



En el rumbo correcto

Informe Anual Integrado 2017

03

Retos:

Ilegamos más lejos transformando desafíos en oportunidades.



Retos:

Ilegamos más lejos transformando desafíos en oportunidades.



En Quálitas buscamos fomentar una cultura vial entre nuestros asegurados y población en general para reducir el alto número de accidentes vehiculares.

Creamos conciencia por medio de iniciativas que orientan y brindan información sobre la importancia de tener mejores hábitos de manejo.

Al cierre de 2017 contamos con un total de 3,818,542 unidades aseguradas en los cuatro países donde operamos, representando un incremento del 10% respecto a 2016.

GRI 102-9, 102-43, 103-2, 103-3, 416-1, FS15

Este incremento es resultado de nuestro enfoque de excelencia en el servicio y de las acciones que emprendemos con nuestros grupos de interés¹. Cada uno de ellos tiene una participación clave y fundamental dentro de la oferta de nuestros productos y servicios, así como durante la atención de los siniestros.

ASEGURADOS

Nuestros asegurados son nuestra razón de ser. Son ellos quienes nos motivan a mejorar y crear soluciones que salvaguarden su patrimonio. Para garantizar el éxito de nuestros productos y servicios consideramos indispensable que el asegurado cuente con la información precisa que le permita conocer el producto que mejor se adapta a sus necesidades.

Por la premisa anterior, es que en Quálitas existen lineamientos para garantizar que el asegurado cuente con información precisa y suficiente sobre los productos que adquiere. Como parte de estos lineamientos de atención, se entrega a cada asegurado un paquete que contiene: Póliza que especifica las coberturas y límites contratados, las condiciones generales con las cláusulas más importantes contenidas en la Ley de Seguros y Fianzas y un glosario de términos.

Además, se entrega una **Guía de Atención de Siniestros** que brinda orientación sobre qué hacer en caso de siniestro, una guía rápida para el trámite de indemnización y un tríptico que enumera los derechos como asegurado, contratante o beneficiario de un seguro.

Para contar con una mejor oferta de servicios que beneficie a nuestros asegurados en la etapa posterior a un siniestro, en 2017 lanzamos dos productos:



¹ Para mayor información al respecto, consultar el tema "Identidad Organizacional"



Auto Sustituto y Camión Sustituto; estas coberturas contribuyen a que nuestros clientes no detengan sus actividades mientras su automóvil está en reparación ya que, en caso de sufrir un percance, por pérdida parcial o total, se proporciona el apoyo para rentar un vehículo.

La posibilidad de adquirir estos productos, así como otros que forman parte de nuestro portafolio, se habilita a través de nuestros canales de comercialización disponibles mediante la red de oficinas de servicio, los agentes y las ODQs (Oficina en Desarrollo Quálitas) que están ubicadas en zonas con baja penetración del seguro.

También es posible contratar nuestros productos y servicios a través de instituciones de financiamiento automotriz y de la página web de Quálitas. En cada momento de la relación con nuestros asegurados, nuestros empleados tienen que cumplir con la **Política de Comercialización y el Código de Ética y Conducta**, los cuales norman nuestro desempeño íntegro.

Con el afán de acercarnos a los lugares menos atendidos, en donde es necesario consolidar una cultura de seguros, en Quálitas ofrecemos tarifas competitivas, justas y equitativas, de acuerdo a cada zona postal.

Además de procurar la atención personalizada a través de nuestras oficinas, ponemos a disposición de nuestros clientes canales de comunicación más avanzados, tal es el caso de la App Q Móvil, la cual a tres años de su lanzamiento, constituye una plataforma integral de servicio.

Dado que el ajustador interviene en un momento clave en la relación con nuestro asegurado, en 2017 actualizamos nuestro **Manual de Políticas Generales del Ajustador**. Este manual reúne los lineamientos, políticas y procedimientos que deben considerar los ajustadores de seguros adscritos a Quálitas para realizar la evaluación en la que se establezcan las causas del siniestro y demás circunstancias que puedan influir en la determinación de la indemnización derivada de un contrato de seguro, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Nuestro manual define el perfil de aptitudes y habilidades que el ajustador de Quálitas debe poseer, las cuales se refuerzan mediante nuestro **Semillero de Ajustadores**, cuyo objetivo es 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**. La Escuela de Siniestros de la Universidad Quálitas también contribuye a mejorar el perfil del ajustador.

Comprometidos con la mejora continua de nuestros servicios, mensualmente realizamos una **Encuesta Integral de Servicio** a nuestros asegurados y a terceros que reportaron un siniestro o realizaron algún trámite con nosotros. Esta encuesta evalúa cada uno de los servicios que brindamos: cabina, ajustadores, servicio médico, servicio de grúa, atención en el taller o agencia, pago de indemnizaciones y asesoría jurídica.

Para Quálitas es determinante vigilar que cada uno de los procesos internos se lleve a cabo correctamente, monitorear la experiencia vivida por cada uno de nuestros asegurados y sobre todo identificar las áreas de oportunidad en determinados procesos que nos puedan llevar a mejorar la experiencia de nuestros clientes.

26,610
ENCUESTAS
DE ASEGURADOS
Y TERCEROS
RECIBIDAS EN
2017



A través de estas acciones somos más eficientes y consolidamos nuestro propósito de excelencia en el servicio con nuestros asegurados.

AGENTES

GRI 103-2, 103-3

Nuestros agentes, no solo tienen el compromiso de comercializar y vender nuestros productos, sino que también, son los encargados de mantener una relación sólida a través de la confianza que brindan a nuestros asegurados por medio de su asesoramiento y trato.

De esta manera, en Quálitas buscamos la mejora y optimización de nuestros procesos manteniendo una estrecha alianza con ellos para ofrecer la mejor de las atenciones ya que constituyen una pieza fundamental dentro de nuestro modelo de negocio, asegurando el éxito y nuestra permanencia en el mercado.

Es por ello que en 2017 ofrecimos el curso **Salud Financiera del Agente** a través de la plataforma Universidad Quálitas, para dar herramientas que contribuyan a un mejor manejo de sus recursos.

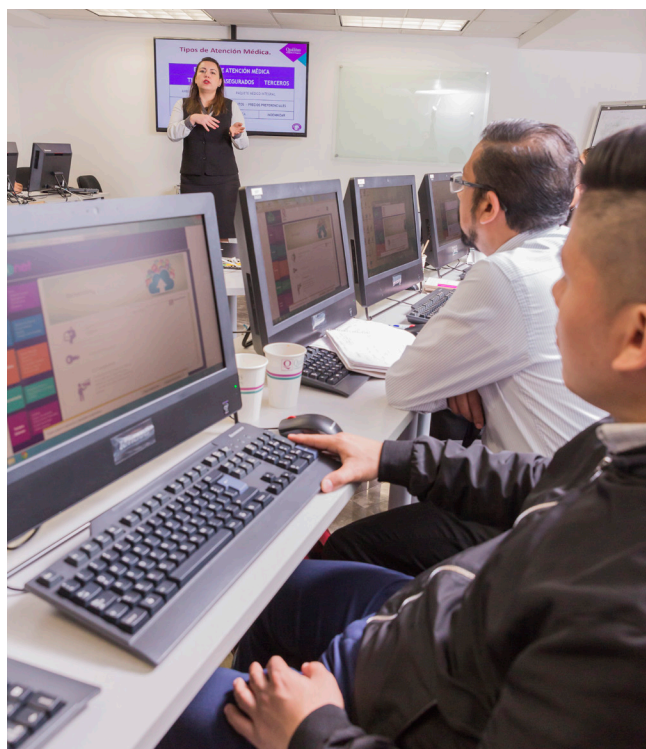
Difundimos nuestro nuevo Código de Ética y Conducta a nuestros agentes y de esta forma transmitimos nuestra filosofía de ética e integridad para prevenir actos de corrupción y conflictos de interés, fomentando la transparencia de nuestros procesos.

Con la finalidad de continuar con el óptimo desempeño y formación de nuestros agentes, contamos con la escuela de agentes dentro de la Universidad Quálitas, con la participación de más de 2,000 agentes² durante 2017. Además, en el programa Formación de Agentes impartimos 69 cursos para 972 agentes, equivalente a 38,330 horas de capacitación.

Por primera vez realizamos la Encuesta de Servicio a Agentes para conocer la percepción y opinión sobre los procesos de nuestra compañía: emisión,

² Para mayor información al respecto, consultar el capítulo 04 "Compromiso: Avanzando hacia el bienestar".

25.3% DE PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA DE SERVICIO A AGENTES



gestión de pólizas, capacitación, asesoría, cobro de comisiones, bonos, atención y acompañamiento durante un siniestro.

Los resultados de esta encuesta nos permiten reforzar la relación con nuestros agentes atendiendo las necesidades específicas, además de conocer el desempeño de las áreas que brindan soporte y atención a este grupo.

PROVEEDORES

GRI 102-10, 103-2, 103-3

Nuestros proveedores son parte fundamental de la relación a largo plazo que buscamos establecer con nuestros asegurados, por ello, ponemos a su disposición el conocimiento y las herramientas necesarias para garantizar la excelencia en el servicio.

Establecemos relaciones con proveedores que cumplan con nuestras políticas y lineamientos, garantizando la cadena de valor y cumpliendo los requerimientos de nuestros grupos de interés bajo un enfoque de mejora continua.

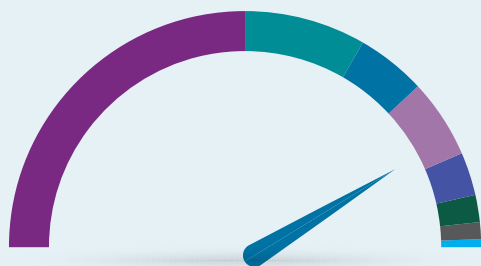
Para prevenir impactos negativos en materia laboral y ambiental, en Quálitas vigilamos que por contrato se esclarezcan las responsabilidades de nuestros proveedores para que tengamos acceso a documentos que garanticen que están actuando conforme a la normativa aplicable.

En 2017 destinamos \$10,392 millones de pesos en pagos a proveedores de siniestros; siendo el 99.9% empresas proveedoras locales, contribuyendo a la economía nacional.



99.9% de nuestros proveedores son locales

Pago por tipo de proveedor



50% agencias	6% servicios médicos
17% talleres	4% cristaleras
10% grúas	2% constructoras
10% refaccionarias	2% otros

Desglose por tipo de proveedor



Como parte de las iniciativas de formación de proveedores, en 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 de nuestros proveedores de refacciones, centros de reparación y grúas.

Los módulos están orientados a dar a conocer, comprender y adoptar la filosofía organizacional de Quálitas, tener conocimiento sobre los procesos de facturación, procesos operativos, entre otros. Esto es un valor agregado que permite contar con alianzas y mantener una relación duradera con nuestros proveedores.

Contamos con programas internos que benefician la relación con nuestros proveedores, como el programa de Semilleros de Valuadores de Autos y de Equipo Pesado, los cuales son realizados cada seis meses, teniendo como objetivo desarrollar habilidades y competencias para identificar de una manera eficaz los daños presentados en las estructuras de los autos.

INSTITUCIONES DE FINANCIAMIENTO AUTOMOTRIZ

Uno de nuestros grandes aliados en la comercialización de nuestros productos y servicios son las arrendadoras de vehículos, financieras automotrices y agencias.

Para continuar en la preferencia de nuestros clientes, mantuvimos a su disposición el portal **Q Agencias**, como un canal de gestión administrativa eficiente para procesos de cobranza y pago de comisiones, entre otras.




Cabe mencionar que cada institución cuenta con una oferta amplia de planes de financiamiento, así como opciones de pólizas ajustadas a las necesidades y requerimientos del mercado.

Como una práctica constante para brindar un servicio de excelencia y afianzar una relación de largo plazo con nuestros clientes, incorporamos tecnologías que nos ayudan a mejorar la calidad de nuestros productos y servicios.

INNOVACIÓN

Para incrementar el valor de nuestros productos trabajamos constantemente en el desarrollo de dispositivos y herramientas que agilicen el servicio y contribuyan a salvaguardar la seguridad de las personas.

Contamos con 5 herramientas digitales:

<p>App Q Móvil</p> 	<ul style="list-style-type: none"> · Reporte de siniestro, solicitud de asistencia vial y emergencia · Consulta e información de la póliza y recibos de pago · Directorio de oficinas de servicio · Rastreo de la ubicación del ajustador vía GPS · Localización de vehículos robados a través de Encontrack · Estatus de la reparación del vehículo
<p>Encontrack</p> 	<ul style="list-style-type: none"> · Herramienta para recuperación del vehículo en caso de robo · El servicio cuenta con un equipo de recuperación propio establecido en puntos estratégicos del país · Central de recuperaciones exclusiva para Quálitas · Reducción de deducible en caso de robo · Sinergia única con Quálitas, un solo punto de comunicación y control
<p>Mobileye</p> 	<ul style="list-style-type: none"> · Dispositivo para prevención de accidentes · Anticipa al conductor hasta 2.7 segundos antes de una colisión, lo que permite reducir la siniestralidad · Mayor rentabilidad al disminuir accidentes · Ayuda a hacer más eficiente el consumo de combustible · Análisis predictivo

Q Agentes



- Cotizador sin necesidad de internet
- Fácil actualización de tarifas
- Posibilidad de emitir pólizas en línea
- Consulta de reportes

Portal Q 360°



Para agilizar la comunicación con nuestros asegurados, implementamos chatbots, programa informático de inteligencia artificial que da respuesta a inquietudes de nuestros clientes a través de mensajes de texto en nuestro portal.

Para acortar tiempos de respuesta diseñamos la modalidad de “Ajuste Exprés” para la atención de un siniestro vía remota cuando cumple con ciertas características.

EFICIENCIA EN EL SERVICIO

En cumplimiento con los requisitos establecidos por normativa, todos nuestros ajustadores están certificados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, quién les expide una cédula para poder desempeñar sus actividades profesionales.

Cumplir con los requisitos de la normativa aplicable y la mejora continua de Quálitas en sus procesos, inciden positivamente en la calidad de nuestros servicios.

BENEFICIOS DE LOS TALLERES CERTIFICADOS

Una de las iniciativas que impulsamos es la creación de talleres certificados para brindar certeza a nuestros asegurados de la calidad en la reparación de su vehículo. En este año seleccionamos diversas ciudades en México para dar de alta talleres certificados y calificados con instalaciones adecuadas acorde a la calidad en el servicio establecida por Quálitas.

Para los talleres, este año creamos las siguientes figuras:

Inspector de talleres: visita y verifica la operación de talleres y agencias para identificar aspectos fuera de los estándares establecidos e implementar planes de acción de mejora.

Desarrollador de proveedores: informa las áreas de oportunidad al taller acerca del desarrollo de presupuestos, envío de expedientes en tiempo y forma, así como orientar al proveedor sobre temas de facturación.

Servicios de nuestros Talleres Certificados

-  Garantía de fecha de entrega por escrito
-  5 años de garantía en: hojalatería, pintura y otros
-  Estética automotriz
-  Recepción y entrega a domicilio
-  Amplios horarios de servicio
-  Servicio gratuito de taxi

CONDUCTA VIAL

En México mueren más de 11,000 personas al año a causa de algún accidente automovilístico y miles quedan con algún tipo de discapacidad según datos del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SNSP).

Derivado de este problema y como parte de nuestras iniciativas, lanzamos la campaña **Conducta Vial Quálitas**; la cual tiene como objetivo orientar a quienes tienen bajo su responsabilidad la conducción de cualquier vehículo, así como fomentar conciencia en prácticas de seguridad.

Dicha campaña busca minimizar el alto índice de siniestralidad y generar un impacto a los conductores sobre la importancia de tener precaución cuando se encuentran al frente de un volante.

La información es difundida a través de materiales informativos y es actualizada con una periodicidad mensual, otorgando un mensaje diferente, además del envío y suscripción a un boletín con información, videos y datos de interés sobre el tema³.

En seguimiento a esta campaña, se realizó la alianza Quálitas, Universum y Cinema Park para formar el "Tour camino a la seguridad", el cual tiene como objetivo proyectar un cortometraje en salas de cines para concientizar a la población mexicana sobre la reducción de accidentes.

³ Para mayor información sobre Conducta Vial Quálitas, consultar www.conductavialqualitas.net



Sé más "inteligente" que tu teléfono

Abstraerte a las redes sociales y el chat puede costarte la vida. Cuando camines en la calle mantente alerta, ya que salir al paso de un vehículo en marcha puede ocasionarte un accidente fatal.

¡Pon atención y cuida tu vida!

conductavialqualitas.com.mx

 **CONDUCTA VIAL Quálitas**
CERO ACCIDENTES

Tras el volante tu vida y la de los demás están en juego.



Tan claro como el agua

Tener buena visibilidad es vital para una conducción segura, por eso revisa con frecuencia el estado de tus limpiaparabrisas.

conductavialqualitas.com.mx

 **CONDUCTA VIAL Quálitas**
CERO ACCIDENTES

Tras el volante tu vida y la de los demás están en juego.



Los peatones no están equipados con bolsas de aire

Respetar los límites de velocidad tanto en zonas urbanas como en carretera.

conductavialqualitas.com.mx

 **CONDUCTA VIAL Quálitas**
CERO ACCIDENTES

Tras el volante tu vida y la de los demás están en juego.

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.