



En el rumbo correcto

Informe Anual Integrado 2017

01

Estrategia:

continuamos nuestro camino por la mejor ruta.



Estrategia:

continuamos nuestro camino por la mejor ruta.



Estrategia del grupo

Somos el resultado de un modelo de negocios que supera las expectativas de sus asegurados, fortaleciendo relaciones a largo plazo que generen valor para la compañía, sus inversionistas y grupos de interés.

Denominamos fundamentos del negocio a los principios que aseguran el éxito de nuestro modelo y permanencia en el tiempo.

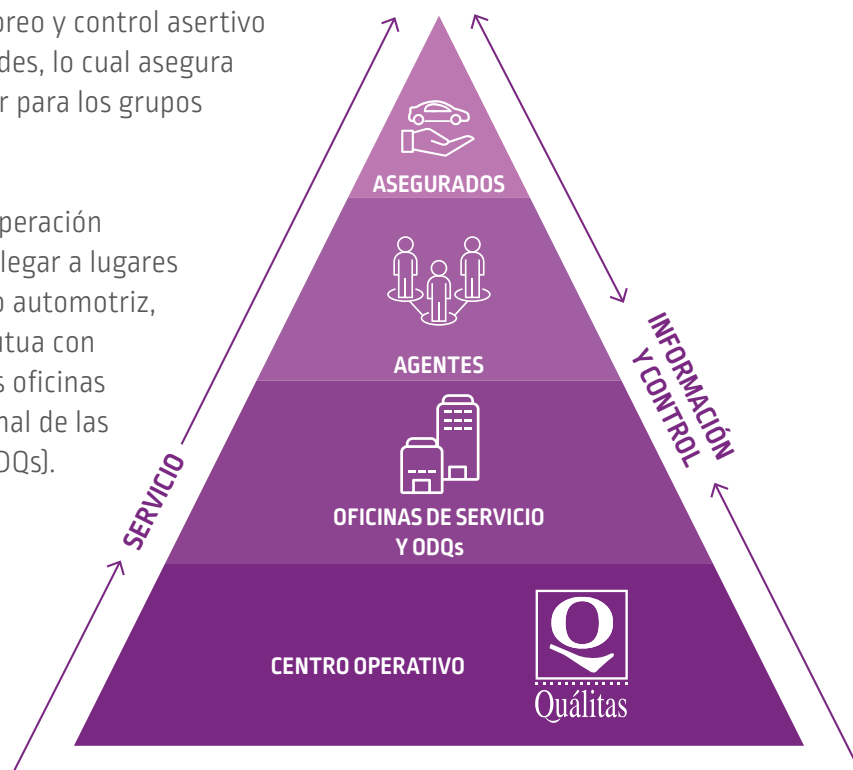
GRI 103-2, 103-3, FS13, FS14

MODELO DE NEGOCIO

En Quálitas respondemos a nuestro compromiso de satisfacción con los asegurados a través de la excelencia de nuestro servicio. Como resultado de ello, en 2017 la compañía se mantuvo como líder del sector del seguro automotriz en México al tener 31.3% de participación en el mercado.

También hemos establecido un programa de indicadores que nos permite contar con un monitoreo y control asertivo de los costos de nuestras actividades, lo cual asegura rentabilidad y generación del valor para los grupos de interés.

Por otro lado, mantenemos una operación descentralizada que nos permite llegar a lugares con menor penetración del seguro automotriz, bajo una relación de confianza mutua con nuestros socios comerciales en las oficinas de servicio, los agentes y el personal de las Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQs).



GRI 417-1



Somos una compañía que tiene la directriz de enfocarse en la mejora continua del servicio. El reconocimiento de la empresa se transmite de boca en boca a través de clientes satisfechos.

Nuestro objetivo es responder a las necesidades del cliente, adaptando nuestros productos a sus necesidades, a los requerimientos de sus empresas (en el caso de las flotillas) y también a la regulación aplicable en cada lugar donde operamos.

La creación de nuevos productos, la inversión en el desarrollo de tecnología para mejorar nuestros servicios y el modelo de atención que se brinda a través de diversos puntos de contacto con el asegurado, son parte de la estrategia de excelencia.

Es importante señalar que las métricas que se definen para medir el éxito de dicha estrategia y de las iniciativas que se implementan son monitoreadas una vez al mes por la Dirección General y la Dirección de Planeación Estratégica.



No está de más recordar que el modelo de negocio también impacta en la creación de fuentes de empleo y nuestras oficinas de servicio y ODQs promueven la voluntad de los mexicanos de emprender y generar valor en sus localidades. Al cierre de 2017 contamos con 173 oficinas de servicio en México y 219 ODQs.

Nuestro modelo de negocio promueve la cultura del seguro, acercando nuestro servicio en todo el país y ofreciendo productos que se adaptan a las necesidades de nuestros clientes.

En 2018 seguiremos trabajando por el bien común de la compañía y sus grupos de interés, contribuyendo al desarrollo económico y social a través de educación financiera, promoción de la cultura de seguros y educación vial¹.



¹ Más información al respecto en el capítulo 03 "Retos: Llegamos más lejos transformando desafíos en oportunidades".

ENFOQUE EN SUSTENTABILIDAD

GRI 102-14

En el año 2014 iniciamos el establecimiento de un programa para incorporar formalmente a la cultura de Quálitas la Responsabilidad Social y la protección del medio ambiente. Nos encontramos con la agradable sorpresa que ya se practicaba en varias áreas de la empresa exitosamente.

La experiencia nos ha mostrado que la Responsabilidad Social requiere de una permanente actualización y optimización, en una palabra debe estar incorporada en el proceso de mejora constante de la empresa.

Hemos dado pasos fundamentales en el programa como son el establecimiento de compromisos con todos los grupos que integran la empresa, asegurados y clientes, empleados, agentes, inversionistas, proveedores, comunidad, autoridades y competencia. Estamos en la etapa de observar que dichos compromisos se cumplan plenamente.

Con ese propósito hemos iniciado el proceso de establecer sistemas informativos que nos permitan conocer el grado de satisfacción que tienen con respecto a la empresa, los grupos que la integran.

En esta última fase hemos visto con mucha satisfacción que los objetivos de Responsabilidad Social y conservación del medio ambiente, son de plena utilidad en la búsqueda de la calidad operativa de la empresa.

Otro logro en 2017 fue el ingreso de Quálitas a la lista de empresas que conforman el **Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index**, de la familia de índices de sustentabilidad del Dow Jones.

Para acceder al índice de sustentabilidad del MILA, hemos participado voluntariamente en un proceso de evaluación de nuestras prácticas en materia de sustentabilidad por parte de RobecoSAM, cuya metodología nos compara con los mejores en el sector.

Nos enorgullece ser una de las doce empresas mexicanas que conforman este importante *ranking* de sustentabilidad de la región². Sin duda esto nos demuestra que vamos *por el rumbo correcto* para alcanzar nuestro propósito de creación de valor.

² La Alianza del Pacífico se conforma de los mercados de valores de México, Perú, Chile y Colombia.

Por otro lado, buscamos implementar los 4 Principios para la Sostenibilidad en Seguros, pues aunque no somos signatarios oficiales, integramos en nuestra gestión cuestiones ambientales, sociales y de buen gobierno, tratando de concientizar sobre estos temas a todos nuestros grupos de interés.

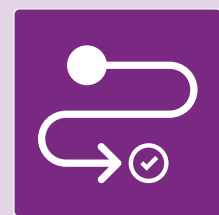
Como parte de nuestra responsabilidad con los grupos de interés, en septiembre de 2017 de manera voluntaria y con ánimo solidario, nos unimos para ayudar a quienes se vieron afectados por los sismos que se vivieron en México, realizando colectas monetarias y en especie entre nuestros agentes, socios de negocio, empleados y consejeros, además, la compañía duplicó lo recolectado en estas campañas.

En general comenzamos el 2017 bajo un contexto socioeconómico complejo que nos deja graves incertidumbres sociales y económicas para el 2018, sin embargo estamos seguros de que la capacidad profesional y ética de los que integramos nuestra compañía, nos permitirá solventarlas y tener un año exitoso, manteniendo nuestro prestigio de empresa confiable y de vanguardia.

Los invitamos a continuar con la lectura de éste, nuestro segundo Informe Anual Integrado, elaborado con base en la metodología de los Estándares GRI (*Global Reporting Initiative*). Una práctica de comunicación que adoptamos y consolidamos en cada ejercicio para presentarles información relevante, precisa, comparable y confiable de nuestros resultados financieros y no financieros.



Juan Orozco y Gómez Portugal
Presidente del Comité de Responsabilidad Social



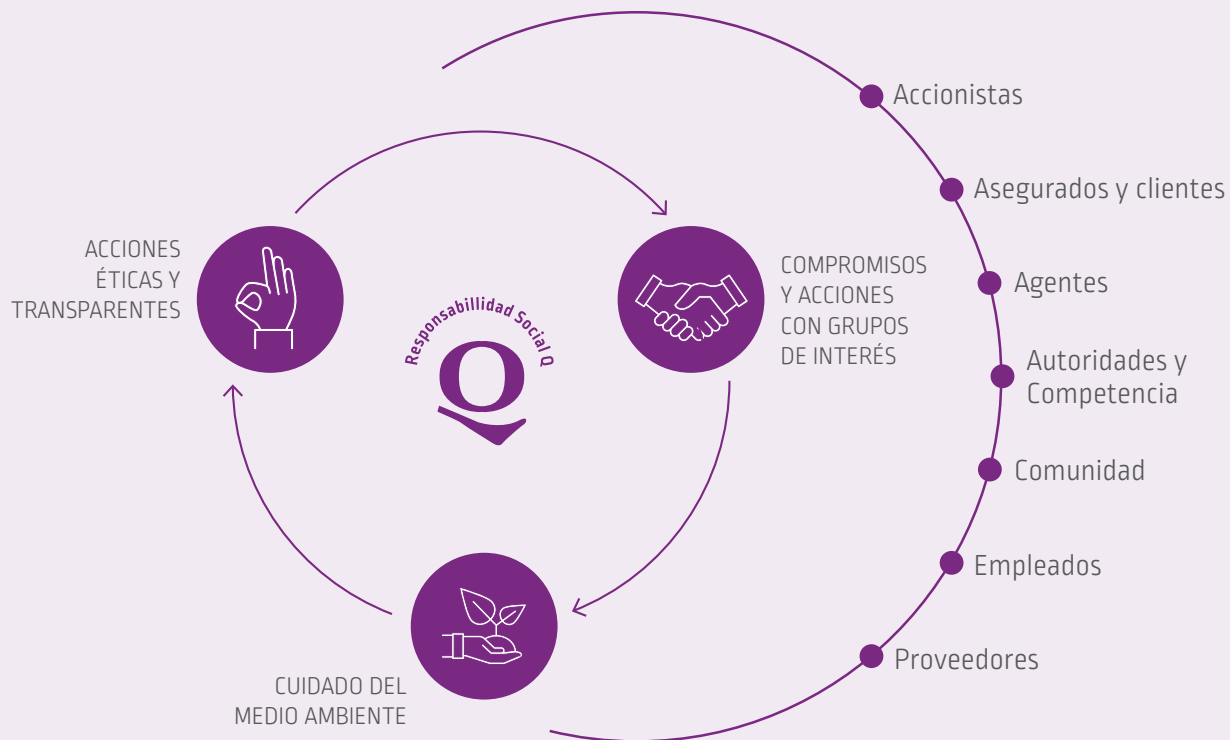
Por el rumbo correcto

MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Aunado a nuestro modelo de negocio, en Quálitas contamos con un **Modelo de Responsabilidad Social Corporativa** que nace de la firme voluntad de contribuir al desarrollo económico y social de nuestro entorno, asumiendo, de igual forma el reto que nos representa el cuidado del medio ambiente para nuestro bienestar y el de las generaciones futuras.

Nuestro **Modelo de Responsabilidad Social Corporativa** se compone de tres pilares de acción, para los cuales se han establecido una serie de indicadores de desempeño que nos permiten monitorear los impactos de cada iniciativa emprendida.

Contamos con un **Comité de Responsabilidad Social integrado por consejeros y directivos de la compañía**, que valida el cumplimiento de los objetivos que nos proponemos para permanecer en el tiempo y generar valor a nuestros grupos de interés.



RELACIÓN Y PARTICIPACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRI 102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

En Quálitas mantenemos una vinculación constante con nuestros grupos de interés dentro y fuera de la compañía.

Este compromiso con las personas se dirige desde nuestro **Comité de Responsabilidad Social** que funge como intermediario entre los grupos de interés y el máximo órgano de gobierno de nuestra organización.

Cabe señalar que definimos a nuestros grupos de interés en función del impacto que tiene la compañía sobre ellos y viceversa. A través de los canales de comunicación que ponemos a su disposición, incrementamos nuestra capacidad para escucharlos y considerar su perspectiva en nuestras decisiones estratégicas.

Compromisos, canales de comunicación y temas tratados con nuestros grupos de interés en 2017

Accionistas	Asegurados y clientes
<p>Compromisos</p> <ul style="list-style-type: none"> · 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 de la empresa a través de una administración profesional con visión a largo plazo. 	<p>Compromisos</p> <ul style="list-style-type: none"> · Protección de su persona y patrimonio, así como su responsabilidad ante terceros por medio de un servicio eficiente proporcionado a un precio competitivo. · Honestidad y transparencia en nuestra relación de servicio. · Comunicación abierta que facilite el servicio a nuestros asegurados. · Lograr su satisfacción total.
<p>Canales de Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> · Reporte Anual BMV e Informe Anual Integrado. · Informes trimestrales (de resultados y sectoriales y presentaciones corporativas). · Área de Relación con Inversionistas (reuniones presenciales, telefónicas o vía correo electrónico). · Envío de Eventos Relevantes. · Encuesta semestral de desempeño. · Página web de Relación con Inversionistas Quálitas. · Conferencias telefónicas de resultados trimestrales. · Asamblea de Accionistas. · Redes sociales y prensa. 	<p>Canales de Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> · Encuesta Integral de Servicio posterior a un siniestro. · Sistema de gestión de la relación con los clientes (CRM) · Oficinas de servicio. · Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQs). · Página web. · App Q móvil. · Centro de Contacto Quálitas (telefonistas y radio operadores en cabina). · Ajustadores y abogados. · Ejecutivo integral de siniestros. · Correo electrónico. · Portal Q Agencias. · Área comercial. · Presencia en reuniones y convenciones.

Temas relevantes

- Resultados financieros y no financieros.
- Comunicación y transparencia.
- Cumplimiento de requerimientos regulatorios de información.
- Promoción y difusión de la emisora.
- Operación Fondo de Recompra.

Agentes

Compromisos

- 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 actualización técnica.

Canales de Comunicación

- Oficinas de servicio.
- Portal Q Agentes.
- Encuesta de servicio para agentes.
- Chat y línea telefónica (número 01-800) exclusiva para atención a agentes.
- Centro de Contacto Quálitas.
- Desayunos anuales y otras reuniones.
- Tablero Qualicom.
- Notiquálitas.
- Qualicuates – publicación trimestral para hijos de agentes.
- Atención personalizada.
- Correo electrónico.

Temas relevantes

- Facilidad y automatización de los procesos administrativos y de gestión de clientes.
 - Atención para siniestros y relación con los proveedores de servicios.
 - Experiencia y satisfacción del asegurado.
 - Capacitación continua.
-

Temas relevantes

- Disponibilidad de la información sobre productos y servicios.
- Calidad de los productos y servicios.
- Atención personalizada.
- Relaciones e interacción con los proveedores (talleres, grúas, médicos y abogados).
- Seguimiento de quejas y sugerencias.
- Protección de datos.

Autoridades y competencia

Compromisos

- 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.

Canales de Comunicación

- Comités de las asociaciones sectoriales y empresariales.
- Equipos de contraloría interna y relaciones institucionales.

Temas relevantes

- Cumplimiento legal.
 - Ética y prácticas anticorrupción.
 - Resultados económicos.
 - Educación financiera y cultura del seguro.
 - Accesibilidad a productos de seguros.
 - Apoyo y educación en conducta vial.
-

Comunidad

Compromisos

- 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 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.

Canales de Comunicación

- Iniciativas de voluntariado corporativo.
- Reuniones, llamadas telefónicas y correo electrónico con organizaciones de la sociedad civil (destinatarias de donaciones).

Temas relevantes

- Iniciativas de inversión social.
- Educación financiera, promoción de cultura de seguros y conducta vial.
- Apoyo en situaciones de emergencia por desastres naturales.

Empleados

Compromisos

- Salarios competitivos y equitativos en función de las responsabilidades de su puesto y desempeño.
- Prioridad en las promociones a puestos superiores con base en 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.

Canales de Comunicación

- Encuesta anual de clima laboral.
- Página interna Quálitas "Qualinet".
- Buzón "Q transparencia" de la página interna.
- Sesiones de capacitación.
- Instancias del proceso de evaluación de desempeño.
- Reuniones de equipo.
- Tablero Qualicom.
- Boletín Valores (trimestral).
- Notiquálitas.
- Ajusta tus emociones (número 01-800) dentro del Programa de Bienestar Quálitas.
- Correo electrónico de comunicación interna.
- Activaciones de comunicación interna.

Temas relevantes

- Capacitación y perspectivas de desarrollo de carrera.
- Compromiso y excelencia en el servicio al asegurado.
- Ética y cultura corporativa.
- Satisfacción del empleado.
- Participación social.
- Bienestar.
- Apoyo ante emergencias por desastres naturales.

Proveedores

Compromisos

- 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.

Canales de Comunicación

- Portal Q Proveedores.
- Licitaciones abiertas (concursos).
- Línea de atención telefónica (número 01-800).

Temas relevantes

- Eficiencia en la operación.
- Requerimientos de la relación contractual.
- Criterios de calidad.
- Resultados económicos.
- Capacitación.
- Comunicación efectiva.
- Reconocimiento.
- Retroalimentación mediante la presentación de indicadores de servicio.

ACCIONES DE VALOR CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

GRI 102-13, FS16

Como parte de las actividades de vinculación con nuestros grupos de interés impulsamos iniciativas a favor de una sociedad más informada, preparada e inmersa en una cultura financiera y de seguros que impacten positivamente en su calidad de vida.

Entre las acciones de difusión que llevamos a cabo, de mayo a diciembre del 2017 realizamos una **campana de comunicación** entre las ODQs cuyo contenido se centró en el fomento de una **Cultura de Seguro**. Los temas que se abordaron fueron:

- ¿Qué es un seguro de auto?
- ¿Qué son las coberturas?
- ¿Qué es el deducible?
- ¿Qué son las primas?

También continuamos con la iniciativa **Conducta Vial Quálitas (CVQ)**, campaña que promueve buenas prácticas al conducir con el objetivo de salvaguardar la integridad de conductores, ciclistas, peatones o cualquier usuario de la vía pública³.

Por otro lado, pusimos a disposición de nuestras audiencias **aplicaciones móviles y portales de servicio** a través de las cuales innovamos en materia de digitalización y nos hacemos más cercanos a las nuevas generaciones.

Durante el año, al interior de la compañía trabajamos con cada dirección para definir y entender lo que denominamos “momentos críticos” o “momentos de la verdad” con los grupos de interés. El objetivo de este ejercicio es mejorar la calidad de la interacción desde un enfoque operativo.

En cuanto a relaciones institucionales, en 2017 Quálitas mantuvo una estrecha relación con las siguientes asociaciones: **Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros A.C. (AMIS) y la Oficina Coordinadora de Riesgos Asegurados S.C. (OCRA)** para trabajar en el crecimiento intelectual y cultural del sector.

Cabe destacar que la vinculación con nuestros grupos de interés no sólo se efectúa bajo procedimientos planificados y canales de comunicación formales, sus necesidades inmediatas son permanentemente monitoreadas para poder responder, en la medida de nuestras posibilidades, ante las situaciones que se les presenten.

En septiembre de 2017, la sociedad mexicana vivió dos eventos telúricos de magnitud significativa. Ante esta situación, Quálitas emprendió una serie de acciones para apoyar a las personas que resultaron afectadas por los sismos, incluyendo a nuestros empleados.

En respuesta a esta situación, Quálitas realizó una campaña interna para ayudar a las comunidades afectadas por los sismos, en la que la compañía igualó el monto aportado por empleados, agentes,



Cultura del Seguro

¿Qué son las primas?

iEn Quálitas todos sabemos de seguros!

Cada una de las coberturas que incluye el seguro tiene un costo, conocido como prima.

El precio de éstas determina la contraprestación en forma de dinero que el asegurado debe pagar a la aseguradora con la finalidad de quedar protegido en los términos indicados en la carátula de la póliza.

Entre más coberturas tenga un seguro, más primas tendrá, **aumentando así la protección que se le brinda al asegurado.**

Quálitas
Compañía de Seguros

³ Más información al respecto en el capítulo 03 “Retos: Llegamos más lejos transformando desafíos en oportunidades” y en www.conductavialqualitas.net

directores de oficinas y consejeros, que a su vez fue enviado a una fundación que duplicó el monto. El monto total recaudado bajo este esquema ascendió a un total de 4.5 millones de pesos que se destinaron a proyectos de reconstrucción de viviendas en localidades afectadas.

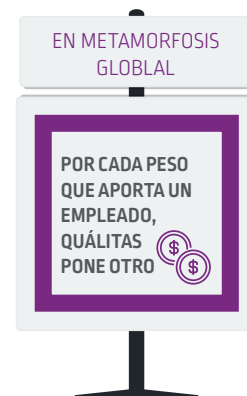
Quálitás apoya el desarrollo de las comunidades más vulnerables, en los campos de educación, salud y medio ambiente, a través de ayuda a asociaciones civiles e instituciones de asistencia privada eficientes que han mostrado su preocupación por el bienestar de los demás.

El proceso para otorgar donativos requiere cumplir ciertos requisitos y presentar documentación que es analizada por personal experto en el tema y se presenta al Comité de Responsabilidad Social.

Durante el año apoyamos a organizaciones que tienen impacto en Ciudad de México, Estado de México, Jalisco, Veracruz, Oaxaca, Chihuahua, Puebla, Baja California, Guanajuato, Yucatán y Guerrero.

ORGANIZACIONES BENEFICIADAS EN 2017

- Cadena de Ayuda contra la Fibromialgia, A.C.
- Casa Hogar Kamami, A.C.
- Casa Santa Clara, A.C.
- Comedor Santa María, A.C.
- Comunidad de Desarrollo Integral Copilco, A.C.
- Fondo para la Paz, I.A.P.
- Fundación Casa Alianza México, I.A.P.
- Fundación Hermanitas de los Ancianos Desamparados, I.A.P.
- Fundación Leon XIII, I.A.P.
- Fundación Owen, I.A.P.
- Fundación Robid, A.C.
- Fundación San Ignacio de Loyola, A.C.
- Hogar Gonzalo Cosío Ducoing, I.A.P.
- Infogen, A.C.
- Internado Infantil Guadalupano, A.C.
- Metamorfosis Global, A.C.
- Nocaltzin, A.C.
- Proeducación, I.A.P.
- Renovación, Unión de Fuerzas, Unión de Esfuerzos, A.C.
- Unidos... Pro Trasplante de Médula Ósea Francisco Casares Cortina, A.C.



BENEFICIARIOS IMPACTADOS POR LOS DONATIVOS REALIZADOS DURANTE 2017

Beneficiarios		
Total	Mujeres	Hombres
11,947	9,393	2,554

Edad de los beneficiarios



52% mujeres de 18 a 60 años
20% mujeres de 0 a 17 años
12% hombres de 18 a 60 años
7% hombres de 0 a 17 años
7% mujeres de más de 60 años
2% hombres de más de 60 años

ACCIONES ÉTICAS Y TRANSPARENTES

GRI 102-16, 102-17, 102-25

En 2017 se aprobó el nuevo **Código de Ética y Conducta de Quálitas**, lo que ameritó el despliegue de una campaña de comunicación para asegurar su lectura, comprensión y firma de conocimiento.

Para ello se diseñó la campaña **ADN Quálitas** con el objetivo de hacer propios los valores de la compañía entre todos los que integramos esta organización.

Esta campaña que inició en agosto del 2017 y concluirá en junio del 2018, ha tenido cobertura en todas las oficinas de Quálitas en México, El Salvador y Costa Rica y está dirigida a los empleados y el personal de las oficinas de servicio. Para su difusión nos hemos apoyado en medios impresos y electrónicos.

A finales del 2017, anunciamos el nuevo canal de denuncias para reportar anomalías o ilícitos observados en la compañía, denominado **Q Transparencia**. Una de las cualidades de este nuevo mecanismo radica en que su operación se efectúa a través de un proveedor externo experto en la materia.

A través de una campaña de comunicación, se hizo énfasis en la garantía de confidencialidad de la herramienta al ser operada a través de un tercero; así

como la posibilidad de mantener el anonimato durante el proceso de denuncia si así lo desea el usuario.

Mediante este canal de denuncia el usuario podrá consultar el estatus de su caso directamente en la página y contará con asesoría de un profesional en denuncias corporativas.

Los temas que pueden ser tratados a través de **Q Transparencia** son fraude, adulteración o sustracción de información, acoso, discriminación o malos tratos, uso inadecuado de bienes, servicios o información y actos de corrupción o acuerdos no transparentes con proveedores/clientes.

Confiamos en que la tercerización del seguimiento a denuncias nos ayude a prevenir fraudes, fugas de información, mejorar procesos internos y fortalecer el clima organizacional, entre otros beneficios.



Q-TRANSPARENCIA
CANAL DE DENUNCIAS

Q-TRANSPARENCIA es el Canal de Denuncias en el que puedes reportar las anomalías o ilícitos que observes en la empresa.

¿En qué cambia?

PROVEEDOR EXTERNO

Ahora, las denuncias se harán directamente en la página de Resguarda, un proveedor externo experto en gestión de denuncias corporativas.

100% CONFIDENCIAL

Al hacerlo a través de un proveedor externo, tu denuncia llegará al proveedor directamente, con lo cual, se garantiza su total confidencialidad.

ANÓNIMO

La denuncia puede ser anónima si así lo deseas, lo que te da total libertad y confianza para hacer tu reporte.

SEGUIMIENTO

Una vez que has puesto tu denuncia, se le dará el seguimiento debido y podrás consultar el estatus de tu caso directamente en la página.

ASESORÍA Y ATENCIÓN

Al hacer tu denuncia y durante el seguimiento del reporte, si así lo requieres, recibirás asesoría de profesionales en denuncias corporativas.

Mantente al pendiente de los siguientes comunicados, ya que te explicaremos el proceso para utilizar el nuevo Canal de Denuncias.


Quálitas

CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

GRI 103-2, 103-3, 302-1

En Quálitas somos conscientes de los riesgos que representa el cambio climático y la contaminación de nuestro entorno, por lo que es necesario adoptar buenas prácticas de eficiencia en el consumo de energía, agua y la gestión de residuos.

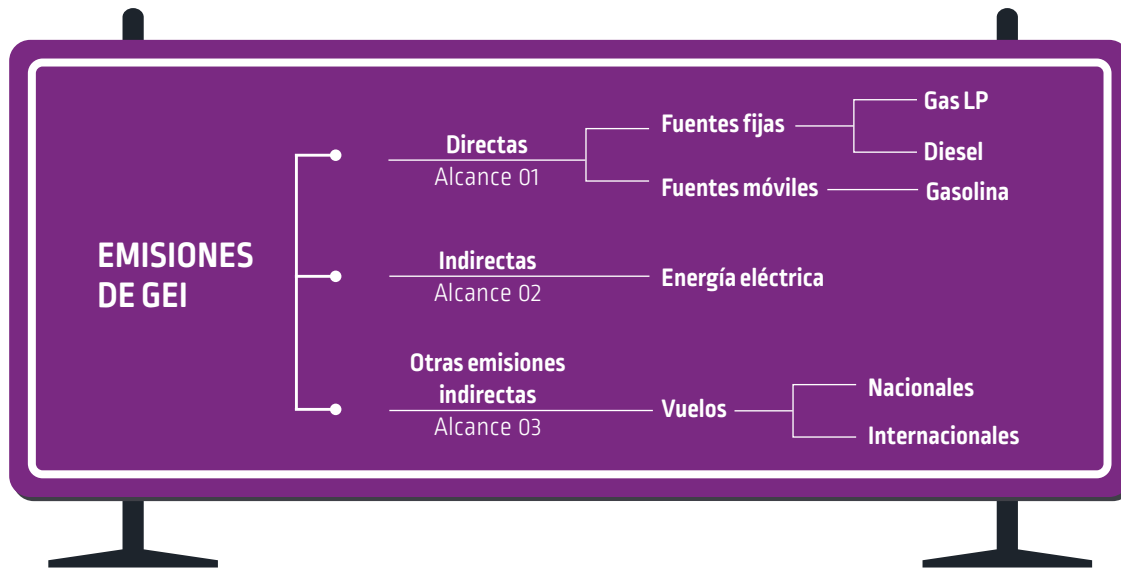
Iniciativas ambientales implementadas en 2017

Compromiso	Acciones 2017
Reducir el consumo eléctrico en las oficinas propias	En materia de energía dimos continuidad al proyecto de instalación de paneles solares y la sustitución gradual de luminarias por LED.
Fomentar el uso responsable del agua	Contamos con plantas de tratamiento de aguas residuales, una localizada en oficina Maguey y otra en San Jerónimo; el volumen total de aguas residuales tratadas es de 4,475 m ³
Priorizar la adquisición de insumos reciclados, reprocesados o amigables con el medio ambiente	Utilizamos material de empaque biodegradable y realizamos la impresión de porta pólizas y pólizas en papel con certificación FSC (<i>Forest Stewardship Council</i>), que proviene de bosques sustentables.
Desechar, reciclar o reprocesar material no útil	En junio de 2017 recibimos el certificado de participación en el Programa <i>HP Planet Partners</i> , una iniciativa para el reciclaje de cartuchos de tinta y tóner, contribuyendo así a la correcta disposición de residuos de manejo especial. También llevamos a cabo recolección de toallas sanitarias con un proveedor especializado en este tipo de residuos. La compañía también recolecta papel, aluminio y PET.
Contribuir a la protección de los ecosistemas	En 2017 realizamos reforestaciones en la Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey en la que participaron empleados y sus familiares. También se llevaron a cabo cuatro jornadas con agentes, dos más que el último año, en León, Guadalajara, Oaxaca y Puebla. Contamos con el apoyo de una asociación civil que promueve la conservación de especies y ecosistemas mexicanos. En la Ciudad de México se plantó la especie ocote blanco (<i>Pinus Hartwegii</i>).

Como parte de nuestros compromisos ambientales, realizamos por primera vez un inventario de emisiones de carbono para establecer nuestra línea base.

Consideramos información de nuestras operaciones en México, Costa Rica, El Salvador y Estados Unidos. Para la elaboración del inventario de emisiones se utilizaron los lineamientos de la norma mexicana NMX-SSA-14064-1-IMNC-2007 (equivalente a la norma ISO-14064-1: 2006); y la metodología establecida para el Registro Nacional de Emisiones (RENE).

Límites operativos de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de Quálitas:



Con base en el enfoque de control operativo y considerando el total de las emisiones calculadas para cada uno de los alcances señalados, las emisiones representan un total de 18,863.28 t CO₂e en 2017, de los cuales 18,825.82 t CO₂e corresponden a las operaciones en México.

Tabla general de las emisiones estimadas en el inventario

Subsidiaria	Tipo de emisión	t CO ₂ e
México	Alcance 1	14,302.15
	Alcance 2	3,831.48
	Alcance 3	692.19
EU, Costa Rica y El Salvador	Alcance 2	3745
Total		18,863.28

Consumo eléctrico

País	kWh	Joules
México	6,583,297	23,699,870,000,000
EU	56,249	202,496,400,000
Costa Rica	103,012	370,843,200,000
El Salvador	140,981	507,531,600,000



Estos resultados nos ayudarán a establecer las estrategias para disminuir el impacto que tiene la compañía en el medio ambiente, como por ejemplo la incorporación paulatina de autos híbridos a la flota de vehículos de ajustadores.

	Participantes (empleados y familiares)	Árboles Plantados
Reforestaciones con empleados y familiares		
Ciudad de México	1,200	10,000
Guadalajara	100	1,000
Monterrey	85	150
Reforestación con agentes y familiares		
Guadalajara, Puebla, Oaxaca y León	550	2,940
Total	1,935	14,090

Material reciclado en Quálitas (Ajusco, San Ángel, San Jerónimo)

Tipo de material	2017 Cantidad (Kg)	2016 Cantidad (Kg)	2015 Cantidad (Kg)
Cartón	722	1,315	5,411
Papel	475	844	1,591
Periódico	217	127	118
PET	187	206	243
Revista y papel de color	185	313	56
Otros	157	11	73
Fierro	80	468	20
Aluminio (Lata)	41	21	31
Total	2,064	3,305	7,543

GESTIÓN DE RIESGOS

GRI 102-11, 102-15, 102-29, 102-30, 103-2, 103-3, 206-1, 307-1

Identificar, prevenir y mitigar los riesgos es clave para una compañía sustentable. En Quálitas la responsabilidad sobre la gestión de riesgos inherentes a la operación, recae en el área de Administración Integral de Riesgos, cuya conformación se designa por el Consejo de Administración con base en lo estipulado dentro de nuestro Manual de Políticas para el Sistema de Gobierno Corporativo.

Dicho manual establece que el área de Administración Integral de Riesgos debe reportar su desempeño a la Dirección General, Comités de gobierno corporativo y Consejo de Administración. Los informes se presentan periódicamente a través del reporte trimestral de riesgos y anualmente con la Autoevaluación de Riesgos y Solvencia Institucional (ARSI).

A través de las matrices de riesgos se tienen identificados los riesgos de la compañía, los cuales se clasifican en **técnicos, financieros, operativos y otros riesgos de contraparte**, siendo los dos primeros los más relevantes.

De manera mensual el Comité de Inversiones revisa el riesgo financiero ya que es uno de los más relevantes para la compañía.

Es vital vigilar que la realización de las operaciones de Quálitas se ajusten a los límites, objetivos, políticas y procedimientos para la administración integral de riesgos aprobados por el Consejo de Administración.

Cabe señalar que como mínimo en Quálitas se gestionan los riesgos establecidos para el Requerimiento de Capital de Solvencia; teniendo como mecanismos de prevención de riesgos, reuniones mensuales de seguimiento, implementación de metodologías, cálculos y reportes de seguimiento descritos dentro del Manual de Administración Integral de Riesgo y cálculos de métricas de acuerdo a la periodicidad de cada riesgo, entre otros.

Categorización para gestión de riesgos

Categoría/ Tipo de riesgo	Riesgos
Riesgos Financieros	<ul style="list-style-type: none"> · Riesgo de Mercado · Riesgo de Liquidez · Riesgo de Crédito · Riesgo de Concentración
Riesgos Técnicos	<ul style="list-style-type: none"> · Riesgo Técnico
Riesgos Operativos	<ul style="list-style-type: none"> · Riesgo Operativo · Riesgo Tecnológico · Riesgo Legal · Riesgo Reputacional · Riesgo Estratégico
Otros riesgos de Contraparte	<ul style="list-style-type: none"> · Riesgo de Crédito



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.