

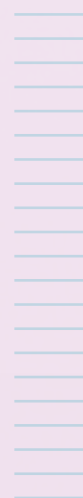


CONDUCIENDO
HACIA UN MEJOR MAÑANA
INFORME ANUAL
INTEGRADO **2024**





Impulsados por nuestra excelencia en el servicio, hemos superado desafíos y evolucionado con el mundo, aprovechando las oportunidades para alcanzar metas extraordinarias.



1994-2004

30 AÑOS,

EN LA DIRECCIÓN
CORRECTA



La **infraestructura satelital** permitió monitorear condiciones climáticas, con lo que **se mejoró la gestión de riesgos dentro de la industria de seguros.**

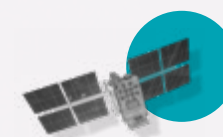
SUCESOS EN EL MUNDO QUE NOS IMPACTARON



Lanzamiento del **navegador web Netscape Navigator**, que popularizó el acceso a Internet.



Entrada en vigor del **Tratado de Libre Comercio de América del Norte**

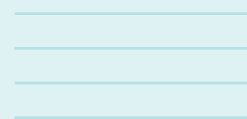


Se pone **en órbita el satélite Solidaridad II.**





**Avanzamos con la firme convicción de llegar lejos
y dejar un legado inspirador.**



2004-2014

30 AÑOS,

**DEJANDO
HUELLA**



El **REPUVE en México** contribuyó a generar confianza en el mercado automotriz y de seguros, generando un entorno más confiable.

SUCESOS EN EL MUNDO QUE NOS IMPACTARON



Los **teléfonos celulares** comenzaron a masificarse, transformando la comunicación en el país.



Lanzamiento de **Facebook y YouTube** evolucionando la interacción social en línea.



Consolidamos nuestro compromiso de proteger, crecer y alcanzar juntos nuevos destinos para crear un mejor futuro.



2014-2024

30 AÑOS,

ACELERANDO EL CRECIMIENTO



Con el **comercio electrónico**, el cambio en los hábitos de consumo exigió al sector optimizar la experiencia del cliente y ampliar su alcance.

SUCESOS EN EL MUNDO QUE NOS IMPACTARON

-  **Acuerdo de París sobre el cambio climático**, un compromiso global para reducir las emisiones de carbono.
-  Avances significativos en **inteligencia artificial**.
-  **Comercio electrónico, posterior a la pandemia** cambió la forma de consumir globalmente servicios y productos.



CONTENIDO

30 años: Conduciendo hacia un mejor mañana

Cifras relevantes 06

Carta del Presidente del Consejo de Administración 08

1

CONDUCIR HACIA UN MEJOR MAÑANA ES CUIDAR A LAS PERSONAS

Acerca de nosotros

Acerca de nosotros	12
Modelo de negocio	17

2

CONDUCIR HACIA UN MEJOR MAÑANA ES GENERAR VALOR A TRAVÉS DEL TIEMPO

Desempeño económico

Resultados financieros	19
Desempeño del negocio asegurador	20
Desempeño del negocio no asegurador	24
Valor de la acción	25
Enfoque de inversión	26

3

CONDUCIR HACIA UN MEJOR MAÑANA ES CONTAR CON LA GUÍA DEL MEJOR CONSEJO

Negocio responsable

Gobierno corporativo	28
Ética, integridad y cumplimiento regulatorio	35
Enfoque en sustentabilidad	40

4

CONDUCIR HACIA UN MEJOR MAÑANA ES TRABAJAR CON INTEGRIDAD

Gestión de riesgos

Introducción a riesgos	46
Riesgos y oportunidades de cambio climático	51
Ciberseguridad	54
Seguridad vial	57
Derechos Humanos	61

5

CONDUCIR HACIA UN MEJOR MAÑANA ES CREAR VALOR PARA NUESTROS ASEGURADOS

Experiencia del cliente

Gestión de siniestros y satisfacción del cliente	66
Protección de datos personales	70
Accesibilidad de nuestros seguros	71
Educación financiera y promoción de la cultura de seguros	72

6

CONDUCIR HACIA UN MEJOR MAÑANA ES DESARROLLAR AL MEJOR TALENTO

Nuestro talento

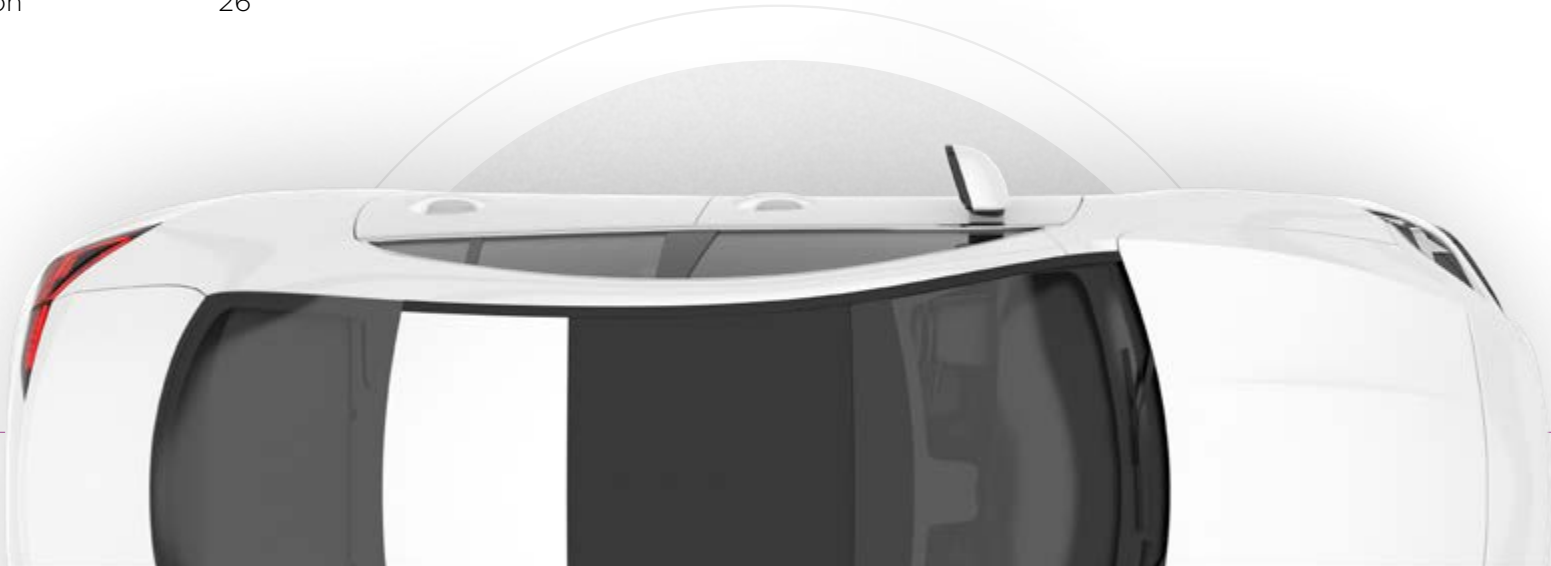
Descripción de la plantilla	76
Desarrollo del colaborador	77
Diversidad e igualdad de oportunidades	83
Bienestar laboral	85

7

CONDUCIR HACIA UN MEJOR MAÑANA ES REDUCIR NUESTRO IMPACTO

Huella ambiental

Gestión de energía y emisiones	92
Otras iniciativas ambientales	97
Sobre este informe	98
Anexos	100
ANEXO 1 Inversión social	101
ANEXO 2 Indicadores financieros y operativos	105
ANEXO 3 Principales indicadores ASG	
3.1 Anexo social	108
3.2 Anexo ambiental	116
3.3 Anexo gobernanza	122
ANEXO 4 Detalle de la gestión ASG	
4.1 Análisis de materialidad	124
4.2 Alianzas y membresías	132
4.3 Índices, reconocimientos, iniciativas y rankings	133
4.4 Contribución al Pacto Global	134
4.5 Contribución a los ODS	138
ANEXO 5 Marcos y estándares de reporte	
5.1 Índice de contenidos GRI	141
5.2 Índice de contenidos SASB	147
5.3 Índice de contenidos TCFD	149
5.4 Índice de contenidos PSI	151
ANEXO 6 Carta de verificación de información no financiera	152





CIFRAS RELEVANTES 2024

Resultados operativos y financieros

69,276

MILLONES MXN
PRIMA EMITIDA
↓
(+28.9%)

5,144

MILLONES MXN
UTILIDAD NETA
↓
(+35.7%)

66.3%

ÍNDICE DE
SINIESTRALIDAD

5,737,056

UNIDADES
ASEGURADAS
↓
(+7.5%)

Experiencia del cliente

575

CENTROS DE
ATENCIÓN

229

OFICINAS
DE SERVICIO

346

ODQs

23,473

AGENTES

28%

DEL TOTAL DE
SINIESTROS
ATENDIDOS EN
AJUSTE DIGITAL
EXPRÉS

26 minutos

PROMEDIO DE
ARRIBO PARA UN
SINIESTRO

6 segundos

PROMEDIO DE
RESPUESTA EN
ATENDER UNA
LLAMADA EN
CABINA

90.9%

DE SATISFACCIÓN
GENERAL EN
LA ENCUESTA
DE SERVICIO A
CLIENTES





Cultura de prevención
y seguridad vial

577

AJUSTADORES
RECIBIERON
FORMACIÓN

650

PARTICIPANTES
EN EL DIPLOMADO
DE SEGURIDAD
VIAL 2024

56¹

CLIENTES
FLOTILLAS CON
SISTEMAS DE
TELEMETRÍA



Educación financiera

8,062

COLABORADORES Y
AGENTES FORMADOS
(PARTICIPANTES)

6,829

PERSONAS BENEFICIADAS
A PARTIR DE LOS APOYOS A
ORGANIZACIONES CIVILES

Experiencia
del colaborador



42%

DE LA PLANTILLA
ESTA COMPUESTO
POR MUJERES

7,344

COLABORADORES
EN CINCO PAÍSES



86%

DE FAVORABILIDAD
EN NUESTRA
ENCUESTA DE
CLIMA LABORAL

99 horas

FORMACIÓN
PROMEDIO POR
COLABORADOR



\$4,996 MXN

INVERSIÓN
PROMEDIO EN
FORMACIÓN POR
COLABORADOR

618

PARTICIPANTES
EN NUESTRO
PROGRAMA
SEMILLEROS DE
TALENTO



86%

DE LOS
PARTICIPANTES
INCORPORADOS
A LA PLANTILLA

Huella
ambiental

0.26²

INTENSIDAD DE
LAS EMISIONES DE
A1 Y A2

(-7.2%)

3.22³

INTENSIDAD
DEL CONSUMO
ENERGÉTICO

(-9.8%)

2,255⁴

MILLONES MXN
VALOR DE LA PRIMA PARA
AUTOS ELÉCTRICOS E HÍBRIDOS

(+191%)

¹ El alcance de la información corresponde a Quálitas Compañía de Seguros.

² gCO₂e/MXN prima emitida.

³ Kj/MXN prima emitida.

⁴ El alcance de la información comprende solo Quálitas Compañía de Seguros.



CARTA DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

GRI 2-22

ESTIMADOS ACCIONISTAS,

→ El 2024 será un año para recordar en Quálitas, no solo por el hecho de que celebramos nuestro 30° aniversario, de los cuales hemos sido líderes durante los últimos 18 años, manteniendo nuestro enfoque, agilidad y flexibilidad, mientras seguimos ofreciendo un servicio de clase mundial y escuchando activamente a nuestros agentes y asegurados, sino también por los logros significativos alcanzados este año.

Muestra de lo anterior es que la emisión tuvo un crecimiento del 28.9% respecto al 2023, una prima emitida por \$69,276 millones de pesos; entregando una vez más un ROE superior al 20%, que es nuestro objetivo a largo plazo. Además, logramos nuevamente un récord en unidades aseguradas, llegando a más de 5.7 millones; es decir, más de 400 mil unidades adicionales respecto al año anterior. Este crecimiento en unidades es equivalente a los clientes que tuvimos hasta el 8° año de creación de la compañía.

Crecer a este ritmo representa una oportunidad continua de brindar un servicio de excelencia al cliente y cumplir con sus expectativas. Por lo tanto, durante el año, aumentamos nuestra fuerza laboral e integramos con éxito más de 600 posiciones dentro de la empresa. Así como aseguramos puestos clave de liderazgo, como el de nuestro Director de Finanzas y Director de Inversiones, además de transiciones de sucesión efectivas en áreas críticas como Recursos Humanos, Tesorería y Valuación, lo que permitió





el desarrollo y crecimiento del talento interno dentro de la empresa. Estos logros han sido fundamentales para impulsar nuestro crecimiento, fortalecer nuestra organización y garantizar que estemos bien preparados para los desafíos porvenir.

Respecto a nuestros costos, tanto el índice de adquisición como operativo se mantuvieron dentro de sus rangos históricos. Sin embargo, el índice de siniestralidad cerró el año en 66.1%, aún por arriba de nuestro rango, aunque mejorando 4.8 puntos porcentuales en comparación con el mismo periodo del año anterior. Mientras que índice combinado cerró en 92.1%, lo cual refleja nuestro enfoque en la rentabilidad operativa, ya que se encuentra dentro del rango objetivo.

El producto financiero, este fue de \$4,933 millones de pesos con un rendimiento sobre inversiones del 12.7% anual. Al cierre del 2024, 86% del portafolio de inversión se encuentra invertido en renta fija con duración total de 1.8 años.

Al final del año, reportamos una utilidad neta de \$5,119 millones de pesos, misma que representa un crecimiento del +35% en comparación con el año anterior; un margen neto de 7.4% y una utilidad por acción del año fue \$12.8 pesos. Lo anterior, muestra nuestro desempeño positivo tanto en el lado operativo como en el financiero.



Durante 2024, el plan de desarrollo corporativo de Quálitas también avanzó, alcanzando dos hitos importantes de acuerdo con nuestra estrategia de 3 pilares que desplegamos hace un par de años:

- A finales de año, recibimos la autorización del regulador financiero colombiano para la operación en el campo de seguros de autos para Qualitas Compañía de Seguros Colombia, iniciando operaciones en los primeros meses del 2025. Una oportunidad que representará un gran desafío, pero sin duda algo que nos entusiasma.
- Además, completamos la adquisición de una empresa que tiene más de 50 años de experiencia en la instalación y distribución de cristales, refacciones y pintura automotriz. Esta adquisición confirma nuestra estrategia de diferenciación mediante la integración vertical, al fortalecer y complementar el potencial de nuestra subsidiaria Flekk.





En materia de sostenibilidad, avanzamos con una visión clara de corto, mediano y largo plazo para gestionar nuestros impactos de forma responsable. Nuestro enfoque en sostenibilidad también responde a las tendencias globales que moldean nuestra industria: la transformación tecnológica, los desafíos macroeconómicos, la descarbonización del transporte y las crecientes expectativas sociales en torno a transparencia y derechos humanos. En este contexto, contamos con indicadores ambientales y sociales que nos permiten medir con mayor precisión nuestro impacto y definir metas específicas, alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), reforzando nuestro compromiso con Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Dado los resultados del 2024, y al mirar hacia el 2025, estoy confiado en que podemos seguir impulsando un crecimiento sostenible y saludable.

Creemos en nuestra capacidad continua de crear valor para los accionistas y nuestros demás grupos de interés.

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

Atentamente,

**JOSÉ ANTONIO
CORREA ETCHEGARAY**

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



CONDUCIR HACIA UN MEJOR MAÑANA ES,
CUIDAR A LAS PERSONAS



ACERCA DE NOSOTROS

GRI 2-1, 2-2, 2-6

Principales hitos en el tiempo

Celebrando tres décadas de historia en Quálitas Compañía de Seguros, compartimos nuestra evolución a lo largo del tiempo. En este recorrido, resaltamos los momentos clave que han sido fundamentales para nuestro crecimiento, los logros alcanzados y los cambios que nos han permitido consolidarnos como una empresa líder en el sector.

Cada etapa refleja nuestro compromiso con la excelencia en el servicio, la innovación y la sustentabilidad.



La red de distribución alcanza los 2,300 agentes.

2001

Quálitas se convierte en el líder del mercado del seguro automotriz en México.

2007

Inicio de la integración vertical en el negocio de refacciones con CristaFácil y Outlet de Refacciones.

2009

Fundación de Quálitas.

1994



1996

Desarrollo de un modelo de expansión descentralizado, estableciendo oficinas de servicio a lo largo de todo el país.

2005

Quálitas Compañía de Seguros comienza a cotizar en la Bolsa Mexicana de Valores.

2008

Constitución de Quálitas Controladora.

Inicio de operaciones en el extranjero con la inauguración de Quálitas El Salvador.



Qualitas Controladora, en sustitución de Quálitas Compañía de Seguros, comienza a cotizar en la Bolsa Mexicana de Valores.

2012



Outlet de Refacciones, CristaFácil y Easy Car Glass realizaron una fusión bajo el nombre comercial "FLEKK".

2021

Alcanzamos más de 5.7 millones de unidades asegurados y una red de más de 20,000 agentes.

2024



Ingresamos por primera vez al índice de sustentabilidad MILA Pacific Alliance de Dow Jones.

2017

2011

Inicio de operaciones de Quálitas Costa Rica y creación de las Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQs).

2016

Quálitas México comienza a operar bajo la regulación de Solvencia II, modelo propio de reservas.

2020

Quálitas es incluida como parte de la muestra de los índices S&P/BMV IPC, rentable y ASG.

2019

Inicio de operaciones de Quálitas Perú.

2014

Inicio de operaciones en Estados Unidos.

2022

Inicio de operaciones de la subsidiaria Quálitas Salud S.A. de C.V.

30
AÑOS

Quálitas cumple 30 años.



Quiénes somos

SASB FN-IN-000a

→ Somos la aseguradora líder en el ramo de autos en México, con presencia internacional en Estados Unidos, El Salvador, Costa Rica, Perú y Colombia.

Desde 1994 resguardamos el patrimonio vehicular de nuestros asegurados, comprometidos en brindar un servicio de excelencia desde la contratación de una póliza, hasta la atención en caso de siniestro.

- **5.7** MILLONES DE UNIDADES ASEGURADAS
- **\$69,276** MXN DE PRIMA EMITIDA

CONSULTA EN LÍNEA:

MISIÓN

VISIÓN

VALORES QC



SEGURO INDIVIDUAL

Oferta diseñada para propietarios de automóviles y motocicletas.



FLOTILLAS

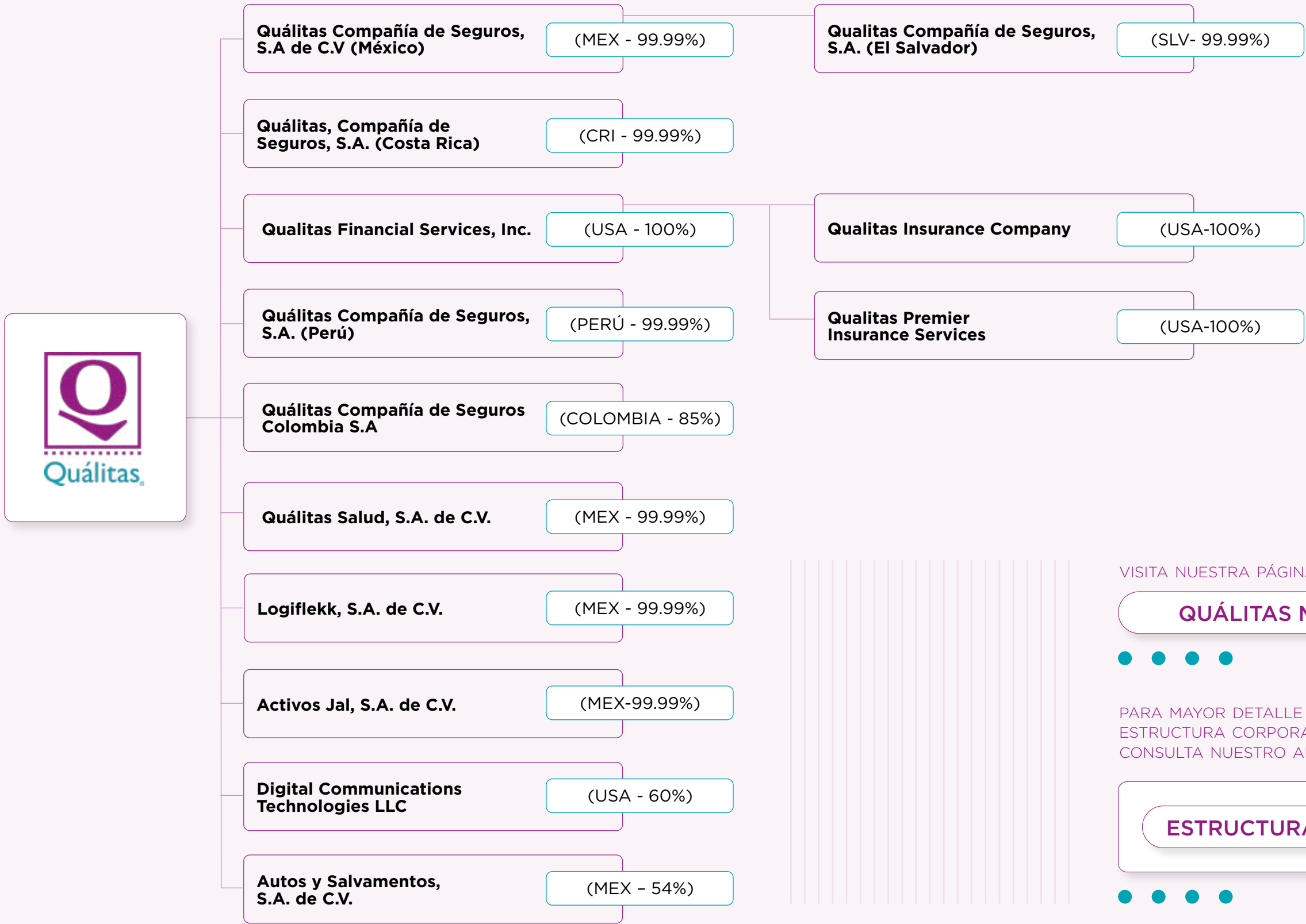
Segmento enfocado en atender las necesidades de empresas y organizaciones que operan flotillas de vehículos, desde automóviles hasta camiones y otro tipo de equipos pesados. Ofrecemos la posibilidad de contratar coberturas por volumen, asegurando una protección integral.



NEGOCIOS ESPECIALES/INSTITUCIONES FINANCIERAS

Colaboramos con las empresas financieras de las principales marcas automotrices, así como instituciones que otorgan créditos para la compra de autos.

Diagrama de subsidiarias



VISITA NUESTRA PÁGINA WEB

[QUÁLITAS MX](#)



PARA MAYOR DETALLE SOBRE NUESTRA ESTRUCTURA CORPORATIVA POR SUBSIDIARIAS, CONSULTA NUESTRO APARTADO WEB

[ESTRUCTURA CORPORATIVA](#)



Negocios complementarios

QUÁLITAS SALUD



Ofrecemos un modelo preventivo e integral de salud, principalmente dirigido a un sector socioeconómico C, C-.³

PRESENCIA
OPERATIVA EN
MÉXICO

PRINCIPALES DATOS OPERATIVOS →

- **5,400** MÉDICOS ESPECIALISTAS
- **280** HOSPITALES Y CLINICAS EN LA RED HOSPITALARIA



Ampliamos nuestra oferta de servicios incursionando en el sector salud con Q Salud, para ofrecer un seguro médico preventivo accesible y de calidad en México.

[QUÁLITAS SALUD ↗](#)

NEGOCIO NO ASEGURADOR (FLEKK)



Ofrecemos un amplio portafolio de refacciones y autopartes de las principales marcas del mercado.⁴

PRESENCIA
OPERATIVA EN
MÉXICO

PRINCIPALES DATOS OPERATIVOS →

- **150** FRANQUICIATARIOS
- **1** TIENDA PROPIA



Contamos con servicios complementarios, que incluyen la provisión de refacciones y autopartes, a través de nuestra subsidiaria vertical FLEKK.

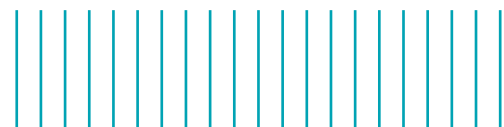
[FLEKK ↗](#)

³El principal diferenciador de QSalud radica en su enfoque de prevención ante cualquier tipo de enfermedad.

⁴Este año, adicionamos pintura a la oferta de servicio.

MODELO DE NEGOCIO

Nuestro modelo de negocio único está cimentado en cuatro pilares estratégicos que contribuyen directamente al desempeño financiero de la compañía, la generación de valor a nuestros grupos de interés y nuestra permanencia en el tiempo.



1

EXCELENCIA EN EL SERVICIO

ENFOQUE DE GESTIÓN

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.

PROPUESTA DE VALOR

- Entendemos las necesidades y nos adaptamos a las expectativas de nuestros asegurados.
- Proporcionamos servicios complementarios para mejorar la experiencia del cliente.

2

CONTROL DE COSTOS

ENFOQUE DE GESTIÓN

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.

PROPUESTA DE VALOR

- Disciplina en nuestro modelo de tarificación.
- Monitoreamos constantemente indicadores de operación y costos.
- Contamos con una ventaja competitiva gracias a nuestra subsidiaria vertical de provisión de refacciones y autopartes (Flekk).

3

ESPECIALIZACIÓN

ENFOQUE DE GESTIÓN

Hemos perfeccionado nuestro enfoque para brindar soluciones que van más allá de lo convencional.

PROPUESTA DE VALOR

- Contamos con 30 años de experiencia en el sector automotriz.
- Innovamos constantemente nuestra oferta de productos.

4

DESCENTRALIZACIÓN

ENFOQUE DE GESTIÓN

Nos comprometemos a mantener una presencia cercana y accesible, garantizando que nuestro servicio sea eficiente y puntual sin importar la ubicación de nuestros asegurados.

PROPUESTA DE VALOR

- A través de nuestros agentes y la extensa red de oficinas, ofrecemos un servicio al cliente personalizado y cercano.
- Disponemos de diferentes herramientas digitales.

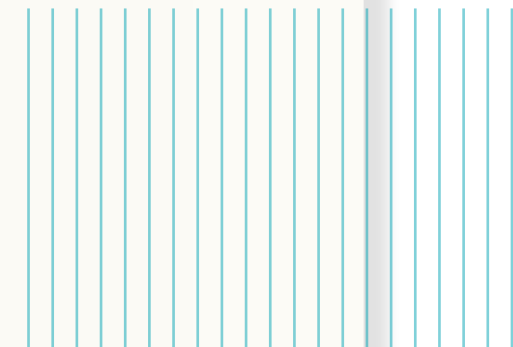
PILARES



2

DESEMPEÑO ECONÓMICO

CONducir HACIA UN MEJOR MAÑANA ES,
**GENERAR VALOR A
TRAVÉS DEL TIEMPO**



RESULTADOS FINANCIEROS

GRI 3-3

Cerramos el 2024 con resultados sólidos que reflejan tres décadas de crecimiento, compromiso y liderazgo en el sector asegurador.

Durante el año, las primas emitidas mantuvieron una tendencia positiva, impulsadas por una emisión multianual superior a lo esperado. Esto permitió alcanzar un récord en unidades aseguradas y continuar fortaleciendo nuestra posición en el mercado.

Estos resultados fortalecen nuestra visión de largo plazo para continuar siendo líderes en el sector.

Principales Indicadores Financieros

Quálitas Controladora

CIFRAS EN MILLONES MXN

ESTADO DE RESULTADOS	2024	Δ 24-23%/pb	2023	2022
Prima Emitida	69,276	28.9%	53,726	42,036
Prima Retenida	69,202	29.1%	53,597	41,458
Prima Devengada	61,293	23.6%	49,591	39,969
Costo de Adquisición	15,205	27.4%	11,936	9,454
Costo de Siniestralidad	40,514	15.2%	35,174	28,194
Resultado Técnico	5,574	124.6%	2,482	2,321
Gastos de Operación	2,766	77.7%	1,556	1,289
Resultado Operativo	2,809	203.3%	926	1,032
Resultado Integral de Financiamiento	4,933	24.5%	3,961	1,423
Impuestos	2,623	139.3%	1,096	245
Resultado Neto	5,119	35.0%	3,791	2,209
BALANCE GENERAL				
Activo Total	108,134	23.3%	87,688	75,988
Inversiones Total	52,094	23.5%	42,178	40,402
Reservas Técnicas	59,301	21.9%	48,642	42,162
Pasivo Total	83,467	26.0%	66,244	56,469
Capital Contable	24,667	15.0%	21,445	19,519
INDICADORES DE COSTOS				
Índice de Adquisición	22.0%	(30) pp	22.3%	22.8%
Índice de Siniestralidad	66.1%	(483) pp	70.9%	70.5%
Índice de Operación	4.0%	110 pp	2.9%	3.1%
Índice Combinado	92.1%	(403) pp	96.1%	96.4%
Índice Combinado Ajustado ¹	95.4%	(272) pp	98.1%	97.4%
INDICADORES DE RENTABILIDAD				
Rendimiento sobre las inversiones	9.6%	17 pp	9.4%	3.1%
ROE 12m	22.2%	374 pp	18.5%	11.1%

¹ 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.



	2024	2023	2022
Ingresos antes de impuestos	7,742	4,887	2,455
Impuestos declarados	2,623	1,096	245

Hay que mencionar que no recibimos asistencia financiera por parte de gobierno en ninguno de los países en que operamos.

DESEMPEÑO DEL NEGOCIO ASEGURADOR

La emisión acumulada alcanzó los \$69,276 millones, lo que representa un crecimiento del 28.9% con respecto al año anterior. En línea con la tendencia de los últimos años, este resultado fue impulsado principalmente por el segmento tradicional, que representa aproximadamente el 68% del negocio total. Este segmento mostró un crecimiento acumulado del 33.3%, mientras que el negocio de flotillas superó en un 43.9% el desempeño registrado en el mismo periodo de 2023. Cabe destacar el notable incremento en la emisión de pólizas multianuales, especialmente durante el mes de diciembre.

En cuanto a las primas emitidas por nuestras subsidiarias internacionales, se registró un crecimiento del 4.9% en comparación con 2023. Al considerar únicamente la operación de nuestras subsidiarias en LATAM, la emisión aumentó un 27.2%, en línea con nuestra estrategia regional.

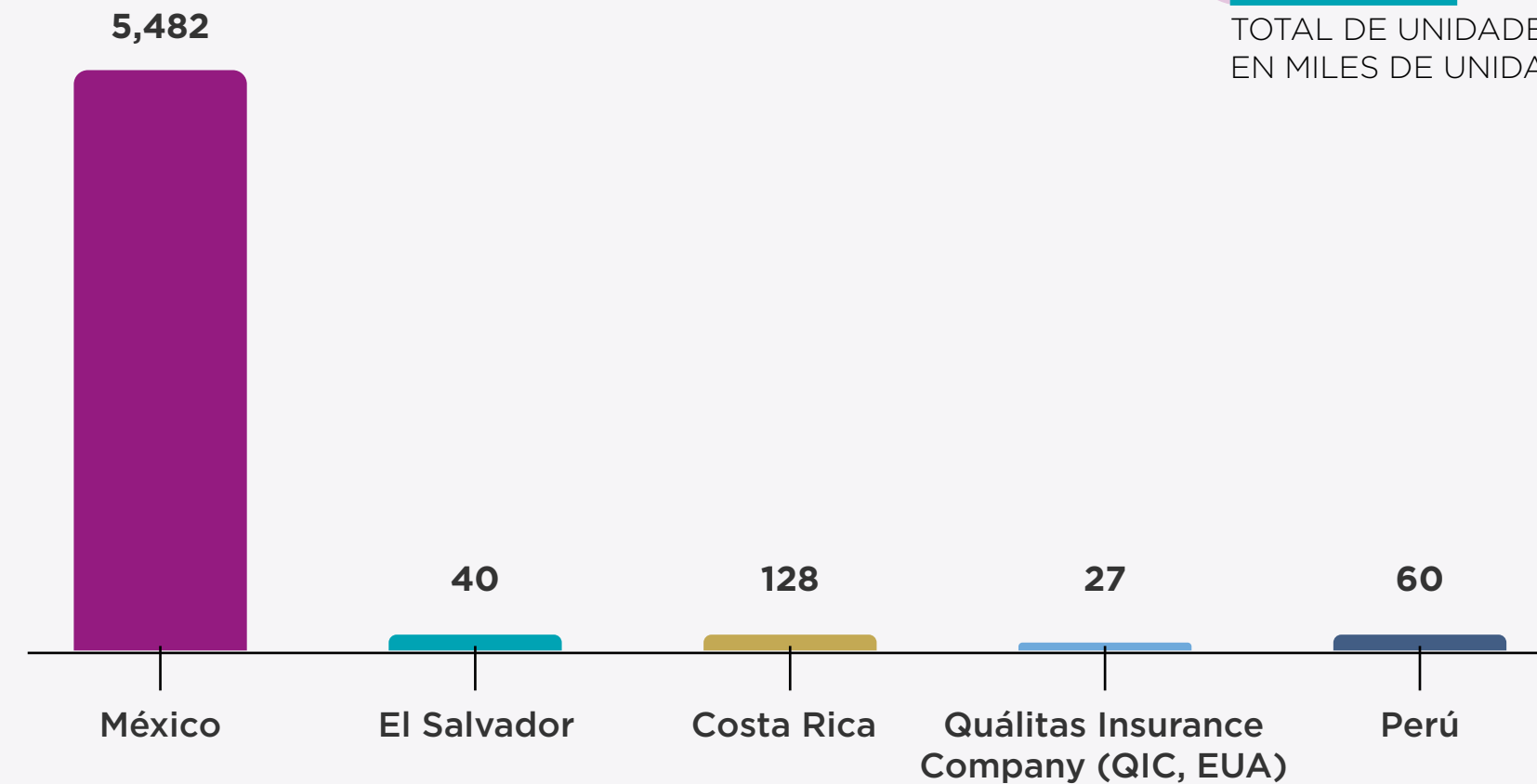
Prima emitida por subsidiaria aseguradora (Millones de MXN)

	2024	2023	Δ %
QMx	65,890	50,417	30.7%
Q ES	383	296	29.3%
Q CR	1,068	846	26.3%
Q IC	1,395	1,659	(15.9%)
Q P	513	401	27.8%
QC geogra (g)	69,248	53,619	29.1%
Verticales ² (v)	1,920	666	188.0%
QC g + v	71,168	54,285	31.1%
QC real	69,276	53,726	28.9%

NOTA:
Prima emitida por subsidiarias en el extranjero puede incluir diferencias debido al efecto de tipo de cambio. Variación en cifras 2023 reportadas por cambios en la consolidación de operaciones inter-compañías.

² Excluye operaciones inter-compañía e incluye QSalud, Autos y Salvamentos, O&T y Activos Jal.

Unidades aseguradas por subsidiaria



5,737

TOTAL DE UNIDADES ASEGURADAS
EN MILES DE UNIDADES



Como parte de su desempeño en 2024, las subsidiarias aseguradoras enfrentaron diversos retos, al mismo tiempo que alcanzaron importantes logros en sus respectivas operaciones.



	Perú	El Salvador	Costa Rica	Estados Unidos (QIC)
Retos	• Incorporación de concesionarios de marca como nuevos canales de venta, exigiendo el retorno a sus patios para reparaciones. Se incrementó la participación de talleres de marca del 45% al 52% en reparaciones autorizadas. • Aplicación de controles al índice de siniestralidad sin afectar el crecimiento en ventas y participación de mercado. • Ajuste en los niveles de reservas técnicas y reducción de la provisión por insuficiencia de primas. • Reducción de la siniestralidad mediante tarifas más robustas y enfoque en negocios rentables.	• El crecimiento del 32% en 2023 y proyección del 22% en 2024 representó el reto principal de consolidar la estructura de servicio. • Fortalecer la confianza de los clientes, demostrando un servicio renovado y superior a sus expectativas. • Optimización de procesos para lograr mayor eficiencia operativa.	• Lograr crecimiento sostenido en un contexto donde se requiere aumentar tarifas, sin perder participación de mercado. • Buscar un ROE alineado a las expectativas de la Junta Directiva, manteniendo el equilibrio entre rentabilidad y competitividad. • Desafío operativo de reparar vehículos en un entorno con escasez de repuestos. • Caída en la tasa de interés.	• Operación en estados con alta adversidad legal, especialmente Texas. • Deterioro significativo en la siniestralidad, afectando los resultados financieros de la cartera de QIC durante 2024. • Estrategia de reconfiguración de portafolio.
Logros	• Reducción del costo promedio general de siniestros en 5% respecto al 2023. • Disminución del costo promedio de valuación en 3.44%, a pesar del entorno inflacionario y mayor uso de talleres de marca. • Incremento de eficiencia operativa en 28%, con casi 1,800 valuaciones más realizadas con el mismo equipo de ajustadores. • Ventas de salvamentos por más de \$1.3 MM, con un retorno del 41.23% sobre el importe indemnizado. • Crecimiento 10 veces por encima del promedio del mercado.	• Crecimiento del 22% en comparación con 2023, consolidando el posicionamiento en el mercado. • Cobranza con un alcance del 114% sobre el presupuesto anual, demostrando eficiencia en la gestión financiera. • Mantenimiento del índice de siniestralidad en 56%, 6 puntos por debajo del presupuesto proyectado. • Crecimiento de utilidad del 45% frente al año anterior, mostrando una sólida gestión operativa y financiera.	• Se alcanzó el presupuesto de ventas proyectado para el año. Alcance de metas de producción al 98%. • Aseguradora más rentable en autos del mercado costarricense. • Mantenimiento del 2.º lugar en participación de mercado en autos desde el año 2013. • Pago total de la remodelación de la nueva oficina, con una inversión de USD 2.3 millones, sin comprometer la rentabilidad.	• Incremento del 23% en prima suscrita en el segmento de equipo pesado, comparado con 2023. • Desarrollo exitoso del portal digital para pólizas de turistas en colaboración con QMX. En Estados Unidos avanzamos en la estrategia de reconfiguración del portafolio, reduciendo significativamente su participación en el mercado doméstico, que pasó del 31% al 5% en el último año. Actualmente, el negocio fronterizo/ binacional representa el 69% del portafolio, mientras que el porcentaje restante corresponde al mercado PPA.

QSalud

Durante 2024, QSalud logró una expansión significativa, alcanzando cobertura en todo el país y generando una rápida adopción en regiones con menor oferta médica, donde se percibió mayor interés por parte de los usuarios. La estrategia no se limitó exclusivamente a clientes de Qualitas, sino que se diversificó hacia otros perfiles, incluyendo segmentos distintos al transporte. Uno de los principales retos ha sido motivar a la amplia red de agentes de autos, para comercializar QSalud, considerando que muchos de ellos atienden a población de nivel socioeconómico medio.



A la fecha, QSalud cuenta con

- **+ de 2,380 asesores**
- **82 promotores**
- **280 hospitales a través de una red hospitalaria en todo México**

	Número	Cantidad (MXN)
Clientes	44,592	\$ 113,757,969.53
Siniestros de gasto médicos pagados	2,151	\$ 26,500,000

Prima emitida (MXN)	
AP Colectivo	\$ 7,745,022.17
Q Contigo Individual	\$ 3,232,484.30
Q Contigo Colectivo	\$ 11,780,970.09
GMMC	\$ 90,999,492.97



DESEMPEÑO DEL NEGOCIO NO ASEGURADOR-FLEKK



Durante el 2024, Flekk dio un paso estratégico clave con la adquisición de **Roto Cristales y Partes** por aproximadamente 500 millones de pesos. Esta empresa, principal competidor de Flekk en el segmento de instalación de vidrios, cuenta con **130 sucursales a nivel nacional**, y su integración representa una oportunidad de alto impacto para fortalecer el modelo de negocio. La compra se centró en generar sinergias en cuatro frentes clave: **vidrio**, aumentando el poder de compra para ofrecer precios más competitivos; **refacciones**, mediante la unificación de canales de abastecimiento; **pintura automotriz**, aprovechando que Roto es el mayor distribuidor del país para expandir la oferta en las 160 sucursales de Crista Fácil; y finalmente, la **logística**, consolidando rutas de distribución a nivel nacional para mejorar tiempos de entrega y reducir costos operativos. Esta operación fortalece la propuesta de valor de Flekk, incrementa su eficiencia operativa y posiciona a la marca como un jugador aún más relevante en el ecosistema automotriz.

Datos operativos y de negocio Flekk 2024

Número de tiendas propias	→	1
Número de tiendas franquiciadas	→	150
Número de franquiciatarios	→	83
Ingresos (MXN)	→	\$619,912,685
Participación de mercado (%)	→	34%
Número de reparaciones (de cristales)	→	4,979
Número de sustituciones (de cristales)	→	141,246
% de servicios (reparaciones y/o sustituciones) que son para asegurados Quálitas	→	82%



VALOR DE LA ACCIÓN

Quálitas comenzó a cotizar en la Bolsa Mexicana de Valores en 2005 y desde entonces ha fortalecido su presencia en el mercado bursátil.

Actualmente, participa en seis índices relevantes, entre ellos: S&P/BMV IPC, Total México ESG, S&P/BMV Rentable, FTSE BIVA Mid Cap, DJS MILA Pacific Alliance Index³ y el Índice GEI de Bloomberg, reflejando su solidez financiera, desempeño y compromiso con criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG). Con 400 millones de acciones en circulación, Quálitas cuenta con un programa de recompra de acciones y un formador de mercado, herramientas clave que impulsan la liquidez y estabilidad de su acción en el mercado.

El 25 de abril de 2024, la Asamblea General Ordinaria de Accionistas aprobó el pago de dividendos por

\$3,200 millones de pesos (equivalente a \$8 por acción), los cuales se pagaron mediante transferencia electrónica en dos fechas: 8 de mayo y 8 de noviembre de 2024.

Además, cumplimos con todos los requerimientos establecidos por la CNBV y la Bolsa Mexicana de Valores (BMV). Para asegurar el adecuado funcionamiento del mercado, el servicio de formador de mercado opera conforme a las prácticas descritas en el Manual de Reglas Operativas para el Sistema Electrónico de Negociación, el Reglamento Interior de la BMV y demás disposiciones regulatorias aplicables.

Volumen operado (promedios diarios)

	1T24	2T24	3T24	4T24
Volumen operado (expresado en títulos)	1,195,752	856,055	726,857	803,048
Importe (Millones de USD)	\$13.0	\$9.9	\$6.3	\$6.1

Múltiplos clave

P/U \$13.6

UPA 12M

\$12.9 P/VL \$2.8

³ A finales de 2024 salimos del Índice.



ENFOQUE DE INVERSIÓN

Durante 2024, la **tasa de referencia en México mostró una tendencia a la baja**, cerrando el año en 10.0%, frente al **11.25% registrado en 2023**. Se tomó la decisión estratégica de incrementar la duración del portafolio de Renta Fija a 1.8 años, aprovechando el entorno de tasas de interés elevadas para mejorar el rendimiento ajustado por riesgo.

Actualmente, el portafolio se encuentra compuesto en un 86% por instrumentos de Renta Fija y un 14% en instrumentos de Renta Variable. Del total, el 10% está invertido en ETFs bajo una estrategia pasiva, mientras que el resto opera con enfoque activo.

Adicionalmente, alrededor del 19% del portafolio total se encuentra invertido en el extranjero, alineado a los requerimientos de capital de nuestras subsidiarias internacionales. La exposición en renta variable se mantuvo principalmente a través de ETFs globales con enfoque indizado.

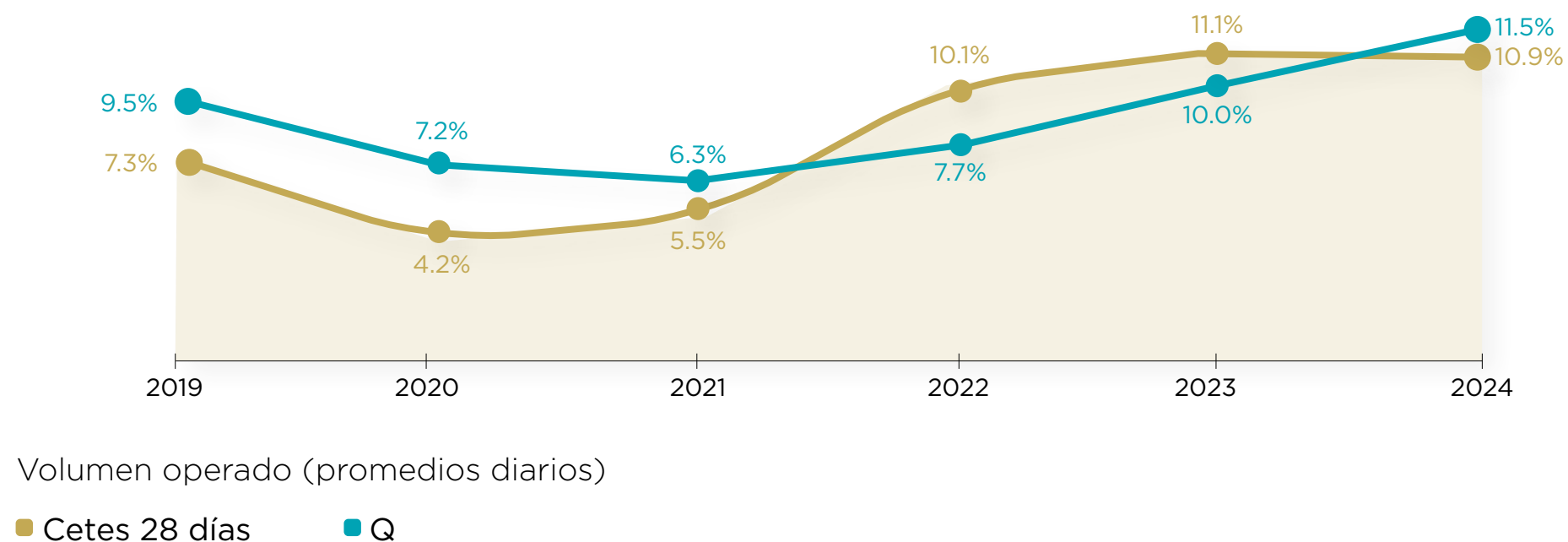
En términos de desempeño, el Rendimiento de Inversión Financiera (RIF) fue de \$4,933 millones en el acumulado anual y el portafolio alcanzó un Rendimiento Sobre Inversión (RSI) del 11.5% trimestral y 9.6% acumulado.

Como parte del compromiso con las finanzas sostenibles, durante 2025 se implementará la nueva **Política de Inversión Responsable**, que establecerá

lineamientos de monitoreo con enfoque ASG (ambiental, social y de gobernanza), incluyendo una metodología formal para calcular la calificación ASG del portafolio.

Asimismo, se incorporó un nuevo *Chief Investment Officer* (CIO), quien ahora forma parte activa del Comité de Inversiones.

Rendimiento sobre inversiones





3

NEGOCIO RESPONSABLE

CONducir HACIA UN MEJOR MAÑANA ES,
**CONTAR CON LA GUÍA
DEL MEJOR CONSEJO**





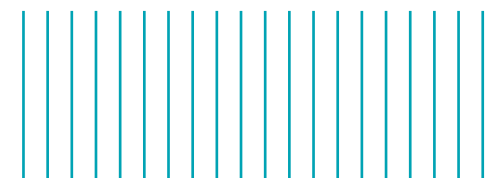
GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 3-3, 2-9, 2-10, 2-11, 2-15, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20, 405-1

En Quálitas Controladora adoptamos las mejores prácticas internacionales de gobierno corporativo y cumplimos con las regulaciones vigentes en los países donde operamos.

Nuestro modelo de gobierno corporativo está orientado a garantizar la sostenibilidad y continuidad del negocio, así como el éxito de nuestras operaciones a largo plazo. Para ello, contamos con órganos colegiados que desempeñan un rol clave en la toma de decisiones estratégicas, impulsando la creación de valor para todos los grupos de interés de la compañía.

Nuestras acciones están guiadas por el documento **Políticas para el Sistema de Gobierno Corporativo QC** , el cual establece los principios y lineamientos para nuestras prácticas internas. Además, nuestros estatutos sociales reflejan el compromiso con la transparencia y la eficiencia en la gestión corporativa.



Asamblea General de Accionistas

Es el máximo órgano de gobierno. Entre sus principales responsabilidades se incluyen la aprobación o ratificación de los miembros del Consejo de Administración, así como la determinación de su remuneración. También, tiene la facultad de designar a los presidentes de los comités de gobierno.

La asamblea desempeña un papel fundamental en la aprobación de los informes presentados por el Consejo de Administración y de los comités existentes. Además, revisa el informe sobre el cumplimiento de las obligaciones fiscales y aprueba el pago del dividendo para los accionistas. En su caso, evalúa la posibilidad de cancelar o recomprar acciones.

Por último, es responsable de autorizar a las personas vinculadas a la compañía que recibirán poderes para gestionar y representar a la sociedad.

Consejo de Administración

Sus principales responsabilidades incluyen la definición y supervisión de la estrategia de la Controladora, la gestión de los riesgos corporativos, así como la designación y evaluación de los miembros del equipo directivo, incluido el director general.

Se compone por doce miembros, de los cuales **ocho son independientes**. La elección de cada integrante se realiza de forma individual, siguiendo los principios establecidos en los Estatutos Sociales y el Manual de Gobierno Corporativo. Además, se consideran criterios como género, nacionalidad y experiencia.



CONSULTA NUESTRO COMPROMISO CON LA DIVERSIDAD

COMPROMISO EN DIVERSIDAD DE QC

Los periodos de mandato son anuales, con posibilidad de renovación, y son elegidos y ratificados de manera individual por la Asamblea General de Accionistas. En el caso de los miembros independientes, aseguramos el cumplimiento de los requerimientos que señala el **artículo 26 de la Ley del Mercado de Valores** en México, con el fin de evitar cualquier conflicto de interés. Cada consejero entrega una declaración de independendecia, en la que afirma no estar influenciado por intereses personales, patrimoniales o económicos.

El Consejo de Administración se reúne de forma ordinaria al menos una vez cada trimestre. En el transcurso del año, se llevaron a cabo **5 sesiones ordinarias**. Para que las sesiones tengan validez legal, se requiere de una **asistencia mínima del 75%** de los miembros.





67% de los miembros
del consejo de
administración son
independientes

7.8 años

PROMEDIO DE ANTIGÜEDAD
DEL CONSEJO

95%

PROMEDIO DE ASISTENCIA
EN 2024

2 mujeres

EN EL CONSEJO DE
ADMINISTRACIÓN

Los miembros del Consejo llevan a cabo una autoevaluación anual centrada en sus habilidades técnicas y blandas. Además, contamos con la validación de un despacho de consultoría externo, que analiza y valida los resultados obtenidos, estos resultados son presentados en el Comité de Prácticas Societarias.

Finalmente, con el objetivo de garantizar un gobierno corporativo sólido y siempre a la vanguardia, durante el 2024, hemos llevado a cabo formaciones para los miembros del Consejo dentro de las siguientes temáticas:

- Protección de datos personales, prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo
- Gestión de riesgos corporativos
- Sustentabilidad en el sector financiero, riesgos y oportunidades del cambio climático



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		PARTICIPACIÓN EN COMITÉS				
		AUDITORÍA	PRÁCTICAS SOCIETARIAS	INVERSIONES, FINANZAS Y PLANEACIÓN	INNOVACIÓN Y OPERACIONES	SUSTENTABILIDAD
José Antonio Correa Etchegaray	Propietario Relacionado 5 AÑOS			 PRESIDENTE		
Bernardo Eugenio Risoul Salas	Propietario Relacionado 4 AÑOS					
Joaquín Brockmann Domínguez	Propietario Relacionado 5 AÑOS					
María del Pilar Moreno Alanís	Propietario Relacionado 9 AÑOS					
Wilfrido Javier Castillo Miranda Olea	Propietario Independiente 5 AÑOS					
Juan Marco Gutiérrez Wanless	Propietario Independiente 5 AÑOS					
Mauricio Domenge Gaudry	Propietario Independiente 17 AÑOS					
Madeleine Marthe Claude Brémond Santacruz	Propietario Independiente 9 AÑOS					
Alfonso Tomás Lebrija Guiot	Propietario Independiente 11 AÑOS	 PRESIDENTE	 PRESIDENTE			
José Francisco Torres Olmos	Propietario Independiente 4 AÑOS					
Luis Celhay López	Propietario Independiente 3 AÑOS					
David Coppel Calvo	Propietario Independiente 2 AÑOS					

PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE LA EXPERIENCIA Y MANDATOS DE LOS CONSEJEROS, CONSULTA AQUÍ

GOBERNANZA

NOTA:
Ningún consejero tiene participación en más de cuatro consejos de administración de empresas públicas.
En Quálitas Controladora S.A.B de C.V. no hay una restricción en el número de participaciones en otros consejos de administración.

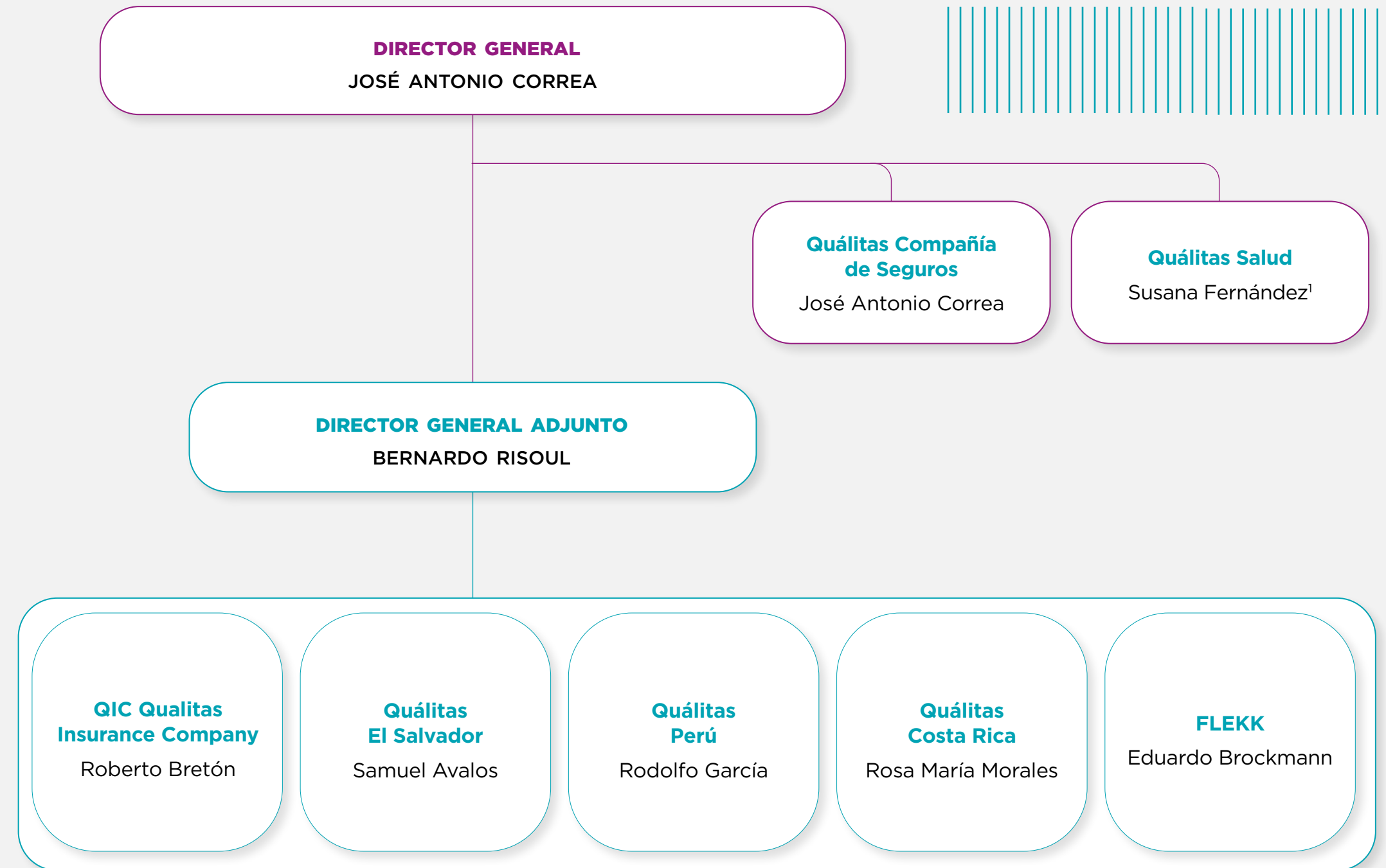


Equipo directivo

Nuestro equipo directivo está formado por profesionales con una amplia experiencia en el sector, quienes no solo son responsables de implementar de manera efectiva la estrategia de la empresa, sino que también juegan un papel crucial en la toma de decisiones clave, asegurando que las acciones alineadas con los objetivos a largo plazo se ejecuten de manera eficiente.

Cada una de nuestras subsidiarias cuenta con un equipo directivo altamente calificado, que implementa de manera efectiva la estrategia de negocios.

Organigrama Quálitas Controladora S.A.B de C.V.



¹ A finales de 2024, Susana Fernández dejó de ser la Directora de Quálitas Salud.

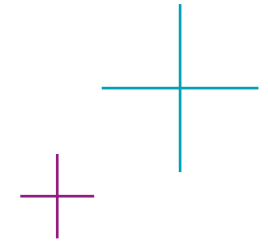


Remuneraciones

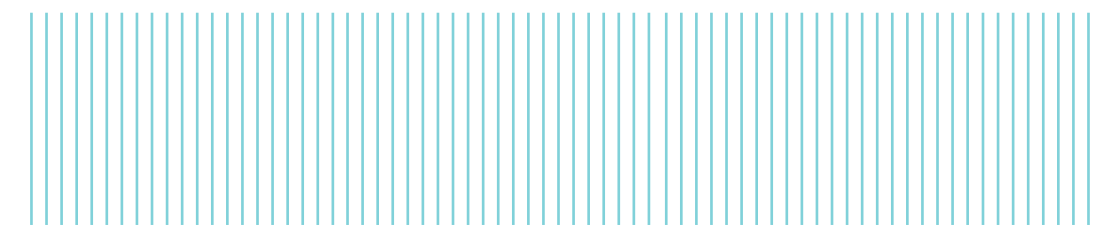
El Comité de Prácticas Societarias es el órgano encargado de definir la compensación del equipo directivo, incluyendo la del director general. A su vez, contamos con políticas y procedimientos de compensación variable.

El esquema de compensación variable del director general está definido por indicadores a corto y largo plazo. La compensación variable de una parte de la plantilla directiva está ligada al Índice Combinado.

Los demás directores reciben un bono anual variable basado en el cumplimiento de objetivos específicos de sus áreas. Contamos con políticas de compensación variable que se adaptan al desempeño de cada equipo, evaluando proyectos de eficiencia y mejora en el servicio.



El Consejo de Administración se apoya en diversos comités especializados que desempeñan un papel fundamental en la toma de decisiones estratégicas. Estos comités ayudan a garantizar el seguimiento adecuado de las normativas y regulaciones específicas aplicables.



Cada una de nuestras subsidiarias de seguros, junto con la subsidiaria vertical FLEKK, operan de manera independiente bajo su propio esquema de gobierno corporativo, siendo supervisadas de cerca por sus respectivos consejos de administración. Este enfoque permite que cada unidad de negocio se adapte a sus necesidades particulares.

A su vez, todas las subsidiarias deben cumplir con las directrices corporativas establecidas y con las normativas locales aplicables en las jurisdicciones donde operan.

PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE LAS FUNCIONES DE LOS COMITÉS DE GOBIERNO, CONSULTA AQUÍ

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

ÉTICA, INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO REGULATORIO

GRI 3-3, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 3-3, 205-2, 205-3, 206-1, 406-1

En Quálitas, vivimos una cultura de ética e integridad que se refleja en todos los niveles de la organización. Estamos comprometidos con el cumplimiento de las regulaciones y normativas de los países donde operamos, asegurando que cada acción esté alineada con nuestros valores.

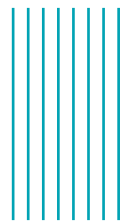
Nuestro **Código de Ética y Conducta**  es una guía esencial que orienta a todos los integrantes de la compañía a actuar con responsabilidad, honestidad y profesionalismo en su día a día. Este Código integra los principios para mantener relaciones transparentes y de confianza con los diferentes grupos de interés. Asimismo, establece directrices claras para prevenir y sancionar actos de corrupción, soborno, conflictos de interés, el otorgamiento o aceptación de regalos, o cualquier otra acción

ilícita, reafirmando nuestro compromiso con la ética y la integridad.

Cada año, el Comité de Auditoría revisa el Código de Ética y Conducta, el cual es aprobado por el Consejo de Administración de Quálitas Controladora, con el fin de asegurar su vigencia y fortalecer su contenido. Esta revisión incorpora aspectos clave alineados con nuestra Estrategia de Sustentabilidad, como el respeto a los derechos humanos, la equidad e inclusión, la no discriminación, la protección del medio ambiente y la contribución al desarrollo social y económico de nuestro entorno.

Aunque el Código es aplicable a toda Quálitas Controladora, incluyendo a nuestros distintos grupos de interés, las subsidiarias han implementado

requisitos y directrices adicionales con el fin de adaptarlo a su regulación y contexto específico. Flekk, nuestra subsidiaria no aseguradora, cuenta con su propia versión del Código de Ética y Conducta, alineada a su naturaleza operativa y modelo de negocio.



En el caso de Quálitas Compañía de Seguros, se cuenta 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. Además, se ha establecido un marco normativo sólido, integrado por las siguientes políticas:



- Código de Ética y Conducta



- Política de Principios y Mecanismos de Anticorrupción



- Política de Conflictos de Interés



- Política de Donativos



- Catálogo de Conductas Quálitas



- Reglamento interno de Trabajo



- Principios Éticos Comerciales



Valoramos la colaboración con agentes, equipos de oficinas de servicio y proveedores que compartan nuestros principios y compromiso ético. Por ello, les solicitamos que se comprometan con el cumplimiento de lo establecido en el Código de Ética y Conducta. Asimismo, los proveedores deben cumplir con las Normas Operativas, las cuales son una parte fundamental de los contratos celebrados con ellos.

Con el objetivo de permitir la denuncia de situaciones o sospechas de actos que infrinjan los principios de la compañía, así como la normativa interna o externa, contamos con **Q-Transparencia**, un canal disponible para colaboradores, proveedores, asegurados y cualquier persona. **Esta línea es operada por un tercero independiente**, lo que garantiza la confidencialidad y seguridad de los usuarios.

→ FORMULARIO WEB

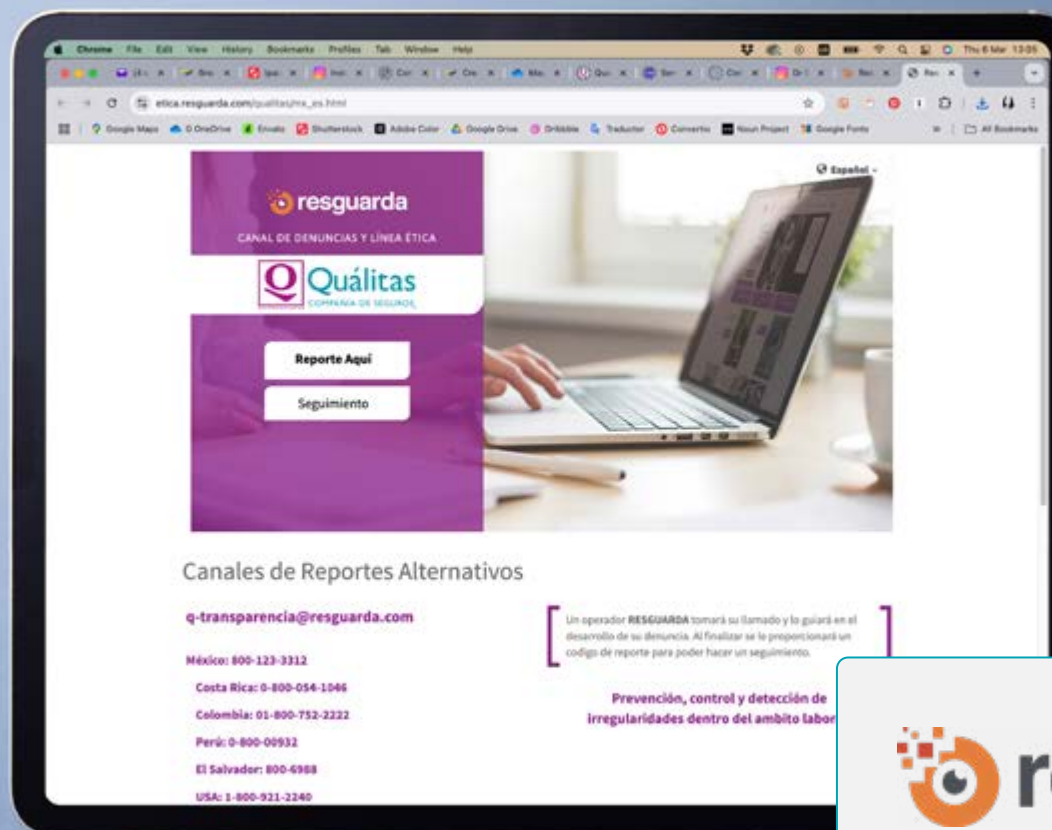
WWW.RESGUARDA.COM/QUALITAS

→ LÍNEA TELEFÓNICA

800-123-3312

→ CORREO ELECTRÓNICO

Q-TRANSPARENCIA@RESGUARDA.COM



Cada subsidiaria cuenta con un comité encargado de dar seguimiento a las denuncias recibidas a través de Q-Transparencia y de remitir los casos al área de atención correspondiente para su resolución. También se atienden los casos identificados directamente en las áreas de Auditoría Interna, Control Interno, Recursos Humanos, Cumplimiento y Prevención de Fraudes.

Durante 2024, se recibieron un total de 158 denuncias, de las cuales procedieron el 38% (60) y 10 se mantienen en investigación.

Número de denuncias procedentes por tipo

1	Disposición de primas
1	Vulneración de datos personales
2	Adulteración de información
3	Soborno
3	Corrupción
3	Fraude
4	Acoso sexual
8	Mal uso de bienes
16	Acoso laboral
19	Mal desempeño

El Comité de Ética de cada subsidiaria es responsable de supervisar de forma continua el cumplimiento del Código de Ética y Conducta y la cultura ética asociada, así como de dar soluciones a los casos de incumplimiento. Las medidas adoptadas incluyen:

- Cambios en los procesos
- Pláticas a colaboradores
- Rescisión de contrato
- Desvinculaciones con causa
- Procedimientos legales

Los avances y hechos relevantes se presentan de manera periódica al Comité de Ética. Como parte de nuestra cultura ética, nos aseguramos de que todos los colaboradores de nuevo ingreso reciban capacitación sobre el Código de Ética y Conducta durante su proceso de inducción, promoviendo así el compromiso con la ética e integridad en su labor.





Implementamos programas de formación y sensibilización dirigidos a colaboradores, agentes y personal de oficina. Entre estos programas se incluyen la campaña anual del Mes de Cumplimiento y la Certificación Q, los cuales abordan temas clave como el Código de Ética y Conducta, la Prevención

de Lavado de Dinero, la Política de Conflicto de Interés y la Protección de Datos Personales. De forma anual, todos los empleados deben realizar estos cursos con la evaluación correspondiente y la firma de conocimiento y aceptación de cada uno.

27,513

HORAS DE CAPACITACIÓN IMPARTIDAS A TRAVÉS DE LA CERTIFICACIÓN Q¹ 2024



Nuestro compromiso con el cumplimiento y la legalidad se refleja en las relaciones abiertas, transparentes y colaborativas que mantenemos con las instituciones reguladoras y autoridades competentes, con quienes trabajamos para garantizar que todas nuestras actividades se realicen de acuerdo con la normativa aplicable.

Para promover una gestión de riesgos efectiva y una toma de decisiones informada, nos aseguramos de comunicar oportunamente cualquier participación en procedimientos legales que pueda afectar nuestras funciones o la reputación de la compañía.

En línea con nuestros principios éticos, en Quálitas no realizamos aportaciones a partidos políticos ni a representantes. Asimismo, trabajamos para promover la sana competencia y, como resultado, no hemos recibido sanciones por prácticas inapropiadas.

Con el objetivo de contribuir al desarrollo y mejora continua del sector asegurador, realizamos aportaciones a cámaras y asociaciones empresariales a través de nuestras subsidiarias, tanto en México como en los demás países donde tenemos presencia. Participamos activamente en mesas de trabajo para impulsar mejoras en el sector y en la gestión de riesgos y oportunidades dentro de la industria aseguradora.

¹ Los colaboradores de las subsidiarias en Perú y Estados Unidos no participan en la Certificación Q.



ENFOQUE EN SUSTENTABILIDAD

GRI 2-23, 2-24

En Quálitas estamos comprometidos con el desarrollo sostenible. Por ello, bajo un modelo de negocio centrado en la creación de valor compartido, ofrecemos un servicio integral de alta calidad e impulsamos una cultura de prevención y educación en seguridad vial. A través de estas acciones, no solo cumplimos con nuestra misión de satisfacer las necesidades de los clientes, también generamos un impacto positivo en todos los lugares donde tenemos presencia.

Contamos con una Estrategia de Sustentabilidad que permea todos los niveles de la compañía e integra los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la toma de decisiones. Esta estrategia nos motiva a evaluar continuamente nuestro desempeño e incorporar las mejores prácticas para asegurar que nuestras operaciones se realicen de manera responsable y sostenible.

Alineadas con la Estrategia de Sustentabilidad, todas nuestras subsidiarias comparten un mismo objetivo: alcanzar un futuro sostenible.

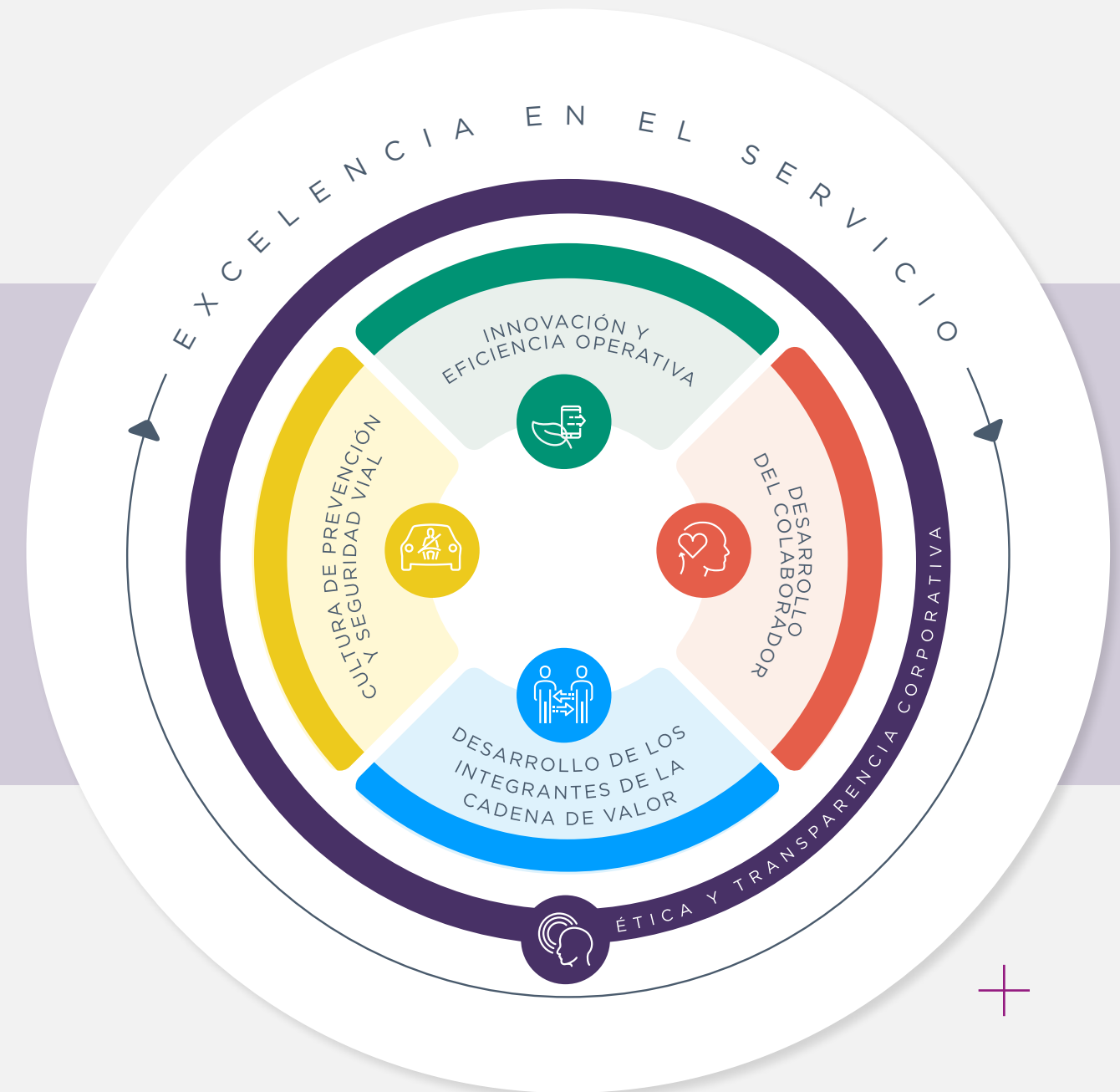


Pilares de la Estrategia de Sustentabilidad

Nuestra Estrategia de Sustentabilidad tiene un enfoque integral y se fundamenta en cinco pilares estratégicos, los cuales incluyen iniciativas específicas que contribuyen a la generación de valor compartido, así como al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Nuestra Estrategia de Sustentabilidad no sólo refleja nuestro cumplimiento con las demandas del mercado, sino nuestras expectativas financieras y la excelencia en el servicio.

En 2024, realizamos por primera vez el proceso de doble materialidad. Este ejercicio nos permitió identificar los temas más importantes para la compañía y validar que nuestras acciones se encuentran alineadas con las expectativas de nuestros grupos de interés y con los objetivos globales de sustentabilidad.



A continuación, se detalla la relación entre los temas materiales obtenidos y los pilares de nuestra estrategia de sustentabilidad.

ODS QUE APOYAMOS:



ÉTICA Y TRANSPARENCIA CORPORATIVA

→ Operar con apego a los valores de la compañía, bajo lineamientos éticos y de conducta, planteados desde un sólido gobierno corporativo. Integrar criterios de sustentabilidad en la toma de decisiones.

ODS A LOS QUE CONTRIBUYE ● ● ● ● 16



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.

ODS A LOS QUE CONTRIBUYE ● ● ● ● 9



DESARROLLO DEL COLABORADOR

→ 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.

ODS A LOS QUE CONTRIBUYE ● ● ● ● 4 8

TEMAS MATERIALES RELACIONADOS

- Gobierno corporativo
- Ética del negocio y cumplimiento legal
- Divulgación y transparencia de la información financiera y sostenible
- Prácticas de venta (comercialización responsable)
- Privacidad de datos del asegurado
- Gestión de siniestros y servicio al asegurado
- Fiscalidad
- Prevención de lavado de dinero
- Transformación digital y eficiencia operativa
- Inversión ASG
- Innovación en productos y servicios
- Ciberseguridad
- Gestión de riesgos de cambio climático (físicos y de transición) propios y del portafolio de productos
- Clima laboral
- Salud y seguridad laboral
- Diversidad y equidad de oportunidades
- Capacitación y desarrollo de colaboradores

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

Trabajar estrechamente con agentes, equipos de las oficinas de servicio y proveedores, apoyando su formación y operación, para ofrecer productos y servicios de excelencia a nuestros asegurados.

ODS A LOS QUE CONTRIBUYE ● ● ● ● **8 9**

**CULTURA DE PREVENCIÓN
SEGURIDAD VIAL**

Promover la cultura de prevención, de seguro y financiera. Asimismo, contribuir al manejo y la conducta vial responsable, favoreciendo la convivencia de todos quienes usan las vialidades y espacios públicos.

ODS A LOS QUE CONTRIBUYE ● ● ● ● **3 11**

TEMAS MATERIALES RELACIONADOS

- Cadena de suministro sostenible
- Accesibilidad y asequibilidad del producto/servicio
- Gestión de siniestros y servicio al asegurado
- Educación financiera y cultura del seguro
- Cultura y conducta en seguridad vial

- Cultura y conducta en seguridad vial

GRI 2-12, 2-13

Contamos con un Comité de Sustentabilidad, conformado por representantes de diversas áreas de la empresa¹, encargado de supervisar y evaluar la implementación de la Estrategia de Sustentabilidad. Los resultados obtenidos en los aspectos ASG son presentados de manera trimestral por el presidente del Comité de Sustentabilidad al Consejo de Administración.

En 2024, Pilar Mariscal asumió el liderazgo del Comité de Sustentabilidad

¹ Participan Dirección General, Dirección Comercial, Dirección de Administración Integral de Riesgos, Administración, Tesorería, Servicio de siniestros, Emisión y asistencia operativa, Atención a clientes, Responsabilidad Social, Recursos Humanos, Comunicación Corporativa, Proyectos e Inteligencia de la Información.

PARA CONOCER LOS RESULTADOS DE NUESTRO ÚLTIMO EJERCICIO DE DOBLE MATERIALIDAD, CONSULTA:

ANEXO 4: DETALLE DE LA GESTIÓN ASG





En el establecimiento de primas del seguro automotriz, se consideran criterios como la siniestralidad por eventos climáticos.

Como parte de la gobernanza de nuestra estrategia, colaboramos con el área de Administración Integral de Riesgos y tomamos como referencia las recomendaciones del *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD) para integrar los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático que pueden afectar nuestras actividades.



CONSULTA NUESTRO APARTADO DE

RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE CAMBIO CLIMÁTICO



4

GESTIÓN DE RIESGOS

CONducir HACIA UN MEJOR MAÑANA ES,
**TRABAJAR CON
INTEGRIDAD**



GESTIÓN DE RIESGOS

● ● ● ● Introducción a los riesgos

Identificamos y gestionamos los riesgos que podrían afectar significativamente nuestras operaciones, así como la situación financiera de la compañía.

Como parte del sistema de gobierno corporativo, hemos establecido un Sistema Integral de Riesgos, el cual incluye los procesos y procedimientos necesarios para vigilar, administrar, medir, controlar, mitigar e informar de manera continua los riesgos a los que se encuentra expuesta la Compañía.

La **Dirección de Administración Integral de Riesgos (DAIR)** es la responsable de diseñar, implementar y dar seguimiento al Sistema Integral de Riesgos. Para el desarrollo de su objetivo propone al Consejo de Administración la aprobación del Manual de Administración Integral de

Riesgos, los límites de exposición al riesgo de manera global y por tipo de riesgo, así como la Autoevaluación de Riesgos y Solvencia Institucionales (ARSI), herramienta a través de la cual se analiza nuestro nivel de cumplimiento en materia de administración de riesgos y nuestra solvencia financiera.

Como resultado de la gestión de los riesgos, la **DAIR informa al Consejo de Administración, al Director General,** y a las áreas involucradas sobre la exposición al riesgo asumida, el nivel de observancia de los límites de tolerancia aprobados y, en caso de desviaciones, documenta las causas que las originan y formula las recomendaciones necesarias para ajustar la exposición al riesgo. Asimismo, informa sobre la realización de nuevas operaciones y

servicios que, por su naturaleza, conllevan a un riesgo.

Finalmente, disponemos del área de Auditoría Interna, encargada de **realizar auditorías independientes** sobre el Sistema Integral de Riesgos. Este proceso se lleva a cabo una vez al año y es validado por el Comité de Auditoría.



Principales riesgos identificados

La medición de los riesgos se realiza a través de metodologías de evaluación e indicadores aprobados por el Consejo de Administración y se monitorea que se encuentren dentro de los límites autorizados¹⁾ , la proyección de escenarios y pruebas de estrés, utilizando técnicas de análisis de datos y considerando eventos históricos relevantes.



¹ El análisis de RCS se realiza trimestralmente. A partir de ese análisis, es posible determinar, para todos los tipos de riesgos, indicadores que forman parte del apetito de riesgo (límites y tolerancias) La Autoevaluación de Riesgos y Solvencia Institucionales (ARSI) se lleva a cabo anualmente o de manera extraordinaria durante el año.

² El alcance de las categorías de riesgo es a nivel México, como Quálitas Compañía de Seguros. Los riesgos financieros tienen como alcance toda la operación (Quálitas Controladora).

Principales riesgos identificados²

CATEGORÍA

TIPOS DE RIESGO

RIESGOS TÉCNICOS

- Primas
- Reservas

RIESGOS FINANCIEROS

- Mercado
- Liquidez
- Crédito
- Concentración
- Descalce de Activos y Pasivos
- Inmuebles

RIESGO OPERATIVO

- Procesos operativos
- Tecnológicos
- Legal
- Reputacional
- Estratégico

OTROS RIESGOS DE CONTRAPARTE

- Créditos comerciales





A continuación, presentamos las principales categorías de riesgo y comunicamos su nivel de exposición y tolerancia en tres de ellas.

	CATEGORÍA	TIPO DE RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZARSE (ALTA, MEDIA, BAJA)	IMPACTO EN EL NEGOCIO (ALTA, MEDIA, BAJA)	TOLERANCIA AL RIESGO (ALTA, MEDIA, BAJA)	ACCIONES DE MITIGACIÓN
→ 1	Riesgos Técnicos	Suscripción	Riesgo derivado de las pérdidas ocasionadas por los riesgos de suscripción del seguro directo en su operación de daños y sus componentes.	Alto	Alto	Alto	Se cuenta con políticas específicas para la suscripción.
→ 2	Riesgos Financieros	Mercado	Pérdida potencial por cambios en los factores de riesgo que influyan en el valor de los activos y pasivos.	Alto	Alto	Alto	Se cuenta con la Política de Inversión la cual contempla los limites bajo los cuales se puede operar el portafolio, así como la medición del VaR de mercado el cual se encuentra dentro del apetito de riesgo.
		Crédito	Pérdida potencial derivada de la falta de pago, o deterioro de la solvencia de las contrapartes (valores).	Bajo	Bajo	Bajo	Se cuenta con la Política de Inversión la cual contempla los limites bajo los cuales se puede operar el portafolio, así como la medición del VaR de mercado el cual se encuentra dentro del apetito de riesgo.
		Liquidez	Pérdida potencial por la venta anticipada o forzosa de activos a descuentos inusuales para hacer frente a obligaciones.	Medio	Medio	Medio	Se cuenta con la Política de Inversión la cual contempla los limites bajo los cuales se puede operar el portafolio, así como la medición del VaR de mercado el cual se encuentra dentro del apetito de riesgo.
		Descalce de A y P	Aquel que refleja la pérdida potencial derivada de la falta de correspondencia estructural entre los activos y los pasivos.	Alto	Alto	Alta	Se cuenta con la Política de Inversión la cual contempla la evaluación del comportamiento de Descalce de A y P los limites bajo los cuales se puede operar el portafolio, adicionalmente se evalúa el riesgo de descalce bajo la metodología propia y esta se encuentra dentro del apetito de riesgo.
		Concentración	Pérdidas potenciales asociadas a una inadecuada diversificación de activos y pasivos (tipo de activo, actividad económica o geográfica).	Bajo	Bajo	Bajo	Se da seguimiento cada trimestre al comportamiento financiero, así como el comportamiento del portafolio.





	CATEGORÍA	TIPO DE RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZARSE (ALTA, MEDIA, BAJA)	IMPACTO EN EL NEGOCIO (ALTA, MEDIA, BAJA)	TOLERANCIA AL RIESGO (ALTA, MEDIA, BAJA)	ACCIONES DE MITIGACIÓN
➔ 3	Riesgo de Contraparte	Créditos Comerciales	Incumplimiento de las obligaciones de las contrapartes (operaciones de préstamos o créditos).	Bajo	Bajo	Bajo	La finalidad del negocio no es otorgar créditos, por lo que el riesgo es bajo.
➔ 4	Riesgo operativo	Procesos	Procesos operativos, correspondientes a la pérdida potencial por el incumplimiento de políticas y procedimientos necesarios en la gestión de las operaciones.	Medio	Medio	Medio	La metodología para la gestión de riesgos operativos por proceso se encuentra detallada en normativa interna previamente aprobada por el Consejo de Administración.



Principales riesgos emergentes

Reconocemos que el sector asegurador enfrenta diversos riesgos emergentes que pueden influir de manera significativa en nuestras operaciones y resultados financieros. Hemos identificado dos riesgos alineados con el Informe Global de Riesgos 2025 del *World Economic Forum* (WEF)³ en donde se evalúan aquellos que tienen alta probabilidad de materializarse en el corto y largo plazo (dos y diez años).

³ En el informe del WEF se presentan riesgos económicos, ambientales, geopolíticos, sociales y tecnológicos.



RIESGO EMERGENTE 1

RIESGO EMERGENTE 2

Nombre del riesgo	Riesgos relacionados con la naturaleza y biodiversidad		Riesgo de Inteligencia Artificial (IA)
Categoría del riesgo (Ej. Económica, Ambiental, Social, Geopolítica, Tecnológica)	Ambiental		Tecnológico
Descripción del riesgo	La pérdida de biodiversidad puede tener efectos negativos a largo plazo en los ecosistemas y la disponibilidad de los recursos naturales. Dicho esto, las compañías de seguros pueden enfrentar riesgos reputacionales y perder viabilidad económica en sus carteras de inversión debido a la exposición de activos vinculados a industrias o empresas que generan un impacto ambiental negativo.		El riesgo asociado a la Inteligencia Artificial involucra las amenazas o problemas que pueden surgir por el uso, implementación o dependencia de sistemas de IA. Estos riesgos pueden surgir debido a errores en los algoritmos, sesgos en los datos, falta de transparencia en la toma de decisiones automatizadas, o incluso el mal uso intencionado de la IA, como la manipulación de información o pérdida de control sobre decisiones automatizadas. La IA puede también generar riesgos en términos de privacidad, ética, seguridad y operatividad.
Posible impacto en el negocio	Existe un riesgo de perder valor en las inversiones realizadas. En el caso de que se compruebe que algún sector o empresa en particular tiene un impacto negativo en la biodiversidad, éstas podrían enfrentar sanciones legales, lo cual disminuiría el valor de sus acciones o activos. En consecuencia, podríamos enfrentar presiones por parte de inversionistas y ser excluidos de índices como el Dow Jones Sustainability Index.		• Si los sistemas de IA cometen errores o son percibidos como injustos o sesgados, los clientes pueden perder la confianza en la organización. • Riesgos éticos y de reputación: El uso irresponsable de la IA puede generar consecuencias públicas, demandas legales o impacto negativo en la reputación de la empresa. • La interrupción de operaciones: La dependencia de la IA en procesos automatizados puede ocasionar interrupciones si los sistemas fallan o funcionan incorrectamente. • Incertidumbre regulatoria y legal: Las leyes relacionadas con el uso de la IA están en constante desarrollo. El incumplimiento de regulaciones podría resultar en sanciones. • Pérdida de control: En casos donde los sistemas de IA toman decisiones autónomas, puede haber una pérdida de control sobre los resultados si no se monitoriza adecuadamente.
Posibles medidas de mitigación	Desarrollo de una Política de Inversión Sostenible que defina el alcance de nuestra estrategia, así como posibles exclusiones.		• Desarrollo y pruebas rigurosas: Pruebas exhaustivas y simulaciones para asegurar el correcto funcionamiento de la IA en diferentes escenarios. • Auditoria y monitoreo constante: Sistemas de monitoreo continuo para revisar cómo la IA toma decisiones y asegurarse de que se alinean con las expectativas y estándares éticos. • Cumplimiento normativo: cumplimiento a leyes y buenas prácticas locales e internacionales sobre el uso de la IA, asegurándose de cumplir con todas las normativas y estándares. • Entrenamiento ético y responsable: capacitación a los desarrolladores y responsables de la IA sobre las implicaciones éticas de su uso. • Desarrollo de la Política de intervención humana que defina claramente los límites de la toma de decisiones automatizadas por la IA.





Fomentamos una cultura de gestión de riesgos en toda la organización mediante campañas de concientización dirigidas a las áreas encargadas de implementar los controles y medidas de mitigación. Además, ofrecemos capacitaciones a lo largo del año en diversos temas, como anticorrupción, prevención de lavado de dinero, ciberseguridad y protección de datos personales. Para más detalles sobre estas formaciones, consulte el apartado de **Ética en la sección de certificación Q.** [↗](#)



RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL CAMBIO CLIMÁTICO

GRI 3-3, FS2;

SASB FN-IN-450a.3;

TCFD GDR-A, GDR-B, GDR-C;

IFRS S2 GES

A nivel global, enfrentamos riesgos vinculados al cambio climático que podrían tener un impacto significativo en nuestras operaciones. En el sector asegurador, estos riesgos podrían afectar el nivel de siniestralidad. En el negocio no asegurador⁴, particularmente en la distribución y venta de autopartes, los efectos podrían reflejarse en alteraciones en la cadena de suministro, lo que pondría en peligro la disponibilidad de estos productos.

Identificamos los riesgos derivados del cambio climático en función de la naturaleza de nuestras operaciones y el contexto en el que desarrollamos nuestras actividades. Para su categorización, nos basamos en marcos internacionales como el del *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)*⁵.

⁴ Se realizará una identificación de riesgos específicos para el negocio no asegurador en una etapa más madura del negocio.

⁵ Desde octubre 2023, las responsabilidades del TCFD fueron transferidas a la Norma Internacional de Información no Financiera S2 (NIIF) del IFRS.



Riesgos Físicos y de Transición

TCFD EST-A, EST-B

Los riesgos que presentamos a continuación toman en cuenta los cambios actuales y potenciales en nuestra operación, incluyendo el posible impacto de fenómenos meteorológicos, regulaciones, estrategias comerciales y exigencias del mercado de capitales.

TIPO DE RIESGO	SUBTIPO DE RIESGO	VALORACIÓN INHERENTE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN	HORIZONTE TEMPORAL ⁶
Transición	Tecnológico, reputacional	Medio	El uso de tecnología no sostenible o anticuada en vehículos propios podría perjudicar la reputación de la empresa.	Largo plazo
	Político y regulatorio	Medio	Cambios en políticas o regulaciones que limiten la circulación de vehículos que dependan de combustibles fósiles.	Largo plazo
	Político y regulatorio	Medio	Incremento en los costos de energía fósil para operar la infraestructura de servicios de ajuste y asistencia legal de la empresa.	Largo plazo
	Político y regulatorio	Medio	Elevados costos en las tarifas eléctricas debido a impuestos, recargos o penalizaciones.	Largo plazo
	Reputacional	Medio	Ausencia de incentivos para la promoción de productos/tarifas y/o beneficios asociados a la adquisición de vehículos eléctricos o 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 a nuestros asegurados.	Corto plazo
	Agudo	Medio	Aumento en el precio de las primas para áreas identificadas como de alto riesgo y/o siniestralidad, debido a eventos relacionados al cambio climático.	Largo plazo

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

Implicaciones financieras del cambio climático

GRI 201-2, FS8;
SASB FN-IN-450a.1, FN-IN-450a.2; FN-IN-410b.1, FN-IN-410b.2
TCFD EST-A, EST-B, GDR-B, MYO-A;
IFRS S2 EST⁷

Identificamos los principales riesgos y oportunidades que pueden tener un impacto financiero. En el caso de los riesgos físicos, valoramos la información basada en datos históricos y eventos relevantes a los que nos hemos enfrentado. Una de las principales oportunidades radica en la promoción de seguros sostenibles, siendo la adopción de vehículos eléctricos/híbridos una tendencia global que podría generar impactos positivos en la situación financiera de nuestra compañía.

Valoración para riesgos identificados⁸

TIPO DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	INDICADOR	IMPACTO FINANCIERO POTENCIAL (M MXN) 2024
Físico (agudo)	Aumento en el precio de las primas para áreas identificadas como de alto riesgo y/o siniestralidad, debido a eventos relacionados al cambio climático.	Costo de siniestralidad asociada a fenómenos meteorológicos extremos.	708,677,652 ⁹
Transición	Incremento en los costos de energía fósil para operar la infraestructura de servicios de ajuste y asistencia legal de la empresa.	Costo del combustible utilizado para la atención de nuestros asegurados.	126,646,515 ¹⁰

Valoración para oportunidades identificadas

TIPO DE OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD	INDICADOR	IMPACTO FINANCIERO POTENCIAL (M MXN) 2024
Seguros vehiculares sostenibles ¹¹	Seguros para automóviles híbridos/eléctricos de nuestros clientes	Valor de la prima emitida	\$1,694 (M MXN) para un total de 87,916 vehículos híbridos \$561 (M MXN) para un total de 21,079 vehículos eléctricos

⁷ Estrategia: no revelamos el apartado 22 referente al uso de escenarios climáticos.
⁸ Aplicable únicamente para México, Quálitas Compañía de Seguros.
⁹ Estimaciones a partir de los eventos climáticos registrados en diferentes estados de la República Mexicana: huracanes e inundaciones (\$183,632,881 y \$525,044, respectivamente). Cifras en millones de pesos.
¹⁰ 25.7% de incremento en el costo en comparación con los datos que presentamos en nuestro Informe Anual 2023 (\$100,731,907 M MXN)
¹¹ Incluyen seguros para flotillas que utilizan vehículos híbridos y eléctricos, así como vehículos individuales. El alcance de la información corresponde únicamente a Quálitas Compañía de Seguros (México).

Gobernanza climática

TCFD GOB-A, GOB-B;
IFRS S2 GOB

La supervisión de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima se lleva a cabo a través de distintos comités que reportan directamente al Consejo de Administración. El Comité de Sustentabilidad, integrado a nivel directivo, presenta los avances en indicadores clave, como el consumo de energía y las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).



Asimismo, el Comité de Inversiones, Finanzas y Planeación, define la estrategia de inversión y supervisa la integración de criterios ASG.

En cuanto a la gestión de riesgos, estamos en proceso de implementación de los criterios establecidos en la taxonomía sostenible. Con el apoyo de las diferentes áreas involucradas, cada subsidiaria establecerá su propia metodología de gestión.



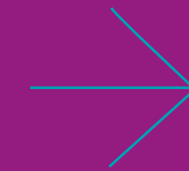
En 2024, como parte de un requerimiento de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, presentamos en la Prueba de Solvencia Dinámica un escenario en donde consideramos el impacto del cambio climático en el índice de siniestralidad. Para determinarlo, tomamos en cuenta variables como probabilidad de ocurrencia y eventos meteorológicos que tuvieron lugar en México.



CIBERSEGURIDAD

GRI 3-3, 418-1

La transformación digital y la gestión de datos están en constante evolución, transformando la manera en que las empresas operan y mejoran la experiencia de sus clientes. En Quálitas, nos hemos sumado a esta tendencia implementando procesos que optimizan nuestros servicios, protegiendo la información que manejamos. En este contexto, la seguridad de la información y la gestión de riesgos en ciberseguridad cobra cada vez más relevancia.



Gobernanza y responsabilidades

Contamos con un Comité de Seguridad de la Información, que supervisa las estrategias y controles de seguridad de información y la gestión de los riesgos en ciberseguridad, para prevenir incidentes y de responder ante posibles eventualidades.

Este comité reporta directamente a la Dirección General.

Además, contamos con una Dirección de Seguridad de la Información, la cual también reporta directamente al CEO.



Procesos y sistemas de seguridad

Para asegurar una gestión adecuada de los datos, seguimos nuestra Política General de Seguridad de la Información, que establece procedimientos aplicables a todos los colaboradores para garantizar la protección de la información y el manejo adecuado de los datos. Además, define las responsabilidades dentro de la organización.

Nuestra estrategia se basa en marcos de referencia internacionales, como la ISO 27001, la ISO 22301 (relacionada con planes de continuidad de negocio) y el NIST. Desarrollamos planes de continuidad de negocio y recuperación ante desastres basados en la evaluación de riesgos y el análisis de impacto.

Además, un tercero independiente especializado, realiza pruebas de penetración, tanto internas como externas, en nuestros sistemas de información.

En 2024, enfrentamos un incidente de ciberseguridad que fue superado con éxito aplicando nuestros protocolos y medidas de protección.



Es importante destacar que, ante cualquier eventualidad o circunstancia sospechosa, contamos con un correo electrónico específico disponible para todos los colaboradores a fin de reportar posibles casos de riesgos a la seguridad de la información:

→ MAIL DE CONTACTO

Q-TRANSPARENCIA@RESGUARDA.COM

Formación en ciberseguridad

Ofrecemos capacitación continua a nuestros colaboradores en temas de ciberseguridad. Esta iniciativa tiene como objetivo promover una cultura de prevención en todos los niveles de la organización.

Algunos de los cursos que ofrecemos son, Continuidad de negocio, Pishing y Vishing, Seguridad de contraseñas y Trabajo remoto, entre otros.

El curso de Fundamentos de PCI DSS es mandatorio y forma parte de la evaluación anual de desempeño.

SEGURIDAD VIAL

GRI 3-3

Reconocemos que la seguridad vial es fundamental para nuestros clientes y colaboradores; por ello, en Quálitas hemos implementado un programa de cultura vial, diseñado para reducir el riesgo de accidentes tanto para nuestros asegurados y ajustadores.



Compromiso con nuestros asegurados

Asesoramos activamente a nuestros clientes para prevenir accidentes viales. Con base en los dispositivos de telemetría instalados en las flotillas, analizamos datos relacionados a los hábitos de conducción con el objetivo de identificar las áreas de oportunidad y con base en ellas diseñar planes de acción que permitan reducir el número de incidentes.



Al cierre del 2024,
530¹ flotillas
recibieron de
manera mensual
asesoría e
información sobre
su siniestralidad.

En este mismo sentido, ofrecemos apoyo para la correcta implementación de sistemas de gestión en seguridad vial apegados a la norma ISO 39001. Además, proporcionamos herramientas para la creación e institucionalización de comités de seguridad vial dentro de las empresas.

También contamos con diversas opciones de formación para flotillas aseguradas; una de ellas es el Diplomado de Seguridad Vial, diseñado para proporcionar las herramientas necesarias para fomentar las buenas prácticas en seguridad vial a fin de prevenir y gestionar de manera efectiva los riesgos en carretera por accidentes y robo. Así mismo, compartimos información sobre aspectos legales y operativos. Este programa está dirigido al personal de mandos medios en empresas de autotransporte. En 2024, tuvimos la participación de 650 personas.

→ **650**
PERSONAS PARTICIPARON EN EL DIPLOMADO
DE SEGURIDAD VIAL 2024

¹ Adicional a las campañas de comunicación, destacamos que clientes de flotillas en México cuentan con dispositivos de telemetría proporcionados por nosotros, con un valor aproximado de 9,526,269 MXN en prima.

Contamos con un programa de “Manejo defensivo” validado por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS), dirigido a operadores y para las flotillas con una prima superior a un millón de pesos. También, ofrecemos una serie de módulos en línea diseñados específicamente para sus necesidades enfocados en la “Prevención de Riesgos”, disponible en la Universidad Quálitas.



ADICIONALMENTE, REALIZAMOS CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN PARA FOMENTAR QUE LOS OPERADORES REALICEN UNA EVALUACIÓN DE MANEJO A TRAVÉS DEL “TEST DEL OPERADOR PROFESIONAL DE TRANSPORTE DE CARGA” EN EL MICROSITIO DE

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

- ● ● ● Desde 2021, generamos contenidos de valor para el sector de transporte de carga, siendo **Héroes del Camino** una de nuestras campañas más representativas.



Capaces de mover
más de 24 toneladas



Compromiso con nuestro equipo

Gestionamos los riesgos que enfrentan nuestros ajustadores en su labor diaria. Al igual que con nuestros clientes, hemos implementado el sistema de gestión de seguridad vial ISO 39001.

Como parte de nuestros protocolos de seguridad, todos los ajustadores reciben un kit de seguridad vial que incluye chalecos reflectantes, conos y torretas. Además, hemos incorporado dispositivos de telemetría en nuestra flota vehicular de Qualicoches.

Contamos con tres programas principales de formación. El primero es el curso Kit de Seguridad Vial, que está

alineado con los recursos físicos proporcionados a los ajustadores. Este curso está diseñado para identificar aspectos y medidas que ayuden a reducir el riesgo de accidentes durante la atención de siniestros en la vía pública.

Complementariamente, el curso de Manejo Defensivo, avalado por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS), capacita a los ajustadores para identificar y prevenir riesgos que puedan ocasionar accidentes.

El Programa de Seguridad Vial, por su parte, refuerza las competencias de los participantes, permitiéndoles realizar

sus actividades de forma segura y convertirlos en promotores activos de una cultura de prevención y respeto.

Finalmente, llevamos a cabo campañas de *mailing* dirigidas a toda nuestra base de ajustadores, con el objetivo de compartir consejos, recomendaciones y dinámicas que contribuyan a mejorar su cultura vial.

577

AJUSTADORES RECIBIERON
FORMACIÓN EN SEGURIDAD VIAL
DURANTE 2024

En 2024 se instalaron 332 dispositivos de telemetría nuevos en Qualicoches de la Dirección de Servicio de Siniestros en México.



DERECHOS HUMANOS

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

Nos adherimos a directrices internacionales clave, 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 los marcos establecidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Contamos con una Política de Derechos Humanos aplicable a todas nuestras subsidiarias, que refleja nuestra visión

sobre la gestión de riesgos potenciales y establece las expectativas hacia nuestros colaboradores, agentes y socios comerciales. Nos comprometemos a prevenir situaciones de trabajo infantil, tráfico y trata de personas, trabajo forzoso y discriminación, así como a respetar la

libertad de asociación y garantizar remuneraciones equitativas.

Para la identificación de posibles riesgos, evaluamos las actividades que tenemos como compañía, así como los grupos de interés que podrían estar siendo impactados.

→ CONSULTA AQUÍ NUESTRA

POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

Proceso de debida diligencia y medidas de apoyo





A continuación, detallamos los principales riesgos que hemos identificado, así como las principales medidas de mitigación con las que contamos. Es importante destacar que los riesgos presentados deben considerarse como potenciales ya que no necesariamente se han materializado como impactos actuales.

→ CUALQUIER VULNERACIÓN, PUEDE SER REPORTADA A TRAVÉS DE NUESTRO CANAL DE DENUNCIA

Q-TRANSPARENCIA

ÁMBITO	GRUPOS DE INTERÉS RELACIONADOS	RIESGOS IDENTIFICADOS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN/PREVENCIÓN
Operaciones directas	Colaboradores administrativos	- Discriminación en el lugar de trabajo. - Afectaciones al bienestar mental y psicosocial. - Inequidad salarial.	- Reconocimiento del Código de Ética y sensibilizaciones continuas. - Apoyo con actividades y atención en línea por parte de psicólogos. - Tabulación de los ratios salariales por países y posiciones laborales.
	Colaboradores operativos (ajustadores)	- Remuneraciones adecuadas. - Condiciones laborales inseguras.¹³	- Capacitación continua en seguridad vial. - Prevención continua de riesgos laborales conforme a estándares de seguridad.
	Clientes/asegurados	- Exposición de la información personal/confidencial. - Comunicación y publicidad engañosa. - Incumplimientos en los contratos de las pólizas adquiridas.	- Políticas y controles internos para el tratamiento y uso de datos. - Políticas alineadas con la regulación vigente en temas de marketing y etiquetado. - Formaciones a nuestros agentes. Seguimientos puntuales con clientes en caso de necesitarse.
Cadena de valor	Socios comerciales ¹⁴	- Incumplimientos laborales. - Trabajo infantil. - Trabajo forzoso.	Reconocimiento del Código de Ética y sensibilizaciones continuas.
Enfoque de inversión	Sociedad en general	Afectaciones sociales y ambientales por parte de empresas/sectores en donde se coloca capital.	- Desarrollo de una Política de Inversión Responsable. - Evaluación ASG en el portafolio.



¹³ Además de gozar de formación continua, nuestros ajustadores gozan de equipo de seguridad suministrado por Quálitas.

¹⁴ Contamos con alianzas con talleres autorizados quienes brindan atención a nuestros asegurados en caso de siniestro.



5

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

CONDUCIR HACIA UN MEJOR MAÑANA ES,
**CREAR VALOR
PARA NUESTROS
ASEGURADOS**

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

En Quálitas, nos esforzamos por hacer que cada interacción con nuestros clientes sea memorable, porque sabemos que la verdadera diferencia radica en la experiencia que ofrecemos a nuestros asegurados. Nos distinguimos por brindar un servicio de excelencia en todas las etapas, desde la contratación de la póliza hasta la atención en caso de siniestro. Nuestro enfoque se basa en una atención personalizada respaldada por herramientas tecnológicas, lo que nos permite garantizar una experiencia ágil, confiable y cercana.

Principales canales de contacto con nuestros asegurados

→ Agentes

Son el principal punto de contacto. Forman una red especializada que destaca por su experiencia y conocimiento en el sector.

→ Oficinas de Servicio

Dirigidas por emprendedores especializados en el sector y familiarizado con nuestra cultura corporativa y ADN. Desempeñan un rol clave al comercializar de manera directa y ofrecer atención especializada a los asegurados.

→ Oficinas en Desarrollo Quálitas

Las ODQs son instalaciones propias de la compañía, ubicadas en zonas en donde la cultura del seguro aún es incipiente.

→ Centro Operativo Quálitas

Brinda respaldo integral, proporcionando herramientas, equipos y recursos clave para mejorar la eficiencia y desempeño de las oficinas de servicio y agentes.

→ Otros Canales

Plataformas digitales, como aplicaciones móviles y chats que facilitan la atención del servicio a nuestros asegurados.

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

**229**

OFICINAS DE SERVICIO

346

ODQS

23,473

AGENTES

GESTIÓN DE SINIESTROS

GRI 3-3

Una parte fundamental de nuestro negocio consiste en la atención que ofrecemos cuando nuestros asegurados enfrentan algún tipo de siniestro. Conscientes de esta responsabilidad, hemos creado un enfoque integral que nos permite resolver cualquier eventualidad de manera eficaz y eficiente.



Proceso de atención en caso de siniestro



Disponemos de diferentes canales de comunicación para el reporte de los siniestros, los cuales detallamos a continuación:

APP Q MÓVIL



Aplicación digital diseñada para dar una gestión integral al uso de las pólizas de nuestros clientes (pagos, renovaciones, consulta de condiciones generales y alcance de cobertura). Además, permite reportar siniestros y ver en tiempo real el avance de los ajustadores al sitio requerido. También, facilita el seguimiento a los procesos de valuación y reparación de los vehículos, además de un posible seguimiento legal en caso de necesitarse.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Línea telefónica que permite reportar siniestros a nuestra cabina nacional. Nuestros asegurados pueden marcar al número 800 800 2888 y recibir atención.

QUALIBOT

Chat de Whatsapp automatizado con inteligencia artificial que permite reportar siniestros y dar seguimiento a su caso. Asimismo, mediante una liga de seguimiento, el cliente puede ver la ubicación de su ajustador asignado en tiempo real.

En el caso de siniestros menores¹ existe la posibilidad de utilizar el servicio de **Ajuste Digital Exprés**, al cual es posible acceder mediante nuestros principales canales de comunicación. Para este caso, nuestros asegurados hacen un primer contacto, ya sea en Q Móvil, vía telefónica o a través de Qualibot y según las características de su incidente, es posible continuar el reporte a través de Ajuste Digital Exprés. Así, únicamente se le solicitará al cliente unas

fotos y proporcionar información de los hechos, sin la necesidad de recibir la atención de un ajustador en sitio.

Vale la pena mencionar que para incidentes que involucren **equipo pesado** (trailers y camiones, entre otros), contamos con una red especializada de +200 ajustadores presenciales para la atención de este segmento de vehículos.

28%

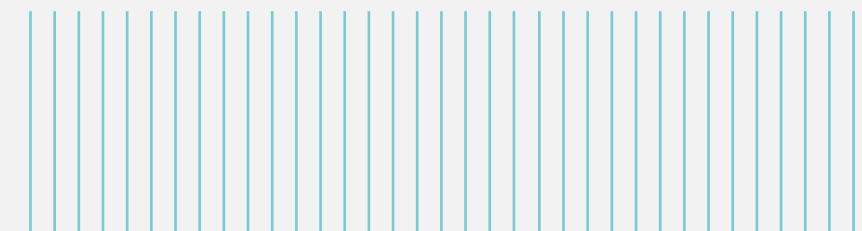
DEL TOTAL DE SINIESTROS
ATENDIDOS EN 2024 FUERON A
TRAVÉS DE AJUSTE DIGITAL EXPRÉS

26 minutos

PROMEDIO
DE ARRIBO PARA
UN SINIESTRO

6 segundos

PROMEDIO DE RESPUESTA
EN ATENDER UNA LLAMADA
EN CABINA



¹ Siniestros en donde no sea necesaria la presencia de cualquier tipo de autoridad, que no haya un tercero involucrado y que no exista ningún tipo de lesión, ya sea del asegurado o de terceros. Como ejemplos, aplican pérdida de cristales, ponchaduras de llantas, robos, etc.

Índice de satisfacción

GRI 3-3

Monitoreamos de manera continua el nivel de satisfacción de nuestros asegurados a través de la Encuesta de Servicio y del indicador *Net Promoter Score* (NPS).

Al cierre de 2024, logramos un promedio de satisfacción general del 90.9%, superando el 88.6% del año pasado. De igual forma, superamos el número de encuestas respondidas, llegando a 930,876 lo que representa un 165% más que en 2023.

El proceso mejor evaluado este año fue el del ajustador presencial con un 95.8% de calificación, seguido de cabina nacional con un 94.4%. En Ajuste digital exprés el resultado anual alcanzo el 94.1%

90.9%

DE SATISFACCIÓN
GENERAL

19.7%

DE PARTICIPACIÓN
EN LA ENCUESTA



Prácticas de venta responsable

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

SASB FN-IN-270a.1, FN-IN-270a.4

La transparencia es un valor esencial que guía cada una de nuestras acciones, garantizando que nuestros asegurados siempre cuenten con información clara y actualizada sobre las condiciones de sus pólizas. Actuamos conforme a nuestra Política de Comercialización, así como nuestro Código de Ética y Conducta y los Principios Éticos Comerciales.

Desde el proceso de venta, hasta la suscripción y el seguimiento postventa, mantenemos una comunicación abierta y precisa.

Hay que mencionar que durante el 2024 no tuvimos casos de incumplimiento relacionados a comunicación o marketing respecto a nuestros productos.

Sobre las quejas por parte de clientes, nuestro ratio entre quejas confirmadas y recibidas se encuentra en 1.10².

² Para obtener el ratio, se divide el número total de quejas que llegaron a una entidad regulatoria entre el total de quejas registradas. El resultado se multiplica por 1,000.

Innovación y tecnología

GRI 3-3

Ofrecemos a nuestros clientes con flotillas la opción de utilizar dispositivos de telemetría, que proporcionan información clave para adoptar medidas preventivas y reducir la frecuencia de accidentes.

En 2024 implementamos dispositivos de telemetría en 56 flotillas que, en conjunto con los autos propios de la compañía, representaron más de 118 millones de pesos en prima emitida.

También contamos con dispositivos de geolocalización, disponibles tanto para clientes individuales como para flotillas, facilitando la ubicación de los vehículos en caso de robo. En México, hemos logrado recuperar el 53% de los vehículos robados asegurados con estos dispositivos, lo que representa el 7% del total de vehículos sustraídos. Este porcentaje supera el promedio de la industria, según datos de la Oficina Coordinadora de Riesgos Asegurados (OCRA).

Dispositivos en flotillas

Quálitas Compañía de Seguros 2024

	Prima emitida (MXN)	% Prima emitida flotillas/ prima total emitida
Rastreo (para recuperación en caso de robo)	3,333,412,450	5.03%
Telemetría (para monitoreo de la conducción)	118,634,861	0.18%
Total	3,452,047,311	5.21%





PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

GRI 3-3, 418-1

Contamos con una Política de Protección de Datos Personales³ alineada con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su reglamento. Como parte de este compromiso, ponemos a su disposición de los titulares nuestro Aviso de Privacidad, donde detallamos los alcances del tratamiento que damos a sus datos personales.

CONSULTA AQUÍ NUESTRO

AVISO DE PRIVACIDAD



Se cuentan con medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas que regulan el acceso y tratamiento de los datos personales para asegurar la protección de estos, lo anterior con apoyo de las áreas de Sistemas de la Información^[1], Sistemas TI y Desarrollo Sistemas; dichas medidas aplican no solo a nuestros colaboradores, sino también a nuestros clientes, terceros, así como proveedores, agentes y promotores. Asimismo, fomentamos la capacitación continua de nuestro personal a través de cursos anuales, webinars y campañas de comunicación interna, con el fin de reforzar una cultura de Protección de Datos Personales.

Además, de forma conjunta, la Subdirección de Riesgos^[2] y la Subdirección de Cumplimiento, trabajan en la implementación de la metodología de Análisis de Riesgo BAA, con el objetivo de evaluar el nivel de riesgo con base en las categorías de datos personales que dicha metodología proporciona y en consecuencia reforzar los controles necesarios para minimizar posibles vulneraciones.

A través de la Certificación Q, brindamos formaciones en temas de protección de datos personales.^[3]

³ La política solo tiene alcance QCS (México) y se encuentra en proceso de actualización.

[1] En 2024 experimentamos un evento relacionado a la seguridad de la información, mismo que fue neutralizado gracias a una rápida respuesta. Ningún tipo de información fue comprometida, incluida la información de nuestros clientes.

[2] Los riesgos relacionados a la confidencialidad de la información forman parte de la gestión de riesgos en Quálitas.

[3] La formación que se ofrece a través de la Certificación Q comprende cuatro cursos obligatorios sobre: el Código de Ética y Conducta, Protección de Datos Personales, Prevención de Lavado de Dinero y Conflictos de Interés.



En caso de incumplimiento a los procesos de seguridad de datos personales, aplicamos sanciones conforme a nuestro Reglamento Interior de Trabajo y, de ser necesario, en apego a las disposiciones legales vigentes. De igual manera, en nuestro Código de Ética y Conducta señalamos la confidencialidad de la información como uno de los pilares de nuestra responsabilidad corporativa.

Vale la pena resaltar que en Quálitas no se realiza transferencia de datos personales que requieran el consentimiento expreso del Titular, únicamente realiza transferencias de acuerdo con los casos de excepción previstos en la Ley aplicable.

ACCESIBILIDAD DE NUESTROS SEGUROS

GRI 3-3, FS7, FS13, FS14

Acercamos nuestros productos y servicios a través de **346 Oficinas de Desarrollo Quálitas (ODQs⁴)**, con base en los datos obtenidos 2024 del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) que integra el INEGI, 295 ODQs están en localidades donde somos la única aseguradora con presencia. Esto representa un 85.2% del total de ODQs a nivel nacional.

El crecimiento porcentual de la prima emitida por las ODQs respecto al 2023 fue de 21.4%. Si consideramos a las ODQs como una aseguradora independiente del ramo automotriz, estarían dentro de los primeros 15 lugares.



⁴ El alcance de esta iniciativa corresponde únicamente a Quálitas Compañía de Seguros (México).



EDUCACIÓN FINANCIERA Y PROMOCIÓN DE LA CULTURA DE SEGUROS

GRI 3-3

Los agentes de seguros desempeñan un papel importante al acercar nuestros servicios a las personas. Conscientes de su importancia, ponemos a su disposición diversas herramientas para fortalecer su desarrollo profesional. Entre ellas, destaca un programa de formación con 30 cursos, talleres y webinars que abordan temas como el manejo de finanzas personales, ahorro para el retiro y cultura del seguro.

Programas formativos en educación financiera para agentes 2024

Número total de programas formativos para agentes



30

Número de horas impartidas

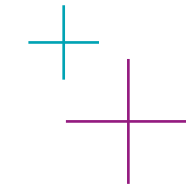


14,121

Rotación total



4,276



También impulsamos acciones enfocadas en estudiantes universitarios, especialmente aquellos interesados en adquirir su primer auto. A través de conferencias en distintas universidades del país, buscamos promover la importancia de contar con un seguro. Este año, nuestra campaña llevó por título Prevenir es proteger y se llevó a cabo en cuatro instituciones: el Instituto Tecnológico Superior de Mulegé, la Instituto Tecnológico de Villahermosa, la Universidad Tecnológica de Huejotzingo y el Tecnológico de Monterrey.

Programas formativos en educación financiera para estudiantes de licenciatura 2024

Número total
de conferencias
formativas para
estudiantes



4

Número de
horas impartidas

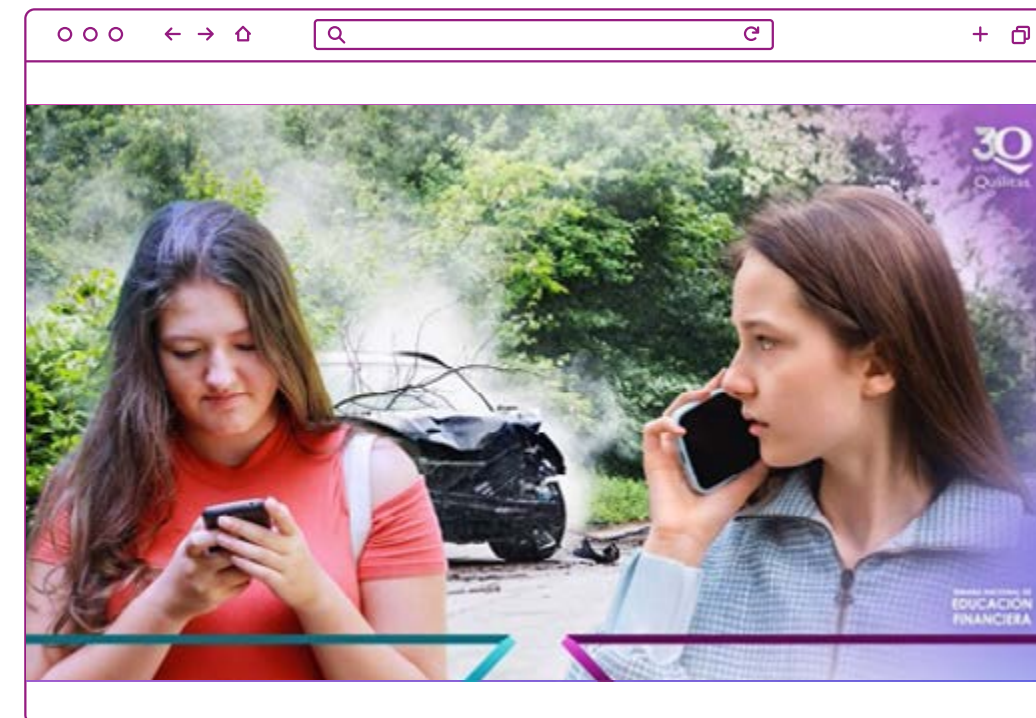


16

Rotación
total



176



Por otro lado, a través de organizaciones de la sociedad civil como Fundación EDUCA México A.C., UDEC A.C., Centro Solidario Tsomanotik, Fundación Pro Empleo A.C. y Manos que reconstruyen Oaxaca A.C., brindamos formaciones sobre emprendedurismo y educación financiera a niños, mujeres y personas de bajos recursos económicos.

Programas formativos en educación financiera a través de organizaciones de la sociedad civil - Quálitas Compañía de Seguros

Número total
de asociaciones
apoyadas



5

Número de
personas
beneficiadas



6,829

Monto
económico
donado
(MXN)



\$1,935,000



Con el objetivo de fomentar la cultura del seguro desde edades tempranas, en 2024 inauguramos un espacio lúdico de oficinas de Quálitas en KidZania Cuicuilco, Santa Fe, Guadalajara y Monterrey. A través de esta iniciativa, buscamos inculcar en niñas y niños la importancia de contar con un seguro automovilístico, promoviendo una cultura de prevención y protección desde la infancia. En estos espacios, los participantes asumen roles como ajustadores, agentes o clientes, lo que les permite aprender sobre la función social de los seguros.

Cultura de seguros para niños en alianza con KidZania Quálitas Compañía de Seguros 2024

Número total
de niños
beneficiados



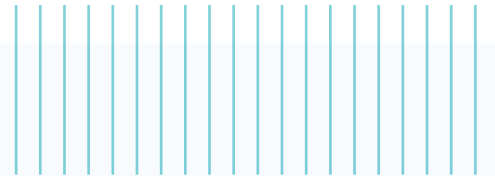
81,152

Número de niños
de comunidades
vulnerables
beneficiados



600





6

NUESTRO TALENTO

CONDUCIR HACIA UN MEJOR MAÑANA ES,
**DESARROLLAR AL
MEJOR TALENTO**



DESCRIPCIÓN DE LA PLANTILLA

GRI 2-7, 401-1

Como empresa, nos comprometemos a brindar un entorno laboral que permita a nuestros colaboradores desempeñarse con excelencia, al mismo tiempo que impulsamos su crecimiento personal y profesional.

Nuestra estrategia de gestión del talento se basa en tres pilares fundamentales: promover una cultura de bienestar, fortalecer el desarrollo profesional y fomentar la diversidad e igualdad. Para cada uno de estos aspectos, implementamos políticas y programas específicos.

Debido al crecimiento que hemos experimentado en los últimos años, en el 2024 ampliamos nuestra plantilla con 1,786 nuevas posiciones que fortalecen el desarrollo de nuestras subsidiarias.

Actualmente, contamos con un equipo de 7,344 colaboradores, cuyo compromiso y experiencia son clave para fortalecer nuestro liderazgo.

7,344

COLABORADORES EN 5 PAÍSES¹

42%

MUJERES

58%

HOMBRES

1,786

NUEVAS CONTRATACIONES

CONSULTA EL DETALLE DE LA COMPOSICIÓN DE
NUESTRA PLANTILLA LABORAL EN EL ANEXO 3:

ANEXO 3: PRINCIPALES INDICADORES ASG

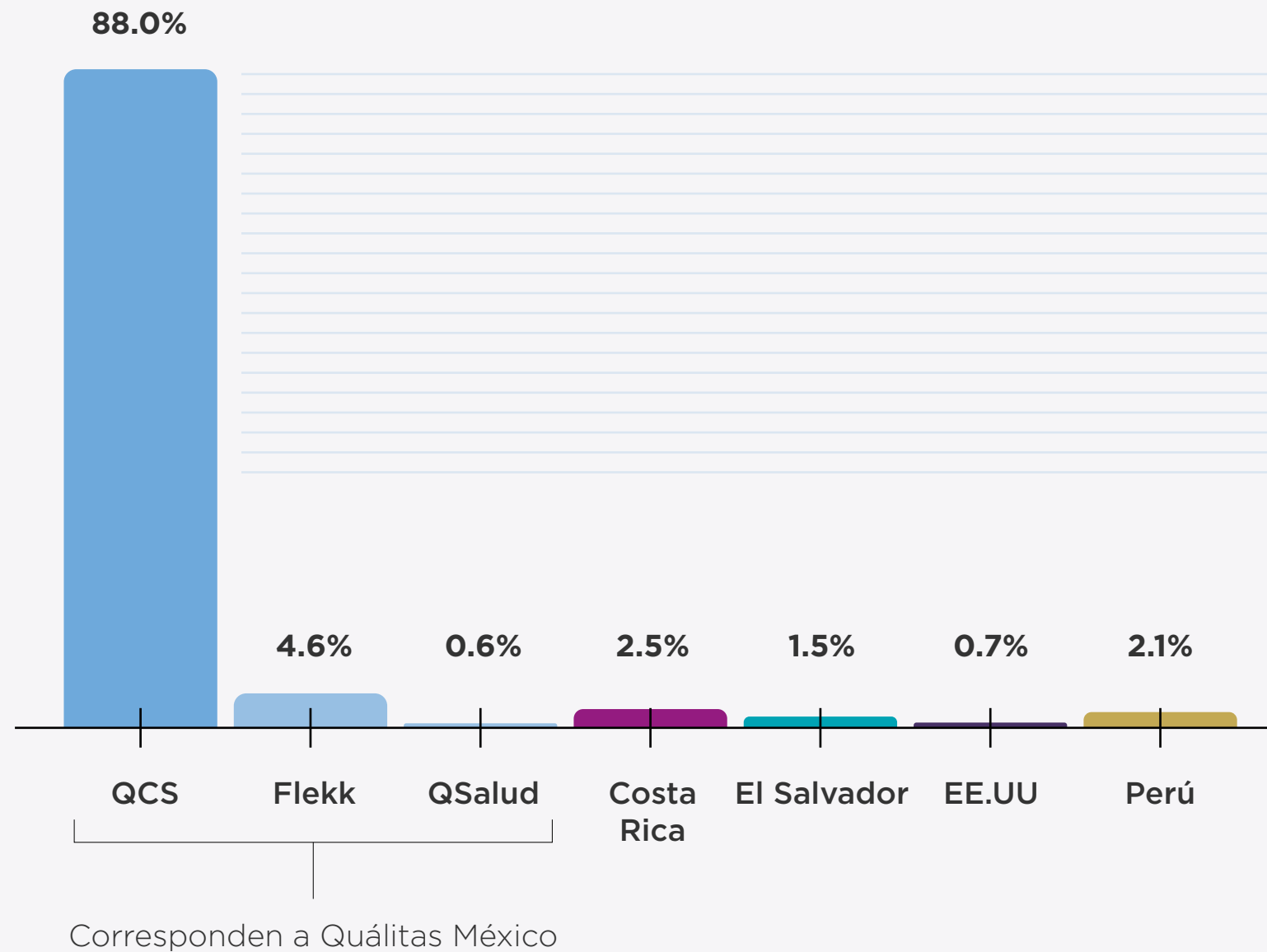


¹ En Quálitas reconocemos y legitimamos el derecho a la libertad de asociación en cada uno de los países en donde tenemos operación.



Porcentaje de colaboradores por país 2024

Quálitas Controladora



DESARROLLO DEL COLABORADOR

GRI 3-3, 404-1, 404-2

Reconocemos que el crecimiento de nuestros equipos es clave para ofrecer un servicio de calidad a nuestros clientes. Gracias a una sólida oferta formativa tanto virtual como presencial, desarrollamos satisfactoriamente sus habilidades y conocimientos.

99 horas

FORMACIÓN EN PROMEDIO POR COLABORADOR²

\$4,996

INVERSIÓN PROMEDIO EN FORMACIÓN POR COLABORADOR

² Incluye capacitación presencial y virtual.

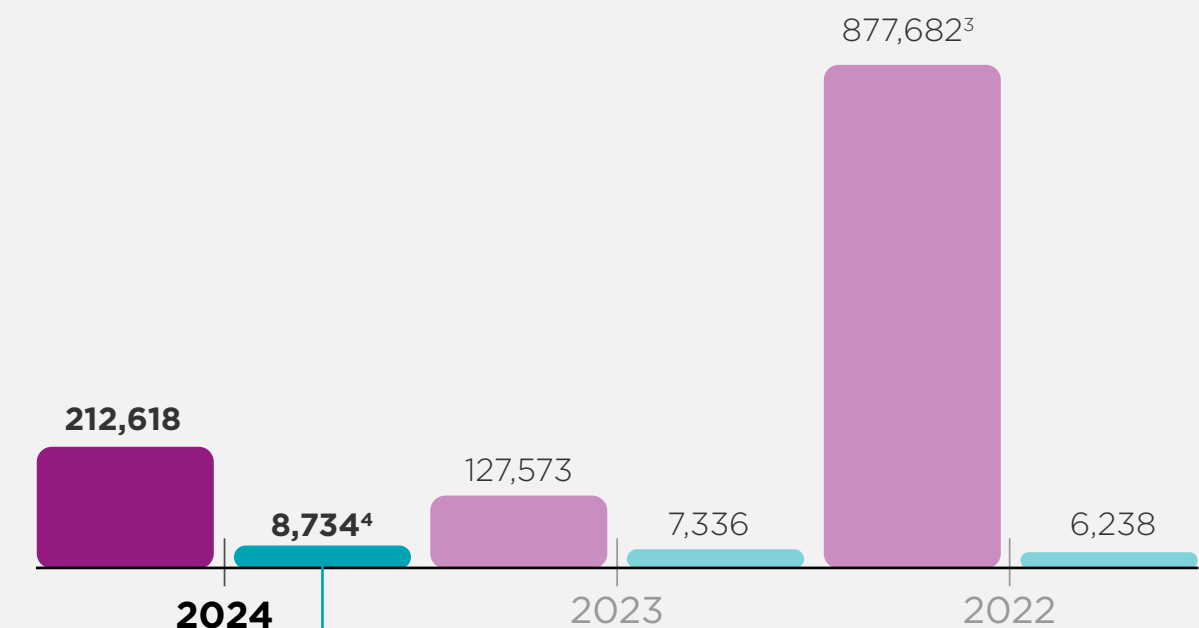
Universidad Quálitas

La Universidad Quálitas es nuestra plataforma digital para la capacitación y desarrollo de talento, donde ofrecemos una variedad de programas enfocados en mejorar habilidades técnicas, de liderazgo y gestión. Está disponible para que nuestros colaboradores, agentes, proveedores y clientes puedan hacer uso de ella.



Evolución de la Universidad Quálitas 2022-2024

■ Número de horas ■ Número de colaboradores formados



4,969 hombres
3,765 mujeres

Durante 2024, se invirtieron \$15,856,940 MXN en formación a través de Universidad Quálitas, lo que representa una inversión de \$1,899 MXN por colaborador.

³ En 2022 tuvimos un programa especial para agentes y áreas comerciales, lo que trajo como resultado un gran incremento en el número de personas formadas y más horas de capacitación.

⁴ El dato reportado supera la plantilla, ya que incluye a colaboradores que formaban parte de la compañía, pero que ya no pertenecen a la misma al cierre del 2024.



Principales programas formativos

Contamos con programas diseñados para potenciar las habilidades del personal clave en la compañía, a la vez que aportan un beneficio directo para el negocio.

⁵ Programa dirigido al personal encargado de gestionar siniestros y estar en contacto directo con nuestros clientes.
⁶ Se realiza en alianza con la Universidad Anáhuac México.

PROGRAMA	DIPLOMADO DE AJUSTADORES ⁵	DIPLOMADO DE COMPETENCIAS ESTRATÉGICAS ⁶	DIPLOMADO LÍDER QUÁLITAS
OBJETIVO	Desarrollar habilidades técnicas, éticas y operativas para brindar un mejor servicio a los clientes.	Desarrollar las habilidades de liderazgo para cargos gerenciales y directivos.	Reforzar la cultura y valores organizacionales para cargos gerenciales y directivos.
FORMATO	Virtual	Virtual	Virtual
IMPACTO EN EL NEGOCIO 2024	- Mejora en el % de satisfacción de la encuesta de servicio 9% de los ajustadores tuvieron un crecimiento profesional	- Mejora en la productividad de los equipos 25% de los gerentes y directivos tuvieron un crecimiento profesional	- Reducción en el % de rotación voluntaria de la plantilla 57% de los lideres tuvieron un crecimiento profesional
N° DE PARTICIPANTES EN 2024	91	157	1,043
% DE PARTICIPANTES EN 2024 (SOBRE EL TOTAL DE COLABORADORES A LOS QUE VA DIRIGIDO CADA PROGRAMA)	8%	31%	32%
% DE PARTICIPANTES EN 2024 (SOBRE EL TOTAL DE COLABORADORES)	1.5%	2%	13%



Semilleros de talento

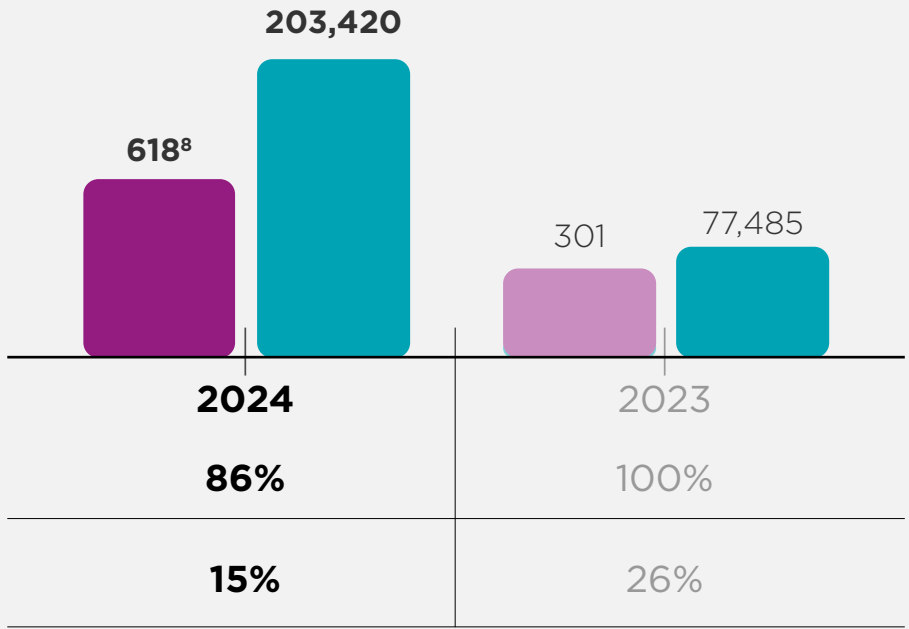
Seguimos sumando nuevos profesionales a través de nuestros Semilleros de Talento, donde los capacitamos para desempeñarse como agentes de ventas, valuadores⁷ y ajustadores. Los participantes con el mejor desempeño en los semilleros son incorporados a nuestra plantilla.

86%

DEL PERSONAL FORMADO EN SEMILLEROS DE TALENTO FUE INTEGRADO A LA PLANTILLA

Evolución del programa de Semilleros de Talento 2023-2024

- Número de participantes
- Número de horas de formación impartidas



% de participantes incorporados a la plantilla

86%

100%

% de participantes mujeres

15%

26%

⁷ Incluye valuadores de equipo pesado.

⁸ 95 Agentes; 26 Valuadores; 497 Ajustadores, de los cuales, 91 son mujeres y 527 hombres.



Formación en educación financiera

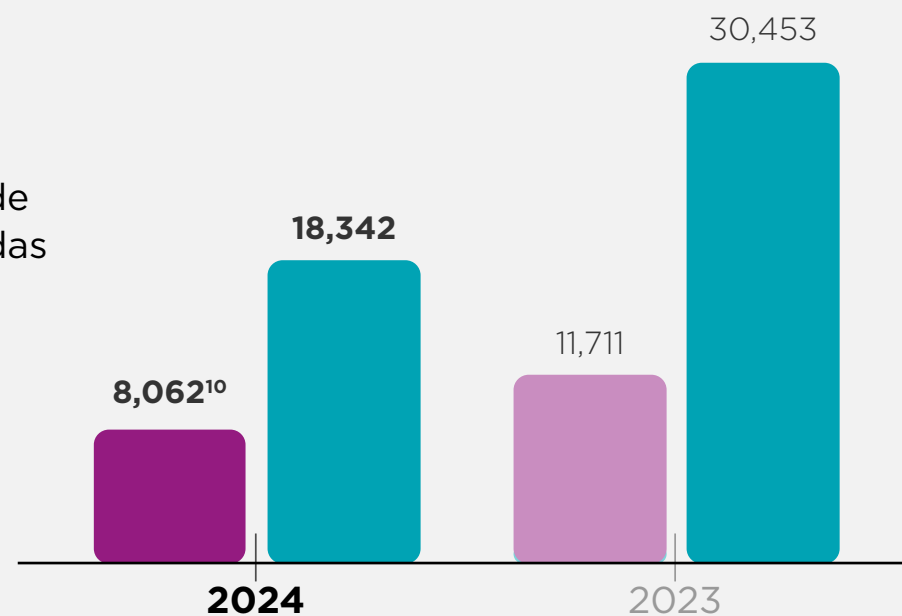
A través de cursos y talleres, ofrecemos formación especializada en finanzas personales y cultura del seguro a nuestros colaboradores y agentes. Entre los diferentes temas que se abordan, destaca el programa de finanzas personales de la CONDUSEF, conceptos básicos acerca de los seguros y fraudes financieros.

8,062

PARTICIPANTES EN
TALLERES/CURSOS DE
FINANZAS PERSONALES
Y CULTURA DEL SEGURO

Evolución del enfoque de formación en Educación Financiera 2023-2024

- Número de participantes⁹
- Número de horas de formación impartidas



⁹ Contabilizamos el número de participaciones en los programas de formación. Implica que un colaborador pudo haber participado en uno o más programas formativos.

¹⁰ La cifra incluye participación de colaboradores (3,786) y agentes (4,276).



CONTAMOS CON UN PORTAL DONDE SE DIFUNDEN DIVERSOS PROGRAMAS Y CAPACITACIONES SOBRE EDUCACIÓN FINANCIERA Y CULTURA DEL SEGURO.

[EDUCACIÓN FINANCIERA QUÁLITAS](#)

Evaluación de desempeño

GRI 404-3

Contamos con un enfoque de **evaluación de desempeño anual basada en objetivos**¹¹. Este proceso se realiza durante todo el año y consta de diferentes etapas:

**62.7%**

DEL PERSONAL CONTÓ
CON UNA EVALUACIÓN
ANUAL POR OBJETIVOS¹²

Para los equipos **comerciales y de primera línea**, se establecen **objetivos por área**, evaluando tanto el desempeño individual como el del equipo. Ambas evaluaciones son componentes clave en la medición del rendimiento de los colaboradores.

Además, bajo un **enfoque ágil** de gestión del rendimiento y desarrollo, fomentamos una cultura de comunicación abierta, promoviendo conversaciones regulares y retroalimentación continua. A través de este proceso, se evalúan y redefinen los objetivos, así como las estrategias para alcanzarlos.

PARA CONOCER EL DETALLE DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR CATEGORÍA LABORAL, CONSULTA EL ANEXO 3:

PRINCIPALES INDICADORES ASG

¹¹ El establecimiento de los objetivos se realiza bajo la metodología SMART (específico, medible, alcanzable, realista y con tiempos específicos).

¹² A nivel Quálitas Controladora.

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

GRI 3-3, 405-1

Promovemos una cultura basada en la diversidad y la igualdad de oportunidades. Nuestro compromiso es garantizar que todas las personas, sin distinción de género, tengan acceso a las mismas posibilidades de desarrollo y crecimiento profesional.

En particular, trabajamos activamente para fomentar la paridad de oportunidades laborales para las mujeres, asegurando su representación en todos los niveles de la empresa, incluidos puestos clave como coordinación, gerencia y dirección.

Evolución de posiciones clave ocupadas por mujeres 2022-2024 – Quálitas Controladora

Porcentaje	2024	2023	2022
Mujeres sobre el total de la plantilla	42.0%	42.8%	42.7%
Mujeres en posiciones de dirección y subdirección ¹³	35.8%	34.7%	34.5%
Mujeres en posiciones de gerencia ¹⁴	38.6%	38.9%	38.2%
Mujeres en posiciones de liderazgo ¹⁵	37.8%	37.7%	37.1%
Mujeres en puestos que generan ventas ¹⁶	51.4%	54.3% ¹⁷	59.0%
Mujeres en posiciones STEM ¹⁸	31.2%	30.5%	31.7%

CONOCE NUESTRO COMPROMISO CON LA DIVERSIDAD AQUÍ

COMPROMISO CON LA DIVERSIDAD



¹³ Se consideran como posiciones dos niveles abajo del Director General.
¹⁴ Las gerencias se consideran como una posición inicial dentro de los puestos de liderazgo.
¹⁵ Incluye posiciones de dirección, subdirección y gerencias.
¹⁶ Se consideran posiciones comerciales a nivel Quálitas Controladora.
¹⁷ GRI 2-4: el dato relacionado a 2023 fue recalculado, considerando únicamente posiciones de: Directores, Subdirectores y Gerentes.
¹⁸ Se consideran posiciones para áreas técnicas y relacionadas con tecnología de la información.

Equidad salarial

GRI 405-2

Trabajamos activamente para garantizar la equidad entre mujeres y hombres. Para ello, realizamos un seguimiento continuo de nuestras estructuras salariales, identificando posibles brechas y aplicando medidas correctivas, asegurando que las oportunidades de crecimiento y desarrollo se otorguen en condiciones de igualdad.

Categoría laboral	Género	2024 - MXN
Directores y subdirectores (salario base)	Mujeres	128,295
	Hombres	168,249
Directores y subdirectores (salario base + salario variable)	Mujeres	321,616
	Hombres	323,132
Gerentes (salario base)	Mujeres	59,225
	Hombres	63,368
Gerentes (salario base + salario variable)	Mujeres	107,942
	Hombres	126,362
Resto de colaboradores (salario base)	Mujeres	16,135
	Hombres	14,872
Resto de colaboradores (salario base + salario variable)	Mujeres	35,757
	Hombres	42,084



Reconocimientos

Quálitas Compañía de Seguros cuenta con la certificación en conformidad con la **Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 sobre Igualdad Laboral y No discriminación**, para lo cual hemos implementado diversas medidas que fortalecen nuestras políticas de inclusión, reclutamiento y desarrollo profesional en condiciones de equidad. Entre ellas destacan el uso de lenguaje incluyente, la supervisión del Comité de Igualdad y No Discriminación, y la designación de un *ombudsperson* para garantizar el cumplimiento de la norma.



Asimismo, formamos parte del **Índice de Igualdad de Género (GEI) de Bloomberg**, que evalúa a las empresas en cinco pilares clave: desarrollo de liderazgo y talento, igualdad y paridad salarial, cultura inclusiva, políticas contra el acoso sexual y percepción de la marca.

BIENESTAR LABORAL

GRI 3-3



El bienestar de nuestro equipo es prioridad para nosotros. Nuestro enfoque se basa en promover la seguridad ocupacional y programas de apoyo que garanticen un entorno seguro, saludable y productivo.





Seguridad ocupacional

GRI 403-1, 403-2, 403-4, 403-5, 403-7, 403-8

Implementamos medidas para identificar, prevenir y mitigar riesgos laborales, asegurando un entorno de trabajo seguro para todos nuestros colaboradores.

Contamos con la Brigada de Salud e Higiene¹⁹, que realiza **inspecciones internas de manera periódica y brinda apoyo en la atención de emergencias**. Por su parte, el área de Recursos Humanos da seguimiento a indicadores clave tales como número de accidentes, enfermedades ocupacionales, fatalidades, por mencionar algunos.

Un **aspecto clave en nuestra estrategia es la protección que brindamos al personal ajustador** ya que, por la naturaleza de sus funciones, se enfrentan a condiciones de riesgo. En ese sentido, hemos implementado un sistema de gestión en seguridad vial certificado bajo la norma internacional **ISO 39001²⁰**, lo cual nos permite identificar y minimizar riesgos. Para más información, consulta el subcapítulo de **Gestión de riesgos asociados a la seguridad vial**

Para el personal administrativo, nos apegamos estrictamente al cumplimiento de la legislación y normativa aplicable, como en el caso de México con la aplicación de la **NOM-035-STPS de prevención de los factores de riesgo psicosocial**. Además, debido a la naturaleza de ciertas posiciones que conllevan riesgos ergonómicos, adoptamos la **Norma Oficial Mexicana NOM-036-1-STPS-2018²¹** de factores de riesgo ergonómico en el trabajo.

CONOCE NUESTRO COMPROMISO AQUÍ:

COMPROMISO CON LA SEGURIDAD
Y SALUD OCUPACIONAL



¹⁹ Se cuenta con participación de los colaboradores, más allá de la participación de personal en puestos de liderazgo.

²⁰ El 100% de nuestros ajustadores están cubiertos bajo este sistema de gestión.

²¹ El 100% de nuestros colaboradores administrativos están cubiertos.



Promovemos la capacitación constante de nuestros colaboradores, brindándoles herramientas para la prevención. **Destacamos los siguientes programas:**

Programas de seguridad ocupacional

PROTECCIÓN CIVIL

Identificar, evaluar, prevenir y controlar situaciones de riesgo en oficinas administrativas. Programa dirigido a los equipos brigadistas.

PRIMEROS AUXILIOS

Conocer prácticas esenciales y avanzadas para la correcta gestión de accidentes en el trabajo. Programa dirigido a los equipos brigadistas.

PREVENCIÓN Y COMBATE DE INCENDIOS

Reducir el riesgo de incendio, minimizar sus consecuencias y asegurar una respuesta oportuna. Programa dirigido a los equipos brigadistas.

MANEJO DEFENSIVO Y SEGURIDAD VIAL²²

Conocer y aplicar técnica de manejo defensivo y preventivo con la finalidad de reducir el riesgo de que se presente algún accidente vial. Programa dirigido a ajustadores.

En caso de presentarse alguna situación de emergencia, contamos con **planes de respuesta**, desde el reporte de los casos, hasta la asignación de cobertura médica.²³ Cabe señalar que todos los accidentes son investigados y reciben un seguimiento por parte del área de Recursos Humanos. En 2024 la *tasa de ausentismo* fue de 0.06%²⁴.



²² Programa avalado por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social.

²³ Todos nuestros colaboradores cuentan con seguro de gastos médicos mayores y seguro de vida.

²⁴ Incluye días que representaron una ausencia laboral. No se consideran vacaciones, permisos educativos, ni periodos de maternidad/paternidad.

Beneficios y programas de apoyo

GRI 401-2, 403-3, 403-5, 403-6

Ofrecemos a nuestros colaboradores prestaciones alineadas a las que señala la ley. Adicionalmente, brindamos prestaciones superiores a la ley, como Seguro de Gastos Médicos Mayores, Seguro de Vida y Caja de Ahorro.



• Seguro de Gastos Médicos Mayores

- 100% de los colaboradores



• Seguro de Vida

- 100% de los colaboradores



• Caja de Ahorro

- 2,940 colaboradores inscritos

A su vez, promovemos el **bienestar laboral** mediante diferentes iniciativas. A través de nuestros *webinars* formativos *Balance vida y trabajo* brindamos herramientas para una mejor gestión del tiempo, ayudando a prevenir situaciones de estrés laboral. Además, promovemos la actividad física con alianzas estratégicas con gimnasios locales y clases virtuales de yoga.

En cuanto a las **condiciones laborales**, contamos con flexibilidad para realizar trabajo remoto parcial en ciertas áreas de la empresa. Asimismo, nuestros colaboradores gozan de un permiso por maternidad/paternidad superior al establecido por ley, el cual asciende a 84 días y 6 días adicionales para mujeres, mientras que para los hombres es de 5 días por ley más 5 días adicionales, sumando un total de 10 días. Contamos con salas de lactancia como apoyo a la maternidad.

Por otro lado, procuramos el **bienestar y la salud** de nuestro equipo. Participamos en jornadas de salud por parte del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en donde es posible acceder a consultas médicas y campañas de vacunación, prevención de cáncer de mama y cervicouterino, entre otros beneficios. Al mismo tiempo, es posible acceder a servicio médico proporcionado por la compañía. [Consulta nuestra Política de Servicio Médico aquí](#).

Para el cuidado de la **salud mental**, ofrecemos *webinars* especialmente diseñados para la gestión de las emociones en situaciones adversas.

Adicionalmente, contamos con la *Línea Ajusta tus Emociones*, un servicio de orientación psicológica y jurídica gratuita.

Por último, proporcionamos distintos tipos de apoyos, como asistencia en gastos funerarios, facilidades para el acceso a la vivienda y beneficios para las familias de nuestros colaboradores, como becas y descuentos en universidades.

CONSULTA NUESTRA:

[POLÍTICA DE BIENESTAR](#)

Clima laboral

GRI 3-3

Creemos que un ambiente de trabajo positivo es esencial para el bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores. Para fortalecer nuestra cultura organizacional, cada año realizamos una *Encuesta de Clima Laboral*, la cual nos permite conocer la experiencia de nuestro equipo y detectar áreas de mejora. Además, contamos con una **Política de Clima Organizacional**, diseñada para fomentar condiciones laborales que promuevan el compromiso, la colaboración y el respeto en toda la empresa.

Nuestra encuesta tiene como alcance los cinco países donde operamos, así como nuestras oficinas de servicio, subsidiarias verticales como Q Salud y Flekk, y Colombia, donde recientemente iniciamos operaciones. Está estructurada en diversas secciones que nos ayudan a evaluar distintos aspectos clave del entorno laboral, incluyendo:



Los resultados de la encuesta nos brindan información valiosa para seguir construyendo un mejor entorno laboral. Gracias a esta herramienta, podemos:

- **Tomar decisiones informadas:**
Los resultados se presentan a los directores y sus equipos, brindándoles una visión clara sobre la situación en la organización. Esto les permite tomar decisiones estratégicas y aplicar mejoras que beneficien a todos.
- **Impulsar la mejora continua:**
Con base en los hallazgos, los directores desarrollan un plan de acción para atender las áreas de oportunidad detectadas. Este plan es monitoreado y presentado ante el Comité de Prácticas Societarias para asegurar su cumplimiento y efectividad.



²⁵ Total de personas que respondieron “Totalmente de acuerdo” y “De acuerdo”.
²⁶ Mide el grado en que un colaborador recomendaría a Quálitas como un lugar para trabajar.



7

HUELLA AMBIENTAL

CONducir HACIA UN MEJOR MAÑANA ES,

REDUCIR NUESTRO IMPACTO



Nuestro compromiso con la sustentabilidad y el cuidado del medio ambiente se refleja en la gestión responsable de los recursos, así como en acciones orientadas a reducir el impacto ambiental y las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). También prestamos especial atención al manejo adecuado del agua y los residuos, como parte de una visión integral de responsabilidad ambiental.

GESTIÓN DE ENERGÍA Y EMISIONES

Gestión de energía

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

En nuestras subsidiarias hemos implementado diversas iniciativas que fortalecen el compromiso ambiental de Quálitas Controladora.

Entre ellas, destaca el impulso al **uso de paneles solares y el uso eficiente de la energía eléctrica** mediante la adopción de iluminación LED y tecnologías que contribuyen a reducir el consumo energético. También promovemos una gestión responsable del uso de combustibles como el gas LP y el diésel en instalaciones propias, comedores y plantas de emergencia. Asimismo, fomentamos prácticas que mejoran la eficiencia en el consumo de combustible y el uso de vehículos más amigables con el medio ambiente.

Estas acciones se complementan con esfuerzos orientados a fortalecer la **eficiencia energética y la reducción de emisiones a lo largo de nuestra cadena de valor**. A través del acompañamiento a nuestras oficinas de servicio, operadas por aliados especializados, apoyamos financieramente la instalación de paneles solares.

En relación con nuestros asegurados, seguimos promoviendo tecnologías más limpias mediante la **cobertura de vehículos híbridos, eléctricos y flotillas que operan con gas natural**.

Paralelamente, continuamos instalando dispositivos de telemetría en nuestras flotillas, los cuales fomentan una conducción más eficiente y responsable, además de contribuir a la disminución del consumo de combustible.

Algunas iniciativas que contribuyen a un menor consumo energético en Quálitas



Ajuste Digital Expres →

Promovemos el uso del servicio de Ajuste Digital Expres, el cual permite atender siniestros a través de una aplicación, sin la necesidad del desplazamiento físico del ajustador.

En 2024, este servicio representó el 28% del total de siniestros atendidos en México.

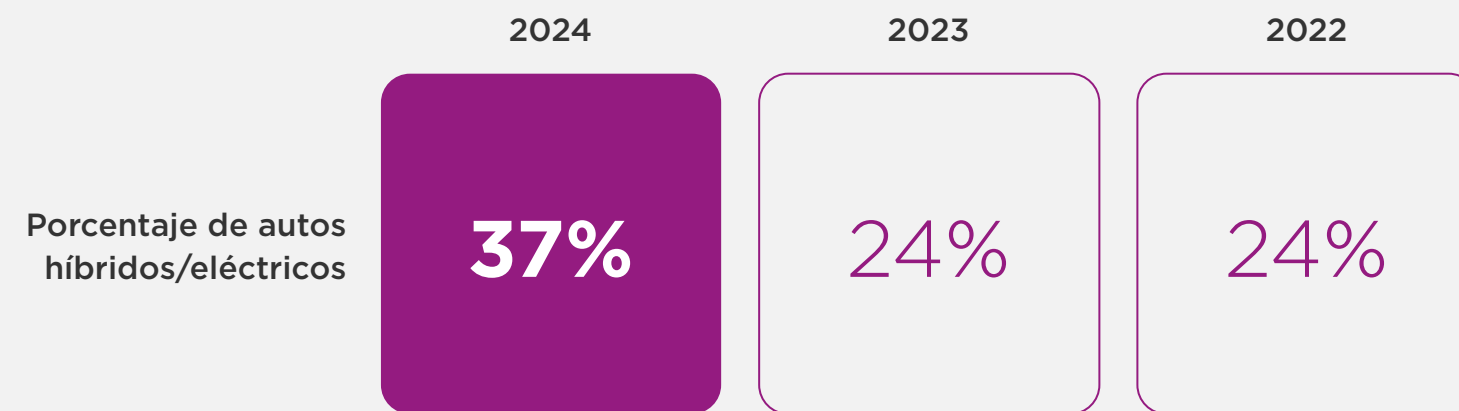


Vehículos híbridos/eléctricos →

Al cierre de 2024, el 37%¹ de nuestra flota de Qualicoches estaba conformada por autos híbridos o eléctricos. La integración de estos vehículos nos ha permitido reducir significativamente las emisiones generadas por nuestras operaciones de campo y avanzar hacia una operación más eficiente y ambientalmente responsable.

¹ 803 vehículos híbridos y 5 eléctricos, de un total de 2,198 unidades.

Quálitoches sustentables (híbridos/eléctricos) Quálitas Controladora

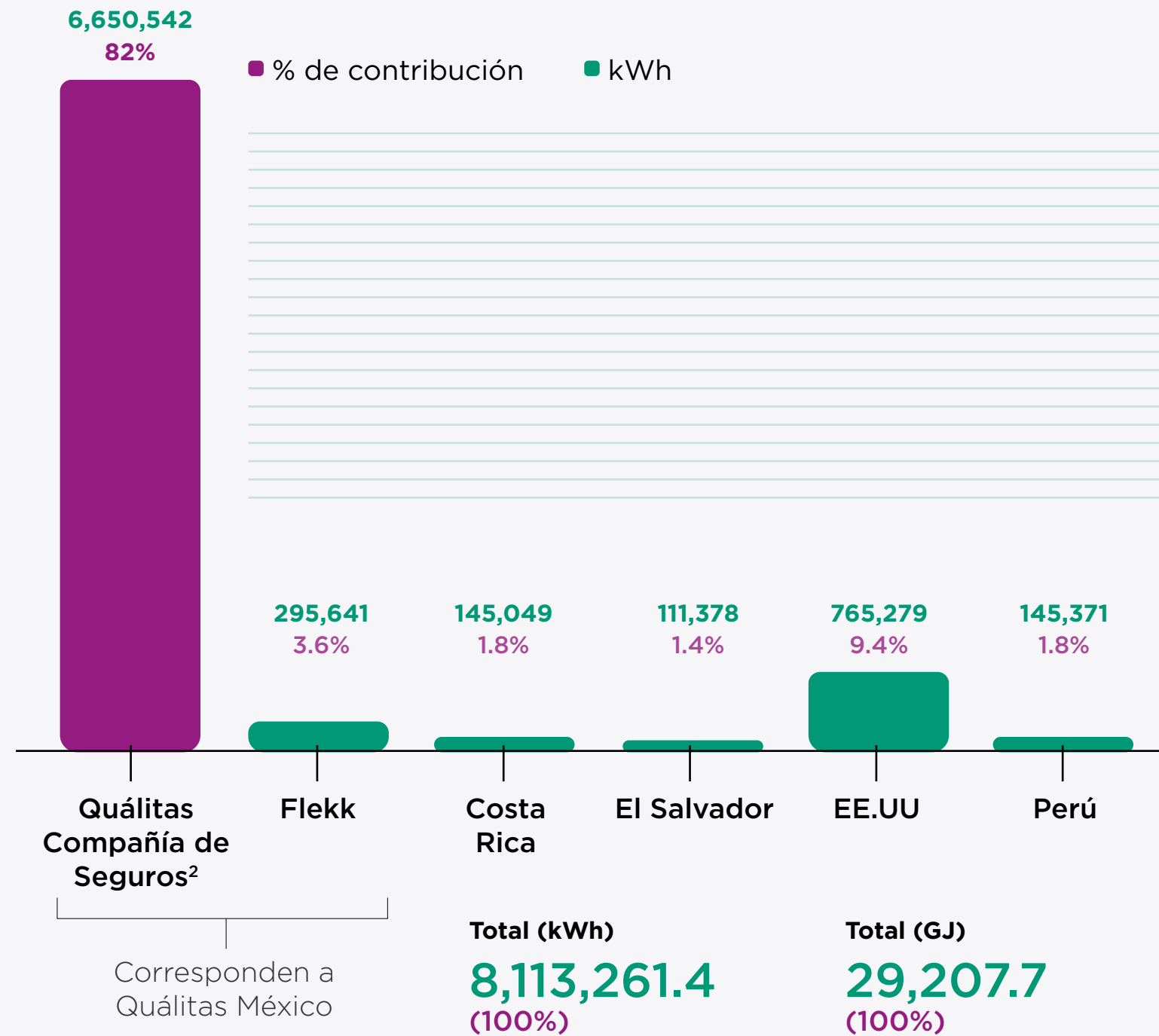


Redujimos en un 9.8% nuestra intensidad energética sobre el valor total de la prima emitida con respecto a 2023.

PARA MAYOR DETALLE DE NUESTROS CONSUMOS ENERGÉTICOS, CONSULTA:

[ANEXO 3: PRINCIPALES INDICADORES ASG](#)

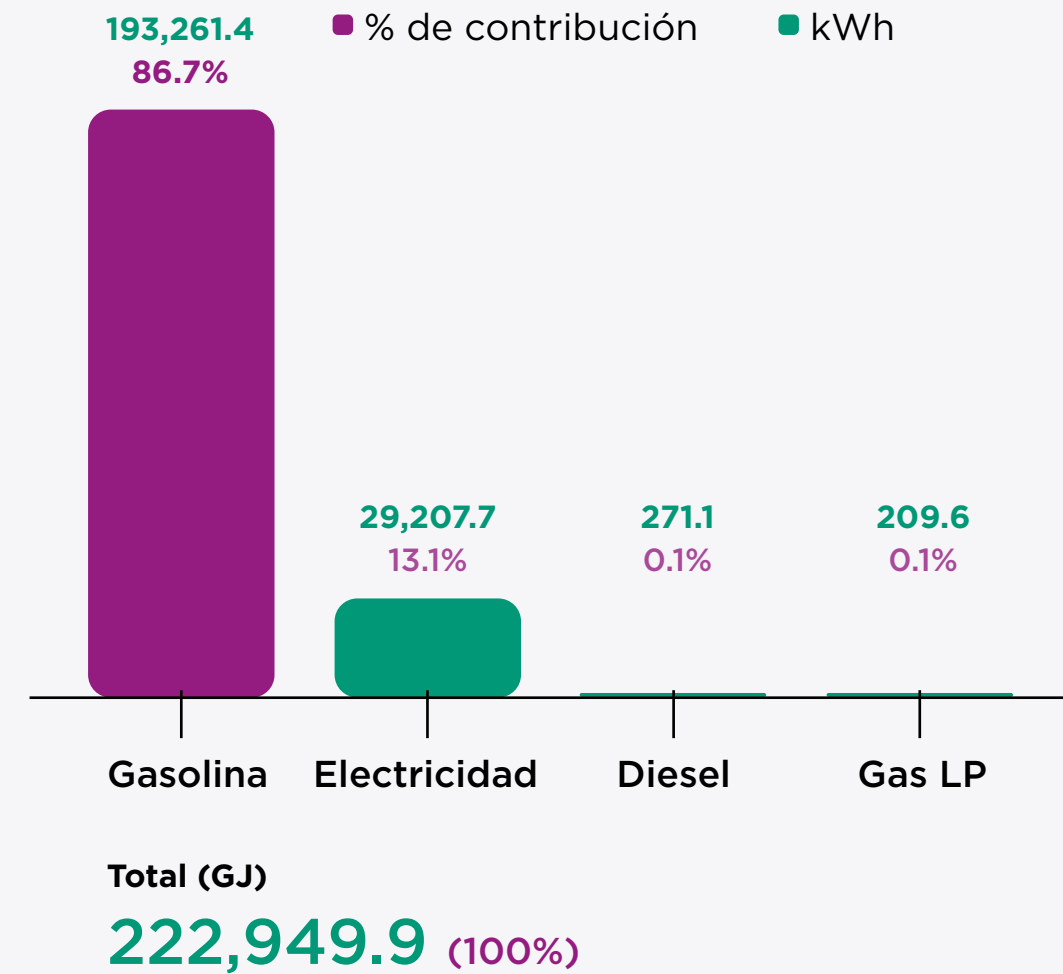
Consumo de energía eléctrica por subsidiaria (kWh)



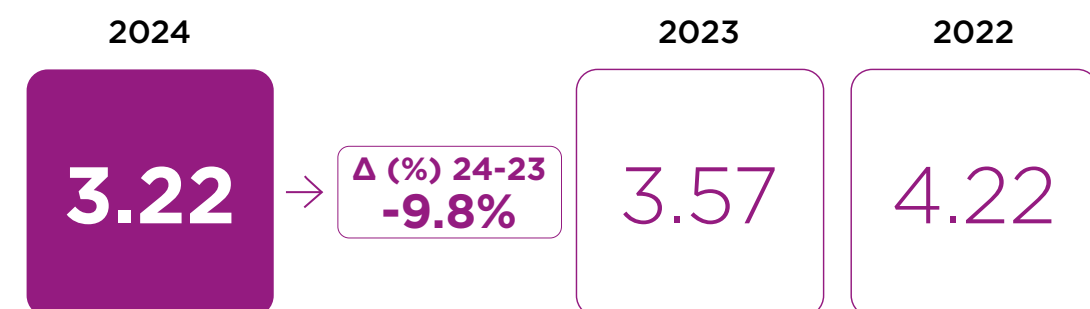
² Se incluyen los consumos de Q Salud.

Consumos por tipo de energético (GJ)

Quálitas Controladora 2024



Energía (kJ/MXN prima emitida)



Emisiones

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

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

Por otro lado, realizamos anualmente nuestro inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) conforme a los lineamientos del *Greenhouse Gas Protocol* (GHG Protocol), desarrollado por el *World Resources Institute* (WRI) y el *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD).

Adicionalmente, cumplimos con los requisitos establecidos por la legislación mexicana para el cálculo de emisiones, lo cual incluye lo estipulado en el Registro Nacional de Emisiones (RENE).



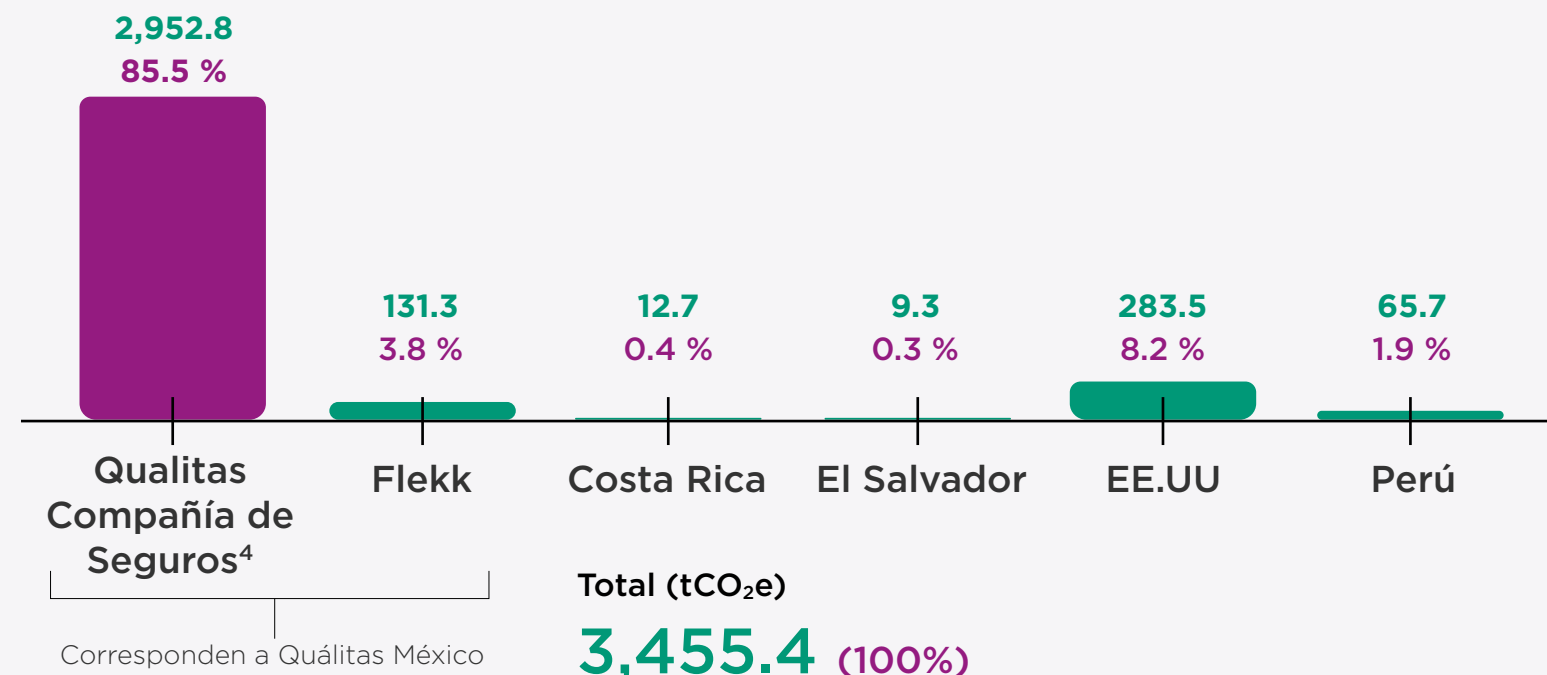
³ Se incluyen emisiones de Q Salud.

⁴ Se incluyen emisiones de Q Salud.

Emisiones de GEI Alcance 1 por subsidiaria (tCO₂e)

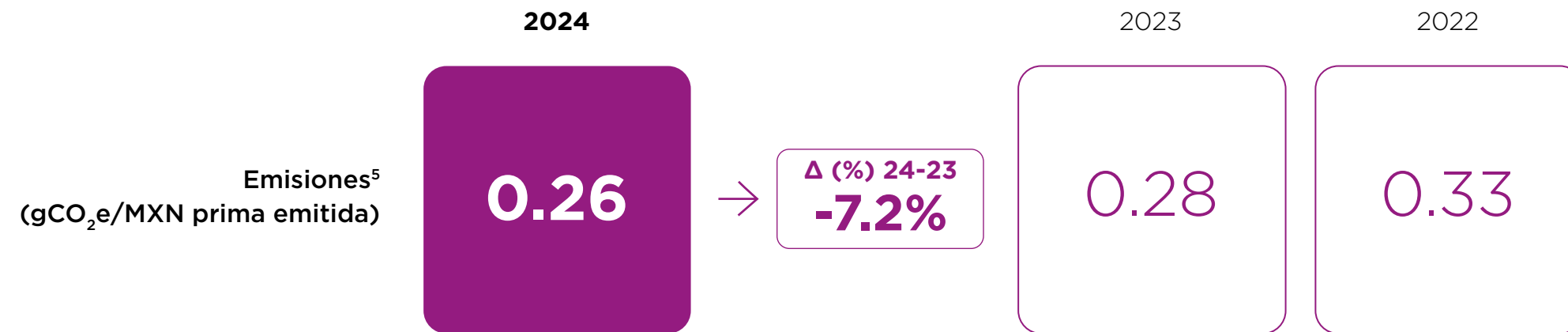


Emisiones de GEI Alcance 2 por subsidiaria (tCO₂e)



Intensidad de las emisiones sobre la prima emitida

Quálitas Controladora



Redujimos un 7.2% nuestra intensidad de emisiones sobre el valor total de la prima emitida con respecto a 2023.

PARA MAYOR DETALLE DEL REPORTE DE NUESTRAS EMISIONES, INCLUYENDO NUESTRAS EMISIONES DE ALCANCE 3, CONSULTA:

ANEXO 3: PRINCIPALES INDICADORES ASG

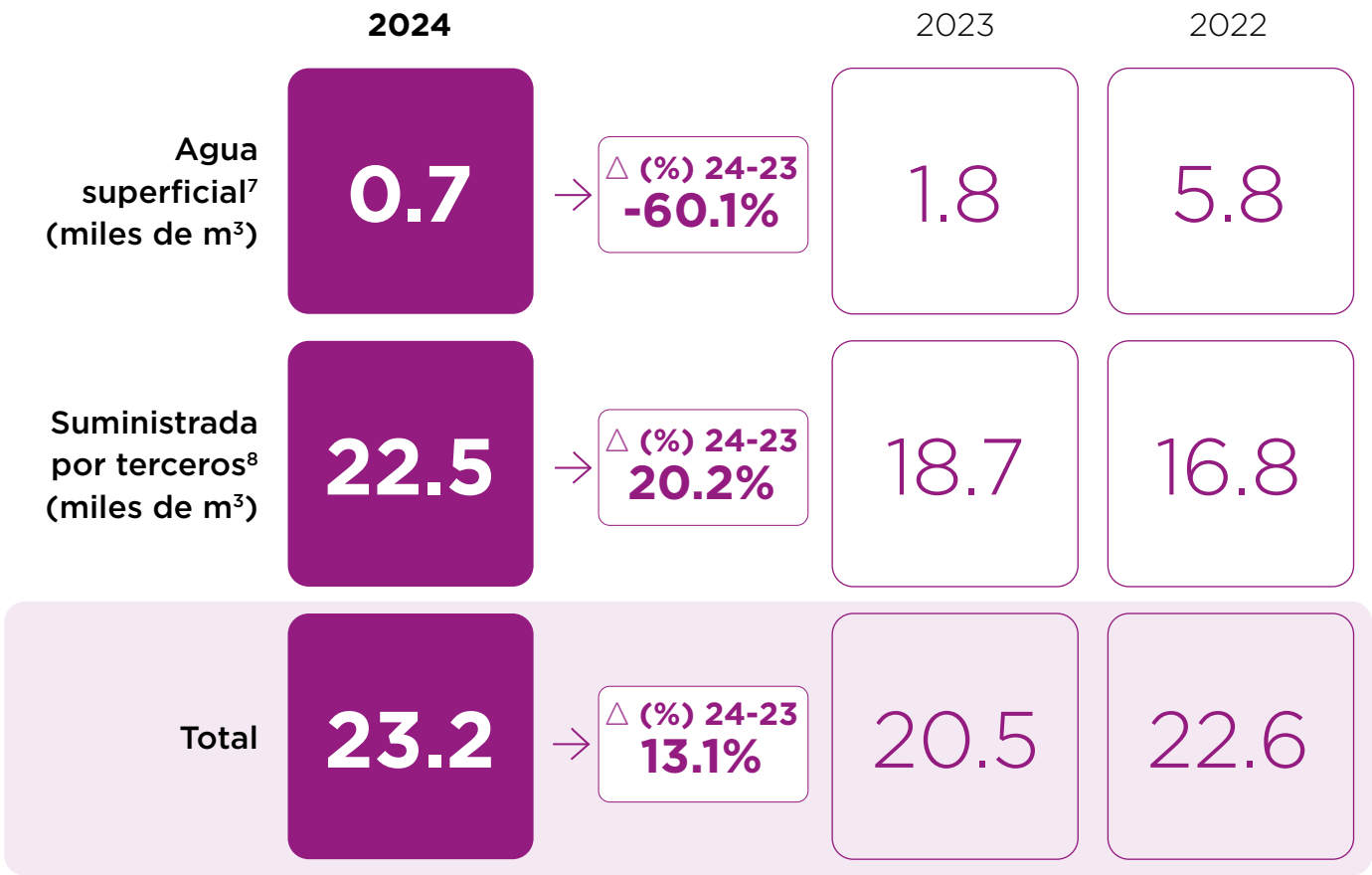
⁵ Incluye emisiones de Alcance 1 y 2.

OTRAS INICIATIVAS AMBIENTALES

Agua

Si bien nuestras operaciones en el negocio asegurador y no asegurador no implican un consumo intensivo de agua, somos conscientes de la relevancia de utilizar este recurso de manera responsable. Por ello, aplicamos diversas medidas de eficiencia hídrica, contando con plantas de tratamiento de aguas residuales en dos de nuestros centros de trabajo en México.

Consumo de agua por tipo de fuente⁶



⁶ La información reportada incluye únicamente las subsidiarias QCS (México), QPerú, QCosta Rica, QEI Salvador y Flekk.
⁷ Ríos, lagos, de lluvia
⁸ Redes de agua locales y pipas.
⁹ Puertas, cofres, radiadores y componentes mecánicos, entre otros.

Residuos

Como parte de nuestra operación en el sector asegurador, generamos residuos de manera indirecta, principalmente a través de las piezas sustituidas en talleres y agencias tras la atención de siniestros. Para asegurar una gestión adecuada de estos materiales, trabajamos en conjunto con socios chatarreros, quienes aportan la infraestructura, vehículos y personal necesario para su recolección.

En colaboración con FLEKK, reciben información detallada sobre las piezas a recuperar⁹, incluyendo materiales como plástico y fibra de vidrio, que en ciertos casos se recuperan y comercializan por kilo. Estas piezas recolectadas son posteriormente subastadas a compradores especializados, contribuyendo así a la economía circular dentro de un mercado terciario.

PARA MAYOR DETALLE DEL REPORTE DE RESIDUOS, CONSULTA:

ANEXO 3: PRINCIPALES INDICADORES ASG

SOBRE ESTE INFORME

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

El presente informe contiene los principales resultados financieros y operativos, así como los avances de nuestro enfoque en sustentabilidad.

La información presentada corresponde al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024. Abarca todas las subsidiarias de Qualitas Controladora S.A.B. de C.V., salvo en aquellos casos en los que se indique un alcance más limitado.

El contenido ha sido validado por las diferentes áreas involucradas y aprobado por nuestro equipo directivo. Además, la información no financiera ha sido verificada con un alcance limitado por un tercero independiente.

Para la elaboración de este informe, hemos considerado los temas identificados en la última actualización del ejercicio de materialidad realizado en 2024. Asimismo, hemos utilizado estándares internacionales, los cuales detallamos a continuación.

Estándares internacionales aplicados



Este informe da un primer acercamiento de respuesta a las Normas Internacionales de Información Financiera de Sostenibilidad (NIIF S1, S2), con el fin de alinear nuestra comunicación con los estándares internacionales en materia de sostenibilidad.



Utilizamos los estándares universales GRI 1, 2 y 3 en su última versión actualizada en 2021, al igual que sus estándares temáticos, dando respuesta a la materialidad de impacto socioambiental.



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



Hacemos uso del estándar sectorial de seguros, el cual responde a la materialidad financiera y que atienden requerimientos de información solicitada por inversionistas.



Reportamos nuestra contribución a los Principios del Pacto Mundial de la ONU.



Comunicamos nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que se alinean con nuestro modelo de sustentabilidad.



De manera particular para Qualitas Compañía de Seguros, comunicamos el avance a los Principios para la Sostenibilidad en Seguros.



Reportamos el cálculo de nuestras emisiones de Alcance 1, 2 y 3, alineados con las herramientas y marco de SBTi para el progreso de metas internas de reducción.

Cómo se identifican los contenidos:

EN LA PORTADA DE CADA CAPÍTULO

→ señalamos los estándares GRI utilizados, así como los parámetros establecidos por los estándares SASB y las recomendaciones del TCFD.

ANEXO 1: INVERSIÓN SOCIAL

→ comunicamos los resultados cuantitativos y cualitativos de los cuatro ejes de acción que componen nuestra estrategia.

ANEXO 2: INDICADORES FINANCIEROS Y OPERATIVOS

→ reportamos el detalle de la información cuantitativa relacionada al valor de la prima, inversiones, impuestos y el valor económico generado y distribuido.

ANEXO 3: PRINCIPALES INDICADORES ASG

→ comunicamos el detalle de la información cuantitativa relacionada a los temas ambientales, sociales y de gobernanza.

ANEXO 4: DETALLE DE LA GESTIÓN ASG

→ presentamos información sobre nuestra participación en cámaras sectoriales, reconocimientos, el enfoque de inversión social de la compañía, nuestra contribución a los ODS y a los Principios del Pacto Mundial de la ONU. Además, incluimos el detalle del ejercicio de doble materialidad abordando los principales impactos, riesgos y oportunidades junto con su gestión.

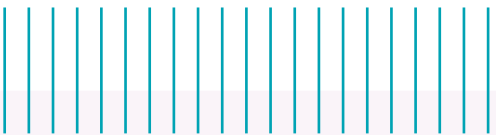
ANEXO 5: MARCOS Y ESTÁNDARES DE REPORTE

→ incluimos los índices de referencia a los principales estándares de reporte que utilizamos, GRI, SASB, TCFD.

ANEXO 6: CARTA DE VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

→ comunicamos el informe de verificación independiente de los indicadores de sustentabilidad seleccionados.

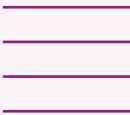




ANEXOS



- 1 INVERSIÓN SOCIAL
- 2 INDICADORES FINANCIEROS Y OPERATIVOS
- 3 PRINCIPALES INDICADORES ASG
- 4 DETALLE DE LA GESTIÓN ASG
- 5 MARCOS Y ESTÁNDARES DE REPORTE
- 6 CARTA DE VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA



ANEXO 1

INVERSIÓN SOCIAL

En Quálitas, asumimos el firme compromiso de promover el desarrollo social y económico, al mismo tiempo que fomentamos el cuidado del medio ambiente. Cumplimos con este compromiso a través de nuestras actividades como aseguradora y los servicios complementarios brindados por nuestras subsidiarias.

Además, con el propósito de generar un impacto positivo donde operamos, contamos con una estrategia de inversión social con la cual identificamos las necesidades y oportunidades de nuestro entorno colaborando estrechamente con diversas organizaciones de la sociedad civil, de esta forma canalizamos fondos hacia iniciativas que aborden desafíos sociales y ambientales.

Para otorgar donativos a organizaciones civiles legalmente constituidas, contamos con lineamientos claros y transparentes que deben cumplir con los criterios establecidos en nuestra **Política de Donativos** [↗](#).

Nuestro objetivo es asegurar el uso eficiente de los recursos financieros en las diversas iniciativas sociales que apoyamos.

Cuatro ejes de acción constituyen la base de nuestra estrategia de inversión social



Apoyo a la salud
y la alimentación



Fortalecimiento
de la educación



Proyectos
productivos



Protección del
medio ambiente

En 2024, destinamos un total de \$25,677,258 a más de 50 organizaciones, fundaciones y asociaciones, beneficiando a un total de 105,315 personas.

59.1%
Mujeres

40.9%
Hombres

Desglose por tipo de beneficiario

Grupo y edad	Género	
	Mujeres	Hombres
Niños y adolescentes (0-17 años)	6,247	6,292
Adultos (18-59)	44,893	31,495
Tercera Edad (60-en adelante)	11,133	5,255
Total	62,273	43,042



Distribución de la Inversión Social

Ejes de acción	2024	2023	2022
Salud y alimentación	30%	36%	39%
Educación	43%	36%	32%
Medio ambiente	14%	16%	12%
Proyectos productivos	13%	12%	17%

Donativos Quálitas Compañía de Seguros (MXN)

	2024	2023	2022
Donativos económicos (estrategia inversión social)	\$ 25,516,424	\$ 20,115,926	\$ 19,288,709
Donaciones en especie (pólizas)	\$ 160,834	\$ 249,561	\$ 198,503
Total	\$ 25,677,258	\$ 20,365,487	\$ 19,487,212

Quálitas con México, juntos cambiando vidas®

En 2024, continuamos con la iniciativa **“Quálitas con México, juntos cambiando vidas®”**, que invita a colaboradores, agentes, directores y personal de oficinas de servicio, y al público en general a realizar donativos económicos para apoyar a organizaciones con impacto social y ambiental. Por cada peso donado, Quálitas aporta otro, hasta un máximo de 1.5 millones de pesos. Esta campaña

se realiza en colaboración con Fundación Monte de Piedad, I.A.P., que se encarga de distribuir el 100% de los recursos a las organizaciones beneficiadas.

Gracias a la participación de 1,624 personas, se logró recaudar \$1,741,105 MXN, que sumado a la aportación de Quálitas de \$1,500,000 fue distribuido entre las siguientes organizaciones:



FONDO OAXAQUEÑO PARA LA CONSERVACIÓN DE LA NATURALEZA, A.C.

Organización dedicada a la protección y conservación de los ecosistemas de Oaxaca, con un enfoque en la preservación de selvas, ríos y especies en peligro. A través de proyectos de conservación y educación ambiental, trabaja para garantizar un futuro sostenible para la región.



UNA NUEVA ESPERANZA, A.B.P.

Organización comprometida con apoyar a niños y jóvenes en su lucha contra el cáncer. Mediante donaciones, proporciona tratamientos médicos, apoyo emocional y la oportunidad de un futuro mejor para aquellos que más lo necesitan.



GRUPO ECOLÓGICO SIERRA GORDA, I.A.P.

Esta organización se enfoca en la conservación de la naturaleza y el desarrollo sostenible en la Sierra Gorda de Querétaro, México. Trabaja en la protección de ecosistemas, la promoción de prácticas sostenibles y la mejora de la calidad de vida de las comunidades locales a través de proyectos de ecoturismo y educación ambiental.



HOSPITAL INFANTIL DE LAS CALIFORNIAS, I.B.P.

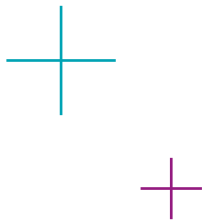
La organización ofrece atención médica de calidad a niños, especialmente a aquellos provenientes de familias de bajos recursos. Brinda tratamientos, cirugías y programas de prevención para mejorar la salud infantil.





Reforestación 2024

Como parte de nuestro compromiso con la responsabilidad social, promovemos el voluntariado mediante actividades de reforestación, invitando a nuestros colaboradores y sus familias a participar y contribuir a la conservación de los ecosistemas.



	2024			2023			2022		
	CDMX	MTY	GDL	CDMX	MTY	GDL	CDMX	MTY	GDL
Participantes	1,200	No se realizó	153	1,200	224	130	1,200	160	No se realizó
Árboles Plantados	10,000		750	10,000	180	750	10,000	300	

+1,300 voluntarios participaron en las jornadas de reforestación en 2024



ANEXO 2

INDICADORES FINANCIEROS Y OPERATIVOS

Detalle del valor de la prima

Participación de mercado por sector
QCS (México)

	2024	2023
Autos individuales	27.1%	26.7%
Camiones	47.0%	44.8%
Turistas	24.0%	20.5%
Otros	25.9%	23.1%
Total	34.1%	32.8%

Prima emitida por segmento Qualitas Controladora
(Millones de MXN)

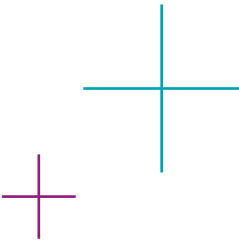
	2024	2023	2022
Autos individuales	26,048	20,692	15,318
Flotillas	20,813	14,464	11,155
Instituciones financieras	19,051	15,162	11,982
Subsidiarias en el extranjero	3,358	3,202	3,422
Total	69,276	53,726	42,036

Nota: Variación en cifras 2023 reportadas por cambios en la consolidación de operaciones Intercompañías.

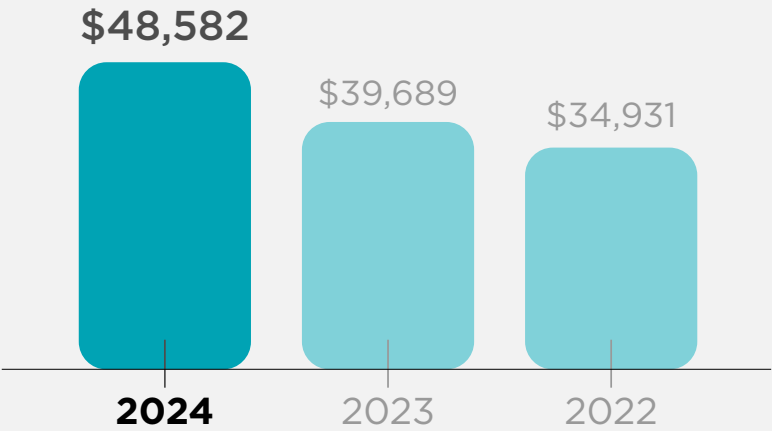




Composición del portafolio de inversiones



Activos totales gestionados
(Millones de MXN)



Portafolio de inversión por tipo de instrumento

	2024	2023	2022
Gubernamental	58.1%	60.4%	55.3%
Bonos internacionales	17.1%	13.4%	13.5%
Renta variable	13.1%	11.0%	11.5%
Disponibilidad	5.9%	8.9%	7.1%
Privado	3.8%	3.8%	8.2%
Cuasi gubernamentales	0.5%	0.7%	2.1%

Portafolio de inversión por subsidiaria

	2024	2023	2022
QMX	73.6%	73.4%	69.3%
QCind	7.1%	10.7%	14.7%
QIC	15.4%	12.6%	12.3%
QCR	2.0%	2.0%	2.3%
Otros ¹	1.9%	1.3%	1.4%

¹ Se incluyen: Optimización y talento, Qsalud, QPerú, QColombia y QSalvador.

Rendimiento sobre inversiones

	2024	2023	2022
Cetes 28 días (promedio del periodo)	10.8%	11.1%	7.7%
Quálitas Controladora (RSI)	9.6%	9.4%	3.1%





Valor económico generado y distribuido

GRI 201-1

Valor económico generado y distribuido (Millones de MXN)

	2024	Δ (%) 24-23	2023	2022
Ingresos (Valor Económico Generado, VEG)	69,276	29%	53,726	42,036
Gastos (Valor Económico Distribuido, VED)	60,980	21%	50,209	39,513
Adquisición ²	15,205	27%	11,936	9,454
Siniestralidad ³	40,559	15%	35,174	28,194
Operación ⁴	2,765	34%	1,556	1,289
Utilidades ⁵ (PTU)	674	50%	448	331
Impuestos ⁶	2,452	124%	1,096	245
Valor Económico Retenido (VEG-VED)	8,296	136%	3,517	2,523

² Agentes, instituciones de financiamiento automotriz, proveedores, colaboradores.

³ Proveedores y colaboradores.

⁴ Oficinas de servicio, proveedores, colaboradores.

⁵ Colaboradores.

⁶ Gobierno y autoridades.



ANEXO 3

PRINCIPALES INDICADORES ASG

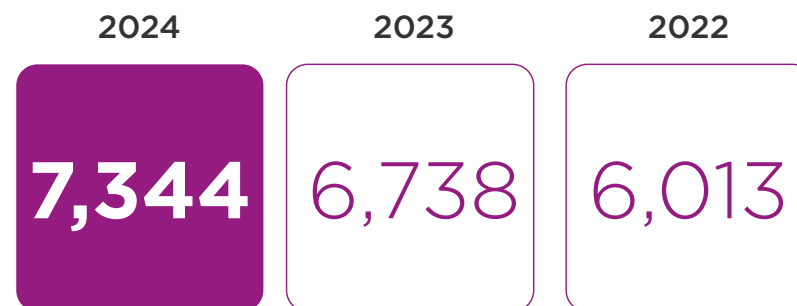
DESEMPEÑO SOCIAL

Composición de la plantilla

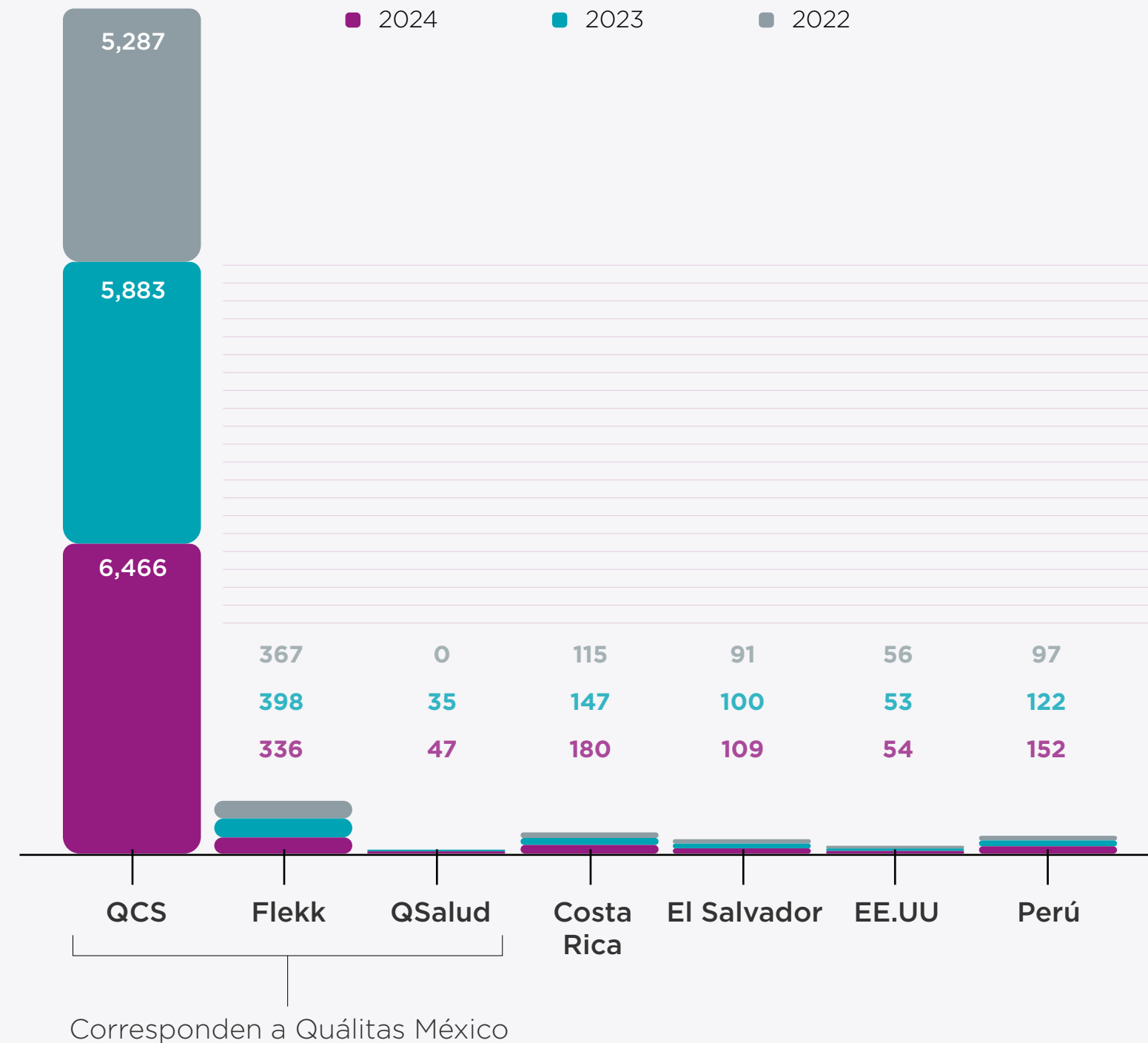
GRI 2-7, 405-1

Total de colaboradores

Quálitas Controladora



Colaboradores por país y subsidiaria





Colaboradores por categoría laboral, género y edad

Quálitas Controladora

	Edad	2024	Δ (%) 24-23	2023	2022
DIRECTOR	Total	46	24.3%	37	39
	< 30	0	-100.0%	1	1
	30-50	24	60.0%	15	14
	> 50	22	4.8%	21	24
Mujeres	Total	15	0.0%	15	16
	< 30	0	-	0	0
	30-50	7	16.7%	6	7
	> 50	8	-11.1%	9	9
Hombres	Total	31	40.9%	22	23
	< 30	0	-100.0%	1	1
	30-50	17	88.9%	9	7
	> 50	14	16.7%	12	15
SUBDIRECTOR	Total	77	-4.9%	81	71
	< 30	0	-	0	1
	30-50	53	-8.6%	58	47
	> 50	24	4.3%	23	23
Mujeres	Total	29	11.5%	26	22
	< 30	0	-	0	1
	30-50	22	10.0%	20	15
	> 50	7	16.7%	6	6
Hombres	Total	48	-12.7%	55	49
	< 30	0	-	0	0
	30-50	31	-18.4%	38	32
	> 50	17	0.0%	17	17

	Edad	2024	Δ (%) 24-23	2023	2022
GERENTE	Total	316	9.7%	288	246
	< 30	4	-50.0%	8	3
	30-50	257	6.2%	242	208
	> 50	55	44.7%	38	35
Mujeres	Total	122	8.9%	112	94
	< 30	3	-50.0%	6	2
	30-50	106	7.1%	99	87
	> 50	13	85.7%	7	5
Hombres	Total	194	10.2%	176	152
	< 30	1	-50.0%	2	1
	30-50	151	5.6%	143	121
	> 50	42	35.5%	31	30
COORDINADOR /SUPERVISOR	Total	1,199	11.8%	1,072	3,770
	< 30	152	9.4%	139	176
	30-50	946	10.8%	854	3,512
	> 50	101	27.8%	79	82
Mujeres	Total	455	7.3%	424	2,860
	< 30	70	14.8%	61	54
	30-50	354	2.9%	344	2,788
	> 50	31	63.2%	19	18
Hombres	Total	744	14.8%	648	910
	< 30	82	5.1%	78	122
	30-50	592	16.1%	510	724
	> 50	70	16.7%	60	64

	Edad	2024	Δ (%) 24-23	2023	2022
ANALISTA /EJECUTIVO	Total	4,985	11.1%	4,486	4,028
	< 30	1,345	17.9%	1,141	983
	30-50	3,374	8.6%	3,107	2,833
	> 50	266	11.8%	238	212
Mujeres	Total	1,949	8.7%	1,793	1,640
	< 30	599	11.3%	538	474
	30-50	1,265	6.5%	1,188	1,098
	> 50	85	26.9%	67	68
Hombres	Total	3,036	12.7%	2,693	2,388
	< 30	746	23.7%	603	509
	30-50	2,109	9.9%	1,919	1,735
	> 50	181	5.8%	171	144
ASISTENTE /AUXILIAR	Total	721	-6.8%	774	719
	< 30	351	-3.3%	363	374
	30-50	343	-10.9%	385	320
	> 50	27	3.8%	26	25
Mujeres	Total	514	0.6%	511	447
	< 30	259	-1.1%	262	251
	30-50	240	1.7%	236	188
	> 50	15	15.4%	13	8
Hombres	Total	207	-21.3%	263	272
	< 30	92	-8.9%	101	123
	30-50	103	-30.9%	149	132
	> 50	12	-7.7%	13	17



Atracción y retención de talento

GRI 2-7, 401-1

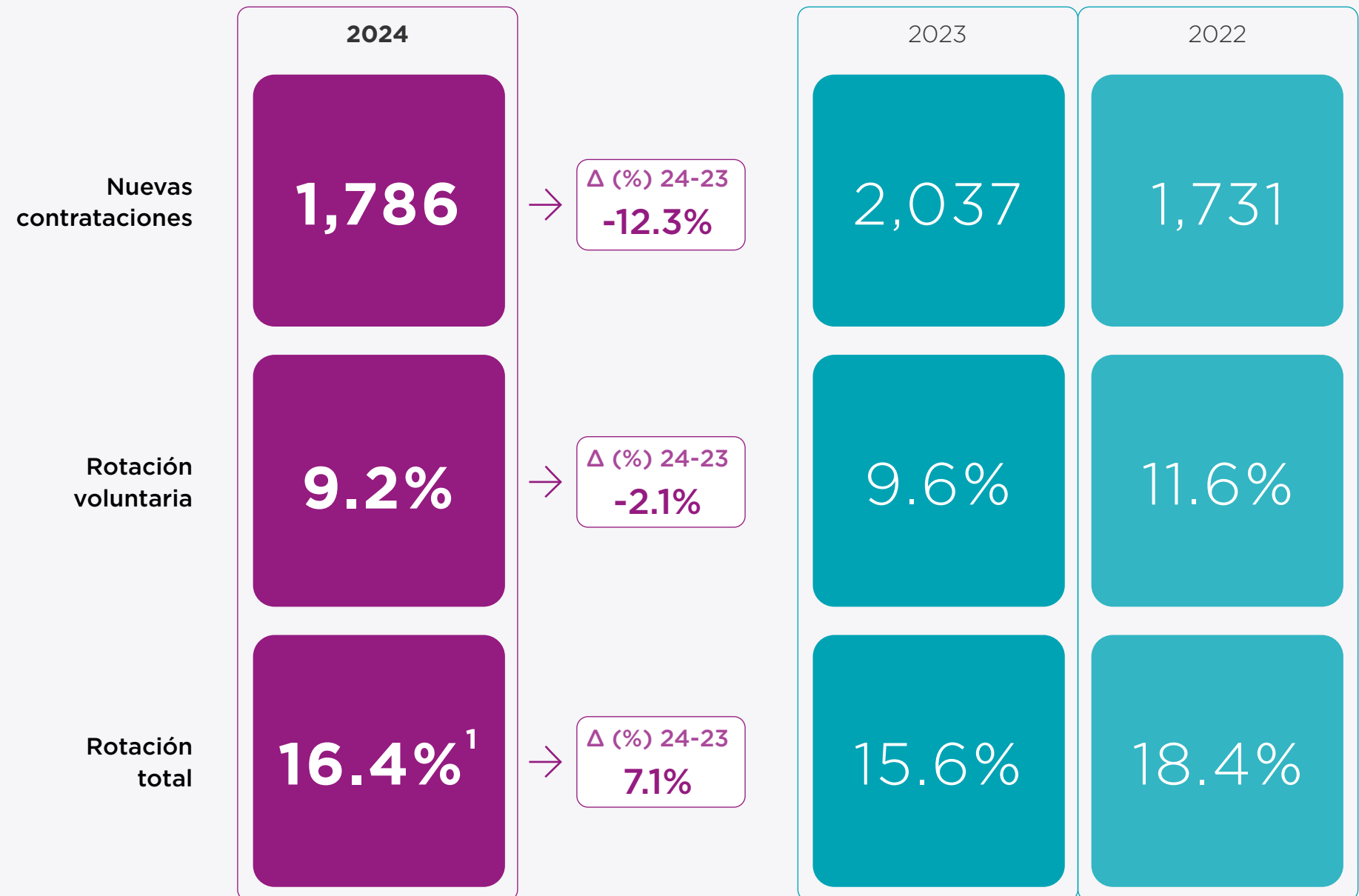
Colaboradores por tipo de contrato 2024

Quálitas Controladora

7,009COLABORADORES
CON CONTRATO INDEFINIDO**332**COLABORADORES
CON CONTRATO DE PRUEBA**3**COLABORADORES
CON CONTRATO TEMPORAL

Contrataciones y rotación

Quálitas Controladora



¹ Quálitas Compañía de Seguros logró una mejora en su índice de rotación, alcanzando un 15.3 % en 2024, siendo la rotación más baja en comparación con las demás subsidiarias.



Contrataciones y rotación por género, edad y categoría laboral 2024

Quálitas Controladora

	Edad	Nuevas contrataciones	Rotación total ² (%)	Rotación voluntaria ³ (%)
DIRECTOR	Total	11	8.7%	2.2%
	< 30	1	-	-
	30-50	7	16.7%	4.2%
	> 50	3	0.0%	0.0%
Mujeres	Total	2	13.3%	6.7%
	< 30	0	-	-
	30-50	2	28.6%	14.3%
	> 50	0	11.8%	0.0%
Hombres	Total	9	6.5%	0.0%
	< 30	1	-	-
	30-50	5	11.8%	0.0%
	> 50	3	0.0%	0.0%
SUBDIRECTOR	Total	3	6.5%	3.9%
	< 30	0	-	-
	30-50	3	3.8%	0.0%
	> 50	0	12.5%	12.5%
Mujeres	Total	0	3.4%	0.0%
	< 30	0	-	-
	30-50	0	4.5%	0.0%
	> 50	0	0.0%	0.0%
Hombres	Total	3	8.3%	6.3%
	< 30	0	-	-
	30-50	3	3.2%	0.0%
	> 50	0	17.6%	17.6%

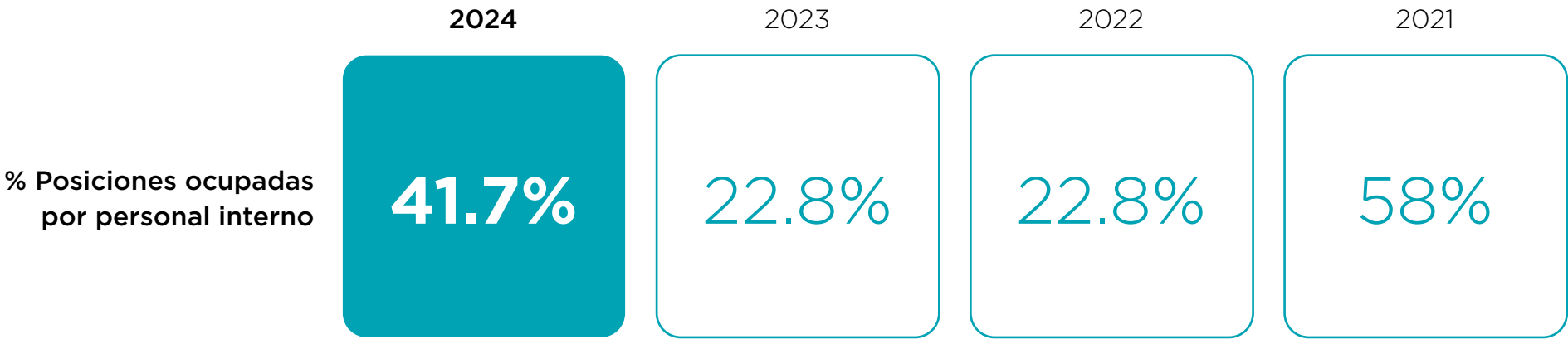
	Edad	Nuevas contrataciones	Rotación total ² (%)	Rotación voluntaria ³ (%)
GERENTE	Total	22	13.3%	6.3%
	< 30	0	125.0%	50.0%
	30-50	19	11.7%	5.8%
	> 50	3	16.7%	5.5%
Mujeres	Total	5	13.1%	4.9%
	< 30	0	66.7%	33.3%
	30-50	5	13.2%	4.7%
	> 50	0	0.0%	0.0%
Hombres	Total	17	13.4%	7.2%
	< 30	0	300.0%	100.0%
	30-50	14	10.6%	6.6%
	> 50	3	16.7%	7.1%
COORDINADOR/ SUPERVISOR	Total	117	11.6%	5.2%
	< 30	21	8.6%	5.9%
	30-50	90	11.6%	4.7%
	> 50	6	15.8%	8.9%
Mujeres	Total	46	13.8%	6.6%
	< 30	8	12.9%	7.1%
	30-50	37	14.1%	6.2%
	> 50	1	12.9%	9.7%
Hombres	Total	71	10.2%	5.2%
	< 30	13	4.9%	4.9%
	30-50	53	10.1%	3.7%
	> 50	5	17.1%	8.6%

	Edad	Nuevas contrataciones	Rotación total ² (%)	Rotación voluntaria ³ (%)
ANALISTA/ EJECUTIVO	Total	1,368	16.1%	8.6%
	< 30	683	21.9%	13.5%
	30-50	673	14.0%	6.9%
	> 50	12	14.3%	6.4%
Mujeres	Total	465	15.7%	8.6%
	< 30	246	20.9%	13.2%
	30-50	214	13.8%	6.8%
	> 50	5	8.2%	2.4%
Hombres	Total	903	16.4%	8.6%
	< 30	437	22.7%	13.8%
	30-50	459	14.1%	6.9%
	> 50	7	17.1%	8.3%
ASISTENTE/ AUXILIAR	Total	265	29.3%	22.5%
	< 30	165	29.1%	27.4%
	30-50	97	24.5%	19.2%
	> 50	3	14.8%	0.0%
Mujeres	Total	207	28.0%	21.0%
	< 30	127	34.0%	26.3%
	30-50	78	22.5%	16.7%
	> 50	2	13.3%	0.0%
Hombres	Total	58	32.4%	26.1%
	< 30	38	38.0%	30.4%
	30-50	19	29.1%	25.2%
	> 50	1	16.7%	0.0%

² La tasa de rotación se calculó dividiendo el total de bajas, tanto voluntarias como involuntarias, entre el total de la plantilla y multiplicando el resultado por 100 para obtener el porcentaje.

³ La tasa de rotación voluntaria se calculó dividiendo el total de bajas voluntarias entre el total de la plantilla y multiplicando el resultado por 100 para obtener el porcentaje.





Retorno de la inversión en capital humano

Quálitas Controladora

	2024	2023	2022	2021
Ingresos Totales ⁴ (MXN)	69,276,092,937	53,725,801,862	42,035,726,784	37,681,696,390
Gastos Operativos Totales (MXN)	2,765,458,205	1,555,934,233	1,289,413,901	1,317,397,549
Gastos Relacionados con Empleados (MXN)	2,011,341,113	1,570,590,802	848,364,441	982,243,079
ROI de HC	34.1	34.2	49.0	38.0
Total de Empleados	7,344	6,738	6,013	5,597



⁴ Antes de cualquier tipo de deducción.

Formación y desarrollo del colaborador

GRI 404-1, 404-3



Evaluación de desempeño anual Quálitas Controladora

62.7%

DE COLABORADORES
EN 2024

⁵ Las horas de formación incluye la capacitación brindada a través de Universidad Quálitas y Formaciones presenciales.
⁶ A partir de 2024 se reporta el desglose por categoría laboral y género.

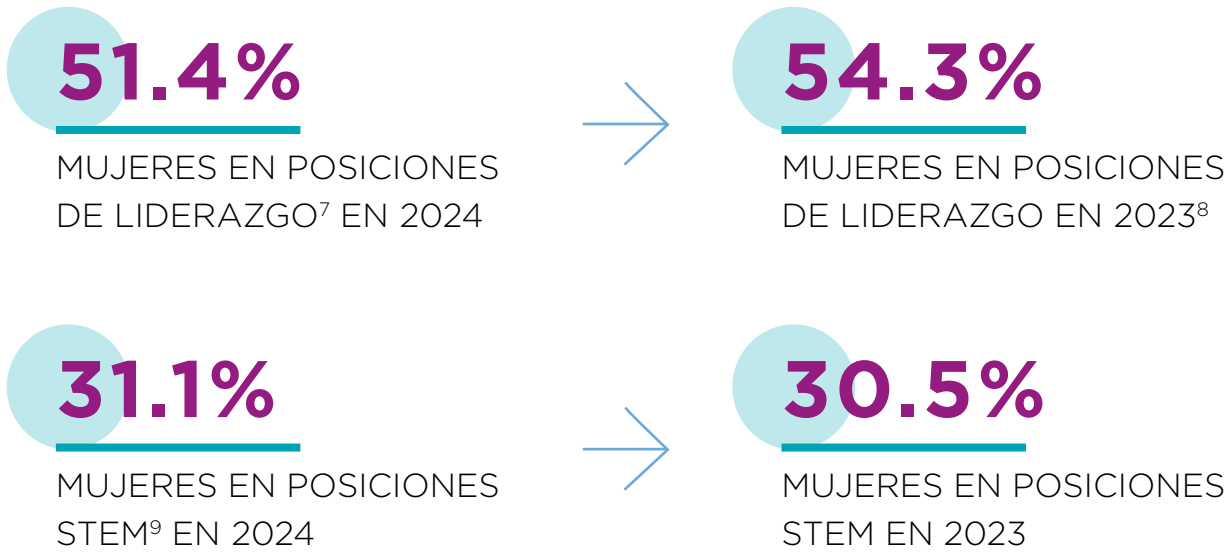
Horas de formación⁵ por categoría laboral y género 2024⁶ Quálitas Controladora

	Total de horas	Promedio
DIRECTOR	1,239	27
Mujeres	429	29
Hombres	810	26
SUBDIRECTOR	4,718	61
Mujeres	1,603	55
Hombres	3,115	65
GERENTE	18,234	58
Mujeres	6,355	52
Hombres	11,878	61
COORDINADOR / SUPERVISOR	79,254	66
Mujeres	23,800	52
Hombres	55,454	75
ANALISTA / EJECUTIVO	410,595	82
Mujeres	101,474	52
Hombres	309,121	159
ASISTENTE / AUXILIAR	215,990	300
Mujeres	67,521	131
Hombres	148,469	717
Total	730,029	99
Mujeres	201,182	65
Hombres	528,847	124



Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 405-1



El 99.7% de nuestros colaboradores son nacionales, es decir, originarios de los mismos países donde operamos.¹¹

Desglose de colaboradores por nacionalidad 2024

Quálitas Controladora

País	% en plantilla	% en puestos de liderazgo ¹⁰
México	93.10%	93.27%
Costa Rica	2.36%	2.14%
Estados Unidos	0.76%	1.22%
El Salvador	1.50%	1.35%
Perú	2.06%	1.83%
Bolivia	0.01%	0.06%
Canadá	0.01%	0.00%
Colombia	0.05%	0.00%
Venezuela	0.07%	0.12%
Honduras	0.01%	0.00%
Nicaragua	0.07%	0.00%

⁷ Se consideran posiciones de liderazgo: Directores, Subdirectores y Gerentes.
⁸ GRI 2-4: el dato relacionado a 2023 fue recalculado, considerando únicamente posiciones de: Directores, Subdirectores y Gerentes.
⁹ Se consideran posiciones en Áreas Técnicas y de Tecnologías de la Información.
¹⁰ Del total de las posiciones de liderazgo en Quálitas Controladora se considera la proporción de éstas por su nacionalidad. Ej: el 93.27% de las posiciones de liderazgo en Quálitas Controladora están ocupadas por mexicanos.
¹¹ México, Costa Rica, Estados Unidos, El Salvador y Perú.

Equidad salarial

GRI 405-2

Bienestar laboral

GRI 401-3, 403-9

Ratio salarial¹² Quálitas Controladora

Categoría ¹³ laboral	Fijo	Fijo +variable
Directores y subdirectores	0.76	1.0
Gerentes	0.93	0.85
Resto de colaboradores	1.08	0.85
Total	0.98	0.87

Seguridad y salud ocupacional Quálitas Controladora

Indicador ¹⁴	2024	Δ (%) 24-23	2023
Número de accidentes	176	6.0%	166
Número de fatalidades	1	-66.7%	3
Días ausentes reportados a la autoridad ¹⁵	7,387	5.1%	7,025
Índice de accidentabilidad ¹⁶	13.93	-1.6%	14.16
Tasa de ausentismo (%) ¹⁷	0.06%	-	0.06%

Permisos parentales Quálitas Controladora

160

COLABORADORES QUE TOMARON PERMISO PARENTAL

150

COLABORADORES REGRESARON AL TRABAJO TRAS EL PERMISO

133

COLABORADORES PERMANECEN DESPUÉS DEL AÑO DE HABER REGRESADO DE SU PERMISO

Mujeres 91
Hombres 69

Mujeres 82
Hombres 68

Mujeres 69
Hombres 64

¹² Se calcula como la diferencia entre el salario de los hombres y las mujeres, dividida entre el salario de los hombres.

¹³ Las categorías equiparan los niveles entre subsidiarias, ej. Directores en México son Gerentes en las subsidiarias en el extranjero.

¹⁴ Se presentan los datos integrados de todas las operaciones de Qualitas Controladora.

¹⁵ Incluyen días que representaron una ausencia laboral. No se consideran vacaciones, permisos educativos, ni periodos de maternidad/paternidad.

¹⁶ Índice de accidentabilidad = número de accidentes incapacitantes/total de horas trabajadas*1,000,000.

¹⁷ Tasa de ausentismo = días laborales perdidos / total días laborables en el año (excluyendo vacaciones) del conjunto de la plantilla.



PRINCIPALES INDICADORAS ASG

ANEXO 3.2

DESEMPEÑO AMBIENTAL

Energía

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

Consumo de energía eléctrica por subsidiaria (kWh)¹

Subsidiaria	2024	Δ (%) 24-23	2023	2022
México	6,946,183.0	6.5%	6,523,844.7	6,218,988.0
Quálitas Compañía de Seguros	6,650,542.0	4.2%	6,384,514.7	6,110,276.0
Flekk	295,641.0	112.2%	139,330.0	108,712.0
Costa Rica	145,049.0	-18.4%	177,777.2	180,327.5
El Salvador	111,378.9	-43.2%	196,165.0	160,791.0
Estados Unidos	765,279.5	-7.2%	825,021.5	328,551.0
Perú	145,371.0	12.2%	129,603.0	99,168.0
Total (kWh)	8,113,261.4	3.3%	7,852,411.5	6,987,825.6
Total (GJ)	29,207.7	3.3%	28,268.7	25,156.2

Consumos por tipo de energético Quálitas Controladora

Consumo energético (GJ)	2024	Δ (%) 24-23	2023	2022
Gasolina	193,261.4	18.7%	162,862.7	150,468.8
% representativo sobre el total	86.7%	-	84.9%	84.8%
Electricidad	29,207.7	3.3%	28,268.7	25,156.2
% representativo sobre el total	13.1%	-	14.7%	14.2%
Diésel	271.1	-33.7%	409.2	1,498.3
% representativo sobre el total	0.1%	-	0.2%	0.8%
Gas LP	209.6	-11.9%	237.8	219.1
% representativo sobre el total	0.1%	-	0.1%	0.1%
Total	222,949.9	16.2%	191,778.5	177,342.3



¹ Incluye consumos de combustibles y energía eléctrica.

Costo de la energía por subsidiaria (MXN)

Costo de la energía		2024	Δ (%) 24-23	2023	2022
Quálitas Compañía de Seguros (México)	Combustible	\$ 126,877,327.7	25.7%	\$ 100,924,297.7	\$ 86,720,381.4
	Electricidad	\$ 19,487,170.0	2.2%	\$ 19,059,439.0	\$ 16,831,100.0
Resto de subsidiarias	Combustible	\$ 4,090,046.8	56.8%	\$ 2,608,001.5	\$ 7,196,362.9
	Electricidad	\$ 3,651,806.2	67.6%	\$ 2,178,562.4	\$ 2,717,262.0
Total	Combustible	\$ 130,967,374.5	26.5%	\$ 103,532,299.2	\$ 93,916,744.3
	Electricidad	\$ 23,138,976.2	9.0%	\$ 21,238,001.4	\$ 19,548,362.0

Intensidad energética sobre la prima emitida

Quálitas Controladora

	2024	Δ (%) 24-23	2023	2022
Energía (kJ/MXN prima emitida)	3.22	-9.8%	3.57	4.22

Emisiones

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

Emisiones de GEI (tCO2e)

Quálitas Controladora

	2024	Δ (%) 24-23	2023	2022
Alcance 1	14,538.2	23.2%	11,797.1	11,170.8
Alcance 2	3,455.4	0.3%	3,443.8	2,820.0
Total	17,993.6	18.1%	15,061.8	13,990.8

Intensidad de las emisiones sobre la prima emitida

Quálitas Controladora

	2024	Δ (%) 24-23	2023	2022
Emisiones (gCO ₂ e/MXN prima emitida)	0.26	-7.2%	0.28	0.33

Primas emitidas

	2024	Δ (%) 24-23	2023	2022
Prima emitida QC	\$ 69,276,092,937	28.9%	\$ 53,725,801,862	\$ 42,035,726,784
Prima emitida QCS	\$ 66,283,104,890	30.9%	\$ 50,633,675,945	\$ 35,171,278,839



² Incluye emisiones de Alcance 1 y 2.



	Emisiones de Alcance 1 por subsidiaria (tCO ₂ e)				Emisiones de Alcance 2 por subsidiaria (tCO ₂ e)			
	2024	Δ (%) 24-23	2023	2022	2024	Δ (%) 24-23	2023	2022
Quálitas Compañía de Seguros (México)	14,066.9	22.4%	11,490.2	10,319.4	2,952.8	5.6%	2,796.4	2,658.0
% representativo sobre el total	96.8 %	-	97.4 %	92.4%	85.5 %	-	85.7%	92.7%
Flekk	257.2	133.2%	110.3	678.6	131.3	115.1%	61.0	47.3
% representativo sobre el total	1.8 %	-	0.9 %	6.1 %	3.8 %	-	1.9 %	1.6 %
Quálitas Costa Rica	1.0	-38.6	1.6	4.3	12.7	-18.4%	15.6	9.6
% representativo sobre el total	0.0 %	-	0.0 %	0.0 %	0.4 %	-	0.5 %	0.3 %
Quálitas El Salvador	89.3	22.2%	73.1	84.2	9.3	-43.2%	16.3	13.4
% representativo sobre el total	0.6 %	-	0.6 %	0.8 %	0.3 %	-	0.5 %	0.5 %
Quálitas Insurance Company (EE.UU)	16.6	-58.6%	40.0	15.4	283.5	-10.5%	316.7	94.1
% representativo sobre el total	0.1 %	-	0.3 %	0.1 %	8.2 %	-	9.7 %	3.3 %
Quálitas Perú	107.2	31.0%	81.8	69.0	65.7	12.2%	58.6	44.8
% representativo sobre el total	0.7 %	-	0.7 %	0.6 %	1.9 %	-	1.8 %	1.6 %
Total	14,538.2	23.2%	11,797.1	11,710.8	3,455.4	6.0%	3,264.7	2,867.2

Los datos de 2022 y 2023 fueron actualizados conforme a los factores de emisión más recientes de cada país y disponibles públicamente en los años correspondientes.

Emisiones de Alcance 3³ por subsidiaria (tCO₂e)

Quálitas Controladora

GRI 305-3

Categoría	2024	Δ (%) 24-23	2023	2022
1. Bienes y servicios adquiridos	4,904.4	-11.4%	5,532.5	5,910.9
2. Bienes de capital	2,745.5	48.9%	1,843.9	676.5
3. Actividades relacionadas con energía y combustibles	4,137.5	19.7%	3,538.8	3,413.9
4. Transporte y distribución aguas arriba	628.3	-7.6%	680.0	739.1
5. Residuos generados en la operación	169.8	88.4%	90.1	84.1
6. Viajes de negocio	1,055.2	34.9%	819.3	1,191.8
7. Desplazamiento de colaboradores	6,454.2	98.1%	3,258.6	4,277.8
8. Activos arrendados aguas arriba	1,033.4	-2.3%	1,057.5	969.8
11. Uso de productos vendidos	25.9	185.8%	9.1	12.5
15. Inversiones	*	*	2,122.6	30,430.5
Total	21,301.7	12.4%	18,952.5	47,706.9

Los datos del alcance 3, categoria 15 del año 2024 están en proceso de cálculo. En cuanto esté finalizado el cálculo, se reportará. Estos son datos preliminares.

³ Las categorías 9, 10, 12, 13 y 14 no se incluyen en la tabla debido a que no aplican por el sector al que pertenece Quálitas. Al cierre de abril de 2025, Quálitas se encuentra recalculando las emisiones de Alcance 3, de la categoría 15 relacionada a sus inversiones. Este documento será reemplazado a la brevedad, con la finalidad de presentar la información final.

* Estos datos se publicarán en cuanto esté disponible la información.

Notas de las emisiones relacionadas al Alcance 3

Categoría 1:

En 2024 se amplió el cálculo de emisiones por la integración de un mayor número de bienes generales o estándar adquiridos por parte de QCS, en el caso de Flekk también se amplió el alcance al integrarse insumos de reparación de parabrisas, sin embargo, estas emisiones son mínimas, así mismo, hubo un ajuste en los bienes adquiridos por parte de esta subsidiaria, ya que anteriormente se reportaban radiadores y este año fueron integrados dentro del concepto de refacciones.

Categoría 2:

En 2024 se amplió el alcance de esta categoría debido a la inclusión de una mayor cantidad de bienes de capital o activos fijos (conforme la clasificación de QC), entre los que se encuentran equipos de cómputo, mobiliario de oficina, vehículos y motocicletas, esto para las subsidiarias QCS, Quálitas Costa Rica, Quálitas Perú, Quálitas El Salvador y QIC.

Categoría 3:

En 2024 también se amplió el alcance de esta categoría al integrar las emisiones relacionadas con la transmisión y distribución de la energía eléctrica consumida por todas las subsidiarias.

Categoría 4:

En 2024 se amplió el alcance de esta categoría al incluirse el transporte terrestre de insumos de reparación adquiridos por parte de Flekk.

Categoría 5:

En 2024 se realizó un ajuste en la estimación de los Residuos Sólidos Urbanos generados en QCS, al considerar los días promedio de asistencia a las oficinas en el año de reporte, una tercera parte del promedio de generación

de RSU en México y el número de empleados en las diferentes oficinas, lo cual tuvo un mayor impacto en esta categoría, y por primera vez se reportaron residuos generados en oficinas de Qualitas El Salvador.

Categoría 6:

En 2024 se tuvo un incremento significativo en el número de vuelos y las noches de hospedaje.

Categoría 7:

Al cierre de 2024 se tuvo un incremento en la plantilla de QCS y, en consecuencia, un mayor desplazamiento de los empleados a sus centros de trabajo.

Categoría 8:

En 2024, se identificó que algunas ODQs se encuentran en esquema denominado “Iguala”, donde Qualitas asume todos los gastos al inicio de las operaciones de dichas oficinas, por lo que pasaron de categoría 8 a alcance 2.

Categoría 11:

En 2024 se tuvo mayor consumo de gasolina por parte de los asegurados, y se comenzó a consumir diésel.

Categoría 15:

Las emisiones de esta categoría serán comunicadas posteriormente. Por primera vez para el cálculo de las emisiones el 2024, se estarán incorporando los estándares de PCAF.

Agua

Consumo de agua por tipo de fuente⁴

	2024	Δ (%) 24-23	2023	2022
Agua superficial ⁵ (miles de m³)	0.7	-60.1%	1.8	5.8
Suministrada por terceros ⁶ (miles de m³)	22.5	20.2%	18.7	16.8
Total	23.2	13.1	20.5	22.6



⁴ La información reportada incluye únicamente las subsidiarias QCS (México), QPerú, QCosta Rica, QEl Salvador y Flekk.
⁵ Ríos, lagos, de lluvia
⁶ Redes de agua locales y pipas.



Residuos⁷



		2024	Δ (%) 24-23	2023
Sólidos urbanos (Kg)	Papel y cartón	7,216.2	-3.0%	7,441
	Cantidad reciclada	7,216.2	48.1%	4,874
Manejo especial (Kg)	PET	455.7	-11.2%	513
	Cantidad reciclada	455.7	2069.8%	21
	Electrónicos	6,184.0	38.7%	4,459
	Cantidad reciclada	6,184.0	292.9%	1,574
	Metales	176.9	190.0%	61
	Cantidad reciclada	176.9	-	-
	Lodos	54,810.0	ND	-
	Cantidad reciclada	0.0	ND	-
Total		68,842.74	451.9%	12,474



⁷ La información reportada incluye las subsidiarias QCS (México), QPerú, QCosta Rica, QEI Salvador y Flekk. En 2024 se tuvo una mayor generación de latas de aluminio y chatarra en tres oficinas de QCS. Asimismo, la cantidad de residuos aumentó este año debido a que estamos considerando la generación de lodos.





PRINCIPALES INDICADORAS ASG

ANEXO 3.3

GOBERNANZA

Consejo de Administración

GRI 2-9

	2024	2023	2022
Número total de consejeros	12	12	12
Número de consejeros independientes	8	8	8
% de asistencia a las sesiones	95%	93%	91%
Promedio de antigüedad (años)	7.8	6.8	4.3





Ética, integridad y cumplimiento regulatorio

GRI 205-3, 406-1

Denuncias recibidas a través de Q-Transparencia en 2024

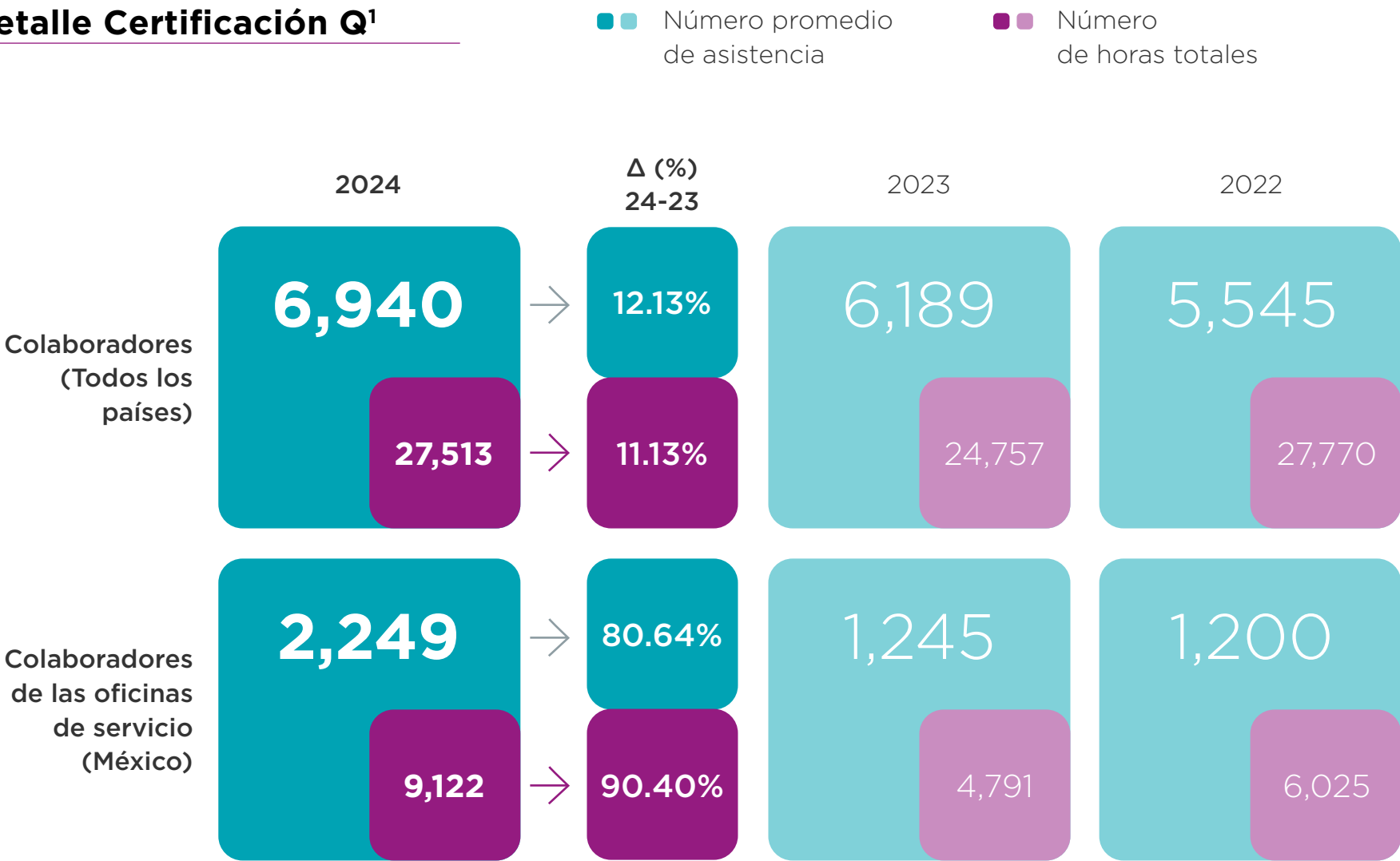
	Número de denuncias recibidas	Número de denuncias que proceden
Mal Desempeño	54	19
Acoso Laboral	38	16
Fraude	18	3
Corrupción	8	3
Soborno	8	3
Mal Uso de Bienes	7	8*
Acoso Sexual	6	4
Adulteración de Información	6	2
Vulneración de datos personales	6	1
Otro	4	0
Disposición de Primas	2	1
Lavado de Dinero	1	0
Total	158	60

* Se suma una denuncia que se presentó en 2023.

Formación ética

GRI 205-2

Detalle Certificación Q¹



¹ Incluye cursos relativos al Código de Ética y Conducta, Prevención de Lavado de Dinero, Política de Conflicto de Interés y Protección de datos Personales.



DETALLE DE LA GESTIÓN ASG

ANEXO 4.1

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

GRI 3-1; 3-2; 3-3

IFRS S1; GES¹


Con el fin de identificar los temas de sostenibilidad que son prioritarios para la compañía, en 2024 actualizamos nuestro ejercicio de materialidad, adoptando el enfoque de doble materialidad.

El primer paso consistió en desarrollar un análisis global de tendencias ASG (ambientales, sociales y de gobernanza), basado en empresas pares y en estándares internacionales del sector, como el *Global Reporting Initiative* (GRI), los estándares sectoriales del *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB), el mapa de materialidad sectorial de *Morgan Stanley Capital International* (MCSI), entre otros.

El resultado fue un listado preliminar de temas clave y sus principales impactos, riesgos y oportunidades (IROs)², los cuales reflejan un entendimiento integral de las expectativas en sostenibilidad para el sector.

Durante este proceso, involucramos a áreas estratégicas y colaboradores

internos, quienes evaluaron los principales impactos, riesgos y oportunidades asociados con cada uno de los temas³.

Para la evaluación de los temas bajo el concepto de materialidad de impacto, consideramos cuatro criterios: escala, alcance, probabilidad y carácter remediable. En el caso de los impactos positivos, únicamente se tomaron en cuenta los tres primeros.

En cuanto a los riesgos y oportunidades, consideramos dos criterios: probabilidad e impacto en el negocio⁴.

Finalmente, realizamos un proceso de validación de resultados con la alta dirección.

¹ Gestión del riesgo: damos cumplimiento a los apartados 43 y 44 de la NIIF S1.

² Impactos, Riesgos y Oportunidades.

³ Contamos con la participación de diferentes grupos de interés para la compañía, entre los que destacan: asegurados, directores de oficinas, agentes, proveedores, consejeros e inversionistas quienes brindaron su perspectiva para facilitar una priorización de los temas evaluados.

⁴ Impactos en el flujo de caja/capital.

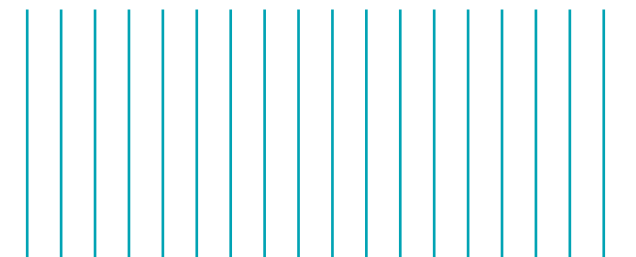
PROCESO DE LA DOBLE MATERIALIDAD



La metodología utilizada para la evaluación de los temas materiales de impacto se basó en las recomendaciones que ofrece el *Global Reporting Initiative* (GRI) 2021. Para la materialidad financiera, nos apoyamos en la Norma Internacional de Información no Financiera S1 del *International Financial Reporting Standards* (IFRS), publicada en 2023.

Es importante señalar que revisamos y evaluamos los temas relevantes para nuestro sector al menos cada dos años. Además, el resultado del análisis de doble materialidad fue verificado por un tercero independiente.

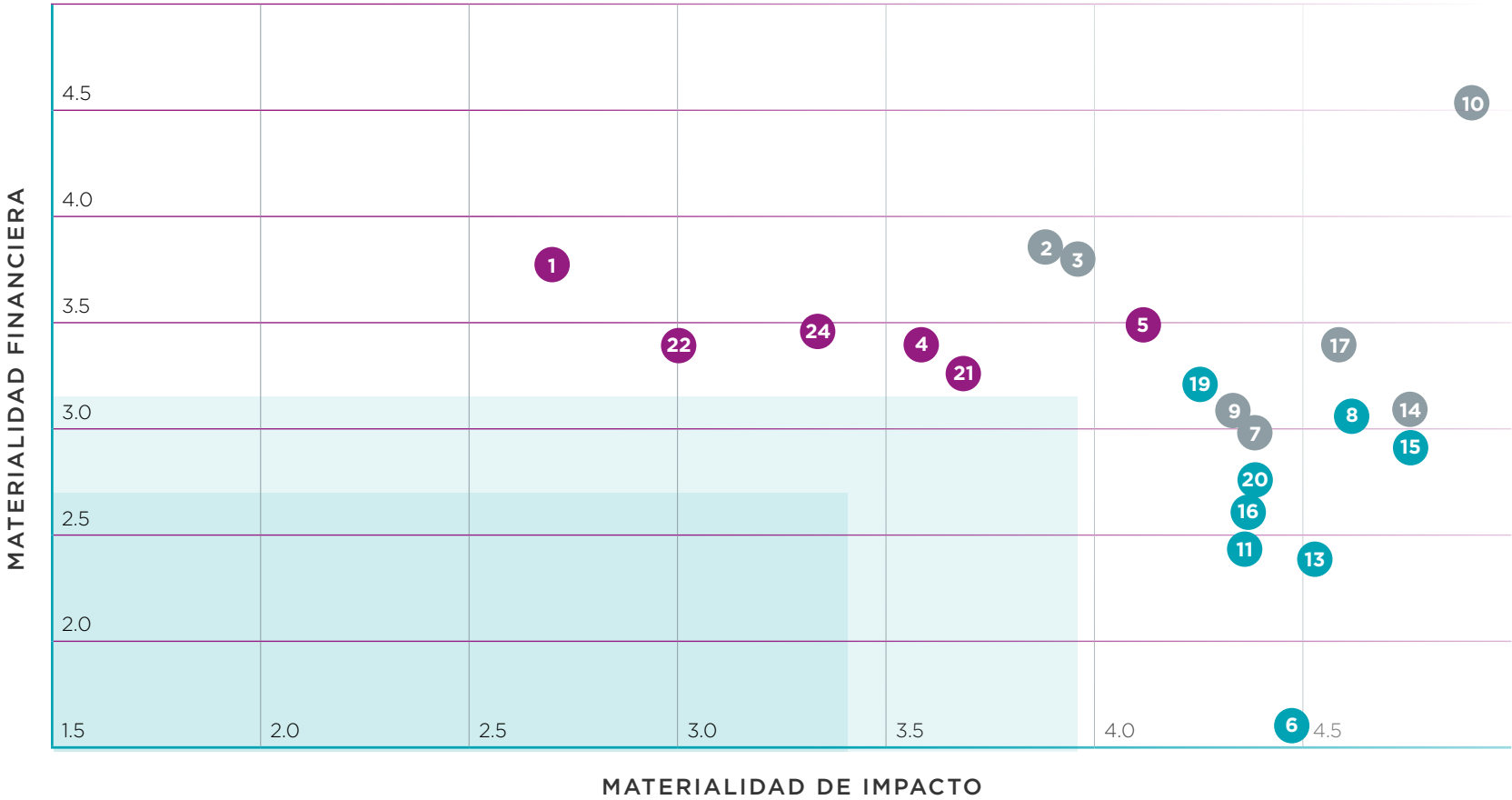
Como resultado del análisis, desarrollamos matrices individuales que priorizan tanto los temas materiales de impacto como aquellos de relevancia financiera. Esto nos permitió consolidar una matriz que refleja los temas más importantes para la compañía bajo una perspectiva de doble materialidad.





MATRIZ DE DOBLE MATERIALIDAD

- Temas doblemente materiales
- Temas materiales financieros
- Temas materiales de impacto



TEMAS DOBLEMENTE MATERIALES

- 10 Gestión de siniestros y servicio al asegurado
- 17 Educación financiera y cultura de seguros
- 14 Capacitación y desarrollo de colaboradores
- 3 Innovación de productos y servicios
- 2 Cultura y conducta en seguridad vial
- 9 Ciberseguridad
- 7 Ética del negocio y cumplimiento legal

TEMAS MATERIALES FINANCIEROS

- 5 Inversión ASG
- 4 Transformación digital y eficiencia operativa
- 21 Fiscalidad
- 24 Gestión de riesgos de cambio climático (físicos y de transición) propios y del portafolio de productos.
- 1 Cadena de suministro sostenible
- 22 Prevención de lavado de dinero

TEMAS MATERIALES DE IMPACTO

- 8 Prácticas de venta (comercialización responsable)
- 15 Clima laboral
- 19 Divulgación y transparencia de información financiera y sostenible
- 20 Gobierno corporativo
- 16 Salud y seguridad laboral
- 13 Diversidad y equidad de oportunidades
- 6 Accesibilidad y asequibilidad del producto/servicio
- 11 Privacidad de datos del asegurado





Principales impactos, riesgos y oportunidades

IFRS S1; GOB⁵

A continuación, detallamos la gestión que llevamos a cabo respecto a los principales impactos, riesgos y oportunidades que hemos identificado, así como la relación de cada uno de ellos con los temas de la matriz de doble materialidad.

De manera trimestral, el presidente del Comité de Responsabilidad Social presenta al Consejo de Administración las conclusiones y actividades realizadas, proporcionando una visión clara del desempeño en los distintos aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).



⁵ Gobernanza: damos cumplimiento al requisito 27 de la NIIF S1

Riesgos y oportunidades

IFRS S1 EST⁶; MET⁷

⁶ Estrategia: damos cumplimiento al requisito 29 (excepto el inciso d), al apartado 30 (excepto el inciso b y c) y al apartado 32
⁷ Métricas

	Tema 1	Tema 2	Tema 3
	↓	↓	↓
Tema material relacionado	SERVICIO AL ASEGURADO Y GESTIÓN DE SINIESTROS	INNOVACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	CULTURA Y CONDUCTA EN SEGURIDAD VIAL
	RIESGO: Pérdida del cliente por insatisfacción.	RIESGO: Pérdida de competitividad en un contexto político, social y económico cambiante.	RIESGO: Incremento en los costos de accidentabilidad y siniestros.
	OPORTUNIDAD: Automatización y digitalización de procesos. Canales digitales que contribuyen a la eficiencia de atención y reducción de costos.	OPORTUNIDAD: Apertura de nuevos segmentos de mercado y posicionamiento como empresa innovadora.	OPORTUNIDAD: Reducción del índice de siniestralidad y mejor conducta vial.
Importancia para el negocio	Nuestro modelo de negocio está enfocado en la excelencia en el servicio al cliente. Ofrecemos un servicio integral, desde la contratación del seguro hasta la atención en caso de siniestro. En caso de que la atención del servicio al cliente decaiga en cualquiera de las fases de la relación comercial, corremos el riesgo de perder clientes.	Ofrecemos productos y servicios que se adaptan a las necesidades de los clientes, manteniéndonos a la vanguardia, identificando tendencias e invirtiendo en tecnologías y análisis de datos. La importancia del tema tiene que ver con la continuidad del negocio y nuestra capacidad de seguir ofreciendo al cliente productos y servicios que cubran sus necesidades.	En Quálitas, la seguridad vial es nuestro principal compromiso con nuestros clientes y la sociedad. El compromiso que tenemos con la seguridad vial, la sociedad y nuestros agentes busca contribuir en la reducción de la tasa de accidentes y fatalidades. Además, permite a la empresa mitigar, prevenir y gestionar de mejor manera los riesgos asociados, reduciendo los costos de siniestralidad.





Riesgos y oportunidades

IFRS S1 EST⁶; MET⁷

	Tema 1	Tema 2	Tema 3
	↓	↓	↓
Tema material relacionado	SERVICIO AL ASEGURADO Y GESTIÓN DE SINIESTROS	INNOVACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	CULTURA Y CONDUCTA EN SEGURIDAD VIAL
Tipo de impacto en el negocio	Costo	Ingreso	Costo
Estrategias e iniciativas para abordar el riesgo/oportunidad	A través de nuestra amplia red de distribución, que incluye nuestras oficinas de servicio, ODDs y agentes, brindamos un servicio personalizado, flexible y eficiente. Además, hemos desarrollado diferentes plataformas digitales en donde nuestros clientes pueden asesorarse, pedir asistencia o dar seguimientos puntuales en caso de siniestro. Contamos con la <i>Encuesta de servicio</i> que nos permite conocer la opinión del cliente en la atención brindada y los servicios recibidos en todo el proceso del siniestro. Los resultados de esta encuesta son monitoreados de forma periódica, lo que nos permite tomar las medidas necesarias de mejora continua.	En los últimos años, nos hemos adaptado a los cambios del mercado y tendencias en el sector asegurador. Esto nos ha permitido desarrollar productos innovadores para empresas interesadas en operar con vehículos no tradicionales, como pueden ser vehículos híbridos, eléctricos y aquellos que funcionan con gas natural. Contamos con un Comité de nuevos productos que evalúa las necesidades de nuestros clientes y del mercado para ofrecer servicios que cubran sus requerimientos.	Hemos desarrollado un programa de cultura vial con el objetivo de reducir accidentes y promover una convivencia respetuosa en calles y carreteras. Para nuestros clientes con flotas aseguradas por más de \$5 millones de pesos, ofrecemos la oportunidad de unirse a nuestro programa de prevención de accidentes, el cual inició en México y se está expandiendo a Estados Unidos, Costa Rica y Perú. Además, brindamos asesoría para que nuestros clientes cuenten con la certificación ISO 39001 de gestión de seguridad vial. Conoce más sobre nuestro enfoque de promoción de cultura vial en nuestro micrositio web ↗





Riesgos y oportunidades

IFRS S1 EST⁶; MET⁷

	Tema 1	Tema 2	Tema 3
	↓	↓	↓
Tema material relacionado	SERVICIO AL ASEGURADO Y GESTIÓN DE SINIESTROS	INNOVACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	CULTURA Y CONDUCTA EN SEGURIDAD VIAL
Métrica relacionada al riesgo/oportunidad	Índice de satisfacción del cliente	Valor de la prima de productos/ servicios dirigidos a segmentos específicos o nuevos (ej. Vehículos híbridos, eléctricos, responsabilidad ecológica, responsabilidad civil)	Índice de siniestralidad
Objetivo de la métrica señalada	90% de satisfacción global	Adaptarnos a los requerimientos del mercado ofreciendo productos y servicios de excelencia	Entre el 62 y 65% de Índice de siniestralidad
Año meta de la métrica señalada	2024	2025	2025
Resultados 2024	90.9% Satisfacción global	\$2,255 millones de MXN prima emitida para vehículos híbridos y eléctricos.	66.3% índice de siniestralidad





Impactos

GRI 3-3

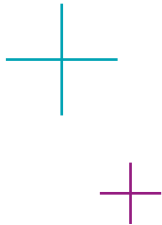
Consideramos los dos temas **doblemente materiales** con mayor impacto hacia nuestros grupos de interés.

	Tema 1	Tema 2
Tema material relacionado	Servicio al asegurado y gestión de siniestros	Cultura y conducta en seguridad vial
Descripción del impacto identificado	Mayor satisfacción y retención de clientes buscando la excelencia en el servicio y la gestión eficiente de los procesos. Ajuste Digital Exprés , permite atender ciertos siniestros de forma remota, para facilidad del cliente y eficiencia de los procesos.	Prevención de accidentes por medio del uso de datos conductuales (telemetría) para evaluar el riesgo y monitorear los hábitos de conducción.
Tipo de impacto (positivo/negativo)	Positivo	Positivo
Causa operativa del impacto	Operaciones Productos y servicios	Operaciones Productos y servicios
Grupos de interés impactados	Clientes finales	Clientes y colaboradores
Métrica operativa de donde se origina el impacto	% siniestros atendidos por Ajuste Digital Exprés respecto del total de siniestros. 28% del total de siniestros atendidos en 2024 fueron a través de Ajuste Digital Exprés.	Prima emitida en telemetría para flotillas de QCS. \$118,634,861 MXN de prima emitida de flotillas con telemetría.
Evaluación cualitativa del impacto a partir de la métrica operativa identificada	Índice de satisfacción del cliente. Eficiencia en los procesos.	Monitoreo de los hábitos de manejo con información clave para reducir la siniestralidad.
Métrica de impacto cuantitativa a partir de la métrica operativa identificada	Aumento en el nivel de satisfacción del cliente.	Reducción del índice de siniestralidad flotillas (clientes).



ANEXO 4.2

ALIANZAS Y MEMBRESIAS



GRI 2-28

Desde Quálitas Controladora, estamos adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, alineándonos a sus 10 principios. Además, contribuimos activamente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), promoviendo prácticas que favorezcan el bienestar social, económico y ambiental a través de nuestra Estrategia de Sustentabilidad.

Participamos activamente en iniciativas sectoriales, como los Principios para la Sostenibilidad en Seguros de UNEP-FI, que facilitan la gestión de riesgos y oportunidades relacionados con los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), promoviendo una industria aseguradora más sostenible y resiliente. Nos mantenemos adheridos desde el 2020, destacándonos como una de las empresas pioneras en México en alinearse a dichos principios.

A nivel local, destaca la participación de nuestra subsidiaria en Costa Rica, que contribuyó a la creación del Protocolo de Conducta Empresarial Responsable para el sector asegurador, una iniciativa de la Alianza Empresarial para el Desarrollo y el Programa de Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe (CERALC).

En Quálitas, reconocemos la importancia de colaborar con otras organizaciones para alcanzar nuestros objetivos y ampliar el alcance de nuestras iniciativas de sostenibilidad. Por ello, participamos en diversas cámaras y asociaciones.

País	Asociaciones	Inversión (MXN)
México	- Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, A.C. (AMIS) - Oficina Coordinadora de Riesgos Asegurados, S.C. (OCRA) - Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) - Consejo de la Comunicación	\$ 201,657,213.96
Costa Rica	- Asociación de Aseguradoras Privadas - Cámara de Intermediario de Seguros - Cámara de Comercio Mexicano-Costarricense (CICOMEX)	\$2,653,568.92
Estados Unidos	<i>Pacific Association of Domestic Insurance Companies</i> (PADIC)	\$35,156.00
Perú	- Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG) - Asociación Automotriz del Perú (AAP)	\$11,296,197.36
El Salvador	Cámara de Comercio e Industria de El Salvador	\$48,721.93

En 2024, destinamos más de \$215 millones de pesos en contribuciones a asociaciones sectoriales.



ANEXO 4.3

ÍNDICES, RECONOCIMIENTOS, INICIATIVAS Y RANKINGS

Gracias a nuestro buen desempeño en temas de sostenibilidad, en Quálitas hemos sido reconocidos por diversas organizaciones, lo que refleja nuestro compromiso con la gestión responsable y la mejora continua.

Asimismo, participamos en los siguientes índices:

- S&P/BMV IPC
- Total México ESG
- S&P/BMV Rentable
- FTSE BIVA MID CAP
- DJS MILA Pacific Alliance Index¹
- Índice GEI Bloomberg

ISO 39000



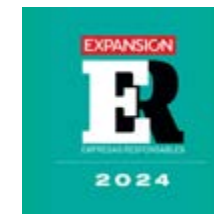
Obtuvimos la certificación ISO 39001, que avala nuestro compromiso con la seguridad vial.

LAS 1000 EMPRESAS MÁS IMPORTANTES DE MÉXICO MUNDO EJECUTIVO



Nos posicionamos en el top 200 del ranking Las 1000 empresas más importantes de México de Mundo Ejecutivo.

RANKING EMPRESAS RESPONSABLES 2024 REVISTA EXPANSIÓN



En el GMW Expansión ESG Summit, obtuvimos el primer lugar en la categoría de Gobernanza del Ranking Empresas Responsables 2024.

ASEGURADORA IDEAL YO AGENTE



La revista Yo Agente nos reconoció como la aseguradora ideal por quinto año consecutivo.

¹ Dejamos de formar parte de este índice a finales de 2024.

DETALLE DE LA GESTIÓN ASG

ANEXO 4.4

CONTRIBUCIÓN A PACTO MUNDIAL

Como **signatarios del Pacto Mundial**, en Quálitas estamos comprometidos con el cumplimiento de sus diez principios.



DERECHOS
HUMANOS

ESTÁNDARES
LABORALES

MEDIO
AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



A continuación, presentamos las acciones implementadas y nuestro desempeño durante el último año.

Principio	Compromiso	Desempeño
1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	• 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 (Qualitas Compañía de Seguros)	Ética, integridad y cumplimiento regulatorio Descripción de la plantilla
2 Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.		Ética, integridad y cumplimiento regulatorio
3 Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	• Código de Ética y Conducta • Reglamento interno de trabajo	Descripción de la plantilla

Principio	Compromiso	Desempeño
4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	• 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	Ética, integridad y cumplimiento regulatorio ↗
5 Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.		Ética, integridad y cumplimiento regulatorio ↗
6 Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	• Política de Derechos Humanos • Política de Respeto a la Persona y su Diversidad (Qualitas 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 (Qualitas compañía de Seguros) • Desempeño del Comité de Igualdad y No Discriminación (Qualitas Compañía de Seguros)	Descripción de la plantilla ↗
7 Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el Medio Ambiente.	• 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	Huella ambiental ↗

Principio	Compromiso	Desempeño
 Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	• Portafolio de productos y coberturas – aseguramiento de flotillas a gas natural, vehículos híbridos y eléctricos • Disposición de procesos en remoto (Ajuste Digital Exprés) • Disponibilidad de dispositivos de telemetría en comodato	Huella ambiental  Experiencia del cliente 
 Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente.		Huella ambiental 
 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	• Código de Ética y Conducta • Política Corporativa de Donativos • Política de Principios y Mecanismos Anticorrupción (Qualitas Compañía de Seguros) • Política de Conflicto de Interés (Qualitas 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	Ética, integridad y cumplimiento regulatorio 

DETALLE DE LA GESTIÓN ASG

ANEXO 4.5

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS
DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

En línea con nuestro compromiso con la Agenda 2030, enfocamos nuestros esfuerzos en los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS) más relevantes para nuestras actividades de negocio y nuestra estrategia de sostenibilidad, con el fin de generar un impacto positivo en la comunidad y el medio ambiente.



En la siguiente tabla se detalla nuestra contribución a través de acciones, iniciativas, productos y servicios en relación con los ODS y sus metas.

ODS	Metas	Contribución	Indicadores destacados
	3.3, 3.6, 3.8	A través del Programa Conducta Vial Quálitas (CVQ), impulsamos una cultura de manejo responsable. Brindamos asesoría en seguridad vial a flotillas aseguradas, extendiéndola a algunas subsidiarias fuera de México. Aplicamos el Sistema de Gestión de Seguridad Vial (SGSV) bajo la norma ISO 39001 en los procesos de ajuste y asistencia de cabina. Ofrecemos soporte emocional y promovemos el bienestar de nuestros colaboradores a través del programa Ajusta tus emociones.	530 flotillas reciben información detallada sobre su siniestralidad, junto con asesoría en seguridad vial de manera mensual. 625 casos atendidos a través del programa Ajusta tus emociones. Más de 12 mil horas de formación se impartieron a brigadistas.
	4.3, 4.4, 4.7	Brindamos formación a colaboradores, agentes, colaboradores de oficinas de servicio, proveedores y asegurados de flotillas a través de Universidad Quálitas. Facilitamos la capacitación de profesionales a través de Semilleros de talento, agilizando su incorporación a nuestras vacantes. Ofrecemos capacitación en educación financiera a nuestros asegurados. Proporcionamos formación en ahorro y gestión de finanzas personales para colaboradores y agentes.	\$15.8 millones de pesos invertidos en la Universidad Quálitas. 99 horas de formación en promedio por colaborador. 8,062 personas participaron en cursos de educación financiera.
	8.2, 8.4, 8.5, 8.8	Apoyamos el desarrollo socioeconómico de zonas en crecimiento a través de nuestro modelo de Oficinas de Desarrollo Quálitas (ODQs), ofreciendo seguros vehiculares y promoviendo una cultura de prevención. Garantizamos empleos estables y fomentamos el desarrollo de nuestros colaboradores dentro de nuestras diferentes subsidiarias. Captamos nuevo talento a través de nuestro programa de Semilleros. Ofrecemos oportunidades de desarrollo para los agentes y equipos de las oficinas de servicio mediante su participación en el modelo de negocio.	7,344 colaboradores forman parte de nuestro equipo. Más de 20 mil agentes conforman nuestra red, comprometidos con nuestros servicios. 229 oficinas de servicio y 346 ODQs nos permiten garantizar una presencia efectiva y accesible.

ODS	Metas	Contribución	Indicadores destacados
	9.3, 9.4	Brindamos 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). Ofrecemos una propuesta de valor en el negocio no asegurador mediante Flekk, con la provisión de refacciones, cristales y su reparación. Apoyamos la innovación mediante nuevos esquemas de negocio en la cadena de valor.	Más de 5.7 millones de vehículos asegurados reflejan la confianza que nuestros clientes depositan en nosotros. Más de 146 mil reparaciones y sustituciones de cristales de autos realizadas por nuestra subsidiaria Flekk.
	11.2, 11.6, 11.7	Promovemos el manejo responsable y apoyamos la mejora de la seguridad de los ciudadanos en espacios y vías públicas mediante el Programa Conducta Vial Quálitas (CVQ). Incorporamos modelos híbridos a nuestra flota de asistencia a los asegurados (Qualicoches). Incorporamos flotillas de gas natural, vehículos híbridos y eléctricos para reducir las emisiones derivadas de la quema de diésel, mejorar la calidad del aire y disminuir la generación de Gases de Efecto Invernadero (GEI).	37% de nuestros Qualicoches son autos híbridos o eléctricos, reflejando nuestro compromiso con la sostenibilidad y la adopción de tecnologías amigables con el medio ambiente. \$2.2 millones de pesos en primas emitidas para vehículos híbridos y eléctricos, respaldando la transición hacia opciones de transporte más sostenibles.
	16.5, 16.7	Aseguramos la sostenibilidad de la compañía a largo plazo mediante decisiones colegiadas en nuestro gobierno corporativo a nivel Qualitas Controladora. Contamos con el Programa de Certificación Q, que incluye cursos sobre el Código de Ética y Conducta, Prevención de Lavado de Dinero (PLD), Protección de Datos Personales y la Política de Conflicto de Interés (Qualitas Compañía de Seguros). Ponemos a disposición de nuestros grupos de interés el Sistema Q Transparencia, que incluye una línea de denuncia y un procedimiento para el análisis y resolución de casos detectados.	Más de 27 mil horas de capacitación fueron impartidas a través de la Certificación Q.



MARCOS Y ESTANDARES DE REPORTE

ANEXO 5.1

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDARES UNIVERSALES: QUÁLITAS CONTROLADORA S.A.B DE C.V HA ELABORADO EL INFORME CONFORME A LOS ESTÁNDARES GRI PARA EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y 31 DE DICIEMBRE DE 2024.

Sección	Contenido	Página/s	Omisión
GRI 1 USADO: FUNDAMENTOS			
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021			
La organización y sus prácticas de reporte	2-1 Detalles organizacionales	p. 12	
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	p. 13	
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	p. 98	
	2-4 Actualización de la información	p. 98, 114, 116, 117	
	2-5 Verificación externa	p.152	
Actividades y trabajadores	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	p. 12	
	2-7 Empleados	p. 76, 108 y 110	
	2-8 Trabajadores que no son empleados		No aplica. Quálitas no cuenta con trabajadores que no están inscritos en la plantilla propia.
Gobernanza	2-9 Estructura de gobernanza y composición	p. 28 y 122	
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	p. 28	
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	p. 28	
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	p.43	
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	p.43	
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	p. 98	
	2-15 Conflictos de interés	p.28	
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas		Información confidencial.
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	p. 28	
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	p. 28	
	2-19 Políticas de remuneración	p. 28	
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	p. 28	
	2-21 Ratio de compensación total anual		Información confidencial.
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	p. 8	





Sección	Contenido	Página/s	Omisión
Estrategia, políticas y prácticas	2-23 Compromisos y políticas	p. 40, 61	
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	p. 35, 40, 61	
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	p. 35, 61	
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	p. 35, 61	
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	p. 35	
	2-28 Afiliación a asociaciones	p.132	
Compromiso con los grupos de interés	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Comunicamos los principales canales de comunicación con nuestros grupos de interés en nuestra página web oficial. Consulta aquí.	
	2-30 Convenios de negociación colectiva		No contamos con personal sindicalizado.
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021			
	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	p. 124	
	3-2 Lista de temas materiales	p. 124	
	3-3 Gestión de los temas materiales	Los temas materiales se presentan a lo largo del informe, con la etiqueta GRI 3-3	
CONTENIDOS POR TEMA MATERIAL			
DIVULGACIÓN Y TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA Y SOSTENIBLE			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	p. 19	
GRI 201 Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	p.107	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	p. 53	



Sección	Contenido	Página/s	Omisión
FISCALIDAD			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Para mayor información sobre nuestro enfoque fiscal, consulta nuestra política fiscal aquí.	
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1 Enfoque fiscal		
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos		
	207-3: Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal		
GOBIERNO CORPORATIVO			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	p. 28	
ÉTICA DEL NEGOCIO Y CUMPLIMIENTO LEGAL			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	p. 35	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción		Información no disponible.
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	p. 35 y 123	
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	p. 35 y 123	
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		No incurrimos en multas o sanciones relacionadas.
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos		No contribuimos económicamente a partidos y/o representantes políticos.
CIBERSEGURIDAD			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	p. 55	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	p. 55, 70	
EDUCACIÓN FINANCIERA Y CULTURA DEL SEGURO			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	p. 72 y 81	
Suplemento sectorial GRI Servicios Financieros	FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas desfavorecidas	p. 71	
INNOVACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	p. 69	





Sección	Contenido	Página/s	Omisión
Suplemento sectorial GRI Servicios Financieros	FS7 Valor monetario de productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio, desglosado por propósito	p. 71	
	FS8 Valor monetario de productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio ambiental específico por cada línea de negocio, desglosado por propósito	p. 53	
PRÁCTICAS DE VENTA (COMERCIALIZACIÓN RESPONSABLE)			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	p. 68	
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	p. 68	
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	p. 68	
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	p. 68	
ACCESIBILIDAD Y ASEQUIBILIDAD DEL PRODUCTO/SERVICIO			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	p. 71	
Suplemento sectorial GRI Servicios Financieros	FS7 Valor monetario de productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio, desglosado por propósito	p. 71	
	FS13 Puntos de acceso en áreas de baja población o económicamente desfavorecidas, desglosados por tipo	p. 71	
	FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas desfavorecidas	p. 71	
GESTIÓN DE SINIESTROS Y SERVICIO AL ASEGURADO			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	p. 66 y 68	
Suplemento sectorial GRI Servicios Financieros	FS15 Políticas para el diseño y la venta justa de productos y servicios financieros	p. 68	
PRIVACIDAD DE DATOS DEL ASEGURADO			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	p. 70	
GRI 418 Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	p. 55, 70	
CULTURA Y CONDUCTA EN SEGURIDAD VIAL			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	p. 57	





Sección	Contenido	Página/s	Omisión
CLIMA LABORAL			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	p. 89	
	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	p. 76, 110	
GRI 401: Empleo 2016	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	p. 88	
	401-3 Permiso parental	p. 115	
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	p. 83	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	p. 28, 83, 108, 114	
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	p. 84	
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	p. 35,123	
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE COLABORADORES			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	p. 84	
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	p. 77, 113	
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	p. 77	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	p. 82, 113	
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	p. 85	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	p. 86	
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	p. 86	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	p. 88	
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	p. 86	



Sección	Contenido	Página/s	Omisión
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	p. 86, 88	
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	p. 88	
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	p. 86	
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	p. 86	
	403-9 Lesiones por accidente laboral	p. 115	
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales		Información no disponible
OTROS ESTÁNDARES GRI REPORTADOS			
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	p. 92, 116	
	302-3 Intensidad energética	p. 92, 116	
	302-4 Reducción del consumo energético	p. 92, 116	
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	p. 95, 117	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	p. 95, 117	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	p. 119	
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	p. 95, 117	
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	p. 95, 117	



MARCOS Y ESTANDARES DE REPORTE

ANEXO 5.2

ÍNDICE DE CONTENIDOS SASB

ESTÁNDARES DE ASEGURAMIENTO - VERSIÓN 2023

Tópico	SASB Código	Descripción	Unidad de medida	Página/s	Omisión
PARÁMETROS DE ACTIVIDAD					
Parámetros de actividad	FN-IN-000a	Número de pólizas vigentes, por segmento: (1) de propiedad y accidentes, (2) de vida, (3) de reaseguros asumidos	Número	p. 14	
PARÁMETROS DE CONTABILIDAD					
“Información transparente y asesoramiento justo para los clientes”	FN-IN-270a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información relacionadas con productos de seguros a clientes nuevos y antiguos	Divisa	p. 68	
	FN-IN-270a.2	Relación entre quejas y reclamaciones	Ratio	p. 68	
	FN-IN-270a.3	Tasa de retención de clientes	Ratio		No disponible
	FN-IN-270a.4	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos	N/A	p. 68	
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en la gestión de inversiones	FN-IN-410a.1	Total de activos invertidos, por sector y clase de activo	Divisa		No disponible
	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		No disponible





ESTÁNDARES DE ASEGURAMIENTO - VERSIÓN 2023

Tópico	SASB Código	Descripción	Unidad de medida	Página/s	Omisión
PARÁMETROS DE ACTIVIDAD					
Políticas diseñadas para incentivar la conducta responsable	FN-IN-410b.1	Primas netas emitidas relacionadas con la eficiencia energética y la tecnología con baja emisión de carbono	Divisa	p. 53	
	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	p. 53	
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	p. 53	
	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	p. 53	
	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	p. 51	
Gestión del riesgo sistémico	FN-IN-550a.2	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		No aplica, Quálitas no constituye una aseguradora calificada como de riesgo sistémico global ni está vinculada accionarialmente con compañías en el sector bancario.
	FN-IN-550a.2	Valor razonable total de las garantías por préstamo de valores	Divisa		
	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		



MARCOS Y ESTANDARES DE REPORTE

ANEXO 5.3

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	p. 54	Quálitas cuenta con un Comité de Sustentabilidad a nivel directivo, que complementa el trabajo de los comités del Consejo de Administración. El presidente de este comité presenta al Consejo los principales avances, incluyendo indicadores climáticos como el consumo e intensidad energética y las emisiones de GEI. Por otro lado, el Comité de Inversiones, Finanzas y Planeación, que pertenece al Consejo, define mensualmente la estrategia de inversión e incorpora criterios ASG en las inversiones de las subsidiarias.
	b) Describe la función de la administración a la hora de evaluar y gestionar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima.	GOB-B	p. 54	El Comité de Sustentabilidad supervisa la Estrategia de Sustentabilidad, que incluye acciones para reducir riesgos, y aprovechar oportunidades. Cada subsidiaria gestiona sus propios riesgos. En Quálitas Compañía de Seguros, el área de Riesgos identifica posibles amenazas y propone medidas, que se presentan a los Comités de Inversiones o de Auditoría.
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	p. 52,53	El área de Administración Integral de Riesgos identificó los riesgos relacionados con el cambio climático, que se incluirán en la matriz de riesgos y en los planes de monitoreo correspondientes. Las oportunidades se identificaron con base en las recomendaciones de TCFD y con el apoyo de la alta dirección. Muchas de ellas ya se venían desarrollando por su valor para el negocio y para los asegurados. En este informe se presentan 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	p. 52,53	Hemos identificado el impacto financiero de dos principales riesgos climáticos. Por un lado, asociado al costo de la siniestralidad por incidentes climáticos. Por el otro, el costo que supone el constante incremento al costo del combustible que utilizamos en nuestra flotilla propia para la atención de nuestros asegurados. Al mismo tiempo, identificamos el valor económico que supone la oportunidad de desarrollar aún más nuestra oferta de seguros para autos híbridos/eléctricos. Al cierre de 2024, presentamos una prima de \$1,694 millones de pesos para vehículos híbridos y \$561 millones de pesos para vehículos eléctricos.
	c) Describir la resiliencia de la estrategia de la organización, teniendo en cuenta los diferentes escenarios relacionados con el clima, como un escenario con 2°C o menos.	EST-C	No disponible	Identificamos los riesgos de cambio climático considerando la naturaleza de nuestras operaciones y el contexto en el que operamos, como las diferencias en las leyes climáticas entre países. Para clasificarlos, usamos la guía de TCFD, dividiéndolos en riesgos de transición y físicos. Además, estamos fortaleciendo las capacidades de nuestro equipo para actualizar el mapa de riesgos climáticos e incluir medidas de respuesta en sus planes integrales. No obstante, aún no contamos con una evaluación basada en escenarios establecidos por organizaciones internacionales.



Recomendaciones	Reporte recomendado	Código	Página/s	Información complementaria
Gestión del riesgo	a) Describir los procesos de la organización para identificar y evaluar los riesgos relacionados con el clima.	GDR-A	p. 51	Identificamos los riesgos de cambio climático considerando la naturaleza de nuestras operaciones y el contexto en el que operamos, como las diferencias en las leyes climáticas entre países. Para clasificarlos, usamos la guía de TCFD, dividiéndolos en riesgos de transición y físicos. Además, estamos fortaleciendo las capacidades de nuestro equipo para actualizar el mapa de riesgos climáticos e incluir medidas de respuesta en sus planes integrales. No obstante, aún no contamos con una evaluación basada en escenarios establecidos por organizaciones internacionales.
	b) Describir los procesos de la organización para gestionar los riesgos relacionados con el clima.	GDR-B	p. 51,53,95	El equipo de riesgos, con base en los riesgos y oportunidades identificados, propone medidas e iniciativas, las cuales se finalizan en colaboración con las áreas involucradas. Estas medidas en México se extenderán a otras aseguradoras en diferentes países siempre que sea viable. Algunas de las principales medidas son: • Incorporación de Qualicoches híbridos para gestionar energía y emisiones de GEI • Desarrollo del Ajuste Exprés, que reduce desplazamientos de ajustadores y con ello emisiones de GEI en su Alcance 1. • Ofrecer dispositivos de telemetría a clientes de flotillas para fomentar una conducción eficiente y reducir emisiones de GEI. • Aseguramiento de vehículos con gas natural e híbridos para flotillas y automóviles. • Pruebas de solvencia dinámicas incorporando eventos climáticos, así proyectar un índice de siniestralidad.
	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	p. 51	La identificación de riesgos de cambio climático forma parte del proceso integral de riesgos de Quálitas Compañía de Seguros. Desarrollamos las capacidades de nuestro equipo para actualizar el mapa de riesgos climáticos e incluir medidas de prevención y mitigación en los planes integrales. Además, se realizará una identificación de riesgos para el negocio no asegurador cuando se alcance una etapa más avanzada de crecimiento.
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	p. 53, 95	Definimos indicadores con objetivos anuales para los riesgos y oportunidades, tales como: Costo de siniestralidad asociada a fenómenos climáticos (Quálitas Compañía de Seguros) • Costo del combustible utilizado para la atención de nuestros asegurados (Quálitas Compañía de Seguros) • Prima emitida para vehículos híbridos y eléctricos (QCS)
	b) Divulgar el Alcance 1, Alcance 2 y, si procede, el Alcance 3 de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y sus riesgos relacionados.	MYO-B	p. 95	Calculamos las emisiones de Alcance 1 y 2, mientras que el Alcance 3 abarca las categorías del GHG Protocol que son relevantes según nuestras 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	No disponible	No disponible.





MARCOS Y ESTANDARES DE REPORTE

ANEXO 5.4

ÍNDICE DE CONTENIDOS PSI

Número	Descripción	Detalle del desempeño	Página
1	Integraremos en nuestro proceso de toma de decisiones las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza (cuestiones ASG) pertinentes a nuestra actividad de seguros.	• Comité de Sustentabilidad – monitoreo de la Estrategia • Análisis de riesgos y oportunidades de cambio climático	p. 43, 51
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 • Sensibilización y promoción de productos sostenibles	p. 57, 60
3	Colaboraremos con los gobiernos, los reguladores y otros grupos de interés fundamentales, con el fin de promover una acción amplia en toda la sociedad sobre los temas ambientales, sociales y de gobernanza.	• Compromiso con el Decenio de la Acción para la Seguridad Vial 2021-2030, declarado por las Naciones Unidas • Contribución a los ODS desde la operación y la propuesta de servicio	p. 57, 138
4	Rendiremos cuentas y mostraremos transparencia, divulgando de manera pública y periódica nuestros avances en la aplicación de los Principios.	• Informe integrado • Acuerdos de objetivos anuales de indicadores sociales y ambientales (Comité de Sustentabilidad)	NA

Nota: El alcance del compromiso con PSI solo cubre Quálitas Compañía de Seguros (México).



ANEXO 6

CARTA DE VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Reporte de aseguramiento limitado e independiente de una muestra de indicadores 2024 de sustentabilidad presentados en el Informe Anual Integrado de Quálitas Controladora.



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

Growing Verifications ha llevado a cabo un encargo de aseguramiento limitado de una muestra de indicadores clave de desempeño de sustentabilidad (en adelante, “muestra de KPIs de sustentabilidad”), detallados a partir de la página 3 de este reporte, correspondientes al período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2024 y presentados en el Informe Anual Integrado: “Conduciendo hacia un mejor mañana” (en adelante “Informe Anual Integrado 2024”), de Quálitas Controladora (en adelante, “Quálitas Controladora”) que incluye sus subsidiarias en México (Quálitas Compañía de Seguros), Estados Unidos, El Salvador, Costa Rica y Perú, así como los negocios complementarios: Quálitas Salud y Flekk.

Responsabilidades y criterios:

La responsabilidad de la Dirección de Responsabilidad Social de Quálitas Controladora recae en:

- definir sus **temas materiales** y seleccionar la muestra de KPIs de sustentabilidad.
- proporcionar **evidencia de soporte** de la muestra de KPIs de sustentabilidad que brinde **exactitud, integridad, certeza, fiabilidad y la seguridad suficiente**, libre de incorrecciones materiales (ya sea por fraude o error),
- diseñar y aplicar procedimientos y sistemas internos para **definir, medir, recopilar, validar, procesar y reportar** la muestra de KPIs de sustentabilidad en el Informe Anual Integrado 2024.
- preparar y presentar el Informe Anual Integrado 2024.

La responsabilidad de Growing Verifications, de conformidad con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento (ISAE) 3000 (Revisada), Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica, es:

- diseñar y aplicar procedimientos que brinden un **nivel de seguridad limitada** a la muestra de KPIs de sustentabilidad.
- evaluar la razonabilidad de la muestra de KPIs de sustentabilidad con base en los **temas materiales** de Quálitas Controladora.
- identificar cualquier asunto significativo que sugiera alguna **incorrección material**, ya sea por fraude o error, de la muestra de KPIs de sustentabilidad.
- expresar una conclusión de aseguramiento limitado sobre la preparación y presentación de la muestra de KPIs de sustentabilidad, de conformidad con los Estándares GRI, el Sustainability Accounting Standards Board (“SASB”) del sector Seguros y algunos indicadores estratégicos para Quálitas Controladora en el Informe Anual Integrado 2024.

Alcance y procedimientos:

Nuestro actuar cumple los principios éticos del **Código de Ética Profesional del Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP)**, que se alinea al Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad del IESBA (International Ethics Standards Board for Accountants), respetando la integridad, la objetividad, la confidencialidad y el comportamiento profesional. El encargo del aseguramiento descrito en este reporte fue realizado por un equipo que incluye profesionales con la competencia profesional y la experiencia relevante en el aseguramiento de información de sostenibilidad y cumplen con los requerimientos de independencia.

El alcance del encargo de aseguramiento es limitado, por lo que es sustancialmente menor en alcance que un encargo de aseguramiento razonable. No llevamos a cabo una evaluación exhaustiva del diseño ni de la efectividad operativa de los sistemas de gestión y control interno.

Nuestros procedimientos consistieron en:

- comprender las **estrategias** de negocio y de sustentabilidad de Quálitas Controladora.
- conocer los **procedimientos y sistemas** utilizados para definir, medir, recopilar, validar, procesar y reportar la muestra de KPIs de sustentabilidad.
- realizar un **análisis de alineación** de la muestra de KPIs de sustentabilidad con la materialidad de Quálitas Controladora.
- evaluar la **suficiencia y adecuación** de la evidencia proporcionada por Quálitas Controladora.
- revisión de documentación y/o **evidencia pública**, incluyendo informes de años anteriores.
- aplicación de diversos tipos de **análisis de datos** para identificar inconsistencias o fluctuaciones inusuales que podrían indicar posibles incorrecciones materiales de la muestra de KPIs de sustentabilidad.
- conversaciones con personal involucrado y responsable de la preparación del Informe Anual Integrado 2024.

Conclusión y uso del reporte:

En nuestra opinión, sobre la base de los procedimientos realizados, no encontramos factor alguno que nos haga creer que la muestra de KPIs de sustentabilidad no ha sido preparada y presentada de conformidad con los Estándares GRI, el Sustainability Accounting Standards Board ("SASB") del sector Seguros y algunos indicadores estratégicos para Quálitas Controladora, en el Informe Anual Integrado 2024.



Este reporte se proporciona únicamente para el uso de Quálitas Controladora, quedando excluido su empleo por terceros. Ni Growing Verifications, ni el equipo verificador aceptan responsabilidad alguna derivada de su aplicación para otros fines o por parte de otras personas. Se entrega por separado y exclusivamente a Quálitas Controladora un reporte de retroalimentación que detalla los principales hallazgos y recomendaciones destinadas a fortalecer los procesos futuros.

Alma Paulina Garduño Arellano
pgarduno@growingverifications.com
Cel: 5532039023
México, CDMX



Muestra de KPIs de sustentabilidad Ambientales



KPIs de sustentabilidad	Estándares GRI / SASB del sector Seguros / indicadores estratégicos para Quálitas Controladora	Alcance Quálitas Controladora / Subsidiaria																								
Consumo total de energía: 8,113,261.4 kWh 29,207.7 GJ	302-1 Consumo de energía	Quálitas Controladora																								
Extracción total de agua: 23.2 (miles de m3) Agua superficial: 0.7 (miles de m3) Suministrada por terceros: 22.5 (miles de m3)	303-3 Extracción de agua	QCS (México), QPerú, QCosta Rica, QEl Salvador y Flekk.																								
Emisiones alcance 1: <table><tr><th>Subsidiarias</th><th>tCO2e</th><th>%</th></tr><tr><td>Quálitas Compañía de Seguros (México)</td><td>14,066.90</td><td>96.8%</td></tr><tr><td>Flekk</td><td>257.2</td><td>1.8%</td></tr><tr><td>Quálitas Costa Rica</td><td>1.0</td><td>0.007%</td></tr><tr><td>Quálitas El Salvador</td><td>89.3</td><td>0.6%</td></tr><tr><td>Quálitas Insurance Company (EE.UU)</td><td>16.6</td><td>0.1%</td></tr><tr><td>Quálitas Perú</td><td>107.2</td><td>0.70%</td></tr><tr><td>Total</td><td>14,538.20</td><td>100.0%</td></tr></table>	Subsidiarias	tCO2e	%	Quálitas Compañía de Seguros (México)	14,066.90	96.8%	Flekk	257.2	1.8%	Quálitas Costa Rica	1.0	0.007%	Quálitas El Salvador	89.3	0.6%	Quálitas Insurance Company (EE.UU)	16.6	0.1%	Quálitas Perú	107.2	0.70%	Total	14,538.20	100.0%	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Quálitas Controladora
Subsidiarias	tCO2e	%																								
Quálitas Compañía de Seguros (México)	14,066.90	96.8%																								
Flekk	257.2	1.8%																								
Quálitas Costa Rica	1.0	0.007%																								
Quálitas El Salvador	89.3	0.6%																								
Quálitas Insurance Company (EE.UU)	16.6	0.1%																								
Quálitas Perú	107.2	0.70%																								
Total	14,538.20	100.0%																								
Emisiones alcance 2: <table><tr><th>Subsidiarias</th><th>tCO2e</th><th>%</th></tr><tr><td>Quálitas Compañía de Seguros (México)</td><td>2,952.9</td><td>85.5%</td></tr><tr><td>Flekk</td><td>131.3</td><td>3.8%</td></tr><tr><td>Quálitas Costa Rica</td><td>12.7</td><td>0.4%</td></tr><tr><td>Quálitas El Salvador</td><td>9.3</td><td>0.3%</td></tr><tr><td>Quálitas Insurance Company (EE.UU)</td><td>283.5</td><td>8.2%</td></tr><tr><td>Quálitas Perú</td><td>65.7</td><td>1.9%</td></tr><tr><td>Total</td><td>3,455.4</td><td>100.0%</td></tr></table>	Subsidiarias	tCO2e	%	Quálitas Compañía de Seguros (México)	2,952.9	85.5%	Flekk	131.3	3.8%	Quálitas Costa Rica	12.7	0.4%	Quálitas El Salvador	9.3	0.3%	Quálitas Insurance Company (EE.UU)	283.5	8.2%	Quálitas Perú	65.7	1.9%	Total	3,455.4	100.0%	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Quálitas Controladora
Subsidiarias	tCO2e	%																								
Quálitas Compañía de Seguros (México)	2,952.9	85.5%																								
Flekk	131.3	3.8%																								
Quálitas Costa Rica	12.7	0.4%																								
Quálitas El Salvador	9.3	0.3%																								
Quálitas Insurance Company (EE.UU)	283.5	8.2%																								
Quálitas Perú	65.7	1.9%																								
Total	3,455.4	100.0%																								
Emisiones alcance 3: 21,301.4 tCO2e	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Quálitas Controladora																								
Intensidad de emisiones GEI: 0.26 KJ/MXN prima emitada	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Quálitas Controladora																								

KPIs de sustentabilidad		Estándares GRI / SASB del sector Seguros / Indicadores estratégicos para Quálitas Controladora	Alcance Quálitas Controladora / Subsidiaria
Residuos generados	kg	306-3 Residuos generados	Quálitas Compañía de Seguros
Papel y carton	7,216.20		
PET	455.70		
Electrónicos	6,184.00		
Metales	176.90		
Lodos	54,810.00		
Total	68,842.74		
Residuos no destinados a eliminación	kg	306-4 Residuos no destinados a eliminación	Quálitas Compañía de Seguros
Papel y carton	7,216.2		
PET	455.7		
Electrónicos	6184		
Metales	176.9		
Total	14,032.80		
Residuos destinados a eliminación: Lodos: 54,810kg		306-5 Residuos destinados a eliminación	Quálitas Compañía de Seguros





Muestra de KPIs de sustentabilidad Sociales



KPIs de sustentabilidad				Estándares GRI / SASB del sector Seguros / Indicadores estratégicos para Quálitas Controladora	Alcance Quálitas Controladora / Subsidiaria																																																																														
Total de colaboradores:		7,344		GRI 2-7 Empleados	Quálitas Controladora																																																																														
Mujeres		42%																																																																																	
Hombres		58%																																																																																	
Colaboradores por tipo de contrato				401-1: Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Quálitas Controladora																																																																														
Contrato indefinido		7,009																																																																																	
Contrato de prueba		332																																																																																	
Contrato temporal		3																																																																																	
1,786 contrataciones: 725 mujeres 1,061 de hombres				401-1: Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Quálitas Controladora																																																																														
Tasa de rotacion total: 16.4% Tasa de rotación voluntaria 9.2%																																																																																			
<table><tr><th colspan="4">Horas totales y promedio de capacitación por categoría laboral</th></tr><tr><th>Categoría laboral</th><th>Género</th><th>Horas totales</th><th>Promedio</th></tr><tr><td rowspan="3">Director</td><td>Mujeres</td><td>429</td><td>29</td></tr><tr><td>Hombres</td><td>810</td><td>26</td></tr><tr><td>Total</td><td>1,239</td><td>27</td></tr><tr><td rowspan="3">Subdirector</td><td>Mujeres</td><td>1,603</td><td>55</td></tr><tr><td>Hombres</td><td>3,115</td><td>65</td></tr><tr><td>Total</td><td>4,718</td><td>61</td></tr><tr><td rowspan="3">Gerente</td><td>Mujeres</td><td>6,355</td><td>52</td></tr><tr><td>Hombres</td><td>11,878</td><td>61</td></tr><tr><td>Total</td><td>18,233</td><td>58</td></tr><tr><td rowspan="3">Coordinador/ Supervisor</td><td>Mujeres</td><td>23,800</td><td>52</td></tr><tr><td>Hombres</td><td>55,454</td><td>75</td></tr><tr><td>Total</td><td>79,254</td><td>66</td></tr><tr><td rowspan="3">Analista / Ejecutivo</td><td>Mujeres</td><td>101,474</td><td>52</td></tr><tr><td>Hombres</td><td>309,121</td><td>102</td></tr><tr><td>Total</td><td>410,595</td><td>82</td></tr><tr><td rowspan="3">Asistente/ Auxiliar</td><td>Mujeres</td><td>67,521</td><td>131</td></tr><tr><td>Hombres</td><td>148,469</td><td>717</td></tr><tr><td>Total</td><td>215,990</td><td>300</td></tr><tr><td rowspan="3">Totales</td><td>Mujeres</td><td>201,182</td><td>65</td></tr><tr><td>Hombres</td><td>528,847</td><td>124</td></tr><tr><td>Total</td><td>730,029</td><td>99</td></tr></table>				Horas totales y promedio de capacitación por categoría laboral				Categoría laboral	Género	Horas totales	Promedio	Director	Mujeres	429	29	Hombres	810	26	Total	1,239	27	Subdirector	Mujeres	1,603	55	Hombres	3,115	65	Total	4,718	61	Gerente	Mujeres	6,355	52	Hombres	11,878	61	Total	18,233	58	Coordinador/ Supervisor	Mujeres	23,800	52	Hombres	55,454	75	Total	79,254	66	Analista / Ejecutivo	Mujeres	101,474	52	Hombres	309,121	102	Total	410,595	82	Asistente/ Auxiliar	Mujeres	67,521	131	Hombres	148,469	717	Total	215,990	300	Totales	Mujeres	201,182	65	Hombres	528,847	124	Total	730,029	99	404-1: Promedio de horas de formación al año por empleado	Quálitas Controladora
Horas totales y promedio de capacitación por categoría laboral																																																																																			
Categoría laboral	Género	Horas totales	Promedio																																																																																
Director	Mujeres	429	29																																																																																
	Hombres	810	26																																																																																
	Total	1,239	27																																																																																
Subdirector	Mujeres	1,603	55																																																																																
	Hombres	3,115	65																																																																																
	Total	4,718	61																																																																																
Gerente	Mujeres	6,355	52																																																																																
	Hombres	11,878	61																																																																																
	Total	18,233	58																																																																																
Coordinador/ Supervisor	Mujeres	23,800	52																																																																																
	Hombres	55,454	75																																																																																
	Total	79,254	66																																																																																
Analista / Ejecutivo	Mujeres	101,474	52																																																																																
	Hombres	309,121	102																																																																																
	Total	410,595	82																																																																																
Asistente/ Auxiliar	Mujeres	67,521	131																																																																																
	Hombres	148,469	717																																																																																
	Total	215,990	300																																																																																
Totales	Mujeres	201,182	65																																																																																
	Hombres	528,847	124																																																																																
	Total	730,029	99																																																																																

KPIs de sustentabilidad			Estándares GRI / SASB del sector Seguros / Indicadores estratégicos para Quálitas Controladora	Alcance Quálitas Controladora / Subsidiaria	
Evaluación del desempeño		Total de colaboradores		404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Quálitas Controladora
Categoría	Mujeres	Hombres			
Director	5	18			
Subdirector	21	45			
Gerente	113	185			
Coordinador/ Supervisor	361	626			
Analista / Ejecutivo	1,459	1,492			
Asistentes/Auxiliares	135	145			
Total	2,094	2,511			
Total: 4,605 colaboradores lo que representa un 62.7%					
Ratio salarial			405-2: Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Quálitas Controladora	
Categoría	Fijo	Fijo + variable			
Director y subdirector	0.76	1.0			
Gerente	0.93	0.85			
Resto de colaboradores	1.08	0.85			
Total	0.98	0.87			
Indicadores de salud y seguridad QC			Indicadores de salud y seguridad 403-9: Lesiones por accidente laboral	Quálitas Controladora	
Número de accidentes		176			
Número de fatalidades por accidentes		1			
Días ausentes por accidentes reportados a la autoridad		7,387			
Índice de accidentabilidad		13.93			
Tasa de ausentismo		0.06%			
Existencia de iniciativa "Quálitas con México, juntos cambiando vidas®" que brindó contribución económica a: - Grupo Ecológico Sierra Gorda, I.A.P. (Querétaro) - Fondo Oaxaqueño para la Conservación de la Naturaleza, A.C. (Oaxaca) - Hospital Infantil de las Californias, I.B.P. (Baja California) - Una Nueva Esperanza, A.B.P. (Puebla)			Indicadores de inversión social	Quálitas Controladora	

4





Muestra de KPIs de sustentabilidad

Gobernanza



KPIs de sustentabilidad	Estándares GRI / SASB del sector Seguros / indicadores estratégicos para Quálitas Controladora	Alcance Quálitas Controladora / Subsidiaria	KPIs de sustentabilidad	Estándares GRI / SASB del sector Seguros / indicadores estratégicos para Quálitas Controladora	Alcance Quálitas Controladora / Subsidiaria								
Existencia del proceso de materialidad realizado en 2023 y actualizado en 2024	GRI 3-1: Proceso de determinación de los temas materiales	Quálitas Controladora	Productos ofrecidos por las subsidiarias durante 2024: - Seguro Individual: automoviles y motocicletas - Flotilla: empresas con flotillas desde vehiculos hasta camiones y otro tipo de equipos pesados - Negocios especiales / instituciones financieras: colaboracion con empresas financieras Negocios complementarios: - Salud: modelo preventivo e integral de salud (5,400 medicos especialistas y 280 hospitales y clinicas en la red) - Refacciones y autopartes: cuenta con 150 franquiciatarios y 1 tienda propia Composición del órgano de gobierno: -Consejo de Administración: 12 Consejeros propietarios, 8 de ellos independientes y 2 mujeres. - Comité de Prácticas Societarias: 2 consejeros independientes - Comité de Inversiones, Finanzas y Planeación: 7 miembros de los cuales 4 son independientes. - Comité de Innovación y Operaciones: Conformado por 4 miembros - Comité de Sustentabilidad: Integrado por 2 miembros	Actividades y productos	Quálitas Controladora								
Temas doblemente materiales: 10 Gestión de siniestros y servicio al asegurado 17 Educación financiera y cultura de seguros 14 Capacitación y desarrollo de colaboradores 3 Innovación de productos y servicios 2 Cultura y conducta en seguridad vial 9 Ciberseguridad 7 Ética del negocio y cumplimiento legal													
Temas materiales financieros: 5 Inversión ASG 4 Transformación digital y eficiencia operativa 21 Fiscalidad 24 Gestión de riesgos de cambio climático (físicos y de transición) propios y del portafolio de productos 1 Cadena de suministro sostenible 22 Prevención de lavado de dinero	GRI 3-2: Lista de temas materiales	Quálitas Controladora		2-9 Estructura de gobernanza y composición	Quálitas Controladora								
Temas materiales de impacto: 8 Prácticas de venta (comercialización responsable) 15 Clima laboral 19 Divulgación y transparencia de información financiera y sostenible 20 Gobierno corporativo 16 Salud y seguridad laboral 13 Diversidad y equidad de oportunidades 6 Accesibilidad y asequibilidad del producto/servicio 11 Privacidad de datos del asegurado													
			Existencia del Sistema Integral de Riesgos	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de gestión de los impactos	Quálitas Controladora								
			Existencia de la Estrategia de Sustentabilidad	Estrategia de desarrollo sostenible	Quálitas Controladora								
			Ratio entre quejas confirmadas y recibidas de clientes: 1.10	FN-IN-270a.2: Ratio de quejas y reclamaciones	Quálitas Compañía de Seguros								
			1 denuncia por vulneración de datos personales procedente. Se recibieron 6 pero sólo procedió 1.	418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Quálitas Compañía de Seguros								
			<table><tr><th colspan="2">Valor económico (Millones de MXN)</th></tr><tr><td>Valor Económico Generado</td><td>\$69,276</td></tr><tr><td>Valor Económico Distribuido</td><td>\$60,980</td></tr><tr><td>Valor Económico Retenido</td><td>\$8,296</td></tr></table>	Valor económico (Millones de MXN)		Valor Económico Generado	\$69,276	Valor Económico Distribuido	\$60,980	Valor Económico Retenido	\$8,296	201-1: Valor económico directo generado y distribuido	Quálitas Controladora
Valor económico (Millones de MXN)													
Valor Económico Generado	\$69,276												
Valor Económico Distribuido	\$60,980												
Valor Económico Retenido	\$8,296												



Muestra de KPIs de sustentabilidad Gobernanza



KPIs de sustentabilidad	Estándares GRI / SASB del sector Seguros / indicadores estratégicos para Quálitas Controladora	Alcance Quálitas Controladora / Subsidiaria
Formación de anticorrupción: 6,940 colaboradores y 27,513 horas - Prevención de lavado de dinero - Código de ética y conducta - Protección de datos personales - Conflictos de interes	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Quálitas Controladora
3 denuncias por corrupción procedentes. Se recibieron 8 pero sólo procedieron 3.	205-3: Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Quálitas Compañía de Seguros
No incurrieron en multas o sanciones relacionadas	206-1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Quálitas Compañía de Seguros
No contribuyeron económicamente a partidos y/o representantes políticos	415-1: Contribución a partidos y/o representantes políticos	Quálitas Controladora
Existencia de la Política de Comercialización, el Código de Ética y Conducta y los Principios Éticos Comerciales.	FS15: Políticas para el diseño y la venta justa de productos y servicios financieros	Quálitas Controladora
Los productos y servicios son brindados a través de 346 Oficinas de Desarrollo Quálitas (ODQs), 295 ODQs están en localidades donde son la única aseguradora con presencia. Esto representa un 85.2% del total de ODQs a nivel nacional.	FS14: Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas desfavorecidas	Quálitas Controladora
Dispositivos de telemetría, que proporcionan información clave para adoptar medidas preventivas y reducir la frecuencia de accidentes. En 2024 se implementaron dispositivos de telemetría en 56 flotillas que, en conjunto con los autos propios de la compañía, representaron más de 118 millones de pesos en prima emitida.	FS7: Valor monetario de productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio, desglosado por propósito	Quálitas Controladora
\$2,255 millones de MXN prima emitida para vehículos híbridos y eléctricos.	FS8: Valor monetario de productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio ambiental específico por cada línea de negocio, desglosado por propósito	Quálitas Compañía de Seguros





DATOS DE CONTACTO

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

MEMBER OF
Dow Jones
Sustainability Indices



www.qualitas.com.mx