



# ASEGURAMOS

# TU CAMINO

Informe anual Integrado

# 2016



# Quálitas

Quálitas es sinónimo de confianza en el seguro automotriz, resultado del esfuerzo de un equipo con vocación de servicio y un modelo operativo descentralizado que nos permite estar donde el asegurado nos necesita.

## CONTENIDOS

<b>Destacados</b>	<b>2</b>
Cifras sobresalientes	2
Eventos relevantes en el año	3
<b>Mensaje del Presidente del Consejo de Administración</b>	<b>4</b>
<b>Perfil de la compañía</b>	<b>6</b>
Misión, Visión y Valores	6
Quálitas Controladora	7
<b>Nuestro objetivo: Creación de valor</b>	<b>11</b>
Modelo de negocio	12
Estrategia corporativa	13
Enfoque en sustentabilidad	15
<b>Nuestro enfoque: El servicio</b>	<b>24</b>
Agentes	25
Instituciones de financiamiento automotriz	26
Asegurados	26
Proveedores	29
<b>Nuestra fortaleza: El talento</b>	<b>30</b>
Descripción de la plantilla	31
Capacitación y desarrollo de carrera	34
<b>Nuestro resultado: Crecimiento</b>	<b>36</b>
Datos financieros relevantes	37
Distribución del valor económico	42
<b>Gobierno corporativo</b>	<b>43</b>
Estructura	43
Ética y transparencia	47
Gestión de riesgos	48
<b>Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible</b>	<b>50</b>
<b>Acerca del Informe</b>	<b>52</b>
Parámetros generales	52
Determinación de los temas relevantes	53
Índice de contenidos GRI	56



# DESTACADOS

## Cifras sobresalientes

(102-7)  
(millones de pesos mexicanos)



**30,190**  
MILLONES  
PRIMA EMITIDA



**23,825**  
MILLONES  
PRIMA DEVENGADA



**31.5%**  
DE MERCADO  
EN MÉXICO



**1,301**  
MILLONES  
UTILIDAD NETA



**88.3%**  
ÍNDICE COMBINADO



**23.5%**  
ROE



**3,487,048**  
VEHÍCULOS ASEGURADOS



**1,341,482**  
SINIESTROS ATENDIDOS



**379**  
OFICINAS Y ODOs  
181 OFICINAS DE SERVICIO Y  
198 ODOs



**4,411**  
EMPLEADOS EN 4 PAÍSES



**1,005**  
AJUSTADORES



**12,808**  
AGENTES



## Eventos relevantes en el año

### Enero - Marzo

- En Quálitas México entra en vigor el pilar cuantitativo de Solvencia II, modelo propio de reservas.
- Quálitas cumple 22 años en el mercado mexicano.
- Lanzamiento de los programas de camiones domésticos en Texas y de auto personal en California (*Qualitas Insurance Company, QIC*).



### Abril - Junio

- Quálitas supera los 3 millones de vehículos asegurados.
- S&P y AM Best suben calificaciones de Quálitas México:  
S&P subió a "mxAA+" de "mxAA"  
AM Best subió a "bbb-" de "bb"
- Pago de dividendo de 225 millones de pesos.
- Primer aniversario de la Universidad Quálitas.
- Lanzamiento de la Escuela de Agentes, en el marco de la Universidad Quálitas.



### Julio - Septiembre

- *Qualitas Insurance Company (QIC)* supera por primera vez los USD 4 millones en ventas.
- Realización de los voluntariados de reforestación.



### Octubre - Diciembre

- *Qualitas Insurance Company (QIC)* crea su propio departamento de reclamaciones.
- Se aprueba la creación del Agente General Apoderado (MGA) en *Quálitas Insurance Company (QIC)*.
- Primer aniversario del programa de salud y bienestar para los colaboradores "Ajusta tus emociones".
- Lanzamiento de la Escuela de Siniestros, en el marco de la Universidad Quálitas.
- Quálitas mantiene el liderazgo en el sector de seguro automotriz en México con una participación de mercado del 31.5%.







# MENSAJE DEL PRESIDENTE

## Mensaje del Presidente del Consejo de Administración

(102-14, 102-15)

Estimados todos,

Quálitas continúa afianzándose como referente en el sector del seguro automotriz, resultado de nuestro entendimiento del servicio y del modelo de negocios único que hemos desarrollado.

La especialización y descentralización de nuestras operaciones a través de oficinas de servicio, agentes y Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQs), nos permiten llegar a lugares de menor cobertura. La cercanía, aunada a la excelencia en el servicio y al control de costos, conforma nuestra identidad. Nuestra operación durante 2016 ha arrojado rentabilidad y crecimiento con cifras por encima del mercado.

En el año, experimentamos un crecimiento del 52.0% en las primas emitidas y de un 39.6% en las primas devengadas, cifras por encima del crecimiento del ramo del seguro automotriz del 20.4% y el incremento del 2.3% del PIB en México, nuestro principal mercado.

También durante el año agregamos 684,029 unidades aseguradas a nuestra cartera, terminando con 3.5 millones de vehículos, lo que representa un incremento de 24.4% contra el año anterior, esto es una muestra de confianza por parte de nuestros asegurados en México e internacionalmente.

En Quálitas México, el incremento en unidades aseguradas fue del 24.0%, asociado principalmente a la continuidad en el crecimiento de la comercialización de automóviles, facilitada por la disponibilidad de crédito. Nuestro liderazgo se amplía con una participación de mercado que alcanzó el 31.5%, comparado con el 25.3% del año anterior.

La expansión internacional de la compañía continúa su consolidación, destacando especialmente la subsidiaria en Estados Unidos, la cual triplicó el número de unidades aseguradas. La estrategia adoptada con foco en los estados fronterizos nos está aportando excelentes resultados. En el caso de Costa Rica hubo un importante incremento en primas emitidas y unidades aseguradas, lo que se contrapone con el descenso en ambos rubros en El Salvador, consecuencia del ajuste que se realizó a la cartera para conservar las cuentas rentables.

Buscamos estar presentes en donde exista una necesidad de seguro para el vehículo, ya sea en el segmento individual o parte de una flotilla y disponemos para ello de diferentes canales de comercialización. Igualmente, el segmento de las instituciones de financiamiento automotriz ha sido un factor clave en el crecimiento de 2016.

Invariablemente nos apegamos a un riguroso control de costos, con el objetivo de crear valor para nuestros grupos de interés a través de la rentabilidad y la perspectiva próspera de la

↑ **24.4%**  
en número de unidades aseguradas en los 4 países

**31.5%**  
de participación de mercado en México

compañía. En el año, los índices de costos se redujeron a excepción del índice de costos de adquisición, que aumentó como consecuencia del crecimiento de ciertos segmentos de la cartera como el de instituciones de financiamiento automotriz. Cabe destacar la disminución en el índice de siniestralidad, que a pesar del incremento en el precio de las refacciones por la depreciación del peso frente al dólar, mejoró sustancialmente.

Nuestro desempeño, tanto operativo como financiero, resultó en una utilidad neta de 1,301 millones de pesos y un ROE de 23.5%. A su vez, el crecimiento en la prima cobrada y el producto financiero han impulsado los incrementos en inversiones y en activos financieros de 38.3% y de 39.1% respectivamente.

La gestión de Quálitas se sustenta en la toma de decisiones por parte de un gobierno corporativo transparente, que además está formado por integrantes con gran experiencia en el sector. Destaca la incorporación de Noah Couttolenc como Director General de Quálitas México como mi sucesor, ya que ahora concentraré mis esfuerzos en la Dirección General de Quálitas Controladora, supervisando a todas las subsidiarias.

Por otra parte, un gran logro fue la implementación en su totalidad de los requerimientos de Solvencia II, que forman parte de la nueva Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, regulación para la que estábamos bien preparados por nuestra flexibilidad y por nuestro carácter de empresa pública, además de la cultura de gestión de riesgos.

La tecnología ha sido un aliado que nos ha ayudado a estar más cerca de los asegurados y a dinamizar las gestiones con la red de oficinas, agentes y proveedores. Durante el año, potenciamos el uso de nuestra aplicación para celulares "Q Móvil", que permite al usuario ponerse en contacto con Quálitas con un sólo *click* y gracias a la geolocalización ser atendido por el ajustador más cercano.

Nuestro personal suma ya 4,411 integrantes, con un incremento del 13.0% respecto al año anterior. Apostamos por la creación de empleo estable a través de la contratación indefinida, así como la generación de oportunidades de crecimiento profesional. Este año, hicimos especial énfasis en la capacitación con la plataforma en línea de la Universidad Quálitas, en la que integramos gran parte de nuestra formación y constantemente agregamos nuevos contenidos. Actualmente contamos con 61 módulos y su alcance se extiende, además de a los empleados, a los agentes y trabajadores de las oficinas de servicio.

Como parte de nuestros compromisos en responsabilidad social y del fortalecimiento del vínculo de confianza con nuestros grupos de interés, en Quálitas contribuimos con la promoción de la cultura del seguro y de la conducta vial responsable, además de fomentar la educación financiera.

Me enorgullece asimismo manifestar el compromiso de Quálitas con la implementación de los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, que abarcan aspectos en derechos humanos, temas laborales, ambientales y de anticorrupción.

Hoy estamos construyendo el Quálitas del mañana, apegados a nuestros valores y con el objetivo de proteger el patrimonio vehicular de nuestros asegurados, proporcionando un servicio de calidad con la mejor red de atención y el compromiso de crear valor para nuestros grupos de interés.

Atentamente,



Joaquín Brockman L.  
Presidente del Consejo de Administración

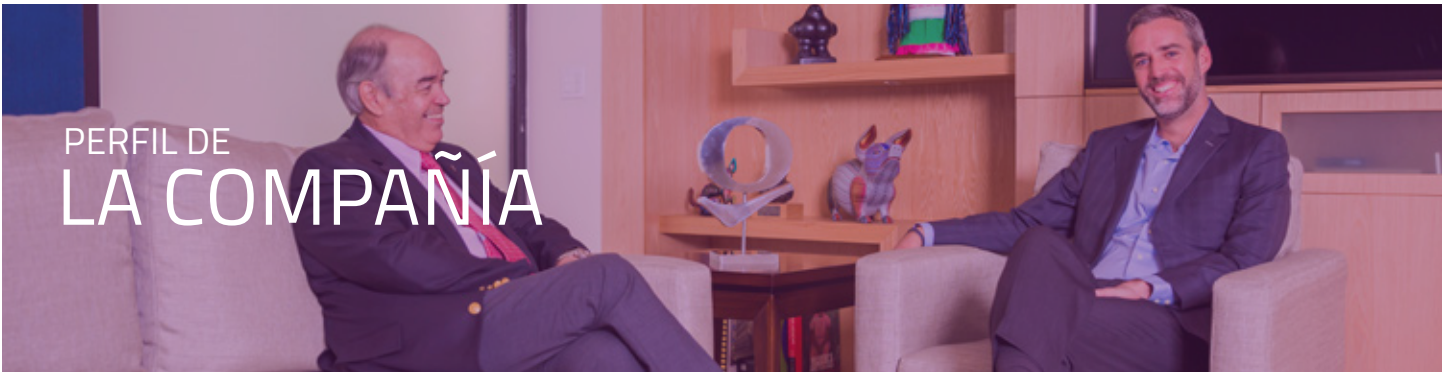
**88.3%**  
de índice combinado de  
costos

**23.5%**  
de ROE

↑ **38.3%**  
crecimiento de  
las inversiones

**4,411**  
empleados en 4  
países

Contribuimos a la  
educación financiera y la  
cultura del seguro



## Misión, Visión y Valores

(102-16, 102-26)

En Quálitas buscamos crear valor para nuestros diferentes grupos de interés, ofreciendo productos y servicios especializados, de excelencia y calidad, para satisfacer las necesidades de nuestros asegurados. Esto nos ha convertido en el aliado predilecto de los conductores para proteger su patrimonio vehicular.

Después de dos décadas de operación, seguimos preparándonos para los cambios que se vislumbran en el sector con la irrupción de nuevas tecnologías.

**Nuestra Misión:** Proteger el patrimonio y la integridad física de los propietarios de vehículos automotores asegurados, así como su responsabilidad ante terceros, por medio de un servicio de calidad, que cumpla con el contrato de seguro pactado y que satisfaga plenamente las expectativas de nuestros clientes.

**Nuestra 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.

**Nuestra Identidad:** Somos una empresa ética, eficiente, financieramente sólida, comprometida auténticamente con su responsabilidad social. Líder del mercado del seguro automotriz, innovadora, con metodologías de vanguardia, que ofrece un servicio de excelente calidad a precios competitivos, constituyéndose en la mejor opción para el asegurado.

Aspiramos a conservar el liderazgo en el sector, actuando conforme a los valores que rigen la relación con nuestros socios, empleados, agentes, clientes, proveedores, autoridades y sociedad en general.

### NUESTROS VALORES



Honestidad



Equidad



Responsabilidad



Transparencia



Respeto a la dignidad de las personas



Cordialidad



Solidaridad

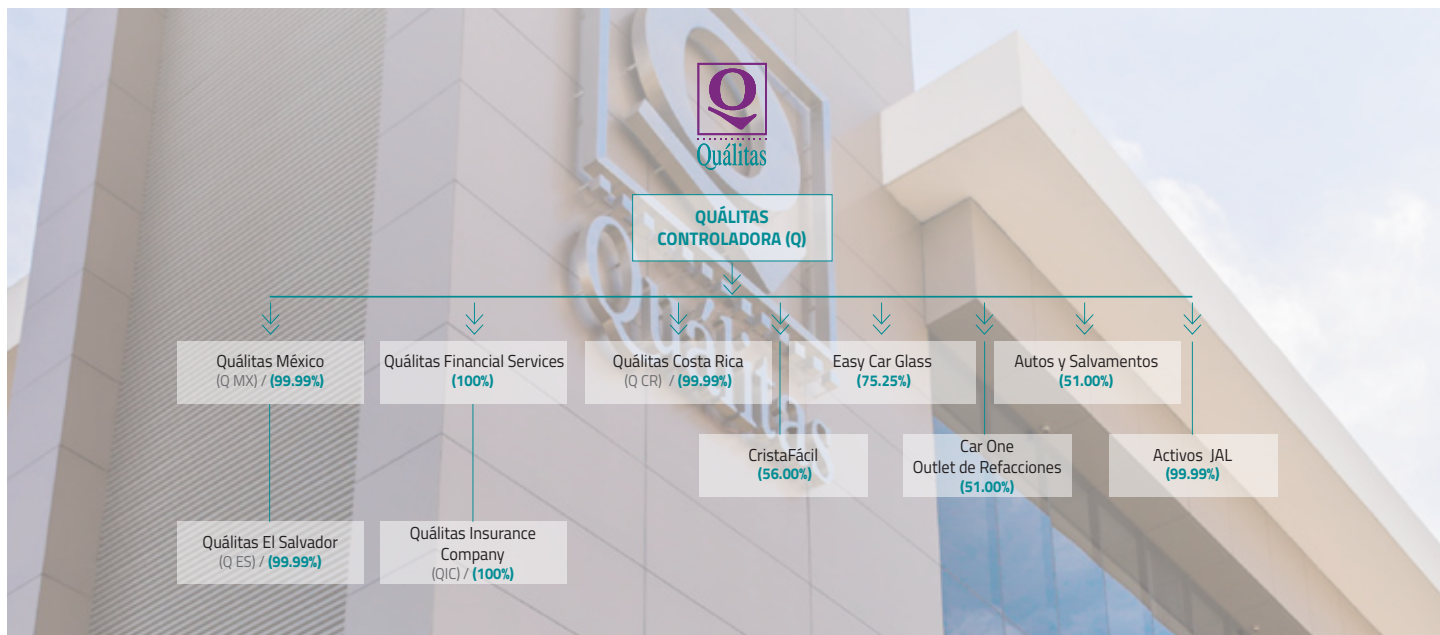


Lealtad y entrega personal

# Quálitas Controladora

(102-2, 102-4, 102-6, 102-10, 102-45)

Quálitas Controladora está integrada por distintas compañías que permiten ofrecer un servicio integral. A las subsidiarias especializadas en el seguro automotriz, se unen otras vinculadas al proceso de atención a siniestros, que hemos establecido junto a socios estratégicos que se encargan de la operación y son especialistas en su ramo. De este modo, buscamos una mayor eficiencia en los procesos y en el control de costos, resultando en un beneficio para el asegurado.



Estados Unidos  
México  
El Salvador  
Costa Rica

Quálitas está presente en México, Estados Unidos, El Salvador y Costa Rica. Continuamos creciendo en los mercados actuales y consolidándonos gracias a la competitividad que entrega nuestra alta especialización y la disponibilidad geográfica de nuestros servicios.

Quálitas Controladora cotiza en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), con un capital flotante del 42.3% de las acciones. La capitalización bursátil en 2016 fue de \$13,198.5 millones de pesos, un incremento del 35.0% respecto al año anterior, por efecto de los resultados operativos y financieros de la emisora.



De acuerdo a la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), en México aproximadamente el 30% del parque vehicular cuenta con un seguro automotriz.

En el 2014 inició el seguro obligatorio para caminos y puentes federales, el cual tendrá una implementación gradual para estar en pleno funcionamiento en 2019. A su vez, hay varios estados de la República que han establecido en su legislación y reglamento el seguro obligatorio de responsabilidad civil o daños a terceros.

México es actualmente el país en el que atendemos un mayor número de segmentos convirtiéndolo en el principal mercado de Quálitas. La oferta de productos está diseñada en función de las características y el uso de los vehículos y además contamos con la flexibilidad necesaria para realizar pólizas a la medida.

### OFRECE SEGUROS PARA:



Automóviles y camionetas de uso personal



Motocicletas



Pickups y camiones de carga



Automóviles turistas (con placa extranjera)



Servicio público de transporte de pasajeros



Automóviles y camionetas fronterizos y regularizados



Equipo pesado

QUÁLITAS MÉXICO (Q MX)			
	2016	2015	Δ
Unidades Aseguradas	3,415,084	2,754,763	24.0%
Prima Emitida (MM MXN)	28,737	19,170	49.9%
Cuota de mercado (%)	31.5	25.3	6.3
Empleados	4,287	3,817	12.3%
Oficinas de Servicio	171	171	0
ODQs	197	163	34



En 2014, QIC inició operaciones en Arizona, Texas y California, ofreciendo seguro de transporte transfronterizo para camiones a través de agentes independientes.

Durante 2016, continuó diversificando su portafolio con el lanzamiento del seguro de camiones de carga para rutas domésticas en Texas, producto que ya se ofrecía en Arizona y California. A su vez se empezó a comercializar en California un seguro para automóviles y camionetas de uso personal, domiciliadas en México pero que se desplazan en EE.UU.

## OFRECE SEGUROS PARA:



Camiones de carga que realizan servicios transfronterizos (Texas, Arizona y California)



Camiones de carga que se movilizan en rutas domésticas en EE.UU. (Texas, Arizona y California)



Automóviles y camionetas de uso personal, domiciliadas en México pero que se desplazan en EE.UU. (California)

QUÁLITAS INSURANCE COMPANY (QIC)			
	2016	2015	Δ
Unidades Aseguradas	16,161	5,224	209.4%
Prima Emitida (MM MXN)	835	283	195.3%
Empleados	41	22	86.4%
Oficinas de Servicio	2	2	-



### Quálitas Costa Rica (Q CR)

En Costa Rica existe el Seguro Obligatorio de Automóviles (SOA) que incluye requerimientos básicos de cobertura de responsabilidad civil en caso de lesión o muerte. En cuanto al mercado del seguro voluntario, el 30% de los vehículos en circulación cuentan con una póliza.

Quálitas Costa Rica tiene como ventaja competitiva la atención cercana a través de las oficinas de servicio y su red de agentes.

## OFRECE SEGUROS PARA:



Automóviles y camionetas de uso personal



Pickups y camiones de carga

QUÁLITAS COSTA RICA (Q CR)			
	2016	2015	Δ
Unidades Aseguradas	43,365	27,314	58.8%
Prima Emitida (MM MXN)	407	209	94.7%
Cuota de mercado (%)	7.2	4.7	2.5
Empleados	48	33	45.5%
Oficinas de Servicio	4	4	0

 **Quálitas El Salvador (Q ES)**

En El Salvador los seguros para automóviles son voluntarios y cubren actualmente el 12% del parque vehicular. En este país, nuestra subsidiaria funciona bajo el mismo modelo de comercialización y atención de siniestros, operando a través de 4 oficinas de servicio, una ODQ y la red de agentes.

En 2016 se redujo la cartera de asegurados ya que se hizo especial énfasis en la rentabilidad y se redefinieron condiciones para diversas cuentas en base a experiencia propia de siniestralidad.

**OFRECE SEGUROS PARA:**



Automóviles y camionetas de uso personal



Pickups y camiones de carga

QUÁLITAS EL SALVADOR (Q ES)			
	2016	2015	Δ
Unidades Aseguradas	12,438	15,718	-20.9%
Prima Emitida (MM MXN)	117	124	-5.8%
Cuota de mercado (%)	7.9	10.3	-2.4
Empleados	35	33	6.1%
Oficinas de Servicio	4	4	0
ODQs	1	1	0





NUESTRO OBJETIVO:

# CREACIÓN DE VALOR

Estar especializados en el seguro automotriz nos permite entregar soluciones con excelencia en el servicio y apegarnos a un control de costos que garantiza el futuro. Trabajamos con un enfoque de sustentabilidad, buscando la generación de valor para nuestros grupos de interés.

**197**

OFICINAS EN  
DESARROLLO QUÁLITAS  
(ODQs) PARA FACILITAR  
EL ACCESO A SEGUROS

**+13,000**

VISITAS EN NUESTRA  
PÁGINA DE CONDUCTA VIAL

**+5,400**

PERSONAS SENSIBILIZADAS  
EN EDUCACIÓN  
FINANCIERA Y CULTURA  
DE ASEGURAMIENTO Y  
PREVENCIÓN

# Modelo de negocio

(FS13, FS14)

La operación de Quálitas se basa en **4 fundamentos básicos** que nos han permitido posicionarnos como líder de mercado en México. **La excelencia en el servicio** y el **control de costos** funcionan como factores de crecimiento y rentabilidad, mientras que la **especialización** en el seguro automotriz y la **descentralización** del modelo de negocios contribuyen a tener una mayor cercanía con los agentes y asegurados.

Desde nuestro inicio desarrollamos una cultura de **excelencia** que prima la satisfacción del asegurado y que hacemos extensiva a nuestra cadena de valor, incluyendo a quienes participan en la comercialización del producto y en la prestación de servicios.

Conscientes de la importancia del **control de costos** para operar en el presente y futuro, trabajamos aplicando lineamientos de optimización de los recursos y de maximización del resultado, considerando las necesidades de nuestros grupos de interés.

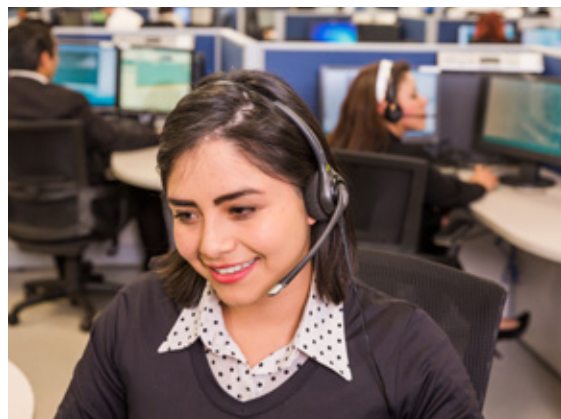
A través de la **especialización** nos hemos ajustado a las necesidades de cada cliente para ofrecer un servicio personalizado desde que se contrata una póliza hasta la renovación de la misma y en la atención en caso de siniestro.

Nuestro esquema de comercialización y servicio de productos se basa en la **descentralización** mediante el apoyo de una red de oficinas de servicio y agentes independientes que, junto con el Centro Operativo, ofrecen un servicio integral. De este modo podemos contar con una amplia presencia territorial que nos brinda agilidad en la capacidad de respuesta.

Las **oficinas de servicio**, que ofrecen exclusivamente productos y servicios de Quálitas, se establecen mediante la asociación con emprendedores locales especializados en la industria. La remuneración de estas oficinas se establece a través de un esquema que considera una relación entre la cobranza y la siniestralidad, con la finalidad de alinear sus intereses con los de la compañía, inversionistas y asegurados. Cabe mencionar que un pequeño porcentaje de estas oficinas no se encuentran bajo el esquema de asociación con terceros sino que son propiedad de Quálitas.

Contamos asimismo con **Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQs)**, que están localizadas en poblaciones con baja penetración de seguro, con la intención de acercar nuestro servicio a un mercado actualmente desatendido. Estas oficinas están operadas por personal reconocido en la localidad, que es contratado y capacitado de forma directa por Quálitas.

En caso de siniestro, la prestación de los servicios corresponde a **proveedores** externos con convenio, que son seleccionados y supervisados por Quálitas bajo criterios de calidad en productos, servicios y costos.



## MODELO DE NEGOCIOS



En la base del modelo de negocio se encuentra nuestro **Centro Operativo**, que brinda soporte a la estructura, es decir, a las oficinas de servicio, ODQs, agentes y a los asegurados. Además, es el responsable de la tarificación, tecnologías de la información, del centro telefónico de atención a siniestros y otros servicios de apoyo.



## Estrategia corporativa

(102-16, 102-26, 102-35)

En Quálitas hemos desarrollado nuestra **estrategia** a partir de los **4 fundamentos de negocio**, siendo delineada por la Dirección General y la Dirección de Planeación Estratégica junto con diversas áreas. Anualmente se establecen objetivos e indicadores estratégicos para enriquecer el servicio y mejorar el control de costos, así como proyectos para los aspectos de mayor oportunidad.





**EXCELENCIA EN EL  
SERVICIO**



**CONTROL DE  
COSTOS**



**ESPECIALIZACIÓN**



**DESCENTRALIZACIÓN**

Estas métricas e iniciativas son monitoreadas mensualmente por la dirección de cada área y trimestralmente por la Dirección General y la Dirección de Planeación Estratégica. Su consecución condiciona la remuneración variable de las áreas involucradas.

La planeación estratégica se sustenta en la metodología del cuadro de mando integral (balance scorecard) con la que buscamos mejorar los procesos involucrando a los empleados en cada etapa. De este modo trabajamos para alcanzar una mayor satisfacción de los clientes y que esto se refleje a su vez en la rentabilidad que ofrecemos a nuestros accionistas.

---

**En Quálitas prestamos un servicio de excelencia enfocado en la satisfacción de nuestros clientes, mediante el cumplimiento riguroso de nuestros compromisos y con apego al control de costos para entregar una oferta económicamente atractiva.**

---

La compañía atiende cuatro segmentos principales: individual, flotilla, instituciones de financiamiento automotriz y las subsidiarias que tiene en el extranjero.

La comercialización de las pólizas individuales y de flotillas se hace primordialmente a través de las oficinas de servicio, agentes y ODQs. En el caso de las instituciones de financiamiento automotriz, la relación es a través de intermediarios y en algunas ocasiones de forma directa con Quálitas.



## Enfoque en sustentabilidad

### Declaración

(102-14)

En Quálitas entendemos que la sustentabilidad y el éxito de la empresa se basan fundamentalmente en el cumplimiento del concepto solidario del seguro, mismo que realmente es nuestra razón de ser y que se concreta en la dispersión del riesgo que afecta a unos pocos y que se solventa con el esfuerzo de todos.

La permanencia de Quálitas está sustentada en el compromiso de generar y aportar valor a los diferentes grupos de interés que la integran. En consecuencia, nuestro modelo de negocio está basado en el cumplimiento estricto de los siguientes principios:

- Establecer una cultura de eficiencia y excelencia en el servicio a nuestros clientes, cumpliendo plenamente con los contratos pactados.
- Considerar a nuestro personal y a nuestros agentes como los elementos fundamentales de la organización, ofreciendo capacitación y formación.
- Superar las expectativas de las personas que han confiado sus inversiones al grupo operativo de la empresa.

Durante 2016, como parte de nuestro Programa de Responsabilidad Social, monitoreamos el cumplimiento de los compromisos establecidos con cada grupo de interés por parte de las diversas áreas operativas. En particular trabajamos en la definición de indicadores que nos permiten medir con mayor transparencia el avance de las metas.

Además, este año incorporamos el uso de los estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)*, con amplia referencia mundial, en un esfuerzo por disponer de métricas internacionales que informen de los resultados de la gestión en la triple vertiente de la sustentabilidad: social, ambiental y económica.

En 2016 iniciamos la publicación de un informe integrado de la gestión de la empresa, que abarca la comunicación de nuestro desempeño tanto financiero como de sustentabilidad.

Juan Orozco y Gómez Portugal  
Presidente del Comité de Responsabilidad Social

## Desempeño

(102-21, 102-26, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44)

Quálitas se caracteriza por el enfoque en el servicio y la atención de calidad, además de crear oportunidades de empleo y desarrollo, y por su contribución en el comportamiento responsable al volante. Nuestra cultura organizacional se manifiesta en el desempeño de todos los integrantes del equipo y en cómo nos relacionamos con los diferentes grupos de interés.



Como parte del **Modelo de Responsabilidad Social Corporativa** identificamos nuestros grupos de interés con el apoyo de diversas áreas de la compañía y con la validación del Comité de Responsabilidad Social. De este modo, fortalecemos la relación con dichos grupos y su involucramiento en las diferentes iniciativas.

También de manera participativa definimos los tres pilares del Modelo y los compromisos con cada grupo de interés, que fueron aprobados asimismo por el Comité de Responsabilidad Social. Entre sus integrantes establecimos un coordinador por cada grupo de interés, responsable del seguimiento de las iniciativas y resultados particulares que le corresponden, que además se presentan en sesiones periódicas.

Implementamos las iniciativas de sustentabilidad transversalmente en toda la compañía, con la participación de los grupos de interés. Con el presente informe integrado comunicamos nuestro quehacer respecto a los compromisos adquiridos y está alineado con aquellos temas considerados relevantes desde la perspectiva externa e interna a la compañía<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Más información al respecto en el subcapítulo "Determinación de los temas relevantes".



## Compromisos por grupo de interés

### Asegurados y clientes

- Protección de su persona y patrimonio así como su responsabilidad ante terceros por medio de un servicio eficiente proporcionado a un precio competitivo.
- Ejercicio pleno de la honestidad y transparencia en nuestra relación de servicio. Debe ser claramente percibida por el cliente.
- Comunicación abierta que facilite el servicio a nuestros asegurados.
- Lograr su satisfacción total.

### Empleados

- Salarios competitivos y equitativos en función de las características y responsabilidades asumidas en su puesto y de sus logros.
- Prioridad en las promociones a puestos superiores en base a la meritocracia.
- Posibilidad de formación integral, a través del desarrollo de habilidades, capacitación técnica y valores éticos, para propiciar la realización personal.
- Promover el estado de bienestar físico a través de actividades deportivas y relacionadas con la salud, incluyendo a su familia.
- Colaborar con los esfuerzos de ahorro personal.
- Evitar cualquier tipo de discriminación, con pleno respeto a la dignidad de la persona.
- Lograr la permanencia y lealtad de nuestros empleados.
- Tener un canal de comunicación fluido y abierto entre el personal y el grupo directivo.

### Agentes

- Relación comercial eficiente, equitativa, rápida y cordial.
- Apoyo en los eventos de su actividad profesional.
- Cumplimiento expedito y transparente en el pago de sus comisiones y bonos.
- Comunicación ágil y rápida en la relación profesional.
- Apoyo en su actualización técnica.

### Accionistas

- Información confiable y oportuna del desarrollo de nuestra empresa.
- Dirección eficiente, consistente, ética y transparente.
- Prácticas de gobierno corporativo transparentes y honestas.
- Lograr la confianza plena de los accionistas en la dirección y administración de la empresa, a través de una dirección auténticamente profesional con visión a largo plazo.

### Proveedores

- Procesos de selección basados en licitaciones que permitan la libre competencia en un ambiente estrictamente transparente y honesto.
- Cumplimiento de los compromisos mutuamente establecidos para construir una relación de confianza y lealtad.
- Reconocimientos periódicos a proveedores tomando en cuenta el cumplimiento de compromisos, la calidad y la mejora de servicios y productos.

### Autoridades y competencia

- Cumplimiento riguroso de leyes y normas.
- Prácticas proactivas de colaboración con autoridades y con agrupaciones empresariales y profesionales.
- Relaciones éticas de respeto y transparencia frente a competidores.

### Comunidad

- 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 eficaces y eficientes.
- Colaborar prioritariamente en comunidades donde se encuentran nuestras oficinas.
- Apoyar a asociaciones debidamente establecidas que tengan características de permanencia, ética y eficiencia, las cuales se evaluarán a través de la medición del impacto social logrado.
- Propiciar la participación de nuestros empleados y agentes en el logro de los objetivos de este grupo de interés.
- Participar activamente en la conservación del medio ambiente, particularmente en los temas relacionados con la actividad de Quálitas.

En Quálitas mantenemos un diálogo permanente con los grupos de interés a través de las diferentes áreas de la compañía, de tal forma que podemos conocer sus expectativas e intereses y considerarlos en las decisiones operativas.

En la siguiente tabla presentamos los principales canales y mecanismos de comunicación con los grupos de interés, a los que se suman [nuestra página web](#), [perfiles en redes sociales](#) y [los informes anual y de sustentabilidad](#), ambos sustituidos este año por el presente reporte integrado.

## Canales de comunicación con grupos de interés

Asegurados	
Canales de comunicación	Temas relevantes
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficinas de servicio</li> <li>- Oficinas de Desarrollo Quálitas (ODQs)</li> <li>- App Q móvil</li> <li>- Centro de Contacto Quálitas (telefonistas y radio operadores en cabina)</li> <li>- Encuesta Integral de Servicio</li> <li>- Ajustadores y abogados</li> <li>- Ejecutivo integral de siniestros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad de la información sobre producto y servicio</li> <li>- Calidad de los productos y servicios</li> <li>- Atención personalizada en el servicio</li> <li>- Relaciones e interacción con los proveedores de servicios (talleres, grúas, médicos y abogados)</li> <li>- Seguimiento de quejas y sugerencias</li> <li>- Protección de datos</li> </ul>
Empleados	
Canales de comunicación	Temas relevantes
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de clima laboral (anual)</li> <li>- Página interna Quálitas "Qualinet"</li> <li>- Buzón "Q transparencia" de la página interna</li> <li>- Sesiones de capacitación</li> <li>- Instancias del proceso de evaluación del desempeño</li> <li>- Reuniones de equipo</li> <li>- Tablero Qualicom</li> <li>- Boletín Valores (trimestral)</li> <li>- Notiquálitas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posibilidad de capacitación y perspectivas de desarrollo de carrera</li> <li>- Compromiso y excelencia en el servicio al asegurado</li> <li>- Ética y cultura corporativa</li> </ul>
Agentes	
Canales de comunicación	Temas relevantes
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficinas de servicio</li> <li>- Portal Q Agentes</li> <li>- Centro de Contacto Quálitas</li> <li>- Desayunos anuales y otras reuniones</li> <li>- Tablero Qualicom</li> <li>- Notiquálitas</li> <li>- Qualicuates – publicación para hijos de agentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilidad y automatización de los procesos administrativos y de gestión de clientes</li> <li>- Atención para siniestros y relación con los proveedores de servicios</li> <li>- Experiencia y satisfacción del asegurado</li> </ul>
Instituciones de financiamiento automotriz	
Canales de comunicación	Temas relevantes
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal Q Agencias</li> <li>- Área comercial</li> <li>- Presencia en reuniones y convenciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad de la información sobre producto y servicio</li> <li>- Calidad de los productos y servicios, y de los proveedores seleccionados</li> <li>- Atención al asegurado</li> <li>- Protección de datos</li> </ul>

Accionistas	
Canales de comunicación	Temas relevantes
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte anual BMV</li> <li>- Informes trimestrales (de resultados y sectoriales)</li> <li>- Área de Relación con Inversionistas (reuniones presenciales, telefónicas o correo electrónico)</li> <li>- Página web Relación con Inversionistas Quálitas</li> <li>- Conferencias telefónicas trimestrales</li> <li>- Asamblea de Accionistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación y transparencia</li> <li>- Cumplimiento de requerimientos regulatorios de información</li> <li>- Promoción y difusión de la emisora</li> <li>- Operación Fondo de Recompra</li> <li>- Resultados económicos</li> </ul>
Proveedores	
Canales de comunicación	Temas relevantes
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal Q Proveedores</li> <li>- Licitaciones abiertas (concursos)</li> <li>- Línea de atención telefónica (número 01800)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia en la operación</li> <li>- Requerimientos de la relación contractual</li> <li>- Criterios de calidad</li> <li>- Resultados económicos</li> </ul>
Autoridades y competencia	
Canales de comunicación	Temas relevantes
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comités de las asociaciones sectoriales y empresariales</li> <li>- Equipos de contraloría interna y relaciones institucionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento legal</li> <li>- Ética y prácticas anticorrupción</li> <li>- Resultados económicos</li> <li>- Educación financiera y cultura de seguros</li> <li>- Accesibilidad a productos de seguros</li> <li>- Apoyo y educación en conducta vial</li> </ul>
Comunidad	
Canales de comunicación	Temas relevantes
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciativas de voluntariado corporativo</li> <li>- Reuniones con organizaciones de la sociedad civil (destinatarias de donaciones)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciativas de inversión social</li> <li>- Educación financiera, cultura de seguros y conducta vial</li> </ul>

## Compromisos y acciones con grupos de interés

(102-12, 102-13)

Para Quálitas la colaboración, la confianza y el involucramiento de los grupos de interés son esenciales en nuestra trayectoria de éxito. Nuestro objetivo como compañía es construir un futuro sustentable y crear valor para los grupos de interés, a través de la generación de oportunidades de empleo, el fomento de la cultura del seguro y el retorno para los inversionistas, entre otros.

Cabe destacar que nos encontramos en el Decenio de la Acción para la Seguridad Vial, declarado por las Naciones Unidas en 2011, en el que se exhorta a la colaboración de gobiernos, empresas y organizaciones de la sociedad civil para infundir una cultura al respecto. Quálitas contribuye con esta iniciativa, promoviendo una conducta vial responsable, y así reducir el número de accidentes y posibles fallecimientos.

Para ello, desarrollamos una campaña de **conducta vial**, que tiene por objetivo generar conciencia sobre la importancia de manejar con precaución, evitando prácticas riesgosas que puedan afectar a conductores, ciclistas, peatones o a cualquier usuario de la vía pública. La campaña cuenta con una página de internet <http://conductavialqualitas.com.mx/> que ha tenido más de 13,400 visitas en el año. Además, publicamos un boletín mensual y enviamos a una lista de distribución de empleados, agentes y suscriptores del sitio web, correos electrónicos con recomendaciones y sugerencias. Asimismo, en 2016 realizamos eventos presenciales en las oficinas de servicio de Aguascalientes, Guadalajara, Oaxaca, Morelia, Puebla y Tlaxcala, así como en el Universum, Museo de las Ciencias (Ciudad de México).

En Quálitas participamos en iniciativas que concuerdan con nuestra visión de la sustentabilidad y con las que podemos contribuir en temas sociales y ambientales vinculados con la actividad del seguro y las prácticas empresariales. Por lo mismo, apoyamos a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en su campaña de educación financiera y promoción del aseguramiento.

Adicionalmente, desde 2015 apoyamos el **Pacto Global de las Naciones Unidas**, y nos hemos comprometido a avanzar en los 10 Principios que postula, mismos que abarcan aspectos en derechos humanos, temas laborales, ambientales y anticorrupción.

De igual forma, participamos en asociaciones sectoriales que nos permiten trabajar conjuntamente con nuestros pares en el análisis de los desafíos comunes y la propuesta de soluciones.

#### ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECE QUÁLITAS

- |  |  |
|--|--|
| - Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, A.C. (AMIS) | - Oficina Coordinadora de Riesgos Asegurados, S.C (OCRA) |
|--|--|

Como parte de nuestro compromiso con la comunidad, realizamos donaciones a asociaciones civiles e instituciones de asistencia privada que realizan proyectos en el entorno de nuestras oficinas, especialmente en los campos de educación, salud y protección del medio ambiente.

Las solicitudes de colaboración que nos llegan son evaluadas por un comité especializado, que analiza el cumplimiento de los lineamientos que hemos establecido al respecto. Periódicamente solicitamos a las organizaciones beneficiadas, un informe de actividades para conocer la gestión, resultados e impactos de los proyectos.

#### Organizaciones beneficiadas en 2016

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aquí nadie se rinde, A.C.</li> <li>- Cadena de ayuda contra la fibromialgia A.C.</li> <li>- Casa Hogar Kamami, A.C.</li> <li>- Casa Santa Clara, A.C.</li> <li>- Comedor Santa María, A.C.</li> <li>- Comunidad de Desarrollo Integral Copilco, A.C.</li> <li>- Cuenta con Nosotros Cuentos y Más A.C.</li> <li>- El buen Samaritano, I.A.P.</li> <li>- Fundación Pro niños de la calle, I.A.P.</li> <li>- Fundación Candy, A.C.</li> <li>- Fundación Hermanitas de los Ancianos Desamparados, I.A.P.</li> <li>- Fundación Owen I.A.P.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fundación San Ignacio de Loyola A.C.</li> <li>- Hogar Gonzalo Cosío Ducoing, I.A.P.</li> <li>- Infogen, A.C.</li> <li>- Internado Infantil Guadalupano A.C.</li> <li>- Metamorfosis Global, A.C.</li> <li>- Fondo para la paz, I.A.P.</li> <li>- Proeducación, I.A.P.</li> <li>- Renovación, Unión de Fuerzas, Unión de Esfuerzos, A.C.</li> <li>- Servicio Educación y Desarrollo a la Comunidad, I.A.P.</li> <li>- Unidos Asociación Pro Trasplante de Médula Ósea Francisco Casares Cortina A.C.</li> <li>- Vida y Familia, A.C.</li> </ul> |
|--|---|

Para más información sobre nuestro desempeño en relación a los grupos de interés, consulte: Nuestro enfoque: servicio y Nuestra fortaleza: talento.

## Acciones éticas y transparentes

En Quálitas nos desempeñamos conforme a los **valores** que integran nuestra cultura, entre los que se incluyen la honestidad y la transparencia. Estos además constituyen el sustento fundamental de nuestro **sistema de gobierno corporativo**, que establece las responsabilidades del Consejo de Administración y del equipo directivo. Además, disponemos del **Código de Ética y Conducta** que establece los lineamientos comunes entre nuestros empleados y contempla mecanismos para que puedan poner en conocimiento de la compañía los incumplimientos que detecten.

Entregamos soluciones de previsión, que crean tranquilidad para el día a día de los asegurados. Por ello, es esencial la confianza en la compañía y en las condiciones de la contratación de nuestros productos, incluyendo las coberturas que ofrecemos. Trabajamos en aportar al cliente aquella información que le permita tomar la decisión más pertinente en cada caso, conforme a sus intereses. Asimismo, somos garantes de capital depositado por los asegurados, con el deber de gestionarlo de manera ética.








En relación a nuestros empleados, para el fortalecimiento del equipo son esenciales el liderazgo y la comunicación, mismos que promovemos junto con el desarrollo profesional y el comportamiento ético.

Para más información sobre lineamientos y desempeño en materia de ética, consulte: Gobierno corporativo.

## Cuidado del medio ambiente

(302-1)

En Quálitas entendemos la protección del medio ambiente como una responsabilidad compartida de empresas y ciudadanos, fundamentada en el uso eficiente de los recursos y la reducción de aquellos impactos negativos resultantes de la actividad, como residuos o emisiones. Con este enfoque, asumimos y trabajamos sobre una serie de compromisos en materia ambiental.

COMPROMISOS EN MATERIA AMBIENTAL	
Reducir el consumo eléctrico en las oficinas propias	
Fomentar el uso responsable del agua	
Priorizar la adquisición de insumos reciclados, reprocesados o amigables con el medio ambiente	
Desechar, reciclar o reprocesar material no útil	
Contribuir a la protección de los ecosistemas	

Nuestro consumo de **energía** es principalmente de electricidad y supuso 5,788,402 kWh en 2016, con un aumento del 8.8% respecto al año anterior por el crecimiento de nuestras operaciones<sup>2</sup>.

Para la reducción de la demanda de electricidad, hemos colocado luminarias de bajo consumo o LED en nuestras oficinas, así como equipos de cómputo y servidores de alta eficiencia y baja disipación de calor. Además, queremos abastecernos cada vez más a partir de fuentes de energía renovable, habiendo instalado paneles solares en nuestras oficinas de Guadalajara y en Ciudad de México en las oficinas de Maguey y San Ángel. También promovemos su colocación en las oficinas de servicio gestionadas por terceros.

Por otro lado, en Quálitas contamos con iniciativas para el uso responsable del agua, así como la separación y reciclaje de los residuos que generamos. De igual forma, aplicamos criterios sustentables en la adquisición de insumos como el tóner, papel y material de empaque.

<sup>2</sup> El consumo de energía señalado corresponde a las oficinas corporativas de Quálitas en Ciudad de México y la zona metropolitana, Guadalajara y Monterrey.



## Cultura financiera y de seguros

(FS13, FS14, FS16)

En Quálitas impulsamos la educación financiera y fomentamos la cultura del seguro y prevención a través de nuestros canales de comunicación y de la implementación de iniciativas específicas para algunos grupos de interés. Todo ello se suma a la información que entregamos acerca de nuestras coberturas y productos.

Iniciativa	Destinatarios
Publicación de dos ediciones en nuestra revista Valores con temática financiera y de cultura del seguro: Crea tu Plan de Ahorro y ¿Por qué los mexicanos no cuentan con seguro de auto?, con un alcance superior a las 4,000 personas.	Empleados, trabajadores de las oficinas de servicio y agentes
Pláticas de sensibilización sobre educación financiera, impartidas en la Ciudad de México, con más de 1,200 participantes.	Trabajadores de las oficinas de servicio y agentes
Pláticas sobre planeación para el retiro y de funcionamiento del Buró de Crédito, con un total de 33 sesiones y 261 participantes.	Empleados
Referencia a tips de manejo de finanzas en los tableros Qualicom.	Empleados, trabajadores de las oficinas de servicio y agentes
Apoyo a la campaña desarrollada por la CONDUSEF para el fomento de los seguros, a través de la difusión en nuestras redes sociales, llegando a más de 15,000 personas.	General

Para facilitar el acceso al seguro, expandir nuestra cobertura geográfica y cubrir las necesidades de un sector desatendido, contamos con Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQs). Éstas son gestionadas de manera directa por Quálitas y atendidas por personas de la localidad.

En México, al cierre de 2016, tenemos **197 ODQs** distribuidas en los **32 Estados de la República** y una ODQ en El Salvador.





NUESTRO ENFOQUE:

# EL SERVICIO

Operamos conforme a una cultura de servicio y buscamos ofrecer productos diferenciados y atención personalizada a los asegurados, con el compromiso de nuestros proveedores. Para ello, contamos con una red de agentes y oficinas, a las que se suman instituciones de financiamiento automotriz, fomentando con todos ellos relaciones de confianza y desarrollo mutuo.

**171+197**

OFICINAS DE SERVICIO +  
ODQs EN MÉXICO

**12,019**

AGENTES  
EN MÉXICO

**3.2 millones**

DE LLAMADAS ATENDIDAS  
EN MÉXICO



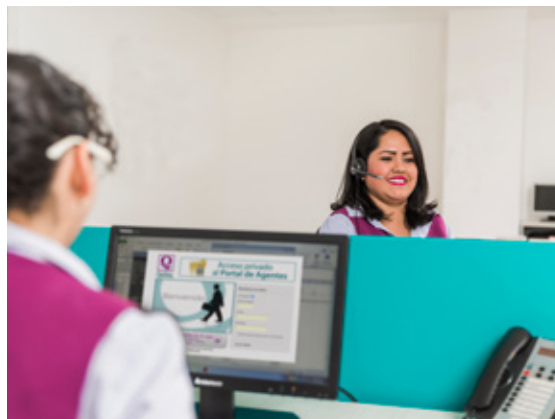
# Agentes

(102-43)

Desde su origen, Quálitas ha tenido un espíritu de **colaboración** trabajando con quienes en el día a día siembran la confianza y relación con los asegurados. Por ello, mantenemos una relación sólida con agentes, sustentada en la oportunidad de negocio que creamos y la atención prestada en todo momento. El vínculo puede ser directo o a través de las oficinas de servicio.

La relación que mantenemos tanto con nuestros agentes como con los directores de oficina, está basada en la transparencia y la equidad de trato, en el **compromiso de trabajar para el beneficio mutuo y la satisfacción del asegurado**. Asimismo, ponemos a su disposición el **Centro de Contacto**, el cual brinda información acerca de la tarificación de productos y atiende dudas relacionadas a las características de las pólizas y de las condiciones establecidas.

Adicionalmente, los agentes disponen del **portal Q Agentes** en nuestra página de internet, desarrollado para apoyarles en la gestión eficiente de su cartera. El portal cuenta para ello con un sistema de cotización de pólizas, un calendario permanentemente actualizado de vencimientos y cobranza, la información del estado de los siniestros y el estatus de las reparaciones, entre otros datos y funcionalidades.

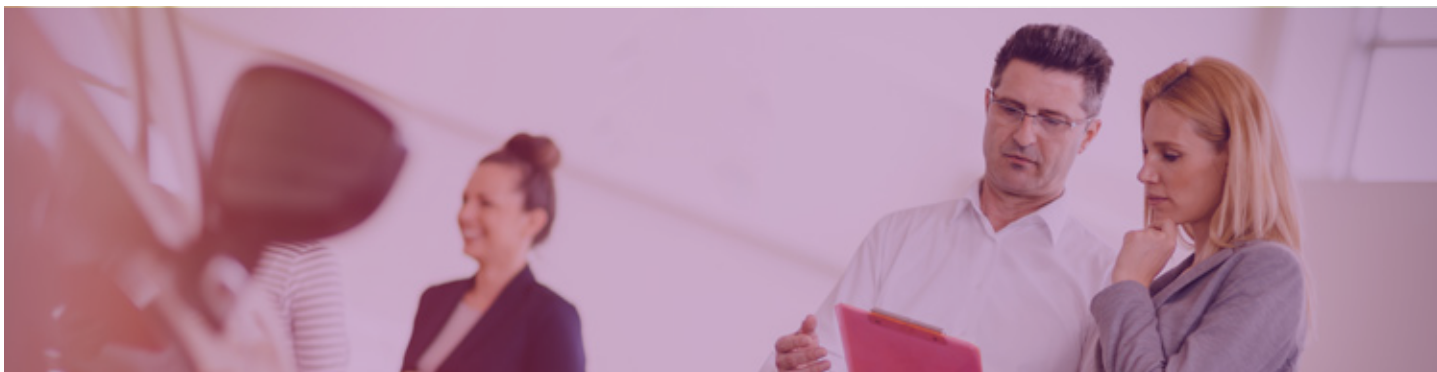


Quálitas México cuenta con una red de 171 oficinas de servicio, 197 ODQs y 12,019 agentes.

En Quálitas apoyamos el desarrollo de los agentes, poniendo a su disposición el programa "Formación de Agentes" con el que brindamos la capacitación para la obtención inicial de la cédula profesional y el refrendo periódico de la misma conforme a lo requerido por la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas (CNSF). En 2016, impartimos 2,536 horas de capacitación, formando a 567 agentes.

Este año también impulsamos la capacitación de nuestros agentes y empleados con el desarrollo de la Universidad Quálitas. Esta plataforma digital incluye una sección especial denominada "Escuela de Agentes", que está compuesta por 6 cursos sobre productos, normativa, planes de negocio, prospección y procesos de venta, entre otros temas, mismos que incrementarán año con año. Los contenidos se encuentran a disposición de toda la red de agentes y durante el 2016 se cursaron 278 horas, ya que su uso es todavía incipiente.

Lanzamos la "Escuela de Agentes" en el marco de la Universidad Quálitas.



## Instituciones de financiamiento automotriz

(102-43)

**Queremos ser la opción preferida de cada propietario de un vehículo y estar allí donde se genera la oportunidad.** Las empresas automotrices tienen cada vez más desarrollados los servicios de financiamiento y amplían su oferta con pólizas de distintas aseguradoras, brindando al cliente la opción de elegir la compañía de su preferencia, convirtiéndose así en un canal de distribución relevante para nuestro ramo.

En Quálitas, complementamos el canal de comercialización que constituyen las oficinas de servicio y los agentes con la rama financiera de las armadoras, arrendadoras de vehículos, financieras automotrices y agencias. En el año alcanzamos 15,273 millones de pesos de emisión a través de las instituciones financieras, un crecimiento del 77.7% respecto a 2015.

Ponemos a disposición de las instituciones de financiamiento automotriz el **portal Q Agencias** en nuestra página de internet, como apoyo para la gestión eficiente de las cuentas e integra las funcionalidades de cobranza y pago de comisiones, entre otras.



## Asegurados

(102-43, 416-1, 417-1, FS15)

En Quálitas la **satisfacción de nuestros asegurados es fundamental para nuestra cultura de servicio**, buscamos satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas. Para ello, ofrecemos productos diferenciados, atención personalizada y una red de servicio y confianza en la atención post siniestro.

Para el **diseño de los productos y coberturas**, consideramos las necesidades de nuestros asegurados y de la población en general, a manera de entregar soluciones adecuadas que aporten valor. Los equipos de ventas están atentos a la evolución del mercado e informan a los responsables del diseño las necesidades que van detectando. No obstante, los productos se deben apegar a los lineamientos establecidos por el Comité de Nuevos Productos que sesiona mensualmente. Las ventajas y la seguridad que podamos entregar a los asegurados son nuestro principal interés, generando confianza en aquellos que se suman a nosotros por primera vez y fortaleciendo lazos con los que ya la han depositado.

La **comercialización** de nuestros productos se realiza a través de varios canales, la red de oficinas de servicio y agentes, ODQs en zonas con baja penetración del seguro, la página web de Quálitas y la atención ejecutiva a las instituciones de financiamiento automotriz. Nuestros empleados tienen que cumplir con la Política de Comercialización y el Código de Ética y Conducta, para cuidar nuestra relación con el asegurado.

Con independencia del canal a través del que se comercialice la póliza, entregamos al asegurado las condiciones generales de la misma y una guía con sus derechos, mismos que podrá ejercer al momento de la contratación y en caso de siniestro. Tenemos como **compromiso la transparencia** sobre las características del producto, incluyendo los requisitos para recibir cobertura, las restricciones, deducibles y otras limitaciones que pueda presentar la póliza. Adicionalmente, nuestros ajustadores actúan de conformidad con la Guía de Deslinde para las Compañías de Seguros, desarrollada por la AMIS<sup>1</sup>, misma que incluye un Código de Ética y requiere de la comunicación transparente hacia el asegurado.

<sup>1</sup> Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS).



En Quálitas ofrecemos tarifas competitivas, justas y equitativas, basadas en el riesgo de cada zona postal, considerando el área por la que usualmente transita el vehículo.

Al momento de producirse un siniestro, nuestros asegurados pueden comunicar el hecho a través del Centro de Contacto, dando inicio al proceso de asistencia. Además, desde 2015 se cuenta con la aplicación para celulares "Q Móvil", cuya eficiencia ha quedado demostrada durante este tiempo. Va más allá del concepto de App y constituye una plataforma integral de servicio. El usuario en caso de siniestro da un *click* en la aplicación y el Centro de Contacto, con la información de su póliza, le realiza una llamada. A partir de ese momento y dado que el usuario está geolocalizado, se le asigna el ajustador que pueda llegar en el menor tiempo posible. También a través de la App, el asegurado puede dar seguimiento de la ubicación del ajustador y posteriormente del estatus del siniestro.

Una vez que el ajustador llega al lugar del siniestro, se gestionan el servicio de grúa y taller, así como la atención médica y legal que fueran necesarias. En todo momento, el estado del siniestro puede ser consultado en línea por el usuario y al final del proceso, una vez entregado el vehículo, se le envía una **Encuesta Integral de Servicio**; de este modo, buscamos conocer nuestras fortalezas y oportunidades de mejora en el proceso para ofrecer siempre la mejor atención.

El papel del ajustador es clave en nuestra relación con el asegurado y trabajamos en su desarrollo ofreciéndoles una capacitación inicial con una duración de cuatro meses. También tenemos para ellos módulos específicos en la "Escuela de Siniestros", disponibles en la Universidad Quálitas y cuyo contenido será ampliado el próximo año. Además, disponemos del programa "Actitud de Servicio", que de manera continua entrega formación en normas operativas y de atención al cliente.

---

Las nuevas tecnologías constituyen el aliado perfecto para poner la innovación al servicio de los asegurados.

---

## ATENCIÓN EN CASO DE SINIESTRO



En Quálitas nos enfocamos en la entrega de valor agregado a través de nuestros productos y atención en caso de siniestro.

Para las flotillas y camiones tenemos un servicio de asesoramiento sobre la administración de riesgos con el objetivo de mejorar su siniestralidad, compartiendo con ellos las estadísticas que disponemos sobre el manejo del vehículo y capacitando a su personal. Con ello, queremos sensibilizar en la importancia de conducir de forma segura y plantear en conjunto una estrategia de actuación al respecto. Además, este año comenzamos con la instalación del dispositivo Dongle en aquellos vehículos que lo soliciten, ya que registra la información de manera continua y facilita la suscripción de pólizas de acuerdo al comportamiento del conductor al volante.

Además, distribuimos el sistema anticolidión Mobileye, sensor que identifica objetos en el camino y detecta señalizaciones viales, avisando al conductor cuando exceda el límite de velocidad o haya riesgo de colisión. Este sistema fue instalado en 2,500 vehículos de flotillas en 2016.

Por otro lado, cabe señalar que nuestros asegurados cuentan con la tarjeta "Más", que les otorga beneficios y descuentos en diferentes productos y servicios proporcionados por terceros, tanto vinculados al automóvil como de otro tipo.





## Proveedores

(102-9,102-10, 102-43, 204-1)

Nuestra excelencia en el servicio incluye el desempeño de los proveedores que seleccionamos para atender a nuestros asegurados principalmente en caso de siniestro. Por ello, realizamos un continuo monitoreo de su operación y verificamos constantemente el cumplimiento de estándares de calidad.

**Buscamos relaciones de confianza y de desarrollo mutuo con nuestros proveedores, sustentadas en la transparencia y acordes a nuestros lineamientos éticos.**

Nuestros proveedores suministran primordialmente servicios de grúa, reparación, atención médica y jurídica. En 2016 operamos con un total de 4,979 empresas y destinamos 8,194 millones de pesos en pagos de servicios, esto representa un incremento del 16.6% respecto a 2015, asociado a nuestro crecimiento en el sector y al aumento de siniestros.

Cabe destacar nuestra contribución a la generación de empleo y desarrollo económico en la cadena de suministro ya que el 99.9% de los proveedores son nacionales.

Para seleccionar a los proveedores exigimos que cumplan con la normatividad aplicable, incluyendo la Ley Federal del Trabajo, y que dispongan de la infraestructura y capacidades técnicas necesarias.

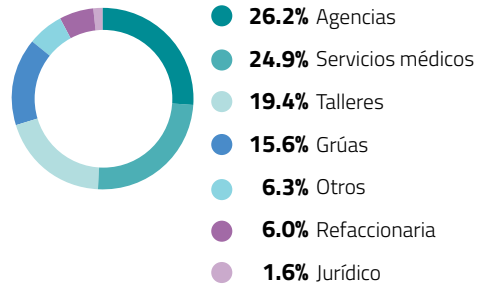
En el caso de los contratos de provisión de servicios médicos y de asistencia vial realizamos licitaciones e implementamos un sistema de subasta para la compra de refacciones. Con todo ello, buscamos generar competencia y reforzar la transparencia en nuestros procesos de adquisición. Evaluamos asimismo la ausencia de conflictos de interés con personal de Quálitas.

En el caso de los talleres, buscamos que formen parte de la red creada por el Centro de Experimentación y Seguridad Vial México (CESVI), que promueve las mejores prácticas mediante el desarrollo de un estándar para la reparación automotriz y la certificación de su cumplimiento, que además incluye desempeño ambiental. De los talleres registrados por CESVI, trabajamos con un conjunto de 745, de los cuales el 82.1% dispone de pistolas HVLP y el 69.0% cuenta con cabina de pintura. Asimismo, el 53.4% tiene laboratorios de pintura con extracción y el 16.0% utiliza pinturas de base agua.

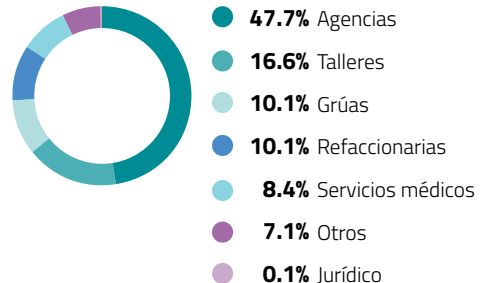
En el año, dimos continuidad a nuestro Programa de Desarrollo de Talleres, mediante el que fomentamos altos estándares de calidad, así como ambientales y de seguridad ocupacional. Los talleres quedan acreditados por nuestra parte y en 2016 alcanzamos 16 centros.

Ponemos a disposición de nuestros proveedores el **portal Q Proveedores** en nuestra página de internet, a través del cual pueden realizar la facturación, dar seguimiento a indicadores de su desempeño y a fechas de entrega. Además, cuentan con nuestra línea 01-800 para así realizar consultas y recibir asesoría técnica.

### DESGLOSE DE PROVEEDORES POR NÚMERO 2016



### DESGLOSE DE PROVEEDORES POR GASTO 2016





NUESTRA FORTALEZA:

# EL TALENTO

El crecimiento de nuestras operaciones nos ha permitido seguir sumando talento, priorizando el empleo estable e impulsando la diversidad. Buscamos fomentar un clima laboral constructivo y formar un equipo de excelencia a través de un entorno de aprendizaje y oportunidades de desarrollo profesional mediante la Universidad Quálitas.

**+13.0%**

DE EMPLEADOS

**47.4%**

DE MUJERES EN PUESTOS  
DIRECTIVOS

**6,273**

PARTICIPANTES EN LA  
UNIVERSIDAD QUÁLITAS

# Descripción de la plantilla

(102-8, 102-41, 102-48, 401-1, 401-2, 405-1)

Nuestros empleados son clave en la empresa, por ello **compartimos valores y tenemos compromisos mutuos**. En Quálitas buscamos brindar las herramientas necesarias para impulsar su desarrollo profesional y personal, construyendo espacios de trabajo en que se fomente la comunicación y la satisfacción en el desempeño de sus funciones.

Finalizamos 2016 con 4,287 empleados en Quálitas México, con un incremento del 12.7% respecto al año anterior. Promovemos el **empleo estable**, el cual permite desarrollar carreras profesionales, y por ello únicamente realizamos contrataciones por tiempo determinado en casos específicos. El 97.6% de nuestros empleados tienen contrato indefinido y la totalidad del equipo trabaja jornada completa.

La **diversidad** es una fuente de riqueza en Quálitas, contamos con un 38.9% de mujeres y una excelente convivencia generacional. Por categoría profesional, la presencia femenina supera en todos los casos el 30%, destacando el 47.4% en dirección. Asimismo, aunque la incorporación de los jóvenes a la compañía se produce principalmente como auxiliares, las nuevas generaciones comienzan a estar presentes también en categorías de mayor responsabilidad y suponen el 15.2% en puestos de coordinación.

En Quálitas respaldamos la comunicación al interior de los equipos y entre áreas, con un enfoque de escucha a nuestros empleados para garantizar el cumplimiento de los derechos y obligaciones laborales, y considerar sus expectativas e intereses.

A nuestros empleados de Quálitas México se suman 124 compañeros de nuestras subsidiarias internacionales.

## DEMOGRAFÍA LABORAL QUÁLITAS MÉXICO

2016

N° Empleados



4,287

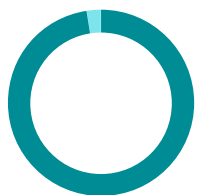
2015<sup>1</sup>

N° Empleados



3,803

Por tipo de contrato



● **97.6%** Indefinido  
● **2.4%** Temporal

Por tipo de contrato



● **98.8%** Indefinido  
● **1.2%** Temporal

Por género



● **61.1%** Hombres  
● **38.9%** Mujeres

Por género



● **62.3%** Hombres  
● **37.7%** Mujeres

<sup>1</sup> Existe una reexpresión de la información del número de empleados en 2015 y su desglose, respecto a lo mostrado en el Informe de Sustentabilidad 2015, debido a un ajuste en los sistemas de gestión de la información.

EMPLEADOS POR GRUPO DE EDAD Y SEXO - QUÁLITAS MÉXICO						
	2016			2015		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Menores de 30 años	598	632	1,230	419	449	868
Entre 30 y 50 años	1,885	990	2,875	1,803	937	2,740
Mayores de 50 años	138	44	182	148	47	195
<b>Total</b>	<b>2,621</b>	<b>1,666</b>	<b>4,287</b>	<b>2,370</b>	<b>1,433</b>	<b>3,803</b>



EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO - QUÁLITAS MÉXICO						
Categoría profesional <sup>2</sup>	2016			2015		
	N° empleados	Mujeres (%)	Hombres (%)	N° empleados	Mujeres (%)	Hombres (%)
Director	19	47.4	52.6	24	45.8	54.2
Subdirector	38	39.5	60.5	40	40.0	60.0
Gerente	135	43.7	56.3	134	41.8	58.2
Coordinador	741	37.5	62.5	759	36.8	63.2
Analista	2,935	33.2	66.8	2,562	33.1	66.9
Auxiliar	419	78.8	21.2	284	78.2	21.8
<b>Total</b>	<b>4,287</b>	<b>38.9</b>	<b>61.1</b>	<b>3,803</b>	<b>37.7</b>	<b>62.3</b>

EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y GRUPO DE EDAD - QUÁLITAS MÉXICO						
Categoría profesional <sup>2</sup>	2016			2015		
	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años
Director	0	8	11	0	13	11
Subdirector	0	26	12	0	27	13
Gerente	6	113	16	4	114	16
Coordinador	113	593	35	104	618	37
Analista	848	1,991	96	609	1,850	103
Auxiliar	263	144	12	151	118	15
<b>Total</b>	<b>1,230</b>	<b>2,875</b>	<b>182</b>	<b>868</b>	<b>2,740</b>	<b>195</b>

El crecimiento experimentado por nuestras operaciones nos permite seguir sumando talento, el cual buscamos encuentre en Quálitas una oportunidad de desarrollo y se sienta comprometido con nuestra cultura organizacional y valores. En 2016 incorporamos 1,231 empleados, integrándose 627 de ellos con contrato indefinido, creando un equilibrio entre jóvenes y profesionales experimentados que reflejan nuestro entendimiento de la construcción de valor al interior de los equipos. La rotación en la plantilla fue del 17.7%, un punto porcentual por encima del año anterior<sup>3</sup>.

Trabajamos por un clima laboral constructivo, con procedimientos orientados a resultados, énfasis en la colaboración y liderazgos que generen entusiasmos, como han destacado nuestros empleados entre los resultados de la encuesta anual al respecto. Durante 2016 impulsamos el crecimiento y desarrollo de la Universidad Quálitas, en la que existe un enorme potencial; seguiremos incrementando los contenidos año con año<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> Los perfiles incluidos en cada categoría profesional son los siguientes:

Director: Presidente, Director General y Director de Área.

Subdirector: Subdirector.

Gerente: Gerente.

Coordinador: Administrador de Base de Datos y Sistemas, Auditor Sr., Coordinador, Especialista, Ing. en Sistemas, Líder de Proyecto, Supervisor y Jefe de Oficina.

Analista: Abogado, Ajustador, Analista, Auditor, Ing. de Soporte, Programador, Radio Operador, Suscriptor, Telefonista y Valuador.

Auxiliar: Asistente, Archivista, Auxiliar, Becario, Capturista, Mensajero y Recepcionista.

<sup>3</sup> Determinamos la rotación como: Bajas/(Empleados iniciales + altas - bajas).

<sup>4</sup> Más información de la Universidad Quálitas en el subcapítulo de "Capacitación y desarrollo de carrera".

---

Nuestros empleados cuentan con una serie de beneficios con el propósito de contribuir en su bienestar, por ello otorgamos un seguro de gastos médicos mayores a toda la plantilla y ponemos a su disposición una línea telefónica de consulta sobre temas económicos, legales y de apoyo psicológico. A ello se suma, en el caso de los empleados con contrato indefinido, un seguro de vida y otras prestaciones.

Contamos con la caja de ahorro que fomenta la cultura financiera entre los empleados, quienes de manera voluntaria pueden hacer aportaciones periódicas. La caja 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.

Para los empleados que superen los 60 años y que tengan una antigüedad de 10 años, la compañía corresponde a su fidelidad con una aportación económica por concepto de jubilación, más allá del requerimiento legal.

Como compañía, promovemos el desarrollo de los empleados con diversos cursos de capacitación y formación, que se extienden también a los trabajadores de las oficinas de servicio y a los agentes.

Como equipo, buscamos la participación activa con la comunidad a través de iniciativas de voluntariado. Desde hace 9 años realizamos una jornada de reforestación con empleados de la Ciudad de México y zona metropolitana, actividad que se ha extendido a otras regiones. Este año, se amplió el esfuerzo con la organización de dos jornadas, en Nuevo León y Querétaro, con la participación de agentes. En total contamos con 1,320 participantes entre empleados, agentes y sus familias; conseguimos plantar 12,181 árboles en parques urbanos y áreas ecológicas. Creemos en el valor del voluntariado para estrechar vínculos con la comunidad y conservar el medio ambiente como legado futuro.

Además, promovemos el apoyo de los empleados a organizaciones de la sociedad civil. En Quálitas periódicamente entregamos donaciones a diferentes instituciones<sup>5</sup> y hemos iniciado con Metamorfosis Global, A.C. un esquema 1x1, en el que por cada peso que aportan voluntariamente los empleados, la compañía agrega otro adicional.

Durante el verano, los becarios, hijos de empleados y agentes, trabajaron en distintas áreas de la empresa y participaron en talleres y cursos sobre prevención de accidentes, alcoholismo y seguridad en redes sociales. Además, realizaron voluntariado en la fundación Alimento para todos, I.A.P., donde armaron canastas básicas para entregar a poblaciones marginadas.

<sup>5</sup> Más información sobre las organizaciones a las que apoya Quálitas en el subcapítulo de "Enfoque en sustentabilidad".





## Capacitación y desarrollo de carrera

(102-36, 102-37, 404-1, 404-2, 404-3)

En Quálitas, promovemos el desarrollo profesional de nuestra gente, ofreciendo oportunidades de crecimiento y un entorno de aprendizaje.

Este año dimos un impulso a nuestros esfuerzos en formación con el fortalecimiento de la **Universidad Quálitas**, lanzada en 2015, que para la compañía y nuestros empleados aporta un triple beneficio: nos permite una mayor organización de las capacitaciones regulares que veníamos impartiendo, aprovecha el potencial de la tecnología al ser una plataforma en línea y además sirve de base para incorporar nuevos contenidos. Contamos con 61 módulos de capacitación, organizados por escuelas en función de la temática principal y de los destinatarios. De igual forma, seguiremos ampliando nuestros contenidos en años sucesivos.

### Universidad Quálitas

<b>Escuela Quálitas</b>	Facilita el reconocimiento de los elementos constitutivos de la compañía, su filosofía y los comportamientos que permiten lograrla.
<b>Escuela de Liderazgo</b>	Capacita en gestión de equipos de trabajo, innovación, habilidades para negociación y toma de decisiones.
<b>Escuela Comercial</b>	Aporta un conocimiento profundo de los productos y servicios de la compañía, y capacita para atender prospectos y construir acuerdos satisfactorios.
<b>Escuela de Agentes</b>	Capacita para la comercialización de los productos de la compañía tomando en cuenta las necesidades de los clientes y ofreciendo asesoría que permita consolidar relaciones de largo plazo con los asegurados.
<b>Escuela de Siniestros</b>	Aporta un conocimiento del proceso de siniestros, abarcando desde la llamada en cabina hasta la estructura y la atención posterior.
<b>Escuela Técnica Actuarial</b>	Entrega conocimientos enfocados al análisis de la viabilidad de productos, de lineamientos para el diseño y actualización de tarifas y de ajuste de los procesos actuariales a los requerimientos de Solvencia II.
<b>Escuela de Operaciones</b>	Detalla los procesos de cotización y emisión de pólizas, utilizando herramientas tecnológicas adaptadas a las necesidades de los clientes.
<b>Escuela Internacional</b>	Aporta información de los productos, procesos y aspectos normativos específicos sobre El Salvador y Costa Rica.

Contamos con los programas “Semilleros de Talento”, destinados al reclutamiento de profesionales sin experiencia que puedan hacer carrera dentro de Quálitas, para lo que brindamos capacitación específica relacionada con las habilidades y conocimientos vinculados a su cargo. En 2016, destacan los semilleros que realizamos para telefonistas de cabina y ajustadores, en los que participaron 223 profesionales, impartiendo un total de 52,521 horas de formación. Por medio de estos dos programas contratamos a 196 empleados.

**La capacitación en Quálitas es un patrimonio transversal** a los diferentes cargos, así como una actitud para la búsqueda de nuevos caminos y soluciones, tomando en cuenta el potencial que brinda el trabajo en equipo.

<b>CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL – QUÁLITAS MÉXICO 2016</b>		
	Total de horas de capacitación	Promedio de horas de capacitación por empleado
Directores	266	14
Subdirectores	684	18
Gerentes	678	5
Coordinadores	593	1
Analistas	55,542	19
Auxiliares	460	1
	<b>58,223</b>	<b>14</b>

Además, apoyamos mediante un programa de becas a 63 empleados que decidieron cursar estudios técnicos y universitarios de grado o postgrado.

**Considerando nuestros diferentes programas, entregamos a nuestros empleados 55,286 horas de capacitación presencial y 2,937 horas en línea, con un promedio total de 14 horas por persona al año.**

Nuestros esfuerzos se extienden asimismo a los trabajadores de las oficinas de servicio, los cuales recibieron 2,488 horas de formación presencial y 6,286 horas en línea.

**Impartimos 8,774 horas de capacitación a trabajadores de las oficinas de servicio\*.**

Confiamos en el talento de nuestro equipo y promovemos la movilidad interna al momento de cubrir vacantes. Además, independientemente de estas oportunidades, anualmente la línea de reporte inmediata superior evalúa el desempeño de su equipo. El resultado de la valoración está ligado a la obtención de un incremento salarial. En el caso de los directores y subdirectores, se considera el avance en los proyectos estratégicos a su cargo, siendo evaluados por la Dirección General.

En Quálitas estamos comprometidos con la remuneración justa y equitativa en función del puesto, responsabilidades y logros. Contamos con una Política de Administración de Sueldos que establece el esquema de remuneraciones. Éstas son establecidas considerando tres factores: 1) la media del sector asegurador, que además es actualizada en base a la evolución del mismo; 2) el análisis de los perfiles al interior de la compañía, garantizando la equidad entre puestos similares; 3) los ajustes asociados al resultado de la evaluación del desempeño.

Contamos con un esquema de compensación variable para el 18% de los puestos definidos, lo que significa que el 56% de los empleados tiene una remuneración que depende de la consecución de objetivos individuales y a nivel compañía.

\*Los trabajadores son externos a Quálitas.

NUESTRO RESULTADO:

# CRECIMIENTO

Seguimos consolidando nuestro éxito en términos financieros, con una estrategia focalizada en la satisfacción del cliente y control de costos, respondiendo a un entorno económico complejo. Mediante nuestro desempeño, percibimos ingresos que transformamos a su vez en valor económico para nuestros diferentes grupos de interés, contribuyendo a su desarrollo.

**+52.0%**

PRIMA EMITIDA

**23.5%**

ROE

**↑ 38.3%**

CRECIMIENTO DE LAS  
INVERSIONES

## Datos financieros relevantes

(102-5, 102-10, 102-7, FS6)

Este año ha sido un periodo en el que seguimos consolidando nuestro éxito en términos financieros. Nuestra estrategia operacional focalizada en la satisfacción del cliente y los lineamientos de control de costos nos han permitido responder a un entorno económico complejo.

A continuación presentamos nuestros principales resultados financieros y operativos<sup>1</sup>:

*A partir del 1 de enero de 2016 Q MX comenzó a operar bajo la regulación de Solvencia II. Los cambios en la nueva metodología son substanciales y el comparativo contra cifras de años anteriores es únicamente para fines informativos, ya que algunos conceptos fueron reclasificados y las variaciones pueden ser significativas.*

<b>Estado de Resultados (millones de pesos)</b>				
	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>Δ %/pb 2016-2015</b>	<b>2014</b>
Prima Emitida	30,190	19,856	52.0%	17,340
Prima Devengada	23,825	17,065	39.6%	15,356
Costo de Adquisición	7,257	4,518	60.6%	4,143
Costo de Siniestralidad	14,710	11,747	25.2%	10,674
Resultado Técnico	1,858	800	132.3%	538
Gastos de Operación	751	803	-6.5%	724
Resultado Operativo	1,107	-3	NA	-185
Producto Financiero	826	833	-0.8%	1,036
Impuestos	633	266	137.6%	230
Resultado Neto	1,301	564	130.7%	624
<b>Balance General (millones de pesos)</b>				
Inversiones	21,575	15,598 <sup>2</sup>	38.3%	13,144
Activos Financieros	20,875	15,002	39.1%	12,295
Activo Total	41,233	29,051	41.9%	24,423
Reservas Técnicas	26,922	18,691	44.0%	15,450
Pasivo Total	35,156	24,078	46.0%	20,055
Capital Contable	6,077	4,972	22.2%	4,368
<b>Índices de Costos</b>				
Índice de Adquisición	24.1%	22.8%	136	23.9%
Índice de Siniestralidad	61.7%	68.8%	-710	69.5%
Índice de Operación	2.5%	4.0%	-156	4.2%
Índice Combinado	88.3%	95.6%	-729	97.6%
<b>Indicadores de Rentabilidad</b>				
Rendimiento sobre las Inversiones	3.2%	5.5%	-230	8.1%
ROE 12m	23.5%	12.1%	1,147	15.4%

NA: No aplica

<sup>1</sup> Los datos presentados en el capítulo "Nuestro resultado: Crecimiento" corresponden a Quálitas Controladora, incluyendo la totalidad de sus subsidiarias independientemente del país en que operen.

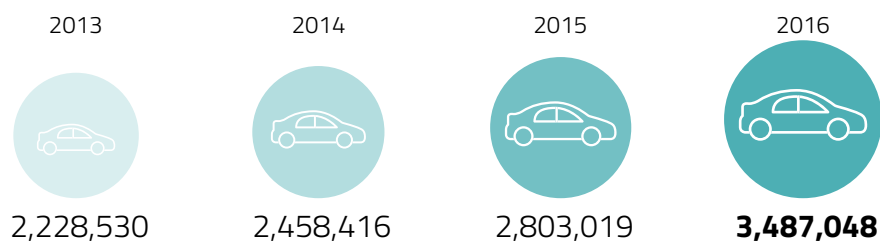
<sup>2</sup> Esta cifra difiere de lo reportado en el Informe Anual 2015 debido a una reclasificación del concepto de créditos derivado de la adopción de Solvencia II.

En 2016 experimentamos un fuerte crecimiento de 52.0% en primas emitidas respecto al año anterior y de un 39.6% en primas devengadas, encima del crecimiento del ramo del seguro automotriz del 20.4% y del aumento de 2.3% del PIB de México, principal mercado en el que operamos.

**Incrementamos un 52.0% el valor de las primas emitidas, llegando a \$30,190 millones de pesos.**

El crecimiento de las unidades aseguradas fue del 24.4%, que suponen 684,029 vehículos adicionales, finalizando el año con 3.5 millones de unidades en cartera. Destaca el crecimiento en la contribución que realizan nuestras subsidiarias internacionales a las primas emitidas, con incrementos en pesos del 195.3% en Estados Unidos y del 94.7% en Costa Rica, amortiguando el descenso del 5.8% en El Salvador derivado de un reajuste de la cartera con el objetivo de alcanzar mayor rentabilidad.

### UNIDADES ASEGURADAS



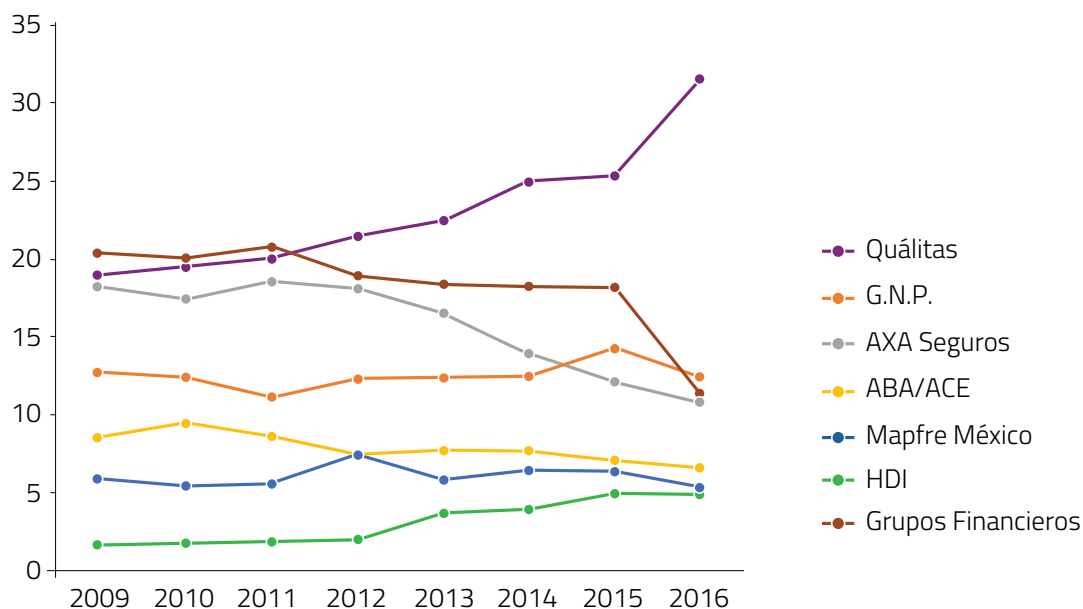
**TACC: 16.1%**  
TASA ANUAL DE CRECIMIENTO COMPUESTO

En México continúa el crecimiento tanto en primas emitidas como en unidades aseguradas, incrementando 50.1% y 24.0% respectivamente. Esto asociado a que se mantuvo el crecimiento en unidades nuevas comercializadas por la mayor disponibilidad y otorgamiento de crédito. Al respecto, nuestra participación de mercado alcanzó el 31.5% al cierre de 2016, 6.2 puntos porcentuales más que en el año anterior.

PARTICIPACIÓN DE MERCADO (%) BASE PRIMA EMITIDA								
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Quálitas	18.9	19.6	20.1	21.5	22.5	24.9	25.3	31.5
G.N.P.	12.8	12.4	11.1	12.3	12.4	12.5	14.3	12.7
AXA Seguros	18.1	17.4	18.6	18.1	16.5	14	12.1	10.9
ABA/ACE	8.5	9.5	8.6	7.5	7.8	7.7	7.0	6.8
Mapfre México	5.8	5.4	5.5	7.4	5.9	6.5	6.3	4.8
HDI	1.6	1.7	1.8	1.9	3.7	4.0	5.0	4.9
Otras	13.9	13.9	13.5	12.4	12.8	12.2	11.8	11.6
Grupos Financieros	20.4	20.1	20.8	18.9	18.4	18.3	18.2	16.8
<b>Total Mercado</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



## PARTICIPACIÓN DE MERCADO (%)



**31.5% DE PARTICIPACIÓN DE MERCADO EN MÉXICO**

La comercialización de los seguros a través de diversos canales, tales como nuestra red de oficinas, agentes, y de manera directa las Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQs), así como la extensa presencia geográfica, nos han permitido incorporar un número destacado de nuevos clientes y mantener nuestra cartera.

Por segmento, destaca el crecimiento del 77.7% en las instituciones de financiamiento automotriz. Cabe señalar el desempeño de nuestras subsidiarias internacionales, especialmente *Quálitas Insurance Company* (QIC) en EE.UU. y *Quálitas Costa Rica* (Q CR) con una emisión de \$835 y \$407 millones de pesos respectivamente.

Segmentos	Ingresos (millones de pesos)				
	2016	2015	Δ\$ 16-15	Δ% 16-15	2014
Individual	4,861	3,828	1,033	27.0	3,447
Flotillas	8,034	6,060	1,973	32.6	5,744
Instituciones de financiamiento automotriz	15,273	8,592	6,680	77.7	7,422
Subsidiarias	1,352	622	731	117.5	258
Otros	670	754	-84	-11.1	468
<b>Total</b>	<b>30,190</b>	<b>19,856</b>	<b>10,333</b>	<b>52.0</b>	<b>17,340</b>

Nota: De acuerdo a cambios realizados en nuestra política de suscripción, se continuó con la actualización del catálogo de cuentas, por lo que las cifras reportadas por segmento en años anteriores podrían variar.

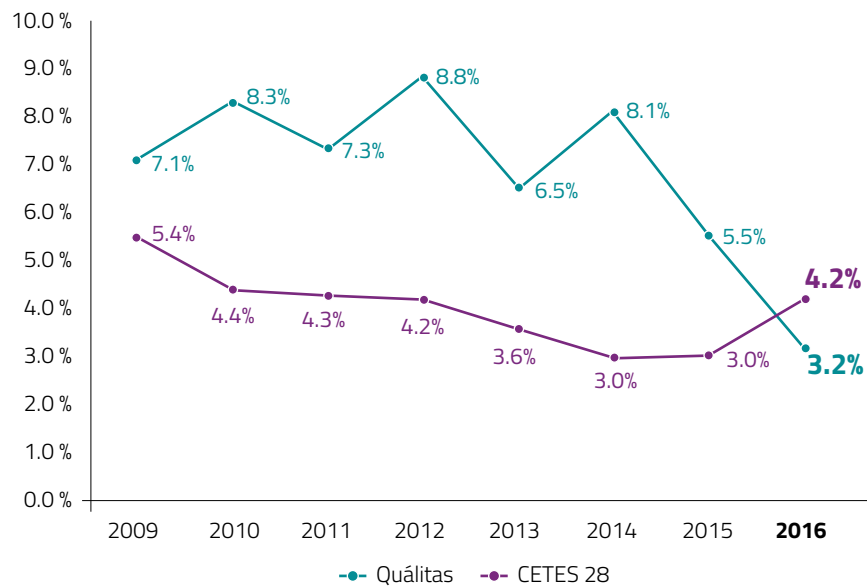
Durante el año logramos una mejora significativa en nuestros **índices de costos**, a excepción del índice de adquisición. Éste último muestra un incremento asociado al fuerte crecimiento en el segmento de instituciones de financiamiento automotriz. Cabe destacar el descenso en el índice de siniestralidad,

a pesar del incremento en el costo de las refacciones y autopartes como consecuencia de la depreciación del peso frente al dólar. Por otra parte, nuestro índice de operación se mantiene como el más bajo del sector.

El índice combinado disminuyó de 95.6% a 88.3% debido a nuestro compromiso con el control de costos y a un beneficio no recurrente por la implementación de un modelo propio de reservas, relacionado a la regulación de Solvencia II. Esto contribuyó para alcanzar un ROE del 23.5%, que supone un incremento de 1,147 pb respecto a 2015.

Nuestro portafolio de inversión se incrementó un 39.1% para alcanzar los \$20,875 millones de pesos obteniendo un rendimiento del 3.2%, cifra por debajo de la guía anual CETES 28 más 200pb.

## RENDIMIENTO SOBRE INVERSIONES

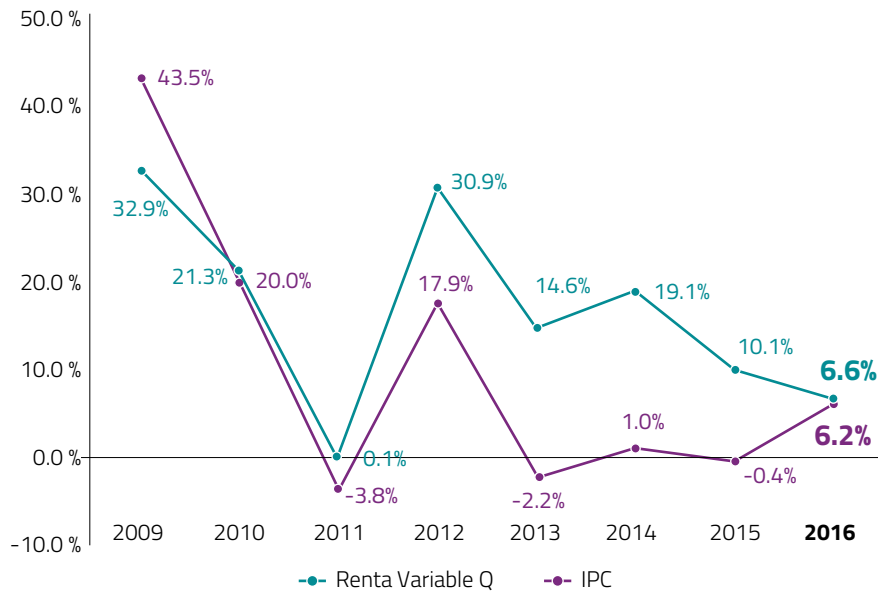


El rendimiento de la cartera de renta variable dentro del portafolio de inversión fue del 6.6%, cifra mayor al rendimiento mostrado por el IPC de la BMV para el mismo periodo.

La caja e inversiones por acción es de \$46.39 pesos, cifra 39.1% mayor que el año anterior, resultado del crecimiento en primas emitidas y del producto financiero.

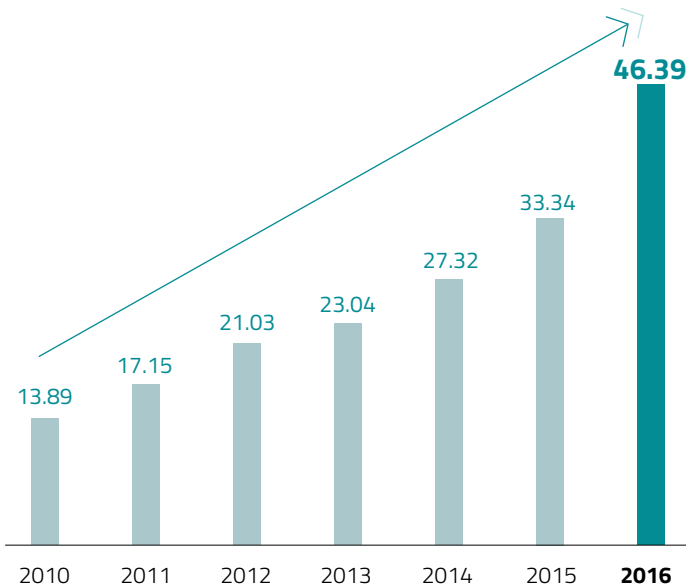


## RENDIMIENTO RENTA VARIABLE



**6.6% DE RENDIMIENTO**

## CAJA E INVERSIONES POR ACCIÓN (cifras en pesos mexicanos)



**22.3% TACC (2010 - 2016)**  
TASA ANUAL DE CRECIMIENTO COMPUESTO

Como compañía pública, seguimos trabajando de manera destacada en nuestro gobierno corporativo, lo que junto con nuestra cultura de gestión de riesgos, nos coloca en excelente posición para el cumplimiento de los requerimientos de Solvencia II y de la nueva Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Quálitas Controladora cotiza en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), con un capital flotante del 42.3% de las acciones. La capitalización bursátil en 2016 fue de \$13,198.5 millones de pesos, un incremento del 35.0% respecto al año anterior, por efecto de los resultados operativos y financieros de la emisora.

Estamos comprometidos con la generación de valor para nuestros accionistas y para los demás grupos de interés, por ello continuamente buscamos que nuestras relaciones sean de largo plazo y así garantizar la sustentabilidad financiera de la compañía en el tiempo.



## Distribución del valor económico

(201-1, 201-4)

Mediante nuestro desempeño operativo y financiero percibimos ingresos, que a su vez transformamos en valor económico para nuestros diferentes grupos de interés, contribuyendo a su desarrollo. Asimismo, distribuimos el valor económico que resulta de nuestra operación a través de la contratación de servicios, la remuneración de nuestros empleados o el pago de impuestos, entre otras partidas<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Los datos presentados en el capítulo "Nuestro resultado: Crecimiento" corresponden a Quálitas Controladora, incluyendo la totalidad de sus subsidiarias independientemente del país en que operen.

VALOR ECONÓMICO GENERADO			
Concepto	2016	2015	Δ% 16-15
<b>Ingresos Totales (VEG)</b>	<b>24,651</b>	<b>17,898</b>	<b>37.7%</b>
Ingresos por la operación de seguros	23,825	17,065	39.6%
Ingresos por producto financiero (Portafolio de inversión)	826	833	-0.8%

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO				
Concepto	Grupos de interés	2016	2015	Δ% 16-15
<b>Gastos (VED)</b>		<b>23,575</b>	<b>17,334</b>	<b>36.0%</b>
Adquisición	Agentes, instituciones de financiamiento automotriz, proveedores, empleados	7,257	4,518	60.6%
Siniestralidad	Proveedores, empleados	14,710	11,747	25.2%
Operación	Oficinas de servicio, proveedores, empleados	745	800	-6.9%
Dividendos	Accionistas	225	0	NA
Donaciones	Comunidad	5.35	2.34	128.2%
Impuestos	Gobierno y autoridades	633	266	137.6%
<b>Retenido (VEG-VED)</b>		<b>1,076</b>	<b>564</b>	<b>90.8%</b>

VEG: Valor Económico Generado VED: Valor Económico Distribuido

No incluimos gastos destinados a los proveedores de capital dado que el financiamiento de Quálitas se realiza con recursos propios. Al respecto, tampoco recibimos ayuda por parte de autoridades u organismos de gobierno.

En el año, los ingresos y gastos crecen en paralelo, a pesar del incremento en los rubros de donaciones e impuesto por arriba del 100%. Quálitas aporta al desarrollo de los países en que opera, como contribuyente y a través de la generación de empleo y adquisición de productos y servicios. A ello se suman donaciones para atender las necesidades de las comunidades en donde se encuentran localizadas nuestras oficinas, buscando contribuir como comunidad a la mejora de las condiciones de educación y salud.



# GOBIERNO CORPORATIVO

## Estructura

(102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-24, 102-27, 102-28, 102-29, 102-30, 102-31, 102-33, 102-34, 102-35, 102-36, 405-1)

Quálitas cuenta con un sistema de gobierno corporativo enfocado en garantizar la toma eficiente de decisiones y en generar un ambiente de transparencia para todos los grupos de interés, mediante una cultura de rendición de cuentas por parte de los consejeros y directivos.

La Asamblea de Accionistas, que se reúne de manera anual, es responsable de designar a los miembros del Consejo de Administración, a propuesta del Comité de Prácticas Societarias, así como de aprobar los resultados de la compañía.

El Consejo de Administración está compuesto por 13 consejeros propietarios y 2 consejeros suplentes; 9 de los consejeros propietarios son independientes. Con una duración indefinida de su mandato, los consejeros independientes deberán acreditar su experiencia al momento de ser propuestos, así como que cuentan con las competencias y habilidades necesarias para cumplir con sus funciones y responsabilidades fiduciarias, libres de conflictos de interés. Los consejeros reciben una remuneración fija por sesión.

El Consejo está presidido por Joaquín Brockman Lozano, accionista fundador y Presidente Ejecutivo, elegido por votación de los miembros del Consejo. El Lic. Brockman cuenta con amplia experiencia y gran conocimiento del sector, así como el resto de los consejeros, que de igual forma entienden profundamente la compañía ya que cuentan con una antigüedad promedio de 5 años en el cargo.

Buscando que los consejeros cumplan con sus deberes de lealtad, diligencia y juicio informado, se realizan actualizaciones a medida que se presenten cambios destacados en la regulación y condiciones del entorno, como ocurrió con el curso Solvencia II en 2014 y 2015, a raíz de la reforma a la regulación para Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Con funciones definidas en los estatutos sociales, cabe destacar que el Consejo es responsable de velar por el bienestar de la compañía, estableciendo la estrategia a largo plazo, así como de supervisar la gestión de sus comités de apoyo. Asimismo, es responsable de vigilar el cumplimiento regulatorio, de la aprobación de los lineamientos de administración integral de riesgos y auditoría, de la designación de los directivos y de la política retributiva de éstos, que incluyen un bono asociado a la consecución de los objetivos anuales establecidos. El Consejo tiene además la autoridad para convocar a la Asamblea de Accionistas, donde se presenta el Informe Anual con los resultados obtenidos por la compañía y se nombra a los consejeros. Como apoyo al Consejo de Administración, Quálitas cuenta con 2 comités resultantes de la legislación y 4 por iniciativa propia. Cada comité cuenta con facultades independientes y presenta un informe de su desempeño al Consejo de Administración.



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

Propietario Relacionado   
 Propietario Independiente   
 Suplente Relacionado   
 Presidente   
 Vice Presidente

NOTA: El Comité de Reaseguro aplica únicamente a Quálitas México.

## Funciones de los comités

### Auditoría

Sesiona mensualmente y está compuesto exclusivamente por 3 consejeros independientes.

#### Entre sus funciones se incluyen:

- Vigilar el apego de Quálitas a la normatividad externa (ej. Circular Única de Seguros y Fianzas, Ley del Mercado de Valores), así como a la interna definida por el Consejo de Administración.
- Investigar posibles incumplimientos a los lineamientos, políticas de operación, sistema de control integral de riesgos y sistemas de control interno, estableciendo las correspondientes medidas correctivas.
- Proponer y evaluar al auditor externo.
- Analizar los estados financieros y la información financiera de la compañía.
- Vigilar que la Dirección General cumpla los acuerdos establecidos en la Asamblea de Accionistas.

### Prácticas Societarias

Sesiona mensualmente y está compuesto exclusivamente por 4 consejeros independientes.

#### Entre sus funciones se incluyen:

- Acompañar al Consejo de Administración en la gestión, vigilancia y ejecución de las operaciones administrativas.
- Evaluar y proponer al Consejo de Administración las retribuciones del Director General y demás directivos relevantes.
- Informar al Consejo de Administración de las operaciones con personas relacionadas.

### Inversiones, Finanzas y Planeación

Sesiona mensualmente y está compuesto por 7 miembros, 6 de ellos consejeros.

#### Entre sus funciones se incluyen:

- Evaluar y proponer políticas de inversión en concordancia con la visión organizacional.
- Señalar los lineamientos para la planeación estratégica de la compañía.
- Mantener el portafolio de inversiones en línea con respecto a las políticas autorizadas y la regulación aplicable.
- Generar una opinión sobre las premisas del presupuesto y dar seguimiento al mismo.
- Identificar factores de riesgo y evaluar las políticas necesarias para su gestión.

### Responsabilidad Social<sup>1</sup>

Sesiona bimestralmente y está compuesto por 14 integrantes, 4 consejeros y 10 directivos de diferentes áreas de la compañía.

#### Entre sus funciones se incluyen:

- Definir el marco de acción de la Responsabilidad Social en Quálitas.
- Definir compromisos con los grupos de interés e iniciativas que se materialicen en indicadores.
- Dar seguimiento a compromisos e indicadores.
- Colaborar y cooperar con organismos, instituciones y consejos, para fomentar iniciativas de responsabilidad social.

### Operaciones

Sesiona mensualmente y está compuesto por 12 miembros, 7 de ellos consejeros.

#### Entre sus funciones se incluyen:

- Asesorar a la Dirección General de Quálitas México en el establecimiento de estrategias y acciones para optimizar la calidad de los procesos operativos.
- Coadyuvar en el establecimiento de un plan de negocios anual, así como la estrategia integral que garantice la continuidad y mejor desarrollo de esta subsidiaria.

## Reaseguro

Sesiona trimestralmente y está compuesto por 6 integrantes, 2 de ellos consejeros. Su alcance incluye únicamente a Quálitas México.

### Entre sus funciones se incluyen:

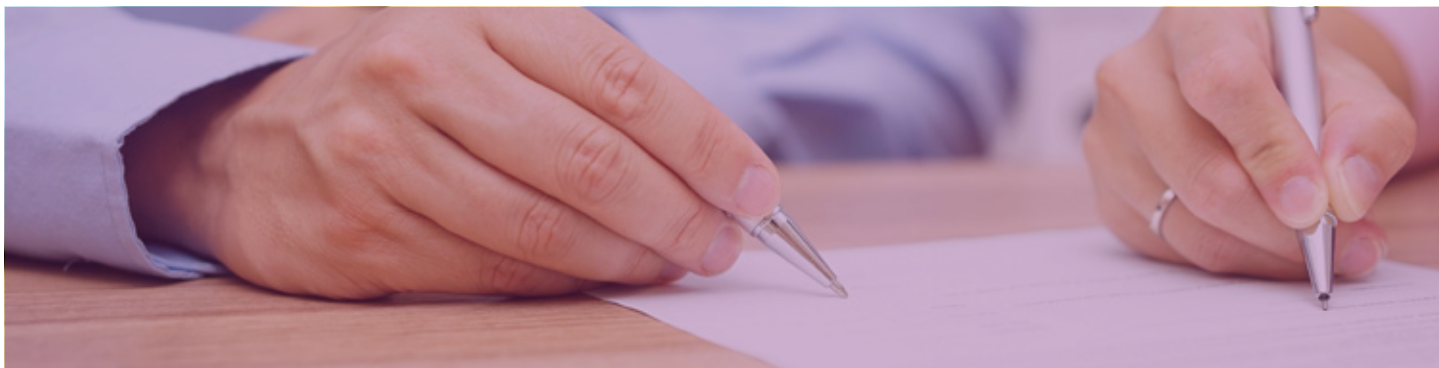
- Proponer objetivos y políticas para la contratación, monitoreo, evaluación y administración de las operaciones de reaseguro.
- Establecer los mecanismos para el monitoreo y evaluación de las políticas de reaseguro.
- Evaluar periódicamente el logro de los objetivos estratégicos establecidos por el Consejo de Administración en materia de reaseguro.
- Informar sobre los resultados de las operaciones de reaseguro y de las medidas correctivas implementadas para subsanar desviaciones.

Contamos asimismo, a nivel de Quálitas Controladora y por subsidiaria, con un equipo directivo que busca generar día a día una operación de alta calidad, incorporando su experiencia profesional y técnica en los respectivos ramos.

Los directivos participan semanalmente en juntas de trabajo en las que se discuten los temas más relevantes de la operación para facilitar la gestión y monitoreo de Quálitas.

<sup>1</sup>Las funciones y desempeño del Comité de Responsabilidad Social se amplían en el capítulo "Nuestro objetivo: Creación de valor".





## Ética y transparencia

(102-16, 102-17, 102-25, 205-1, 205-2, 412-2)

En Quálitas promovemos un desempeño acorde con nuestros **valores** y con sólidos lineamientos éticos, velando además por su cumplimiento. Disponemos de un **Código de Ética y Conducta**, aprobado por el Consejo de Administración, que establece las **normas** que regulan la relación y el comportamiento de nuestros empleados entre sí y con otros grupos de interés. Su cumplimiento se hace también extensivo a los consejeros y a los trabajadores de las oficinas de servicio.

En el curso de inducción a empleados de nuevo ingreso damos a conocer el Código de Ética y Conducta y pedimos que se comprometan con su aplicación. Durante 2016 impartimos 2,265 horas de cursos de inducción a 453 empleados.

Entre las normas operativas incluidas en el Código, cabe destacar la actitud de servicio de excelencia ante nuestros clientes, la entrega de información clara y completa a los mismos, el trato equitativo a los empleados y el resguardo de la confidencialidad de la información. Asimismo, establecimos los requerimientos para **evitar conflictos de interés y actos de corrupción**, incluyendo una referencia expresa a la realización de licitaciones en condiciones de igualdad para nuestros proveedores.

Adicionalmente, disponemos específicamente de una **Política de Conflictos de Interés** y otra de **Principios y Mecanismos Anticorrupción**, que profundizan en nuestros lineamientos, así como unos **Principios Éticos Comerciales**, enfocados en la relación con los agentes y clientes.

Junto con el curso de inducción, también formamos en ética y anticorrupción a través de módulos de la Universidad Quálitas. En uno de los módulos, denominado Qualitización, damos a conocer nuestra cultura organizacional y en otro de ellos se proporciona información relativa a la prevención de lavado de dinero. Cabe destacar que 284 agentes acreditaron el curso de Qualitización, junto a 544 empleados.

En el año participaron 3,694 empleados en los cursos previamente mencionados, el 86.2% de nuestra plantilla, incluyendo 47 directores y subdirectores (82.5% del total). El programa de prevención de lavado de dinero lo hacemos extensivo también a los trabajadores de las oficinas de servicio<sup>2</sup>, capacitando en 2016 a 840 de ellos, el 71.5% del total.

<sup>2</sup> Conforme al modelo de negocio de Quálitas, las oficinas de servicio son asociaciones con emprendedores locales y los trabajadores de éstas no forman parte de la plantilla de Quálitas sino de la oficina.

Capacitados en anticorrupción: 86.2% de los empleados y 71.5% de los trabajadores de las oficinas de servicio.



A su vez, realizamos campañas de sensibilización sobre el contenido del Código de Ética y Conducta, y en materia de anticorrupción, incluyendo el “Mes del Cumplimiento”, en el que promovimos que nuestros empleados evaluaran su conocimiento sobre estos temas.

Quálitas pone a disposición de sus empleados una dirección de correo electrónico y una línea telefónica anónima para dar aviso de aquellos posibles incumplimientos que hayan detectado al Código, políticas y principios. Estas denuncias son analizadas por el Comité de Ética, mismo que establece medidas en caso de ser necesarias y se encarga de mantener informado al Consejo sobre su desempeño.

En nuestro deber de velar por el cumplimiento del Código, políticas y principios, incorporamos su monitoreo en la evaluación del área de Auditoría Interna, además del seguimiento que realiza permanentemente el Comité de Ética y anualmente el Comité de Auditoría. En el caso de la prevención de conflictos de interés participa también el Comité de Prácticas Societarias, que informa trimestralmente al Consejo.



## Gestión de riesgos

(102-11, 102-15, 102-29, 102-30, 206-1, 307-1, 417-2, 417-3, 419-1)

Operamos bajo un **enfoque de precaución**, con una **proactiva gestión de los riesgos** que puedan darse asociados a la actividad de la compañía, a través de un **sistema de control integral**. Esta función recae principalmente sobre el Área de Administración Integral de Riesgos, junto a la toma de decisiones por parte de los Comités de Prácticas Societarias y de Auditoría, estando este último a cargo del análisis de aquellos incumplimientos que se den en la operación del sistema de control. Estos comités fungen como apoyo al Consejo de Administración y le informan consistentemente al respecto.



La gestión se realiza conforme a un **mapa de riesgos**, que se actualiza periódicamente y a partir del cual priorizamos nuestro desempeño. Los riesgos que predominan son aquellos de tipo técnico, financiero y operacional. La preparación de dicha gestión ha sido reforzada al ser parte del proceso de Autoevaluación de los Riesgos y de la Solvencia Institucionales (ARSI), que establece Solvencia II bajo la supervisión del Consejo.

Nuestro desempeño es evaluado regularmente a través de auditorías internas, implementadas en base a un plan anual que considera los principales riesgos, a las que se suman procesos externos de evaluación. Como resultado de estos procesos y del apego del equipo al cumplimiento legal, sólo recibimos dos sanciones significativas en el año. Ambas están asociadas a incumplimientos administrativos ante la CONDUSEF y supusieron en conjunto un total de \$45,492.5 pesos solventados por nuestra parte.

En Quálitas garantizamos la seguridad del capital depositado por los asegurados a través de las primas a manera de que puedan disponer de los recursos necesarios en caso de eventualidad. Por ello, administramos con sólidos criterios de riesgo la inversión de las reservas, sujetos a las decisiones del Comité de Inversiones del que forman parte expertos independientes.

### Solvencia II y Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas

México tomó como referencia la Directiva europea de Solvencia II para la nueva Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, que entró en vigor en 2015. Se trata de los lineamientos más reconocidos para velar por la estabilidad del sector desde el punto de vista de la solvencia, reforzando la garantía al asegurado de cumplir con lo comprometido.

La ley establece la determinación de los riesgos asumidos para, en base a ello y con un cálculo técnico, determinar el capital óptimo del que se precisa disponer.

Quálitas ya se encontraba en una excelente posición de salida para afrontar los cambios que se han producido desde la entrada en vigor de la ley por su condición de empresa pública y el trabajo que ello ha supuesto en términos de gobierno corporativo y transparencia.

## Principales riesgos de Quálitas

### Técnicos

Incluye aquellos derivados de la suscripción de las pólizas, más concretamente del escenario para las primas, uso de reservas, gastos administrativos y/o el acontecimiento de catástrofes.

### Financieros

Considera aquellos relacionados con la pérdida de financiamiento entregado, disminución del valor de los activos y requerimiento de mayor cantidad de recursos, entre otros.

Incluye los riesgos de Mercado, Crédito, Concentración, Descalce, Liquidez e Inmuebles.

### Operacionales

Asociados con los procesos que sustentan las actividades de Quálitas, los recursos humanos y técnicos que los implementan, y los impactos asociados que se puedan generar.

Incluye los riesgos de Procesos Operativos, Legal, Tecnológico, Estratégico y Reputacional.



# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

(102-12)

En Quálitas trabajamos en la gestión eficiente de los recursos y la reducción de los impactos negativos asociados a nuestras operaciones. Asimismo, buscamos fortalecer nuestra contribución económica y social a través de la creación de empleo, el resguardo del patrimonio vehicular de los asegurados y la contribución a una cultura de seguro, entre otros aspectos.

Materializamos nuestro entendimiento de la sustentabilidad a través de los pilares del Modelo de Responsabilidad Social e iniciativas alineadas al mismo, asegurando la permanencia de la compañía en el tiempo y la generación de valor para nuestros grupos de interés.

Nuestra gestión y comunicación en materia de sustentabilidad está alineada con las iniciativas de referencia a nivel internacional. Entre ellas destaca la Agenda 2030, aprobada por Naciones Unidas como marco de trabajo para favorecer el crecimiento económico, la inclusión social y la protección del medio ambiente. Ésta incluye a su vez los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), cuya consecución exige de la colaboración entre administraciones públicas, empresas y organizaciones de la sociedad civil, principio participativo que está presente en nuestro propio Modelo de Responsabilidad Social.

En Quálitas contribuimos a los ODS a través de las iniciativas de responsabilidad social, con las que buscamos alcanzar el objetivo que constituye en sí la sustentabilidad. Destacan especialmente las destinadas al fomento de una mejor conducta vial y de una cultura de prevención para reducir la siniestralidad, los daños, lesiones y fallecimiento de quienes utilizan de manera compartida la vía pública.

### Contribuimos a la educación en conducta vial y a una mayor precaución al conducir.

Además, mediante nuestros esquemas de comercialización contribuimos a acercar el seguro a la población a través de las oficinas de servicio, nuestra red de agentes y especialmente con las Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQs), por su localización en zonas menos atendidas.

A través de las iniciativas de responsabilidad social y de nuestra propia actividad de negocio, estamos contribuyendo en el tercer ODS, enfocado en la salud y el bienestar de la población, sobre todo en su meta de reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo para el 2020.

Si bien podemos contribuir a otros ODS y sus respectivas metas, nuestros resultados e impactos se vinculan más estrechamente con los que presentamos a continuación.



### SALUD Y BIENESTAR

Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.

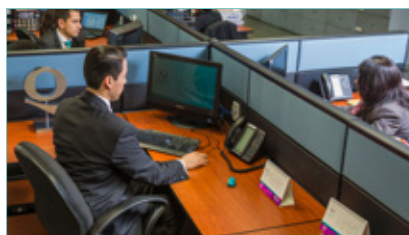
- Desarrollamos productos y servicios para una variedad de mercados y segmentos, con el fin de atender las necesidades de aseguramiento vehicular.
- Contribuimos a la disponibilidad de seguros mediante nuestros esquemas de comercialización por oficinas de servicio, red de agentes y con las ODQs, especialmente estas últimas al cubrir zonas con menor penetración del seguro.
- Fomentamos una cultura de prevención y buscamos sensibilizar acerca del valor de estar asegurado.
- Brindamos apoyo y difusión a las campañas de la CONDUSEF para fomentar el aseguramiento.
- Desarrollamos un portal web y materiales de sensibilización sobre conducta vial, difundidos en diferentes formatos y canales.



### EDUCACIÓN DE CALIDAD

Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

- Desarrollamos un portal web y materiales de sensibilización sobre conducta vial, difundidos en diferentes formatos y canales.
- Buscamos impulsar un mayor conocimiento del manejo de las finanzas y fomentar la cultura del ahorro en la sociedad, mediante iniciativas de educación financiera.
- Contribuimos a la capacitación y desarrollo de carrera de nuestros empleados, trabajadores de las oficinas de servicio y agentes, a través de cursos, talleres y la Universidad Quálitas.



# ACERCA DEL INFORME

## Parámetros generales

(102-32, 102-48, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56)

En Quálitas entendemos la sustentabilidad, junto con la excelencia en el servicio y el control de costos, como parte esencial de nuestra estrategia y gestión corporativa, impactando en el desempeño económico, social y ambiental. Por primera vez, este año optamos por la elaboración de un informe integrado, que muestra en una única publicación nuestro desempeño financiero y no financiero, luego de elaborar publicaciones separadas los años anteriores.

Para la elaboración del informe, nos apegamos a la opción de conformidad esencial de los *GRI Standards*, actualización de la metodología de reporte de referencia a nivel internacional, desarrollada por *Global Reporting Initiative (GRI)*. Adicionalmente, consideramos los contenidos del suplemento *GRI* para el sector de servicios financieros que están vinculados a los temas que se determinaron como relevantes.

Los contenidos del informe han sido validados por el Presidente Ejecutivo y por el Comité de Responsabilidad Social. Es de interés para Quálitas continuar con los esfuerzos internos de monitoreo de información, para que en un futuro se pueda someter a verificación externa.

En el presente informe damos a conocer principalmente el desempeño anual de Quálitas México, al ser la subsidiaria más destacada sobre la que Quálitas Controladora tiene control operacional, es decir, además de contar con la mayoría de la propiedad es la responsable de la toma de decisiones de gestión<sup>1</sup>. Asimismo, incluimos información complementaria sobre el desempeño de nuestras subsidiarias de seguros en EE.UU., Costa Rica y El Salvador.

A lo largo de la publicación detallamos los mecanismos de medición y fórmulas de cálculo empleados, así como los datos reexpresados respecto a lo incluido en los informes de 2015 (Informe de Sustentabilidad e Informe Anual).

Quálitas Controladora está adherida desde 2015 al Pacto Global de las Naciones Unidas, iniciativa que promueve la implementación de 10 principios en las empresas, desglosados en temáticas laborales, ambientales, de derechos humanos y prácticas anticorrupción. Este informe nos permite comunicar por primera vez el avance que hemos alcanzado y funge como Comunicación de Progreso (COP). Asimismo, buscamos transmitir la contribución de la compañía a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por las Naciones Unidas en colaboración con el sector privado y las organizaciones de la sociedad civil.

<sup>1</sup> Quedan incluidas en el informe las operaciones de Quálitas Controladora y de las subsidiarias Quálitas México y Activos JAL, conforme al organigrama de sociedades.

Para mayor información sobre el reporte favor de contactar a:

### Relación con Inversionistas

Mariana Fernández

T: +5255 1555 6103

mfernandez@qualitas.com.mx

Mónica Pérez-Diez

T: + 5255 1555 6316

monperez@qualitas.com.mx

Andreina Incandela

T: + 5255 1555 6104

aincandela@qualitas.com.mx

### Responsabilidad Social Corporativa

María Teresa Cosío Castillo

T: +5255 5481 8547

tcosio@qualitas.com.mx



## Determinación de los temas relevantes

(102-46, 102-47, 102-49)

La definición de los temas relevantes incluidos en el presente informe así como de qué subsidiarias y entidades de nuestra cadena de valor se aporta información (límites), fueron determinados en base a un **proceso de 4 etapas**: revisión, identificación, priorización, validación.

Este método nos ha permitido integrar el enfoque estratégico de la compañía con la perspectiva de nuestros grupos de interés, a través de las siguientes actividades por etapa:

### Revisión e identificación:

Enfoque de la compañía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de documentos corporativos, incluyendo el Código de Ética y Conducta y algunas de las principales políticas, entre otros.</li> <li>- Entrevistas a ejecutivos de Quálitas Controladora.</li> </ul>
Perspectiva de los grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de los resultados obtenidos por Quálitas Controladora y sus subsidiarias en la constante interacción con grupos de interés, incluyendo la encuesta de clima laboral y la encuesta integral de servicio, junto a los principales requerimientos de información por parte de inversionistas y apariciones en prensa.</li> <li>- Estudio de los principales temas reflejados por la industria, conforme a lo señalado en publicaciones de <i>Global Reporting Initiative</i> (Suplemento Sectorial <i>GRI</i> de Servicios Financieros, <i>Sustainability Topics for Sectors</i>), el análisis anual de RobecoSAM (<i>Sustainability Yearbook</i>), la materialidad sugerida por SASB y aspectos incluidos en el documento de referencia de la iniciativa PSI de UNEP –FI<sup>2</sup>.</li> </ul>

### Priorización y validación:

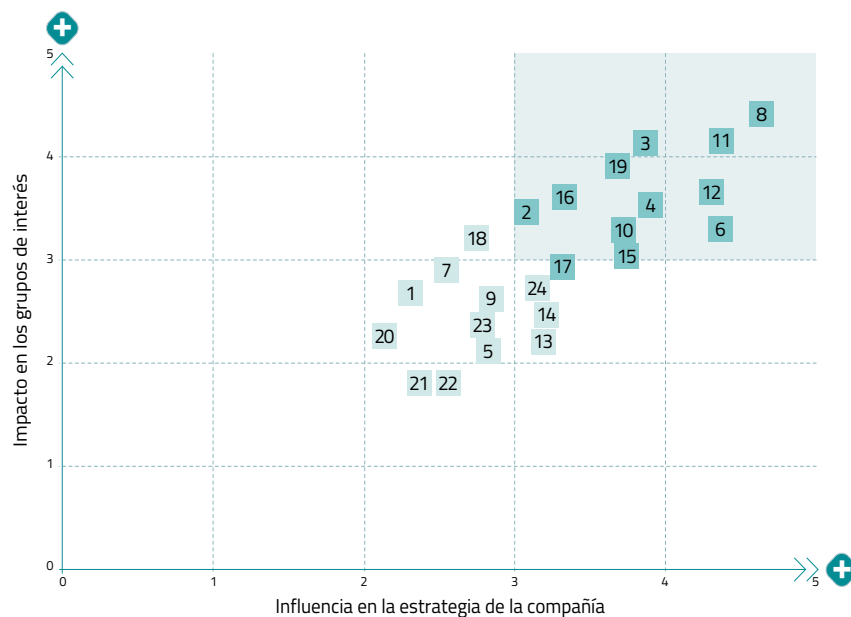
Una vez definido el listado de temas potencialmente relevantes, procedimos a la priorización de los mismos, tomando en cuenta la perspectiva estratégica de la compañía y el enfoque de los grupos de interés, mediante:

Enfoque de la compañía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de compromiso por parte de ejecutivos entrevistados hacia los diversos temas.</li> </ul>
Perspectiva de los grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consulta directa, con la realización de un grupo focal a un conjunto de agentes y de entrevistas a financieras automotrices con las que operamos, así como una consulta indirecta mediante entrevistas a los colaboradores a cargo de la relación con proveedores y asegurados.</li> </ul>

<sup>2</sup> Sustainability Accounting Standard Board (SASB), Principles for Sustainable Insurance (PSI), The United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP-FI).



## MATRIZ DE TEMAS RELEVANTES



No. TEMA	ESTRATÉGICO	IMPACTANTE	
1	2.5	2.7	Apoyo y educación en conducta vial
2	3.1	3.1	Educación financiera y cultura de seguros
3	4.0	3.9	Innovación y eficiencia operativa
4	3.5	3.6	Relación con proveedores (médicos, talleres, legales y grúas)
5	2.6	2.3	Disponibilidad de seguros para toda la población
6	4.2	3.3	Relación con los agentes
7	2.7	2.8	Protección de datos del asegurado
8	4.4	4.4	Servicio al cliente
9	2.7	2.7	Información clara y pertinente de las condiciones de seguro
10	3.5	3.2	Cumplimiento legal
11	4.1	4.0	Ética, transparencia y anticorrupción
12	4.1	3.9	Gestión de riesgos (financieros, operacionales...)
13	2.9	2.4	Gobierno corporativo (órganos de dirección de la empresa)
14	2.9	2.4	Participación en la elaboración de políticas públicas
15	3.4	3.2	Resultados económicos
16	3.5	3.1	Posicionamiento de mercado y marca
17	3.0	3.0	Atracción y retención de empleados
18	3.0	3.0	Clima laboral y satisfacción del empleado
19	3.8	3.8	Capacitación y desarrollo de carrera (empleados)
20	2.4	2.2	Diversidad e igualdad de oportunidades (empleados)
21	2.5	2.1	Sueldos y prestaciones (empleados)
22	2.5	2.1	Seguridad laboral
23	2.6	2.3	Apoyo social y donativos
24	2.9	2.7	Gestión ambiental (energía, residuos, emisiones, etc.)

El listado final de temas relevantes fue validado por el Comité de Responsabilidad Social y se muestra a continuación.

TEMAS RELEVANTES (Estándar GRI 102-47)	LÍMITES EXTERNOS (COBERTURA) (Estándar GRI 103-1)
Atracción y retención de empleados	- NA
Capacitación y desarrollo de carrera (de empleados)	- Proveedores de TI y formación
Cumplimiento legal	- Agentes - Propietarios de las Oficinas de Servicios
Educación financiera y cultura de seguros	- Agentes - Propietarios de las Oficinas de Servicios
Ética, transparencia y anticorrupción	- Agentes - Propietarios de las Oficinas de Servicios
Gestión de riesgos	- Agentes - Propietarios de las Oficinas de Servicios
Innovación y eficiencia operativa	- Agentes - Propietarios de las Oficinas de Servicios - Proveedores de servicios al asegurado (médicos, jurídicos, grúas, talleres)
Posicionamiento de mercado y marca	- Agentes - Propietarios de las Oficinas de Servicios - Proveedores de servicios al asegurado (médicos, jurídicos, grúas, talleres)
Relación con los agentes	- Propietarios de las Oficinas de Servicios
Relación con proveedores	- NA
Resultados económicos	- Agentes - Propietarios de las Oficinas de Servicios
Servicio al cliente	- Agentes - Propietarios de las Oficinas de Servicios - Proveedores de servicios al asegurado (médicos, jurídicos, grúas, talleres)

NA: No aplica.

**Los límites internos** para los temas relevantes se ciñen a Quálitas México; como excepción, en aquellos temas relevantes vinculados a la administración general, se considera también a la sociedad JAL, dedicada a la gestión de los activos inmobiliarios (Ética, transparencia y anticorrupción; Gestión de riesgos; Resultados económicos).



## Índice de contenidos GRI

(102-55)

GRI ESTÁNDAR 102: Contenidos Generales 2016		
CONTENIDO	PÁGINA/LINK	PRINCIPIO PACTO GLOBAL ONU
<b>Perfil de la organización</b>		
102-1	Contraportada	
102-2	7	
102-3	Contraportada	
102-4	7	
102-5	6, 37, Contraportada	
102-6	7	
102-7	37	
102-8	31	Principio 6
102-9	29	
102-10	7, 29, 37	
102-11	48	
102-12	19, 50	
102-13	19	
Estrategia		
102-14	4, 15	
102-15	4, 48	
<b>Ética e integridad</b>		
102-16	6, 13, 47	Principio 10
102-17	47	Principio 10
Gobierno		
102-18	43	
102-19	43	
102-20	43	
102-21	16	
102-22	43	
102-23	43	
102-24	43	
102-25	47	
102-26	6, 13, 16	
102-27	43	

GRI ESTÁNDAR 102: Contenidos Generales 2016		
CONTENIDO	PÁGINA/LINK	PRINCIPIO PACTO GLOBAL ONU
102-28	43	
102-29	43, 48	
102-30	43, 48	
102-31	43	
102-32	52	
102-33	43	
102-34	43	
102-35	13, 43	
102-36	34, 43	
102-37	34, 43	
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
102-40	16	
102-41	31	Principio 3
102-42	16	
102-43	16, 25, 26, 29	
102-44	16	
<b>Práctica del informe</b>		
102-45	7	
102-46	53	
102-47	53	
102-48	31	
102-49	53	
102-50	52	
102-51	52	
102-52	52	
102-53	52	
102-54	52	
102-55	56	
102-56	52	

Continúa 

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/LINK	PRINCIPIO PACTO GLOBAL ONU
Atracción y retención de colaboradores	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	55	Principio 6
		103-2	31	
		103-3	31	
	GRI 401: Empleo 2016	401-1	31	Principio 6
		401-2	31	
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	31, 43	Principio 6
Capacitación y desarrollo de carrera (de colaboradores)	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	55	
		103-2	34	
		103-3	34	
	GRI 404: Capacitación y educación 2016	404-1	34	Principio 6
		404-2	34	
		404-3	34	Principio 6
Cumplimiento legal	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	55	
		103-2	48	
		103-3	26, 48	
	GRI 206: Prácticas de competencia desleal 2016	206-1	48	
	GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1	48	Principio 8
	GRI 417: Mercadotecnia y etiquetado 2016	417-1	26	
		417-2	48	
		417-3	48	
	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1	48	
Educación financiera y cultura de seguros	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	55	
		103-2	22	
		103-3	12, 22	
		FS13	12, 22	
		FS14	12, 22	
		FS16	22	
Ética, transparencia y anticorrupción	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	55	Principios: 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 10
		103-2	47	
		103-3	47	
	GRI 205: Lucha contra la corrupción 2016	205-1	47	Principio 10
		205-2	47	
Gestión de riesgos	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	55	Principios: 1, 2, 4, 5, 6 y 10
		103-2	48	
		103-3	47, 48	
	GRI 412: Evaluación en materia de derechos humanos 2016	412-2	47	Principio 1
Innovación y eficiencia operativa	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	55	Principios: 7, 8 y 9
		103-2	12, 13, 24	
		103-3	12, 13, 21, 24, 26	
		302-1	21	Principios: 7 y 8
		416-1	26	

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/LINK	PRINCIPIO PACTO GLOBAL ONU
Posicionamiento de mercado y marca	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	55	
		103-2	12, 13	
		103-3	12, 13, 37, 48	
		419-1	48	
		FS6	37	
Relación con los agentes	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	55	
		103-2	12, 25	
		103-3	12, 25	
Relación con proveedores	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	55	
		103-2	12, 29	
		103-3	12, 29	
	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	29	
Resultados económicos	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	55	
		103-2	37, 42	
		103-3	37, 42	
	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	42	
		201-4	42	
Servicio al cliente	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	55	
		103-2	12, 26	
		103-3	12, 26	
		FS15	26	



(102-1, 102-3, 102-5)



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

QUÁLITAS CONTROLADORA, S.A.B. DE C.V.

Av San Jerónimo 478, Álvaro Obregón, Jardines del Pedregal,  
01900 Ciudad de México, D.F.