



# En el rumbo correcto

Informe Anual Integrado 2017

# Acerca de nuestro informe

GRI 102-32, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54

Nos sentimos orgullosos de presentar por segundo año consecutivo nuestro Informe Anual Integrado “En el rumbo correcto” como medio para dar a conocer las gestiones, acciones e impactos de nuestro desempeño financiero y no financiero, durante el periodo comprendido del 1º de enero al 31 de diciembre de 2017. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares 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.

Por primer año, nuestro informe es sometido a una verificación externa por parte de un tercero independiente. Se anexa el informe de atestiguamiento.

Este informe también constituye la Comunicación de Progreso (COP) de la empresa respecto a nuestros compromisos del Pacto Mundial de la ONU. Para mostrar nuestro compromiso de contribuir a la implementación de los ODS, en el reporte incluimos las contribuciones más relevantes de la compañía para alcanzar estos objetivos.

El presente informe muestra el desempeño de Quálitas, los resultados y logros alcanzados en el año derivados de la estrategia en temas económicos, sociales y ambientales. Dentro de los contenidos se incluyen datos de años anteriores, para permitir un mejor análisis y así apreciar los avances obtenidos en diversos rubros.

El alcance de la información presentada corresponde a Quálitas Controladora, así como de las operaciones de las subsidiarias en México, Estados Unidos, Costa Rica y El Salvador. Dentro de los capítulos, la información puede variar en relación al alcance antes definido, los cambios serán detallados a lo largo de cada tema.

El Presidente Ejecutivo junto con el Comité de Responsabilidad Social realizan una validación interna referente a los contenidos presentados dentro del informe anual integrado; garantizando la inclusión de los temas relevantes para los grupos de interés con los que Quálitas interactúa.



Para mayor información sobre nuestros procesos, productos y desempeño, consulte nuestra página [www.qualitas.com.mx](http://www.qualitas.com.mx) y para cualquier comentario referente a la información presentada agradecemos de antemano contactar a:

Relación con inversionistas /  
Responsabilidad Social Corporativa a los teléfonos:

+5255 1555 6103

+5255 5481 8547



## DEFINICIÓN DE LOS CONTENIDOS Y SU COBERTURA

GRI 102-46, 102-47, 103-1

En el marco de ser una organización comprometida en temas de sustentabilidad y apego a lineamientos internacionales, en 2016 realizamos un análisis de temas relevantes aplicando los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI), tomando el proceso de definición de Aspectos Relevantes, en el que se consideró el contexto actual de la sustentabilidad y los asuntos del sector en el que nos desarrollamos.

El objetivo de este análisis fue identificar los temas que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales más significativos y que podrían influir en las decisiones de nuestros grupos de interés; considerando dichos impactos dentro de una cobertura interna y externa.

El proceso consistió en elaborar las siguientes fases clave con el enfoque metodológico:

### Revisión e Identificación

Enfoque de la Compañía	Perspectiva de los grupos de interés
Análisis de documentos corporativos, incluyendo el Código de Ética y Conducta y algunas de las principales políticas, entre otras.	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.
Entrevistas a ejecutivos de Quálitas Controladora.	Estudio de los principales temas reflejados por la industria, conforme a lo señalado en publicaciones del Global Reporting Initiative (Suplemento Sectorial GRI de Servicios Financieros, Sustainability Topics for Sectors), el análisis anual de RobecoSAM (Sustainability Yearbook), la materialidad (matriz de temas relevantes) sugerida por SASB y aspectos incluidos en el documento de referencia de la iniciativa PSI de UNEP-FI <sup>2</sup> .

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



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.)

TEMA CON  
MAYOR RELEVANCIA



Los temas relevantes fueron validados por el comité de Responsabilidad Social, los cuales son vinculados con los límites externos de la siguiente manera:

Temas relevantes	Límites externos (cobertura)
Atracción y retención de empleados	NA
Capacitación y desarrollo de carrera (empleados)	Proveedores de TI y formación
Cumplimiento legal	Agentes
Ética, transparencia y anticorrupción	Propietarios de las Oficinas de Servicios
Gestión de riesgos	Agentes
Innovación y eficiencia operativa	Propietarios de las Oficinas de Servicios
Posicionamiento de mercado y marca	Agentes
Relación con agentes	Propietarios de las Oficinas de Servicios
Relación con proveedores	Proveedores de servicios al asegurado (médicos, jurídicos, grúas, talleres)
Resultados económicos	Agentes
Servicios al cliente	Propietarios de las Oficinas de Servicios
	Agentes
	Propietarios de las Oficinas de Servicios
	Proveedores de servicios al asegurado (médicos, jurídicos, grúas, talleres)

NA: No aplica.



## Carta de Verificación Independiente del Informe Anual Integrado 2017

“En el rumbo correcto” de Quálitas Controladora, S.A.B. de C.V.

Al Consejo de Administración de Quálitas Controladora S.A.B. de C.V., los grupos de interés de Quálitas y lectores del informe:

Se les informa que Redes Sociales en Línea Timberlan, llevó a cabo la verificación independiente e imparcial del Informe Anual Integrado 2017 “En el rumbo correcto” de Quálitas Controladora. Con base en procesos internos y metodologías internacionales, se declara lo siguiente:

### Alcance

El alcance de nuestro trabajo, consistió en una revisión exhaustiva a los procesos de elaboración del informe, recopilación y control de información de Quálitas. Se evaluó la integridad y calidad de los datos publicados.

Se desarrolló una verificación limitada del contenido de este informe, validando el cumplimiento metodológico de los temas materiales de la compañía **de conformidad con la opción esencial de los Estándares GRI y el suplemento sectorial: servicios financieros.**

Se analizó la correcta aplicación de todos los contenidos enunciados en la tabla índice GRI y se corroboró la veracidad, trazabilidad y confiabilidad de los siguientes indicadores:

102-17	205-2	404-2	FS15
102-20	302-1	405-1	FS16
201-1	401-1	412-2	
204-1	404-1	419-1	

Acerca de los temas: emisiones CO<sub>2</sub>, consumo de agua, residuos sólidos, tasa de ausentismo y el programa de bienestar de Quálitas, se realizó una revisión especial y profunda a los procesos existentes y a la gestión, control y calidad de la información presentada.

### Responsabilidades

Quálitas es responsable de la elaboración y presentación del informe. Nuestro compromiso es emitir opiniones objetivas del contenido difundido tomando como referencia: Principios éticos de independencia de *ISAE 3000*; y *The external assurance of sustainability reporting* de *GRI*.

### Actividades para la verificación

Nuestro proceso de verificación abarcó las siguientes actividades:

- Entrevistas con departamentos dueños de información.
- Entendimiento de procesos de gestión de información y visualización de sistemas de control.
- Comprobación de información cualitativa y cuantitativa por medio de evidencia visual y documental de los indicadores antes mencionados.
- Análisis y comparación de informes de años pasados en cuanto a la información presentada.
- Consulta de evidencia electrónica: página web de Quálitas Controladora y aquellas relacionadas a la comprobación de información publicada en el Informe.



### Conclusión

Consideramos que la evidencia de validación es precisa y adecuada para que no exista ningún factor que nos haga deducir que los procesos de obtención y validación de información no son efectivos y que no cumplen con los principios de *trazabilidad, precisión, claridad y fiabilidad* de evidencia visual y documental de los contenidos del Estándar GRI.

### Recomendaciones

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

### Declaración de independencia y competencia de Redes Sociales LT

Los colaboradores de Redes Sociales cuentan con el nivel de competencia necesario para verificar el cumplimiento de estándares utilizados en la elaboración de Informes de Sustentabilidad, por lo que pueden emitir una opinión profesional de los reportes de información no financiera, cumpliendo los principios de independencia, integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional. En ningún caso nuestra declaratoria de verificación puede entenderse como un informe de auditoría por lo que no se asume responsabilidad alguna sobre los sistemas y procesos de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Esta Carta de Verificación se emite el seis de abril de dos mil dieciocho y es válida siempre que no se efectúen modificaciones posteriores y sustanciales al Informe Anual Integrado, 2017 de Quálitas Controladora.

**Alma Paulina Garduño Arellano**

Redes Sociales en Línea Timberlan S.A. de C.V

Pico Sorata 180, Jardines en la Montaña,  
Tlalpan, C.P. 14210, CDMX.

T. (55) 54 46 74 84

[paulina@redsociales.com](mailto:paulina@redsociales.com)

Abril 6, 2018

# Índice de contenidos GRI

GRI 102-55

Estándar	Contenido	Página / Declaración	Principio Pacto Global ONU
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016</b>			
<b>Perfil de la organización</b>			
GRI 102-1	Nombre de la organización	Contraportada	
GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	10	
GRI 102-3	Ubicación de la sede	Contraportada	
GRI 102-4	Ubicación de las operaciones	10	
GRI 102-5	Propiedad y forma jurídica	10	
GRI 102-6	Mercados servidos	10	
GRI 102-7	Tamaño de la organización	6, 39	
GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	63	
GRI 102-9	Cadena de Suministro	51	
GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	11, 55	
GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución	36	
GRI 102-12	Iniciativas externas	92	
GRI 102-13	Afiliación a asociaciones	28	
<b>Estrategia</b>			
GRI 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3, 22	
GRI 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	3, 36	
<b>Ética e integridad</b>			
GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	8, 31, 89	Principio 10
GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	31, 89	Principio 10
<b>Gobernanza</b>			
GRI 102-18	Estructura de gobernanza	78	
GRI 102-19	Delegación de autoridad	78	
GRI 102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	78	
GRI 102-21	Consulta a los Grupos de Interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	25	
GRI 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	78	
GRI 102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	78	
GRI 102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	78	
GRI 102-25	Conflictos de interés	31, 89	
GRI 102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	8, 78	
GRI 102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	78	
GRI 102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	78	
GRI 102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	36, 78	
GRI 102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	36, 78	
GRI 102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	78	

Estándar	Contenido	Página / Declaración	Principio Pacto Global ONU
GRI 102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	97	
GRI 102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	78	
GRI 102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	89	
GRI 102-35	Políticas de remuneración	78	
GRI 102-36	Proceso para determinar la remuneración	74, 78	
GRI 102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	74, 78	
<b>Participación de los grupos de interés</b>			
GRI 102-40	Lista de grupos de interés	25	
		Respaldamos la comunicación entre todos los empleados que integran Quálitas para garantizar el cumplimiento de los derechos y obligaciones laborales y considerar las expectativas e intereses de los empleados.	
GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva		Principio 3
GRI 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	25	
GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	25, 51	
GRI 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	25	
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>			
GRI 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	10	
GRI 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	99	
GRI 102-47	Lista de los temas materiales	99	
		No se presentan reexpresiones de la información contenida dentro del informe anual integrado respecto a la naturaleza del negocio, métodos de cálculo de indicadores, fusiones y adquisiciones.	
GRI 102-48	Reexpresión de la información		

Estándar	Contenido	Página / Declaración	Principio Pacto Global ONU
GRI 102-49	Cambios en la elaboración de informes	No se presentaron cambios respecto al periodo de presentación del informe anual, temas relevantes y coberturas de los temas.	
GRI 102-50	Periodo objeto del informe	97	
GRI 102-51	Fecha del último informe	Abril 2017.	
GRI 102-52	Ciclo de elaboración de informes	97	
GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	97	
GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	97	
GRI 102-55	Índice de contenidos GRI	105	
GRI 102-56	Verificación externa	103	
<b>ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DE COLABORADORES</b>			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	99	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	63	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	63	
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>			
GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	66	Principio 6
GRI 401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	75	
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>			
GRI-405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	63, 78	Principio 6
<b>CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA (COLABORADORES)</b>			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	99	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	63, 69	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	63, 69	
<b>GRI 404: Formación y enseñanza 2016</b>			
GRI-404-1	Media de horas de formación al año por empleado	67	Principio 6
GRI-404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	72	
GRI-404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	74	Principio 6
<b>CUMPLIMIENTO LEGAL</b>			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	99	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	36	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36	
<b>GRI 206: Competencia desleal 2016</b>			
GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	36	

Estándar	Contenido	Página / Declaración	Principio Pacto Global ONU
<b>GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016</b>			
GRI 307-1	Incumplimiento de la legislación y normatividad ambiental	36	Principio 8
<b>GRI 417: Marketing y etiquetado 2016</b>			
GRI 417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	20	
GRI 417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	En 2017, no fueron identificados casos de incumplimiento relacionados a nuestros servicios y comunicaciones de marketing.	
GRI 417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		
<b>GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico 2016</b>			
GRI 419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	Durante 2017, tuvimos 3 sanciones monetarias impuestas por CONDUSEF, las cuales ascendieron a un valor de \$64,760 MXN. Dos de ellas por no informar en tiempo respecto de la constitución de la reserva técnica específica y una por no presentar un informe inicial dentro del procedimiento conciliatorio.	
<b>EDUCACIÓN FINANCIERA Y CULTURA DE SEGUROS</b>			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	99	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	19	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	19	
<b>Suplemento sectorial Servicios financieros</b>			
FS13	Puntos de acceso en zonas poco pobladas o desfavorecidas económicamente por tipo	19	
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas desfavorecidas	19	
FS16	Iniciativas para mejorar la cultura financiera por tipo de beneficiario	28	

Estándar	Contenido	Página / Declaración	Principio Pacto Global ONU
<b>ÉTICA, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN</b>			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	99	Principios: 1,
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	89	2, 3, 4, 5, 6 y
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	89	10
<b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>			
GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	89	Principio 10
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	89	
<b>GESTIÓN DE RIESGOS</b>			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	99	Principios: 1, 2, 4,
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	36	5, 6 y 10
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36	
<b>GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016</b>			
GRI 412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos los humanos	89	Principio 1
<b>INNOVACIÓN Y EFICIENCIA OPERATIVA</b>			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	99	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	33	Principios: 7, 8 y 9
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	33	
<b>GRI 302: Energía 2016</b>			
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	33	Principios: 7 y 8
<b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016</b>			
GRI 416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	51	
<b>POSICIONAMIENTO DE MERCADO Y MARCA</b>			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	99	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	10	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	10	
<b>Suplemento Sectorial Servicios financieros</b>			
FS6	Porcentaje de la cartera por líneas de negocio por región específica, tamaño (por ej. micro / PYME / grande) y por sector	39	
<b>RELACIÓN CON AGENTES</b>			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	99	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	54	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	54	
<b>RELACIÓN CON PROVEEDORES</b>			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	99	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	55	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	55	
<b>GRI 204: Prácticas de adquisición 2016</b>			
GRI-204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	47	

Estándar	Contenido	Página / Declaración	Principio Pacto Global ONU
<b>RESULTADOS ECONÓMICOS</b>			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	99	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	40	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	40	
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>			
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	47	
GRI 201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	En Quálitas no recibimos apoyos financieros del gobierno federal ni de gobiernos estatales o municipales.	
<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	99	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	51	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	51	
<b>Suplemento sectorial Servicios financieros</b>			
FS15	Políticas para el diseño y venta justos de productos y servicios financieros	51	

GRI 102-1, 102-3



[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.