

# CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

2022/2023



**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 y Director General  
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.



**José Antonio Correa**

Presidente del Consejo y Director General  
Grupo Quálitas



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

# .01



## NUESTROS COMPROMISOS

**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.

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 promueven la creación de valor compartido y el crecimiento sostenido del Grupo Empresarial en el pleno respeto de los derechos humanos, el entorno normativo y el cuidado del medio ambiente.



# .02

## 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 garantiza 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.

# .03 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 hace suya: es una forma de ser.

**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 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.



# .04 NUESTRA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

El 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.
- Sostener 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.
- **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 este 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.
- **Evitar todo conflicto de interés** con personas físicas o morales; en caso de presentar alguno, declararlo conforme a la política establecida.
- 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.
- 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.

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



## Confidencialidad

- Mantener **total confidencialidad en el manejo de la información** de nuestros clientes y socios, así como el uso apropiado de información obtenida por los servicios que brindamos, la cual solo será divulgada cuando la autoridad competente así lo solicite, en cumplimiento con la Ley Federal de Protección de Datos Personales y 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.



Satisfacción total de cada uno de nuestros clientes

## .05 NUESTROS CLIENTES

Nuestro 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.



# .06

## 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 para de buscar 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.

- 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.



# .07 NUESTRA RELACIÓN CON LA SOCIEDAD Y EL MEDIO AMBIENTE

Como un Grupo Empresarial de servicio buscamos tener un impacto positivo en la sociedad, a través de nuestros productos y de acciones que contribuyan a mejorar el entorno en el que operamos.

- Respetar los derechos humanos.
- Operar de manera socialmente responsable en los países y comunidades en las que tenemos presencia.
- Proteger y respetar el medio ambiente.
- Contribuir al desarrollo social y económico de nuestro entorno.
- Promover una cultura de sustentabilidad.
- Actuar con equidad, promover la inclusión y rechazar cualquier práctica de discriminación.

# .08 CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA

- Los principios y criterios de actuación contenidos en el presente Código de Conducta son de **cumplimiento obligatorio** para todos los colaboradores de Grupo Quálitas.
- Todos los integrantes el 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.
- Si existieren dudas acerca del alcance de nuestras responsabilidades éticas o legales referentes al Código de Ética y Conducta, favor de consultar a las áreas: Relaciones Laborales o Control Interno.
- Es obligatorio **reportar cualquier violación o sospecha de violación 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 afectada. La denuncia es anónima y confidencial.



# .09 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.

## 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, cuidando siempre al denunciante. No se permitirá ninguna represalia hacia el mismo.

## 4. Consecuencias de incumplimiento

- De no hacerlo cumplir la reglas y comportamientos del Código de Ética y Conducta, se podrá resultar en una acción correctiva contra quien resulte responsable.
- Cualquier colaborador que incumpla el Código de Ética y Conducta o que realice prácticas de negocios en términos diferentes a las establecidas en éste, puede ser acreedor a distintas responsabilidades administrativas y/o jurídicas.



# CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

