



# Código de Ética y Conducta 2026



Aseguramos autos,  
cuidamos personas.

“ El Código de Ética y Conducta representa la visión colectiva de Grupo Quálitas. Las reglas y comportamientos que inspiran nuestras actividades cotidianas y promueven una cultura de responsabilidad e integridad para brindar un servicio de excelencia y ser una empresa ejemplar.”

---

José Antonio Correa

Presidente del Consejo  
de Grupo Quálitas





## José Antonio Correa

Presidente del Consejo  
de Grupo Quálitas

### Carta del Presidente del Consejo

Quienes integramos **Grupo Quálitas**, compartimos la misma convicción de que el éxito alcanzado es fruto de la conjunción del talento con el que contamos, nuestro desempeño profesional y la responsabilidad de nuestras acciones.


Nos sentimos orgullosos de ser un Grupo Empresarial **respetuoso de los derechos humanos, comprometido con la sociedad y el medio ambiente**, promotor de la igualdad y capaz de operar dentro del marco de la legalidad con estricto apego a la ética.

Es bajo este espíritu que el Código de Ética y Conducta fue elaborado y define las reglas de conducta y comportamientos que orientan nuestras acciones y decisiones, además de ser una invitación a fortalecer el buen juicio individual siempre fincado en los valores sobre los que está cimentada nuestra organización.

**Es responsabilidad de cada uno de nosotros conocerlo y ponerlo en práctica en todo momento**, así como reportar cualquier acción que se contraponga a él, así como asegurarnos que nuestro comportamiento sea congruente con los principios éticos que nos han distinguido siempre y son nuestra fortaleza ante los desafíos presentes y futuros.

El compromiso genuino de cada uno de nosotros para seguirlo y respetarlo nos permitirá reafirmar la filosofía de nuestra empresa y refrendar la confianza de nuestros clientes, inversionistas, socios comerciales y sociedad en su conjunto, lo cual afianzará la continuación y el éxito de nuestro Grupo Empresarial.





Es responsabilidad de cada uno de nosotros conocer el Código de Ética y Conducta y ponerlo en práctica en todo momento.

# .01

## Nuestros Compromisos

### Nuestra 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”.

### Nuestra Visión

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.



**Grupo Quálitas es exitoso gracias a las personas que lo conforman, a los valores que nos inspiran y a las metas que nos proponemos alcanzar día con día para cumplir nuestro compromiso con la excelencia en el servicio.**

**E**n Grupo Quálitas, trabajamos para ser los líderes en el sector asegurador, guiados por principios sólidos y una visión clara para el futuro. Nuestra Misión, Visión y Valores son reflejo de nuestras aspiraciones; los vivimos, compartimos y aplicamos en todas nuestras actividades y en los servicios que brindamos, siempre ejerciendo nuestras actividades bajo los más altos estándares profesionales y éticos.

Continuar con el posicionamiento y la consolidación de Grupo Quálitas requiere comportamientos ejemplares para construir relaciones productivas y de confianza con todos nuestros grupos de interés.

Nuestros compromisos y acciones fomentan la creación de valor compartido y el crecimiento sostenido del Grupo Empresarial, respetando plenamente los derechos humanos, el entorno normativo y nuestros valores. Además, promovemos el cuidado del medio ambiente, el bienestar de nuestros colaboradores, el profesionalismo con proveedores, así como la igualdad y equidad de género.



# .02 Nuestros Valores

En Quálitas vivimos nuestros valores con coherencia; **son la base que sostiene nuestra identidad y guía el comportamiento de quienes conformamos la compañía.** Estos principios orientan nuestras decisiones, acciones y la forma en que nos relacionamos con clientes, colaboradores, proveedores y socios comerciales.

Para Quálitas, la transparencia y la ética son el motor que impulsa nuestra cultura. Junto con nuestros valores, constituyen herramientas estratégicas para prevenir riesgos, fortalecer la organización y garantizar que cada colaborador actúe con integridad. **Asumimos nuestros valores como un compromiso permanente.**

## 1. Equidad

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



## 2. Solidaridad

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



## 3. 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.



## 4. 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.



## 5. 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.



## 6. Responsabilidad

Cumplir en tiempo y forma con los compromisos asumidos.



## 7. Transparencia

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



## 8. 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. Se rechazará todo tipo de discriminación por género, origen étnico, religión, edad, clase social, apariencia física, preferencia sexual, situación civil, u otros similares.





## .03 Nuestro Equipo

Nuestros colaboradores son el corazón de la compañía, su conocimiento, competencias y habilidades nos permiten construir en conjunto el éxito de Grupo Quálitas.

Contar con la confianza de nuestros colaboradores requiere de las mejores prácticas para ofrecerles un espacio de trabajo seguro y saludable, un clima laboral en donde se respetan sus derechos fundamentales; se establezcan las bases de un trato igualitario, libre de cualquier tipo de discriminación y acoso; y pueden expresarse abiertamente y ser escuchados.

El compromiso con nuestros clientes conlleva contar con el mejor talento para brindar el mejor servicio. Por ello, impulsamos el desarrollo profesional y personal de cada uno de nuestros colaboradores con capacitación, oportunidades de crecimiento y una remuneración justa en función de su puesto, responsabilidad y resultados obtenidos. Trabajamos en equipo para fomentar el crecimiento colectivo, enfocándonos en concientizar y crear el mejor ambiente laboral para todos, cumpliendo con la normatividad y estableciendo canales de comunicación confiables.



# .04 Qualitizarse: una forma de ser

En el Grupo, Qualitizarse es actuar en coherencia con nuestros valores, asumir el compromiso con la excelencia en el servicio y relacionarnos responsable y respetuosamente con cada uno de nuestros grupos de interés. Es mucho más que una declaración de intenciones; es una realidad individual y colectiva que cada uno de nuestros colaboradores adopta como propia: es una forma de ser, donde buscamos congruencia entre lo que decimos y hacemos.

**P**ara actuar conforme a ello, quienes integramos Grupo Quálitas somos parte y nos alineamos a un conjunto de reglas y comportamientos esperados que se definen en el presente documento.

## Ser un ejemplo de integridad...

- Desempeñarse en todo momento con una actitud ética, con altos estándares técnicos y profesionales.
- Actuar con integridad y congruencia entre lo que se dice y se hace.
- Respetar siempre las leyes y la normatividad externa e interna en todas las actividades, operaciones y negociaciones.

## Importa lo que haces y cómo lo haces...

- Evaluar, reconocer y hacerse responsable de sus acciones.
- Actuar dentro de los límites de competencia y niveles de autorización facultados, con apego a la integridad, diligencia y buen juicio en la toma de decisiones.
- Aplicar la mejora continua como un deber ser en sus competencias, habilidades personales y profesionales.
- Buscar el aprendizaje y autodesarrollo para desempeñarse en un entorno dinámico.
- Cumplir con los estándares técnicos y profesionales que cada puesto supone y alinearse a los estándares de calidad de la compañía para satisfacer las expectativas de nuestros clientes.
- Practicar y promover un entorno laboral de puertas abiertas en el que las dudas e inquietudes se externen con plena confianza y libertad.

## El respeto como definición de lo que somos...

- Ejercer sus actividades en pleno respeto de los derechos humanos y el medio ambiente.
- Evitar cualquier práctica de discriminación, intimidación o acoso, así como rechazarla y denunciarla.
- Conocer y respetar la cultura y tradiciones del país en el que se opere para generar una propuesta de valor en el servicio que ofrecemos a nuestros clientes.





# .05

## Nuestra Responsabilidad Corporativa

**E**l éxito del Grupo reside en la capacidad de obtener y mantener la preferencia de nuestros clientes y socios. Para ganar su confianza, es primordial proteger sus intereses y la reputación de la compañía actuando siempre con transparencia y honestidad.

### Legalidad y cumplimiento



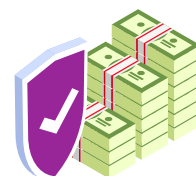
- Respetar y actuar de conformidad con la legislación vigente y regulaciones relacionadas con nuestro negocio en los países en los que operamos.
- Garantizar que todas nuestras actividades se lleven a cabo dentro del marco de la Ley.
- Sustener relaciones abiertas, transparentes y de cooperación con los organismos reguladores y responder ante cualquier requerimiento por parte de las autoridades competentes.
- Comunicar al grupo cualquier participación en procedimientos legales que pudieran impactar sus funciones y la reputación de la compañía.



### Anticorrupción

- Rechazar cualquier participación en actividades que la ley considere como ilícitas, fraudulentas, corruptas o susceptibles de ser percibidas como tal.
- No participar en sobornos, ofrecer beneficios a terceros, ni aceptar beneficios externos en el ejercicio de sus funciones.
- No otorgar o recibir regalos por parte de los clientes, proveedores o terceros, ya sea en dinero, objetos, entretenimiento, préstamos o cualquier otro beneficio o tratamiento especial, lo anterior conforme a la política establecida.
- Abstenerse de hacer cualquier regalo o brindar cualquier atención o servicio que pueda ser entendido como un acto de corrupción o encaminado a obtener un trato preferencial incompatible con las leyes y el Código de Ética y Conducta.





## Seguridad financiera

- Anteponer la rentabilidad, productividad, eficacia, eficiencia y el cumplimiento de nuestras metas ante cualquier otro interés en las actividades y toma de decisiones.
- En cualquier actividad es considerado conflicto de interés el hecho de que algún miembro de la empresa, en el ejercicio de sus funciones, actúe o tome 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 del Grupo.
- Evitar todo conflicto de interés con personas físicas o morales; en caso de presentar alguno, declararlo conforme a la política establecida.
- Mantener estricta restricción en la relación comercial con entidades gubernamentales y partidos políticos para evitar cualquier acto o conducta que pueda relacionarse con soborno, corrupción o conflicto de interés.
- Preservar y hacer uso apropiado de los bienes y activos que se tengan a disposición y/o administración, así como cuidar los recursos materiales y financieros de la compañía.
- Asumir el compromiso de generar información financiera y operativa suficiente, confiable, contar con evidencias y comunicarla claramente.
- Buscar siempre la eficiencia de procesos de trabajo y sistemas utilizados en la labor diaria.
- Operar con transparencia y mantener la confianza de nuestros clientes, proveedores y accionistas.



## Confidencialidad

- Mantener total confidencialidad en el tratamiento de datos personales de nuestros clientes y socios, así como utilizarla exclusivamente dentro del marco de los servicios que brindamos. Dicha información únicamente será revelada cuando exista requerimiento expreso de autoridad competente, conforme a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y en nuestro Aviso de Privacidad.
- Hacer pública la información confidencial de Quálitas a la cual se tenga acceso es una práctica desleal y violatoria de la Ley de Propiedad Industrial.

Anteponer la rentabilidad, productividad, eficacia, eficiencia y el cumplimiento de nuestras metas ante cualquier otro interés en las actividades y toma de decisiones.





## .06

### Diversidad, Inclusión y Equidad de Género

---

En Grupo Quálitas, fomentamos y valoramos la diversidad, priorizamos la igualdad de derechos y oportunidades para todas las personas. Promoviendo un espacio de respeto en donde no se acepta ningún tipo de discriminación por discapacidad, género, identidad u orientación sexual o cualquier acto de exclusión o desigualdad por quienes conformamos el Grupo.

---

- Nos comprometemos con la equidad y diversidad de género, asegurando igualdad en oportunidades, remuneración justa, y un ambiente de trabajo inclusivo, generando espacios informativos con: capacitaciones, pláticas y campañas de difusión y sensibilización a todos los integrantes del Grupo.
- Valoramos la diversidad de género, edades, pensamiento, colocando al talento en los diversos puestos de liderazgo en la compañía.
- Buscamos consolidar un entorno laboral seguro, inclusivo y equitativo, donde cada persona sea valorada y respetada, promoviendo la colaboración, la transparencia y el compromiso genuino con el bienestar colectivo.
- Priorizamos el respeto a los derechos humanos y trabajamos de manera continua para implementar mejoras que nos permitan ser un referente de integridad, ética y responsabilidad.





# .07

## Nuestros Clientes

Satisfacción total de cada uno de nuestros clientes”

**N**uestro compromiso primordial como Grupo Quálitas es la satisfacción total de cada uno de nuestros clientes para mantener con ellos una relación a largo plazo. El camino para lograrlo está fincado en la especialización de nuestro negocio y la excelencia en el servicio.

- Atender a nuestros clientes con una verdadera vocación y actitud de servicio.
- Brindar un servicio de excelencia que exceda sus expectativas a través de un trato respetuoso, cordial, oportuno, accesible y con atención personalizada a costos razonables.
- Prestar un asesoramiento honesto y con información confiable, correcta y comprensible.
- Mostrar apertura y empatía para conocer y comprender las necesidades específicas de cada cliente y satisfacerlas.
- Diferenciar nuestros servicios del resto del mercado.
- Especializarnos en nuestras ramas de negocio para anticiparnos a sus necesidades.
- Ejercer con transparencia, excelencia operativa y cumplimiento de lo pactado en los servicios proporcionados.
- Buscar en todo momento ganar y mantener su confianza.
- Brindar soluciones tecnológicas innovadoras.



# .08 Nuestros Prestadores de Servicio y Socios Comerciales



Las empresas y personas que nos brindan sus productos y servicios fortalecen la eficiencia operativa y son parte esencial en la satisfacción total de nuestros clientes. Establecer relaciones productivas y de confianza con cada uno de ellos es un eslabón fundamental en la construcción de nuestra cadena de valor.

En Grupo Quálitas, la transparencia y la integridad son principios fundamentales que orientan todas las actividades que realizamos con nuestros Prestadores de Servicios y Socios Comerciales. Por ello, cada relación comercial se revisa y aprueba rigurosamente conforme a nuestras políticas y procedimientos de contratación, garantizando el cumplimiento de la normatividad y evitando conflictos de interés, prácticas desleales o conductas anticompetitivas.

Asimismo, promovemos que todos nuestros aliados conozcan y adopten el Código de Ética y Conducta, los valores institucionales y el compromiso con la legalidad. Esto permite establecer expectativas claras sobre el comportamiento responsable que esperamos de ellos y de nosotros, asegurando relaciones comerciales basadas en integridad, profesionalismo y estricto cumplimiento normativo. En este sentido, nos enfocamos en:

- Crear relaciones ganar/ganar respetando siempre los acuerdos y compromisos establecidos.
- Establecer procesos de selección de proveedores basados en la igualdad, transparencia y equidad.
- Fomentar la libre competencia evitando sesgos o preferencias por determinados prestadores de servicios.
- Priorizar el intercambio comercial con prestadores de servicios que comparten nuestra visión, ética y valores.
- Conocer, comprender y cumplir con el Código de Ética y Conducta, siendo aceptado, entendido y firmado por los proveedores antes de formalizar cualquier relación comercial.
- Compartir objetivos comerciales e interés por la Responsabilidad Social y el medio ambiente, así como el respeto por los derechos laborales y transparencia en las operaciones.
- Enfatizar y sensibilizar sobre el cuidado reputacional de Quálitas y sus relaciones comerciales.
- Buscar altos estándares de calidad, constancia, consistencia y procesos confiables en sus servicios.



# .09

## Nuestra Relación con la sociedad

Como un Grupo Empresarial de servicio, buscamos tener un impacto positivo en la sociedad, a través de nuestros productos, excelencia en el servicio y de acciones que contribuyan a mejorar el entorno en el que operamos. Asumimos nuestro compromiso ético con la sociedad y la responsabilidad de contribuir al bienestar común, respetando los derechos humanos. Promovemos la cultura de prevención en seguros y educación financiera, priorizando la capacitación en seguridad y educación vial.

- Generamos un impacto positivo en las comunidades con la generación de empleos dignos; ofreciendo condiciones laborales justas y seguras.
- Apoyamos el desarrollo económico local, fomentando el crecimiento sostenible, ayudamos a mejorar la calidad de vida y la prosperidad de las localidades en las que operamos.
- Operamos de manera socialmente responsable en los países y comunidades en los que tenemos presencia.
- Contribuir al desarrollo social y económico de nuestro entorno.





# .10

## Nuestra responsabilidad con el medio ambiente.

**C**omprendemos y asumimos la responsabilidad de los cambios positivos que podemos implementar para beneficiar el cuidado del medio ambiente, proteger el futuro y mejorar la calidad de vida de las personas. Nos comprometemos a llevar a cabo acciones que contribuyan a la mejora del entorno en el que operamos.

Estas acciones incluyen iniciativas de reforestación, incorporación de autos híbridos y eléctricos en nuestras flotillas, implementación de ajuste digital, uso de paneles solares, cursos de sostenibilidad, consumo responsable y eficiente en combustible, electricidad y agua.

Nuestra operación incluye el monitoreo e inventario de emisiones de gases de efecto invernadero. Apoyamos a organizaciones de la sociedad civil especializadas en temas medioambientales.

Nuestras principales directrices son:

- Proteger y respetar el medio ambiente.
- Promover una cultura de sustentabilidad.
- Implementar medidas para reducir el impacto ambiental.
- Fomentar el uso eficiente de recursos.





## .11 Uso de redes sociales y medios digitales



Invitamos a nuestros colaboradores y proveedores que al participar en redes sociales y medios digitales lo hagan con responsabilidad, sentido común y respeto”

**E**n Grupo Quálitas sabemos de la importancia del uso de redes sociales, por lo cual invitamos a nuestros colaboradores y proveedores que al participar en redes sociales y medios digitales lo hagan con responsabilidad, sentido común, respeto y profesionalismo, cuidando nuestra reputación y considerando:

- Evitar la divulgación de información confidencial.
- Abstenerse de hacer comentarios que puedan perjudicar la imagen de Quálitas, sus colaboradores y proveedores.
- Las publicaciones vinculadas con Quálitas deben ser positivas y en reflejo de los valores de la compañía.
- Las redes sociales corporativas de Quálitas deberán ser gestionadas y utilizadas exclusivamente por las áreas autorizadas. Quedando prohibido pronunciarse en nombre de Quálitas, utilizar su imagen o hacer uso de cuentas corporativas para atender asuntos personales, emitir opiniones propias o realizar comentarios en redes sociales sin la debida autorización.



## .12 Cumplimiento del Código de Ética

- Los principios y criterios de actuación contenidos en el presente Código de Ética y Conducta son de cumplimiento obligatorio para todos los colaboradores de Grupo Quálitas.
- Todos los integrantes del Grupo son responsables de conocer, practicar y vigilar el cumplimiento del Código de Ética y Conducta, así como las políticas, procedimientos, matrices de autorización, matrices de riesgos y controles, y normatividad aplicable.
- En caso de dudas sobre el alcance de nuestras responsabilidades éticas o legales relacionadas al Código de Ética y Conducta, se recomienda el acercamiento con las áreas de Integridad, Control Interno y Relaciones Laborales.
- Es obligatorio reportar cualquier violación o sospecha de incumplimiento al Código de Ética y Conducta, normatividad interna y externa a través del portal Q-Transparencia, el cual es un medio de comunicación electrónica en donde se pueden reportar denuncias e inconformidades que involucren a colaboradores, proveedores, asegurados o cualquier persona involucrada en alguna irregularidad relacionada con Quálitas.
- La denuncia es anónima, confidencial y sin represalia alguna.
- Los colaboradores o proveedores deberán apoyar en los procesos de investigación cuando sea necesario.
- El presente Código de Ética y Conducta deberá considerarse como una base primordial; cualquier incumplimiento podrá resultar en medidas disciplinarias o sanciones, que incluso podrán llegar a la terminación de la relación laboral o comercial.





# .13

## Comité de Ética

---

El Comité de Ética es designado por el Consejo de Administración.

---

### 1. Revisión y actualización

- Es responsabilidad del Consejo de Administración autorizar y/o ratificar el Código de Ética y Conducta, así como sus actualizaciones de manera anual.
- El área de Auditoría Interna incluirá en sus revisiones el cumplimiento del presente Código en las diferentes empresas de Grupo Quálitas

### 2. Capacitación y medios de difusión

- El Código de Ética y Conducta se dará a conocer a través de la publicación en el portal interno de cada compañía que forma parte del Grupo Empresarial, un curso de conocimiento y la aceptación a través de Universidad Quálitas, en la página pública y el Portal de Agentes.
- Para los prestadores de servicios se dará a conocer a través de las “Normas operativas que rigen nuestra práctica de negocio”, las cuales se firmarán al momento de la contratación de la prestación del servicio.
- Es responsabilidad del Proveedor garantizar que todos sus empleados y prestadores de servicios actúen conforme a los lineamientos establecidos.





### 3. Canales de denuncia

- Todos los integrantes de Grupo Quálitas deben reportar cualquier sospecha o violación al Código de Ética y Conducta, normatividad interna y externa a través del portal Q-Transparencia o el medio que se establezca cada una de las empresas que forman parte del Grupo.
  - ▶ Formulario web: [www.resguarda.com/qualitas](http://www.resguarda.com/qualitas)
  - ▶ Línea telefónica: 800-123-3312
  - ▶ Correo electrónico: [q-transparencia@resguarda.com](mailto:q-transparencia@resguarda.com)
- La denuncia es anónima y confidencial cuidando siempre al denunciante. No se permitirá ningún tipo de represalia.

### 4. Consecuencias de incumplimiento

- El no cumplir las reglas y comportamientos establecidos en el Código de Ética y Conducta, podrá resultar en una acción correctiva contra quien resulte responsable. Lo anterior podría incluso dar lugar a la imposición de las sanciones previstas en la Ley Federal del Trabajo.
- Cualquier colaborador o socio comercial que incumpla el Código de Ética y Conducta o que realice prácticas de negocios en términos diferentes a las establecidas en este, puede ser acreedor a distintas responsabilidades administrativas y/o jurídicas.

La Compañía en cumplimiento con el Marco Regulatorio reconoce la importancia de integrar criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) en sus procesos de control y en la toma de decisiones.

Por lo anterior, el presente documento incorpora estos criterios en su operación, conforme a lo dispuesto por la regulación vigente, tomando en cuenta el nivel de madurez organizacional y las mejores prácticas del sector asegurador, promoviendo una cultura responsable y transparente en sinergia con la mejora continua.





Quálitas®