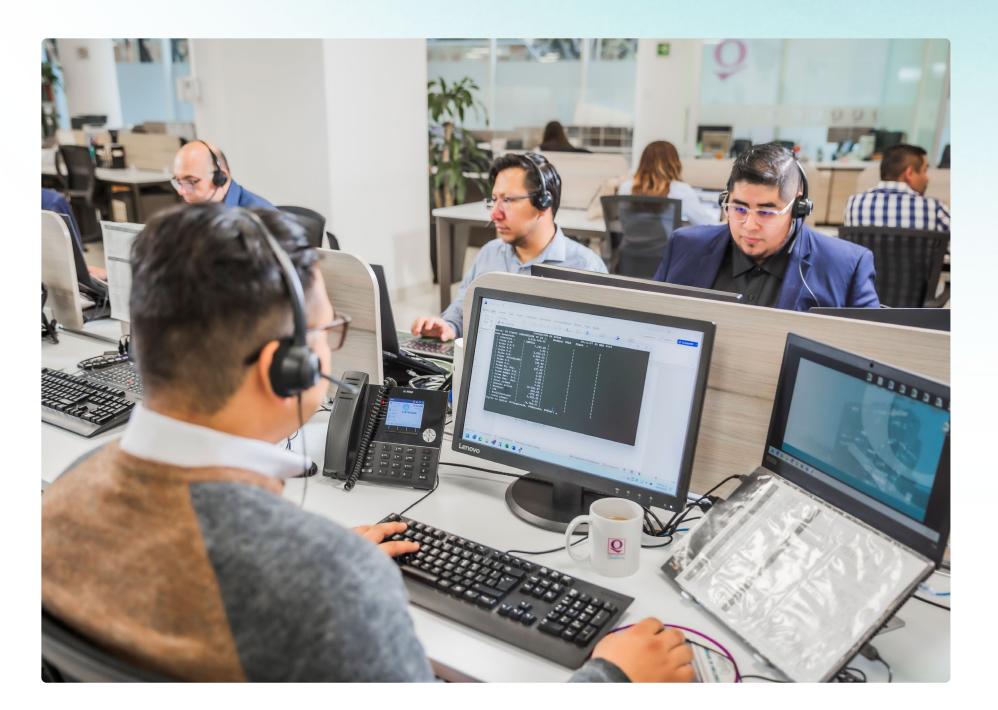
En este proceso, hemos comenzado a establecer indicadores financieros que nos permitirán evaluar el impacto de estos riesgos, así como las oportunidades asociadas con el cambio climático. Continuaremos fortaleciendo este ejercicio de forma progresiva, incluyendo la integración del negocio no asegurador.

En los próximos ejercicios, nos enfocaremos en determinar medidas para mitigar los riesgos identificados, así como en proporcionar evidencias y acciones de control correspondientes.

PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN

A partir de los riesgos y oportunidades identificados y priorizados, el equipo de riesgos será el encargado de llevar a cabo la evaluación de posibles medidas de prevención y mitigación, las cuales se están trabajando para dar inicio en los próximos años. Para las iniciativas de mitigación, trabajaremos en colaboración con un especialista externo para determinar el valor residual.

El equipo de riesgos será el encargado de realizar un monitoreo centralizado y coordinar el progreso de los planes, proporcionando informes al Comité de Riesgos.



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 Climate Force Disclosure (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	La utilización de tecnología no sostenible o anticuada en vehículos utilitarios y Qualichoches puede perjudicar la reputación de la empresa al socavar su imagen.	Largo plazo
	Político y regulatorio	Medio	Cambios en políticas, regulaciones y preferencias de los consumidores hacia una economía baja en carbono. Como lo puede ser la promulgación de regulaciones que limiten la circulación de vehículos utilitarios y Qualicoches que dependan de combustibles fósiles.	Largo plazo
	Político y regulatorio	Medio	Un incremento en los costos de energía fósil para operar la infraestructura de servicios de ajuste y asistencia legal.	Largo plazo
	Político y regulatorio	Medio	Elevados costos en las tarifas eléctricas debido a impuestos adicionales, recargos o penalizaciones que impacten nuestras operaciones en general.	Largo plazo
	Reputacional	Medio	La ausencia de incentivos para la promoción de productos, tarifas y/o beneficios asociados a la adquisición de vehículos eléctricos e híbridos.	Largo plazo
Físicos	Agudo	Medio	Fenómenos meteorológicos atribuidos al cambio climático, como tormentas, huracanes e inundaciones, que puedan interrumpir los procedimientos de emisión y asistencia al asegurado.	Corto plazo
	Agudo	Medio	Aumento en el precio de las primas para áreas identificadas con códigos postales de alto riesgo y/o siniestralidad debido a eventos vinculados al cambio climático, como tormentas, inundaciones y 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)	Con el huracán OTIS se tuvo un gasto absoluto en siniestralidad de ~\$198 millones MXN
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	\$100,731,907.16 MXN (costo para la operación de seguros en México en 2022)



Nota: Las cifras 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

	2023		2022		2021	
	Prima emitida (M MXN)	% prima emitida (respecto al total de Quálitas Compañía de Seguros)	Prima emitida (M MXN)	% prima emitida (respecto al total de Quálitas Compañía de Seguros)	Prima emitida (M MXN)	% prima emitida (respecto al total de Quálitas Compañía de Seguros)
Entrega en comodato de dispositivos de monitoreo de la conducción (manejo responsable, puede reducir las emisiones)	184.3	0.36	171.9	0.45	148.7	0.43
Aseguramiento de flotillas a gas natural	34.8	0.06	19.1	0.05	5.8	0.02
Aseguramiento de vehículos híbridos	379.1	0.75	198.1	0.52	188.8	0.54
Aseguramiento de vehículos eléctricos	396.2	0.79	69.9	0.18	46.2	0.13



+ ENFOQUE EN SUSTENTABILIDAD





Enfoque en Sustentabilidad

GRI 2-23, 2-24

TCFD GOB-A TCFD GOB-B



El modelo de negocio de Quálitas tiene como principio generar valor para todos los grupos de interés, desde la provisión de seguros vehiculares, la gestión de siniestros y la oferta integrada de autopartes hasta el fomento de una cultura de prevención y educación en seguridad vial como componentes clave de nuestra misión.

La ejecución de la Estrategia de Sustentabilidad demuestra un compromiso consciente por evaluar y mejorar nuestro rendimiento en áreas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), incorporando estos aspectos en la toma de decisiones en todos los niveles de la compañía y respaldando nuestra visión de operar de manera responsable y sostenible.

Hemos validado la vigencia y pertinencia de la estrategia con nuestro más reciente ejercicio de doble materialidad, en donde identificamos los temas críticos ASG que se abordarán de manera prioritaria. Permitiéndonos contar con un marco holístico que unifica a todas nuestras subsidiarias para avanzar colectivamente hacia un futuro más sostenible.

PARA CONOCER EL DETALLE DE NUESTRO **EJERCICIO DE DOBLE MATERIALIDAD** DIRIGIRSE AL ANEXO EN EL PRESENTE INFORME.

Pilares de la Estrategia de Sustentabilidad

Los pilares de la estrategia constituyen el vínculo entre nuestra operación y las expectativas de los diversos grupos de interés. Cada uno de ellos se distingue por poseer iniciativas estratégicas respaldadas con planes de acción específicos.

Este enfoque integral nos permite cumplir con las demandas del mercado v las expectativas financieras, además de mantener un compromiso constante con la excelencia en la atención a nuestros asegurados.





ÉTICA Y TRANSPARENCIA CORPORATIVA 16

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.



DESARROLLO DE LOS INTEGRANTES DE LA CADENA DE VALOR 8 9

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.

ODS QUE APOYAMOS!















CULTURA DE PREVENCIÓN SEGURIDAD VIAL 3 11



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



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 DEL COLABORADOR 4 8



Potenciar el talento de nuestros colaboradores 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.

Nuestras acciones de sustentabilidad se enfocan en el sector asegurador, reconocido como la principal fuente de ingresos de la Controladora. Además, nuestra subsidiaria Flekk sigue fortaleciendo sus compromisos ASG en relación con su negocio y operaciones.

El Comité de Responsabilidad Social monitorea de forma periódica la ejecución de la estrategia, involucrando a las diversas áreas¹ de la empresa. Trimestralmente, el presidente del Comité de Responsabilidad Social presenta al Consejo de Administración las conclusiones y actividades, ofreciendo una visión clara del desempeño en los diferentes aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). En diciembre del 2023, Juan Orozco y Gómez Portugal, presidente del Comité de Responsabilidad Social falleció, por lo que iniciamos el proceso de selección para encontrar al candidato idóneo para esta gran responsabilidad.

Desde la gobernanza, hemos incorporado los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático, colaborando con el área de Administración Integral de Riesgos y evaluando según las recomendaciones del *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD).

Además, incorporamos aspectos ASG para el establecimiento de primas y otorgamiento de seguros.

DETALLE DE LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE CAMBIO CLIMÁTICO →

Por parte de la Controladora, estamos adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. A nivel de nuestras subsidiarias, es importante destacar que Quálitas Costa Rica participa activamente en el Comité de Sostenibilidad de la Asociación de Aseguradoras Privadas. Además, Quálitas Compañía de Seguros ha suscrito los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI), desarrollados por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI). Seguimos trabajando con la iniciativa Science Based Targets. Ya hemos definido nuestras metas de reducción de emisiones y serán revisadas en el primer semestre del 2024 para su validación. De forma paralela, trabajamos el portafolio de carbono para determinar el impacto ambiental de diversas iniciativas y su impacto económico.

DETALLE DE ALIANZAS Y MEMBRESÍAS 🗁

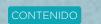


¹ Participan Responsabilidad Social, Atención a Clientes, Recursos Humanos, Servicio Siniestros, Tesorería, Comunicación Corporativa, Dirección General, Administración Integral de Riesgos, Emisión y Centro de contacto, Comercial, Relación con Inversionistas, Administración, Proyectos e Inteligencia de la información.

Como ciudadanos corporativos responsables, buscamos generar impactos positivos en la sociedad. Identificamos y abordamos necesidades específicas de nuestro entorno, y canalizamos nuestra inversión social a través de alianzas estratégicas con diversas organizaciones de la sociedad civil para abordar problemáticas sociales y ambientales, mejorando las condiciones de vida de las personas.

DETALLE DE LA INVERSIÓN SOCIAL 🗁

El éxito continuo de la Estrategia de Sustentabilidad es gracias al compromiso y colaboración de las distintas áreas de la compañía y al liderazgo de nuestro equipo directivo.





Creamos valor mediante un Consejo

ermentace



















Gobierno corporativo

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20, 2-21, 3-3, 405-1



En Quálitas Controladora, nos regimos por las mejores y más destacadas prácticas internacionales de gobierno corporativo y nos apegamos a las diversas regulaciones vigentes en los países en los que desarrollamos nuestras operaciones.

Nuestro Gobierno Corporativo está diseñado para asegurar la continuidad a largo plazo de la compañía. Para ello, contamos con órganos colegiados que desempeñan un papel fundamental en la toma de decisiones estratégicas, contribuyendo a la creación de valor para todos nuestros grupos de interés.

Contamos con un MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO P que establece las directrices y principios que guían nuestras prácticas internas. Además, nuestros estatutos sociales reflejan nuestro compromiso con la transparencia y la eficiencia en la gestión corporativa.

En Quálitas contamos con un Consejo dónde el 67% de los miembros son independientes, los cuales tienen experiencia en seguros, finanzas corporativas y riesgos, así como en áreas estratégicas de la empresa. Nuestro Consejo de Administración constantemente realiza sesiones con expertos en diversos temas para actualizaciones y capacitaciones en temas relevantes para la industria y el negocio.

A través de estas prácticas, nos esforzamos por mantener una estructura de gobierno que no solo cumple con los estándares internacionales, sino que también promueve la resiliencia y el éxito sostenido de Quálitas Controladora en el tiempo.

Principales órganos de gobierno y sus funciones

ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

El máximo órgano de gobierno de la emisora, se reúne anualmente para abordar una variedad de responsabilidades cruciales en el marco del gobierno corporativo de Quálitas Controladora, entre las cuales destaca la aprobación o ratificación de los miembros propuestos para el Consejo de Administración y los Comités, así como la fijación de sus emolumentos. Además, la Asamblea tiene la facultad de designar a los presidentes de los Comités de apoyo clave, como Auditoría, Prácticas Societarias, Inversiones, Finanzas y Planeación.

La Asamblea también desempeña un papel vital en la revisión y aprobación de informes presentados por los miembros del Consejo y los Comités respectivos, asegurando la transparencia y responsabilidad en la gestión corporativa. Además, se encarga de verificar el informe sobre el cumplimiento de las obligaciones fiscales y da aprobación sobre el monto destinado a pago de dividendos para los accionistas y el monto destinado para el fondo de recompra de la compañía, en su caso, valida también la decisión de cancelación de acciones mediante Asamblea Extraordinaria.

Finalmente, la Asamblea tiene la tarea de aprobar personas relacionadas a la compañía que recibirán poderes para operar y representar a la sociedad.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Tiene la responsabilidad de establecer la estrategia de Quálitas y también tiene la autoridad para designar a los líderes de la alta gerencia, incluyendo al Director General. Además, nuestro Consejo promueve que la estrategia de la compañía se encuentre alineada a los principios de responsabilidad corporativa de la empresa, y trabaja de la mano con la Dirección General para desarrollar la organización y tácticas generales de la compañía y de sus subsidiarias, vigilando su gestión.

LA ASAMBLEA DE ACCIONISTAS APROBÓ EN 2023 LA COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA SIGUIENTE MANERA:

12

Consejeros propietarios, 8 de ellos independientes¹ (67%) 2

Consejeras, de las cuales una es independiente

La antigüedad promedio en el cargo de los Consejeros es de

6.8 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.

Dentro de las características de los Consejeros encontramos que:

Los miembros del Consejo son cuidadosamente seleccionados de acuerdo con los principios delineados en los Estatutos Sociales y el Manual de Gobierno Corporativo. Este proceso busca fomentar una composición diversa que enriquezca la toma de decisiones, promoviendo la inclusión de distintas experiencias, conocimientos y habilidades; sin distinción alguna de raza, sexo, idioma, religión, o cualquier otra condición.

Los Consejeros son elegidos individualmente para periodos de un año (mediante voto cada Asamblea General de accionistas), con la opción de renovación, y deben poseer las competencias y habilidades necesarias para ejercer sus funciones, garantizando la ausencia de conflictos de interés. La evaluación anual de su experiencia técnica, financiera y habilidades crediticias, apoyada por el área interna de jurídico y el Comité de Prácticas Societarias, busca garantizar una representación diversa.

Para asegurar la eficacia y transparencia en su desempeño, los consejeros realizan una autoevaluación anual conforme al Manual de Gobierno Corporativo. Además, un despacho externo valida y analiza los resultados, contribuyendo a un gobierno corporativo sólido y enfocado en la mejora continua.

Al cierre del 2023, el Consejo contaba con una representación del 17% de mujeres, reflejando el compromiso con la diversidad de género.

Los consejeros reciben información precisa y actualizada para la toma de decisiones y participan en capacitaciones anuales sobre temas relevantes para la industria y la operación.

En línea con nuestro objetivo de robustecer el gobierno corporativo de nuestra compañía y mantener en constante actualización a nuestro Consejo de Administración, durante el 2023

destacamos las siguientes capacitaciones otorgadas a los miembros de nuestro Consejo:

- Protección de datos personales, prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.
- Ética e Integridad
- Sustentabilidad en el sector financiero, Riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático y regulación vigente

De acuerdo con el Manual de Gobierno Corporativo, la asistencia mínima de los consejeros debe ser del 75%. En 2023, la asistencia media a las sesiones ordinarias del consejo fue del 93%.



El Consejo de Administración se respalda mediante diversos comités especializados que contribuyen a la toma de decisiones estratégicas y al cumplimiento de normativas específicas:

COMITÉ DE PRÁCTICAS SOCIETARIAS

Conformado por 3 consejeros independientes.

Durante el 2023 sesionó 6 veces. Dicho comité no cuenta con una periodicidad requerida por normativa, sin embargo en Quálitas ajustamos sus sesiones conforme a proyectos y necesidades de la compañía.

COMITÉ DE INVERSIONES, FINANZAS Y PLANEACIÓN

Integrado por 7 consejeros, 4 de ellos independientes, a su vez ejecutivos de la compañía participan en el mismo. Este comité se reúne mensualmente, aportando perspectivas clave para las decisiones relacionadas con inversiones, finanzas y planeación.

COMITÉ DE INNOVACIÓN Y OPERACIONES

Conformado tanto por consejeros independientes como relacionados y ejecutivos de la compañía.

Las sesiones de este comité suelen ser bimestrales, abordando temas operativos fundamentales.

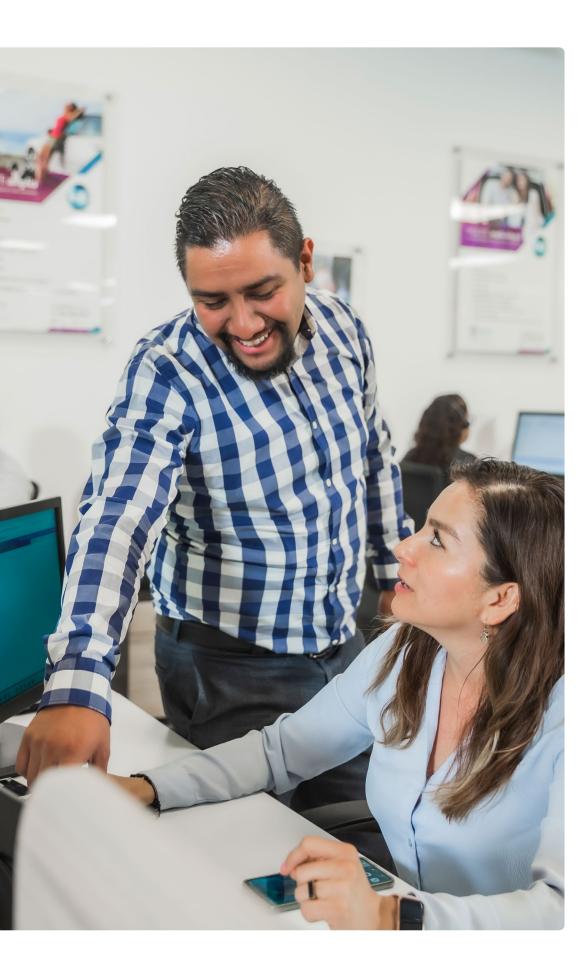
COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Integrado por un Presidente independiente y consejeros relacionados, celebra reuniones bimestrales, dedicándose a cuestiones relacionadas con la responsabilidad social de la compañía.

Detalle de la composición y funciones de los comités

	PARTICIPACIÓN EN COMITÉS (VOCALES)					
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		AUDITORÍA	PRÁCTICAS SOCIETARIAS	RESPONSABILIDAD SOCIAL	INVERSIONES, FINANZAS Y PLANEACIÓN	OPERACIONES
José Antonio Correa Etchegaray • Presidente Comité de Inversiones, Finanzas y Planeación	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					
Alfonso Tomás Lebrija Guiot Presidente Comité de Auditoría Presidente de Comité de Prácticas Societarias	Propietario Independiente	•	•			
José Francisco Torres Olmos	Propietario Independiente				•	
Luis Celhay López	Propietario Independiente					
David Coppel Calvo	Propietario Independiente					

DETALLE DE LA TRAYECTORIA DE LOS CONSEJEROS 🗁



Matriz de habilidades y competencias del Consejo de Administración

INTEGRANTES	HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS							
	SEGUROS	GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGO	GOBIERNO Y POLÍTICA PÚBLICA	FINANZAS	ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS	GESTIÓN DE PROYECTOS		
José Antonio Correa Etchegaray								
Bernardo Eugenio Risoul Salas		•		•	•			
Joaquín Brockmann Domínguez					•			
María del Pilar Moreno Alanís		•		•	•			
Wilfrido Javier Castillo Miranda Olea		•		•	•			
Juan Marco Gutiérrez Wanless		•		•	•			
Mauricio Domenge Gaudry				•				
Madeleine Marthe Claude Brémond Santacruz								
Alfonso Tomás Lebrija Guiot								
José Francisco Torres Olmos		•		•	•			
Luis Celhay López				•	•			
David Coppel Calvo				•	•	•		

Gobierno corporativo de las subsidiarias

Cada una de nuestras subsidiarias geográficas, así como la subsidiaria vertical FLEKK y la recientemente incorporada subsidiaria QSalud, operan bajo un esquema independiente de gobierno corporativo, supervisado de manera cercana por su respectivo Consejo de Administración. Este enfoque personalizado permite adaptarse a las particularidades de cada unidad de negocio.

En consonancia con la estructura de Quálitas Controladora, todas nuestras subsidiarias están obligadas a seguir los lineamientos corporativos establecidos, además de cumplir con las regulaciones locales específicas de cada jurisdicción en la que operan.

La estructura de los comités y la diversidad en la composición del Consejo son elementos clave que complementan la visión estratégica y perspectiva de la compañía. Este enfoque garantiza que la gobernanza corporativa se alinee con los objetivos y desafíos específicos de la industria del seguro, contribuyendo al éxito sostenible de la organización.

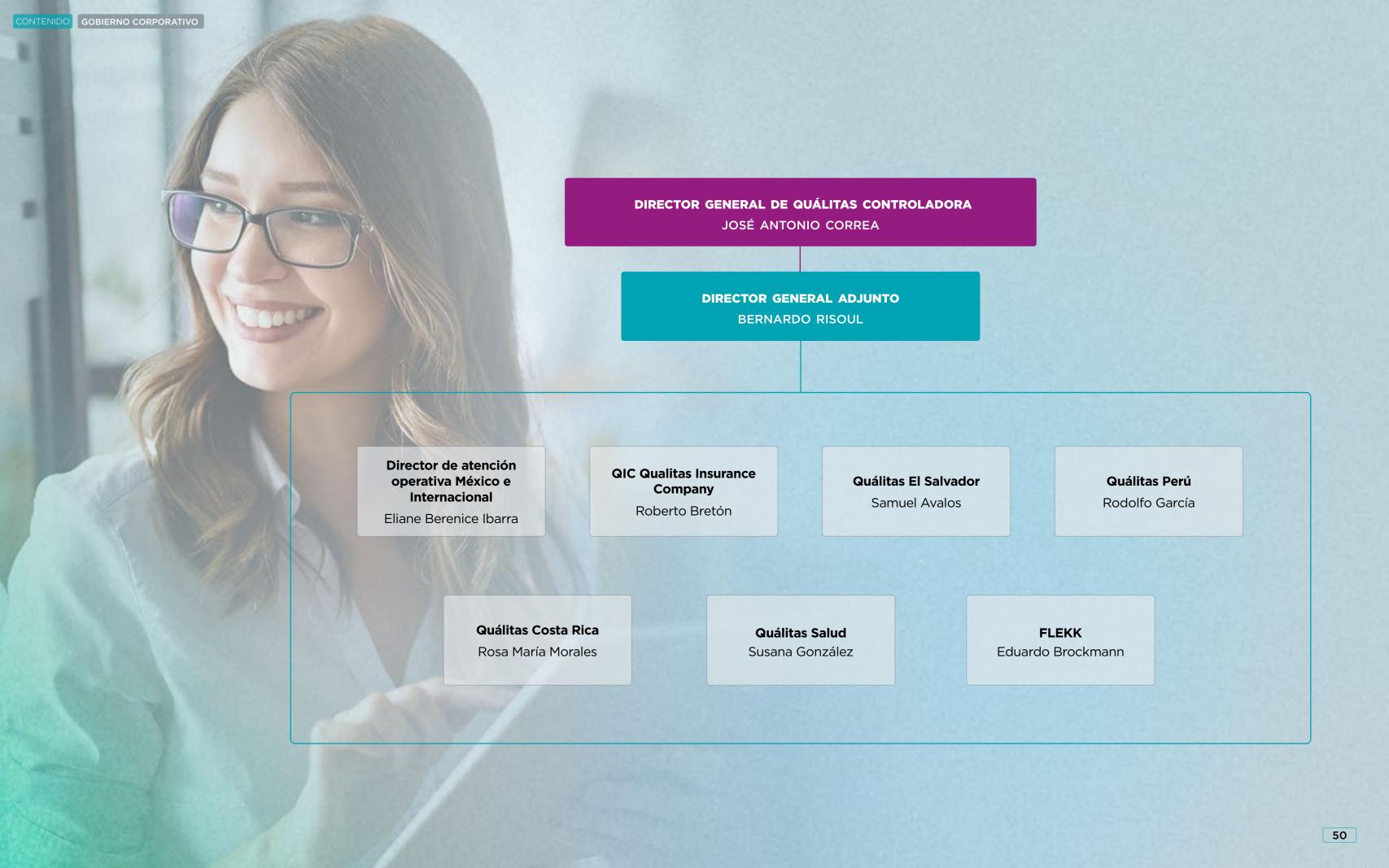
En 2023, la prima emitida de Quálitas Compañía de Seguros representó el 94% de la prima emitida de la Controladora.



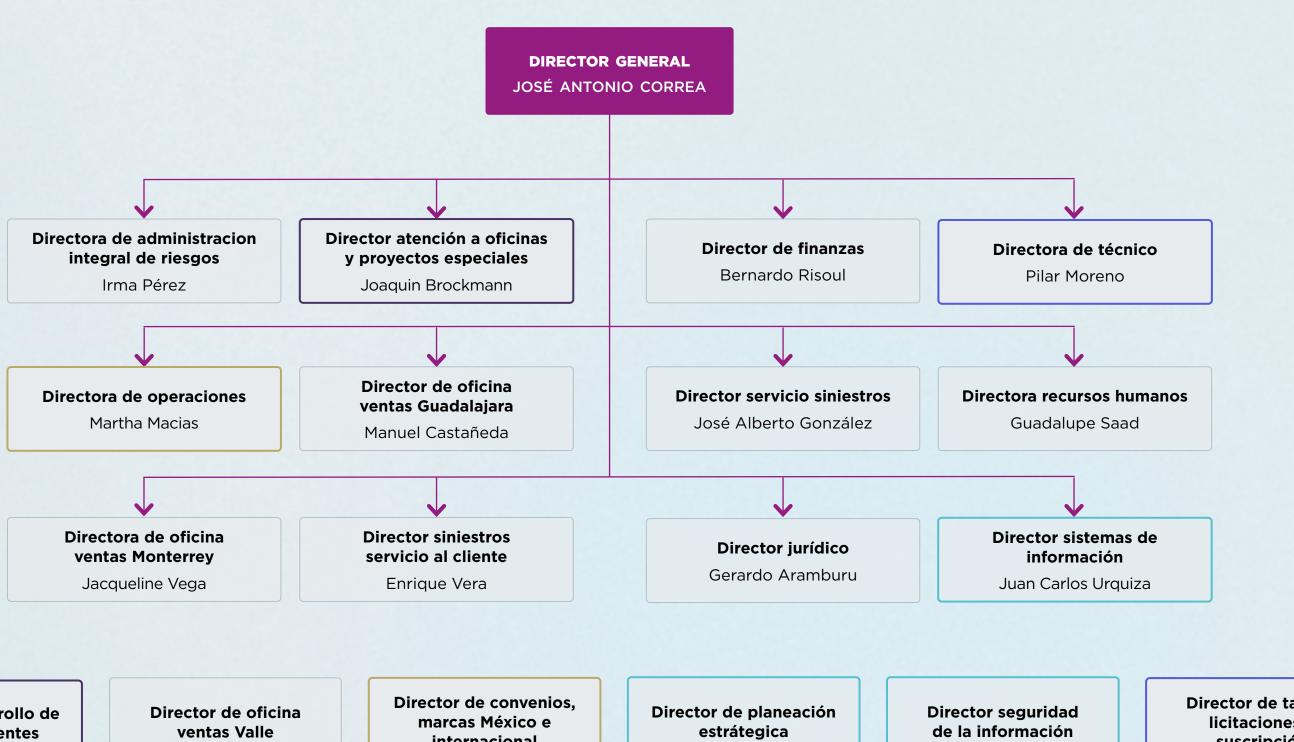
Equipo directivo

En cada una de nuestras subsidiarias, contamos con un equipo directivo dedicado y altamente calificado, encargado de implementar de manera efectiva la estrategia de negocios diseñada específicamente para cada modelo y contexto de operación. A pesar de las particularidades, estos equipos trabajan en estrecha colaboración con los lineamientos corporativos establecidos por la emisora.

Adicionalmente, hemos establecido instancias de coordinación para los Directores, siendo un ejemplo destacado las reuniones semanales llevadas a cabo en Quálitas Compañía de Seguros. En estas sesiones, se realiza un monitoreo exhaustivo de los indicadores clave presentes en los cuadros de mando operativos, financieros y de experiencia del cliente. Esta práctica garantiza una supervisión continua y la capacidad de respuesta ágil a los desafíos y oportunidades en tiempo real.



ORGANIGRAMA QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS



Directora desarrollo de oficinas y agentes

María del Carmen Madrazo

Beatriz Flores

internacional

Roberto Juárez

René Abdala

Emilio Martínez

Director de tarifas, licitaciones y suscripción

Victor Castillero



Remuneraciones

En relación con las remuneraciones, el Comité de Prácticas Societarias es el encargado de establecer la compensación del Director General y otros directivos destacados. Contamos con un conjunto de políticas y procedimientos de compensación variable, adaptadas según el área en la que el equipo directivo opera.

El Director General recibe una retribución variable a través de un bono vinculado a los resultados operativos de la empresa, así como a resultados medibles a través de indicadores mensuales, trimestrales y/o anuales. Estos indicadores se centran en dos pilares fundamentales: el control de costos y la calidad del servicio. Esta estructura retributiva asegura el alineamiento de incentivos, desde el Consejero Delegado hasta los Directores de cada área, y en consecuencia, con cada miembro del equipo. El indicador más relevante para la retribución variable del Director General es la evolución del ratio combinado, ya que es una de las métricas más significativas para la industria aseguradora, al considerar la suma de los índices de siniestralidad, adquisición y operativo.

Los demás Directores también reciben un bono anual variable, en función del logro de objetivos específicos establecidos para sus respectivas áreas. Contamos con políticas y procedimientos de compensación variable que se ajustan según el área de desempeño del equipo directivo, definiendo la distribución y los elementos de evaluación para dicha remuneración variable. Estos dos rubros principales incluyen proyectos de eficiencia y proyectos de mejora en el servicio.

Los directivos clave de Quálitas, incluido el Director General, tienen participación accionaria en la empresa, tal como se detalla en la sección NUESTRA ACCIÓN 🗁 en la página web RI.

La suma del ratio "valor de las acciones/sueldo base" de los directivos que cuentan con participación accionaria es de 19.831.

Se excluye al CEO y a un director accionista mayoritario. Por razones de seguridad y confidencialidad en México, la información sobre el ratio no se revela individualmente para cada Director.



Creamos valor conduciéndonos con honestidad y

+ ÉTICA Y CUMPLIMIENTO









Ética y transparencia corporativa



Ética y Cumplimiento

GRI 2-15, 2-16, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 3-3, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 406-1, 415-1, 416-2, 417-2, 417-3, 419-1, FS15

SASB FN-IN-270a.1, FN-IN-270a.2



En Quálitas, nos comprometemos a mantener los estándares éticos más elevados, extendiendo nuestros lineamientos a todos los colaboradores y consejeros sin excepción. Alineandonos y honrando la confianza depositada por nuestros grupos de interés. Exigimos el cumplimiento tanto de la normativa externa aplicable como de nuestro Código de Ética y Conducta, el cual es revisado anualmente por el Comité de Prácticas Societarias y aprobado por el Consejo de Administración de Quálitas Controladora.

Nuestro Código de Ética y Conducta se ha instituido en toda la Controladora y sus subsidiarias geográficas, comprometiéndose transversalmente con el respeto a los derechos humanos, la promoción de la equidad e inclusión, el rechazo categórico de prácticas discriminatorias, así como la promoción de la protección del medio ambiente y la contribución al desarrollo social y económico del entorno. Todo esto en línea con nuestra cultura de sustentabilidad.

Dentro del Código de Ética y Conducta, manifestamos nuestro rechazo a la corrupción como un compromiso firme de Quálitas. Nos negamos a participar en cualquier actividad que la ley considere ilícita, fraudulenta, corrupta o susceptible de ser percibida como tal. No toleramos ni participamos en sobornos, y nos comprometemos a no ofrecer ni aceptar beneficios externos en el ejercicio de nuestras funciones, alineado a esto, nos abstenemos de otorgar o recibir regalos de clientes, proveedores o terceros, independientemente de su naturaleza, ya sea dinero, objetos, entretenimiento, préstamos u otros beneficios.

Nos comprometemos a abstenernos de cualquier acto que pueda ser interpretado como un acto de corrupción o que busque obtener un trato preferencial que viole las leyes o nuestro Código de Ética y Conducta. Cada subsidiaria, ajustada a su regulación y contexto particular, ha implementado requisitos y pautas adicionales al Código de Ética y Conducta de la Controladora. En particular, Flekk, nuestra subsidiaria no aseguradora, dispone de su propia versión del Código de Ética alineado a la naturaleza de su operación y funcionamiento.

En el caso específico de Quálitas Compañía de Seguros, se han establecido políticas particulares como la Política de Principios y Mecanismos de Anticorrupción, la Política de Conflictos de Interés y la Política de Donativos. Asimismo, contamos con los Principios Éticos Comerciales que sirven como guía para la comercialización de seguros y las relaciones con colaboradores, personal de oficinas, agentes y asegurados. Este marco normativo refuerza nuestra firme adhesión a la ética y la transparencia en todas las operaciones.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA ☐→

En Quálitas, la integridad y el cumplimiento ético son fundamentales no solo en nuestras operaciones internas, sino también en nuestras relaciones con agentes, equipos de oficinas de servicio y proveedores. Exigimos que todos estos actores se alineen con nuestro Código de Ética y Conducta, compartiendo los principios y valores que definen a nuestra compañía. En el caso de proveedores, es imperativo cumplir con las normas operativas establecidas en los contratos.







En Quálitas, estamos comprometidos a operar con integridad en todos los aspectos de esta gran compañía, manteniendo altos estándares de conducta ética y cumplimiento normativo. En este sentido, reiteramos nuestro firme compromiso y respeto absoluto a la legalidad, la responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad.

La renovación continua de nuestro compromiso ético no sólo consolida la reputación que tenemos como empresa íntegra y confiable, sino que también refuerza la relación con todos nuestros grupos de interés.

José Antonio Correa Etchegaray, DIRECTOR GENERAL

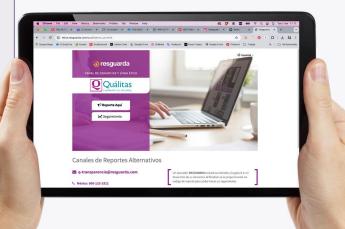
QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS





EL REPORTE DE CUALQUIER VIOLACIÓN O SOSPECHA DE VIOLACIÓN AL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA, ASÍ COMO A LA NORMATIVA INTERNA Y EXTERNA, DEBE REALIZARSE A TRAVÉS DEL PORTAL Q-TRANSPARENCIA.

Medio electrónico de comunicación que permite reportar denuncias e inconformidades que afecten a colaboradores, proveedores, asegurados o cualquier otra persona. Es relevante mencionar que el portal garantiza la confidencialidad y anonimato de las denuncias, contribuyendo así a un proceso transparente y justo.



FORMULARIO WEB

WWW.RESGUARDA.COM/QUALITAS

LÍNEA TELEFÓNICA

800-123-3312

CORREO ELECTRÓNICO

Q-TRANSPARENCIA@RESGUARDA.COM

En el año 2023, se registraron 158¹ denuncias relacionadas con actos deshonestos y conductas laborales inadecuadas. El 47% de estas denuncias estaban relacionadas con aspectos de colaboradores, el 42% provenían de auditoría interna, y el 11% de los casos estaban relacionados con fraude.



En cuanto a las denuncias con irregularidades comprobadas o parcialmente comprobadas, tomamos las siguientes medidas:

CAMBIOS EN LOS PROCESOS

DESVINCULACIONES CON CAUSA

PROCEDIMIENTOS LEGALES

PLATICAS A COLABORADORES

RESCISIÓN DE CONTRATO

¹ La fuente de información corresponde a la plataforma de Resguarda, repositorio donde se reciben las denuncias relacionadas con Quálitas.

Nota: En el 2023 se cerraron 132 denuncias. 14 relacionadas con fraude (corrupción) y 62 relacionadas con recursos humanos que incluye denuncias por discriminación y/o acoso laboral, entre otros.

Los casos significativos se examinan en el Comité de Ética, el cual aplica un sistema de consecuencias en cualquier situación que lo amerite. Así mismo, cada subsidiaria cuenta con un comité de seguimiento de la Línea de Denuncia, encargado de remitir los casos a las áreas operativas correspondientes para su resolución.

Los casos identificados por áreas de auditoría, control interno y prevención de fraudes, también se suman al proceso.

Los Comités de Ética de nuestras subsidiarias supervisan continuamente el cumplimiento del Código y la conducta asociada, tomando resoluciones sobre casos de incumplimiento. De manera trimestral, se presentan avances y hechos relevantes a los Comités de Auditoría y de Prácticas Societarias. Nuestra empresa subraya la importancia de acatar la normativa interna y externa para disminuir riesgos y asegurar la diligencia de los órganos de control.

La capacitación y la sensibilización continua de nuestros colaboradores, agentes y personal de las oficinas de servicio son pilares fundamentales de nuestra misión como empresa, lo que refuerza nuestro compromiso como creadores de valor. Implementamos activamente programas como la campaña del Mes de Cumplimiento y la Certificación Q, que ofrece cursos específicos sobre el Código de Ética y Conducta, Prevención de Lavado de Dinero, Política de Conflictos de Interés y Protección de Datos Personales.



Durante el año 2023, se impartieron 29,548 horas de formación ética a nuestros colaboradores a través de la Certificación Q. Este programa de certificación está diseñado para reforzar el entendimiento y compromiso con los principios éticos de Quálitas, más de 6,189 colaboradores fueron capacitados, en los cuatro cursos que conforman la certificación.

Cursos Certificación Q

PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO (Q TRANSPARENCIA)

CÓDIGO DE ÉTICA Y DE CONDUCTA

POLÍTICA DE CONFLICTOS DE INTERÉS

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



En Quálitas Compañía de Seguros y QSalud, se impartieron webinars asociados a la prevención de lavado de dinero, protección de datos personales y la responsabilidad legal de las empresas, en donde se tuvo un alcance de 1,123 participantes.

Destacamos que, desde la inducción, los colaboradores en Quálitas reciben información detallada sobre el Código de Ética y Conducta, promoviendo la internalización de estos principios desde el inicio de su trayectoria en la empresa.

Además, capacitamos a nuestros agentes en asuntos relacionados con temas éticos y anticorrupción, teniendo una participación de 311 agentes en cada uno de los cursos que ofrecimos durante el año.

INFORMACIÓN ADICIONAL EN EL ANEXO ASG

La legalidad y el cumplimiento son pilares fundamentales de nuestro negocio, garantizamos que todas nuestras actividades se realicen dentro del marco legal, promoviendo una cultura de cumplimiento en toda la organización.

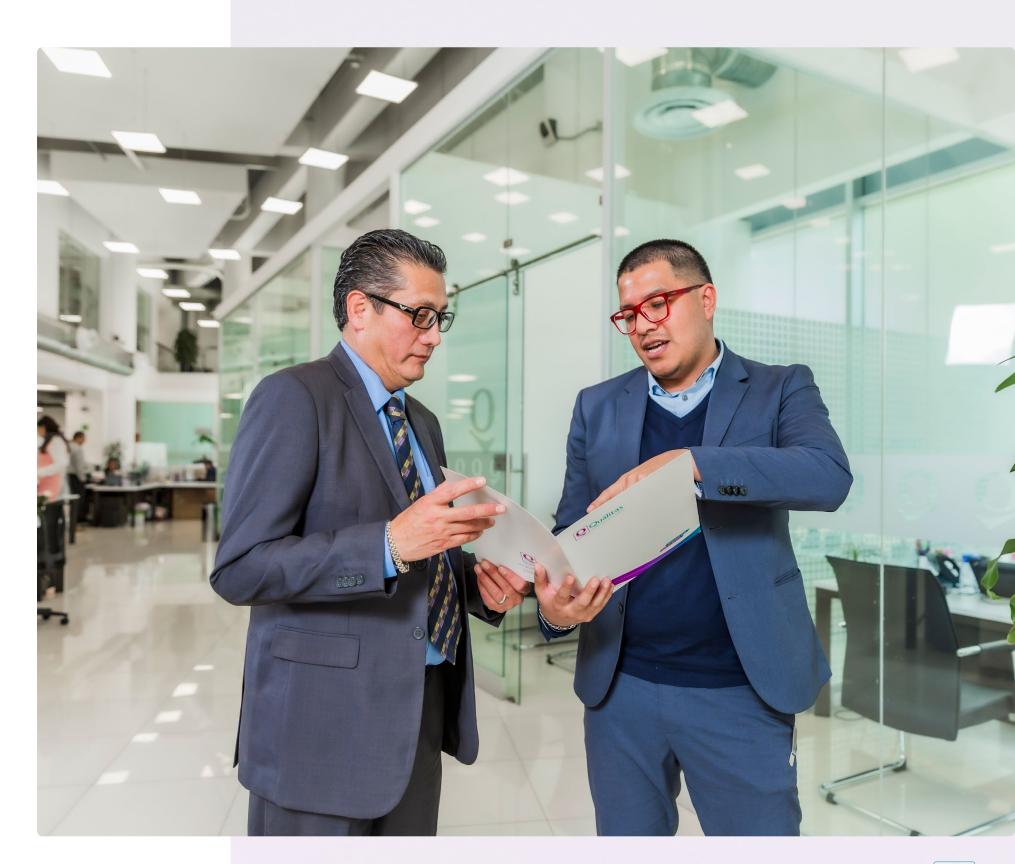
Mantenemos relaciones abiertas y transparentes con los organismos reguladores y estamos comprometidos a cooperar plenamente con cualquier requerimiento de las autoridades competentes.

Además, cualquier participación en procedimientos legales que pueda afectar nuestras funciones o la reputación de la compañía será comunicada de manera oportuna al grupo, promoviendo una gestión de riesgos efectiva y una toma de decisiones informada.

En cuanto a la protección al consumidor, en el año 2023 nos enfrentamos a 11 procedimientos ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en México. De estos, 7 ya han sido resueltos a nuestro favor.

Nos involucramos activamente en el desarrollo de la regulación y la gestión de riesgos y oportunidades en la industria aseguradora, tanto en México como en los otros países donde tenemos operación. Desde las subsidiarias aseguradoras realizamos contribuciones por más de \$163 millones MXN a organizaciones sectoriales dedicadas a impulsar el progreso y la mejora continua del sector.

Es importante mencionar que no hemos recibido sanciones por prácticas de competencia desleal, y Quálitas Controladora no participó en aportaciones a partidos y/o representantes políticos, campañas o referendums.





Creamos valor ofreciendo un servicio de

+ UN PASO ADELANTE **EN EL SERVICIO**



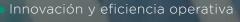












• Desarrollo de los integrantes de la cadena de valor



Experiencia del cliente

GRI 2-6, 3-3, 416-1, 417-1, FS15

SASB FN-IN-270a.4



Nuestro modelo de negocio se centra en el seguro de automóviles, contamos con un amplio conocimiento de las particularidades del mercado y las necesidades de nuestros clientes, lo que nos permite desarrollar servicios y productos a la medida.

A través de la extensa red de distribución que incluye nuestras oficinas de servicio, ODQs y agentes, proporcionamos una atención personalizada, flexible y eficiente.

Fortaleciendo nuestra actividad aseguradora, contamos con negocios complementarios que nos permiten ofrecer una propuesta de valor integral. Entre ellos, destaca nuestra subsidiaria Flekk, dedicada a la comercialización y distribución de auto partes, repuestos y reparación de cristales. También de manera independiente nuestra subsidiaria QSalud busca incursionar en el segmento del seguro privado para atender a la población que actualmente carece de una cobertura particular en salud. Su evolución será gradual y, al ser una entrada orgánica a un nuevo segmento, su crecimiento no será significativo en sus primeros años.

Mantenemos el compromiso de atender las necesidades de nuestros asegurados a través de una innovación continua en productos y servicios.

Durante el 2023 realizamos la adquisición mayoritaria de una empresa de tecnología especializada en desarrollo de hardware, software, telemetría y análisis de datos. En conjunto con el respaldo de nuestros colaboradores y su capacidad para identificar oportunidades, más el conocimiento de nuestro equipo técnico, podemos implementar estas innovaciones de manera sostenible y rentable.

Continuamos creando valor para nuestros asegurados, reforzando nuestros pilares de excelencia en el servicio y control de costos.

El sentido de transparencia que nos caracteriza nos mantiene comprometidos en brindar información actualizada a nuestros asegurados sobre las condiciones de su póliza, desde las acciones llevadas a cabo durante la venta, lideradas por nuestro equipo comercial, hasta el momento de la suscripción de las pólizas y su seguimiento posterior.

Reforzamos el compromiso con el respeto hacia nuestros agentes y equipos de servicio, en conformidad con los lineamientos de la Política de Comercialización, el Código de Ética y Conducta y los Principios Éticos Comerciales.

Recorrido de la experiencia del asegurado

PARTE 1

ASESORÍA Y CONTRATACIÓN









1.1 CONTACTO

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

1.2 TARIFICACIÓN

Equipo interno

1.3 INSPECCIÓN VEHICULAR

Equipo interno; agentes y el propio asegurado

1.4 APOYO SEGURIDAD VIAL

Equipo interno

PARTE 2

ATENCIÓN EN CASO DE SINIESTRO









2.1. REPORTE

Equipo interno: cabina y el propio asegurado

2.2. AJUSTE

Equipo interno: ajustadores; grúas y el propio asegurado

2.3. VALUACIÓN, REPARACIÓN Y PAGO

Equipo interno: valuadores; talleres

2.4. ATENCIÓN MÉDICA

Proveedores médicos

2.5. ASESORÍA LEGAL

Equipo interno legal; abogados externos

ASESORÍA Y CONTRATACIÓN

1.1 CONTACTO

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

DETALLE

- Disponibilidad de información para asegurados y posibles clientes a través de diversos canales: red de oficinas de servicio, ODQs, página web y contacto directo con agentes.
- Colaboración entre agentes, colaboradores y equipos de oficinas de servicio, siguiendo los lineamientos de la Política de Comercialización, el Código de Ética y Conducta, y los Principios Éticos Comerciales.
- Compromiso de las instituciones de financiamiento automotriz en la comercialización de seguros relacionados con la compra de vehículos a crédito, pertenecientes al segmento de negocios especiales.
- Entrega de información clara a los asegurados sobre las condiciones de las pólizas, los derechos de las partes y un glosario de términos para facilitar la comprensión de los documentos.

INICIATIVAS

- Continuamos con la expansión de nuestra red de oficinas de servicio y ODQs, lo que implica una ampliación de nuestra cobertura territorial. Ahora contamos con 338 ODQs y estamos presentes en localidades con menos de 100 mil habitantes.
- Capacitación constante a nuestros agentes a través de la Universidad Quálitas.
- Colaboración con instituciones educativas para reclutar y nutrir nuevos talentos que puedan desempeñarse como agentes.
- Acompañamiento a los nuevos agentes en su proceso de certificación profesional y en la prestación de asesoramiento financiero.
- Para las oficinas de servicio, continuación del programa de liderazgo para sus directores.
- Implementación de respuestas automáticas en WhatsApp dentro de las primeras 48 horas para procesos estándares con opción a ser atendido por un ejecutivo.
- Uso del canal oficial de atención Quali-Bot para enviar mensajes.
- Opción de conversaciones vía WhatsApp para el primer contacto del cliente con la cabina.

1.2 TARIFICACIÓN

Equipo interno

DETALLE

- El equipo técnico lidera la creación de nuevos productos y servicios, considerando las solicitudes de los responsables internos y externos de comercialización, como las oficinas de servicio, agentes y ODQs.
- Presentación de propuestas en el Comité de Nuevos Productos, que se reúne mensualmente con la participación del equipo técnico, de siniestros y otros departamentos.
- Consideración de múltiples variables en el proceso de tarificación del seguro, como el código postal (en México), estadísticas de siniestralidad y tipo de unidad, para ofrecer tarifas basadas en el riesgo y promover la responsabilidad del conductor.
- Implementación de un esquema de doble deducible para vehículos pesados que circulan en horarios y rutas de alto riesgo, como medida de incentivo a la responsabilidad en la conducción.

INICIATIVAS

- Uso del potencial de la tecnología y análisis de datos para el desarrollo de productos y definición de condiciones, aprovechando la información obtenida de telemetría.
- Expansión de flotillas que emplean dispositivos de telemetría como parte de la propuesta de valor de Quálitas.

ASESORÍA Y CONTRATACIÓN

1.3 INSPECCIÓN VEHICULAR

Equipo interno; agentes y el propio asegurado

• Antes de la contratación, se realiza una inspección vehicular, la cual puede llevarse a cabo mediante fotografías enviadas por una liga electrónica desechable o mediante el análisis de un ajustador en sitio.

1.4 APOYO SEGURIDAD VIAL

Equipo interno

DETALLE

DETALLE

- Ofrecimiento de asesoría y capacitación, respaldados por tecnología y análisis de datos, a las flotillas aseguradas como valor añadido.
- Implementación de formación especializada para operadores y mandos de empresas con flotillas, como parte diferenciadora y aporte a la propuesta de valor.
- Apoyo en el establecimiento de un sistema de gestión en seguridad vial y la obtención de la certificación en la norma ISO 19001, introduciendo así un nuevo servicio.
- Ejecución de actividades de sensibilización sobre seguridad vial dirigidas al público en general a través del programa Conducta Vial Quálitas.

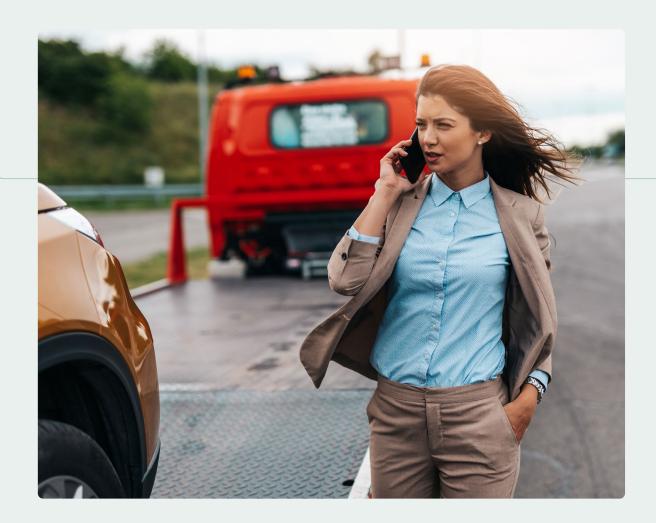
MÁS INFORMACIÓN EN EL CAPÍTULO DE: CONTRIBUCIÓN A LA SEGURIDAD VIAL \Longrightarrow

INICIATIVAS

• Incremento en la inspección vehicular a distancia.

INICIATIVAS

- Asesoría de Quálitas para la preparación de empresas en su certificación ISO 39001 por un tercero externo.
- Refuerzo de las capacitaciones y sensibilizaciones dentro de Conducta Vial Quálitas y Héroes del Camino, plataformas de información educativa.



ATENCIÓN EN CASO DE SINIESTRO

2.1. REPORTE

Equipo interno: cabina y el propio asegurado

DETALLE

- Implementación de múltiples canales para reportar siniestros, incluyendo vía telefónica, mediante la app QMóvil y escaneando el código QR de la documentación de la póliza.
- Uso de geolocalización y asignación automática del ajustador más cercano a través de la app QMóvil y el escaneo del código QR.
- Capacidad para que el asegurado siga en tiempo real el desplazamiento del ajustador a la ubicación del siniestro.
- Establecimiento de una cabina alterna en aplicación del Plan de Continuidad del Negocio (BCP) para garantizar la disponibilidad y eficacia en la atención a los asegurados en situaciones adversas.

INICIATIVAS

- Acompañamiento constante garantizado para los asegurados.
- Actualizaciones regulares proporcionadas a través del chat WhatsApp.
- Uso de Quali-Bot para mantener informados a los usuarios de manera oportuna y eficiente.

2.2. AJUSTE

Equipo interno: ajustadores; grúas y el propio asegurado

DETALLE

- Atención personalizada garantizada mediante el acompañamiento del asegurado por parte de nuestro equipo de cabina y/o utilizando tecnología de registro de siniestros.
- Implementación del servicio "Ajuste Exprés", que permite al asegurado notificar y gestionar incidentes a través de una liga electrónica desechable, agilizando el proceso en casos específicos como la falta de terceros involucrados.
- Disponibilidad de ajustadores especializados en situaciones que involucran equipo pesado, asegurando un manejo experto de cada caso.
- Creación de un Expediente Digital Unificado Electrónico para una gestión eficiente y centralizada de la documentación relacionada con el siniestro.
- Oferta de servicios de grúa asociados para el traslado de vehículos cuando sea necesario, garantizando una solución integral en situaciones de emergencia.

INICIATIVAS

- Implementación de dispositivos de telemetría en todos los Qualicoches, incluyendo los utilizados por ajustadores y abogados, promoviendo un manejo responsable de los vehículos.
- Capacitamos a 239 ajustadores con relación al sistema de seguridad vial.
- Logro de un tiempo promedio de respuesta de 0.08 segundos en la cabina nacional durante el año 2023, garantizando una atención ágil y eficiente a nuestros asegurados.
- Tiempo medio de asignación y llegada del ajustador al lugar del siniestro en 22.21 minutos.
- Continuo crecimiento en el uso de nuestra herramienta "Ajuste Exprés", que representó el 28% del total de siniestros atendidos en México, proporcionando una solución rápida y eficaz en la gestión de reclamaciones.

ATENCIÓN EN CASO DE SINIESTRO

2.3. VALUACIÓN, REPARACIÓN Y PAGO

Equipo interno: valuadores; talleres

DETALLE

- Opción para el asegurado de seleccionar el taller de su preferencia para la reparación de su vehículo conforme a términos y condiciones de cada póliza.
- Valuación realizada por personal especializado de Quálitas en el taller, con la opción de valuación remota basada en estadística.
- Posibilidad de utilizar el carril exprés en casos de siniestros menores, gracias a nuestra red de talleres certificados, para una atención más rápida.
- Cobertura adicional disponible para el asegurado durante el periodo de reparación del vehículo.
- Sistema en los talleres certificados que permite a los clientes consultar en línea el progreso de la reparación de su vehículo.
- Suministro de ciertas piezas automotrices para la reparación del vehículo por parte de Quálitas.
- Proceso de indemnización en caso de pérdida total, conforme a las condiciones de la póliza.
- Actualización continua del asegurado a lo largo del proceso por parte de nuestro equipo y los agentes, con un monitoreo en tiempo real facilitado por la tecnología y accesible a través del Portal Q Indemnización para agentes y clientes.

INICIATIVAS

- Proceso de valuación certificado bajo la norma ISO 9001.
- Capacitación de valuadores respaldada por CESVI, con certificación oficial.
 27% del total de valuadores capacitados.
- 21 talleres cuentan con carril exprés.
- 41,210 casos tratados con valuación estadística, representando el 19% de los casos.

2.4. ATENCIÓN MÉDICA

Proveedores médicos

DETALLE

- Selección de proveedores médicos para atención ambulatoria u hospitalaria en casos de daño físico del asegurado tras un siniestro.
- La calidad de nuestros proveedores médicos está asegurada mediante encuestas integrales de servicio y monitoreo de otros indicadores.

INICIATIVAS

• Implementación de evaluaciones específicas de calidad y eficiencia, realizadas internamente por Quálitas en conjunto con la encuesta de servicio al asegurado, para garantizar una mejora continua.

2.5. ASESORÍA LEGAL

Equipo interno legal; abogados externos

• Ofrecemos respaldo al asegurado en la gestión de trámites y procesos legales derivados del siniestro, brindando representación ante instituciones administrativas y judiciales.

DETALLE

INICIATIVAS

• Realizamos seguimiento de los expedientes y brindamos apoyo continuo a los asegurados durante todo el proceso.

Al concluir el 2023, alcanzamos un índice de satisfacción promedio del 88.6%, destacando el servicio de nuestros ajustadores presenciales con un 93.8%, seguido por cabina nacional con un 92.7% y asistencia vial con 91.8%.

Además, en cuanto a la efectividad de las encuestas, el proceso de cabina nacional logró el mayor número de respuestas con un total de 351,170 encuestas recopiladas, marcando un hito en la recopilación de información.

Finalmente, en lo que respecta a nuestros proveedores, llevamos a cabo una evaluación exhaustiva de su desempeño conforme a rigurosos estándares éticos, sociales y ambientales. Nos esforzamos en garantizar su compromiso con nuestros valores a través de nuestro Código de Ética y Conducta, fomentando así la adopción de políticas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), que contribuyen a la satisfacción y experiencia de nuestros asegurados.

Educación financiera

En octubre del 2023, desde Quálitas Compañía de Seguros, emprendimos el desarrollo de nuestro propio Programa de educación financiera Quálitas, dirigido a agentes, proveedores y público en general. Este programa tiene como objetivo principal, la comprensión del seguro automotriz y otros temas de finanzas personales.

Consideramos esencial cultivar una cultura del seguro en México mediante materiales dinámicos y una información clara que ayude a nuestros diversos públicos a tomar decisiones más informadas para proteger y gestionar sus patrimonios de manera efectiva.





TIPO DE SERVICIO	INICIATIVA/S	OBJETIVO	NÚMERO DE PARTICIPANTES
Proveedores	Envío de postales con mensajes de concientización en temas de educación financiera en alianza con la CONDUSEF (Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros).	Difusión de cultura financiera.	 13 campañas enviadas +15 mil aperturas únicas a una audiencia de +8 mil proveedores
Agentes y público en general	Publicación de videos y postales con información de valor buscando fomentar la cultura del seguro en redes sociales (Facebook y Linkedin).	Difusión de cultura financiera y del seguro.	34 campañas+165 mil impresiones
	The many set are exercised and a		
	Difusión de banner en nuestra página web para conocer la página de la CONDUSEF.	Difusión de cultura financiera y del seguro.	• 1,524 clics
	Apoyo para generación de materiales impresos con presencia de la marca Quálitas.	Difusión de cultura financiera y del seguro.	10.000 materiales impresos

Seguridad de los sistemas

GRI 418-1

Estamos inmersos en un proceso de creciente digitalización y administración de datos para mejorar continuamente la experiencia de nuestros clientes a la vez de salvaguardar su información. En este contexto, la gestión de riesgos en ciberseguridad se vuelve cada vez más crucial, tanto para Quálitas como para la industria a nivel global.

Nos comprometemos a reforzar constantemente la seguridad de la información. Esto implica la implementación de directrices internas, el control y supervisión rigurosa de nuestros sistemas, así como la concientización y capacitación de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y aliados, incluyendo a nuestros agentes y al equipo de las oficinas de servicio.

La disponibilidad de estadística nos permite identificar rápidamente las necesidades del cliente y mejorar nuestros procesos de manera eficiente. Para garantizar la correcta gestión de datos, contamos con políticas y procedimientos aplicables a todos los colaboradores, y los alentamos a informar sobre cualquier riesgo que identifiquen en sus respectivos procesos, lo que fortalece aún más el control y monitoreo de todas nuestras actividades.

Juan Carlos Urguiza. Director de Sistemas de la Información es encargado de implementar y ejecutar la estrategia de información, la innovación, tecnología y ciberseguridad. Dentro de sus funciones se encuentran implementar el modelo operativo de sistemas y atender las necesidades tecnológicas del negocio, impulsando la transformación digital de la Controladora para mantener el liderazgo. Reporta en línea directa al Director General e informa a diversos comités los avances, proyectos, riesgos y oportunidades en temas de seguridad de la información.



Un total de 6,228 colaboradores de nuestras aseguradoras en México y Costa Rica, incluyendo QSalud, han sido capacitados en Protección de Datos Personales.

Debido a una gestión de datos oportuna y las medidas mencionadas, en 2023 no tuvimos incidentes relacionados con la fuga o el robo de datos de clientes, ni recibimos denuncias por mal uso de la información por nuestra parte. Además, como medida preventiva, tenemos una póliza de seguro contra ataques de ciberseguridad por un valor de USD \$1,000,000.00.

Nuestra gestión oportuna, así como el robustecimiento de sistemas y el monitoreo constante han garantizado la ausencia de incidentes de ciberseguridad en los últimos 7 años.

Disponemos de la certificación PCI, una norma internacional que fomenta la adopción de buenas prácticas y estándares de seguridad en nuestra organización.

En caso de mal manejo de datos y acciones por parte de los colaboradores que comprometan la privacidad de los clientes, establecemos sanciones que pueden incluir desde la terminación del contrato del colaborador hasta medidas legales según la gravedad de la infracción.

Tecnología para los clientes

GRI 3-3, 302-5, FS7, FS8 | **SASB** FN-IN-410b.2



Con el fin de mejorar constantemente la experiencia del cliente y fortalecer nuestra operación, llevamos a cabo diversas iniciativas. Esto incluye el desarrollo de habilidades en nuestros colaboradores, especialmente en el equipo de tecnologías de la información, y el acompañamiento continuo a nuestros agentes para mejorar su relación con los clientes. Además, hemos trabajado en el desarrollo de nuevas herramientas digitales operativas y en la actualización de las existentes, como nuestras aplicaciones móviles desechables, mismas que mantenemos en constante mejora conforme a la retroalimentación de agentes y clientes para brindar una experiencia más amigable.

El año pasado realizamos una reingeniería del proceso y la tecnología utilizados por nuestros ajustadores en sitio para mejorar la atención brindada en el lugar específico del siniestro y la recopilación de información. También hemos llevado a cabo una reingeniería interna de la herramienta de Ajuste Exprés para agilizar aún más nuestras operaciones. Asimismo, hemos continuado mejorando nuestros portales para agentes, como QSeguimiento y QIndemnización.

En términos de innovación, hemos implementado el uso de Whatsapp e IA para la atención a los asegurados para reportar siniestros sin afectaciones a terceros y solicitar asistencia vial de manera eficiente, siempre brindando la opción de que el asegurado elija la opción que mejor le convenga respecto a atención mediante un ejecutivo o en línea. También hemos habilitado la gestión del pago de pérdidas totales a través de este canal.

LA TECNOLOGÍA DESEMPEÑA UN PAPEL FUNDAMENTAL AL FACILITAR LA INTERACCIÓN EN DISTINTOS ASPECTOS CLAVE DE NUESTRO NEGOCIO:

- Con el agente: Nuestras herramientas como QIndemnización y QSeguimiento simplifican la comunicación y el seguimiento de procesos.
- Con el cliente: Ofrecemos diversas opciones tecnológicas para su comodidad, como la valuación digital, Ajuste Exprés, canales de atención con asistentes virtuales, procesos digitales de resolución de ajuste e indemnización, Whatsapp business (Quali), y la aplicación móvil para el pago de pérdidas totales.

Aplicaciones desechables

	INSPECCIÓN VEHICULAR	REPORTE DE SINIESTRO	AJUSTE EXPRÉS	CRISTAL EXPRÉS	SIGUE TU GRÚA	ROBO TOTAL EXPRÉS
Usuarios	Asegurados, oficinas y agentes	Ajustadores	Asegurados	Asegurados	Asegurados	Quálitas Compañía de Seguros
Descripción	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



Además, nuestra tecnología también contribuye significativamente a la prevención de siniestros, lo que se refleja en el impacto positivo en la recuperación de vehículos robados y en la reducción de accidentes.

Para dimensionar la colocación de dispositivos, consideramos el número de vehículos, el porcentaje que representan respecto a nuestros clientes de flotillas y los ingresos que derivan de las primas correspondientes. Destacamos la diversificación de proveedores y el crecimiento en el uso de estos dispositivos como una estrategia clave en nuestra operación.

Dispositivos en flotillas

Brindamos a nuestros clientes que poseen flotillas la alternativa de emplear dispositivos de telemetría, los cuales suministran información valiosa para implementar medidas preventivas y así reducir la incidencia de accidentes. Asimismo, ofrecemos dispositivos de geolocalización tanto para clientes individuales como de flotillas, para facilitar la ubicación de los vehículos en caso de sustracción.

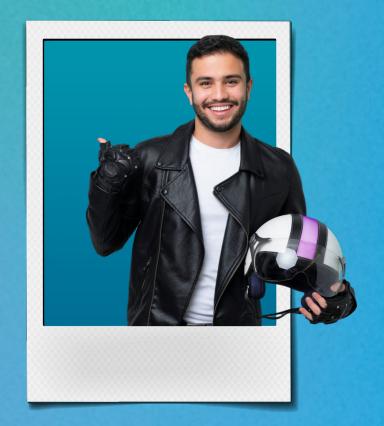
Durante el transcurso del año 2023, contamos con dispositivos de telemetría en 63 flotillas, las cuales representan más de \$300 millones MXN de prima emitida. Además, en el territorio mexicano, logramos recuperar el 56% de los vehículos robados a nuestros asegurados que contaban con dispositivos de rastreo, lo que corresponde al 7% del total de vehículos robados. Esta cifra se encuentra por arriba del al promedio de la industria, según los datos proporcionados por la Oficina Coordinadora de Riesgos Asegurados (OCRA).

En todas nuestras operaciones, damos prioridad a la perpetuidad de nuestros procedimientos y estructuras, fomentando la participación de nuestro equipo. En Quálitas Compañía de Seguros, nos adherimos rigurosamente a los preceptos delineados en la Política de Continuidad del Negocio, la cual se aplica de manera obligatoria en toda nuestra plantilla.

El departamento de Tecnologías de la Información (TI) tiene la responsabilidad de concebir y ejecutar el Plan de Continuidad del Negocio, bajo la supervisión directa del Director General, con el propósito de activarlo en caso de cualquier eventualidad que lo amerite.

DISPOSITIVOS EN FLOTILLAS 2023 PARA QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS (MÉXICO)

	PF	RIMA EMITIDA	% PRIMA QCS
Rastreo (para recuperación en caso de robo)	\$	2,487,314,084	4.9%
Telemetría (para monitoreo de la conducción)	\$	925,022,336	1.8%
Integrado (ambos usos)	\$	3,412,336,420	6.7%



Creamos valor, cuidándonos

+ CONTRIBUCIÓN A LA SEGURIDAD VIAL













CONCULTABISED A. CONCUCT

Conduce tu moto de , manera segura

470

36,461



Contribución a la seguridad vial

GRI 3-3

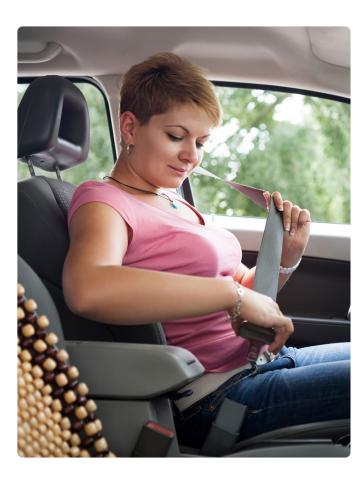
Compromiso con el asegurado

En Quálitas, la seguridad vial es nuestro principal compromiso con nuestros clientes y la sociedad. Por ello hemos desarrollado un programa de cultura vial con la finalidad de disminuir accidentes y fomentar una convivencia respetuosa en los caminos y carreteras.

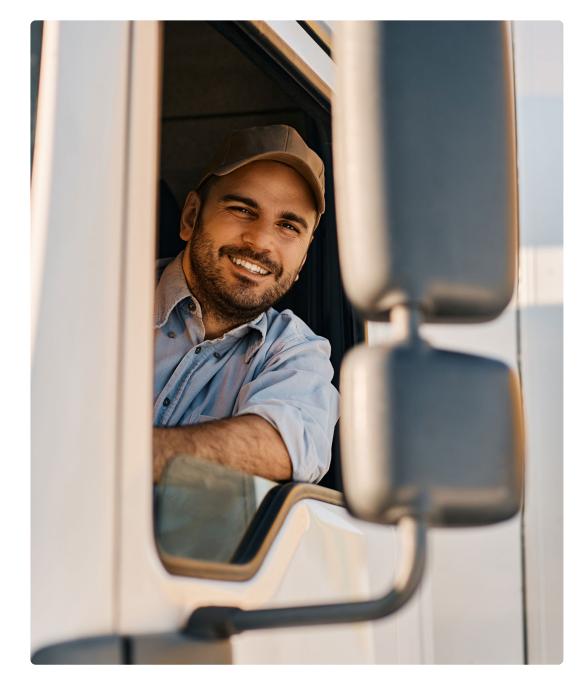


Nuestro objetivo es promover la prevención de accidentes automovilísticos a través de una conducción segura y responsable.

Para nuestros clientes con flotillas aseguradas por más de \$5 millones MXN, ofrecemos la oportunidad de unirse a nuestro programa de prevención de accidentes, el cual comenzó en México y se expande a Estados Unidos, Costa Rica y Perú.







A continuación explicamos algunos de los servicios que ofrecemos relacionados a la seguridad vial:

TIPO DE SERVICIO	DETALLE	INDICADORES		
Asesoría	Realizamos un análisis detallado de los datos de siniestralidad, que abarca tanto información pública como la obtenida de nuestros propios dispositivos de monitoreo y alerta.	456 flotillas reciben de manera mensual información detallada sobre su siniestralidad		
	Llevamos a cabo sesiones de análisis de causalidad en colaboración con diversos expertos, con el objetivo de diseñar planes de acción para reducir accidentes.	y asesoría en seguridad vial. Este servicio proporciona a los clientes una guía integral para mejorar la seguridad en sus operaciones,		
	Gracias a nuestro enfoque en el análisis de datos y la colaboración en el diseño de planes de acción, podemos implementar medidas preventivas basadas en evidencia que contribuyen a mejorar la seguridad vial y a reducir la incidencia de accidentes en nuestras carreteras.	abordando aspectos clave como el manejo defensivo, la prevención de accidentes y el cumplimiento de las normativas de tránsito.		
Sensibilización	Para mantener a nuestros clientes informados y conscientes de los principales riesgos en la carretera, realizamos una difusión regular de boletines informativos.	+4,000 suscriptores a nuestro Boletín Mensual, se realizaron 12 envíos y se tuvieron +3 mil aperturas		
	Contamos con un micrositio especializado en seguridad vial para equipo pesado que ofrece una amplia gama de material formativo y de sensibilización que busca concientizar a los conductores sobre las mejores prácticas de seguridad vial en la carretera.	en mailing. +106,000 visitas únicas en el micrositio.		
Capacitación	Contamos con un programa robusto de formación en manejo defensivo, con validez ante la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS), dirigido a operadores de flotillas de nuestros clientes.	7 ^{ma} generación del Diplomado en Seguridad Vial par mandos medios de empresas de autotransporte;		
	Desarrollamos un diplomado especializado dirigido a mandos medios y gerenciales de las empresas de nuestros clientes, así como a agentes especializados en equipo pesado y ejecutivos de siniestros de Quálitas. Este diplomado, impartido por expertos de la industria, proporciona un conocimiento profundo sobre las mejores prácticas en seguridad vial y gestión de riesgos.	con más de 300 participantes en esta versión.		
	Para aquellas flotillas con una prima mayor a \$1,000,000 MXN, ofrecemos un curso en línea diseñado específicamente para sus necesidades. Este curso es desarrollado en colaboración con la Universidad Quálitas.			
	Contamos con un módulo <i>e-learning</i> que aborda los principales temas en manejo defensivo. Este módulo, disponible en el portal "Héroes del camino" para nuestros clientes, ofrece una forma práctica y conveniente de acceder a la información con el objetivo de mejorar las habilidades de conducción de los operadores.			
Apoyo en la gestión	Ofrecemos un acompañamiento integral a las empresas que cuentan con flotillas, con el fin de que establezcan su Comité de Seguridad Vial de manera efectiva.	68 clientes (empresas) con Comités de Seguridad vial.		
Tecnología	Ofrecemos a las empresas la implementación de tecnologías para la prevención de accidentes con base en el análisis de la siniestralidad. Entre nuestra propuesta se encuentran sistemas ADAS (<i>Advanced Driver Assistance Systems</i>) los cuales son herramientas de apoyo para mejorar la eficiencia y seguridad en la conducción, así como sistemas de telemetría que permiten realizar una gestión efectiva partiendo de los hábitos de manejo de los operadores.	63 flotillas con tecnologías, que representan + 300 millones MXN de prima asegurada.		
Certificación	Brindamos un sólido apoyo a las empresas en la preparación para obtener la certificación de su sistema de gestión de seguridad vial ISO 39001.	15 clientes en proceso para continuidad de la certificación ISO 39001.		

Compromiso con nuestro equipo

En Quálitas Compañía de Seguros, reconocemos que los ajustadores enfrentan riesgos únicos en su trabajo diario. Por ello, hemos implementado el Sistema de Gestión de Seguridad Vial (SGSV) basado en la Norma ISO 39001:2012. Este sistema cubre todas las etapas del trabajo de ajuste y atención en el sitio del siniestro, garantizando la seguridad de nuestros colaboradores y asegurados.

Como parte de la seguridad en la vía, proporcionamos a nuestros ajustadores un kit de seguridad vial que incluye chalecos reflectantes, conos y torretas. Además, incorporamos dispositivos de telemetría en nuestra flota vehicular de Qualicoches, lo que nos brinda datos estadísticos sobre los hábitos de manejo de nuestros conductores. Esta información nos permite identificar a los conductores que presentan riesgos y a través de programas de concientización, promover una conducción más segura.



ajustadores capacitados en seguridad vial durante el año 2023. Esta capacitación se compone de los siguientes cursos:

KIT DE SEGURIDAD VIAL 2023

El objetivo es identificar aspectos y medidas fundamentales de seguridad vial que disminuyan la probabilidad de accidentes en el crucero durante la atención de sinjestros.

MANEJO DEFENSIVO

El objetivo de este enfoque es doble: por un lado, reconocer la importancia de desarrollar conductas y hábitos seguros, responsables y solidarios en la vía pública. Por otro lado, identificar los principales riesgos a los que se está expuesto durante la conducción de un vehículo, de modo que se puedan tomar las medidas adecuadas para prevenir accidentes y mantener la seguridad en todo momento.

PROGRAMA DE SEGURIDAD VIAL (SGSV)

Busca desarrollar competencias en seguridad vial que permitan a los participantes realizar sus actividades de manera segura y responsable en la vía pública. Se espera que, a través de estas competencias, los participantes puedan ser promotores activos de una cultura vial que fomente la seguridad y el respeto entre todos los usuarios de la vía pública.

992 dispositivos de telemetría instalados en la Dirección de Servicio Siniestros a Nivel Nacional (México)

Compromiso con la sociedad

Como parte de nuestro compromiso con la prevención de accidentes y la promoción de una cultura vial responsable, hemos implementado varias estrategias y programas. La difusión de boletines de prensa y entrevistas con voceros sobre temas de prevención de accidentes han sido fundamentales para conscientizar a la población sobre la importancia de la seguridad vial.

Además, se tiene la Certificación ISO 39001 para ajustadores en la Ciudad de México, asegurando que los procesos y estándares de calidad cumplan con las normas internacionales.

Con estas iniciativas se han alcanzado a más de 6 millones de personas para seguir fomentando una cultura vial responsable.

Continuamos con nuestra campaña Héroes del Camino, iniciativa que promueve una cultura de prevención y educación en seguridad vial para mandos medios y operadores de empresas de equipo pesado, teniendo como finalidad la reducción de siniestralidad en dicho sector.

El objetivo es dignificar la figura y labor del operador de equipo pesado, mostrando sus destrezas, habilidades, cuidados y previsión necesaria para operar con éxito equipos de gran magnitud. La generación mensual de contenidos para el micrositio web de prevención de riesgos, incluyendo material multimedia exclusivo para clientes, y la creación de videos testimoniales bajo el título "Si la carretera hablara" son algunas de las herramientas que se utilizan para este fin.

LA CAMPAÑA TAMBIÉN CUENTA CON UNA SECCIÓN PÚBLICA EN EL MICROSITIO DE CONDUCTA VIAL QUÁLITAS

WWW.CONDUCTAVIALQUALITAS.COM.MX



Por otra parte, seguimos con nuestra participación como patrocinador en dos eventos de **Knives&Bikes**, en donde un grupo de chefs y entusiastas de las motocicletas, realizan el evento "Rodada Mayor", generando un espacio para reflexionar sobre la importancia de reducir los accidentes de tránsito.

Apoyamos a la rodada gourmet con Qualicoches y una ambulancia para garantizar la seguridad de los participantes. Durante el evento de clausura, tuvimos presencia en un stand, donde se brindó información detallada sobre los productos de la empresa. El evento tuvo un alcance significativo, con más de 50 motocicletas participantes y alrededor de 120 asistentes a la clausura.

Durante el 2023 y como parte de nuestros esfuerzos para reducir los niveles de siniestralidad y su impacto en la sociedad, iniciamos un proyecto que busca identificar los lugares con mayor siniestralidad en diferentes zonas de la CDMX y con el apoyo de la alcaldía implementar mejoras urbanas que reduzcan accidentes.

Finalmente, hemos trabajado con la Alcaldía Álvaro Obregón en la remodelación del Campo Infantil de Educación Vial, en el cual los niños pueden vivir una experiencia que les permite conocer los señalamientos de tránsito y la convivencia en las calles a través de un circuito vial.

106,040

visitas únicas a la página web Conducta Vial Quálitas

54

posteos en Facebook e Instagram de concientización y posicionamiento

7,737

aplicaciones del Test del Buen Conductor

+19,000

agentes recibieron mensajes mensuales y campañas de conciencia vial 32,539

vistas de videos en Youtube - Conducta Vial Quálitas

+230,000

impresiones en Facebook e Instagram en temas relevantes y la campaña Conducta Vial Quálitas

785

aplicaciones del Test del Buen Operador

+86,000

aperturas únicas de mailing sobre la generación de una mejor cultura vial





Creamos valor promoviendo el

+ ESFUERZO DE EQUIPO







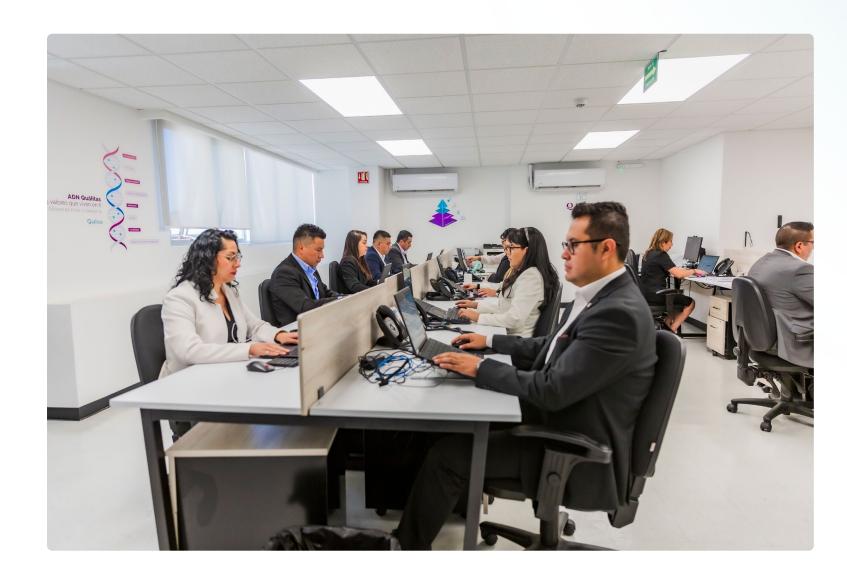








Esfuerzo de equipo



En un entorno donde los desafíos son persistentes y las demandas de nuestros clientes están en constante evolución, los colaboradores se posicionan como el principal impulsor de nuestra excelencia y crecimiento.

Cada día, nuestros colaboradores combinan sus habilidades, conocimientos y pasión para abordar los desafíos más complejos, desde brindar asesoramiento personalizado, hasta garantizar la seguridad y eficiencia de nuestras operaciones. Cada miembro del equipo desempeña un papel crucial en el éxito de la empresa.

Contamos con equipos de trabajo distribuidos en cinco países y una plantilla de 6,738 colaboradores.

Descripción de la plantilla

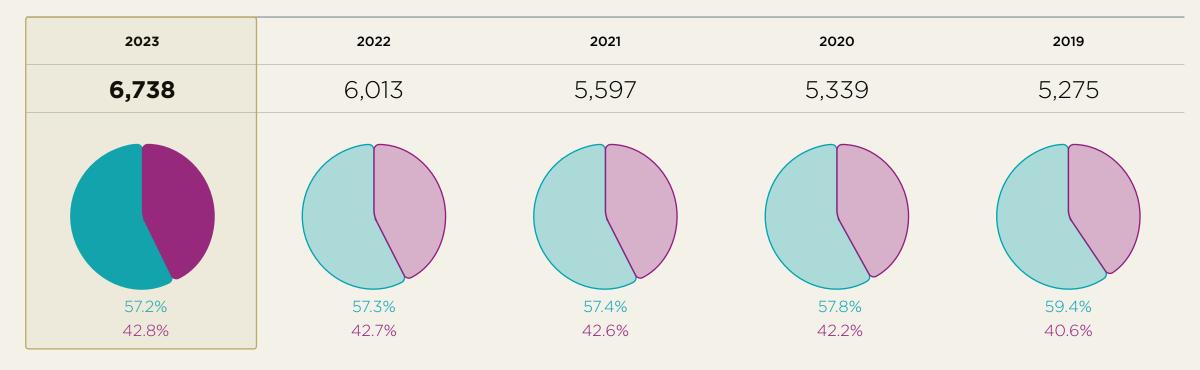
GRI 2-7, 2-30, 3-3, 401-1, 405-1

Nuestra plantilla se conforma por colaboradores altamente capacitados y comprometidos con la excelencia en el servicio y con el crecimiento de la empresa.

Promovemos una cultura basada en el respeto a los derechos humanos y la igualdad, donde apreciamos la singularidad de cada individuo. Reconocemos que diversas vivencias nos enriquecen, impulsando la innovación y fortaleciendo nuestras operaciones y procedimientos.

Total colaboradores | % Género QUÁLITAS CONTROLADORA

% MUJERES % HOMBRES



PORCENTAJE DEMOGRAFÍA LABORAL POR PAÍS

QUÁLITAS CONTROLADORA	2023	2022	2021	2020	2019
México	93.7%	94.0%	94.7%	95.6%	96.1%
QCS	87.3%	87.9%	89.6%	91.4%	92.9%
FLEKK	5.9%	6.1%	5.1%	4.2%	3.2%
QSalud	0.5%	-	-	-	-
Costa Rica	2.2%	1.9%	1.6%	1.5%	1.2%
El Salvador	1.5%	1.5%	1.3%	1.2%	1.2%
Estados Unidos	0.8%	0.9%	0.9%	0.8%	0.7%
Perú	1.8%	1.6%	1.5%	0.9%	0.8%

TOTAL COLABORADORES POR GÉNERO Y PAÍS / 2023

QUÁLITAS CONTROLADORA	Mujeres	Hombres	TOTAL	% Mujeres	% Hombres
México	2,665	3,651	6,316	42.2%	57.8%
QCS	2,510	3,373	5,883	42.7%	57.3%
FLEKK	135	263	398	33.9%	66.1%
QSalud	20	15	35	57.1%	42.9%
Costa Rica	79	68	147	53.7%	46.3%
El Salvador	49	51	100	49.0%	51.0%
Estados Unidos	31	22	53	58.5%	41.5%
Perú	57	65	122	46.7%	53.3%

TOTAL DE COLABORADORES, CATEGORÍA PROFESIONAL, EDAD Y GÉNERO

	MENOS D	MENOS DE 30 AÑOS		ENTRE 30 Y 50 AÑOS		MÁS DE 50 AÑOS		TOTAL	
QUÁLITAS CONTROLADORA	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	
Director	0	1	6	9	9	12	15	22	
Subdirector	0	0	20	38	6	17	26	55	
Gerente	6	2	99	143	7	31	112	176	
Coordinador	61	78	344	510	19	60	424	648	
Ejecutivo/analista	538	603	1,188	1,919	67	171	1,793	2,693	
Auxiliar	262	101	235	149	13	13	511	263	
TOTAL	867	785	1,893	2,768	121	304	2,881	3,857	

El detalle anual por categoría profesional, edad y género se encuentra disponible en el ANEXO I: DETALLE DE RESULTADOS ASG .

Aseguramos a nuestros colaboradores el derecho a la libertad de asociación, permitiéndoles contar con representación sindical, mientras cumplimos con nuestras obligaciones laborales.

En términos de igualdad, el 40.5% del total de las direcciones de la estructura organizacional, son ocupadas por mujeres. En las direcciones y subdirecciones, representan el 34.7%, mientras que en las gerencias constituyen el 38.9%. En suma, el 37.7% de los puestos de dirección, subdirección y gerencia son ocupados por mujeres.

Demostramos un fuerte compromiso con la no discriminación a través de diversos códigos y documentos relevantes, como el Código de Ética y Conducta, la Política de Derechos Humanos y el Compromiso en Diversidad.

Alineados con nuestro compromiso con la diversidad, hemos obtenido la certificación en conformidad con la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 sobre Igualdad Laboral y No Discriminación, específicamente para Quálitas Compañía de Seguros. Para ello, hemos implementado una serie de medidas destinadas a supervisar la adopción de buenas prácticas, así como a fortalecer nuestro proceso de reclutamiento y selección mediante el desarrollo de medidas de no discriminación e igualdad.

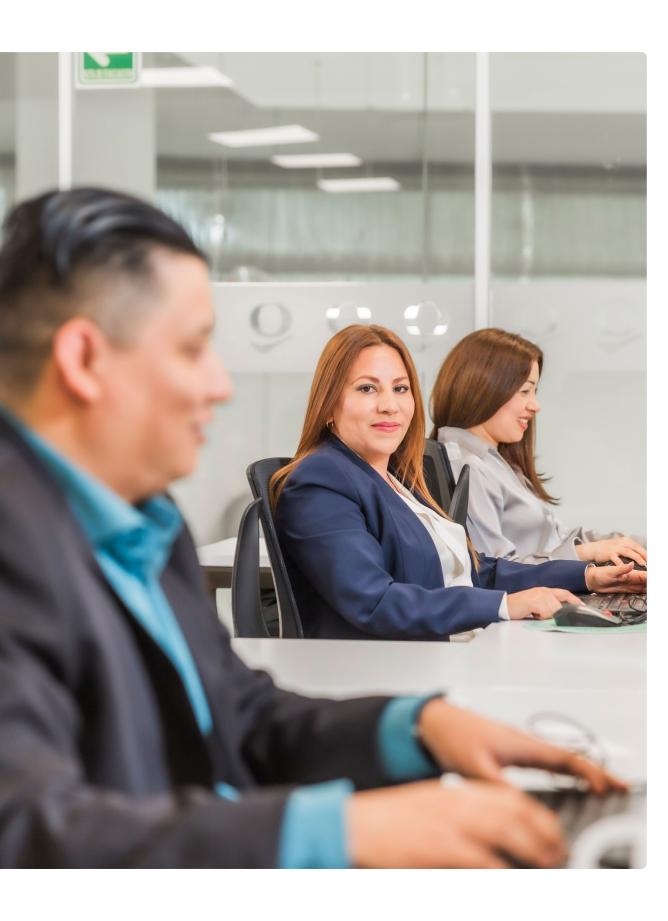
- Uso de lenguaje incluyente en todas nuestras políticas.
- Desarrollo de planes de acción y medidas correctivas alineados a la norma.
- Contamos con el Comité de Igualdad y no Discriminación, que supervisa la implementación de buenas prácticas.
- Revisamos el proceso de reclutamiento y selección mediante la incorporación de medidas que promueven la igualdad y previenen la discriminación.
- Designamos un ombudsperson, cuya función es supervisar el cumplimiento de la norma y manejar posibles casos de discriminación.

Además, en Quálitas Compañía de Seguros en México, contamos con la Política de Respeto a la Persona y su Diversidad.

Somos integrantes del Índice de Igualdad de Género (GEI por sus siglas en inglés) de Bloomberg 2023. Este índice evalúa la equidad de género mediante cinco pilares: desarrollo de liderazgo y talento, igualdad y paridad salarial entre géneros, promoción de una cultura inclusiva, políticas contra el acoso sexual y percepción de la marca.







Atracción y retención de talento

GRI 201-4, 401-1

Nos comprometemos a garantizar la estabilidad laboral en nuestra plantilla, al finalizar el año 2023, el 91% de nuestros colaboradores en Quálitas Controladora tenían contrato por tiempo indeterminado.

Al cierre del año, el 8% de los colaboradores estaban empleados en un periodo de prueba de tres meses, mientras que el 1% tenía contratos temporales¹. Para cada uno de ellos, analizamos su desempeño para evaluar su posible incorporación con contrato indefinido.

Debido al crecimiento que hemos experimentado en el último año, hemos creado nuevas posiciones dentro de nuestra plantilla que contribuyen al desarrollo de subsidiarias. En total, hemos añadido 2,037 nuevas contrataciones.

En paralelo, impulsamos el desarrollo de los colaboradores al ofrecerles oportunidades de crecimiento dentro de la compañía, logrando cubrir de manera interna el 22.8% de las vacantes con colaboradores propios.

Para crear estas oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, aseguramos que los colaboradores tengan entornos óptimos para su desarrollo, garantizando su bienestar y promoviendo una cultura laboral responsable. Gracias a esto, hemos observado una mejora en el índice de

rotación en comparación con el año anterior, ubicándonos en un 14.6% entre los colaboradores con contratos por tiempo indefinido. Este porcentaje refleja la estabilidad alcanzada en las operaciones de Flekk durante el año, así como nuestra preocupación por la calidad de vida de los colaboradores en todas nuestras subsidiarias.

VARIACIÓN INTERANUAL - ROTACIÓN

	2023	2022	Δ 23-22 (%)
Nuevas contrataciones	2,037	1,731	17.7%
Rotación voluntaria	9.6%	11.6%	-17.0%
Rotación total	14.6%	18.4%	-20.6%

Nota: La rotación total se calculó como bajas voluntarias e involuntarias con contrato indefinido / colaboradores activos al 31 de diciembre 2023 con contrato indefinido.

El costo promedio de contratación fue de \$ 4,753 MXN para el conjunto de las subsidiaris. No se contempla a EE.UU. Debido a que no se tuvieron contrataciones en el año.

En Quálitas Compañía de Seguros, continuamos atrayendo talento mediante nuestros Semilleros de Talento, con el fin de acelerar la formación técnica de los perfiles más demandados y recién incorporados en la empresa. Los participantes con el mejor desempeño en los semilleros son incorporados a nuestra plantilla.

¹ Los contratos temporales corresponden a aquellos que están ligados a un proyecto en específico.

DURANTE EL AÑO,
SE REALIZARON
DIVERSOS
SEMILLEROS PARA EL
PERSONAL DE LAS
ODQS, VALUADORES,
AJUSTADORES
Y CENTRO DE
ATENCIÓN A
CLIENTES, CON 301
PARTICIPANTES, DE
LOS CUALES EL 100%
FUE INCORPORADO
A LA PLANTILLA
I ABORAI

77,485

horas en total impartidas en formación en Semilleros de Talento

26%

del total de participantes fueron mujeres

Adicional, desde Quálitas Compañía de Seguros, participamos en el Programa de Jóvenes Construyendo el Futuro, el cual ha beneficiado a 2.9 millones de jóvenes en el ámbito laboral en México, siendo el 99% de ellos parte del sector privado. En el marco del quinto aniversario, el Consejo Coordinador Empresarial (CCE) y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) reafirmaron su compromiso con este programa y reconocieron a Quálitas por su contribución a esta iniciativa. Actualmente, tenemos 15 jóvenes de este programa laborando en Quálitas Compañía de Seguros.

Por último, ofrecemos a los colaboradores que tienen más de 60 años y 10 años de antigüedad una contribución única para respaldar su retiro.

Capacitación y desarrollo de carrera

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

En Quálitas, entendemos que el desarrollo constante de nuestros equipos es crucial para proporcionar un servicio excepcional a nuestros clientes. Por lo tanto, impulsamos el desarrollo de las habilidades y conocimientos de nuestros colaboradores y nos comprometemos a ofrecerles oportunidades significativas de capacitación y crecimiento profesional.

Contamos con la Universidad Quálitas, que es nuestra plataforma central para la capacitación y desarrollo del talento; la cual ofrece una amplia variedad de programas diseñados para mejorar las habilidades técnicas, de liderazgo y de gestión de nuestros equipos.

Además del alcance interno de la Universidad Quálitas, extendemos su uso a nuestros grupos de interés externos, como agentes, proveedores y clientes. Al hacerlo, no solo fortalecemos nuestras relaciones con estos socios clave, sino que también contribuimos al desarrollo profesional de toda la comunidad asociada a Quálitas.

Al invertir en nuestro talento y capacitarlo con las habilidades y conocimientos necesarios, garantizamos que estén preparados para afrontar los desafíos del futuro y seguir proporcionando un servicio de excelencia a nuestros clientes.

Se invirtió un total de \$42,794,698.50 MXN en capacitación durante el 2023.

HORAS DE FORMACIÓN A COLABORADORES 2023 QUÁLITAS CONTROLADORA

127,573 Universidad Quálitas **213,618** Otras



Diplomado de Ajustadores

En 2023 se concluyó exitosamente el Diplomado de Ajustadores en su primera generación. Este diplomado tiene la finalidad de capacitar a nuestros ajustadores en temas de alta competencia técnica, ética y operativa, además de desarrollar habilidades esenciales que les permitan ofrecer un servicio de calidad, gestionar eficazmente los siniestros y contribuir positivamente a la imagen y eficiencia de la aseguradora.

Durante 2023, el diplomado contó con la participación de 305 ajustadores, representando el 29.1% del total de ajustadores de QCS. El 5% de los ajustadores que concluyeron las 250 horas del diplomado, tuvieron un crecimiento profesional dentro de la compañía.

Programas de liderazgo

Proporcionamos una amplia gama de programas enfocados en el liderazgo. Estos programas están especialmente diseñados para potenciar las habilidades de gestión, manejo de equipos y promover una cultura de colaboración y excelencia en toda la organización. Entre los destacados se incluyen:

- Diplomado de Competencias Estratégicas de Liderazgo (CEL): En asociación con la Universidad Anáhuac, hemos diseñado un programa destinado a potenciar las habilidades de liderazgo esenciales para los cargos directivos y gerenciales. El propósito es capacitar a los líderes para conformar equipos altamente comprometidos, competentes y eficientes. En el último año, un total de 206 líderes de las diferentes subsidiarias participaron en este programa. El 22% de los participantes que concluyeron las 188 horas del diplomado tuvieron un crecimiento dentro de la organización.
- **Diplomado Líder Quálitas:** Iniciado en 2020, este programa tiene como propósito fomentar la colaboración interna y reforzar la cultura de valores de la empresa. En 2023, un total de 867 colaboradores en posiciones de mandos medios y superiores participaron en el diplomado, consolidando así su compromiso con el desarrollo del liderazgo dentro de la organización.

Estos programas especializados reflejan nuestro compromiso continuo con el crecimiento y la capacitación de nuestros líderes en todos los niveles de la organización. Al invertir en el desarrollo de estas habilidades, estamos preparando a nuestros equipos para enfrentar los desafíos del futuro y liderar con éxito en un entorno empresarial en constante cambio.

Otros programas destacados

QCS

Además de nuestras formaciones en tema éticos y Certificación Q, ofrecemos una amplia gama de conocimientos y habilidades para aquellos que desempeñan roles de liderazgo. Nuestro enfoque incluye no solo las responsabilidades fundamentales y las mejores prácticas asociadas con el liderazgo efectivo, sino también una sólida comprensión en materia de salud y seguridad. A través de nuestros programas de capacitación para brigadas, se les enseña a los participantes a identificar la importancia de fomentar una cultura de prevención en materia de protección civil, tanto para su propia seguridad como para la de su entorno. Además, se les proporciona una visión detallada de las responsabilidades específicas, asegurando así que estén completamente preparados para liderar eficazmente en situaciones de emergencia y salvaguardar vidas.

SECCIÓN SALUD Y SEGURIDAD 📑

CAPÍTULO DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO ☐→

PERÚ

Ofrecemos capacitación especializada, diseñada para robustecer las habilidades técnicas de los analistas de información y los ejecutivos de cobranza con un enfoque específico en el dominio de herramientas como Excel y Power Bl. Asimismo, dentro del programa general de gestión de siniestros, abordamos ocho temas de seguros destinados a profundizar el entendimiento sobre el proceso de atención de un reclamo de seguro y sus condiciones en caso de siniestro.

EL SALVADOR

Ofrecemos una variedad de capacitaciones y talleres diseñados para mejorar las habilidades blandas de nuestros colaboradores, incluyendo la comunicación efectiva y la orientación al servicio, además de brindar formación en resolución de conflictos.

Nuestros programas de capacitación y desarrollo de liderazgo proporcionan herramientas para el crecimiento personal y profesional. Como apuesta estratégica, se impartió una sesión de formación en inteligencia emocional destinada a mejorar las relaciones interpersonales dentro del equipo y con terceros.

COSTA RICA

Para mantenernos actualizados en materia técnica, organizamos conferencias y eventos en los que los colaboradores participaron para fomentar la conciencia sobre temas específicos y establecer un lenguaje común.

- World Compliance Forum Costa Rica
- VIII Congreso Internacional de Derecho Uniforme y Comercio Electrónico
- IV Congreso de Sostenibilidad
- Congreso Mujeres Líderes
- Segunda Generación de Técnico en Seguros

Además, implementamos un curso de oratoria y comunicación efectiva a todo el personal y colaboramos estrechamente con la Universidad Anáhuac para ofrecer diplomados especializados que ayuden a nuestros colaboradores a ampliar sus habilidades y competencias en áreas clave.

OIC

Seguimos con los programas de formación enfocados en la gestión de quejas, la prevención de fraudes y el combate al acoso laboral. Además, participamos en el 30º Simposio Anual de Seguros, el cual se centra en educar sobre los aspectos prácticos y éticos relacionados con la evaluación, defensa y litigio de reclamos de cobertura de seguros y de mala fe.

FLEKK

En los tres años transcurridos desde la creación de FLEKK, hemos fomentado una cultura de corresponsabilidad, colaboración y compromiso que ha sido esencial para superar los desafíos presentes. Como parte de nuestro compromiso con el desarrollo de nuestros colaboradores, hemos introducido un programa de coaching en movimiento que es acompañamiento para los mandos medios y directivos con el objetivo de desarrollar las habilidades de liderazgo y alcanzar las metas en conjunto; adicional a los talleres presenciales y capacitaciones en línea que han facilitado una comprensión más profunda y una mayor participación en todos los niveles de la organización.

Además de mantener la continuidad de nuestros programas de desarrollo de liderazgo, hemos puesto un énfasis particular en fomentar una cultura de equilibrio y bienestar. En 2023, tuvimos la Clínica de Administración del Tiempo, con el objetivo de alcanzar un equilibrio adecuado en las cargas laborales a través de técnicas y herramientas para gestionar horarios y actividades de manera eficiente. Así como el impulso al programa de ajusta tus emociones y cuéntame, donde los colaboradores y sus familias tienen acceso a diferentes herramientas de cuidado y balance personal.

También ofrecemos diversos cursos en Educación Financiera y Cultura de Seguros para colaboradores, oficinas de servicio, Agentes y Directores de oficina.

Durante el 2023 tuvimos un total de 11,711 participantes en los diferentes cursos y talleres que se impartieron.

NÚMERO DE PARTICIPANTES EN CURSOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA Y CULTURA DEL SEGURO

PÚBLICO	CURSO	PARTICIPANTES
	Programa finanzas personales CONDUSEF 2023	2,267
Calabayadayaa	Fraude financiero	940
Colaboradores	Conceptos básicos del seguro	919
	Otros (8 cursos) ¹	2,892
QSalud	Otros (4 cursos) ²	50
Costa Rica	Programa finanzas personales CONDUSEF 2023	54
	Conceptos Básicos del seguro	13
El Salvador	Programa finanzas personales CONDUSEF 2023	28
	Programa finanzas personales CONDUSEF 2023	2
Perú	La importancia del servicio frente a las quejas	1
	Programa finanzas personales CONDUSEF 2023	938
D'accidente	Conceptos básicos del seguro	187
Directores	Fraude financiero	155
	Otros (8 cursos) ³	241
	Programa finanzas personales CONDUSEF 2023	2572
	Conceptos básicos del seguro	270
Agentes	Mejores consejos de finanzas personales	30
	Otros (16 cursos) ⁴	152

¹Confirmación para Depósitos Bancarios Mayores a dos meses, Disposiciones de Carácter General del art. 492, Finanzas Personales: tu trabajo, tu dinero y tu patrimonio, La importancia del servicio frente a las quejas ante la CODUSEF: La calidad y el mejor servicio está en nuestro nombre, Salud financiera del Agente, Phishing para finanzas, Webinar: Planeación de Finanzas Personales, Conceptos Básicos del Seguro de Salud.

- ² Programa Finanzas personales 2023, Disposiciones de Carácter General del art. 492, Conceptos básicos del seguro, Conceptos Básicos del Seguro de Salud.
- ³ Confirmación para Depósitos Bancarios Mayores a dos meses, La importancia del servicio frente a las quejas ante la CONDUSEF: La calidad y el mejor servicio está en nuestro nombre, Administración Financiera Básica, Administración Financiera Intermedia, Salud financiera del Agente, Conceptos Básicos del Seguro de Salud, Disposiciones de Carácter General del art. 492, Finanzas Personales: tu trabajo, tu dinero y tu patrimonio.
- ⁴ Salud financiera del Agente, Bienestar financiero: Ahorros, Bienestar financiero: Deudas, Nuevas economías y sostenibilidad: Cambia tu forma de pensar, Introducción a las finanzas: 01. ¿Por qué aprender sobre finanzas?, Comprender las finanzas: Una guía de los estados financieros, Introducción a finanzas: 02. Términos Financieros, Introducción a finanzas: 03. Recursos y Documentos, Elaboración de presupuestos para profesionales ajenos a las finanzas, Finanzas para no financieros, Análisis de estados de cuentas para profesionales ajenos a las finanzas, Conceptos básicos de contabilidad para profesionales no financieros, Phishing para finanzas, Confirmación para Depósitos Bancarios Mayores a dos meses, Disposiciones de Carácter General del art. 492, Fraude financiero.

88

Evaluación de desempeño

Contamos con un proceso formal para evaluar el desempeño de los colaboradores, con la meta de impulsar su desarrollo profesional en todas las subsidiarias de la Controladora. Este proceso se lleva a cabo durante todo el año y consta de varias fases:

1. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS ANUALES

El colaborador define sus objetivos y competencias, los cuales se validan por su superior.

2. RETROALIMENTACIÓN CONTINUA

A través de la plataforma Qualiclic, los colaboradores registran el avance en los proyectos, y el desarrollo de estos de forma periódica. El supervisor revisa y responde a estos comentarios para abordar los puntos mencionados. Se cuenta con una cultura de retroalimentación continua.

3. EVALUACIÓN ANUAL DE DESEMPEÑO

El colaborador lleva a cabo su autoevaluación anual y, además, recibe retroalimentación de su superior, completando de esta manera el proceso.

4. CALIBRACIÓN

El departamento de Recursos Humanos y las diversas subdirecciones garantizan la consistencia y objetividad de las evaluaciones.

EL ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS SE HACE BAJO LA METODOLOGÍA SMART

S ESPECÍFICO SPECIFIC ¿QUÉ?

- Establecer metas concretas y especificas.
- Metas que no den lugar a ambigüedades.

M MEDIBLE MEASURABLE ¿CUÁNTO?

 Definir un criterio o indicador cualitativo o cuantitativo que permita medir el logro.

A ALCANZABLE ATTAINABLE ¿CÓMO?

 Son objetivos desafiantes y con posibilidad de alcance.

REALISTA REALISTIC ¿CON QUÉ?

 Representa un reto relevante y necesario para empresa.



 Indica cuándo inicia y termina.

Para los equipos comerciales o de primera línea, se establecen objetivos por área, donde se evalúa tanto el desempeño del equipo como el desempeño individual. Ambas evaluaciones son componentes importantes del rendimiento de los colaboradores dentro de éstas.

Además, bajo una gestión ágil del rendimiento y desarrollo de los colaboradores, fomentamos una cultura de comunicación abierta, involucrando conversaciones regulares y retroalimentación continua, en donde se evalúan y redefinen objetivos, así como el proceso para poder alcanzarlos.

Durante el 2023 en Flekk, llevamos a cabo el mapeo de competencias por puesto y realizamos un primer ejercicio de evaluación de desempeño, con la colaboración de los líderes inmediatos, para evaluar tanto el desempeño como el potencial de nuestros colaboradores.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO - CONTROLADORA

2	2C	2	3

Número de evaluaciones	Total	Mujeres	Hombres
de desempeño realizadas	5,945	2,519	3,426

Conforme a nuestra Política de Administración de Sueldos, las remuneraciones de nuestros colaboradores se basan en los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño. Esto permite que exista equidad salarial para cargos equivalentes y de igual antigüedad, promoviendo así un ambiente de trabajo justo y transparente.

Desglose de los indicadores:

ANEXO I DETALLES DE RESULTADOS ASG

Salud y seguridad

GRI 3-3, 201-4, 401-2, 401-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10, 404-2

En Quálitas, nos comprometemos de manera firme a garantizar la salud, seguridad y bienestar integral de todos nuestros colaboradores a través de diversas iniciativas y medidas concretas.

Continuamos manteniendo una estricta atención y aplicación de los protocolos de salud y seguridad en todas nuestras operaciones, cumpliendo rigurosamente las disposiciones emitidas por las autoridades pertinentes.

Reconocemos que la salud y la seguridad de nuestros colaboradores son aspectos fundamentales, por lo que continuamos fortaleciendo nuestras políticas y procedimientos en este sentido. Nuestro compromiso es proporcionar un entorno laboral seguro y saludable para todos, donde puedan desempeñarse de manera óptima.

Nuestra estrategia se centra en la priorización e integración de planes de acción específicos para abordar los riesgos identificados. Evaluamos rigurosamente el progreso hacia la reducción y prevención de riesgos, alineándonos con nuestros objetivos organizacionales para garantizar un entorno seguro y productivo para todos.



En Quálitas Compañía de Seguros realizamos iniciativas en 4 pilares fundamentales:

PILAR	DESCRIPCIÓN	INICIATIVAS	INDICADORES
Físico	Promueve la actividad física del colaborador con la finalidad de encontrar una vida saludable y equilibrada.	 Alianzas estratégicas con gimnasios por medio de descuentos en inscripciones y mensualidades. Programa Ponte Play. Jornadas de salud a través del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). Evaluaciones médicas. Campañas de prevención. Seguro de gastos médicos para hijos y/o cónyuge. Realización de pruebas COVID-19 y atención en consultas. Campaña de vacunación contra la influenza. 	 292 colaboradores hicieron uso de este beneficio durante el año 2023. Durante 2023 se realizaron 45 publicaciones internas de postales con vínculos a vídeos cortos que muestran ejercicios de estiramiento o movilidad para procurar las pausas activas dentro de las jornadas de trabajo. 1,131 participantes en las jornadas de salud. 8,139 consultas médicas en 2023. 1,063 colaboradores vacunados contra Influenza en 2023.
Psico – emocional	Promueve el bienestar del colaborador a través de la reducción de estrés.	 Clases de yoga virtual. Línea de Ajusta tus Emociones. Línea de asistencia administrada por especialistas. 	 Durante 2023 se impartieron 576 horas de yoga. En el año, se brindaron 687 atenciones en temas diversos, como: problemas emocionales, nutrición, asesoramiento jurídico, etc
Financiero	Promueve educación financiera y cultura del ahorro.	 Sesiones de capacitación en temas de educación financiera. Convenio para plan de gastos funerarios. Paquetes escolares. Caja de ahorro. Facilidades de financiamiento (vivienda y automóvil) y otros apoyos. Seguro de vida. Elaboración de testamento. 	 700 colaboradores hicieron uso de los paquetes escolares. 2,133 colaboradores inscritos en la caja de ahorro. 42 colaboradores realizaron sus testamentos. Durante 2023, 243 colaboradores hicieron uso del financiamiento para vehículo.
Socio - laboral	Promueve el desarrollo personal y profesional del colaborador.	 Becas para estudios de nuestros colaboradores. Actividades sociales y recreativas para las familias. Voluntariado. Convenios de descuento con universidades para los familiares de nuestros colaboradores. Salas de lactancia. 	 Durante 2023, se entregaron 36 becas distribuidas en diplomado, especialidad, licenciatura y maestría. 1,554 colaboradores y familiares participaron en la reforestación 2023. 41 hijos de colaboradores participaron en el programa de verano. 9 colaboradoras hicieron uso de las salas de lactancia.

En Quálitas Controladora, estamos comprometidos no solo con la seguridad física de nuestros colaboradores, sino también con su bienestar integral y equilibrio entre la vida profesional y personal, lo cual incluye aspectos fundamentales como el ejercicio de la maternidad y paternidad. En Quálitas Compañía de Seguros en México, con el objetivo de apoyar a nuestros colaboradores en esta importante etapa de sus vidas, hemos decidido extender los días de permiso por encima del mínimo legal establecido, con 6 días adicionales por maternidad y 5 por paternidad.

Durante el año, un total de 173 colaboradores de la Controladora hicieron uso de este permiso.

REGRESARON SU PERMIS TRIMESTRE 2	•	% DE COLABORADORES QUE PERMANECEN DESPUÉS DEL AÑO DE HABER REGRESADO DE SU PERMISO (REGRESO EN 2022 PERMANENCIA AL 2023)		
М	М Н		Н	
80%	86%	84%	63%	

Asimismo, en Flekk se concedieron 11 permisos, y el 100% de hombres y mujeres que los tomaron se reintegraron a sus labores. De igual manera, en Perú y El Salvador se otorgó un permiso de maternidad en cada caso reincorporándose a sus labores respectivamente.

Por último, complementamos nuestras iniciativas de bienestar con una gama de beneficios y prestaciones que aseguran la calidad de vida de nuestros colaboradores dentro de la empresa, superando lo requerido por la ley.

Algunos ejemplos de ellos son:

Seguro de gastos médicos mayores

100% de colaboradores

Apoyos con gastos funerarios de familiares directos de los colaboradores

67 colaboradores dispusieron de este apoyo en 2023

Seguro de vida

100% de colaboradores

10 colaboradores

Apoyo con mudanzas

dispusieron de dicho apoyo en 2023

Programa de Becarios para hijos de los colaboradores

98 hijos de colaboradores participación en el programa durante el año

Caja de Ahorro

2,133 colaboradores inscritos a la caja de ahorro

CONSULTE EL ANEXO ASG, PARA CONOCER EL DETALLE DE LOS BENEFICIOS QUE OTORGAMOS POR CADA SUBSIDIARIA ightharpoonup



En lo que respecta a las medidas de seguridad laboral, destacamos la gestión en Quálitas Compañía de Seguros, que abarca la mayoría de los centros de trabajo y el 87.3% de los colaboradores. En este ámbito, nos esforzamos continuamente por evaluar y mejorar nuestros procesos para asegurar un entorno laboral seguro y saludable para todos nuestros colaboradores.

- Contamos con 388 brigadistas en la Brigada de Salud e Higiene y con 392 brigadistas en la de Protección Civil quienes gracias a las capacitaciones recibidas, cuentan con los conocimientos y habilidades para atender a la población en caso de alguna eventualidad. Estas brigadas realizan recorridos periódicos para identificar y abordar los riesgos potenciales.
- Es importante resaltar que hemos adoptado medidas específicas para los puestos de mayor riesgo como los ajustadores, implementando un Sistema de Gestión en Seguridad Vial basado en la norma ISO 39001, además de proporcionar capacitación sobre factores de riesgo ergonómico en el trabajo.
- Para los operadores de montacargas y personal de carga en Flekk, ofrecemos cursos de manejo entre otros.
- Asimismo, aplicamos mejoras identificadas a partir de la encuesta de riesgos psicosociales, de acuerdo con la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018.

Clima laboral

GRI 3-3

En Quálitas, promovemos una cultura laboral que prioriza el trabajo en equipo y el liderazgo ejemplar, fomentando valores como la colaboración, la ética y el respeto mutuo.

Reconocemos que nuestro talento constituye el activo más valioso de la Controladora y velar por su bienestar es primordial.

Creemos firmemente que contar con un equipo motivado, comprometido y debidamente capacitado es esencial para preservar un entorno laboral positivo y productivo en nuestra empresa, y para seguir impulsando el éxito de Quálitas.

Este año actualizamos nuestra política de Clima Organizacional la cual comunicamos al conjunto de colaboradores. Además, de forma anual realizamos la Encuesta de Clima Organizacional la cual evalúa 8 dimensiones: Pasión, Progreso, Diversidad es Inclusión, Propósito, Pluralidad, Participación, Propiedad y Paz. Estos indicadores nos permiten medir la lealtad y compromiso de nuestros colaboradores con la empresa, así como el nivel de acuerdo o desacuerdo en cada dimensión.



Favorabilidad: Total de personas que respondieron "Totalmente de acuerdo" y "De acuerdo". eNPS: Mide el grado en que un colaborador recomendaría a Quálitas como un lugar para trabajar.



En los pilares de Pasión y Propósito hemos recibido calificaciones de 91 y 86 puntos sobre 100, respectivamente. Esto refleja el compromiso de los colaboradores con la compañía.

La encuesta de clima organizacional es una herramienta fundamental en nuestra empresa por varias razones:

■ Toma de decisiones informadas:

Los resultados de la encuesta son presentados ante los directores y sus equipos, lo que permite tener una comprensión clara de la situación laboral en toda la organización. Esto ayuda a tomar decisiones informadas y a implementar los ajustes necesarios para mejorar el ambiente de trabajo.

■ Plan de mejora continua:

Los directores utilizan los resultados para desarrollar un plan de mejora que es monitoreado y presentado al Comité de Prácticas Societarias. Este plan garantiza que se aborden los problemas identificados y se implementen medidas correctivas de manera proactiva.

■ Identificación de áreas de oportunidad:

El monitoreo constante de las condiciones de los colaboradores nos permite identificar áreas de oportunidad. Esto nos ayuda a garantizar la mejor experiencia posible para nuestros colaboradores, mejorar la comunicación interna y prevenir prácticas abusivas.

Extensión a todas las oficinas:

Facilitamos la aplicación de la encuesta en todas las oficinas de servicio, permitiendo que los responsables tengan una visión completa del estado de los equipos y puedan establecer planes de acción específicos para cada uno.

Atención a denuncias:

Además de la encuesta, contamos con la línea de Q-Transparencia, a través de la cual se canalizan las denuncias recibidas a las diferentes áreas involucradas. Es importante mencionar que esta línea es administrada por un tercero, lo que garantiza la confidencialidad de los denunciantes.



Huella ambiental

Gestión de la energía y emisiones de GEI

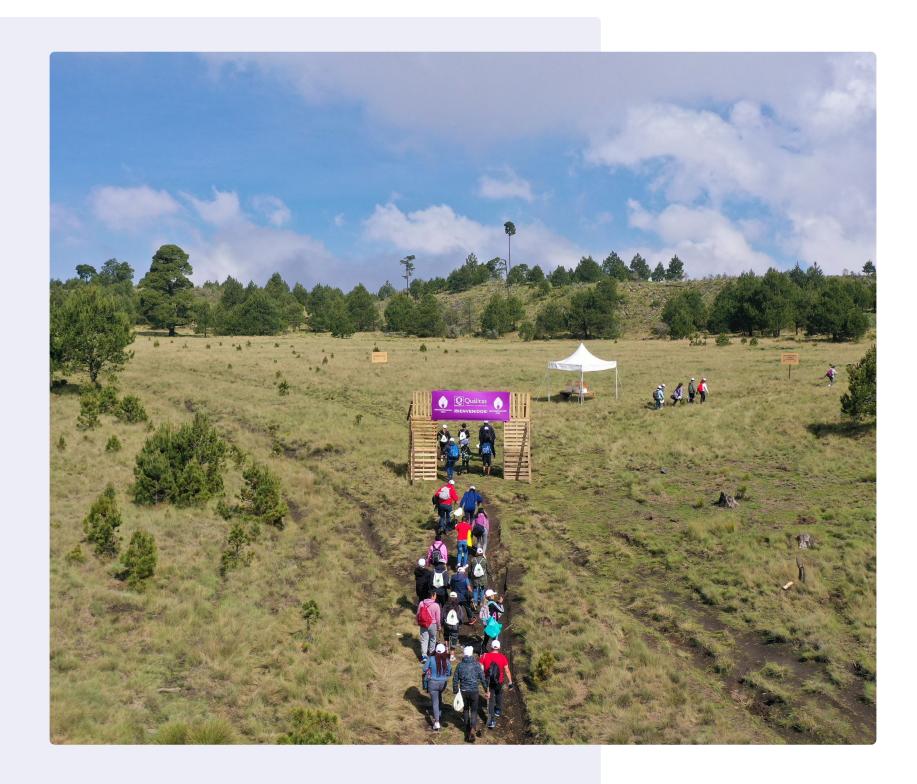
GRI 302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

TCDF GDR-B, MYO-A, MYO-B

En línea con nuestro compromiso con la sustentabilidad y la preservación del medio ambiente, en Quálitas Controladora gestionamos los recursos de manera responsable y buscamos reducir nuestro impacto ambiental y las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

Para el conjunto de nuestras subsidiarias hemos introducido una serie de iniciativas con el fin de contribuir al compromiso ambiental de la Controladora, resaltando:

- La priorización del uso eficiente de energía eléctrica, empleando iluminación LED y tecnologías que nos permiten reducir nuestro consumo.
- La gestión eficiente y responsable el uso de combustibles como el gas LP y el diésel en instalaciones propias, comedores y plantas de emergencia.
- La promoción de prácticas para mejorar la eficiencia en el consumo de combustible y en el uso de vehículos más amigables con el medio ambiente.



Energía

191,048.79 GJ

total de energía consumida en 2023, lo que da un total de 53,069.11MWh.

84.9%

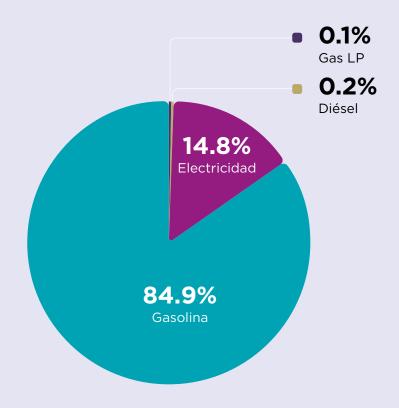
del consumo de combustibles corresponde a gasolina (consumo en vehículos propios de Quálitas Controladora).

81.2%

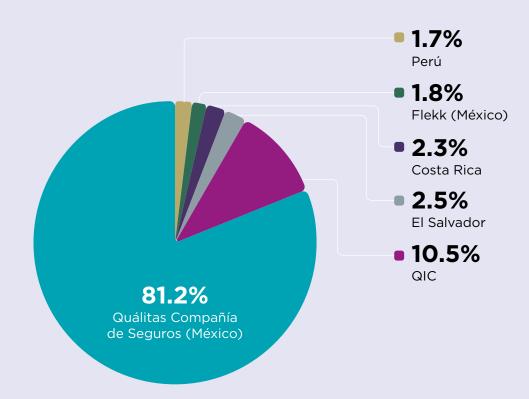
del consumo de la energía eléctrica corresponde a la actividad de Quálitas Compañía de Seguros. 3.56 KJ/MXN

de prima emitida de intensidad en el consumo energético, -16.3% respecto al 2022.

% consumo por tipo de energía en GJ QUÁLITAS CONTROLADORA



% de consumo de energía eléctrica por subsidiaria 2023 QUÁLITAS CONTROLADORA



Consumo de energía e intensidad de consumo de energía / MXN prima emitida QUÁLITAS CONTROLADORA

CONSUMO ENERGÍA (GJ)

2021

INTENSIDAD CONSUMO DE ENERGÍA (KJ/MXN PRIMA EMITIDA) 191,048.79 178.532.83 174,326.35 3.56 4.56

2022

2023

A pesar del incremento en el consumo de energía debido al crecimiento de nuestras operaciones, hemos logrado reducir la intensidad en un 16.3% en comparación con el año anterior. Esto indica que, aunque nuestra demanda energética ha aumentado en relación con nuestro crecimiento operativo, hemos sido eficientes en el uso de recursos.

INICIATIVAS DESTACADAS



Promovemos el uso del servicio de Ajuste Exprés, que permite la atención de siniestros mediante una aplicación sin que sea necesario el desplazamiento del ajustador. En el año 2023, este servicio abarcó el 28% de todos los siniestros atendidos en México.



El crecimiento de nuestras operaciones ha resultado en un incremento del 7.9% en el consumo de gasolina en comparación con el año anterior. No obstante, gracias a que el 24% de nuestra flota vehicular está compuesta por autos híbridos o eléctricos, hemos logrado atenuar este aumento, siendo considerablemente menor de lo esperado. Esta iniciativa contribuye de manera positiva a nuestra huella ambiental.



Además de estas medidas, también estamos fomentando la eficiencia energética y la reducción de emisiones en toda nuestra cadena de valor. Proporcionamos apoyo a nuestras oficinas de servicio, gestionadas por aliados especializados, para la instalación de paneles solares. En 2024, respaldamos la instalación de paneles solares en 3 oficinas administrativas y, desde el inicio de este proyecto, 6 oficinas de servicio han hecho la transición a esta fuente de energía limpia.

En lo que respecta a nuestros asegurados, continuamos asegurando vehículos híbridos, eléctricos y flotillas de gas natural, fomentando así el uso de tecnologías más limpias y sostenibles.

Continuamos instalando en nuestras flotillas dispositivos de telemetría que promueven un manejo responsable, lo que se traduce en una reducción del consumo de combustible gracias a una conducción más eficiente.

Emisiones

15,378.2 tCO₂e

de emisiones alcance 1 y 2

0.29 gCO₂e/MXN

de prima emitida intensidad de emisiones alcance 1 y 2 92.8%

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

Cada año llevamos a cabo nuestro inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en Quálitas Controladora, siguiendo la metodología del Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol), desarrollada por el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). Además, nos basamos en las pautas establecidas por la autoridad mexicana para el Registro Nacional de Emisiones (RENE). Siguiendo estas directrices, definimos los alcances organizacionales de la empresa e identificamos las fuentes de emisiones de GEI. También consideramos el enfoque de la Norma Internacional ISO 14064 Parte 1.

Emisiones de GEI (tCO₂e)



	2023	2022	Δ (%) 23-22
Alcance 1	11,827.65	11,251.68	5.1%
Alcance 2	3,550.57	2,929.12	21.2%
Total	15,378.22	14,180.80	8.4%



Desglose de las emisiones Alcance 1 por subsidiaria QUÁLITAS CONTROLADORA

	20	2023		2022		D21	20	2020	
	Total de emisiones (tCO ₂ e)	% que representa	Total de emisiones (tCO ₂ e)	% que representa	Total de emisiones (tCO ₂ e)	% que representa	Total de emisiones (tCO ₂ e)	% que representa	
Quálitas Compañía de Seguros	11,490.18	97.2%	10,400.23	92.5%	9,425.75	86.0%	10,608.89	94.3%	
Flekk	110.41	0.9%	678.59	6.0%	752.04	6.9%	369.36	3.3%	
Quálitas Costa Rica	32.13	0.3%	4.35	0.0%	2.68	0.0%	0.37	0.0%	
Quálitas El Salvador	73.12	0.6%	84.16	0.7%	79.05	0.7%	68.71	0.6%	
Qualitas Insurance Company	40.05	0.3%	15.36	O.1%	3.10	0.0%	1.32	0.0%	
Quálitas Perú	81.76	0.7%	68.98	0.6%	695.72	6.4%	197.70	1.8%	
Total	11,827.65	100%	11,251.68	100%	10,958.35	100%	11,246.12	100%	

Desglose de las emisiones Alcance 2 por subsidiaria QUÁLITAS CONTROLADORA

	2023		2022		2021		2020	
	Total de emisiones (tCO ₂ e)	% que representa	Total de emisiones (tCO ₂ e)	% que representa	Total de emisiones (tCO ₂ e)	% que representa	Total de emisiones (tCO ₂ e)	% que representa
Quálitas Compañía de Seguros	2,784.65	78.4%	2,669.91	91.2%	2,635.38	91.7%	2,992.96	85.2%
Flekk	61.03	1.7%	47.29	1.6%	68.81	2.4%	352.05	10.0%
Quálitas Costa Rica	9.49	0.3%	7.21	0.3%	3.54	0.0%	4.75	1.4%
Quálitas El Salvador	134.91	3.8%	110.58	3.8%	101.41	3.5%	102.21	2.9%
Qualitas Insurance Company	501.90	14.1%	94.08	3.2%	62.76	2.2%	10.70	0.3%
Quálitas Perú	58.59	1.7%	0.04	0.0%	0.03	O.1%	49.60	0.1%
Total	3,550.57	100%	2,929.12	100%	2,871.93	100%	3,512.93	100%



A CONTINUACIÓN, PRESENTAMOS LAS EMISIONES DE ALCANCE 3 EN LAS CATEGORÍAS QUE NOS APLICAN



CATEGORÍA	2023
1. Bienes y servicios adquiridos	3,559.08
2. Bienes de capital	3,813.99
3. Actividades relacionadas con energía y combustibles	3,395.59
4. Transporte y distribución aguas arriba	680.03
5. Residuos generados en la operación	1.35
6. Viajes de negocio	769.52
7. Desplazamiento de colaboradores	3,260.82
8. Activos arrendados aguas arriba	1,075.65
11. Uso de productos vendidos	9.06
13. Activos arrendados aguas abajo	ND
14. Franquicias	ND
15. Inversiones	1,803.60
Total	18,368.68

Nota: Es importante mencionar que se llevará a cabo una nueva evaluación de lo reportado en 2023, ya que estamos a la espera de la última actualización de los factores de emisión del DEFRA, con fecha del 2024.

Para el histórico de las emisiones consulte:

ANEXO I: DETALLE DE RESULTADOS ASG

Otras iniciativas ambientales

AGUA

Aunque nuestras actividades en el negocio asegurador y no asegurador no generan una demanda significativa de agua, reconocemos la importancia de optimizar su uso. Por ello, implementamos medidas de ahorro y disponemos de plantas de tratamiento de aguas residuales en dos de nuestros centros de trabajo en México.

Redujimos este año, un 9.1% nuestro consumo de agua gracias a la cultura de ahorro y sensibilidad dentro de la compañía para el cuidado del recurso.

Agua captada (miles m³) QUÁLITAS CONTROLADORA

	2023	2022	Δ (%) 23-22
Agua superficial (rios, lagos, de lluvia)	1.81	5.80	-68.6%
Suministrada por terceros (red, pipa)	18.73	16.80	11.5%
Total	20.54	22.60	-9.1%

101

RESIDUOS

En nuestra actividad como aseguradora, generamos residuos de manera indirecta, como las piezas sustituidas en talleres y agencias para nuestros clientes tras un siniestro.

Los socios chatarreros son parte integral de nuestro proceso de recolección de piezas, ya que aportan la infraestructura, los camiones y el personal necesario para llevar a cabo esta tarea, recolectando el 30% del total de chatarra. Trabajando en estrecha colaboración con FLEKK, reciben información detallada sobre la lista de piezas que se necesitan recolectar, como puertas, cofres, radiadores y partes mecánicas. Los materiales como la fibra de vidrio y el plástico también son parte de este proceso, y en algunos casos se recuperan y venden por kilo. Las piezas recolectadas se subastan a compradores que participan en un mercado terciario especializado.

Desde Flekk se recopilaron más de 50 mil kg de chatarra la cual comprende materiales plásticos, fibra de vidrio y lámina.

Generación de residuos y destino (kg)

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS

	Residuo	2023	2022	2021	2020
Sólidos urbanos	Papel y cartón	7,440.84	1,164.00	2,482.00	1,734.00
	PET	512.96	37.00	41.00	64.00
Manaja aspacial	Electrónicos	4,459.00	7,526.00	4,640.00	
Manejo especial	Metales	61.40	115.0	-	
	Lodos	-	81,200.00	168,000.00	
Total		12,474.2			

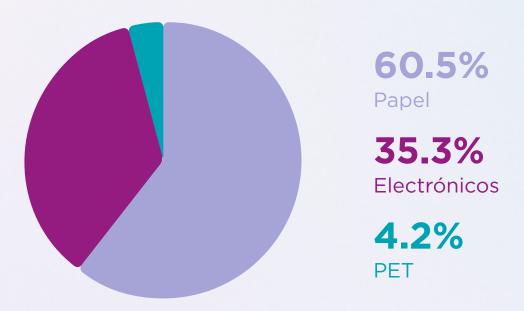
Nota:

- Este año no se recibió información de peso de Lodos.
- Se generaron 1,130 kg de residuos en trampas de grasa.

En Quálitas Compañía de Seguros, México, reciclamos un total de 12,474.2 kg de materiales como papel, PET, electrónicos y metales.

Materiales reciclados

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS







Creamos valor creciendo

+ DESEMPEÑO ECONÓMICO



Desempeño económico

Datos financieros relevantes

GRI 3-3, 2-4

Durante el 2023, superamos nuestras proyecciones iniciales respecto al crecimiento en prima emitida y unidades aseguradas, cifras que representan un hito en la historia de Quálitas. Si bien celebramos estos logros, esto también plantea un desafío para nuestra organización en cuanto a mantener nuestros estándares de excelencia en el servicio, así como en el poder mantener una operación eficiente guiada por la cultura Quálitas.

Logramos resultados financieros sobresalientes tanto en la parte operativa como financiera del negocio, evidenciando nuestra capacidad para afrontar y superar con éxito los desafíos que se nos presentan. Durante el año, aseguramos más de 5.3 millones de unidades, marcando un récord histórico anual y consolidándonos como la compañía líder en el segmento de seguros de automóviles.

Nuestro índice combinado cerró el año en 96.1%, demostrando que la prioridad más importante para Quálitas es la rentabilidad, de igual manera el indicador refleja la capacidad de Quálitas de generar valor. No obstante, aún queda trabajo por hacer para alcanzar nuevamente nuestros rangos objetivos en términos de índice combinado e índice de siniestralidad.

Mantenemos nuestro liderazgo en la industria del seguro con una participación de mercado récord al cierre del 2023 de 32.8%, demostrando una vez más nuestra capacidad para sobresalir dentro de un entorno competitivo.



EN CONSONANCIA CON NUESTRA VISIÓN,
HEMOS DEFINIDO UNA ESTRATEGIA PARA
NUESTRO CRECIMIENTO, SOSTENIBILIDAD
Y CREACIÓN DE VALOR BASADA EN TRES
PILARES FUNDAMENTALES:

- 1. El fortalecimiento del liderazgo en México ha sido prioritario, mediante la innovación tecnológica y de productos buscamos tener una operación orientada al servicio y control de costos bajo la incorporación de criterios ASG. México continúa siendo nuestro mercado principal y somos conscientes de que nos debemos mantener en constante adaptación a las necesidades de nuestros clientes y la evolución de la industria.
- 2. El aceleramiento de nuestras operaciones internacionales y verticales ha sido una prioridad estratégica, a nivel Controladora seguimos impulsando su crecimiento de manera rentable, consolidando nuestra operación y ampliando nuestra red de cobertura en los países que operamos. Nos encontramos en un proceso de reestructuración de nuestra subsidiaria en Estados Unidos, reenfocando nuestros esfuerzos al nicho transfronterizo, mientras nos retiramos del segmento doméstico.
- 3. Además, analizamos nuevas oportunidades de negocio dentro del ecosistema del seguro para seguir expandiendo nuestro alcance y diversificar nuestras fuentes de ingresos. Ejemplo de ello es el robustecimiento de nuestra subsidiaria Flekk, QSalud y la nueva empresa de tecnología adquirida, especializada en telemetría y análisis de datos.

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

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

ESTADO DE RESULTADOS	2023	2022	Δ 23-22%/pb	2021
Prima Emitida	53,726	42,036	27.8%	38,224
Prima Retenida	53,597	41,458	29.3%	37,923
Prima Devengada	49,591	39,969	24.1%	36,067
Costo de Adquisición	11,936	9,454	26.3%	8,831
Costo de Siniestralidad	35,174	28,194	24.8%	23,437
Resultado Técnico	2,482	2,321	6.9%	3,799
Gastos de Operación	1,556	1,289	20.7%	1,317
Resultado Operativo	926	1,032	(10.3%)	2,491
Resultado Integral de Financiamiento	3,961	1,423	178.4%	2,273
mpuestos	1,096	245	346.3%	986
Resultado Neto	3,729	2,209	71.6%	3,778
BALANCE GENERAL				
Activo Total	87,688	75,988	15.4%	71,888
nversiones Total	42,178	40,402	4.4%	36,798
Reservas Técnicas	48,642	42,162	15.4%	37,850
Pasivo Total	66,244	56,469	17.3%	51,509
Capital Contable	21,445	19,519	9.9%	20,379
NDICADORES DE COSTOS				
ndice de Adquisición	22.3%	22.8%	(53.0)	23.3%
ndice de Siniestralidad	70.9%	70.5%	39.0	65.0%
ndice de Operación	2.9%	3.1%	(17.0)	3.4%
ndice Combinado	96.1%	96.4%	(32.0)	91.7%
ndice Combinado Ajustado*	98.1%	97.4%	72.0	93.1%
INDICADORES DE RENTABILIDAD				
Rendimiento sobre las inversiones	9.4%	3.1%	629.0	5.6%
ROE 12m	18.5%	11.1%	737.0	19.2%

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

Emisión de prima

GRI 3-3, FS6 | **SASB** FN-IN-000.a

En el transcurso del 2023, se registró una prima emitida de \$53,726 millones MXN, lo que representa un aumento del 27.8% en comparación con el cierre del año 2022. En consonancia con el comportamiento a lo largo del año, aproximadamente el 50% de nuestro crecimiento en prima emitida se atribuye a los incrementos en tarifas del año, mismos que en promedio general ponderado fueron de +24% respecto a la última actualización en 2022. El 50% restante de crecimiento se relaciona con el aumento orgánico en número de unidades aseguradas.

Respecto a nuestros canales de distribución, el segmento tradicional continuó demostrando la fortaleza y esfuerzos de nuestra red de más de 22,000 agentes, dicho segmento tuvo un incremento en emisión del 32.7% respecto al año anterior. Dentro de este segmento, el negocio individual destaca con un incremento anual del 36.1%.

Además del segmento tradicional, la emisión a través del segmento de instituciones financieras mostró un sólido crecimiento relacionado al comportamiento de la venta de vehículos nuevos, mismas que en México aumentaron +24.4% durante el año. El segmento de instituciones financieras tuvo un crecimiento anual en emisión del 26.3%.

Cerramos el año con un incremento en primas emitidas en monto absoluto de \$11,690 millones MXN vs año 2022; esto representa el crecimiento en primas anual más alto en nuestra historia En Quálitas México alcanzamos los \$50,332 millones MXN de prima emitida, que representan un crecimiento anual del 30.4%.

Nuestras subsidiarias internacionales representaron el 6% del total de la emisión de la Controladora al cierre del año. En cuanto a las primas emitidas por las subsidiarias internacionales, se observó un ligero decremento en prima emitida del -1.2%, lo cual refleja, por un lado, la estrategia de desaceleración en Estados Unidos, así como el impacto de la apreciación del tipo de cambio, que fue de aproximadamente un 13% a lo largo del año.

Considerando únicamente la operación de nuestras subsidiarias en LATAM, su emisión anual tuvo un crecimiento del 15.7%.

Por su lado, nuestra subsidiaria Flekk continúa con su expansión de ventas a terceros, incrementando sus ventas a este segmento en 29.6% durante el 2023.

En total, las subsidiarias internacionales y verticales registraron prima emitida y ventas anuales, de un total de \$4,048 millones MXN. representando un crecimiento del 5.8%.

PRIMA EMITIDA POR SUBSIDIARIA ASEGURADORA

SUBSIDIARIA	2023	2022	Δ 23-22	2021
Quálitas Compañía de Seguros	50,332	38,610	30.3%	35,056
Quálitas El Salvador	296	251	18.0%	186
Quálitas Costa Rica	846	671	26.0%	540
Qualitas Insurance Company (QIC, EE.UU.)	1,839	2,088	(11.9%)	2,139
Quálitas Perú	401	412	(2.6%)	374

Nota: Las cifras pueden variar por efectos de tipo de cambio en cada geografía y consolidación. Cifras en millones pesos.

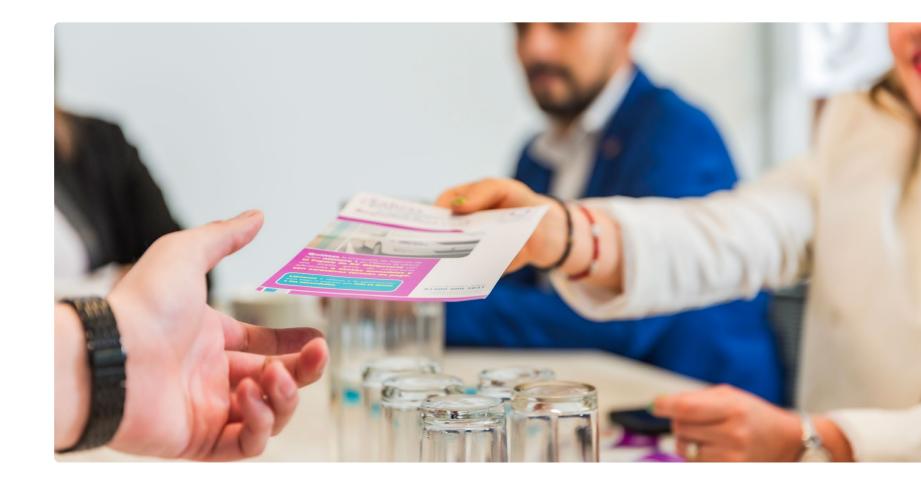
La emisión de nuestras pólizas se lleva a cabo a través de diferentes canales de distribución abarcando vehículos individuales, flotillas y equipo pesado; nuestro canal tradicional se relaciona a la venta a través de agentes y/o venta directa y el canal de instituciones financieras se relaciona con la venta de autos mediante algún crédito y/o arrendamiento financiero.

PRIMA EMITIDA POR SEGMENTO

SEGMENTO	2023	2022	Δ 23-22	2021
Individual	20,853	15,318	36.1%	13,233
Flotillas	14,278	11,155	28.0%	9,908
Instituciones financieras	15,134	11,982	26.3%	11,777
Subsidiarias en el extranjero	3,382	3,422	(1.2%)	3,239
Total	53,726	42,036	27.8%	38,224

Nota: Cifras en millones pesos.

Al concluir el año, aseguramos un total de 5.34 millones de unidades, lo que refleja un crecimiento anual compuesto del 6.0% en los últimos 5 años. Esto representa un aumento de +527 mil unidades durante el año, equivalente a un incremento del 11.0% en comparación con el 2022.



UNIDADES ASEGURADAS POR SUBSIDIARIA

SUBSIDIARIA	2023	2022	Δ 23-22	2021
México	5,102	4,607	10.7%	4,311
El Salvador	32	27	18.5%	21
Costa Rica	118	100	18.0%	76
Qualitas Insurance Company (QIC, EE.UU.)	35	18	94.4%	18
Perú	51	57	(12.1%)	51
Total	5,337	4,810	11.0%	4,477

Nota: Cifras en miles.

Indicadores operativos

Durante el 2023, el desempeño operativo de la industria del seguro de autos en México continuó siendo presionado por tres principales factores: 1) la inflación de autopartes y manufactura de la industria automotriz, 2) frecuencia y severidad de accidentes y 3) cambio en las tendencias de robo y recuperación.

Al término de diciembre, según los datos proporcionados por la Oficina Coordinadora de Riesgos Asegurados (OCRA), el robo de vehículos asegurados en México aumentó un 3.5% en comparación con el año 2022.

ÍNDICE DE ADQUISICIÓN

Fue del 22.3%, 53 pb por debajo del cierre 2022. Este índice se encuentra dentro del rango histórico y objetivo, reflejando un crecimiento acelerado a través del segmento tradicional, así como la recuperación en la emisión a través de instituciones financieras, ligada al comportamiento en la venta de autos nuevos en México.



ÍNDICE DE SINIESTRALIDAD

Fue del 70.9%, 4 pb arriba del cierre 2022. Si bien este índice aún se encuentra por arriba de nuestro rango técnico sostenible, las acciones implementadas a lo largo del año han logrado mitigar el impacto negativo. Incluso durante el último trimestre del año, a pesar de los desafíos causados por el paso del huracán OTIS en Acapulco, Barra de Coyuca y otras zonas de Guerrero, México; pudimos minimizar su impacto gracias a nuestra cobertura de reaseguro para eventos catastróficos. Para descubrir las medidas que tomamos en Quálitas Compañía de Seguros para respaldar a la comunidad durante el incidente con Otis, por favor dirigirse a la sección de INVERSIÓN SOCIAL en el presente Informe.

ÍNDICE OPERATIVO

Fue del 2.9%, 17 pb por debajo del cierre 2022. Este índice refleja el beneficio por los ingresos generados por nuestras subsidiarias verticales derivado de la venta a terceros.

Inversiones

ESCENARIO GENERAL

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

GRI GOB-A, GOB-B

La estrategia de inversión es dirigida y analizada a nivel Comité de Inversiones, Finanzas y Planeación de Quálitas Controladora de manera mensual, abarcando los portafolios de nuestras subsidiarias internacionales. Dicho Comité informa de manera trimestral el desempeño, análisis y estrategia al Consejo de Administración.

En todo momento, se tienen en cuenta las disposiciones y regulaciones establecidas para los portafolios de inversión del sector asegurador en cada país. Además, cada subsidiaria cuenta con su propio comité, responsable de aprobar las inversiones locales.

Al cierre del año, el 89% del portafolio se encuentra invertido en renta fija y el 11% restante en renta variable; la duración de nuestro portafolio de inversión se posicionó en 1.5 años.

Es relevante destacar que aproximadamente el 15% del portafolio total está distribuido geográficamente para cumplir con los requisitos de capital de nuestras subsidiarias internacionales.

La cartera de inversiones en renta variable continua migrando hacia una estrategia pasiva mediante el uso de fondos/ canastas indizadas (ETF's por sus siglas en inglés). En este proceso, hemos vendido algunas posiciones en renta variable

con el objetivo de lograr una composición de cartera con menor volatilidad y predominantemente indexada.

Los activos invertidos o float de Quálitas Controladora fueron \$39,689 millones MXN en 2023. El Rendimiento Sobre las Inversiones (RSI) fue del 9.4%.





INTEGRACIÓN DE ASPECTOS ASG

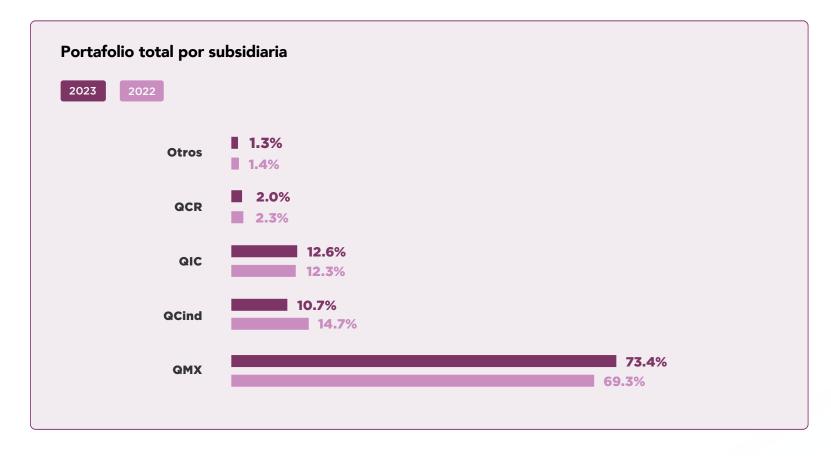
Integramos criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la evaluación de nuestras inversiones, con el objetivo de fomentar el desarrollo sostenible y proteger los intereses de las generaciones presentes y futuras, esto se refleja en el Manual de Inversión.

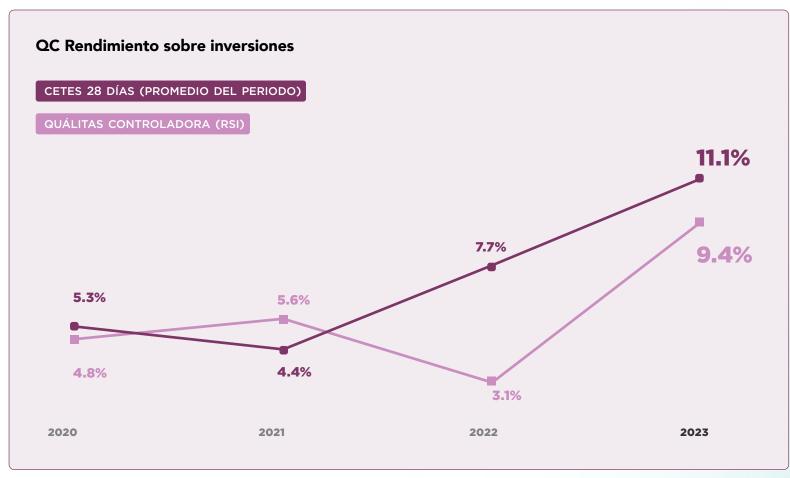
Promovemos la inversión socialmente responsable en los países en los que operamos. Para ello, hemos definido una serie de sectores y actividades que quedan excluidos de nuestras inversiones, ya que no se alinean con nuestros valores o tienen un impacto social o ambiental significativo.

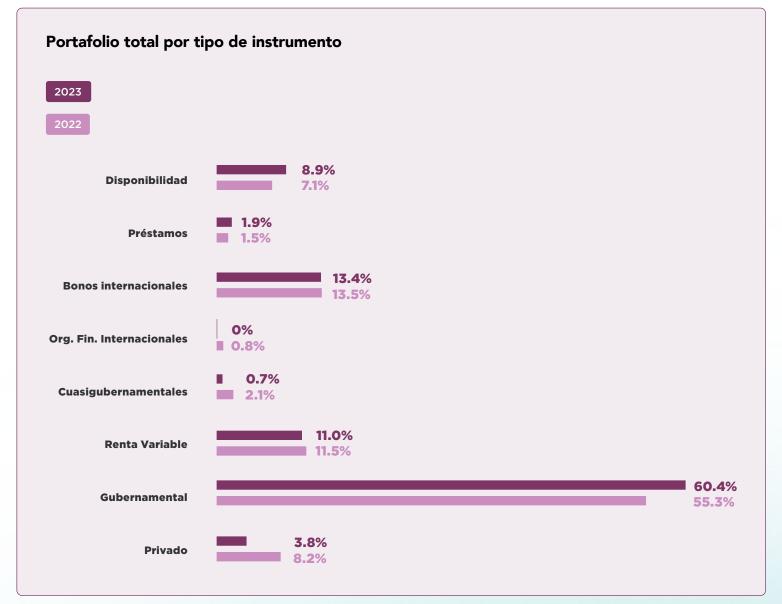
En este sentido, hemos realizado inversiones en bonos temáticos emitidos por bancos de desarrollo y bonos verdes destinados a financiar iniciativas y proyectos que reduzcan las desigualdades sociales y aborden el cambio climático. Además, tenemos presencia en el sector de las energías renovables.

Contamos con una categorización mensual de la madurez ASG de nuestra cartera, gracias a la información especializada proporcionada por un proveedor externo experto en la materia.

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







Resultados

UTILIDAD Y RENTABILIDAD

La utilidad neta ascendió a \$3,791 millones MXN, lo que implica un aumento del 71.6% o \$1,582 millones MXN más en comparación con el cierre del año anterior.

Además, informamos un margen neto anual del 7.1%, experimentando un crecimiento de 180 pb en comparación con el año pasado.

Tuvimos un retorno sobre el patrimonio (ROE) del 18.4% al cierre del año, mostrando un progreso gradual hacia nuestros objetivos a mediano y largo plazo. Este resultado refleja la recuperación en las utilidades, así como la robustez del capital con el que contamos. El ROE está compuesto por un 3.5% de ROE operativo y un 14.9% de ROE financiero.

MARGEN DE SOLVENCIA

Al finalizar diciembre, el requerimiento de capital regulatorio alcanzó los \$4,596 millones MXN, mientras que el margen de solvencia se situó en \$14,727 millones MXN, lo que se traduce en un índice del 420%.

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



La metodología empleada por Quálitas México para la valoración de la reserva de riesgos en curso en el segmento de seguros automotrices se basa en el marco normativo de Solvencia II, establecido por la Comisión Europea. Este marco normativo se compone de tres pilares que ofrecen un enfoque integral para la gestión del riesgo.

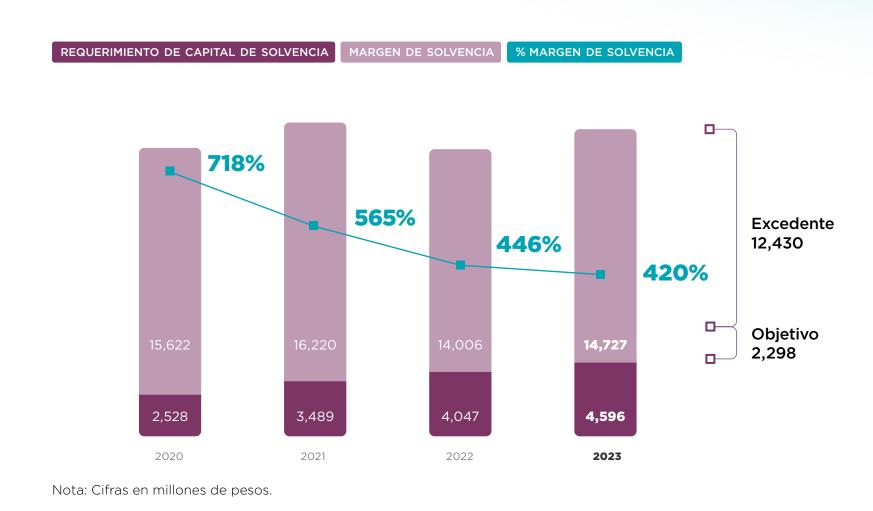
El objetivo principal es estimar la reserva de riesgos como una cantidad adecuada para cubrir el valor esperado de los costos futuros, teniendo en cuenta el tiempo restante hasta la expiración del contrato de seguro.

Para cumplir con la estimación de todas las obligaciones de la compañía, se utilizan estimadores de valuación, como el estimador de Persistencia y el estimador de Costo Siniestral Intrínseco. La determinación de la desviación a emplear en el cálculo del margen de riesgo se basa en el percentil 99.5% de la distribución empírica de cada estimador. Es fundamental que, de acuerdo con la normativa, los estimadores no difieran en más del 1% de su valor real.

En el marco de la valuación de la reserva de siniestros ocurridos y no reportados (ONR), conforme a la normativa y el esquema de Solvencia II, se busca cubrir el valor esperado de los siniestros, beneficios, valores garantizados o dividendos una vez que se materializa la eventualidad prevista en el contrato de seguro. Esto se logra mediante el cálculo del Mejor estimador más un Margen de riesgo.

En el proceso de determinación del Margen de Riesgo, se calcula la desviación de la reserva ONR retenida, utilizando parámetros establecidos en la valuación para el cálculo de la Reserva ONR del ramo de automóviles. Este cálculo implica la diferencia entre el percentil 99.5% de la reserva y la reserva directa ONR, sin considerar los importes recuperables de reaseguro, así como la duración de la cartera. El margen de riesgo se obtiene multiplicando la tasa de Costo de Capital, establecida en 10% por las disposiciones vigentes, y la Base de Capital por la duración de ONR. La Base de Capital representa la proporción de desviación de esta reserva con respecto a la suma de las desviaciones de todas las reservas calculadas por la compañía.

\$12,430 M MXN excedente
\$600 M MXN
F.R.



Durante la Asamblea 2023, se aprobó el pago de un dividendo en efectivo por la cantidad de \$2,000,000,000 MXN equivalentes a \$5 MXN por acción, pagadero en dos exhibiciones: \$2.5 MXN el 9 de mayo del 2023 y \$2.5 MXN el 9 de noviembre de 2023.

VALOR DE LA ACCIÓN

En Quálitas (Q*) comenzamos a cotizar en la Bolsa Mexicana de Valores en 2005. Actualmente, contamos con 400 millones de acciones en circulación y se cuenta con un programa de fondo de recompra, además de un formador de mercado fomentando la liquidez de nuestras acciones en el mercado bursátil.

Cumplimos con todos los requerimientos de la CNBV y BMV, además para cumplir con sus responsabilidades, el servicio de formador de mercado sigue las prácticas establecidas en el Manual de Reglas Operativas para el Sistema Electrónico de Negociación y en el Reglamento Interior de la BMV, además de otras disposiciones aplicables.

El capital flotante representa alrededor del 46% de las acciones

La acción cerró el año con un valor de \$171.58 MXN

La capitalización bursátil de la compañía al cierre de año fue de \$68,632 millones MXN

VOLUMEN OPERADO (PROMEDIOS DIARIOS)

	VOLUMEN OPERADO*	IMPORTE (MM USD)
1T23	1,212,106	\$7.0
2Т23	1,128,819	\$7.2
3Т23	1,216,584	\$9.3
4T23	1,226,805	\$10.6

MÚLTIPLOS CLAVE

\$18.1 P/U \$9.5

UPA 12 M

\$3.2 P/VL

^{*} Expresado en títulos.



ESTAMOS PRESENTES EN SEIS ÍNDICES CLAVE:



S&P/BMV IPC





A Division of S&PGlobal

S&P/BMV RENTABLE



FTSE BIVA MID CAP



DJS MILA PACIFIC ALLIANCE INDEX



DISTRIBUCIÓN DEL VALOR ECONÓMICO

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

Nos esforzamos por generar valor para todos nuestros grupos de interés, asegurando que nuestros ingresos se distribuyan de manera equitativa a lo largo de nuestra cadena de valor. Nuestros ingresos provienen principalmente de la emisión de primas, el rendimiento de nuestras inversiones y las ventas de nuestras subsidiarias verticales. Reservamos una parte de estos recursos como Valor Económico Retenido (VER) para impulsar nuestro crecimiento continuo.

En Quálitas Controladora, nos comprometemos a seguir principios y buenas prácticas tributarias tanto en nuestra matriz como en nuestras subsidiarias, tal como lo establece nuestra Política Fiscal. Nuestras operaciones cumplen con las tasas impositivas vigentes según la regulación y autoridad correspondiente en cada una de nuestras subsidiarias.

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

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DITRIBUIDO (VEG Y VED)

		2023	2022	Δ 23-22 (%)	2021	2020
Ingresos (Valor Económico Generado, VEG)		53,726	42,036	27.8	38,224	35,947
Gastos (Valor Econó	ómico Distribuido, VED)	50,209	39,513	27.1	34,903	32,903
Adquisición	Agentes, instituciones de financiamiento automotriz, proveedores, colaboradores	11,936	9,454	26.2	8,831	7,791
Siniestralidad	Proveedores, colaboradores	35,174	28,194	24.7	23,437	19,210
Operación	Oficinas de servicio, proveedores, colaboradores	1,556	1,289	20.6	1,317	2,397
Participación de los trabajadores en las utilidades (PTU)	Colaboradores	448	331	35.3	359	940
Impuestos	Gobierno y autoridades	1,096	245	347.3	986	2,564
Retenido (VEG-VED)		3,517	2,523	39.4	3,320.84	3,043.53

CONTENIDO

Anexos



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 abarca datos relacionados con los colaboradores, se incluye por primera vez a QSalud, que comenzó su gestión a finales de 2022.

Desempeño social

DEMOGRAFÍA Y DIVERSIDAD LABORAL

GRI 2-7, 405-1

QUÁLITAS CONTR	OLADORA	2023	2022	Δ (%) 23-22	2021	2020
	< 30	785	702	11.8%	627	633
Hombres	30-50	2,768	2,473	11.9%	2,337	2,235
	> 50	304	269	13.0%	248	219
	< 30	867	782	11.1%	731	747
Mujeres	30-50	1,893	1,673	13.0%	1,562	1,429
	> 50	121	114	7.0%	92	76
	Hombres	3,857	3,444	12.0%	3,212	3,087
	Mujeres	2,881	2,569	12.1%	2,385	2,252
Total	< 30	1,652	1,484	11.5%	1,358	1,380
	30-50	4,661	4,146	12.3%	3,899	3,664
	> 50	425	383	11.2%	340	295
	Total	6,738	6,013	12.1%	5,597	5,339

PAÍS	2023	2022	Δ (%) 23-22	2021	2020
México Total	6,316	5,654	11.7%	5,301	5,103
Quálitas Compañía de Seguros	5,883	5,287	11.3%	5,014	4,881
Flekk	398	367	8.4%	287	222
QSalud	35	NA	NA	NA	NA
Costa Rica	147	115	27.8%	90	81
El Salvador	100	91	9.9%	71	64
Estados Unidos	53	56	-5.4%	53	41
Perú	122	97	25.8%	82	50
Total	6,738	6,013	12.1%	5,597	5,339

117

QUÁLITA	AS CONTROLA	ADORA	2023	2022	Δ (%) 23-22	2021	2020
		Total	37	39	-5.1%	37	33
	Total	< 30	1	1	0.0%	0	0
	IOtai	30-50	15	14	7.1%	12	12
		> 50	21	24	-12.5%	25	21
		Total	22	23	-4.3%	21	17
Divoctor	Hombro	< 30	1	1	0.0%	0	0
Director	Hombre	30-50	9	7	28.6%	6	5
		> 50	12	15	-20.0%	15	12
		Total	15	16	-6.3%	16	16
	Mular	< 30	0	0	0.0%	0	0
	Mujer	30-50	6	7	-14.3%	6	7
		> 50	9	9	0.0%	10	9
		Total	81	71	14.1%	69	55
	Total	< 30	0	1	-100.0%	1	2
	Total	30-50	58	47	23.4%	48	39
		> 50	23	23	0.0%	20	14
		Total	55	49	12.2%	49	37
Cook allowed an	Hombre	< 30	0	0	0.0%	1	2
Subdirector	попівге	30-50	38	32	18.8%	32	23
		> 50	17	17	0.0%	16	12
		Total	26	22	18.2%	20	18
	Martan	< 30	0	1	-100.0%	0	0
	Mujer	30-50	20	15	33.3%	16	16
		> 50	6	6	0.0%	4	2
		Total	288	246	17.1%	277	214
	Total	< 30	8	3	166.7%	9	8
	IOtai	30-50	242	208	16.3%	232	178
		> 50	38	35	8.6%	36	28
		Total	176	152	15.8%	175	125
Gerente	Hombre	< 30	2	1	100.0%	6	1
Gerente	попівге	30-50	143	121	18.2%	140	103
		> 50	31	30	3.3%	29	21
		Total	112	94	19.1%	102	89
	Mujor	< 30	6	2	200.0%	3	7
	Mujer	30-50	99	87	13.8%	92	75
		> 50	7	5	40.0%	7	7

QUÁLITAS	S CONTROLA	DORA	2023	2022	Δ (%) 23-22	2021	2020
		Total	1,076	910	17.8%	820	775
		< 30	139	122	13.9%	98	81
	Total	30-50	854	724	18.0%	673	643
		> 50	79	64	23.4%	49	51
		Total	648	560	15.7%	503	486
Coordinador/	Hambana	< 30	78	68	14.7%	58	54
Supervisor	Hombre	30-50	510	446	14.3%	410	392
		> 50	60	46	30.4%	35	40
		Total	424	350	21.1%	317	289
	Mulion	< 30	61	54	13.0%	40	27
	Mujer	30-50	344	278	23.7%	263	251
		> 50	19	18	5.6%	14	11
	Total	Total	4,486	4,028	11.4%	3,750	3,625
		< 30	1,141	983	16.1%	918	950
		30-50	3,107	2,833	9.7%	2,646	2,515
		> 50	238	212	12.3%	186	160
	Hombre	Total	2,693	2,388	12.8%	2,245	2,220
A		< 30	603	509	18.5%	471	494
Analista		30-50	1,919	1,735	10.6%	1,638	1,607
		> 50	171	144	18.8%	136	119
		Total	1,793	1,640	9.3%	1,505	1,405
	Muday	< 30	538	474	13.5%	447	456
	Mujer	30-50	1,188	1,098	8.2%	1,008	908
		> 50	67	68	-1.5%	50	41
		Total	774	719	7.6%	644	637
	Total	< 30	363	374	-2.9%	332	339
	Total	30-50	385	320	20.3%	288	277
		> 50	26	25	4.0%	24	21
		Total	263	272	-3.3%	219	202
Asistente/	Hombre	< 30	101	123	-17.9%	91	82
Auxiliar	попівте	30-50	149	132	12.9%	111	105
		> 50	13	17	-23.5%	17	15
		Total	511	447	14.3%	425	435
	Mujer	< 30	262	251	4.4%	241	257
	Mujer	30-50	236	188	25.5%	177	172
		> 50	13	8	62.5%	7	6



PUESTOS GENERADORES DE INGRESOS - ÁREA COMERCIAL (VENTAS)

MUJERES	HOMBRES	TOTAL
6	2	8
10	6	16
40	39	79
92	74	166
639	429	1068
323	41	364
1110	591	1701
	6 10 40 92 639 323	6 2 10 6 40 39 92 74 639 429 323 41

65.3%

de mujeres en posiciones generadores de ingresos

Notas: Datos a nivel controladora, no se obtuvo información de Perú ni de QIC para el 2023

POSICIONES STEM

ÁREA	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Área Técnica	81	112	193
Tecnología de la Información	39	162	201
Total	120	274	394

30.5%

de muejeres en posiciones stem

Notas: Datos a nivel controladora, no se obtuvo información de Perú ni de QIC para el 2023.

NACIONALIDAD

Nacionales	6,717
Otras nacionalidades, (fuera del país de las	21
operaciones).	

Nota: Colaboradores locales son aquellos colaboradores nacionales originarios del país en donde ejecutan sus actividades y son contratados.

99.7%

de colaboradores nacionales

ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DE TALENTO

GRI 2-7, 401-1

En Quálitas Compañía de Seguros (México), tenemos un programa de contratación inicial temporal de tres meses, en cumplimiento con la legislación local. Por esta razón, evaluamos la rotación de los colaboradores que han completado este periodo inicial y están ahora contratados por tiempo indeterminado. Debido a que nuestra subsidiaria representa la mayor proporción de colaboradores dentro del grupo empresarial, extendemos este método de cálculo de rotación a toda la Controladora.

ROTACIÓN - QUÁLITAS CONTROLADORA

	2023	2022	Δ 23-22	2021	2020
Nuevas contrataciones	2,037	1,731	17.7%	1,136	810
Rotación voluntaria	9.6%	11.6%	-2.0 pb	11.7%	ND
Rotación total	14.6%	18.4%	-3.8 pb	17.5%	12.3%

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

BAJAS Y ROTACIÓN 2023 - QUÁLITAS CONTROLADORA - CONTRATO INDETERMINADO

					вај	AS			
			NUEVAS CONTRATACIONES	BAJAS	VOLUNTARIAS	INVOLUNTARIAS	TOTAL COLABORADORES CON CONTRATO INDETERMINADO	ROTACIÓN TOTAL (%)	ROTACIÓN VOLUNTARIA (%)
		Total	2,037	896	592	304	6,136	14.6%	9.6%
		< 30	904	255	207	48	1,411	18.1%	14.7%
	Total	30-50	1,094	598	360	238	4,315	13.9%	8.3%
		> 50	39	43	25	18	410	10.5%	6.1%
		Total	1,135	487	289	198	3,480	14.0%	8.3%
Out (liber Combanded on		< 30	435	111	80	31	652	17.0%	12.3%
Quálitas Controladora	Hombres	30-50	669	344	192	152	2,539	13.5%	7.6%
		> 50	31	32	17	15	289	11.1%	5.9%
		Total	902	409	303	106	2,656	15.4%	11.4%
	Muiovoo	< 30	469	144	127	17	759	19.0%	16.7%
	Mujeres	30-50	425	254	168	86	1,776	14.3%	9.5%
		> 50	8	11	8	3	121	9.1%	6.6%
		Total	1,712	685	433	252	5,343	12.8%	8.1%
	Total	< 30	771	194	154	40	1,120	17.3%	13.8%
	iotai	30-50	911	454	259	195	3,867	11.7%	6.7%
		> 50	30	37	20	17	356	10.4%	5.6%
		Total	942	373	209	164	3,044	12.3%	6.9%
México: Quálitas	Hombres	< 30	365	86	60	26	499	17.2%	12.0%
Compañía de Seguros	nombres	30-50	554	259	135	124	2,289	11.3%	5.9%
		> 50	23	28	14	14	256	10.9%	5.5%
		Total	770	312	224	88	2,299	13.6%	9.7%
	Mujoros	< 30	406	108	94	14	621	17.4%	15.1%
	Mujeres	30-50	357	195	124	71	1,578	12.4%	7.9%
		> 50	7	9	6	3	100	9.0%	6.0%

BAJAS Y ROTACIÓN 2023 - QUÁLITAS CONTROLADORA - CONTRATO INDETERMINADO

					вај	IAS			
			NUEVAS CONTRATACIONES	BAJAS	VOLUNTARIAS	INVOLUNTARIAS	TOTAL COLABORADORES CON CONTRATO INDETERMINADO	ROTACIÓN TOTAL (%)	ROTACIÓN VOLUNTARIA (%)
		Total	186	83	52	31	370	22.4%	14.1%
	Total	< 30	70	7	6	1	132	5.3%	4.5%
	Total	30-50	109	76	46	30	213	35.7%	21.6%
		> 50	7	0	0	0	25	0.0%	0.0%
		Total	129	63	37	26	241	26.1%	15.4%
Mávicos Flakk	Hambros	< 30	39	3	2	1	82	3.7%	2.4%
México: Flekk	Hombres	30-50	83	60	35	25	140	42.9%	25.0%
		> 50	7	0	0	0	19	0.0%	0.0%
		Total	57	20	15	5	129	15.5%	11.6%
	Muioro	< 30	31	4	4	0	50	8.0%	8.0%
	Mujeres	30-50	26	16	11	5	73	21.9%	15.1%
		> 50	0	0	0	0	6	0.0%	0.0%
		Total	17	9	7	2	29	31.0%	24.1%
	Total	< 30	6	2	2	0	11	18.2%	18.2%
	Total	30-50	11	6	5	1	17	35.3%	29.4%
		> 50	0	1	0	1	1	100.0%	0.0%
		Total	5	4	3	1	13	30.8%	23.1%
Mávicos Ofalud	I I a mala wa a	< 30	3	1	1	0	4	25.0%	25.0%
México: QSalud	Hombres	30-50	2	2	2	0	8	25.0%	25.0%
		> 50	0	1	0	1	1	100.0%	0.0%
		Total	12	5	4	1	16	31.3%	25.0%
	Mujeres	< 30	3	1	1	0	7	14.3%	14.3%
	Mujeres	30-50	9	4	3	1	9	44.4%	33.3%
		> 50	0	0	0	0	0	0.0%	0.0%

BAJAS Y ROTACION 2023 - QUALITAS CONTROLADORA - CONTRATO INDETERMINADO
--

				BAJAS					
			NUEVAS CONTRATACIONES	BAJAS	VOLUNTARIAS	INVOLUNTARIAS	TOTAL COLABORADORES CON CONTRATO INDETERMINADO	ROTACIÓN TOTAL (%)	ROTACIÓN VOLUNTARIA (%)
		Total	28	31	27	4	144	21.5%	18.8%
		< 30	20	19	17	2	85	22.4%	20.0%
	Total	30-50	8	12	10	2	56	21.4%	17.9%
		> 50	0	0	0	0	3	0.0%	0.0%
		Total	9	12	11	1	65	18.5%	16.9%
Costa Dica	Llambras	< 30	6	8	7	1	35	22.9%	20.0%
Costa Rica	Hombres	30-50	3	4	4	0	28	14.3%	14.3%
		> 50	0	0	0	0	2	0.0%	0.0%
		Total	19	19	16	3	79	24.1%	20.3%
	Muiavaa	< 30	14	11	10	1	50	22.0%	20.0%
	Mujeres	30-50	5	8	6	2	28	28.6%	21.4%
		> 50	0	0	0	0	1	0.0%	0.0%
		Total	35	25	16	9	100	25.0%	16.0%
	Total	< 30	17	12	7	5	38	31.6%	18.4%
	iotai	30-50	18	12	8	4	61	19.7%	13.1%
		> 50	0	1	1	0	1	100.0%	100.0%
		Total	8	11	5	6	51	21.6%	9.8%
El Salvador	Hombres	< 30	4	4	1	3	20	20.0%	5.0%
El Salvador	Hombres	30-50	4	7	4	3	30	23.3%	13.3%
		> 50	0	0	0	0	1	0.0%	0.0%
		Total	27	14	11	3	49	28.6%	22.4%
	Mujeres	< 30	13	8	6	2	18	44.4%	33.3%
	Mujeres	30-50	14	5	4	1	31	16.1%	12.9%
		> 50	0	1	1	0	0	100.0%	100.0%

			BAJAS Y ROTACIÓN	2023 - QUÁLITAS CON	TROLADORA - CONTRA	ATO INDETERMINADO			
					ва	JAS			
			NUEVAS CONTRATACIONES	BAJAS	AS VOLUNTARIAS INVOLU		TOTAL COLABORADORES CON CONTRATO INDETERMINADO	ROTACIÓN TOTAL (%)	ROTACIÓN VOLUNTARIA (%)
		Total	10	14	14	0	53	26.4%	26.4%
	Total	< 30	2	2	2	0	1	200.0%	200.0%
	Total	30-50	7	8	8	0	31	25.8%	25.8%
Estados Unidos		> 50	1	4	4	0	21	19.0%	19.0%
		Total	3	5	5	0	22	22.7%	22.7%
	Llambros	< 30	0	0	0	0	0	0.0%	0.0%
	Hombres	30-50	3	2	2	0	12	16.7%	16.7%
		> 50	0	3	3	0	10	30.0%	30.0%
		Total	7	9	9	0	31	29.0%	29.0%
	NA. i - u	< 30	2	2	2	0	1	200.0%	200.0%
	Mujeres	30-50	4	6	6	0	19	31.6%	31.6%
		> 50	1	1	1	0	11	9.1%	9.1%
		Total	49	49	43	6	97	50.5%	44.3%
	Total	< 30	18	19	19	0	24	79.2%	79.2%
	Total	30-50	30	30	24	6	70	42.9%	34.3%
		> 50	1	0	0	0	3	0.0%	0.0%

		Total	10	14	14	0	53	26.4%	26.4%
	Total	< 30	2	2	2	0	1	200.0%	200.0%
	iotai	30-50	7	8	8	0	31	25.8%	25.8%
		> 50	1	4	4	0	21	19.0%	19.0%
		Total	3	5	5	0	22	22.7%	22.7%
Fotodos Unidos	Llorobros	< 30	0	0	0	0	0	0.0%	0.0%
Estados Unidos	Hombres	30-50	3	2	2	0	12	16.7%	16.7%
		> 50	0	3	3	0	10	30.0%	30.0%
		Total	7	9	9	0	31	29.0%	29.0%
	Mujoros	< 30	2	2	2	0	1	200.0%	200.0%
	Mujeres	30-50	4	6	6	0	19	31.6%	31.6%
		> 50	1	1	1	0	11	9.1%	9.1%
		Total	49	49	43	6	97	50.5%	44.3%
	Total	< 30	18	19	19	0	24	79.2%	79.2%
	Total	30-50	30	30	24	6	70	42.9%	34.3%
		> 50	1	0	0	0	3	0.0%	0.0%
		Total	39	19	19	0	44	43.2%	43.2%
Perú	Hombres	< 30	18	9	9	0	12	75.0%	75.0%
Peru	Hombres	30-50	20	10	10	0	32	31.3%	31.3%
		> 50	1	0	0	0	0	0.0%	0.0%
		Total	10	30	24	6	53	56.6%	45.3%
	Mujoros	< 30	0	10	10	0	12	83.3%	83.3%
	Mujeres	30-50	10	20	14	6	38	52.6%	36.8%



DESARROLLO DE CARRERA

GRI 404-1

FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL - QUÁLITAS CONTROLADORA

		2023	2022	Δ (%) 23-22
Divestaves	Horas de formación	1,254	2,570	-51.2%
Directores	Promedio horas formación/colaborador	34	66	-42.3%
Subdirectores	Horas de formación	4,633	6,719	-31.0%
Subdirectores	Promedio horas formación	57	95	-38.7%
Gerentes	Horas de formación	18,346	24,180	-24.1%
	Promedio horas formación	64	98	-36.9%
Coordinadores/	Horas de formación	58,149	96,974	-40.0%
Supervisores	Promedio horas formación	54	107	-48.4%
Applietos/Fingutivos	Horas de formación	235,921	676,265	-65.1%
Analistas/Ejecutivos	Promedio horas formación	53	168	-68.4%
Asistentes/Auxiliares	Horas de formación	21,559	40,656	-47.0%
	Promedio horas formación		57	-50.5%
Total de horas de formación*		339,862	847,364	-59.9%

Notas

- Este total no incluye las 1,329 horas de formación reportadas por Costa Rica ya que no tenemos el desglose por categoría profesional.
- Para Quálitas Costa Rica no se cuenta el desglose por categoría profesional para la capacitación presencial. Por lo que no se contabilizan las 1,329 horas reportadas dentro de esta tabla.
- Para el cálculo del promedio de horas de formación por categoría profesional, se considera el total de colaboradores por categoría al 31 de diciembre de 2023.

HORAS DE FORMACIÓN POR SUBSIDIARIA Y MODALIDAD - QUÁLITAS CONTROLADORA

		2023	2022	Δ (%) 23-22	2021	2020
	Universidad Quálitas	124,975	872,772	-85.7	225,327	494,913
Quálitas Compañía de Seguros	Otra formación	189,159	9,178	1,961.0	50,942	100,140
de Seguios	Total	314,134	881,950	-64.4	276,269	595,053
	Universidad Quálitas	-	35	-100.0	861	-
Flekk	Otra formación	9,207	359	2,464.5	2,645	660
	Total	9,207	394	2,236.8	3,506	660
	Universidad Quálitas	74	NA	NA	NA	NA
QSalud	Otra formación	-	NA	NA	NA	NA
	Total	74	NA	NA	NA	NA
Quálitas Costa Rica	Universidad Quálitas	2,033	3,427	-40.7	2,891	4,478
	Otra formación	13,442	4,755	182.7	1,903	1,055
	Total	15,475	8,182	89.1	4,794	5,533
	Universidad Quálitas	183	1,172	-84.4	790	631
Quálitas El Salvador	Otra formación	1,514	806	87.8	3,434	592
	Total	1,697	1,978	-14.2	4,224	1,223
	Universidad Quálitas	39	7	457.1	28	-
Qualitas Insurance Company (EE.UU)	Otra formación	256	1,152	-77.8	1,177	282
(22.00)	Total	295	1,159	-74.5	1,205	282
	Universidad Quálitas	269	269	0	819	794
Quálitas Perú	Otra formación	40	660	-93.9	313	-
	Total	309	929	-66.7	1,132	794
Total Universidad Quálitas		127,573	877,682	-85.5	230,716	500,816
Total otra formación		213,618	16,910	1,163.3	60,414	102,729
Total		341,191	894,592	- 61.9	291,130	603,545

Notas:

- Se incorpora por primera vez QSalud.
- En Flekk, la universidad virtual tiene su propia denominación y contenidos, por lo que no es parte de Universidad Quálitas.



DIMENSIONES DE LA UNIVERSIDAD QUÁLITAS

		2023	2022	Δ (%) 23-22	2021	2020
Colaboradores	Número de personas formadas	7,336	6,238	17.6%	5,861	5,416
Colaboradores	Número de horas de formación	127,572	835,679	-84.7%	229,855	500,816
Agentes	Número de personas formadas	1,616	1,376	17.4%	861	1,207
Agentes	Número de horas de formación	11,699	10,199	14.7%	9,498	23,462
Colaboradores de las oficinas	Número de personas formadas	1,299	1,610	-19.3%	1,323	1,209
de servicio	Número de horas de formación	14,127	30,784	-54.1%	44,650	74,980
Proveedores	Número de personas formadas	505	373	35.4%	399	678
Floveedoles	Número de horas de formación	1,148	965	19.0%	838	909
Acogurados	Número de personas formadas	247	13	1800.0%	85	36
Asegurados	Número de horas de formación	765	20	3725.0%	159	282
	Número de personas formadas	11,003	9,610	14.5%	8,529	8,546
Total	Número de horas de formación	155,311	877,647	-82.3%	285,000	600,449

HORAS DE CAPACITACIÓN UNIVERSIDAD QUALITAS QUALITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS

GOALIAS COMPANIA DE SEGUROS						
POSICIÓN	MUJERES	HOMBRES	TOTAL			
Director	51	45	97			
Subdirector	206	343	549			
Gerente	949	1,365	2,315			
Coordinador/ Supervisor	8,328	13,534	21,862			
Analista / Ejecutivo	29,659	56,702	86,361			
Asistente/Auxiliar	11,779	2,012	13,791			
Total	50,973	74,002	124,975			

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO - QUÁLITAS CONTROLADORA

		2023			
	% EVALUADOS	% MUJERES EVALUADAS	% HOMBRES EVALUADOS	2021	2020
Quálitas Controladora	88.2%	87.6%	89.0%	72.0	100
Quálitas Compañía de Seguros	87.4%	89.0%	89.7%	NA	NA
Quálitas Costa Rica	88.8%	88.6%	72.1%	100	ND
Quálitas El Salvador	ND	ND	ND	98.9	ND
Quálitas Perú	100.0%	100.0%	100.0%	100	44
Qualitas Insurance Company	100.0%	100.0%	100.0%	100	ND
FLEKK	92.7%	86.7%	95.8%	60.2	ND
QSalud	60%	50%	73.3%	ND	ND



RATIO SALARIAL

GRI 405-2

QUÁLITAS CONTROLADORA - RATIO SALARIAL MUJER/HOMBRE

	FIJO	FIJO+VARIABLE
Directores	0.10	O.11
Subdirectores	0.22	0.09
Gerentes	0.13	0.30
Coordinadores	0.08	-0.01
Analistas	0.15	0.16
Auxiliares	-0.13	-0.02

Notas:

- Se calcula como la diferencia entre el salario de los hombres y las mujeres, dividida entre el salario de los hombres.
- Se integran los ratios salariales de las subsidiarias aseguradoras y Flekk.
- Quálitas Costa Rica y QIC no reportan remuneración variable.
- Las categorías equiparan los niveles entre subsidiarias, ej. Directores en México son Gerentes en las subsidiarias en el extranjero.

SALARIO PROMEDIO - QUÁLITAS CONTROLADORA	MUJERES	HOMBRES
Directores y subdirectores (salario base)	118,543	132,718
Dirección y subdirección (salario base + salario variable)	163,749	177,033
Gerentes (salario base)	48,265	55,707
Gerentes (salario base + salario variable)	67,055	63,769
Resto de colaboradores¹ (salario base)	19,714	24,441
Todos los empleados² (salario base+variable)	390	,393

¹ El resto de los colaboradores comprende: Coordinadores, Analistas y Auxiliares

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

GRI 403-9, 403-10

INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD QUÁLITAS CONTROLADORA	2023
Número de accidentes	166
Número de enfermedades profesionales	110
Número de fatalidades	3
Días ausentes reportados a la autoridad	7,025
Índice de accidentabilidad	14.32
Tasa de enfermedades profesionales	9.49
Tasa de ausentismo (%)	0.44%

Notas:

- Se presentan los datos integrados de todas las operaciones de Quálitas Controladora.
- · Las fórmulas de cálculo empleadas corresponden a:
- Índice de accidentabilidad= número de accidentes incapacitantes/total de horas trabajadas*1,000,000.
- Tasa de enfermedades profesionales= número 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

	2023	2022	2021	2020
% Pasión (puntuación)	91	90	90	93
% respuestas	90	90	91	83

² No incluye al CEO



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.

		2023	2022	Δ (%) 23-22
Colaboradores	Número promedio de asistencia (Certificación Q)	6,189	5,545	11.6%
propios (Todos los países) Número de horas totales Certificación Q 24,7	24,757	27,770	-10.8%	
Colaboradores de las oficinas	Número promedio de asistencia (Certificación Q)	1,245	1,200	3.8%
de servicio (México) Nuímero de horas totales	4,791	6,025	-20.5%	

Desempeño Ambiental

ENERGÍA

GRI 302-1, 302-3, 302-4

SUBSIDIARIA	2023	2022	Δ (%) 23-22	2021	2020
México	6,496,981.00	6,246,435.00	4%	6,392,896.02	6,771,287.40
Quálitas Compañía de Seguros (México)	6,357,651.00	6,137,723.00	4%	6,230,217.86	6,058,627.53
Flekk (México)	139,330.00	108,712.00	28%	162,678.16	712,659.87
Costa Rica	177,777.24	180,327.52	-1%	125,402.00	120,286.00
QIC	825,021.50	328,551.03	151%	250,979.81	24,284.66
Perú	129,603.00	99,168.00	31%	65,498.00	80,646.00
El Salvador	198,454.96	162,668.00	22%	149,177.00	150,359.00
Total (KWh)	7,827,837.70	7,017,149.55	12%	6,983,952.83	7,146,863.06
Total (GJ)	28,180.00	25,261.74	12%	23,453.69	24,531.50

CONSUMO ENERGÉTICO (GJ)	2023	2022	Δ (%) 23-22	2021	2020
Diésel	409.23	2,737.10	-85%	1,539.25	5,830.35
Gas LP	237.79	217.70	9%	129.75	303.20
Gasolina	162,221.55	150,316.29	8%	149,203.66	149,585.63
Electricidad	28,180.22	25,261.74	12%	23,453.69	24,531.50
Total	191,048.79	178,532.82	7%	174,326.35	180,250.68



COSTOS DE LA ENERGÍA (MXN)

		2023	2022	2021	2020
Quálitas Compañía	Combustible	\$ 100,924,298	\$ 87,374,350	\$ 156,937,315	\$ 97,894,445
de Seguros (México)	Electricidad	\$ 19,009,518	\$ 17,000,732	\$ 14,678,653	\$ 14,836,110
Resto de	Combustible	\$ 2,608,667	\$ 7,196,300	\$ 11,671,596	NA
subsidiarias	Electricidad	\$ 2,189,197	\$ 2,870,103	\$ 4,695,441	NA
Tabal	Combustible	\$ 103,532,965	\$ 94,570,650	\$ 168,608,911	\$ 97,894,445
Total	Electricidad	\$ 21,198,715	\$ 19,870,835	\$ 19,374,094	\$ 14,836,110

EMISIONES

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

EMISIONES DE GEI (tCO₂e)	2023	2022	Δ (%) 23-22	2021	2020
Alcance 1	11,827.65	11,251.68	5.12%	10,958.35	11,280.06
Alcance 2	3,550.57	2,929.12	21.22%	2,673.53	3,347.99
Total	15,378.22	14,180.80	8.44%	13,631.88	14,628.05

INTENSIDADES CONSUMO DE ENERGÍA Y EMISIONES DE GEI - QUÁLITAS CONTROLADORA (ALCANCE 1 Y 2)

	2023	2022	Δ (%) 23-22	2021	2020
Energía (KJ/MXN prima emitida)	3.56	4.25	-16.30%	4.6	5
Emisiones GEI (gCO ₂ e/MXN prima emitida)	0.29	0.34	-15.80%	0.37	0.41

128

Para las emisiones del Alcance 3, es importante mencionar que se llevará a cabo una nueva evaluación de lo reportado en 2023, ya que estamos a la espera de la última actualización de los factores de emisión del DEFRA, con fecha del 2024.

EMISIONES ALCANCE 3 (tCO₂e) - QUÁLITAS CONTROLADORA

CATEGORÍA ¹	2023	2022	2021	2020
Bienes y servicios adquiridos	3,559.08	5,911.02	3,341.76	33.94
2. Bienes de capital	3,813.99	676.5	2,352.00	ND
3. Actividades relacionadas con energía y combustibles	3,395.59	752.35	778.377	145.45
4. Transporte y distribución aguas arriba	680.03	2,772.74	1,983.79	ND
5. Residuos generados en la operación	1.354	0.207	1.574	0.64
6. Viajes de negocio	769.521	919.022	707.294	382.34
7. Desplazamiento de colaboradores	3,260.82	4,310.12	5,783.52	ND
8. Activos arrendados aguas arriba	1,075.65	965.502	1,249.34	164.28
11. Uso de productos vendidos	9.055	ND	ND	ND
13. Activos arrendados aguas abajo	ND	ND	31.67	ND
14. Franquicias	ND	ND	6.548	ND
15. Inversiones	1,803.60¹	44,431.54	ND	ND
Total	18,368.68	60,739.00	16,235.88	726.65

 $^{^{*}}$ La categoría 9, 10 y 12 no se incluye en la tabla debido a que no aplican por el sector al que pertenece Quálitas 1 Las emisiones se han calculado para el 6.97% del valor de la cartera de inversiones debido a que solamente se pudieron obtener datos de emisiones públicas para 18 empresas. La intensidad de la categoría 15 (tCO $_{2}$ e/monto invertido) fue de 7.52x10-7 tCO $_{2}$ e/MXN

- 1 El decremento de emisiones se debe a que en 2023 se tuvo menor adquisición de radiadores y uretano por parte de Flekk, productos que contribuyen en gran medida a las emisiones de esta categoría, así mismo, no se pudo obtener la información sobre la adquisición de papel por parte de QCS.
- El incremento de emisiones se debe a que en 2023 se comienza un nuevo ciclo de 4 años de vida útil por los autos adquiridos en ese año, cuyas emisiones se suman a las del segundo año de los autos adquiridos en 2022, así mismo, por primera vez se calcularon emisiones para equipos de cómputo adquiridos por QCS, QIC, Quálitas Perú y El Salvador.
- 3 Se está realizando un ajuste en el cálculo para años anteriores en el cual se incorporará el factor de conversión utilizado en 2023.
- 4 Se refinó el uso de un factor de emisión específico para transporte marítimo, se está trabajando en el recálculo de años pasados para usar el mismo factor.
- 5 El incremento se debe a que en 2023 se obtuvo mayor información de residuos generados por parte de las subsidiarias con respecto a años pasados.
- 6 Solo se tomaron los viajes por avión y hospedaje.
- 7 Durante 2023 se obtuvo un dato de colaboradores menor que en 2022, lo cual afectó directamente a la extrapolación de emisiones.

- Se realizó un cambio metodológico en donde se toma en cuenta un promedio de consumo eléctrico por región y no por consumo de colaborador, esto debido a falta de información de colaboradores en las ODQs. Aunado a que se aperturaron nuevas ODQs y se identificó que las oficinas de Shakespeare y Echegaray son externas y no controladas directamente por QCS, por lo que sus emisiones pasaron de ser A2 a categoría 8 de A3.
- 11 Se reporta por primera vez en esta categoría, los 5 litros que Quálitas entrega a sus asegurados en caso de falta de gasolina. Se recategorizó ya que se reportaba en categoría 3. Se esta realizando el recalculo de los años anteriores.
- No se han podido obtener los datos de consumo de estos activos para 2023. Sin embargo, representan un mínimo de emisiones, por lo que su impacto en la medición Alcance 3 es casi insignificante.
- No se han podido obtener los datos para 2023. Sin embargo, representan un mínimo de emisiones, por lo que su impacto en la medición del Alcance 3 es casi insignificante.
- 15 Hubo cambios en la composición del portafolio lo que se reflejó en una reducción de emisiones para esta categoría. Se consideró la información disponible al 2022. En cuanto se encuentre la información disponible del 2023 se harán los ajustes correspondientes.



Anexo II: Detalle de la estructura de gestión ASG

Inversión Social

En Quálitas, adoptamos un enfoque centrado en el desarrollo social y económico, que incluye el compromiso con la preservación del medio ambiente.

Buscamos contribuir a este enfoque a través de nuestras actividades como aseguradora, así como con los servicios complementarios ofrecidos por nuestras subsidiarias.

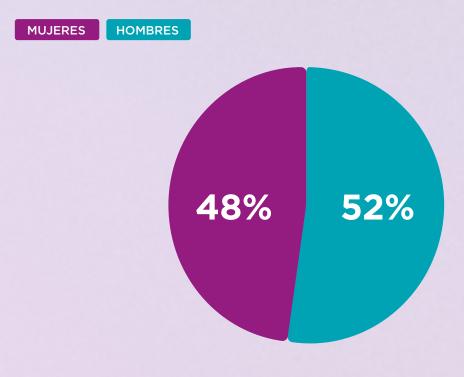
Con el propósito de abordar desafíos sociales y ambientales en los diversos países donde operamos, hemos establecido alianzas estratégicas con organizaciones civiles especializadas en diferentes áreas temáticas y regiones geográficas. Nuestro objetivo es garantizar el uso eficiente de los recursos financieros y maximizar el impacto positivo en las comunidades en las que operamos. Buscamos generar impactos que mejoren las capacidades de la población, de sus tierras y de su nivel de vida.

Disponemos de directrices claras y transparentes para la asignación de donativos a organizaciones civiles debidamente constituidas, que cumplan con los criterios establecidos en nuestra POLÍTICA DE DONATIVOS





Durante el 2023 Quálitas Compañía de Seguros entregó \$20,365,487 a 48 organizaciones de la sociedad civil, alcanzando un total de 16,582 personas beneficiadas.

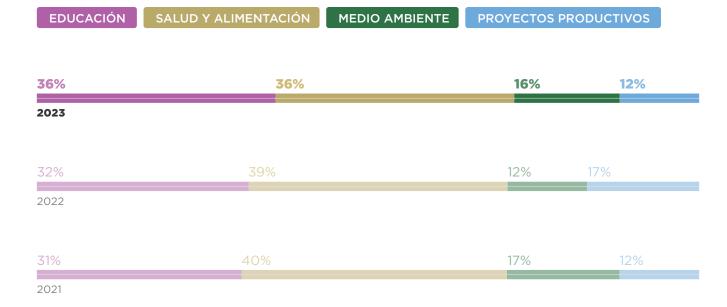


Desglose por tipo de beneficiario

MUJERES HOMBRES

Falad	Género				
Edad	М	Н			
Niñas y niños (0-17 años)	4,744	5,074			
Adultos (18-59)	2,855	3,397			
Tercera Edad (60-en adelante)	338	174			
Total	7,937	8,645			

El destino de los recursos se distribuyó de esta manera en las distintas temáticas que apoyamos.



DONATIVOS QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS (MXN)

	2023	2022	2021
Donativos económicos (estrategia inversión social)	20,115,926	19,288,709	18,290,283
Donaciones en especie (pólizas)	249,561	198,503	139,818
Total	20,365,487	19,487,212	18,430,101

Junto con las subsidiarias de Costa Rica y EE.UU. nuestra contribución total fue de \$20,534,926 MXN.



Quálitas con México, juntos cambiando vidas®

Por tercer año consecutivo, Quálitas Compañía de Seguros junto con Fundación Monte de Piedad lanzó la campaña "Quálitas con México, juntos cambiando vidas®", en la que promovemos la participación de colaboradores, agentes, directivos, colaboradores de oficinas de servicio y el público en general, para realizar aportaciones económicas a organizaciones con impacto social.

"En Quálitas reconocemos nuestra responsabilidad compartida con las comunidades y la sociedad a la que pertenecemos. Buscamos impulsar mejores condiciones de vida y ofrecer oportunidades de crecimiento y desarrollo a quienes más lo necesitan. Nuestra meta es lograr que más personas se sumen a la campaña 'Quálitas con México, juntos cambiando vidas®', para beneficiar a más personas. Esta campaña es parte de nuestras acciones en materia de Responsabilidad Social y se suma a los apoyos económicos que entregamos a otras organizaciones de la sociedad civil"

María Teresa Cosío,

GERENTE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE QUÁLITAS



La campaña consiste en que, por cada peso recaudado, Quálitas dona otro hasta un monto máximo de 1.2 millones MXN, mientras que Fundación Monte de Piedad distribuye el 100% de los donativos a las organizaciones de la sociedad civil seleccionadas.

En 2023, se recaudaron \$1,272,958 MXN gracias al donativo de 1,536 personas.









IMPACTO, DESARRLLO RURAL SUSTENTABLE, A.C. AKA "IMPACTO CAFÉ"

Apoya a pequeños productores de café en Chiapas, para mejorar sus condiciones de vida y trabajo a través de un ingreso digno.

Desarrolla estrategias de formación y fortalecimiento laboral para la industria cafetalera.

ASOCIACIÓN CIVIL AMIGA DEL NIÑO COLIMENSE, I.A.P

Alberga y protege a niñas, niños y adolescentes en situación de riesgo entre los 6 y 12 años. Ofrece vivienda, educación, alimentación y alternativas que impulsan sus capacidades de desarrollo y calidad de vida.

INSITUTO MEXICANO DE OFTALMOLOGÍA, I.A.P

Brinda diagnóstico, tratamiento y prevención para reducir las enfermedades visuales en México. Atiende a población de todos los estados de la República Mexicana, el 80% son personas de escasos recursos en condicioens de probreza o pobreza extrema.

Su sede central está ubicada en Querétaro y cuenta con tres centros de visión.

FUNDACIÓN HUMANISTA DE AYUDA A DISCAPACITADOS (FHADI), I.A.P.

Mejora la calidad de vida de las personas con discapacidad motora no degenerativa, proporcionando educación formal y desarrollo de habilidades socio-emocionales y técnicas, para incrementar las oportunidades de acceso y permanencia a un empleo o auto empleo digno.

Reforestación 2023

En el transcurso del año 2023, como parte de nuestras iniciativas de voluntariado, llevamos a cabo una jornada de reforestación. Invitamos a nuestros colaboradores a participar en esta actividad y extendimos la invitación a sus familias.

	PARTICIPANTES	ÁRBOLES PLANTADOS	% SUPERVIVENCIA	CO ₂ ACUMULADO EN KG**	PARTICIPANTES	ÁRBOLES PLANTADOS	% SUPERVIVENCIA	CO ₂ ACUMULADO EN KG*
	2023	2023	2023	2023	2022	2022	2022	2022
Reforestación CDMX	1.200	10.000			1.200	10.000	75%	1.700
Reforestación MTY	224	180*	Se mide en abril	Se elabora conforme al porcentaje de supervivencia	160	300	68%	101
Reforestación GDL	130	750			No se realizó	No se realizó	No se realizó	N/A





^{*}Los árboles miden de 2 a 3 metros por las condiciones climatológicas de Nuevo León ** $\rm CO_2$ acumulado en total de árboles vivos en Kg. (40% de peso por árbol es $\rm CO_2$)

Huracán Otis

Ante la crisis desencadenada por el huracán Otis en el estado de Guerrero, México, en Quálitas nos movilizamos para brindar apoyo a nuestros asegurados, colaboradores y la comunidad en general.



Llevamos por medio de nuestro equipo especial, provisiones de alimentos, víveres y artículos de higiene personal a las áreas afectadas para distribuir entre los damnificados. Desplegamos un equipo especial de

22 ajustadores

para asistir a las oficinas de servicio y a los asegurados en la zona afectada.

Ofrecimos la condonación del deducible por daños materiales hasta

\$20,000 MXN,

en las pólizas individuales vigentes afectadas por el huracán.

Instalamos 7 módulos

de atención emergente donde nuestros clientes pudieron recibir asistencia relacionada con sus pólizas, reclamos y cualquier consulta adicional.

Coordinamos una campaña interna de donación, en la cual pudimos beneficiar a

23 colaboradores

que habitan y laboran en Acapulco y Coyuca, zonas que sufrieron afectaciones. Cada uno recibió un monto total de \$57,800 MXN.



Alianzas y membresías

GRI 2-28

En línea con nuestros compromisos, seguimos contribuyendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y somos parte del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, donde aplicamos sus 10 principios que abordan aspectos relacionados con el trabajo, los derechos humanos, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

En Quálitas Compañía de Seguros, nos adherimos en el 2020 a los Principios para la Sostenibilidad en Seguros de UNEP-FI, destacándonos como pionera entre las aseguradoras privadas en México. Estos principios están diseñados para ayudar a las aseguradoras a comprender y gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), así como a promover una industria aseguradora más sostenible y resiliente.

Como especialistas en seguros automotrices, forjamos alianzas que fortalecen nuestros esfuerzos en seguridad vial y promoción de prácticas responsables al volante. Además de nuestro programa educativo sobre seguridad vial, Conducta Vial Quálitas, respaldamos el Decenio de la Acción para la Seguridad Vial 2021-2030, proclamado por las Naciones Unidas. En los Estados Unidos, Qualitas Insurance Company (QIC), nuestra subsidiaria, es miembro activo del Insurance Institute for Highway Safety (IIHS).

CÁMARAS Y ASOCIACIONES SECTORIALES

	Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, A.C. (AMIS)
México	Oficina Coordinadora de Riesgos Asegurados, S.C. (OCRA
	Comisión Nacional de Seguros y Fianzas
	Consejo de la Comunicación
Costa Dica	Asociación de Aseguradoras Privadas (AAP)
Costa Rica	Asociación Cámara de Industria y Comercio MEX-CR
El Salvador	Cámara de Comercio e Industria El Salvador
	National Association of Insurance Companies (NAIC)
Estados Unidos	Insurance Accounting & Systems Association (IASA)
Estados Officios	Pacific Association of Domestic Insurance Companies (PADIC)
Perú	Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG)

En cada uno de los países en los que operamos, participamos activamente en cámaras y asociaciones sectoriales, fortaleciendo nuestra presencia y compromiso con las mejores prácticas de la industria.



Relación con nuestros grupos de interés

GRI 2-29, 3-3

En Quálitas, buscamos establecer relaciones sólidas con nuestros grupos de interés, que son aquellos que tienen un impacto directo o indirecto con nuestras decisiones y actividades empresariales. Estas relaciones se mantienen siempre bajo los lineamientos de nuestro Código de Ética y Conducta, así como de otras políticas que fortalecen nuestra cultura de servicio.

Parte fundamental de las relaciones con nuestros grupos de interés radica en la comunicación efectiva y en la confianza, por lo que hemos implementado diversos canales que nos posibilitan ofrecer atención especializada.



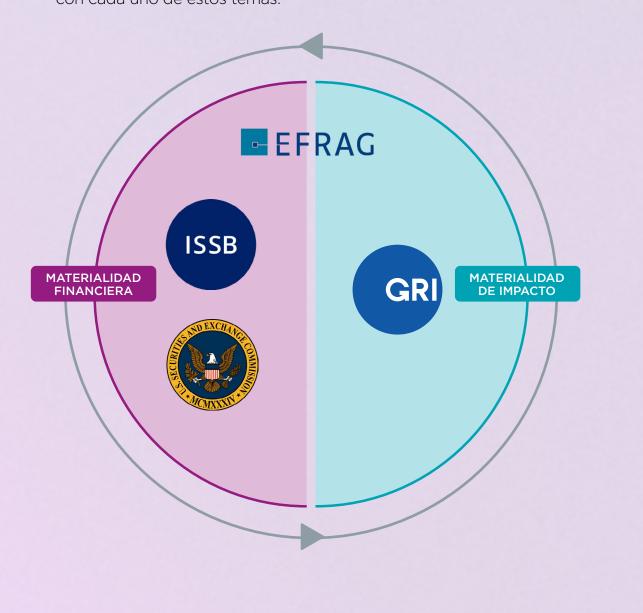




Materialidad

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

En el 2024, actualizamos nuestro ejercicio de materialidad, en donde priorizamos las temáticas críticas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) para la Controladora. Identificamos los impactos relacionados (materialidad de impacto) y evaluamos los riesgos financieros y las oportunidades (materialidad financiera) asociadas con cada uno de estos temas.





MATERIALIDAD DE IMPACTO

Se trata del impacto que la organización genera o podría generar en la economía, el medio ambiente o las personas, lo cual puede ser un indicador de la contribución (positiva o negativa) al desarrollo sostenible. Los organismos de normalización, como GRI, reconocen que las cuestiones ASG son materiales en función del impacto que una organización y sus actividades ejercen en su entorno a lo largo de toda la cadena de valor.



MATERIALIDAD FINANCIERA

Aborda los asuntos ASG que pueden afectar el desempeño económico de la organización a corto, mediano o largo plazo, debido a los riesgos y oportunidades que se derivan del entorno en el que se desarrollan las operaciones. Atiende, además la regulación creciente sobre la divulgación de estos riesgos y oportunidades financieras, como se refleja en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) de sostenibilidad (S1) y otras normativas (EE. UU., Chile, Colombia).

La convivencia de ambas materialidades nos permite desarrollar iniciativas más sólidas y reforzar nuestra estrategia de sustentabilidad. Esto implica la elaboración de planes de acción y la definición de indicadores para evaluar nuestro desempeño, considerando las necesidades y percepción de nuestros diversos grupos de interés, así como los objetivos e intereses de la empresa. derivado de esto, durante el año 2024 estaremos revisando y actualizando nuestra Estrategia de Sustentabilidad utilizando los resultados obtenidos de este ejercicio de doble materialidad.



Proceso de doble materialidad

A continuación, presentamos las etapas en las cuales desarrollamos el ejercicio de doble materialidad con apoyo de un experto externo a la organización.

1 CONSOLIDACIÓN DE TEMAS POTENCIALES

Elaboración del listado de temas potenciales, basada en:

- Documentos sectoriales y creadores de tendencias
- Estándares de reporte y regulación
- Documentación interna
- Perspectiva del mercado financiero

2 CARACTERIZACIÓN

Para los temas materiales, se detallan sus descripciones, además se hace el proceso de identificaicón de los impactos, riesgos y oportunidades relacionados a cada uno.

3 VALORACIÓN INTERNA

Valorar cuantitativamente:

- Los impactos por gravedad (escala, alcance y remediabilidad) y probabilidad.
- Los riesgos y oportunidades por gravedad (flujo caja y capital) y probabilidad.
- Las valoraciones serán realizadas por los equipos de las áreas internas relacionadas.

4 CONSULTA A GRUPOS DE INTERÉS

Se consulta a una selección de grupos de interés la gravedad de los temas desde su percepción a manera de poder ajustar la valoración realizada en la etapa anterior para la materilaidad de impacto.

Para la probabilidad se mantiene la valoración interna.

5 VALIDACIÓN

Se realiza el proceso de validación, en donde participa la alta dirección de Quálitas Controladora y se comunican los resultados al conjunto de areas de la organización.



Se identificaron 27 temas, los cuales pasaron a consulta de priorización, en donde se identificaron los impactos positivos y negativos para cada uno, así como los riesgos y oportunidades financieras.

IMPACTOS

68 impactos relacionados

Los impactos positivos se consideran como aquellos impactos que la organización genera a través de sus actividades, y contribuyen positivamente a sus grupos de interés, contribuyendo al desarrollo sostenible (en términos ambientales, sociales y de gobernanza).

Por otro lado, los impactos negativos son impactos que la organización genera a través de sus actividades, y que afectan negativamente a sus grupos de interés, además de contribuir negativamente a problemas ambientales, sociales y/o de gobernanza.

RIESGOS Y
OPORTUNIDADES

48 riesgos y oportunidades relacionados

Los riesgos, son aspectos negativos o desventajas que pueden afectar a una empresa con relación a los factores ASG, y tienen el potencial de **influir** negativamente en el desempeño financiero o en la capacidad de una empresa para crear valor sostenible a largo plazo.

Las oportunidades son los aspectos positivos o ventajas que las organizaciones pueden aprovechar con relación a los factores ASG para crear valor sostenible a largo plazo o mejorar su desempeño financiero. Pueden variar ampliamente según el contexto, pero generalmente involucran aspectos relacionados a beneficios económicos o estratégicos.



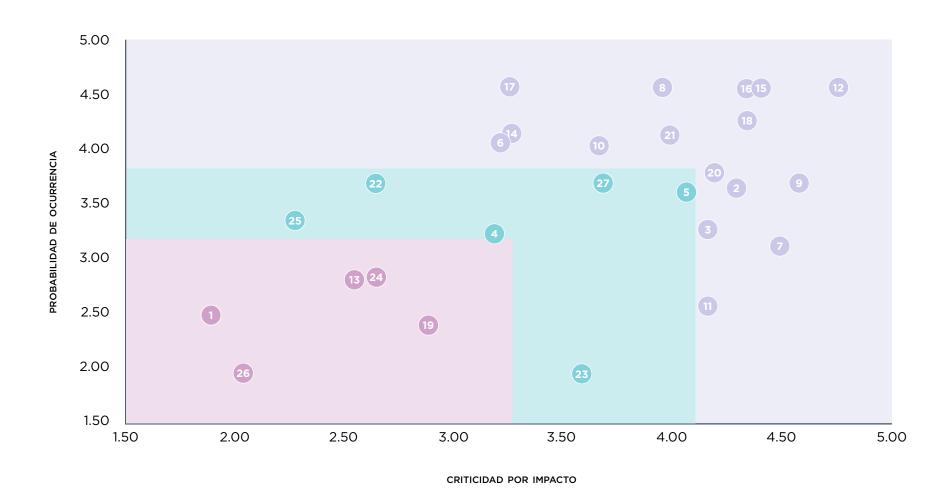
Logramos identificar los impactos prioritarios, así como los riesgos y oportunidades financieros. Además, obtuvimos las matrices de materialidad de impacto, financiera y doblemente material.

Contamos con la participación de un total de 12 departamentos internos y recabamos la percepción de varios de nuestros grupos de interés, incluidos los colaboradores, equipo directivo de la Controladora, directores de oficina, agentes, proveedores, asegurados, inversionistas institucionales y consejeros.



Matrices de materialidad

MATERIALIDAD DE IMPACTO



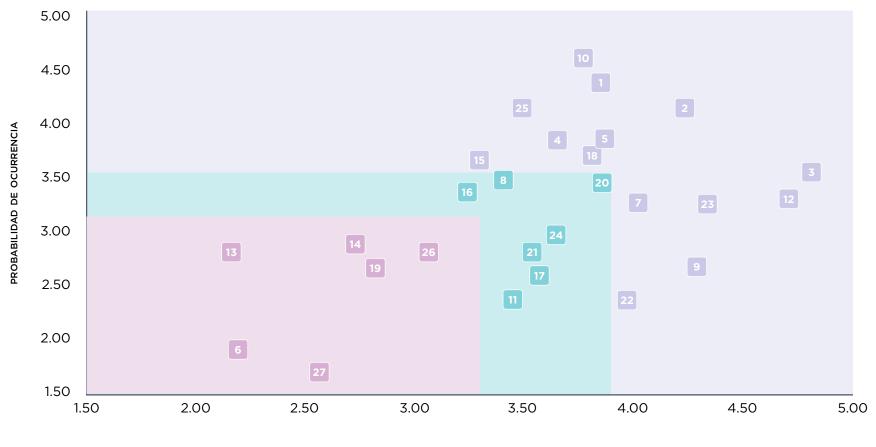
- Temas materiales (16) (materialidad de impacto)
- Temas emergentes (6) (materialidad de impacto)
- Otros temas de referencia (5)

Para la materialidad de impacto, participaron las áreas internas operativas, además se consideró la percepción de colaboradores, asegurados, directores de oficina, agentes y proveedores.

		TEMAS
	1	Cadena de suministro responsable
	2	Cultura y conducta en seguridad vial
	3	Innovación en productos y servicios
•	4	Transformación digital y eficiencia operativa
	5	Inversión ASG
	6	Accesibilidad y asequibilidad del producto/servicio
	7	Ética de negocio y cumplimiento legal
	8	Prácticas de venta (comercialización responsable)
	9	Ciberseguridad
	10	Servicio al asegurado
	11	Privacidad de datos del asegurado
	12	Gestión de siniestros
	13	Desarrollo socio-económico de comunidades
	14	Diversidad y equidad de oportunidades
	15	Capacitación y desarrollo de colaboradores
	16	Clima laboral
	17	Salud y seguridad laboral
	18	Educación financiera y cultura de seguros
	19	Remuneración e incentivos a colaboradores
•	20	Divulgación y transparencia de información financiera y sostenible
	21	Gobierno corporativo
	22	Estrategia fiscal
•	23	Prevención de lavado de dinero
	24	Relacionamiento con aliados de negocio y grupos de interés
•	25	Gestión de riesgos de cambio climático (físicos y de transición) propios y del portafolio
	26	Impacto ambiental y social del portafolio
	27	Eficiencia eco-operacional

CONTENIDO ANEXO

MATERIALIDAD FINANCIERA



CRITICIDAD POR RIESGO U OPORTUNIDAD

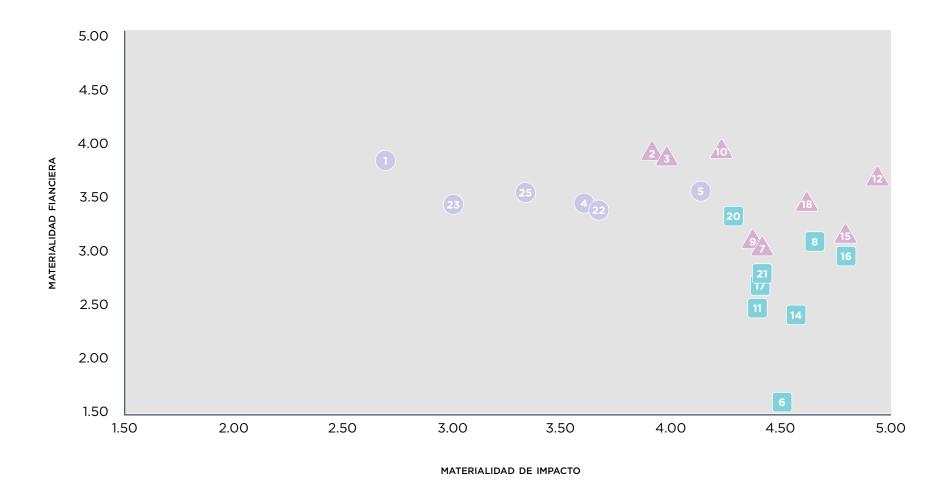
- Temas materiales (14) (materialidad financiera)
- Temas emergentes (7) (materialidad financiera)
- Otros temas de referencia (6)

Para la materialidad financiera, participaron las áreas contables, de riesgos e inversiones, así como el equipo directivo y se contó con la percepción de los inversionistas institucionales y consejeros.

	TEMAS
1	Cadena de suministro responsable
2	Cultura y conducta en seguridad vial
3	Innovación en productos y servicios
4	Transformación digital y eficiencia operativa
5	Inversión ASG
6	Accesibilidad y asequibilidad del producto/servicio
7	Ética de negocio y cumplimiento legal
8	Prácticas de venta (comercialización responsable)
9	Ciberseguridad
10	Servicio al asegurado
11	Privacidad de datos del asegurado
12	Gestión de siniestros
13	Desarrollo socio-económico de comunidades
14	Diversidad y equidad de oportunidades
15	Capacitación y desarrollo de colaboradores
16	Clima laboral
17	Salud y seguridad laboral
18	Educación financiera y cultura de seguros
19	Remuneración e incentivos a colaboradores
20	Divulgación y transparencia de información financiera y sostenible
21	Gobierno corporativo
22	Fiscalidad
23	Prevención de lavado de dinero
24	Relacionamiento con aliados de negocio y grupos de interés
25	Gestión de riesgos de cambio climático (físicos y de transición) propios y del portafolio de productos
26	Impacto ambiental y social del portafolio
27	Eficiencia eco-operacional



DOBLE MATERIALIDAD



- Temas doblemente materiales (8)
- Temas materiales financieros (6)
- Temas materiales de impacto (8)

En la matriz de doble materialidad, combinamos los resultados de la materialidad financiera y la de impacto. Es decir, sumamos sus ponderaciones para establecer nuestro eje "x" (materialidad de impacto) y eje "y" (materialidad financiera).

	TEMAS
1	Cadena de suministro responsable
2	Cultura y conducta en seguridad vial
3	Innovación en productos y servicios
4	Transformación digital y eficiencia operativa
5	Inversión ASG
6	Accesibilidad y asequibilidad del producto/servicio
 7	Ética de negocio y cumplimiento legal
8	Prácticas de venta (comercialización responsable)
9	Ciberseguridad
10	Servicio al asegurado
11	Privacidad de datos del asegurado
12	Gestión de siniestros
14	Diversidad y equidad de oportunidades
 15	Capacitación y desarrollo de colaboradores
16	Clima laboral
17	Salud y seguridad laboral
 18	Educación financiera y cultura de seguros
20	Divulgación y transparencia de información financiera y sostenible
21	Gobierno corporativo
22	Fiscalidad
23	Prevención de lavado de dinero
25	Gestión de riesgos de cambio climático (físicos y de transición) propios y del portafolio de productos



Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

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



Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son un conjunto de 17 objetivos interconectados adoptados por los estados miembros de las Naciones Unidas en 2015 como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

Proporcionan un marco integral que guía los esfuerzos de los gobiernos, el sector privado, la sociedad civil y otros actores para abordar los problemas sociales, económicos y ambientales de manera integrada y colaborativa. Su implementación requiere acciones coordinadas a nivel local, nacional e internacional, y el compromiso de todas las partes interesadas para lograr un cambio transformador a escala global.

En Quálitas, contribuimos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) mediante nuestras acciones y alcance, enfocándonos en aquellos ODS que están directamente relacionados con nuestras principales actividades comerciales y el entorno en el que operamos. Este enfoque se refleja en resultados tangibles gracias a nuestra colaboración activa con todos los actores de nuestra cadena de valor.

A continuación, proporcionamos una visión integral de los ODS, junto con metas específicas vinculadas, resaltando nuestra contribución como empresa a través de iniciativas, programas, productos y servicios. Este enfoque colaborativo nos motiva a ser agentes de cambio y a hacer una diferencia significativa en la construcción de un futuro más sostenible.

ODS	METAS	CONTRIBUCIÓN	INDICADORES DESTACADOS
3 SALUD Y BIENESTAR 3. Salud y bienestar	3.3, 3.6, 3.8	Promoción de la cultura de manejo responsable mediante el Programa Conducta Vial Quálitas (CVQ). Asesoría en seguridad vial para las flotillas aseguradas con extensión a algunas subsidiarias fuera de México. Sistema de Gestión de Seguridad Vial (SGSV) de conformidad con la norma ISO 39001 para procesos de ajuste y asistencia de cabina. Soporte emocional y medidas de bienestar para nuestros colaboradores incluyendo el programa Ajusta tus emociones.	 456 flotillas reciben de manera mensual información detallada sobre su siniestralidad y asesoría en seguridad vial. Capacitamos a 239 ajustadores con relación al sistema de seguridad vial. Ajusta tus Emociones atendió 687 casos, brindando apoyo y orientación. Con el programa Héroes del Camino el área de prevención de riesgos ha llevado a cabo más de 4 mil capacitaciones, alcanzando a más de 93 mil operadores en el último año. 243 inscritos en total con examen finalizado en el Diplomado Planeación y gestión en prevención a mandos medios.
4. Educación de calidad	4.3, 4.4, 4.7	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). Semilleros de talento que permiten facilitar y acelerar la capacitación de profesionales para la incorporación de nuestras vacantes. Educación financiera para nuestros asegurados. Formación en ahorro y gestión de finanzas personales para colaboradores y agentes.	Se destinaron \$14,497,767 MXN en inversiones para la Universidad Quálitas. Los Semilleros de Talento contaron con la participación de 301 personas, integrándose el 100% de estos participantes a la plantilla. Durante el año, se formaron 780 brigadistas. Un total de 11,740 participantes en cursos de educación financiera. Incluyendo colaboradores de las subsidiarias aseguradoras, directores de oficina, agentes y QSalud.
8. Trabajo decente y crecimiento económico	8.2, 8.4, 8.5, 8.8	A través de nuestro modelo de Oficinas de Desarrollo Quálitas (ODQs), apoyamos al desarrollo socioeconómico de zonas en crecimiento al ofrecer seguros vehiculares y promoviendo una cultura de prevención. Aseguramos empleos estables y el desarrollo de nuestros colaboradores dentro de nuestras diferentes subsidiarias. Captación de nuevo talento mediante nuestro programa de Semilleros. Oportunidades de desarrollo para los agentes y equipos de las oficinas de servicio mediante la participación en el modelo de negocio.	Tenemos un total de 6,738 colaboradores. Contamos con una red de 22,323 agentes comprometidos con nuestros servicios. Operamos a través de 228 oficinas de servicio y 340 ODQs, para garantizar una presencia efectiva y accesible.

ODS	METAS	CONTRIBUCIÓN	INDICADORES DESTACADOS
9 MOUSTRIA, MONOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 9. Industria, innovación e infraestructura	9.3, 9.4	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). Propuesta de valor en el negocio no asegurador por medio de Flekk en la provisión de refacciones de cristales y su reparación. 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).	Implementamos con éxito el esquema de carril exprés en 21 talleres, agilizando nuestros procesos y mejorando la experiencia para nuestros clientes. Aseguramos con éxito a más de 5.3 millones de vehículos, reafirmando la confianza que los clientes depositan en nosotros
11. Ciudades y comunidades sostenibles	11.2, 11.6, 11.7	Promoción del manejo responsable: apoyo para mejorar la seguridad de los ciudadanos en espacios y vías públicas mediante el Programa Conducta Vial Quálitas (CVQ). Incorporación de modelos híbridos a nuestra flota de asistencia a los asegurados (Qualicoches). 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).	 +4,000 suscriptores a nuestro Boletín Mensual donde compartimos información de conducta vial. El 24% de nuestros Qualicoches, son autos híbridos o eléctricos, reflejando nuestro compromiso con la sostenibilidad y la adopción de tecnologías amigables con el medio ambiente. Emitimos una prima de más de 775.3 millones de pesos por vehículos híbridos y eléctricos, respaldando así la transición hacia opciones de transporte más sostenibles.
16 PAZ, JUSTICIA SOLIDAS SOLIDAS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas	16.5, 16.7	Aseguramos la sostenibilidad de la compañía a lo largo del tiempo mediante decisiones colegiadas dentro de nuestro gobierno corporativo a nivel Quálitas Controladora. 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). Sistema Q Transparencia, que cuenta con una línea de denuncia y procedimiento de análisis y resolución de casos detectados.	Se impartieron 29,548 horas de formación a nuestros colaboradores a través de la Certificación Q: Estas horas de certificación demuestran nuestro compromiso continuo con la formación integral de nuestros equipos, consolidando una cultura corporativa basada en la ética, la legalidad y la responsabilidad.



Respeto a los derechos humanos

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

Conscientes de la importancia de los derechos humanos y de nuestra responsabilidad en su cuidado y protección, en Quálitas reconocemos la conexión intrínseca entre los derechos humanos y nuestras operaciones empresariales. Por ello, nos comprometemos a adoptar prácticas ejemplares en todos los aspectos sociales, ya sea en el ámbito laboral, comunitario, ambiental o de gobierno corporativo (ASG) y nos adherimos a directrices internacionales fundamentales, como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas, las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales y otras recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), así como a los marcos establecidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

En este contexto, contamos con la Política de Derechos Humanos, la cual se aplica a todas nuestras subsidiarias. Esta política es una herramienta dinámica que actualizamos de manera continua para reflejar la evolución de los riesgos asociados con nuestras operaciones y la cadena de valor en relación con los derechos humanos, así como para ajustar las medidas de gestión correspondientes.

Dentro de nuestra <u>POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS</u> A nos comprometemos a prevenir:

- Trabajo infantil
- Tráfico y trata de personas
- Trabajo forzoso
- Discriminación

Y respetar:

- Libertad de asociación
- Remuneración equitativa



La identificación inicial de riesgos ha sido fundamental para nuestro desempeño, y estamos fortaleciendo este proceso mediante un análisis más exhaustivo y una priorización estratégica, involucrando tanto a las áreas internas de la compañía como a los grupos de interés externos.

Nos comprometemos a informar sobre nuestros progresos siguiendo las etapas recomendadas por la OCDE para un proceso de debida diligencia.



Este enfoque integral y proactivo refleja nuestro compromiso inquebrantable con los derechos humanos en todas nuestras operaciones a nivel global.

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:

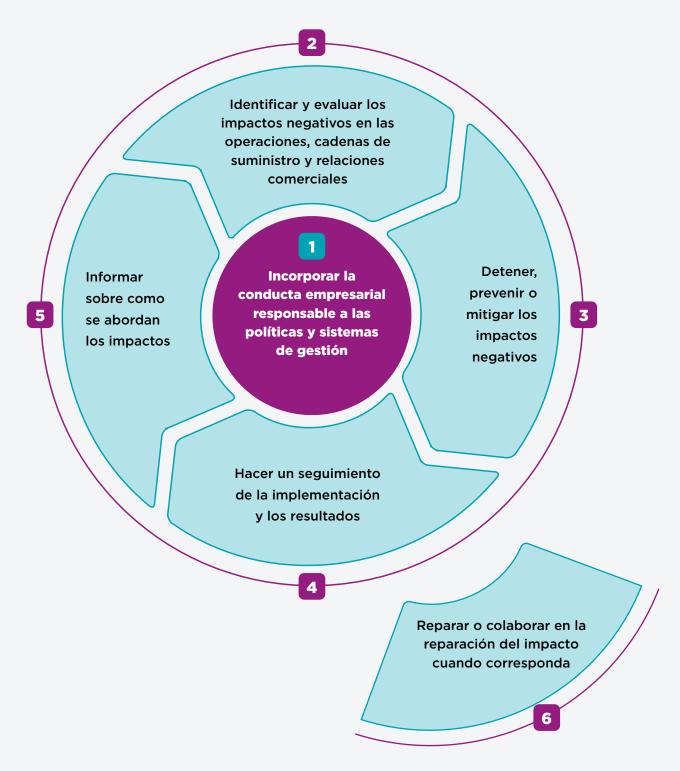
- Directas

 (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)

Proceso de debida diligencia y medidas de apoyo



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

A continuación, presentamos los riesgos potenciales derivados de nuestro modelo de negocio y el contexto operacional. Es importante destacar que la mera presentación de estos riesgos no implica necesariamente que estén materializados como impactos actuales.

ÁMBITO

Equipo interno; agentes y el propio asegurado

RIESGOS

- Características de los productos, especificaciones de las pólizas (dificultades en accesibilidad y afectaciones a colectivos).
- Afectaciones a la confidencialidad de la información del cliente.
- Uso responsable de la información de cliente (evitar prácticas abusivas de venta).
- Seguridad en la atención directa en siniestros.

MEDIDAS

- Extensa oferta de seguro para vehículos con el objetivo de atender las diversas necesidades del cliente.
- En el Comité de nuevos productos, participan las diferentes áreas que trasladan las necesidades identificadas a través de los clientes.
- Oferta del seguro vehicular obligatorio, el de menor cuantía y que permite a la población cumplir el requerimiento legal (México).
- Aseguramiento de flotas de transporte colectivo, taxis y de uso compartido fundamentales para la movilidad de la población en zonas urbanas.
- Acercamiento a zonas poco atendidas mediante las ODQs.
- Fortaleza en la seguridad de los sistemas que salvaguardan la información.
- Sistema de gestión en seguridad vial para ajustadores en México, de conformidad con la norma ISO 39001.
- Uso de datos de acuerdo con la legislación y el beneficio del cliente.
- Desarrollo de productos de seguros de salud, con énfasis en la prevención.
- Atención del déficit de penetración de los seguros de salud en México.

Aseguramiento: cadena de valor

- Prácticas comerciales con aspectos discriminatorios.
- Desempeño de proveedores que participan en atención de siniestros (empleo informal en talleres y grúas).
- Aspectos discriminatorios en la atención legal y/o médica.
- Prácticas de manejo vehicular de los clientes, con escaso cuidado que pueda derivar en afectaciones para ellos y/u otros usuarios de la vía.
- 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.
- 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.
- Evaluación de proveedores antes de firmar la relación comercial.
- Programa de educación vial.
- Asesoría y formación en seguridad en el manejo para clientes de flotillas.

ÁMBITO

DETALLE

INICIATIVAS

Inversión

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.

• Criterios de evaluación ASG en las inversiones y análisis de la calificación ASG de la cartera de que ya se dispone.

Decisión por órgano colegiado: Comité de inversiones.

Operación corporativa (administración)

- Condiciones y actitudes discriminatorias en las prácticas laborales directas de la compañía (ej. Acceso y desarrollo de carrera, libertad de expresión).
- Acontecimientos de seguridad y salud incluyendo temas de bienestar y psicosociales.

- Código de Ética y Conducta junto con políticas complementarias, como requerimiento obligatorio para nuestros colaboradores.
- Formación y sensibilización anual en ética a través de campañas.
- Otras formaciones y/o sensibilizaciones en diversidad y no discriminación.
- Institucionalidad de la gestión en políticas, procedimientos y acciones para la igualdad. Quálitas Compañía de Seguros está certificada conforme a la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación.
- Excelencia en el cumplimiento de otras disposiciones legales. Ejemplo QCS con la aplicación de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018.
- 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).

Para reducir los posibles impactos de los riesgos identificados en derechos humanos, implementamos programas de sensibilización dirigidos a todos nuestros colaboradores, así como a nuestra cadena de suministro. Cualquier violación de los derechos humanos se reporta en Q-Transparencia, donde se analizan los casos informados y se determinan las medidas a tomar para remediarlos.



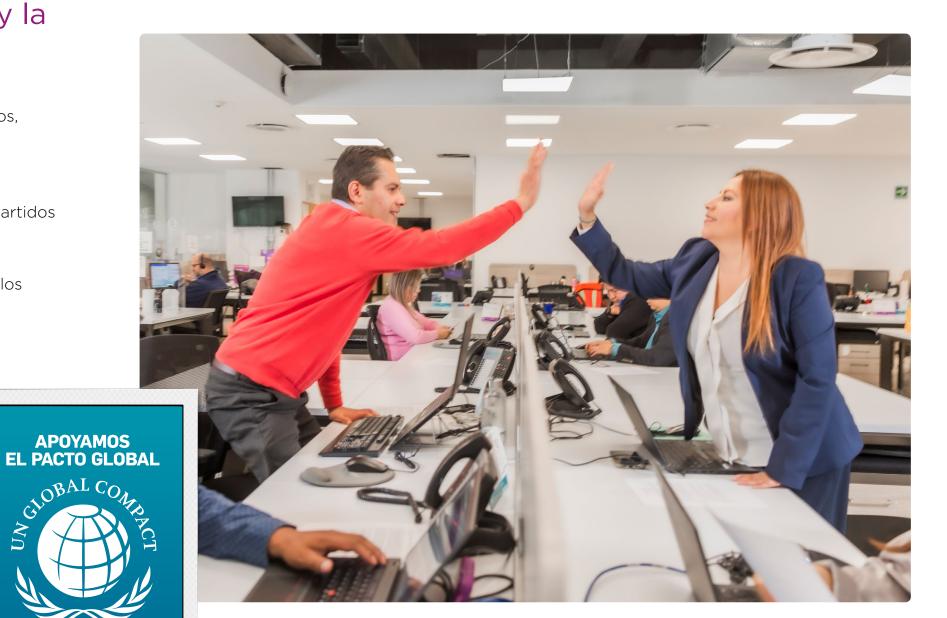
Índice de Pacto Global

El Pacto Global de las Naciones Unidas es una iniciativa voluntaria para empresas comprometidas con la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa.

Está basado en 10 principios universales en áreas de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción.

Estos principios proporcionan un marco ético para las empresas, alentándolas a alinear sus estrategias y operaciones con valores compartidos y normas internacionales.

A lo largo del presente informe, reportamos nuestro compromiso con los 10 principios junto con nuestro desempeño.



PRINCIPIO

- Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

COMPROMISO

- Código de Ética y Conducta
- Valores: integra el valor de respeto a la dignidad de las personas
- Normas operativas
- Política de Derechos Humanos
- Política Corporativa de Donativos
- Política de Respeto a la Persona y su Diversidad (Quálitas Compañía de Seguros)
- Código de Ética y Conducta
- Reglamento interno de trabajo
- Código de Ética y Conducta se solicita su cumplimiento a los agentes, equipos de las oficinas de servicio y proveedores (en Quálitas Compañía de Seguros)
- Política de Derechos Humanos

DESEMPEÑO (PRESENTADO EN EL INFORME INTEGRADO)

PRINCIPIO

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

- Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el Medio Ambiente.
- Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente.
- Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

COMPROMISO

- Política de Derechos Humanos
- Política de Respeto a la Persona y su Diversidad (Quálitas Compañía de Seguros)
- Compromisos adquiridos en la consecución de la certificación en la Norma Mexicana NMX- R-025-SCFI-2015 de Igualdad Laboral y No Discriminación (Quálitas Compañía de Seguros)
- Desempeño del Comité de Igualdad y
 No Discriminación (Quálitas Compañía de Seguros)
- Estrategia de Sostenibilidad Pilar ambiental
- Planes de trabajo a partir del inventario de GEI
- Análisis de riesgos y oportunidades de cambio climático (TCFD) - planes de trabajo con base en los resultados
- Portafolio de productos y coberturas aseguramiento de flotillas a gas natural, vehículos híbridos y eléctricos
- Disposición de procesos en remoto (ej. Ajuste Exprés)
- Disponibilidad de dispositivos de telemetría en comodato
- Código de Ética y Conducta
- Política Corporativa de Donativos
- Política de Principios y Mecanismos Anticorrupción (Quálitas Compañía de Seguros)
- Política de Conflicto de Interés (Quálitas Compañía de Seguros)
- Principios Éticos Comerciales, que guían la forma de comercializar los seguros y la relación de los colaboradores, agentes y el personal de las oficinas de servicio, con los asegurados
- Normas Operativas incluidas en los contratos con proveedores

DESEMPEÑO (PRESENTADO EN EL INFORME INTEGRADO)





Carta de Verificación



Carta de Verificación del Informe Anual Integrado 2023 "Creamos Valor a lo Largo del Camino"

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 y su suplemento sectorial de servicios financieros, así como tópicos del Sustainability Accounting Standards Board ("SASB") del sector Seguros e indicadores estratégicos de Quálitas Controladora presentados en el Informe Anual Integrado 2023 "Creamos Valor a lo Largo del Camino" ("Informe Anual Integrado 2023"), de Quálitas Controladora, S.A.B. de C.V. y sus subsidiarias en: México, Estados Unidos, Costa Rica, El Salvador y Perú ("Quálitas Controladora"), correspondientes al periodo del 1º de enero al 31 de diciembre de 2023.

La Dirección de Quálitas Compañía de Seguros es responsable de la preparación y publicación de la información contenida en el "Informe Anual Integrado 2023" y aquella presentada en el proceso de verificación, lo que implica de manera enunciativa más no limitativa, la identificación de los temas materiales, la selección y publicación de los Contenidos GRI y tópicos SASB del sector seguros, así como de proporcionar evidencia documental y/o visual verdadera y suficiente para llevar a cabo la verificación limitada de la muestra de indicadores seleccionada.

Nuestro cometido es emitir opiniones imparciales y objetivas acerca de la calidad de los datos incluidos en la muestra seleccionada a verificar, validando su certeza, trazabilidad y fiabilidad. Nuestro trabajo tiene como base las actividades de la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE) 3000, los requerimientos metodológicos con referencia a los Estándares GRI y su suplemento sectorial de servicios financieros y los tópicos del sector seguros de SASB.

Entre las actividades durante el proceso de verificación se enlistan:

- · Entendimiento de los sistemas de gestión interna (políticas, procesos, herramientas, documentos origen, etc.)
- · Análisis de información cualitativa y cuantitativa de evidencia visual, documental y pública de la muestra de indicadores a verificar (enlistada en la siguiente página).
- · Comprobación de información cualitativa y cuantitativa por medio de evidencia visual, documental y publica de la muestra a verificar.
- · Comparación de data de años anterior para validar la razonabilidad.
- · Validación del cumplimiento metodológico de conformidad con los Estándares GRI y su suplemento sectorial de servicios financieros y los tópicos del sector seguros de SASB.

Conclusiones: Como resultado de nuestro trabajo y de la revisión del informe no identificamos factor alguno que nos haga considerar que los datos de la muestra seleccionada a verificar, no haya sido certera, no haya contado con trazabilidad, no haya sido fiable y que el Informe Anual Integrado 2023 "Creamos Valor a lo Largo del Camino" no haya cumplido con los principios para la elaboración de informes de los Estándares GRI y tópicos SASB del sector seguros.

Recomendaciones: Se entrega por separado un reporte interno exclusivo para el cliente, que contiene áreas de oportunidad para un futuro reporte.

Declaración de independencia y competencia de Redes Sociales en Línea Timberlan:

Los colaboradores de Redes Sociales en Línea Timberlan 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 3 de mayo de 2024 y es válida siempre que no se efectúen modificaciones posteriores y sustanciales al Informe Anual Integrado 2023 de Quálitas Controladora, S.A.B. de C.V.

Rosa María Barojas Vargas Consultora en sustentabilidad rosy@redsociales.com Alma Paulina Garduño Arellano Directora Ejecutiva paulina@redsociales.com





MUESTRA A VERIFICAR

	CONTENIDO GRI	Dato verificado 2023					
3-1	Proceso de determinación de lo stemas materiales	- Consolidación de temas potenciales: Elaboración del listado de temas potenciales - Caracterización: Proceso de Identificación de impactos, riesgosy oportunidades - Valoración Interna: Valorar cuantitativamente los impactosy los riesgos - Consultas a grupos de interés: Se les consulta la gravedad de los temas desde su percepción - Validación					
3-2	Lista de temas materiales	TEMAS MA TERIALES - Gedión de siniestros - Capacitación y desarrollo de colaboradores - Clima laboral - Prácticas de venta - Educación financiera y cultura de seguros - Gobierno corporativo - Salud y seguridad laboral - Ciberseguridad - Divulgación y transparencia de información financiera y sostenible - Culturay conducta en seguridad vial - Servicio al asegurado - Diversidad y equidad de oportunidades - Accesibilidad y asequibilidad del product o/servicio - Ética de n egocio y cumplimiento legal - Innovación en productosy servicios - Privacidad de datos del asegurado					
		Am bien1al					
3021	Consumo de en ergía dentro de la organización	Consumo energético (GJ) Diésel 409.23 Gas LP 237.79 Gasolina 162.221.55 Electricidad 28,180.22 Total 191,048.79					
30 2-2	Consumo de energía fuera de la organización	Inventario de emisiones					
30 2-3	Intensidad energética	Intensidad energia (KJMXN prima emitida) 356					
30 5-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	11827.65 tCO 2e					
30 5 -2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	3.550.57 tC0 2e					
30 5-3	O trasemisiones in directas de GEI (alcance 3)	Emisiones Alcance 3 - Quálitas Controladora Categoria Dienes y servicios adap ridos Blannes de capital Actividades industrioredas can cincergia y computat bies a 3,693 90 Blannes de capital Actividades industrioredas can cincergia y computat bies a 3,813 91 Actividades industrioredas can cincergia y computat bies a 3,813 91 Transpoules y disultatuation equats art lot 600,003 Bestinutes y disultatuation equats art lot 1,904,003 Visiona de necesaria in aperación 1,154 Visiona de necesaria se in aperación 1,504,003 Actividades artinariadas aguas artibis 1,005,66 Use de productes vendidos 1,048 adejo ND Honouciós Illuse adejo ND ND ND ND Illusera ortos Total 18,368,69					
305-4	Intensidad de emisiones de GEI	0.29 de intensidad de emisiones de alcance 1 y 2					
Quálitas	Con su mo de agua	- Ag ua sup erficial (ríos, lagos, ag ua de lluvia) 1.817670 miles m3 - Suministrada por terceros (red y pipa) 18.725 miles m3					
Quálitas	Residuos sólidos	- Solid os urbanos - Papel y cartón 7,440.84 kg - Manejo especial - PET-512.96 kg - Electrónicos 4,459 kg - Metales 61.40 kg					

			Socia	al .				
		Do	gión	Mujeres	Hombre	. 7	otal	
		Méxic		2,665	3,651		5,316	
		Costa		79	68		147	
2-7	Empleados	El Salv		49	51		100	
	non un Brancourose 200		os Unido	31	22		53	
		Peru		57	65		122	
			Total	2,881	3,857	6	,738	
		Nuevascontr	atacione	e 2 0 33 (tuvo i	in aliment	o en com	naración	al 2022)
4011	Contratacion es de nu evos em pleados y rotación de personal	Nuevas contrataciones 2,033 (tuvo un aumento en comparación al 2022) Rotación voluntaria 9,6% (tuvo una disminución en comparación al 2022) Rotación total 14.5% (tuvo una disminución en comparación al 2022)						
403-4	Participación de lostrabajadores, consultasy com unicación sobre saludy seguridad en el trabajo	Aplicam os mejoras identificadas a partir de la encuesta de riesgos psicosociales, de acuerdo con la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. Además, fomentamos una cultura de prevención y autocuidado mediante programas de sensibilización y capacitación, como el Programa "Ajusta tus Emociones", que ofrece asesoramiento en diversas áreas a través de una						
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	linea de asistencia administrada por especialistas. Para los ajustadores, hem os implementado un Sistema de Gestión en Seguridad Vial basado en la norma ISO 3900 1 y para el personal de carga, proporcionamos capacitación sobre factores de riesgo ergonómico en el trabajo, así como cursos de manejo para los operadores de montacargas.						
		Indica		salud y segu Controladora	ridad Qual	itas	2023	
403-9	Lesiones por accidente laboral		ro de acc				166	
		Núme	ro de enf	ermedades pr	ofesionales		HO	
		Núme	ro de fata	alidades			3	
		Días at	usentes r	eportados a la	autoridad		7,025	
403-10 L		Indice	de accid	entabilidad			14.32	
		Tasa de	e enferm	edades profes	ionales		9.49	7
	Lasdolenciasy enferm edadeslaborales		e ausenti				0.44%	7
		- Tuvímos un tot	al de tres	tegrados de tod fatalidades en el mpleadas corre	año, 2 de QC			
uálitas	s Tasa de ausentism o	^ Tasa de enfe trabajadas^1,000, ^ Tasa de ause	medades ,000 ntismo = c	profesionales=	r acadentes	asos de ent y enferme	emedade	: hores trebejedes*1,000,000 s profesionales/total de horas esionales)/total días laborables en a
		Colab orad ore	esform a	d os 7,336				
		Forma		egoria profesional -	Quálitas Contro			
		Directores		formación o horas formación/	and a bone and a se	1,254		
		000000000000000000000000000000000000000	t treasure store	o noras tormaciona formación	colaborador	4,633		
		Subdirectores		o horas formación		58		
	Promedio de horas de formación anuales por	Gerentes		formación		18,346		
404-1	colab orador	Constitution of the con-		o horas formación formación		58.149		
	3 (1996) - 3 (1996) - 5 (1995)	Coordinadores Supervisores	Promedic	o horas formación		55		
		Analistas/Fjer	ar Horas de	formación		235,921	70	
		Ivos	Promedic	o horas formación		53		
		Asistentes/Aux	Promedic	formación o horas formación		21,559	-	
			, , contection		TOTAL		1	
		Diplom ado de Competencias Estratégicas de Liderazgo (CEL); potencializa las habilidades de liderazgo esenciales para los cargos directivos total de 20 6 lideres. - Diplom ado Lider Quálitas: fomentar la colaboración interna y reforzar la cultura de valores d la empresa, total de 867 colaboradores. - QCS: A través de nuestros programas de capacitación para brigadas, se les enseña a los participantes a identificar la importancia de fomentar una cultura de prevención en materia de protección civil. - Costa Rica: World Compliance Forum Costa Rica, VIII Congreso Internacional de Derecho Uniforme y Comercio Electrónico, IV Congreso de Sostenibilidad y Congreso Mujeres Lideres e Perú: Offecemos entrenamiento especializado diseñado para potenciar las habilidades técnicas de los analistas de información y los ejecutivos de cobranza, con un enfoque específico en el dominio de herramientas como Excel y Power El. - QIC: programas de formación enfocados en la gestión de quejas, la prevención de fraudes y comb ate al acoso laboral. - El Salvador: capacitacion esy talleres diseñados para mejorar las habilidades blandas de nuestros colaboradores, incluyendo la comunicación efectiva y la presentación ante audiencias. - Flekk: Capacitacion esy talleres diseñados para mejorar las habilidades blandas de nuestros.						

Redes Sociales en Línea Timberlan S.A. de C.V. Pico Sorata 180, Jardines en la Montaña, Tlalpan, C.P. 14210, CDMX, (55) 54 46 74 84





CONTENIDO GRI		CONTENIDO GRI SASB FN-IN: Seguros				Dato verificado 2023				
		Social								
				Hombres	Mujeres	Total				
405.0	Ratio entre el salario básico y la remuneración de		Salario promedio fijo	27.036	21,537	24,684.59				
405-2	mujeres y de homb res		Salario promedio fijo + variable (sin PTU)	34,717	26,872	31,362.49				
416-2	Casos de incum plimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad		En cuanto a la protección al consur ante la Comisión Nacional para la F Financieros (CONDUSEF) en México	rotección y D	efensa de los l	Jsuarios de Servi	cios			
417-2	Casos de incum plimiento relacionad os con la información y el etiquetad o de productos y servicios		No se tuvieron casos significativos r	elacionadosc	on la inform ac	ción de nuestros	servicios.			
417-3	Casos de incum plimiento relacionados con com unicaciones de marketing		No se tuvieron casos significativos relacionados con comunicacion es de marketing.							
		FN-IN-270a.1 Pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información	No se tuvieron sanciones monetarios asociadas a temas de marketing y comunicación.							
FS7	V alor m on etario de productos y servicios designados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosados por objeto		Brindamosa nuestros clientes que telemetría, los cuales sum inistran i y así redu cir la incidencia de accide tanto para clientes individuales corcaso de sustracción. Durante el transcurso del año 2023 cuales representan más de MXN \$3 mexicano, logramos recuperar el 5 contaban con dispositivos de rastre Esta cifra se en cuentra acorde al prila Oficina Coordinadora de Riesgos	nformación va entes. Asimism mode flotillas contamos con 00 millones d 5% de los vehí co, lo que corre omedio de la	aliosa para imp o, ofrecemos para facilitar n dispositivos e prima emiti culos robados esponde al 7% industria, segu	olementar medi dispositivos de g la ubicación de l de telemetría en da. Además, en e a nuestros asegu del total de vehí	daspreventivas eolocalización osvehículosen 63 flotillas, las el territorio urados que culosrobados.			
FS8	Valor m on etario de productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio ambiental específico a cada línea de negocio desglosados por objeto			Prima emitida (M MXN)	% que representa (del total de Quálitas Controladora)	% prima emitida [respecto al total di Quálitas Compañía de Seguros)				
		FN-IN-4 10 b.1	Entrega en comodato de dispositivos de monitoreo de la conducción (manejo responsable, puede reducir las emisiones)	184.3	0.33	0.36				
		Primasnetas emitidas relacionadas con la	Aseguramiento de flotillas a gas natural	34.8	0.06	0.06				
		eficiencia energética y la tecnología con baja	Aseguramiento de vehículos hibridos	379.1	0.69	0.75				
		emision de carbono	Aseguramiento de vehículos eléctricos	396.2	0.73	0.79				





CONTENIDO GRI		Dato verificado 2023						
		Gobernanza						
2-9	Estructura de gobernanzay composición	- Con sejo de Administración: 12 Consejeros propietarios, 8 de ellos independientes y 2 mujeres Comité de Prácticas Societarias: 3 con sejeros independientes - Comité de Inversiones, Finanzas y Planeación: 7 miembros, principalmente consejeros, de los cuales 3 son independientes Comité de Innovación y Operaciones: Conformado por con sejeros independientes - Comité de Responsabilidad Social: ntegrado por un Presidente independiente y con sejeros relacionado.						
2-12	Función del máximo órgano de g obierno en la supervisión de la g estión de los impactos	El Consejo de Administración tien e la respon sabilidad de establecer la estrategia de Quálitas. Además, promueve que la estrategia general se en cuentre alineada a los principios de responsabilidad corporativa de la empresa, y trabaja de la mano con la Dirección General para desarrollar las organización y tácticas generales de la compañía y de sus subsidiarias, vigilando su gestión.						
2-17	Con ocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Los con sejeros reciben información precisa y actualizada para la toma de decision esy participan en capacitaciones an uales sobre tem as relevantes para la industria y la operación. El concejo de Administración tiene las habilidades y conocimientos en Seguros, Gestión y administración de riesgos, Gobierno y política pública, Finan zas, Administración de negocios y Gestión de proyectos.						
2-18	Ebaluación del desempeñodel máximo órgano de gobierno	La evaluación anual de su experiencia técnica, financiera y habilidadescrediticias, apoyada por el área interna de jurídico y el Comité de Prácticas Societarias, busca garantizar una representación diversa.						
2-23	Compromisosy políticas	Cada sub sidiaria, ajustada a su regulación y contexto particulares, ha implementado requisitosy pautas adicionales al Código de Ética y Conducta de la Controladora. En particular, Flekk, nuestra sub sidiaria no aseguradora, dispone de su propia versión del Código de Ética alineado a su naturaleza de operación y funcionamiento. En el caso específico de Quálitas Compañía de Seguros, se han establecido políticas particulares, como la Política de Principios y Mecanismos de Anticorrupción, la Política de Conflictos de Interés y la Política de Donativos. Asimismo, contamos con los Principios Éticos Comerciales.						
2-24	Incorporación de los com promisos y políticas	La ejecución de la Estrategia de Sustentabilidad demuestra un compromiso consciente por evaluar y mejorar nuestro rendimiento en áreas amb ientales, sociales y de gobernan za (ASG), incorporando estos aspectos en la toma de decisiones en todos los niveles de la compañía y respaldando nuestra visión de operar de manera respon sable y sostenible. Hemosvalidado la vigencia y pertinencia de la Estrategia con nuestro más reciente ejercicio de doble materialidad, en donde identificamos los temas críticos ASG que se abordarán de manera prioritaria. Permitién donos contar con un marco holístico que unifica a todas nuestras subsidiarias para avanzar colectivamente hacia un futuro más sostenible. Desde la gobernan za, hemos in corporado los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático, colaborando con el área de Administración Integral de Riesgos y evaluando según las recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD). La capacitación y la sensibilización continua de nuestros colaboradores, agentes y personal de las oficinas de servicio son pilares fundamentales de nuestra misión como empresa, lo que refuerza nuestro compromiso como creadores de valor.						
2-27	Cum p limiento de la legislación y las normativas	En el año 2023, seregistraron 158 (La fuente de información corresponde a la plataforma de Resguarda, repositorio don de sereciben las denuncias relacion adas con Quálitas), denuncias relacion adas con actos deshonestos y conductas laborales inadecuadas El 47% de estas denuncias estaban relacion adas con aspectos de colaboradores, el 42% provenían de auditoría interna, y el 11% de los casos estaban relacion ados con fraude. En cuanto a las denuncias con irregularidades comprobadas o parcialmente comprobadas, tomamos las siguientes medidas: - Cambios en los procesos - Desvinculacion es con causa - Procedimientos legales - Platicas a colaboradores - Rescisión de contrato Los Comités de Ética de nuestras subsidiarias supervisan continuamente el cumplimiento del Código y la cultura asociada, tomando resoluciones sobre casos de incumplimiento.						

	CONTENIDO GRI					Dato verificado 20	123	
					Gni	ет ап za		
		MDP				1		
		ingresos (Va VEG)	lor Económico	Generado,	53,726			
		Gastos (Valo VED)	r Económico Di		49,761			
		Adquisición	ce financi	natitusiones erriento	11,936			
	Valor económico directo		proveedo co abo se	instituciones cimiento 2, res, kines				
2011	generado y distribuido	Sirriestro ida	Oficinasid	lanes la servicio,	35,174			
		Operación Participación	proveede colabored	res. lones	1,107			
		los trabajado las utilidade	resien contract	lores	448			
		(PTU) Impuestos Retenido (V	Gabierna	y autoridades	1,095 3,965			
		retenido (v	EC VEDJ					
		Tipa de riesga	Subtipade riesga	Valoración inherente del riesgo		D escripción	Harizante Temparal	
			Tean alogica.		L autili:	acion de tecnologíano sostenible o anticulada en sublitarios v Oulaich och espuledeo eriu dicar la		
			Reputacion al	Medio	reputad	on dela empresa al socavar su imagen	Largo Plazo	
			Politicoy	489.50	con sum	en políticas regulación esypreferencias de los doreshacia un a economila baja en carbono Como	2000	
			regulatorio	Medio	Lacircul	e ser la promuligacion d'e regulacion esque limiten scion d'evento ulo subilitario sy Qualico che sque ande comb u abibles fo alles	Largo Plazo	
2012	Implicaciones financieras y otros	D e trans do	Politicoy	Medio	Unincr	an de computación estrates miento en los costos de en engla fosipara operar la uctura de servicios de ajustey asstenio a legal	Largo Plazo	
	riesgosy oportunidades derivados		Politicoy		Elevado	contos en la starifas eléctricas debido a im pu estos		-
	del cambio climático		regulatorio	Medio	nuetra	iesrecargosop en alizacion esque impacten ioperaciones en general	Largo Plazo	
			Reputacion al	Medio	tarifacy	icia de incentivos para la promocion de productos o beneficios asociados a la adquisición de os eféctricos e hibridos	Largo Plazo	
			20.00	1000	Fenom	n os mieteoro logico sabribuidos al cambio o, com o tormientas, hur acan es ei nunda cion es que		
		1.000.000	Aguda	Medio	pu estan	interrum pir losprocedim i entos de emisjon y la al asegurado	Corto Plazo	
		Fision			Aum en	o en el preco de l'asprimi aspara àreas ad ascon codigospostales de alto nesgoylo		
			Aguda	Medio	sını ezr	lidad debido a evento svin cul ados al cambio o. com o torm en tas, in un dacion esy huracan es	Largo Plazo	
-		Más de 6.1	B9 colabor	ad ores fu	-	apacitados, en los cuatro cursos:		1
						Transparencia)		
			e Ética y d					
	Comunicación y formación sobre		de conflict (
205-2	políticas y procedimientos anticorrupción		ón de dato ón de dato			resnon sahilidad legal de las em	nresas en c	londe se tuvo un alcance de 1.173
		*Protección de datos person ales y la responsabilidad legal de las empresas, en donde se tuvo un alcance de 1,123 participantes.						
				stros age	ent es e	n asunt os relacion ados con tem a	s éticos y an	ticorrupción, teniendo una
						uno de los cursos que ofrecimo:		
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas							taforma de Resguarda, repositorio das con actos deshonestos y conduct
						independientes (67%), 2 Consejo		
						es ocupan el 40.5% de los puesto		
		En las dire	ccion es y s	ubdirec	ciones	representan el35.4%, mientras q	ue en lasge	erencias constituyen el 38.7%.
		CONT	JÁLITAS ROLADORA	20	023			
		Hombres	+ 30 30-50		799 2.798			
105-1	Diversidad en órganos de	COLIDIES.	> 50		304			
. 50-1	gobierno y empleados	Mujeres	< 30 30-50		884 1,915			
			>50 Homores		3,30			
			Mujeres		2,916			
		Total	= 30 30-50		1,633 4,713			
			> 50 TOTAL		6.817			
	Designation as for the sector		TOTAL	-61	0,817			
	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la							o tuvimos incidentes relacionados con
418-1	privacidad del cliente y pérdida							ormación por nuestra parte. Además,
	de datos del cliente	como me	na a preve	iniva, ter	emos	un a póliza de seguro contra ataq	ues de CIDe	iseguiludu.

Redes Sociales en Línea Timberlan S.A. de C.V. Pico Sorata 180, Jardines en la Montaña, Tlalpan, C.P. 14210, CDMX, (55) 54 46 74 84



Índice de contenidos GRI

SECCIÓN	CONTENIDO	PÁGINA/S	OMISIÓN
GRI 1: Fundamentos 2021		<u>'</u>	
GRI 2: Contenidos Generales 2021			
	2-1 Detalles de la organización	14	
	2-2 Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	8	
La organización y sus prácticas de reporte	2-3 Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto	8, 168	
	2-4 Reexpresión de la información	8	
	2-5 Verificación externa	8	
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	1	
Actividades y trabajadores	2-7 Colaboradores	81	
	2-8 Trabajadores que no son colaboradores		No aplica. Quálitas tiene su propia plantilla
	2-9 Estructura y composición de la gobernanza	44	
	2-10 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	44	
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	44	
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	25	
	2-13 Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	25	
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	8	
Gobernanza	2-15 Conflictos de interés	54	
	2-16 Comunicación de preocupaciones críticas	54	
	2-17 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	44	
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	44	
	2-19 Políticas de remuneración	44, 85	
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	44, 85	
	2-21 Ratio de compensación total anual		Confidencial
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	10	
	2-23 Compromiso de politica	39, 54, 147	
	2-24 Incorporación de compromisos de política	39, 54, 147	
Estrategia, políticas y prácticas	2-25 Procesos para remediar impactos negativos	54, 147	
	2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	54	
	2-27 Cumplimiento de leyes y reglamentos	54	
	2-28 Asociaciones de las que se participa	136	
	2-29 Enfoque para la participación de las partes interesadas	137	
Compromiso con los grupos de interés	2-30 Acuerdos de negociación colectiva	81	
GRI 3: Temas materiales 2021			
	GRI 3-1	138	
	GRI 3-2	138	
	GRI 3-3	Se presenta a lo largo del informe, para cada tema material.	



CONTENIDOS POR TEMA MATERIAL

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR	CONTENIDO	PÁGINAS	OMISIÓN
Cultura y conducta en seguridad vial	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	74	
	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	85	
		404-1	85, 124	
Capacitación y desarrollo de colaboradores	GRI 404 Formación y enseñanza 2016	404-2	85	
		404-3	85	
	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	93	
dima laboral		401-1	81, 177	
Clima laboral	GRI 401 Empleo 2016	401-2	85, 90	
		401-3	90	
	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	81	
	CDI 405 Discovide de invelde de la construcida de 2016	405-1	44, 81	
Piversidad y equidad de oportunidades	GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-2	126	
	GRI 406 No discriminación 2016	406-1	54, 147	
	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	54	
		205-1	54	
tion de nogocie y symplimiente legal	GRI 205 Anticorrupción 2016	205-2	54, 127	
tica de negocio y cumplimiento legal		205-3	54	
	GRI 206 Competencia desleal 2016	206-1	54	
	GRI 415 Política pública 2016	415-1	54	
Sobierno corporativo	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	44	
	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	54	
		201-1	115	
Divulgación y transparencia de nformación financiera y sostenible	CDI 201 Decembra e conómico 2016	201-2	25, 35	
, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	GRI 201 Desempeño económico 2016	201-3	84, 90	
		201-4	115	
	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	70	
concibilidad y acoquibilidad dol producto /com/icia		FS7	70	
ccesibilidad y asequibilidad del producto/servicio	Suplemento sectorial GRI Servicios Financieros	FS13	14	
		FS14	14	
Ciberseguridad	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	69	
Privacidad de datos del asegurado	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	69	
iivacidad de datos dei aseguidad	GRI 418 Privacidad del cliente 2016	418-1	69	



CONTENIDOS POR TEMA MATERIAL

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR	CONTENIDO	PÁGINAS	OMISIÓN
	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	61	
		417-1	61	
Prácticas de venta (comercialización responsable)	GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	417-2	No se tuvieron casos significativos relacionados con la información de nuestros servicios.	
		417-3	No se tuvieron casos significativos relacionados con comunicaciones de marketing.	
ducación financiera y cultura de seguros	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	85	
Gestión de siniestros	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	70, 74	
	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	90	
		403-1	90	
	GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-2	90	
		403-3	90	
		403-4	90	
alud y seguridad laboral (colaborador)		403-5	90	
		403-6	90	
		403-7	90	
		403-8	90	
		403-9	90	
		403-10	90, 126	
	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	61	
		416-1	61	
ervicio al asegurado	GRI 416 Salud y seguridad de clientes 2016	416-2	54	
		FS15	54, 61	
	Suplemento sectorial GRI Servicios Financieros	FS8	37	
	GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-3	70	
nnovación en productos y servicios		FS8	70	
· ·	Suplemento sectorial GRI Servicios Financieros	FS7	70	



TEMAS EMERGENTES

Por la relevancia de estos temas, aunque no salieron materiales de impacto, también los reportamos a lo largo del informe y asociamos a los indicadores GRI que apliquen.

TEMA EMERGENTE	ESTÁNDAR	CONTENIDO	PÁGINAS
		302-1	96, 127
		302-2	Inventario de emisiones
	GRI 302 Energía 2016	302-3	96, 127
	ON OUZ Energia 2010	302-4	96, 127
		302-5	No aplica; lo que sí es relevante es la posibilidad de que el seguro promueva menores emisiones de gases de efecto invernadero en los vehículos de los clientes, por ejemplo, asegurando flotas que utilicen gas natural.
Eficiencia eco-operacional	GRI 305 Emisiones 2016	305-1	96, 128
		305-2	96, 128
		305-3	96, 128
		305-4	96, 128
		305-5	96, 128
		305-6	No aplicable, debido a la baja relevancia del diésel utilizado por Quálitas en fuentes estacionarias de consumo.
		305-7	Las operaciones de Quálitas no requieren un uso significativo de gases refrigerantes.
Fiscalidad	NA	NA	115
Gestión de riesgos de cambio climático	Suplemento sectorial GRI Servicios Financieros	FS2	33
Transformación digital y eficiencia operativa	NA	NA	70



Índice de contenidos SASB

ESTÁNDAR DE ASEGURAMIENTO - VERSIÓN 2018

TÓPICO SASB	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	OMISIÓN	PÁGINA/S
Parámetros de actividad					
Parámetro de actividad FN-IN-000a		Número de pólizas vigentes, por segmento: (1) de propiedad y accidentes, (2) de vida, (3) de reaseguros asumidos	Número		106
Parámetros de contabilidad					
Información transparente y	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		54. No se tuvieron sanciones monetarios asociadas a temas de marketing y comunicación.
asesoramiento justo para los clientes	FN-IN-270a.2	Relación entre quejas y reclamaciones	Velocidad		54
	FN-IN-270a.3	Tasa de retención de clientes	Velocidad	No se reporta esta información	
	FN-IN-270a.4	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos	N/A		61
	FN-IN-410a.1	Total de activos invertidos, por sector y clase de activo	Divisa para comunicar		109
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en la gestión de inversiones	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		109

ESTÁNDAR DE ASEGURAMIENTO - VERSIÓN 2018

TÓPICO SASB	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	OMISIÓN	PÁGINA/S
Parámetros de actividad					
	FN-IN-410b.1	Primas netas emitidas relacionadas con la eficiencia energética y la tecnología con baja emisión de carbono	Divisa para comunicar		37
Políticas diseñadas para incentivar la conducta responsable	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		37
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		35
	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		35
	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		35
Gestión del riesgo sistémico	FN-IN-550a.1	Exposición a los instrumentos derivados por categoría: (1) exposición potencial total a derivados sin compensación central, (2) valor total razonable de las garantías aceptables contabilizadas en la cámara de compensación central, y (3) exposición potencial total a derivados con compensación central	Divisa para comunicar	No aplica, Quálitas no constituye una aseguradora calificada como de riesgo sistémico global ni está	
	FN-IN-550a.2	Valor razonable total de las garantías por préstamo de valores	Divisa para comunicar	vinculada accionarialmente con compañías en el sector bancario.	
	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		



Índice de contenidos TCFD

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	39, 109	 Quálitas integra un Comité de Responsabilidad Social a nivel directivo, que complementa los comités del Consejo de Administración. El presidente del Comité de Responsabilidad Social presenta los principales resultados en las sesiones del Consejo de Administración, incluyendo el progreso hacia las metas de los indicadores climáticos como el consumo de energía, la intensidad energética y las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). El Comité de Inversiones, Finanzas y Planeación es propiamente un comité de Consejo. Establece mensualmente la estrategia de inversión y supervisa la aplicación de criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) en las inversiones de las subsidiarias. En cuanto a los riesgos de la compañía, el área de Administración Integral de Riesgos informa al Comité de Auditoría sobre los riesgos técnicos y operativos, mientras que al Comité de Inversiones se le informa sobre los riesgos financieros, ambos comités forman parte del Consejo.
	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	39, 109	 El Comité de Responsabilidad Social (sustentabilidad) se encarga de la supervisión de la Estrategia de Sustentabilidad, que incluye iniciativas que reducen los riesgos (ej. con la incorporación de Qualicohes híbridos) y maximizan las oportunidades vinculadas al cambio climático (aseguramiento de vehículos híbridos y eléctricos). Las iniciativas de la Estrategia están asociadas a diferentes áreas, que reportan a dicho Comité. 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 un ejercicio de identificación, del que derivan diferentes medidas a presentar en sesiones del Comité (Comité de Inversiones y Comité de Auditoría, según corresponda).
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	33, 35, 37	 El área de Administración Integral de Riesgos realizó una identificación de los riesgos de cambio climático, que se integrarán en la matriz de riesgos; las medidas que se planteen con base al resultado también se integrarán en sus planes de monitoreo. Las oportunidades han sido identificadas a partir de las directrices y recomendaciones de TCFD y con la participación de la alta dirección. Ya se venía trabajando en varias de ellas por su valor para el negocio y la propuesta de valor agregado para el asegurado. Referenciamos en el presente informe los principales riesgos y oportunidades identificados.
	b) Describir el impacto de los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima sobre los negocios, la estrategia y la planificación financiera de la organización.	EST-B	35	 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 tecnica en el desarrollo de producto, área de siniestros en los registros, etc.).
	c) Describir la resiliencia de la estrategia de la organización, teniendo en cuenta los diferentes escenarios relacionados con el clima, como un escenario con 2°C o menos.	EST-C	NA	No disponemos aún de análisis de escenarios.

RECOMENDACIONES	REPORTE RECOMENDADO	CÓDIGO	PÁGINA/S	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
	 a) Describir los procesos de la organización para identificar y evaluar los riesgos relacionados con el clima. 	GDR-A	33	 Identificamos los riesgos de cambio climático con base a: 1) la naturaleza de nuestras operaciones y principales procesos, 2) el contexto en que operamos (ej. diferencias en los avances legislativos en torno a clima en EEUU y México respecto a otros países de la región). 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	37, 96	 Basándose en los riesgos y oportunidades identificados y priorizados, el equipo de riesgos proporciona orientación sobre posibles medidas e iniciativas, las cuales fueron finalizadas en colaboración con las diferentes áreas involucradas. Estas medidas propuestas a nivel de la aseguradora en México se extenderán, en la medida de lo posible, a las aseguradoras en otros países.
				 Principales riesgos identificados, con medidas como:
				» Incorporación de Qualicoches híbridos (subcap. Gestión de la energía y emisiones de GEI);
Gestión del riesgo				» Desarrollo del Ajuste Exprés (subcap. Experiencia del cliente), que evita el desplzamiento del ajustador, y reduce emisiones de GEI.
				» Facilitación a los clientes, especialmente de flotillas, para que dispogan de dispositivos de telemetría, que favorecen una conducción responsable y eficiente, menos generación de emisiones de GEI.
				» Aseguramiento de vehículos con gas natural (flotillas) e híbridos (automóviles). (cap. Un paso adelante en el servicio), (subcap. Riesgos y oportunidades de cambio climático, 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	25	 La integración de la identificación de riesgos de cambio climático, forman parte del proceso integral de riesgos para Quálitas Compañía de Seguros. Instalamos las capacidades en nuestro equipo para actualizar el mapa de riesgos climáticos y poder incluir las medidas de respuesta en sus planes integrales, con la definición de medidas de prevención y/o mitigación.
				 Los resultados del trabajo en Quálitas Compañía de Seguros (riesgos identificados y medidas planteadas) se trasladan a las subsidiarias aseguradoras 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.

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	37, 96	 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	МҮО-В	96 Informe del inventario de emisiones	 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	Documento de 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). Establecimos metas ante SBTi, e iniciaremos el proceso de revisión de las metas.



Índice de contenidos PSI

NÚMERO	DESCRIPCIÓN	DETALLE DEL DESEMPEÑO	PÁGINA
	Integraremes en puestre proceso de tema de desisiones	Comité de sustentabilidad - monitoreo de la Estrategia	
	Integraremos en nuestro proceso de toma de decisiones	 Análisis de riesgos y oportunidades de cambio climático 	33
	las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza	Desarrollo de productos con impacto social (+)	72
	(cuestiones ASG) pertinentes a nuestra actividad de seguros.	Desarrollo de productos con impacto ambiental (+)	37
2	Colaboraremos con nuestros clientes y socios comerciales para concienciar sobre las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, gestionar el riesgo y desarrollar soluciones.	 Programa de Conducta vial Quálitas Apoyo en gestión de clima laboral a los responsables de oficinas de servicio 	74 93
	Colaboraremos con los gobiernos, los reguladores	Compromiso con el Decenio de la Acción para la Seguridad Vial 2021-	74
	y otros grupos de interés fundamentales, con	2030, declarado por las Naciones Unidas.	
3	el fin de promover una acción amplia en toda la sociedad sobre los temas ambientales, sociales y de gobernanza.	Contribución a los ODS desde la operación y la propuesta de servicio	144
Informe i y periódi	Rendiremos cuentas y mostraremos transparencia,	Informe integrado	
	Informe integrado divulgando de manera pública	 Acuerdos de objetivos anuales de indicadores sociales y ambientales 	N 1 A
	y periódica nuestros avances en la aplicación de los Principios.	(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 6316 agonzalez@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 >