



Autorizado por el Comité de PLDA/FT en su sesión del 28 agosto 2018  
Autorizado por Junta Directiva en su sesión del 17 de octubre de 2018

## **Código de Ética y Conducta**

### **Objetivo del Código de Ética y Conducta**

El presente Código tiene como objetivo normar el comportamiento de los empleados y en lo aplicable a los distintos grupos de interés que conforman la empresa, a través del cumplimiento de los valores y normas operativas, que se establecen en el presente Código.

### **Alcance**

El Código es obligatorio para todos los directores, empleados, representantes y colaboradores de Quálitas con independencia de su actividad o ubicación geográfica.

Toda persona que ingrese a laborar a Quálitas deberá firmar de conformidad que entiende y acepta cumplir el Código de Ética.

### **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.

### **Visión de Quálitas en el futuro próximo**

Conservar nuestro liderazgo en el mercado del seguro automotriz, cumpliendo plenamente nuestra misión.

Permanecer a la vanguardia en innovación y en materia tecnológica en todos los aspectos de nuestra operación.

Capaz de cumplir plenamente con sus compromisos de sostenibilidad y estricto apego a la ética, con los grupos que la integran: asegurados, empleados, agentes, inversionistas, proveedores y la comunidad.

Continuar nuestro proceso de internacionalización, aprovechando nuestra metodología, sinergia y ventajas competitivas.

Colaborar en la difusión de la cultura de seguro en nuestro país, y en la solución de la creciente complejidad de la prevención y movilidad vial, como parte de su responsabilidad social.

### **Identidad**

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.



## **Valores que integran la cultura Quálitas**

### **Honestidad**

La honestidad implica expresarse con sinceridad y comportarse con coherencia a la verdad, integridad y al resto de los valores establecidos en la cultura de Quálitas.

### **Equidad**

Reconocer sistemáticamente los esfuerzos, logros y lealtad de los integrantes de la empresa.

### **Responsabilidad**

Cumplir en tiempo y forma con los compromisos asumidos.

### **Transparencia**

Proporcionar la información veraz y oportuna que se requiere para la relación eficiente con cada grupo de interés.

### **Respeto a la dignidad de las personas**

Reconocer, aceptar, y valorar los derechos individuales y las cualidades de las personas que integran la empresa, considerándolas valiosas por sí mismas y dignas de pleno respeto.

### **Cordialidad**

Consideramos que, en una empresa dedicada a prestar servicios, es indispensable contar con una actitud de amabilidad, cortesía y alegría, en las relaciones cotidianas de todos los que la integran.

### **Solidaridad**

Quálitas acepta su responsabilidad con todos los grupos de personas que la integran, estableciendo compromisos con cada uno de ellos y cumpliéndolos plenamente.

### **Lealtad y entrega personal**

Debe ser el resultado de la práctica y vivencia cotidiana de los valores antes enumerados, originando la entrega, el compromiso y el sentido de pertenencia de los colaboradores a la empresa.

## **Normas operativas que rigen nuestra práctica de negocios**

Actitud de servicio de excelencia a nuestros clientes.

Cumplimiento pleno de los compromisos pactados con clientes, proveedores y terceros, para lograr relaciones de confianza, lealtad y respeto mutuo.

Mejora continua de la calidad operativa e innovación tecnológica en búsqueda de la excelencia.

Ejercicio pleno de la honestidad, excelencia operativa y cumplimiento de lo pactado en los servicios proporcionados a nuestros clientes.

Proporcionar a nuestros clientes la información clara y completa para que conozcan los servicios que han contratado, así como los riesgos que no tienen cubiertos.



Considerar a nuestro personal como elemento determinante para el desarrollo y éxito de la empresa, mediante su capacitación, trato equitativo y formación en valores.

Respeto a la dignidad de las personas, a la equidad de género, a sus creencias y afiliación política.

Propiciar el trabajo en equipo, compartir experiencias y conocimientos con sus compañeros de trabajo.

Utilización eficiente de los recursos, y erogaciones de la empresa, con especial énfasis en la pérdida, daño y destrucción de bienes.

Confidencialidad de la información y documentación que obtenga el empleado en el desarrollo de su trabajo, tanto interna como de terceros.

Está estrictamente prohibido tomar decisiones o efectuar acciones que puedan propiciar conflictos de interés.

Se considera conflicto de interés el hecho de que algún miembro de la empresa, en el ejercicio de sus funciones, tome decisiones o efectúe acciones, en beneficio personal, de su cónyuge y sus parientes por consanguinidad en línea recta ascendente o descendente hasta el cuarto grado, o de un tercero, en posible detrimento de la productividad y el patrimonio de Quálitas.

Los empleados y colaboradores de Quálitas así como su cónyuge y parientes por consanguinidad en línea recta ascendente o descendente hasta el cuarto grado no podrán recibir regalos, servicios, descuentos, viajes o entretenimientos de proveedores o personas relacionadas con la empresa, si su monto excede de un valor de \$25.00 (veinticinco dólares) anuales.

En caso de que a un funcionario o empleado de Quálitas se le presente una situación de posible conflicto de interés, en sus relaciones personales, profesionales o actividades en la compañía, el involucrado deberá informarlo al Comité de Ética.

Todos los empleados y personas que conforman los grupos de interés de Quálitas se comprometen y responsabilizan a reportar todas las operaciones que representen un posible lavado de dinero, falta de probidad o cualquier otro acto u actividad ilegal al Comité de Ética.

Visión de largo plazo en la toma de decisiones que garantice nuestro desarrollo y permanencia.

Brindar a los accionistas de la empresa información transparente, oportuna, confiable y equitativa.

Facilitar la comunicación para conocer la percepción de los clientes de la calidad de nuestros servicios y darle atención a sus comentarios o quejas. Así mismo y con el mismo propósito, facilitar la comunicación de empleados, agentes, proveedores y otros grupos de interés.

Efectuar licitaciones a proveedores en condiciones de igualdad, transparencia y equidad.

Cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias.

Promover el cuidado del medio ambiente.



### **Comité de Ética**

Los directivos de la empresa deberán ser un ejemplo intachable del cumplimiento de éste Código y de difundirlo constantemente.

Cuando eventualmente surjan situaciones que no están previstas en este Código, deberán resolverse de acuerdo al espíritu de nuestros valores y normas operativas.

Cualquier colaborador que realice prácticas de negocios en términos diferentes a las establecidas en este Código, será sujeto a medidas disciplinarias que pueden llegar hasta la terminación de la relación laboral y/o acción legal.

El Comité de Ética reportará a Junta Directiva, cuando lo estime conveniente, respecto al cumplimiento del presente Código y las medidas adoptadas.

El Comité de Ética establecerá mecanismos confidenciales para facilitar la denuncia de hechos que infrinjan el presente código.

Es responsabilidad de todos los obligados en este código el informar al Comité de Ética de cualquier infracción al presente.

El Comité de Ética será designado por Junta Directiva.

Auditoría Interna incluirá en sus revisiones el cumplimiento de este Código, en las diferentes áreas de la empresa.

### **Medios de denuncia**

El incumplimiento de las conductas que se marcan será objeto de amonestaciones, que se incluirán en su expediente personal, podrían llegar hasta la separación de la Empresa.

- Formulario Web: [www.resguarda.com/qualitas](http://www.resguarda.com/qualitas)
- Línea telefónica: 01-800-123-3312
- Correo electrónico: [q-transparencia@resguarda.com](mailto:q-transparencia@resguarda.com)