



En el rumbo correcto

Informe Anual Integrado 2017

04

Compromiso:

avanzando hacia el bienestar.



Compromiso:

avanzando hacia el bienestar.



En Quálitas creemos que nuestra filosofía de orientación a la excelencia debe permear en todas las personas que integran la compañía para impactar positivamente en su desarrollo profesional y en la calidad de nuestros servicios.

Para asegurarnos de contar con el mejor talento en nuestro equipo, implementamos programas de atracción, desarrollo y retención de personal como son los Semilleros de Talento y la Universidad Quálitas. De esta manera contribuimos a la generación de empleos atractivos y estables en los lugares donde tenemos presencia.

GRI 102-8, 103-2, 103-3, 405-1

DESCRIPCIÓN DE LA PLANTILLA

Reconocer la aportación de los colaboradores, procurar condiciones de trabajo que favorezcan el desarrollo profesional y contribuir al óptimo desempeño de cada uno, es parte fundamental de nuestra gestión.

En 2017 la plantilla estuvo conformada de la siguiente manera:

País	Total	Mujeres	Hombres
México	4,799	1,902	2,897
Estados Unidos	51	23	28
Costa Rica	58	38	20
El Salvador	51	22	29

Toda la información que se presenta a continuación corresponde a Quálitas México que tiene el 96.6% del total de los empleados. En caso de que el alcance sea distinto se especificará la excepción.

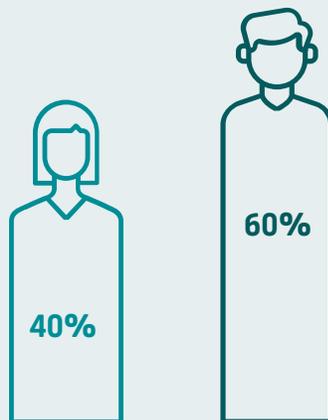
QUÁLITAS MÉXICO 2017

Plantilla por edad

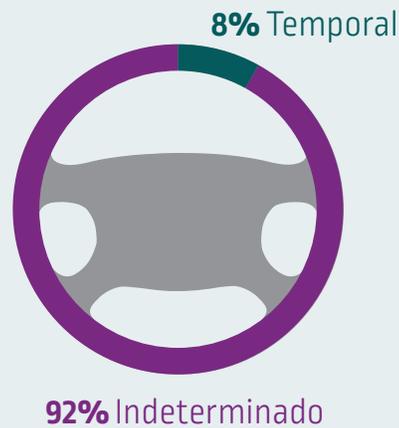


En 2017 la **plantilla** **creció** un **12%** respecto al 2016

Plantilla por género



Empleados por tipo de contrato



Demografía laboral por rangos de edad y género- Q MX

Rangos de Edad	2017			2016			2015		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
< 30 años	750	716	1,466	632	598	1,230	449	419	868
30 - 50 años	1,088	1,999	3,087	990	1,885	2,875	937	1,803	2,740
> 50 años	64	182	246	44	138	182	47	148	195
Total por género	1,902	2,897	4,799	1,666	2,621	4,287	1,433	2,370	3,803

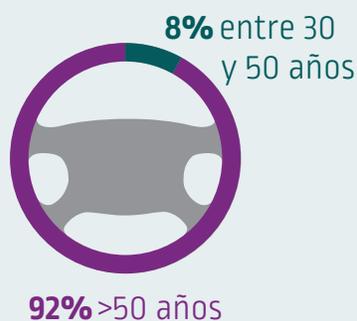
Empleados por categoría profesional, edad, género y porcentaje de representación- Q MX 2017

Categoría profesional	<30 años		Entre 30 y 50 años		>50 años		Total	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	% Mujeres	% Hombres
Director	0	0	5	0	4	8	53	47
Subdirector	0	0	12	14	5	8	44	56
Gerente	8	3	54	65	2	16	43	57
Coordinador	32	46	175	315	16	31	36	64
Analista	481	606	730	1,551	29	109	35	65
Auxiliar	229	61	112	54	8	10	74	26
Total	750	716	1,088	1,999	64	182	40	60

Los empleados de Quálitas México trabajan jornada completa. No contamos con personal tercerizado encargado de las operaciones directas del negocio, sin embargo, subcontratamos servicios auxiliares tales como limpieza, valet parking y seguridad, dando un total de 270 personas las cuales no forman parte de nuestra plantilla laboral.

COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración se compone por 13 miembros propietarios y dos miembros suplentes designados por la Asamblea General de Accionistas, por recomendación del Comité de Prácticas Societarias.¹

Porcentaje de los 13 miembros propietarios por rango de edad y género

¹ Más información en el tema Gobierno Corporativo.

CONTRATACIONES Y ROTACIÓN

GRI 401-1

Durante 2017 se integraron 1,534 personas a este gran equipo. Al cierre del 31 de diciembre, 920 de ellos habían firmado un contrato indeterminado luego de concluir exitosamente su periodo de prueba de tres meses, mientras que 250 seguían en dicho periodo.

25% de **incremento** en las **contrataciones** respecto al 2016

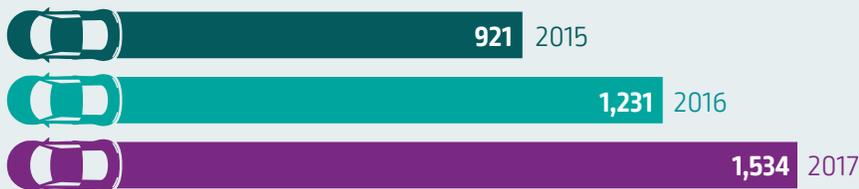
Nuevas contrataciones y bajas 2017

Indicador	Total	< 30 años		Entre 30 y 50 años		> 50 años	
		Mujer	Hombres	Mujer	Hombres	Mujer	Hombres
Contrataciones	1,534	446	396	291	390	4	7
Bajas	996	238	156	248	329	8	17

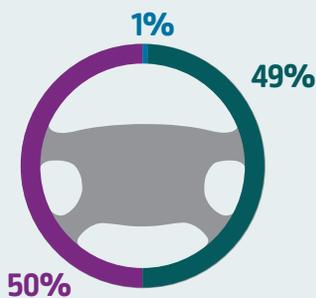
Nuevas contrataciones y bajas 2016

Indicador	Total	< 30 años		Entre 30 y 50 años		> 50 años	
		Mujer	Hombres	Mujer	Hombres	Mujer	Hombres
Contrataciones	1,231	346	298	232	343	3	9
Bajas	757	165	123	178	263	6	22

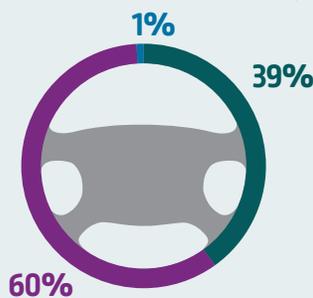
Empleados contratados en el período del 01 de enero al 31 de diciembre



Nuevas contrataciones Hombres 2017



Nuevas contrataciones Mujeres 2017



< de 30 años
De 30 a 50 años
> de 50 años

En 2017 como consecuencia del crecimiento que registró la compañía, nuestra plantilla se incrementó un 12% respecto al 2016. Por otro lado, la tasa de rotación durante 2017 tuvo un incremento de tres puntos porcentuales.

En Quálitas reconocemos la importancia de retener a nuestros colaboradores, para lo cual, diseñamos estrategias que impulsan el desarrollo y crecimiento de nuestros empleados a través de programas de formación como los semilleros, capacitación, prestaciones superiores a las establecidas por ley y distintos beneficios que se describen a lo largo de este capítulo.

ROTACIÓN

	2017	2016	2015
Índice de tasa de rotación ²	20.7%	17.7%	17.2%

En Quálitas el 59% de los empleados tienen una antigüedad mayor a 2 años, resaltando que el 14% de los empleados tienen más de 10 años laborando en la empresa.

La tasa de ausentismo³ en promedio fue de 1.24%, la cual ha mantenido un índice promedio bajo debido a los programas que ofrecemos a nuestros colaboradores para su bienestar físico, financiero, social-laboral y mental-emocional.

	2017	2016	2015
Tasa de ausentismo	1.24%	0.91%	0.69%

CAPACITACIÓN

GRI 404-1

En 2017 como parte de nuestra estrategia de crecimiento ofrecimos **296,326 horas de capacitación** a nuestros empleados, agentes, empelados de oficinas de servicio y proveedores. En este rubro se invirtió un total de \$40.3 millones de pesos en capacitación cifra 28% superior a la de 2016.

² El cálculo de la tasa de rotación se determina como: Bajas/ (Empleados iniciales + altas - bajas).

³ La tasa de ausentismo se determina como: Número de días ausentes /Número de días de trabajo que se deberían haber cumplido. Se tomaron en cuenta los 4,799 empleados para el cálculo.

Para los empleados de Quálitas México se ofrecieron 230,290 horas de formación presencial y virtual a través de la Universidad Quálitas, semilleros de talento, cursos específicos para desarrollar competencias y brigadas de protección civil.



Nº total de horas de capacitación por categoría laboral

Categoría profesional	2017		2016	
	Presencial	Virtual	Presencial	Virtual
Directores	356	327	252	14
Subdirectores	2,193	661	651	33
Gerentes	4,782	2,782	566	112
Coordinadores	5,257	7,314	270	323
Analistas	149,742	44,452	53,440	2,102
Asistentes/Auxiliares	3,763	8,144	107	353
TOTAL	166,093	63,680	55,286	2,937





CERTIFICACIÓN Q

GRI 103-2, 103-3

Como parte de nuestro compromiso con la integridad y transparencia, en 2017 implementamos la iniciativa Certificación Q. Esta certificación es un mecanismo que contribuye a la formación integral sobre cuatro temas:

- Código de Ética y Conducta
- Prevención de Lavado de Dinero
- Protección de Datos Personales
- Política de Conflicto de Interés

Los cuatro temas que conforman este programa de certificación son obligatorios para todos nuestros empleados. La Certificación Q, tiene como periodo de cumplimiento hasta el primer trimestre del 2018. La cifra reportada en este informe corresponde al avance de cumplimiento que se tuvo al 31 de diciembre del 2017.

Esta certificación es de tal trascendencia para Quálitas que se da seguimiento a su cumplimiento desde el Comité de Prácticas Societarias.

En 2018 continuaremos con nuestro programa de Certificación Q como se establece en nuestro **Código de Ética y Conducta**.

A los trabajadores de las oficinas de servicio, que no son empleados de Quálitas se les promueve y motiva a que se certifiquen de manera voluntaria, logrando que 936 acreditaran el curso de Prevención de lavado de dinero.

UNIVERSIDAD QUÁLITAS

La **Universidad Quálitas** es la estrategia organizacional de desarrollo que nos permite profesionalizar las competencias de quienes integran nuestra cadena de valor, de acuerdo a los objetivos y necesidades del negocio. Esta gran iniciativa está disponible para los empleados de la compañía, los colaboradores de nuestros socios comerciales, agentes y a partir de 2017, para nuestros proveedores.

A dos años del surgimiento de la **Universidad Quálitas** los resultados han sido sumamente satisfactorios y con beneficios exponenciales. Al 31 de diciembre contamos con 82 cursos disponibles y la participación de 6,835 alumnos.

Dentro de los empleados se consideró como participante de la Universidad Quálitas a la persona que tuvo relación laboral con Quálitas durante el 2017 y que cursó y/o acreditó al menos un curso.

1,741 nuevos participantes en la Universidad Quálitas⁴

Número de participantes de la Universidad Quálitas

Audiencia	Número de participantes	Número de horas
Empleados		
México	5,125	68,975
Costa Rica	56	308
El Salvador	40	115
Agentes	702	15,420
Empleados de oficinas de servicio	901	11,302
Proveedores	11	11
Total	6,835	96,131

Con gusto queremos compartir que en el 2017 lanzamos la **Escuela de Proveedores** con el objetivo de dar a conocer los valores y la filosofía organizacional de Quálitas y reforzar las habilidades sobre las herramientas de trabajo a los proveedores de refacciones, centros de reparación y grúas de asistencia vial.

⁴ Incluye empleados, agentes, empleados de oficina de servicio y proveedores.

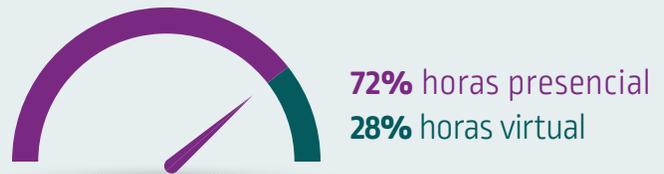
Universidad Quálitas



Promedio de horas de capacitación por categoría



Representación porcentual por tipo de capacitación



SEMILLEROS DE TALENTO

El semillero de talento es el instrumento que garantiza que nuestro personal cuente con las habilidades específicas de acuerdo a sus funciones organizacionales. Adaptándonos a las necesidades del negocio, adicional a los semilleros de ajustadores y de cabina, en 2017 ofrecimos cuatro nuevos semilleros para abogados, coordinadores de siniestros, valuadores y equipo pesado. Durante el año contamos con 311 participantes.



Semillero de Abogados

Desarrollar las competencias para la atención de siniestros de acuerdo al nuevo sistema penal acusatorio y filosofía de servicio Quálitas.

Duración aproximada: 141 horas



Semillero de Ajustadores

Desarrollar las habilidades para la atención de un siniestro de acuerdo a la guía de deslinde y las regulaciones aplicables siempre con apego a la filosofía de servicio y al Código de Ética y Conducta.

Duración aproximada: 472 horas



Semillero de Cabina

Desarrollar las capacidades necesarias para brindar un servicio de atención telefónica de excelencia a nuestros asegurados.

Duración aproximada: 170 horas



Semillero de Coordinadores de Siniestros

Desarrollar las competencias para la atención y seguimiento de siniestros.

Duración aproximada: 100 horas



Semillero de Valuación

Desarrollar las facultades para la correcta y oportuna valuación de daños.

Duración aproximada: 269 horas



Semillero de Equipo Pesado

Desarrollar las competencias para la correcta y oportuna valuación de daños de equipo pesado, apegados a estándares de servicio y costo.

Duración aproximada: 220 horas

CURSOS PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

GRI 404-2

Además de los programas descritos anteriormente, en el año ofrecimos 155 cursos específicos para desarrollar competencias y habilidades considerando diversas líneas temáticas que cubren los requisitos de las distintas competencias, niveles de especialización y puestos para atender las necesidades del negocio. Entre estos cursos queremos destacar el de Etiqueta telefónica, Taller de

servicio, Taller de recepcionistas y Taller de comunicación. En 2018 seguiremos trabajando en el fortalecimiento de nuestros programas de capacitación en sintonía con nuestra cultura organizacional.

CAPACITACIÓN DE LAS BRIGADAS DE PROTECCIÓN CIVIL

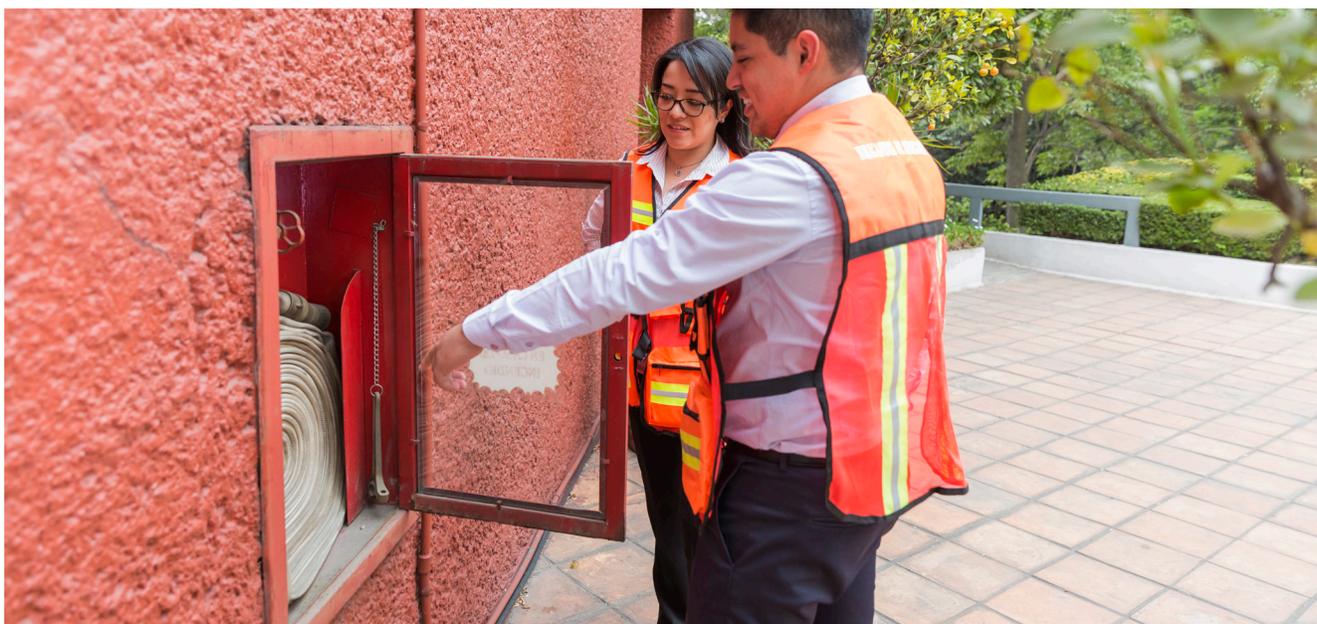
Proteger la integridad física de nuestros empleados y de quienes visitan nuestras instalaciones es sumamente importante.

Contamos con 150 brigadistas voluntarios que conforman 10 Brigadas de Protección Civil.

En 2017, se reforzó la formación de las Brigadas de Protección a través de cursos y talleres especializados impartidos por un tercero experto en el tema. En total se dieron 1,572 horas de capacitación presencial en los siguientes temas: primeros auxilios, protección y combate contra incendios y evacuación y comunicación en las oficinas de Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey.

Reconocemos la labor que realizan los brigadistas voluntarios con su entrega, apoyo y guía en situaciones de emergencia. Saber que contamos con un equipo preparado nos da seguridad y tranquilidad.

**1,572 horas
impartidas de
capacitación**
a las Brigadas
de Protección
Civil



DESARROLLO DE CARRERA

GRI 102-36, 102-37, 404-3

El desempeño de los directores y subdirectores es supervisado por la Dirección General considerando el resultado y cumplimiento de sus proyectos estratégicos que están ligados con su remuneración.

En materia de evaluación de desempeño, en 2017 se invitaron a los líderes de cada área a evaluar el desempeño de su equipo de trabajo en las que se valoran habilidades, empeño, eficiencia y actitudes.

En Quálitas las promociones de los empleados se definen por el cumplimiento con criterios de nivel de escolaridad, experiencia, desempeño, habilidades, conocimiento, actitud y en algunos casos certificaciones.

Promovemos el desarrollo de nuestros empleados reconociendo su talento, compromiso y resultados. Durante el año, 333 personas tuvieron una promoción, de éstas 55% son mujeres y 45% hombres. Además, 317 de nuestros empleados tuvieron la oportunidad de adquirir nuevos aprendizajes y enfrentar nuevos retos en un área distinta a la que se desenvolvían. De estos movimientos laterales el 41% fueron mujeres y el 59% hombres.

La remuneración en Quálitas se establece con base en tres criterios:

- 1) La media del sector asegurador
- 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

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Queremos ofrecer a nuestros colaboradores un ambiente laboral propicio que los motive a generar un sentido de pertenencia hacia la compañía. Es por ello que, año tras año, se realiza la Encuesta de Clima Organizacional, con la finalidad de conocer la percepción general del entorno de trabajo en Quálitas.

Con la finalidad de mejorar los resultados obtenidos en esta encuesta, en el año 2017 se eligió a un proveedor externo para realizar este estudio. Los resultados son confidenciales.



Reconocemos talento,
compromiso y resultados.

Durante el año se invitó a 4,242 colaboradores a responder la encuesta, obtuvimos un 77% de participación. Esta encuesta es fundamental ya que con los resultados que se obtienen, se toman acciones para mejorar nuestro ambiente de trabajo.



BIENESTAR Y BENEFICIOS A EMPLEADOS

GRI 401-2

Con el firme objetivo de contribuir a una mejor calidad de vida de las personas, nuestros empleados con contrato indeterminado gozan de beneficios superiores a los que establece la ley; seguro de vida, opción de compra de pólizas para auto con descuentos preferenciales, entre otros.

Además, nuestros empleados sin importar el tipo de contrato cuentan con permiso por maternidad o paternidad conforme a lo estipulado en la ley.

El objetivo de nuestro programa de bienestar es promover entre nuestros empleados estilos de vida saludable a través del Programa de Bienestar que está integrado por cuatro áreas: salud física, financiera, social-laboral y emocional.

4,236
consultas
médicas
brindadas
de primera
atención y
cuidados
preventivos

Para promover el **bienestar físico** contamos con un seguro de gastos médicos mayores para todos nuestros empleados.

Durante 2017 continuamos realizando actividades de prevención como jornadas de salud en nuestras oficinas de la Ciudad de México, consultas de primera atención y cuidados preventivos a través de nuestro servicio médico para empleados, subsidio del 50% en gimnasios participantes, y clases de activación física (yoga y entrenamiento funcional) en nuestras oficinas de Valle, Ajusco, San Ángel y San Jerónimo.

Buscamos contribuir al **bienestar financiero** de nuestros empleados fomentando una cultura de ahorro y de educación financiera. Contamos con una caja de ahorro la cual brinda préstamos ordinarios y de vivienda a tasas preferenciales a sus socios. Además, proporcionamos apoyos para gastos funerarios y compra de útiles escolares.

Realizamos una alianza con una institución financiera con más de 35 años de experiencia en inversiones, para ofrecer a los empleados de Quálitas una opción de inversión a través de una plataforma digital mediante la campaña “¿Cómo invertir tu dinero?”, misma que se llevó a cabo en 3 oficinas de la zona metropolitana y contó con la participación de 43 empleados.

Para dar facilidades a las nuevas madres, contamos con salas de lactancia que ofrecen un espacio cómodo y privado.

Aualmente realizamos reforestaciones en distintas zonas del país donde empleados voluntarios y sus familias contribuimos con el medio ambiente. Contamos con 1,200 participantes en la Ciudad de México, 100 en Guadalajara y 85 en Monterrey.

También realizamos reforestaciones con agentes y sus familias. En estas reforestaciones participaron 550 personas en León, Guadalajara, Oaxaca y Puebla.

Al cierre de 2017, **la caja de ahorro contaba con 3,994 socios** lo que representa el **83% de la plantilla total** de Quálitas



Tenemos un programa de verano en el que los hijos jóvenes de nuestros empleados asisten a nuestras oficinas, para realizar diversas labores de aprendizaje y realizan actividades para servir a la comunidad.

Sabemos que el **bienestar emocional** es muy importante, por ello contamos con el programa **Ajusta tus emociones**, en el que, mediante un tercero, nuestros empleados pueden recibir asesoría emocional, financiera y legal de manera telefónica y totalmente confidencial. Además, si la situación lo requiere pueden solicitar sesiones presenciales con un especialista.



SEGURO DE GASTOS
MÉDICOS PARA:

100%
DEL
PERSONAL

GRI 102-1, 102-3



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.