

# VAMOS MÁS ALLÁ

INFORME DE SUSTENTABILIDAD 2015



MÁS ALLÁ DE LA  
RESPONSABILIDAD



MÁS ALLÁ DE LA  
TRANSPARENCIA



MÁS ALLÁ DEL  
COMPROMISO



MÁS ALLÁ DE  
PRESERVAR





QUÁLITAS ES LA COMPAÑÍA CON MAYOR PARTICIPACIÓN DE MERCADO EN LA INDUSTRIA DEL SEGURO AUTOMOTRIZ EN MÉXICO Y CUENTA CON OPERACIONES EN ESTADOS UNIDOS Y CENTROAMÉRICA.

SU MODELO DE NEGOCIOS ESPECIALIZADO EN AUTOS LE HA PERMITIDO OFRECER UN SERVICIO DE EXCELENCIA.



# MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Estamos convencidos que una característica fundamental para la permanencia de una empresa moderna, es que sea capaz de leer más allá del presente e identificar las necesidades y características de la sociedad y de los mercados en el futuro; en el corto y mediano plazo y tener la capacidad de implementar estrategias para lograr satisfacerlas plenamente.

El propósito de este informe es describir que hicimos en Quálitas en temas de sustentabilidad, responsabilidad social y conservación del medio ambiente, en el ejercicio de 2015, así como nuestras estrategias y metas a lograr en 2016, y en el futuro próximo.

Lo anterior nos llevó a incluir en la razón de ser de la empresa la satisfacción de las necesidades de los grupos de personas que tienen relación con ella, tanto los que la constituyen internamente, como con los que conforma su entorno, considerando desde luego la conservación del medio ambiente.

El ampliar nuestros objetivos no solo nos permite cumplir con nuestros grupos de interés en lo social y en la conservación del medio ambiente; además propicia la permanencia de la empresa y desde luego incrementa su productividad, otorgándonos una ventaja competitiva importante.

De la anterior convicción surgió la necesidad en 2015 de incorporar en la estructura de Quálitas un área específica cuyos objetivos sean la sustentabilidad y la responsabilidad social.

Es importante señalar que están en plena operación los Comités de Prácticas Societarias y de Auditoría, que integran nuestro Gobierno Corporativo. El Comité de Responsabilidad Social está integrado por dos Consejeros Independientes que informan al Consejo de Administración. El Informe de Responsabilidad Social es elaborado por un área específica con el apoyo del Comité.

La primera actividad del Comité fue iniciar en la empresa el proceso de incorporar en su cultura la práctica cotidiana y eficiente de la responsabilidad social; una agradable sorpresa fue encontrar que en algunas áreas ya se venía practicando en forma notablemente acertada.

Posteriormente se definieron los grupos de interés con los que establecimos compromisos, así como los responsables en la relación con ellos.

Los grupos de interés que identificamos son los siguientes:

Asegurados, empleados, agentes, accionistas, proveedores, autoridades, competencia y la comunidad.

Hemos creado un área dentro del Comité dedicada exclusivamente a la protección del medio ambiente.

A cada grupo de interés le fue asignado un responsable, que en forma colegiada con el Comité, definió los compromisos que establecimos con los integrantes del grupo a su cargo, así como las acciones y estrategias para lograrlos, estableciendo también los periodos para concretarlos.

Además, como un aspecto fundamental, establecimos la obligación de la medición del impacto social logrado, en las áreas laboral, comercial, de eficiencia operativa, comunitaria y de conservación del medio ambiente. Entendiendo por lo anterior, no solamente conocer el número de gestiones efectuadas, sino auténticamente medir los resultados alcanzados en beneficio de los integrantes de cada uno de los grupos.

Desde luego, como es usual en este tipo de programas, definimos qué espera la empresa de cada grupo de interés.

Como herramienta fundamental, intensificamos nuestra campaña de comunicación con los grupos de interés sobre las acciones que estamos implementando y las ventajas recíprocas que se lograrán.

En diciembre del 2015 nos adherimos al Pacto Mundial de Naciones Unidas, iniciativa internacional, que promueve la implementación de 10 Principios universalmente aceptados para promover la responsabilidad social empresarial en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción. Con esta adhesión, hacemos público nuestro compromiso de incorporar en nuestras estrategias, actividades y operaciones estos principios universales.

Atentamente



**Juan Orozco y Gómez Portugal**

Presidente del Comité de Responsabilidad Social





# MÁS ALLÁ DE LA RESPONSABILIDAD

Quálitas define la Responsabilidad Social como el compromiso voluntario de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, actuando conforme a la ley, los valores éticos y considerando a todos sus grupos de interés.

# QUÁLITAS Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

El modelo de Responsabilidad Social de Quálitas busca integrar en nuestro actuar los aspectos económico, social y ambiental a través del diálogo y acuerdos con los distintos grupos de interés de forma comprometida y dinámica.



## PACTO MUNDIAL

En diciembre del 2015 Quálitas se adhirió al Pacto Mundial de Naciones Unidas, iniciativa internacional, que promueve la implementación en las instituciones, de 10 Principios universalmente aceptados para promover la responsabilidad social empresarial en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

La adhesión de Quálitas al Pacto Mundial nos compromete a respetar y promover la protección de los Derechos Humanos y a alinear nuestras estrategias, actividades y operaciones con los siguientes principios universales.

### Derechos humanos

**Principio 1:** Protección de los Derechos Humanos Fundamentales.

**Principio 2:** No vulneración de los Derechos Humanos.

### Derechos laborales

**Principio 3:** Libertad de afiliación y negociación colectiva.

**Principio 4:** Eliminación del trabajo forzoso y bajo coacción.

**Principio 5:** Erradicación del trabajo infantil.

**Principio 6:** Abolición de la discriminación en el empleo y la ocupación.

### Medio ambiente

**Principio 7:** Enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**Principio 8:** Iniciativas para el respeto medioambiental.

**Principio 9:** Difusión de tecnologías ecológicas.

### Anti-corrupción

**Principio 10:** Lucha contra la corrupción, la extorsión y el soborno.









# MÁS ALLÁ DE LA TRANSPARENCIA

Quálitas significa calidad en latín, y desde el inicio, hemos incorporado en nuestro actuar y en nuestros proyectos, el ver más allá, para seguir creciendo como empresa, como personas y como sociedad.



## ÉTICA EN QUÁLITAS

**MISIÓN:** Proteger el patrimonio de los propietarios de vehículos automotores asegurados en Quálitas, brindándoles seguridad y tranquilidad ante los daños que pudieran sufrir sus vehículos.

**VISIÓN:** Ser líderes en la calidad del servicio, superando las expectativas de nuestros clientes, estableciendo con ellos relaciones de largo plazo, así como con autoridades y proveedores de bienes y servicios, basados en la equidad, honestidad y mutua confianza.

Para lograr nuestra misión, buscamos la satisfacción total de nuestros asegurados, a través del servicio y la atención de excelencia, caracterizado por:

- Amabilidad
- Calidad
- Oportunidad
- Atención personalizada
- Costos razonables

El **Código de Ética** y el **Código de Conducta**, son los pilares de nuestra cultura corporativa y establecen los valores y principios que guían nuestro actuar y las relaciones que tenemos con nuestros grupos de interés.

Están basados en la dignidad humana y reconocen el talento de nuestros colaboradores, la excelencia en el servicio y el trabajo colaborativo, como motor del crecimiento. Asimismo, detallan los mecanismos para reportar y denunciar cualquier actividad que atente contra éstos.

### PRINCIPIOS ÉTICOS COMERCIALES

Los Principios Éticos Comerciales regulan la conducta con los agentes, clientes y empleados.

Estos Principios fueron dados a conocer al área comercial a través de videoconferencias a nivel nacional. El Comité de Ética es el órgano encargado de atender los casos de incumplimiento de los Principios Éticos Comerciales.

## VALORES QUÁLITAS



HONESTIDAD



EQUIDAD  
Y LEALTAD



TRANSPARENCIA



RESPECTO A LA  
DIGNIDAD DE LAS  
PERSONAS



SOLIDARIDAD



RESPONSABILIDAD



CORDIALIDAD



ENTREGA  
PERSONAL

## NORMAS OPERATIVAS

- Compromiso de excelencia en el servicio a asegurados, hasta el logro de su satisfacción total.
- Eficiencia operativa.
- Capacidad de logro.
- Uso adecuado de los recursos de la empresa.
- Visión de largo plazo - permanencia.
- Innovación tecnológica.
- Creatividad y mejora continua.

Viviendo estos valores y principios, hemos logrado ser una empresa líder en el sector.



# GOBIERNO CORPORATIVO

## CONTROL INTERNO

Quálitas mantiene como pilar fundamental la función de Control Interno, que se lleva a cabo mediante un trabajo conjunto de los Comités de Auditoría y de Prácticas Societarias, un Área de Administración Integral de Riesgos y la actividad de Auditores Internos y Externos.

**En Quálitas existe un esquema de Gobierno Corporativo que colabora en la toma de decisiones y observa la eficiencia y transparencia de su operación, cumpliendo con los requerimientos del Código de Mejores Prácticas Corporativas.**

Las prácticas de Gobierno Corporativo han permitido que exista una efectiva cultura de rendición de cuentas por parte de la Administración de la Compañía y una importante institucionalización y disciplina.

Los objetivos del gobierno corporativo de Quálitas son:

- Transparencia en la administración.
- Adecuada revelación a inversionistas.
- Trato equitativo a todos los accionistas.
- Gestión que garantice la permanencia y posición de vanguardia de la Compañía.
- Identificación, difusión, seguimiento y, en su caso, solución de temas relevantes.
- Evaluar periódicamente el logro de los objetivos estratégicos establecidos por el Consejo de Administración en materia de reaseguro.
- Informar sobre los resultados de su operación y de las medidas correctivas implementadas para corregir desviaciones.

Para asegurar la transparencia y correcta gestión, Quálitas cuenta con siete Comités integrados por Consejeros Independientes, además de funcionarios de la Compañía, tanto hombres como mujeres.

## INTEGRACIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Al cierre de 2015, el Consejo de Administración de Quálitas estaba integrado por 11 consejeros propietarios, de los cuales 8 son consejeros independientes.

El 72.7% de los consejeros propietarios son independientes, libres de conflicto de interés y con un promedio de edad superior a los 55 años, lo cual brinda al Consejo un importante nivel de autoridad e institucionalización sobre la administración de la Compañía.

De acuerdo a los estatutos, cuando menos el 25% de sus consejeros deben ser independientes. Adicionalmente, los consejeros independientes y sus respectivos suplentes, son seleccionados por su experiencia, capacidad y prestigio profesional, considerando además que por sus características puedan desempeñar sus funciones libres de conflicto de interés y sin estar supeditados a intereses personales, patrimoniales o económicos.



Los consejeros tienen un esquema de compensación anual, que es competitivo en relación al que manejan otras empresas listadas en la Bolsa Mexicana de Valores; existe una compensación adicional por la participación en los Comités de Gobierno Corporativo, bajo la misma premisa.

El Presidente del Consejo de Administración es también el Director General de la Compañía y es parte de los accionistas fundadores.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		COMITÉS						
	QUÁLITAS CONTROLADORA	AUDITORÍA	PRÁCTICAS SOCIETARIAS	RESPONSABILIDAD SOCIAL	INVERSIONES, FINANZAS Y PLANEACIÓN	OPERACIONES	REASEGURO	COMUNICACIÓN Y CONTROL
Joaquín Brockman Lozano								
Wilfrido Javier Castillo Sánchez Mejorada								
Fernando Jacinto Velarde Muro								
Juan Enrique Murguía Pozzi								
Juan Felipe Sottill Achutegui								
Juan Marco Gutiérrez Wanless								
Harald Feldhaus Hermann								
Juan Orozco y Gómez Portugal								
Raúl Alejandro Jiménez-Bonnet García								
Mauricio Domenge Gaudry								
Christian Alejandro Pedemonte del Castillo								
Noah Daniel Couttolenc Brockmann								
Wilfrido Javier Castillo Miranda Olea								

Propietario Relacionado    Propietario Independiente    Suplente Relacionado    Presidente

**NOTA:** LOS COMITÉS DE OPERACIONES, REASEGURO Y COMUNICACIÓN Y CONTROL APLICAN ÚNICAMENTE A QUÁLITAS MÉXICO.

## COMITÉ DE AUDITORÍA

- Sesiona mensualmente, manteniéndose cercano a la actividad cotidiana de la empresa y a los funcionarios responsables.
- Vigila la gestión, conducción y ejecución sobre los asuntos que le competen conforme a la Circular Única de Seguros y Fianzas, a las Mejores Prácticas Corporativas y a la Ley del Mercado de Valores.
- Designa y evalúa el desempeño del auditor externo.
- Analiza los estados financieros y la información financiera de la Compañía.
- Investiga posibles incumplimientos a los lineamientos, políticas de operación, sistema de control integral de riesgos y sistemas de control interno y toma las medidas correctivas correspondientes.
- Vigila que la Dirección General cumpla con los acuerdos de las Asambleas.

El Comité de Auditoría está integrado exclusivamente por Consejeros Independientes y es presidido por un experto en materia financiera y contable.

## COMITÉ DE PRÁCTICAS SOCIETARIAS

- Acompaña la gestión, conducción y ejecución de los asuntos que le competen conforme a la Circular Única de Seguros y Fianzas, a las Mejores Prácticas Corporativas y a la Ley del Mercado de Valores.
- Se cerciora que la Dirección General cumpla con los acuerdos de las Asambleas.
- Evalúa y propone al Consejo de Administración las retribuciones del Director General y demás Directivos relevantes.
- Informa al Consejo de Administración de las operaciones con personas relacionadas.

El Comité de Prácticas Societarias está integrado exclusivamente por Consejeros Independientes.

## COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Establece los alcances de la Responsabilidad Social para Quálitas.
- Define estrategias y actividades para implementar prácticas de Responsabilidad Social.
- Implanta y aplica procedimientos para medir el impacto social de sus funciones y actividades.

## COMITÉ DE INVERSIONES, FINANZAS Y PLANEACIÓN

- Da estricto seguimiento al cumplimiento de la normatividad aplicable a las inversiones.
- Evalúa y propone políticas de inversión acordes a la visión organizacional.
- Señala los lineamientos para la planeación estratégica de la Compañía.
- Mantiene un portafolio equilibrado bajo el régimen de inversión autorizado.
- Opina sobre las premisas del presupuesto y da seguimiento a éste.
- Identifica factores de riesgo y evalúa políticas para manejarlos.

## COMITÉ DE OPERACIONES

- Asesora a la Dirección General, en el establecimiento de estrategias y acciones para optimizar la eficiencia y calidad operativa de la empresa.
- Coadyuva a establecer el plan de negocios anual y la estrategia integral, para garantizar la continuidad y mejor desarrollo anual del Grupo.

## COMITÉ DE REASEGURO

- Propone objetivos y políticas para la contratación, monitoreo, evaluación y administración de las operaciones de reaseguro.
- Establece los mecanismos para el monitoreo y evaluación de las políticas y normas en materia de reaseguro.
- Evalúa periódicamente el logro de los objetivos estratégicos establecidos por el Consejo de Administración en materia de reaseguro.
- Informa sobre los resultados de su operación y de las medidas correctivas implementadas para subsanar desviaciones.

## COMITÉ DE COMUNICACIÓN Y CONTROL

- Hace recomendaciones sobre contratos u operaciones que pudiesen favorecer a delitos de terrorismo o lavado de dinero.
- Establece y difunde criterios para la clasificación de los clientes, en función de su grado de riesgo.
- Dictamina las operaciones que deban ser reportadas a la SHCP, por conducto de la CNSF, como inusuales o preocupantes.

## LOGROS DEL GOBIERNO CORPORATIVO

Durante el año sesionaron normalmente, dentro de su periodicidad, todos los Comités, además de cumplir con sus responsabilidades básicas.

Se dio cabal cumplimiento a los lineamientos establecidos por el nuevo Modelo de Solvencia II, marcados por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, integrándose los requerimientos cualitativos en un 95%, el índice más alto del sector.

Se formó y puso en marcha el área de Administración Integral de Riesgos y se llevaron todas las actividades requeridas para satisfacer el desarrollo del Esquema Cuantitativo, en el que ya se integraron las bases del Modelo Propio.









# MÁS ALLÁ DE LA COMPROMISO

Quálitas realiza compromisos y acciones, que promueven la creación de valor compartido y el crecimiento sostenido de la empresa y sus grupos de interés, respetando los derechos humanos y el cuidado del medio ambiente.

## ASEGURADOS

Quálitas mantiene relaciones de largo plazo con sus asegurados por medio de la prestación de servicios profesionales y éticos. Queremos satisfacer sus necesidades y superar las expectativas mediante la excelencia en el servicio.



Nuestros compromisos y acciones con los grupos de interés, se han enfocado en Quálitas México (Q MX), ya que esta subsidiaria representa el 97.7% de la plantilla laboral y el 96.5% de la prima emitida de Quálitas Controladora.

### Compromiso 1:

Protección de su persona y patrimonio, así como su responsabilidad ante terceros, por medio de un servicio de calidad, acorde con el contrato pactado que satisfaga plenamente sus expectativas.

Somos una empresa especializada en el seguro automotriz, ofrecemos a nuestros clientes un **trato personalizado**. Nuestro modelo de negocios está basado en la **excelencia en el servicio y la calidad**.

Para brindar un servicio de excelencia a nuestros asegurados, contamos con una estructura de:



**6,287**  
promedio de  
llamadas diarias



**334**  
oficinas de  
servicio



**830**  
ajustadores



**250**  
abogados



**113**  
telefonistas



**143**  
radio operadores  
en cabina



**Ejecutivo Integral de Siniestros**, da seguimiento y mantiene comunicación con el cliente

Contamos con sistemas informativos en línea que nos permiten atender a nuestros clientes de forma oportuna.

Tenemos la meta de llegar al lugar del siniestro en el menor tiempo posible.

Nuestra red de ajustadores proporciona servicios de asistencia vial básica.

La figura de Ejecutivo Integral de Siniestros, mantiene relación con cuentas relevantes para dar seguimiento a los siniestros y mantener comunicación con el cliente sobre el proceso de reparación y entrega de su unidad.

En el 2016 se abrirán de 15 a 20 “Centros de Reparación Certificados Q” para otorgar beneficios a nuestros clientes, tales como reducción en los tiempos de reparación y garantías de alta calidad.

### Compromiso 2: Precios justos y competitivos.

Nuestras tarifas están basadas en el riesgo de cada zona postal, por lo que de acuerdo al área donde usualmente transite la unidad, se define la prima que el asegurado debe pagar. Lo anterior permite ofrecer tarifas competitivas, justas y equitativas.

### Compromiso 3: Ejercicio pleno de la honestidad y transparencia en nuestra relación de servicio. Atención personalizada y respetuosa.

“**Actitud de Servicio**” es un programa de capacitación continua enfocado al personal de siniestros. Brinda formación en valores, las normas operativas, y atención al cliente.



### Compromiso 4: Canales de Comunicación que nos permiten mejorar la calidad de nuestros servicios.

Quálitas cuenta con distintos canales de comunicación para brindar información, resolver dudas y apoyar al cliente. A través de nuestra página de internet pueden acceder a dichos canales [www.qualitas.com.mx](http://www.qualitas.com.mx)

## EMPLEADOS

Quálitas espera que sus empleados actúen con ética, integridad y profesionalismo, a través de un compromiso auténtico y de plena confianza en nuestro modelo de negocio, haciendo uso eficiente de los recursos, para promover el crecimiento de la empresa.

Nuestros programas con empleados están basados en el respeto a la dignidad de la persona.



**Compromiso 1:**  
Salarios justos y equitativos en función del puesto, responsabilidades y logros.

Los empleados son el pilar fundamental y estratégico de nuestro negocio. Quálitas reconoce sus derechos universales y promueve un espacio de trabajo que favorece su desarrollo profesional y personal.

Anualmente evaluamos el desempeño de nuestros empleados con el propósito de conocer si han cumplido adecuadamente con los objetivos de sus puestos, para definir en que aspectos pueden mejorar y retribuirlos equitativamente.



**3,905**  
empleados

### Estructura de la plantilla

Quálitas Controladora	2014	2015
<b>Total empleados</b>	3,626	3,905
Quálitas México (Q MX)	3,547	3,817
Quálitas El Salvador (Q ES)	38	33
Quálitas Costa Rica (Q CR)	25	33
Quálitas Insurance Company (QIC)	16	22



**62%**  
hombres



**38%**  
mujeres

Q MX	2014	2015
<b>Total empleados</b>	3,547	3,817
Hombres	2,215	2,376
Mujeres	1,332	1,441

### Igualdad de género y de oportunidades

En Quálitas promovemos la igualdad de género, de oportunidades y el respeto a la dignidad de la persona.

El 43% de los puestos ejecutivos y directivos están a cargo de mujeres, lo que muestra el papel trascendente que desempeñan en la empresa.

Puesto	Total	Hombres		Mujeres	
		Número	%	Número	%
Director	21	11	52%	10	48%
Subdirector	36	24	67%	12	33%
Gerente	118	65	55%	53	45%
Total	175	100	57%	75	43%

En nuestra empresa, conviven varias generaciones. La integración que hemos logrado nos ha permitido seguir creciendo como aseguradora.

Año de Nacimiento	Hombres	Mujeres	Total	%
<1963	116	32	148	4%
1964-1979	946	433	1,379	36%
1980-Actualidad	1,314	976	2,290	60%
Total	2,376	1,441	3,817	100%

Quálitas otorga compensación variable a 1,527 empleados que representan el 40% del total de la plantilla. Este esquema de remuneración nos ha permitido cumplir un principio de equidad con nuestros empleados y nos ha ayudado a posicionarnos como empresa líder.





**345**  
empleados  
ascendidos



**9**  
Semilleros  
de Talento



**84**  
personas  
contratadas

## Compromiso 2: Prioridad en las promociones a puestos superiores, siempre y cuando cuente con merecimientos y potencial para ello.

Para motivar el sentido de pertenencia de nuestros empleados y permitirles desarrollarse en la empresa, las vacantes son informadas y ofrecidas con prioridad a nuestro personal, de modo que si están capacitados puedan tener acceso a ellas.

En la Política General de Descripción de Puestos se definen con claridad los perfiles, funciones y expectativas de cada puesto.

En la Política de Reclutamiento y Selección, se enfatiza que la contratación es libre de discriminación por género, raza, religión, edad o discapacidad. Con ello reafirmamos nuestro compromiso de realizar el proceso de reclutamiento y selección en base a competencias.

Como estrategia de reclutamiento se llevan a cabo "Semilleros de Talento" que tienen por objetivo reclutar personal sin experiencia para capacitarlos con la finalidad de que adquieran las competencias que requiere el puesto y conozcan los valores éticos y normas operativas de la empresa.

Durante 2015 se realizaron 9 "Semilleros de Talento" a través de los cuales contratamos a 84 personas.

## Compromiso 3: Formación integral, a través del desarrollo de habilidades, capacitación técnica y valores éticos, para propiciar la realización personal.

### Capacitación y desarrollo

Quálitás realiza esfuerzos permanentes para potenciar las habilidades y competencias de nuestros empleados, proveedores y socios comerciales. Por esta razón a lo largo de 2015 se consolidaron proyectos formativos para diferentes grupos de interés.

### En mayo de 2015 se inauguró la Universidad Quálitás.

En esta primera etapa de operación iniciamos con la escuela comercial que ofrece programas en línea para:

- Empleados
- Agentes
- Oficinas de Servicio

A diciembre de 2015 contamos con 1,300 empleados inscritos en diversos cursos que han comenzado su capacitación comercial y 627 personas concluyeron al menos un curso.



**1,300**  
empleados inscritos en  
Universidad  
Quálitás

**Empleados:**

A lo largo de 2015 se desarrollaron programas en línea, presenciales y mixtos con **9,383 participantes:**



**7,529**  
en línea



**1,709**  
presenciales



**145**  
mixtos



**63**  
becas otorgadas

**Becas**

La Política de Apoyo Económico a Estudios define los requisitos y lineamientos para poder obtener una beca.

Actualmente 63 empleados cuentan con una beca para realizar sus estudios.

Grado	Número de personas
Técnico	1
Diplomado	2
Licenciatura	42
Maestría	17
Doctorado	1
<b>Total general</b>	<b>63</b>



**Compromiso 4:**

**Promover el bienestar físico a través de actividades deportivas y relacionadas con la salud.**

**Programa de Bienestar Quálitas**

El Programa de Bienestar Quálitas inició en 2015 para promover el equilibrio físico, mental, emocional y financiero, mediante la cultura de prevención y atención a la salud.





# 35%

de los empleados participaron en la Jornada de Salud



# 3,263

consultas



# 53%

de los empleados utilizan la Caja de Ahorro



# 600

paquetes de útiles escolares otorgados

## 1. Físico

### Seguro de Gastos Médicos Mayores

Todos los empleados cuentan con un seguro de gastos médicos mayores y la opción de incorporar a familiares directos con un apoyo del 40% por parte de Quálitas. Actualmente hay 1,738 familiares asegurados.

### Jornada de Salud

Se realizaron exámenes de glucosa, colesterol, papanicolau y vacunación. Tuvimos una participación del 35% de los empleados. Con los resultados obtenidos se detectaron riesgos de salud y se ofrecieron medidas de autocuidado. Las principales oficinas metropolitanas cuentan con consultorios médicos para brindar asistencia básica, en el 2015 se brindaron 3,263 consultas.

### Programa de Actividad Física

Tenemos convenios con distintos gimnasios a nivel nacional. Se brindan precios preferenciales con descuento vía nómina. 16% de los empleados aprovecha este beneficio.

Las principales oficinas metropolitanas ofrecen diversas clases de activación física en un horario compatible con las actividades laborales.

## 2. Mental-emocional

“Ajusta tus emociones” es un programa de apoyo al empleado a nivel nacional que inició en octubre de 2015, en el que psicólogos especializados brindan atención telefónica sin costo todos los días del año. Se brinda asesoría en temas laborales, vida en pareja, asuntos familiares, relaciones interpersonales, legales, financieros y trámites entre otros. En los tres meses que lleva el programa se atendieron 252 casos.

## 3. Financiero

La Caja de Ahorro fomenta la cultura de ahorro en los empleados y brinda una opción de inversión segura. Es administrada por una institución bancaria que garantiza la transparencia de las inversiones.

Existen dos opciones de inversión y se ofrecen préstamos ordinarios y de vivienda.

Al cierre de 2015, la Caja de Ahorro contaba con:

**2,015**  
ahorradores

**1,359**  
préstamos otorgados

**\$34,459,430**  
en fondos

Como parte del apoyo a los empleados en situaciones imprevistas, en 2015 entró en vigor la Política de Apoyo de Gastos Funerarios. 23 empleados se beneficiaron con este apoyo.

Cada año realizamos una campaña entre los empleados para promover la elaboración de testamentos. Se ofrecen precios preferenciales y descuento vía nómina, 15 empleados hicieron su testamento con este beneficio.

Otorgamos 600 paquetes de útiles escolares para apoyar a los empleados con la economía familiar y 170 despensas navideñas al personal de apoyo.



**Compromiso 5:**  
**Evitar cualquier tipo de discriminación, con pleno respeto a la dignidad de la persona.**

Quálitas ofrece a sus empleados un trato digno, con igualdad de oportunidades. Promueve y fomenta las relaciones basadas en el respeto, la equidad, la tolerancia y la colaboración entre sus empleados y grupos de interés.



**465**  
empleados recibieron  
pláticas de sensibilización  
sobre discapacidad

Para ofrecer un trabajo digno a personas con discapacidad, iniciamos el Programa de Inclusión Laboral en agosto del 2015. Con el apoyo de especialistas, impartimos pláticas de sensibilización sobre discapacidad a 465 empleados.

Actualmente laboran en la empresa 19 personas con discapacidad. Brindamos oportunidades de desarrollo y crecimiento para potencializar sus habilidades.

Mediante el pago de terapias o colegiaturas en centros especializados apoyamos a los empleados que tienen un hijo o hija con Síndrome de Down.

## ■ En Quálitas® Convivimos todos



Por eso, hemos comenzado con nuestro

### Programa de Inclusión Laboral

#### Compromiso 6: Lograr la permanencia y lealtad de nuestros empleados.

Durante el verano, llevamos a cabo el programa de becarios para hijos de nuestros empleados entre 13 y 17 años. Es un programa integral que brinda oportunidades de aprendizaje laboral y ofrece distintos cursos y talleres.

Apoyamos a 29 empleados con el pago del 50% de un curso de verano para sus hijos.

Durante 2015 se llevó a cabo el tradicional Torneo Anual de Tocho Bandera, contamos con 82 participantes.

Para fomentar estilos de vida sanos y la convivencia, se llevó a cabo un torneo de fútbol en Monterrey con la participación de 32 empleados.

En las principales oficinas metropolitanas contamos con comedores que ofrecen comida sana para los empleados.

#### Canales de comunicación

A través del buzón “Q-Transparencia”, en la página interna de la Compañía, los empleados pueden enviar de forma electrónica, comentarios, quejas y sugerencias a la Dirección General y son atendidas con absoluta confidencialidad.

#### Conducta Vial

Quálitas, como empresa líder en el seguro automotriz y preocupado por los altos índices de siniestralidad, toma la iniciativa de generar una campaña educativa y de comunicación.

Nuestro objetivo es crear conciencia a través de la difusión de información fácil de aprender y de tener en cuenta cuando se está delante de un volante.

<http://conductavialqualitas.com.mx/>

#### Promoción de la cultura

Para promover la difusión de la cultura y las artes, Quálitas publica de forma anual un libro de artistas mexicanos e internacionales.

Este libro se regala a agentes y a empleados. Además, se encuentra disponible a la venta al público.



# 200

becarios en verano



Quejas y  
Sugerencias



## AGENTES

Quálitas espera de los Agentes y Directores de Oficina, compromiso, honestidad y lealtad con la empresa, sus valores y normas operativas para brindar un servicio profesional y ético a los asegurados.



**334**  
oficinas de servicio

### Compromiso 1: Relación comercial transparente y equitativa.

Brindamos trato equitativo sin distinción del tamaño de cartera, tipo de negocio o despacho. Existe un esquema de bonos transparente para la cartera individual.

Para Quálitas, apoyar la labor del Agente es una prioridad. Contamos con una red nacional de 334 oficinas de servicio, la mayor en su tipo.



**527**  
nuevos agentes

### Compromiso 2: Apoyo en el desarrollo de su actividad profesional.

Quálitas reconoce la labor de sus agentes y está comprometida con su desarrollo y formación.

A través del programa **“Formación de Agentes”**, reclutamos, capacitamos y brindamos herramientas para que nuevos Agentes puedan desarrollarse y obtengan su cédula. Este programa se lleva a cabo a través de nuestras oficinas de servicio en toda la República Mexicana. En 2015 formamos 527 nuevos Agentes, lo que representa un 25% más que el año anterior.



A finales del año iniciamos el **“Programa Refrendo de Cédulas”** para apoyar a nuestros agentes en la capacitación para el refrendo de sus cédulas a fin de cumplir con el requerimiento de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. En 2015, 117 Agentes obtuvieron este beneficio.

A través de la Universidad Quálitas, iniciaremos en 2016 un programa en línea de capacitación para el desarrollo profesional y personal de los Agentes.

Desarrollamos el **Portal Q Agentes** para la gestión eficiente de la cartera. Cuenta con un calendario de vencimientos y cobranza, así como el seguimiento de siniestros, estatus de reparación, etc.

Adicionalmente, a partir de 2015 dentro de los sistemas de cotización y emisión, se implementó la funcionalidad de consulta dentro y fuera de línea para dispositivos móviles, esto resulta de gran utilidad en lugares donde la conexión a internet es limitada.



Apartado  
“Nos interesa tu opinión” en  
página de internet

### Compromiso 3: Comunicación ágil y rápida en la relación profesional.

A través de las oficinas de servicio mantenemos una comunicación personal, estrecha y colaborativa con los Agentes, para el desarrollo de su actividad profesional.

Contamos con el apartado **“Nos interesa tu opinión”** en nuestra página de internet para recibir denuncias, comentarios, quejas y sugerencias a la Dirección General.



# ACCIONISTAS

Quálitas se esfuerza permanentemente para ganarse la confianza de sus accionistas a través de una gestión profesional, transparente y ética.



**Compromiso 1:**  
Consecución de un retorno de capital, acorde a las condiciones de mercado.

Estamos conscientes que debemos proporcionar a nuestros accionistas, resultados que justifiquen su inversión.

**Compromiso 2:**  
Dirección auténticamente profesional con visión de largo plazo que garantice la sustentabilidad de la empresa.

La Compañía reconoce que para obtener la confianza de los accionistas en la dirección y administración de la empresa, debe trabajar en la transparencia de la información y en la continua implementación de prácticas de Gobierno Corporativo éticas y honestas.

La información financiera y operativa relevante, sobre la evolución del negocio está a disposición del público inversionista mediante la publicación periódica de los siguientes reportes:



**Publicaciones  
periódicas puntuales**

Anual	Trimestral	Mensual
Informe Anual Informe Responsabilidad Social Reporte Anual BMW	Informe de Resultados Informe Sectorial	Informe de Ventas



Página para inversionistas

### Compromiso 3: Canales de comunicación.

La Compañía ha desarrollado canales de comunicación abiertos con los accionistas entre los que destacan: la página corporativa y la información de contacto con el área de Relación con Inversionistas. A través de estos canales se da seguimiento a temas de interés como el desempeño de la acción, datos financieros relevantes, entorno competitivo, cambios regulatorios, entre otros.

Adicionalmente se cuenta con un apartado en la página corporativa para enviar sugerencias.



Nuevo manual de operación para consejeros y funcionarios

### Compromiso 4: Cumplimiento de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo.

A partir de 2015, en apego a mejores prácticas corporativas, se organiza una sola llamada de resultados en inglés para compartir el mismo mensaje de inversión y atender a la sesión de preguntas y respuestas. Toda la información relevante se sube a la página de internet en inglés y español, además de que se actualiza su contenido frecuentemente.

Con el objeto de otorgar a todos los inversionistas mayor transparencia y equidad, durante 2015 la Compañía realizó un intercambio de sus Certificados de Participación Ordinaria (CPOs) por el de acciones serie única. Con este proceso, los inversionistas mexicanos y extranjeros cuentan ahora con los mismos derechos, sin que esto implicara una dilución en la participación del capital social de la Emisora.

Durante 2015 la Compañía elaboró un nuevo manual de operación para consejeros y funcionarios, para supervisar la compra o venta de la acción Q\* en los tiempos que establece el regulador, además de actualizar la política de fondo de recompra para los mismos propósitos.

En abril de 2015 se publicaron los puntos principales que se someterían a votación y sus alternativas 10 días naturales antes de la Asamblea, con la finalidad de que los accionistas votaran o giraran instrucciones de voto contando previamente con información clara y objetiva.



Semáforo de Emisoras

### Compromiso 5: Cumplimiento con disposiciones legales y organismos reguladores.

Para la Compañía es primordial el cumplimiento en tiempo y forma de todas las disposiciones legales y requisitos que establecen los distintos órganos reguladores que la rigen.

A partir de 2015, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores implementó un indicador de cumplimiento denominado “**Semáforo de Emisoras**”, el cual tiene como objetivo determinar el nivel de cumplimiento de las emisoras. De acuerdo a los parámetros de divulgación de información, Quálitas se ha mantenido en el color verde, representando la máxima calificación.

## PROVEEDORES



**+ 6,400**  
proveedores

En Quálitas mantenemos relaciones éticas y transparentes con los proveedores y esperamos de ellos el cumplimiento riguroso de valores y normas operativas.

Los proveedores, tanto de servicios como de productos, son pieza clave para el logro de la excelencia en el servicio. Establecemos acuerdos y alianzas que nos permiten cumplir con nuestra misión e impulsar el crecimiento y la creación de valor para la sociedad.



**Compromiso 1:**  
Procesos de selección transparentes y equitativos que permiten la libre competencia.



**Procesos de licitación transparentes**

Contamos con políticas y procedimientos basados en la transparencia y en la equidad en nuestros procesos de licitación con proveedores.

La relación con proveedores se hace mediante contratos que señalan con claridad y equidad las responsabilidades de ambas partes y facilitan su cumplimiento.

Para seleccionar a un proveedor se considera indispensable que cuenten con la infraestructura, permisos, capacidad técnica e instalaciones para prestar el servicio requerido y que no incurra en algún tipo de conflicto de interés.

Para la compra de refacciones se implementó un sistema propio de subasta que realiza asignaciones automáticas, promoviendo una cultura de competencia transparente y abierta a todos los proveedores de la Compañía.

Contamos con esquemas de reconocimiento a nuestros proveedores en base a su buen desempeño, en programas enfocados a la mejora permanente, calidad, cumplimiento en tiempos de entrega y precios competitivos.





Portal Q Proveedores

## Compromiso 2: Cumplimiento de los compromisos mutuamente establecidos, para construir una relación de plena confianza y lealtad.

Desarrollamos el **Portal Q Proveedores** que cuenta con la funcionalidad de cargar facturas para su posterior pago en automático, reduciendo significativamente el período de cobranza.

Para facilitar los procesos de mejora continua, nuestros proveedores cuentan con herramientas que les permiten conocer mensualmente los indicadores de su desempeño como: días de entrega, costos y desempeño en el cotizador.



6 nuevos centros de  
reparación

## Compromiso 3: Desarrollo y sensibilización de Proveedores.

Buscamos establecer relaciones de largo plazo a través del cumplimiento riguroso y formal de los acuerdos mutuamente pactados.

Las relaciones con proveedores están enmarcadas en el conocimiento y práctica de nuestros valores y normas operativas.

### Programa Desarrollo de Talleres

Como resultado de este Programa, durante el 2015 se abrieron 6 nuevos centros de reparación, que cumplen con altos estándares de calidad e infraestructura.

En el aspecto ambiental, el Programa establece lineamientos básicos en cuanto al manejo de residuos, emisión de contaminantes y condiciones de trabajo seguras.



Número **01-800** para  
recibir asesoría

## Compromiso 4: Canales de comunicación.

Contamos con diversos canales de comunicación bilateral que nos permite la retroalimentación sobre el desempeño, buscando propiciar una mejor relación comercial.

Los talleres cuentan con un número 01-800 para recibir asesoría técnica, resolver problemas de asignación de vehículos, cambios de talleres, etc.

## Compromiso 5: Confidencialidad de la información.

Quálitas cumple con las obligaciones que en materia de tratamiento de datos personales establece la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Contamos con el Aviso de Privacidad que se da a conocer previamente; se encuentra disponible para su consulta de manera permanente y para fines de actualización, en el portal de proveedores y en la página de internet.

## Compromiso 6: Medio ambiente.

De los **1,207** talleres que tenemos inscritos en el Centro de Experimentación y Seguridad Vial México (CESVI), el **67%** cuentan con cabina de pintura, el **80%** utilizan pistolas HVLP y el **11%** utilizan productos base agua, lo que disminuye la cantidad de compuestos orgánicos volátiles (COV's) emitidos a la atmósfera.

## COMUNIDAD

Quálitas reconoce como parte de su responsabilidad social, colaborar con el bienestar de las comunidades en las zonas en las que están ubicadas sus oficinas.

Durante 2015, otorgó donativos que representan un 0.5% de la utilidad neta alcanzada.



Compromiso:

Apoyar el desarrollo de las comunidades más vulnerables, en los campos de educación, salud y conservación del medio ambiente a través de apoyos a Asociaciones Civiles e Instituciones de Asistencia Privada.

Contamos con lineamientos que establecen los requisitos necesarios para que las instituciones soliciten nuestra colaboración. Las solicitudes son evaluadas por un Comité especializado.

Quálitas solicita periódicamente un informe de actividades para conocer la gestión y el impacto social de las Instituciones que apoya.

En 2015 contribuimos con diversas organizaciones:

**1. Metamorfosis Global A.C.**

Atención a personas con discapacidad mental, abandonadas y en pobreza extrema.

> Los empleados de Quálitas apoyan de forma mensual a 70 personas.

En el 2016, el apoyo otorgado a Metamorfosis Global A.C., será 1x1, Quálitas aportará \$1 peso por cada \$1 aportado por los empleados.



## 2. Fundación San Ignacio de Loyola A.C.

Apoyo al desarrollo socio-cultural y económico de los sectores más vulnerables de México.

> Beneficiados: 86 niñas internas en Cerocahui, Sierra Tarahumara.

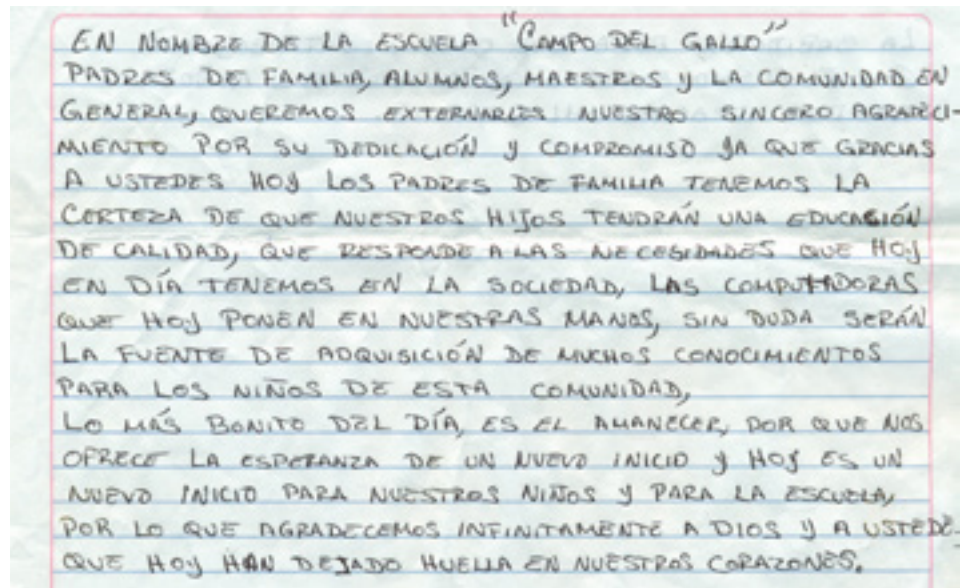
## 3. Proeducación I.A.P.

Promoción de la calidad de la educación básica en escuelas primarias públicas.

> Beneficiados:

Escuela "Miguel Hidalgo": 200 alumnos, 10 maestros, 190 Padres de Familia.

Escuela "Campo de Gallo": 124 alumnos, 7 maestros, 60 Padres de Familia.



## 4. Fondo para la Paz I.A.P.

Incremento de la calidad de la educación secundaria básica en las comunidades rurales de extrema pobreza.

> Beneficiados: 70 alumnos.

**5. Comunidad de Desarrollo Integral Copilco A.C. (CODIC)**

Apoyo académico y formación en valores de niños, jóvenes y adultos que viven en situación de marginación con altos riesgos e inseguridad.

> Beneficiados: 260 personas.

**6. Convivencia Sin Violencia A.C.**

Promueve una cultura de legalidad, salud y seguridad en los jóvenes. Previene y orienta a los jóvenes para evitar la violencia y las causas que la originan.

> Beneficiados: 2,000 jóvenes.

**7. Cadena de Ayuda contra la Fibromialgia A.C.**

Logro de calidad de vida para las personas que padecen fibromialgia y para sus familiares.

> Beneficiados: 310 personas.

**8. Unidos... Pro Trasplante de Médula Ósea Francisco Casares Cortina A.C.**

Apoyo integral y subsidiario a personas con limitaciones económicas que requieren trasplante de médula ósea.

> Beneficiados: 8 personas.

**9. Fundación Owen I.A.P.**

Atención integral a niños y jóvenes con discapacidad múltiple en grado severo y de escasos recursos.

> Beneficiados: 89 personas.

**10. Fundación Pro Niños de la Calle I.A.P.**

Atención a niños, adolescentes y jóvenes que viven en riesgo de calle.

> Beneficiados: 352 jóvenes.

**11. Casa Santa Clara A.C.**

Rescate en salud y orientación a niñas desamparadas en riesgo de calle.

> Beneficiados: 8 niñas.

**12. Casa Hogar Kamami A.C.**

Acogida a niñas en riesgo de calle en Guadalajara, Jalisco.

> Beneficiados: 23 niñas.

**13. Internado Infantil Guadalupano A.C.**

Apoyo integral a niños, adolescentes y jóvenes provenientes de situaciones de maltrato físico y emocional.

> Beneficiados: 30 alumnos capacitados y 200 comensales con los productos del Taller de Panadería.



**14. Renovación, Unión de Fuerzas, Unión de Esfuerzos A.C.**

Apoyo íntegro a comunidades de escasos recursos de las Barrancas de Las Águilas, Ciudad de México.

> Beneficiados: 100 niños, 200 familias.

**15. Infogen A.C.**

Información a hombres y mujeres en edad reproductiva sobre la posible prevención de los defectos al nacimiento.

> Beneficiados: 369,083 personas.

**16. El Buen Samaritano I.A.P.**

Atención a enfermos terminales en situación de pobreza.

> Beneficiados: 6,271 personas.

**17. Comedor Santa María A.C.**

Ayuda a niños y niñas en extrema pobreza para cubrir la necesidad primaria de alimentación.

> Beneficiados: 12 niños.

**18. Fundación Hermanitas de los Ancianos Desamparados I.A.P.**

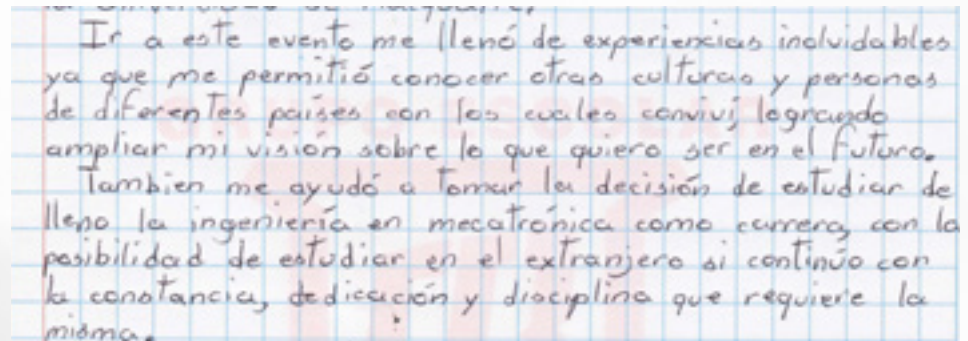
Atención integral a personas mayores de escasos recursos.

> Beneficiados: 20 ancianos.

**Robótica**

Quálitas patrocinó a cinco equipos de robótica que participaron y ganaron en distintas competencias nacionales e internacionales realizadas por FIRST (For Inspiration and Recognition of Science and Technology).

> Con este apoyo impulsamos el desarrollo de la ciencia y la tecnología y se benefició de forma directa a más de 40 niñas, niños y jóvenes.



## COMPETENCIA

Quálitas espera honestidad, profesionalismo y estricto apego a la legalidad es sus relaciones con la competencia.

Compromiso:

Colaboración e intercambio de información, que faciliten la buena marcha del mercado asegurador.

Altos funcionarios de Quálitas participan en forma activa en diversos Comités de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) para promover el desarrollo del sector.

## AUTORIDADES

Quálitas se desempeña con honestidad y profesionalismo en sus relaciones con las autoridades competentes.

Compromiso 1:

Cumplimiento de las disposiciones legales y normas reglamentarias.

Se preparó la Compilación de Obligaciones frente a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF). Esta describe las obligaciones de Quálitas de acuerdo a la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas y la Circular Única de Seguros y Fianzas indicando el área responsable, la obligación, el fundamento de dicha obligación, la periodicidad, plazos máximos y forma de entrega (física o electrónica).

Preparación del Reglamento del Consejo de Administración, que describe las funciones y obligaciones del Consejo y de cada uno de los diversos Comités que forman parte de la administración y del Gobierno Corporativo de Quálitas.

Compromiso 2:

Prácticas proactivas de colaboración con autoridades y con agrupaciones empresariales y profesionales.

Quálitas participa de forma activa en los diversos requerimientos para la implementación de Solvencia II y en los diversos estudios de impacto cuantitativo para la definición y aprobación de los modelos internos de reservas por parte de la CNSF para ser usados en 2016.







# MÁS ALLÁ DE PRESERVAR

Quálitas promueve una cultura de sustentabilidad, con prácticas orientadas al uso eficiente de los recursos y a minimizar el impacto ambiental de sus actividades.



## MEDIO AMBIENTE

Dentro del Comité de Responsabilidad Social, hemos trabajado para incorporar en nuestro actuar acciones que contribuyan a la conservación de nuestro planeta.

Quálitas cumple plenamente las regulaciones establecidas en materia ambiental por las autoridades gubernamentales, como medio para refrendar año con año la Licencia Ambiental expedida por la Secretaría del Medio Ambiente del Distrito Federal (SEDEMA).



### Compromiso 1: Reducir el consumo eléctrico en oficinas propias.

Por la naturaleza de los servicios que brinda la Compañía, el gasto energético en oficinas puede ser significativo. Contamos con edificios en los que todas las luminarias son de bajo consumo energético y LED.

Como parte de las acciones para combatir el calentamiento global, seleccionamos equipos de cómputo y servidores eficientes en gasto de energía y baja disipación de calor. En centros de cómputo, hay aire acondicionado que optimiza el consumo energético.

Contamos con lineamientos para nuestras oficinas y promovemos el establecimiento de estos en las oficinas de agentes y representantes:

- Preferenciar el uso de iluminación LED de bajo consumo.
- Instalar sensores de prendido automático donde proceda.
- Uso de paneles solares.

En el centro de datos principal se renovó toda la infraestructura eléctrica y de generación de energía, optimizando el consumo, disminuyendo el ruido y la contaminación ambiental.



Todas las luminarias  
son de bajo consumo  
energético y LED



Plantas de tratamiento de agua con capacidad para tratar **68,034 lt. diarios**

## Compromiso 2: Uso responsable del agua.

La compañía cuenta con un programa de reuso de agua. En la oficina San Jerónimo se reutiliza el agua para uso del W.C., bajo los lineamientos que marca la Norma Oficial Mexicana 003.

Las oficinas del área metropolitana cuentan con mingitorios secos, son ecológicos ya que funcionan en base a un gel.

Contamos con plantas de tratamiento de agua con capacidad para tratar 68,034 litros diarios, mismos que son reutilizados.

De forma interna se crea conciencia sobre el uso responsable del agua a través de distintos medios electrónicos.

En las oficinas que lo permiten se capta el agua pluvial. Contamos con tanques tormenta en dos oficinas con capacidad de almacenamiento de 112,000 litros.

## Compromiso 3: Preferenciar la adquisición de insumos reciclados, reprocesados, amigables con el medio ambiente.

Estamos trabajando para establecer dentro de las políticas de compra criterios medioambientales para preferenciar el consumo de productos sostenibles.





Recopilamos **1,591 kg** de papel y **5,411 kg** de cartón.

#### Compromiso 4: Desechar, reciclar o reprocesar material no útil.

Todos los porta pólizas son impresos en papel con certificación FSC, cuya materia prima procede de bosques gestionados de manera sostenible, en los que las prácticas que se siguen a la hora de talar los árboles están certificadas conforme a los requisitos de los estándares internacionales FSC® (Forest Stewardship Council)

Durante el 2015, recopilamos 1,591 kg de papel y 5,411 kg de cartón. Los ingresos obtenidos de su venta se destinan a la conservación de distintas especies.

#### Reciclaje 2015

Material	Kilogramos
Cartón	5,411
Papel	1,591
PET	243
Periódico	118
Revistas	56
Fierro	20
Aluminio	31
Vidrio	73

Quálitas promueve en sus oficinas el reuso de papel y la separación de desechos orgánicos e inorgánicos.

El desecho de equipo de cómputo lo efectuamos por medio de Recicla Electrónicos México (REMSA), empresa certificada por la Secretaria de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), especialista en la captación, recolección, separación y reciclaje de este tipo de activos.



## Compromiso 5: Protección del ecosistema.

Quálitas ha concentrado sus esfuerzos en la recuperación de los bosques mexicanos, involucrando activamente a los empleados y sus familiares. Con el apoyo de Naturalia A.C. que promueve la conservación de los ecosistemas y especies silvestres en México se han reforestado diversas zonas del país.

La conservación de los bosques mexicanos es un esfuerzo conjunto para preservar la sustentabilidad medioambiental y combatir el cambio climático.

### Reforestaciones realizadas por Oficinas Metropolitanas :

Año	Lugar	Participantes	Núm. de árboles plantados	CO <sub>2</sub> acumulado en total de árboles vivos en kg (40% de peso por árbol)
2011	Bosque de los Remedios, Estado de México	250	2,000	1,200
2012	Sierra de Guadalupe, Estado de México	250	1,500	880
2013	Comunidad de Ahuatepec, Morelos	500	4,310	2,320
2014	Ajusco, Ciudad de México	550	6,000	360
2015	Parque Estatal Sierra Morelos, Estado de México	900	12,000	1,700
<b>Total</b>		<b>2,450</b>	<b>25,810</b>	<b>6,460</b>

Fuente: Naturalia A.C.



**900** participantes en la reforestación del Parque Estatal Sierra Morelos

En Monterrey la reforestación se llevó a cabo en la Comunidad el Manzano, en Ciénega de González, Nuevo León, donde participaron 135 empleados y sus familias quienes plantaron 1,000 árboles.

En Guadalajara 23 empleados dieron mantenimiento a media hectárea del Bosque la Primavera y plantaron 100 árboles.

Para contribuir al cuidado del medio ambiente, Quálitas promueve el reuso y la separación de desechos orgánicos, papel, vidrio, aluminio y plástico.



## CONTACTO

## RESPONSABILIDAD SOCIAL QUÁLITAS

**María Teresa Cosío Castillo**

+52 (55) 5481 8547

tcosio@qualitas.com.mx



# VAMOS MÁS ALLÁ

2015» INFORME DE  
SUSTENTABILIDAD

[WWW.QUALITAS.COM.MX](http://WWW.QUALITAS.COM.MX)

Diseño: [www.generadordeideas.com.mx](http://www.generadordeideas.com.mx)





[WWW.QUALITAS.COM.MX](http://WWW.QUALITAS.COM.MX)

