



# CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

APLICA PARA:  
QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS (Costa Rica) S.A

*Aprobado por  
Junta Directiva el  
19-07-2022  
Sesión N° 63  
Versión 5*

## Contenido

I.	Principios de Gobierno Corporativo .....	3
II.	Alcance.....	5
III.	Documentos relacionados .....	5
IV.	Responsables.....	5
V.	Estructura y Marco de Gobierno Corporativo .....	6
	Junta Directiva .....	7
VI.	Comités de Gobierno Corporativo .....	8
VII.	Funciones de Control.....	9
VIII.	Políticas .....	11

## I. Principios de Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo es el sistema y la estructura de poder que rigen los mecanismos por medio de los cuales las compañías son dirigidas y controladas. El buen Gobierno Corporativo de las entidades aseguradoras no solo es un elemento que contribuye a incrementar la productividad del sector, sino un factor determinante para el control de los niveles de riesgo a que se encuentran expuestas las entidades aseguradoras.

Las buenas prácticas de Gobierno Corporativo enfatizan en la adecuada administración de las entidades en:

- La prevención y gestión de conflictos de intereses
- La transparencia
- Rendición de cuentas
- La gestión de riesgos
- Comportamiento ético
- Respeto al principio de legalidad
- En aspectos formales de organización y asignación de funciones y responsabilidades.

Todo lo cual facilita el control de las operaciones y el proceso de toma de decisiones por parte de los órganos de dirección y de la alta gerencia, y resta complejidad al proceso de supervisión especializado que ejerce el estado, por medio de las Superintendencias del Sistema Financiero, sobre las entidades reguladas.

El Gobierno Corporativo es una función fundamental de la empresa, dado que constituye el marco para la toma de decisiones y a su vez el factor más importante para hacer posible que la empresa se responsabilice de las mismas.

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE)<sup>1</sup>, organización internacional que agrupa a las economías más avanzadas del mundo, establece como principios fundamentales de Gobierno Corporativo:

- **Garantizar la base de un marco eficaz para el Gobierno Corporativo:** este marco deberá promover la transparencia y eficacia de los mercados, ser coherente con el régimen legal y articular de forma clara la asignación de responsabilidades entre las distintas autoridades supervisoras, reguladoras y ejecutoras.
- **Los derechos de los accionistas y funciones claves en el ámbito de la propiedad:** deberá amparar y facilitar el ejercicio de los derechos de los accionistas.
- **Tratamiento equitativo de los accionistas:** deberá garantizar un trato equitativo a todos los accionistas, incluidos los minoritarios y los extranjeros. Además, los accionistas deben tener la oportunidad de realizar un recurso efectivo en caso de violación de sus derechos.
- **El papel de las partes interesadas en el Gobierno Corporativo:** deberá reconocer los derechos de las partes interesadas establecidos por ley o a través de acuerdos mutuos, y fomentar la cooperación activa entre sociedades y las partes interesadas con vistas a la creación de riqueza y empleo, y a facilitar la sostenibilidad de empresas sanas desde el punto de vista financiero.
- **Revelación de datos y transparencia:** deberá garantizar la revelación oportuna y precisa de todas las cuestiones materiales relativas a la sociedad, incluida la situación financiera, los resultados, la titularidad y el gobierno de la empresa.
- **Las responsabilidades del Órgano de Dirección:** deberá garantizar la orientación estratégica de la empresa, el control efectivo de la dirección ejecutiva por parte del Consejo y la responsabilidad de éste frente a la

---

<sup>1</sup> <https://www.oecd.org/daf/ca/corporategovernanceprinciples/37191543.pdf>

empresa y los accionistas.

La Asamblea General de Accionistas de QUÁLITAS Compañía de Seguros Costa Rica, S.A. delega sobre la Junta Directiva toda la autoridad y responsabilidad sobre los acuerdo regulatorios que la Superintendencia General de Seguros (SUGESE) emita, respecto al Gobierno Corporativo y que son de acatamiento obligatorio.

## II. Alcance

Toda la organización de QUÁLITAS Compañía de Seguros (Costa Rica) S.A.

## III. Documentos relacionados

- **Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento de Gobierno Corporativo**
- **Reglamento Junta Directiva**
- **Reglamentos internos de los Comités:**
  - ✓ Comité de Nominaciones y Remuneraciones
  - ✓ Comité de Riesgos
  - ✓ Comité de Auditoría
  - ✓ Comité de Cumplimiento
  - ✓ Comité de Tecnologías de la Información

## IV. Responsables

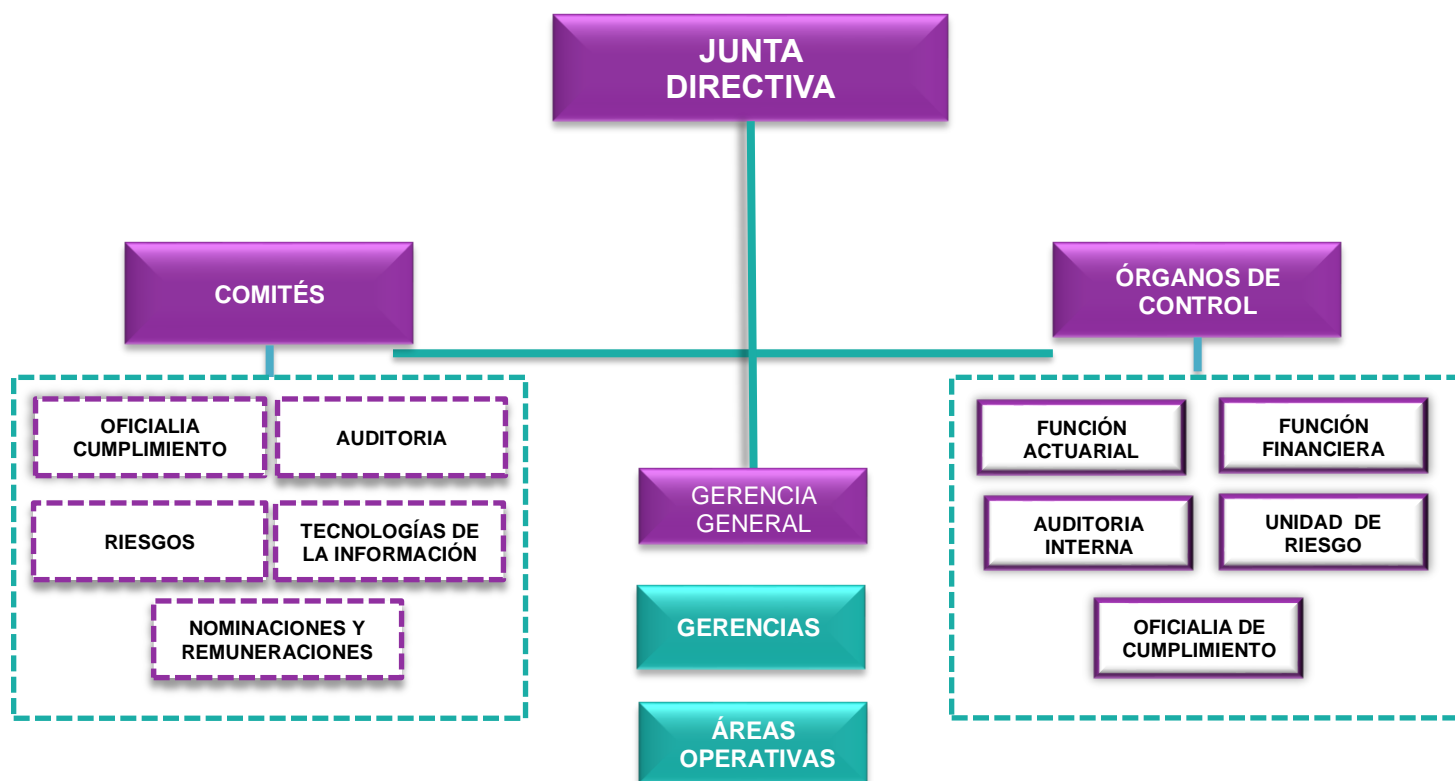
Unidad de Riesgos

## V. Estructura y Marco de Gobierno Corporativo

QUÁLITAS Compañía de Seguros CR S.A. es una empresa conformada por 99.99% del capital de QUÁLITAS Controladora y el resto 0.01% por un único accionista.

QUÁLITAS establece un marco de Gobierno Corporativo que le permite a la Junta Directiva y a la organización ejercer su gestión basada en las buenas prácticas de Gobierno corporativo.

### Estructura de Gobierno Corporativo



El Gobierno Corporativo es el conjunto de reglas que ordenan en forma transparente las relaciones y el comportamiento entre:

- Junta Directiva
- Accionistas

- Clientes y partes interesadas
- Otros grupos de interés

Este conjunto de reglas permite proveer la estructura para establecer los objetivos estratégicos, analizar la correcta administración de los recursos y los procesos para alcanzar y monitorear el cumplimiento de los mismos, define las responsabilidades y controles correspondientes a cada nivel de la organización.

El modelo de Gobierno Corporativo se basa en:

- Cooperación
- Comunicación
- Transparencia

## Junta Directiva

Los negocios serán administrados por una Junta Directiva compuesta por seis miembros, de los cuales se elegirá al Presidente, Vicepresidente, Tesorero, Secretario, Director uno y dos serán los miembros independientes. Corresponde al presidente y vicepresidente de la Junta Directiva la representación judicial y extrajudicial de la sociedad con facultades de apoderados generalísimos sin límite de suma, asimismo podrán otorgar poderes y sustituir sus mandatos en todo o en parte sin perder por ello su ejercicio, revocar sustituciones y hacer otras de nuevo.

La Junta Directiva es el responsable de la estrategia, de la gestión de riesgos, de la solidez financiera o solvencia, de la organización interna y estructura del Gobierno Corporativo de la entidad regulada. Delega la administración de las tareas operativas pero no la responsabilidad y debe rendir cuentas por la gestión de los recursos y por el seguimiento de las acciones de sus delegados y de los Comités.

Los miembros de la Junta Directiva responderán en el ejercicio de sus funciones en los términos establecidos en la ley.

## VI. Comités de Gobierno Corporativo

Como parte de la estructura de Gobierno Corporativo y con el fin de alcanzar los objetivos y el cumplimiento de las responsabilidades asignadas por los socios, las leyes y regulaciones vigentes, la Junta Directiva debe establecer comités técnicos especializados que le reportan directamente, dichos comités deben contar con una normativa, que regule su funcionamiento, integración, el alcance de sus funciones, y los procedimientos de trabajo. Adicionalmente, se establecen Comités Ejecutivos que apoyan a la Gerencia General, los cuales tienen funciones técnicas específicas, que facilitan el logro de los objetivos de la entidad, la administración de los riesgos y el cumplimiento de normas y políticas regulatorias e internas, cuyos informes son elevados a la Junta Directiva en forma condensada.

Todos los Comités de Junta Directiva cuentan con un representante de la administración como coordinador, responsable de preparar el contenido de la agenda de las reuniones, llevar las actas, coordinar las citaciones, darle seguimiento a los temas tratados y ejecutar lo dispuesto por el Comité. Todos los comités deben ser presididos por un miembro de la Junta Directiva, el Presidente de un comité no debe ser presidente de otro comité.

### a) Comités de Junta Directiva

Gobierno Corporativo en su estructura solicita a la Junta Directiva apoyarse por cuatro Comités Técnicos, adicional se encuentra con los Comités de Oficialía de Cumplimiento y de Tecnologías de la Información, a continuación se detallan.

- Comité de Auditoría



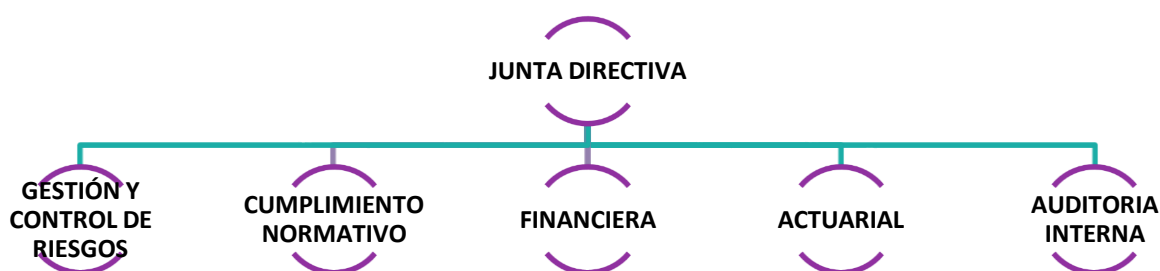
- Comité de Riesgo
- Comité de Nominaciones y Remuneraciones
- Comité de Cumplimiento
- Comité de Tecnologías de la Información

Todos los Comités y sus miembros serán evaluados anualmente.

## VII. Funciones de Control

QUÁLITAS incorpora dentro de su Marco de Gobierno Corporativo cinco Funciones de Control las cuales brindan soporte al Órgano de Dirección según señala el Acuerdo SUGESE 09-17 Reglamento sobre los Sistemas de Gestión de Riesgos y Control Interno aplicables a entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, el cual indica que son responsables de proporcionar una evaluación independiente y objetiva sobre el ámbito de su competencia, así como encargadas de asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias por parte de la Entidad.

### Funciones de Control de QUÁLITAS Compañía de Seguros CR S.A.



#### Unidad de Riesgos

Incorpora dentro de sus actividades tres grandes funciones: función de Gestión de Riesgos, la de Control de Riesgos, y la de Cumplimiento Normativo.

- **La Función de Gestión de Riesgos** será la encargada de la Identificación,

evaluación, dar seguimiento y mitigación de riesgos de la Entidad así como la presentación de los informes necesarios a las áreas correspondientes y la promoción y mantenimiento de una adecuada cultura de riesgo en la Entidad.

- **La Función de Control de Riesgos** será la encargada de fiscalizar de forma oportuna y eficiente el despliegue adecuado del SGR, de manera que los procesos sean acordes con las políticas, la estrategia y el apetito de riesgo de la Entidad. Las funciones y responsabilidades de estas funciones se encuentran en el **Acuerdo SUGESE 09-17 Reglamento sobre los Sistemas de Gestión de Riesgos y Control Interno Aplicables a entidades Aseguradora y Reaseguradoras**.
- **Función de Control de Cumplimiento Normativo** será la encargada de promover y vigilar que la entidad opere con integridad y en cumplimiento de leyes, reglamentos, con las políticas, códigos y otras disposiciones internas.
- **Función de Control de Análisis Financiero** será la encargada de evaluar los resultados financieros y operativos generados por la organización mediante políticas y procedimientos, con la finalidad de apoyar la toma de decisiones del Órgano de Dirección y la Alta Gerencia.
- **Función Actuarial** será la encargada de realizar evaluaciones actuariales razonables y proveer, a los órganos responsables de la toma de decisiones, una opinión sobre el nivel apropiado de las provisiones técnicas y demás temas actuariales relevantes para la Entidad. En el ejercicio de esta función deben observarse las mejores prácticas internacionales.
- **Función de Auditoría Interna** será la encargada de proporcionar criterio independiente al Órgano de Dirección y apoya a este y a la Alta Gerencia en la promoción de un proceso de Gobierno Corporativo eficaz y en mantener la solidez a largo plazo de la Entidad.

## VIII. Políticas

### a) Políticas Generales de Gobierno Corporativo

- QUÁLITAS cuenta con un proceso de Gobierno Corporativo robusto que le permite actuar de forma efectiva y adecuada en la ejecución de las sanas prácticas de gestión institucional buscando relaciones corporativas exitosas con sus Accionistas, Miembros de Junta Directiva y demás partes involucradas.
- QUÁLITAS se asegura que el proceso de Gobierno Corporativo cuente con mecanismos que permitan mantener una adecuada gestión institucional, la cual está basada en los principios de transparencia, respeto y confiabilidad.
- QUÁLITAS cumple con los requerimientos normativos de la regulación vigente, aplicable al giro del negocio de seguros. Para lo anterior se cuenta con una estructura organizativa idónea en función del tamaño y requerimiento de la institución.
- QUÁLITAS con el propósito de cumplir con la normativa vigente establecida en el **Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento de Gobierno Corporativo** ha decidido asignar la responsabilidad del cumplimiento de esta y cualquier otra norma relacionada a la función de cumplimiento normativo, quien reporta jerárquicamente al Órgano de Dirección.

### b) Política según el Apetito de Riesgo y Perfil de Riesgo

QUÁLITAS definió las estrategias de gestión de riesgo mediante el Perfil de Riesgo, Políticas, la Declaración de Apetito de Riesgo, límites, Indicadores y las responsabilidades sobre la gestión y control de riesgos. Todos estos elementos están contemplados en el **GO-CP02-MA03** Marco Metodológico del Apetito de Riesgo, **GO-CP02-MA02** Estrategia de Gestión de Riesgos y en **GO-CP01-PL03** Gestión del Riesgo.

Para lograr el cumplimiento de la estrategia será necesario identificar, comunicar y monitorear los riesgos que impactan la organización, con el propósito de que los límites establecidos sean acorde con los del Apetito por Riesgo.

La Declaración de Apetito de Riesgo se definió en conjunto con las áreas de competencia, tomando en consideración los riesgos que impactan la operativa del negocio, para su elaboración se utilizó una metodología interna la cual establece los niveles de Apetito, tolerancia y capacidad de riesgo.

Para poder cumplir con lo establecido en la Declaración de Riesgo se utiliza mecanismos de seguimiento, medición, análisis y comunicación del riesgo, bajo la responsabilidad de la Unidad de Riesgo, esto implica que se deban generar reportes, alertas, pruebas de estrés, acciones correctivas, preventivas o de mejora y planes de contingencia, para cada una de las áreas correspondientes.

Se establecen modelos para la adecuada medición cuantitativa, garantizando que se sigan las mejores prácticas internacionales y los lineamientos normativos, así como el apoyo cuantitativo en tareas relacionadas con planeación estratégica y operativa.

### c) Política de rotación de Órganos de Gobernanza

Los miembros de la Junta Directiva estarán a sus cargos durante todo el plazo social o hasta que la Asamblea General de Accionistas revoque su nombramiento.

La política de rotación aplicable a los Comités, se establecerá en sus reglamentos internos.

### d) Política de trato con el Accionista

**Los lineamientos de QUÁLITAS para el acceso a la Información y participación del accionista son:**

Las políticas sobre la relación con accionistas, tienen como objetivo asegurar un trato equitativo y acceso transparente a la información sobre la compañía, sin perjuicio de lo que establezcan al respecto los estatutos sociales y normativa aplicable.

## 1. Derechos de los accionistas.

Las asambleas de accionistas legalmente convocadas son el órgano supremo de la sociedad y expresan la voluntad colectiva en las materias de su competencia. Además de lo que establezca el Código de Comercio, los estatutos sociales, los accionistas de la compañía tendrán, entre otros, los siguientes derechos:

Participar en las asambleas generales de accionistas, tomar las decisiones que corresponden y designar las personas y órganos que les es pertinente elegir.

Solicitar que la asamblea se reúna para la aprobación del balance anual y delibere sobre la distribución de las utilidades que resulten de éste.

Solicitar, durante la celebración de la asamblea, todos los informes y aclaraciones que estimen necesarios acerca de los asuntos comprendidos en el orden del día. Los administradores estarán obligados a proporcionárselos, salvo en los casos en que, a juicio del Presidente, la divulgación de los datos solicitados perjudique los intereses sociales.

Negociar sus acciones de conformidad con los estatutos sociales y en su defecto con las disposiciones del **Código de Comercio**.

Inspeccionar los libros de la compañía así como los informes de sus diferentes áreas.

Emitir opiniones y recomendaciones sobre el buen gobierno de la compañía, cuya efectiva aplicación y ejecución deberá ser aprobada por la Junta Directiva.

## 2. Trato igualitario.

Corresponde a la Junta Directiva el deber de velar por que todos los accionistas de la compañía reciban un trato igualitario sin reparar en el número de acciones que cada uno ostente salvo cuando se trate de derechos relacionados con la participación en el capital.

## 3. Acceso a la información.

Igualmente la Junta Directiva, con el apoyo del Gerente General, procurará que los accionistas de la compañía, en cualquier momento que lo soliciten, tengan acceso transparente a la información de la empresa y brindarán respuesta oportuna y completa a las consultas que éstos tengan respecto de cualquier tema cuya divulgación no esté restringida por ser confidencial.

Los perfiles específicos del contenido, oportunidad y canales de comunicación son determinados por la Junta Directiva, a manera de garantizar el conocimiento de la mencionada información.

### e) Política de seguimiento de Gobierno Corporativo

QUÁLITAS cuenta con una función de Cumplimiento Normativo quien es el responsable de dar seguimiento a la aplicación de los términos contenidos en el **Código de Gobierno Corporativo** sus políticas y procedimientos.

QUÁLITAS se asegura del cumplimiento de las funciones de los Comités Técnicos y de los aspectos formales relacionados al Gobierno Corporativo del mismo, que deben ser observados por los miembros de la Junta Directiva, los miembros de los Comités de Apoyo, Gerencia General y todos los colaboradores.

QUÁLITAS faculta a la función de cumplimiento para solicitar directamente a los

miembros de la Junta Directiva, Comités, Gerente General y demás la información relacionada al cumplimiento de sus funciones.

QUÁLITAS se asegura que el Código de Gobierno Corporativo cumpla con lo establecido en el Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento de Gobierno Corporativo o cualquier otra norma y reforma a ésta, y se encuentre aprobado por la Junta Directiva.

QUÁLITAS se asegura de monitorear la ejecución de las recomendaciones que sean aprobadas por la Junta Directiva y la implementación efectiva de las mismas.

QUÁLITAS define instancias para realizar denuncias asociadas al incumplimiento de las disposiciones del **Código de Gobierno Corporativo**, así como las sanciones respectivas a los miembros de los órganos o personas que incumplan con dichas disposiciones las cuales se encuentra definidas en el **Código de Ética y de Conducta**.

## f) Política de selección, evaluación y remuneración

QUÁLITAS deberá procurar la alineación de sus intereses a largo plazo con la selección y retribución de los miembros de la Junta Directiva, Alta Gerencia, Director de Riesgo o equivalente, Auditor Interno, Gerencias, Ejecutivos, miembros de Comités de Apoyo, y demás empleados o funcionarios.

### 1. Proceso de Selección:

QUÁLITAS se asegura que la Asamblea de Accionistas sea el órgano responsable de la selección de los miembros de la Junta Directiva, de acuerdo con los perfiles profesionales, valores, experiencia y capacidades técnicas, definidos por comité de remuneraciones.

QUÁLITAS define que la Junta Directiva designa al Gerente General, Director de

Riesgo o equivalente y Auditor Interno de acuerdo con los perfiles, capacidades, requerimientos profesionales y técnicos presentados por el comité de nominaciones y remuneraciones.

QUÁLITAS se asegura que los miembros de los Comités de Apoyo que no sean miembros de la Junta Directiva se acojan a los procesos de selección específicos definidos en la Política de Recursos Humanos así como lo establecido en los reglamentos internos de los Comités de Técnicos.

QUÁLITAS se asegura de que todos los procesos de reclutamiento, selección y contratación se realicen según lo indicado en la **Política de Recursos Humanos**, excepto de quienes sean nombrados directamente por la Asamblea de Accionistas y/o Junta Directiva. Lo anterior, no exime a todos los anteriormente señalados a cumplir con la información mínima requerida en acatamiento de las políticas vigentes.

QUÁLITAS mantiene salarios competitivos para sus colaboradores y lineamientos que se definen en la **Política de Recursos Humanos**.

QUÁLITAS promueve programas de sucesión y crecimiento del personal, según lo establecido en la **Política de Recursos Humanos**.

QUÁLITAS se asegura de que quienes participen en promociones internas cumplan con las disposiciones y especificaciones que para tal efecto se han establecido en la **Política de Recursos Humanos**.

### **Incompatibilidades y prohibiciones por posibles Conflictos de Interés:**

QUÁLITAS establece disposiciones referentes a la administración de posibles conflictos de interés, correspondientes a Miembros de Junta Directiva,



Ejecutivos, Gerentes, Auditor Interno, Accionistas y colaboradores en el **Código de Ética y de Conducta**.

## **2. Plan de sucesión:**

QUÁLITAS cuenta con un plan de sucesión de los miembros de la Junta Directiva, Gerente General y responsables de las Unidades o Funciones de Control, el cual está definido dentro del **Reglamento de Junta Directiva** cumpliendo con los estatutos de la organización y en plena concordancia con las regulaciones legales vigentes en el país.

Se establece que los puestos señalados en el presente apartado podrán ser removidos de sus cargos en cualquier momento, a criterio o consideración de la Asamblea de Accionistas o Junta Directiva, pudiendo continuar en el desempeño de sus funciones hasta el momento en que su sucesor pueda ejercerlas legalmente. La obligación de continuar en sus funciones hasta el momento de reemplazo efectivo podrá ser salvada en caso de faltas graves a juicio de la Junta Directiva o según lo indiquen las regulaciones legales vigentes en el país.

## **3. Inducción y Capacitación**

- **Inducción:**

QUÁLITAS se asegura de contar con un programa de inducción a favor de nuevos miembros de la Junta Directiva, Gerente General así como, en general para todo nuevo colaborador.

QUÁLITAS por medio del área Recursos Humanos genera e implementa programas de inducción, a fin de brindarles una efectiva orientación general sobre la estructura y cultura organizacional y de funciones a los colaboradores.

- **Capacitación:**

QUÁLITAS se asegura de contar con un Plan de Capacitación a favor de los miembros de Junta Directiva, Gerente General y los responsables de las Unidades de Control, así como, en general para todo colaborador.

#### **4. Evaluación:**

QUÁLITAS se asegura de realizar **Evaluaciones periódicas del desempeño** a los miembros de la Junta Directiva, Gerente General como a los miembros de los Comités, y de acuerdo a ellas identificar oportunidades de mejora o cambios en políticas, procedimientos, estructura organizacional entre otras.

#### **5. Remuneración:**

- **Fijas**

QUÁLITAS mantiene una adecuada gestión sobre las remuneraciones fijas para cada uno de los puestos que pueden desempeñar sus colaboradores según lo definido en la **Política de Recursos Humanos**.

- **Variables**

QUÁLITAS mantiene una adecuada gestión sobre las remuneraciones variables para cada uno de los puestos que pueden desempeñar sus colaboradores según lo definido en la **Política de Recursos Humanos**.

Se puede realizar el pago o remuneración a aquellas personas autorizadas por la Junta Directiva para que se desempeñen como Miembros Independientes de los diferentes Órganos Superiores de apoyo de Gobierno Corporativo.

Se hace excepción de estas disposiciones a las remuneraciones de miembros de la Junta Directiva, quienes no reciben remuneración fija alguna, dieta, salario, sueldo o pago de naturaleza monetaria u otra por parte de la entidad.

**Lineamientos para recibir remuneraciones o cualquier tipo de compensaciones de terceros.**

QUÁLITAS no permite a sus colaboradores recibir remuneraciones o dádivas en efectivo por parte de clientes o proveedores en razón a sus intereses comerciales con éstos, tal y como lo establece el **Código de Ética y de Conducta**.

QUÁLITAS permite realizar o aceptar atenciones sociales normales dentro del giro y costumbres de mercado para negocios por parte de clientes y proveedores.

### g) Política de comunicación con partes interesadas

**Igualdad de trato a los clientes respecto al acceso a la información necesaria para su toma de decisiones.**

QUÁLITAS se asegura de comunicar a los clientes por medio de su **Sitio Web**, a efectos de transparencia al menos la siguiente información:

- Datos de referencia de QUÁLITAS.
- Estados financieros auditados e intermedios.
- Código de Gobierno Corporativo.
- Calificación de riesgo.
- Memoria Anual
- Información de los productos y condiciones generales de los mismos.
- Publicidad, propaganda o promoción de transacciones que ofrezca QUÁLITAS.
- Cualquier otra información exigida por regulación legal expresa o por política interna.

Cualquier información dada a conocer al cliente antes de ser pública, debe ser revisada en su veracidad y exactitud de contenidos por el área Legal y luego por parte de la Gerencia General quien dará su aprobación.

QUÁLITAS tiene a disposición de los clientes, canales de información efectivos, como son canales electrónicos, físicos, telefónicos, entre otros, a fin de que el cliente pueda acceder a la información necesaria para la toma de decisiones.

### **Revelación de las tarifas aplicables por los servicios que ha contratado el Cliente.**

QUÁLITAS comunica a sus clientes de forma oportuna las tarifas aplicables de los servicios que ofrece a sus clientes, por medio de los mecanismos oficiales de comunicación externa definidos.

### **Lineamientos para la gestión de operaciones que puedan representar un posible Conflicto de Interés con el Cliente.**

Las operaciones que puedan representar un posible conflicto de interés con un cliente se registrarán por las disposiciones generales en materia de conflicto de interés contenidas en las Políticas de Conflicto de Interés.

### **Suministro de información apropiada, suficiente y oportuna al Cliente.**

QUÁLITAS suministra la información de manera eficaz, correcta y oportuna al cliente sobre las transacciones, consultas, necesidades que hayan realizado o se encuentren vigentes para el buen funcionamiento entre el asegurado, agente, corredurías, reaseguradoras y la aseguradora.

- Los formatos prioritarios que se utilizan para el suministro de información son:
  - Elementos digitales seguros (con debida encriptación o mecanismo similar de ser necesario).
  - Mediante el sitio Web de cada correduría y de cada agente donde pueden consultar el seguro, facturas, reportaría, certificaciones y entre otra documentación.

- Correo Electrónico para el envío, recepción y seguimiento de la información.
  - Otros que pudieren considerarse como oportunos, eficaces y con menos riesgos definidos al respecto.
- Cualquier comunicación que se realice al cliente por medio de terceros QUÁLITAS se asegura de contar con los controles respectivos para la protección del uso inadecuado de la misma, que puedan generar disconformidad con los clientes con el propósito de mitigar adecuadamente los riesgos de desinformación, confidencialidad de información.

### **Confidencialidad de la información de los Clientes e impedimentos para el uso de esta información para beneficio de terceros.**

QUÁLITAS cuenta con mecanismos de control para limitar el acceso digital de bases de datos donde se resguarda la información de los clientes vinculados y no vinculados, se mantiene controles al acceso de la información física de los clientes y se promueve en la organización la confidencialidad de la información sobre las operaciones con clientes que se realizan o se han realizado.

QUÁLITAS se asegura de que en los expedientes de los funcionarios se cuente con las cláusulas de confidencialidad y protección de la información con los términos legales que les aplica.

QUÁLITAS se asegura que cuando se requiera de los servicios de asesores externos, se cuente con cláusulas de confidencialidad en sus contratos sobre la información a la que tuviere acceso sobre los clientes según las estipulaciones establecidas en el contrato.

**Lineamientos para asegurar que la información que se genera y difunde la Entidad sea oportuna, comprensible, relevante, accesible, suficiente, veraz, comparable y consistente.**

QUÁLITAS genera y difunde su información de acuerdo con las disposiciones establecidas dentro de su normativa interna y externa vigente.

### **Información Financiera**

QUÁLITAS presenta los Estados Financieros a los entes correspondientes al cierre de cada trimestre se según lo requerido por la regulación vigente. Los Estados Financieros presentados al órgano de supervisión que son de carácter obligatorio u otros que se consideren necesarios de ser hechos de conocimiento al público a juicio de la Junta Directiva serán publicados en el sitio Web oficial.

### **Difusión de información sobre las características de los productos y servicios.**

QUÁLITAS según su normativa interna hace de conocimiento del público en general, las líneas de productos y servicios disponibles y ofrecidos, de forma clara, transparente, sin expresiones ambiguas, erróneas o engañosas al público, por medio de los mecanismos de comunicación que dispone.

### **Información confidencial y de carácter no público.**

La Junta Directiva está facultada para clasificar como información de carácter no público o confidencial como aquella que pueda exponer la entidad en temas estratégicos y de actuación del negocio que sea de uso exclusivo para determinados órganos o colaboradores de la misma, siempre y cuando no infrinja la regulaciones legales vigentes o se considere que la misma fue comprendida erróneamente, y pueda afecte de alguna manera la reputación de la organización.

## h) Política para servicio al cliente

### **Atención al cliente en cuanto a inquietudes, quejas, reclamos y consultas.**

QUÁLITAS mantiene habilitados los medios y mecanismos necesarios para que los clientes externen sus reclamos y consultas para posteriormente ser analizados y/o debidamente resueltos, de acuerdo al **Procedimiento de atención de quejas, reclamos o sugerencias**.

### **Lineamientos para la atención de desacuerdo o conflictos con Clientes.**

En el caso de requerimientos exigidos a la entidad en cuanto a atención de clientes en razón de leyes específicas o disposiciones reglamentarias, los mismos serán atendidos según lo establecido en el **Procedimiento de atención de quejas, reclamos o sugerencias**.

### **Registro de las consultas y denuncias recibidas.**

QUÁLITAS se asegura de llevar un registro con las consultas y denuncias recibidas, con el propósito de analizar, dar un seguimiento y tomar decisiones sobre las mismas.

## i) Política de relación con proveedores o terceros contratados

### **Criterios y condiciones generales de contratación.**

QUÁLITAS define como proveedores a las personas físicas o jurídicas que suministren productos, servicios o insumos a la entidad, exceptuando el aporte de capital por parte de los accionistas y la aportación de otros recursos financieros equivalentes de terceros.

QUÁLITAS se asegura que la gestión, coordinación y adquisición parcial o total de

bienes, servicios o insumos para la Entidad, se realice según los lineamientos establecidos en el Contrato.

#### **Lineamientos de garantía de la confidencialidad de la información de la Entidad.**

QUÁLITAS mantiene contratos de confidencialidad con todos los proveedores de bienes y servicios permanentes que provean bienes y/o servicios de naturaleza tecnológica que implique el acceso y conocimiento por parte de éstos a los sistemas o aplicaciones tecnológicas de la entidad, así como proveedores que tengan acceso a datos o información estratégica y de seguridad de la entidad, según lo establecido en el contrato.

#### **Lineamientos de gestión en caso de un posible conflicto de interés con la entidad o con los servicios y/o productos que administra.**

QUÁLITAS establece los lineamientos de gestión por concepto de conflictos de interés con los proveedores los cuales se encuentran incluidos en **Política de Conflicto de Interés**.

#### **j) Política de divulgación**

**QUÁLITAS en concordancia con sus valores y procurando promover una cultura organizacional que le permita a todos los funcionarios:**

- Contar con un personal más informado y por lo tanto conocedor de la realidad de la organización tanto en el presente como a futuro.
- Mayores niveles de motivación y lealtad favoreciendo el compromiso con la organización.
- Reducción del nivel de conflictos o barreras con el personal, proveedores, clientes y otras partes Interesadas



- Reducción de los rumores y utilización de los canales informales, creando un ambiente propicio y agradable.
- Aumento de la participación e iniciativas del personal para mejorar la capacidad de los procesos y por ende la competitividad, rentabilidad y responsabilidad social.
- Se crea un sistema de difusión de imagen desde la alta dirección hasta el personal operativo y de éste último a los públicos externos, mediante la propagación<sup>2</sup>, contagio<sup>3</sup> y mimetismo<sup>4</sup>.

### **Lineamientos para una efectiva divulgación.**

Todos los colaboradores en los primeros días de ingreso, deben recibir el programa de inducción que transmita los valores corporativos, los estándares profesionales y de servicio al cliente, las diferentes regulaciones que deben de seguir, así como el Código de Ética que rigen nuestras actuaciones.

QUÁLITAS gestionará los recursos necesarios para cumplir con la divulgación de los valores corporativos, estándares profesionales, Código de Ética, políticas y los objetivos que rigen la entidad por esta razón pone a disposición de los funcionarios un Sitio Web llamado “**Universidad de QUÁLITAS**”, donde se imparte capacitaciones de temas relevantes con el fin de divulgar y mantener actualizado al personal, entre ellos el Código de Ética, temas de riesgo y regulaciones.

Se planificará y ejecutarán diferentes actividades para recordar, promover y ejemplificar los estándares y valores de QUÁLITAS

---

<sup>2</sup> Propagación: Transmisión interpersonal de los aspectos culturales de forma consciente.

<sup>3</sup> Contagio: Entre individuos por propios comportamientos con base en la motivación y competencia.

<sup>4</sup> Mimetismo: Adaptación a la cultura de la organización por imitación de los comportamientos en otros compañeros, iniciando con la alta dirección.

## k) Política de incentivos

El propósito de esta política es promover conductas de riesgo apropiadas y alentar a los empleados a actuar en interés de la entidad, considerando los intereses de los clientes y otras partes interesadas cuando corresponda por lo tanto:

- QUÁLITAS se asegura de contar con un **Plan de incentivos** para los funcionarios alineado con la estrategia y horizonte de la organización.

### **Incompatibilidades y prohibiciones por posibles conflictos de interés**

QUÁLITAS establece disposiciones referentes a la Administración de Conflictos de Interés correspondientes al **Plan de Incentivos** los cuales se detallan en el **Código de Ética y Conducta**.

## l) Revelaciones Mínimas de Gobierno Corporativo

QUÁLITAS pone a disposición de las partes interesadas la información de su marco de Gobierno Corporativo, Código de Gobierno Corporativo, Estados Financieros, Objetivos de la Entidad y cualquier otra información o aclaración relacionada con Gobierno Corporativo, para lo cual establece dentro de su **Procedimiento de revelación de la Información** el tipo de información, responsable, la periodicidad, medios o mecanismo de acceso y partes interesadas.

## m) Excepciones a la política

No se cuentan con excepciones.