

## CONTENIDO

<u>Título</u>	<u>Pág.</u>
1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	1
3. CONCEPTOS	1
4. POLÍTICAS GENERALES	3
5. SANCIONES	6
6. AUTORIZACIONES	6

### 1. OBJETIVO

La presente política tiene por objetivo reafirmar el compromiso de Quálitas en el pleno respeto de los derechos humanos, estableciendo principios que permitan hacer valer y prevalecer la libertad, integridad y dignidad de todas las personas.

### 2. ALCANCE

Este documento aplica a todos los colaboradores adscritos a las diferentes subsidiarias de Quálitas Controladora S.A.B. de C.V., independientemente de su actividad o de su ubicación geográfica, incluyendo la relación entre ellos y con el resto de los grupos de interés.

### 3. CONCEPTOS

#### Discriminación

Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: origen étnico o nacional, color de piel, cultura, sexo, género, edad, discapacidades, condición social, económica, de salud o jurídica, religión, apariencia física, características genéticas, situación migratoria, embarazo, opiniones, preferencias sexuales, identidad o filiación política, estado civil, situación familiar, responsabilidades familiares, lengua o idioma, antecedentes penales o cualquier otro motivo; También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.

#### Diversidad

Es una noción que hace referencia a la diferencia, la variedad, la abundancia de cosas distintas o la semejanza. La diversidad disiente las distinciones de clase, nacionalidad,

religión, sexo, discapacidad, estado de gestación de la mujer, orientación sexual y/o afiliación política.

### **Entorno Organizacional Favorable**

Aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los colaboradores a la empresa, la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas, la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores del centro de trabajo, la participación proactiva y comunicación entre colaboradores, la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo reguladas conforme a la Ley Federal del Trabajo, la evaluación y reconocimiento del desempeño.

### **Hostigamiento Intimidación**

Perseguir sin descanso, acosar, impugnar, molestar.  
Infundir de miedo o temor hacia una persona o grupo de personas.

### **Libertad de asociación**

**de** Derecho de unirse y formar parte de grupos sociales bajo un objetivo en común.

### **Libertad de expresión**

Derecho a la manifestación de opiniones.

### **Libertad de reunión**

Derecho a congregarse pacíficamente con alguna finalidad.

### **Mobbing/Acoso laboral**

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), define al *mobbing* como la acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta. En este documento se utilizará indistintamente *mobbing* y *acoso laboral* que es el término en español.

### **Trabajo forzado**

De conformidad con el Convenio sobre el Trabajo forzoso, el concepto se refiere a todo trabajo o servicio exigido a un individuo bajo la amenaza de una pena cualquiera y para el cual dicho individuo no se ofrece voluntariamente.

### **Trabajo infantil**

De acuerdo con la OIT, el trabajo infantil es aquel que resulta perjudicial para el desarrollo físico y psicológico de los niños. En concreto tiene las siguientes características:

- es peligroso y perjudicial para el bienestar físico, mental o moral del niño;
- interfiere con su escolarización puesto que:
- les priva de la posibilidad de asistir a clases;
- les obliga a abandonar la escuela de forma prematura, o
- les exige combinar el estudio por un trabajo pesado y que insume mucho tiempo.

### **Violencia**

La Organización Mundial de la Salud define a la violencia como el uso intencional de la fuerza física y amenazas contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad que tiene como consecuencia o es muy probable que tenga como consecuencia un traumatismo, daños psicológicos, problemas de desarrollo o la muerte.

### **Violencia Laboral**

Son los actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra de cualquier persona de la compañía. (Líder-colaborador, colaborador-líder, colaborador-colaborador) que pueden dañar

su integridad o salud.

### 4. POLÍTICAS GENERALES

La presente política busca hacer prevalecer los derechos humanos en la operativa de Quálitas Controladora, de conformidad con los valores de la compañía, que incluyen la Equidad, Responsabilidad y Respeto a la dignidad de las personas, además de estar alineada a su Código de Ética y Conducta. La misma se desarrolla atendiendo la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos.

Los colaboradores de Quálitas deben cumplir con los lineamientos de no discriminación en su relación con el personal del conjunto de grupos de interés de la compañía.

#### 4.1. COLABORADORES

- 4.1.1. Quálitas Controladora y las empresas que la integran, se comprometen a brindar un ambiente laboral que garantice la integridad de las personas y el libre ejercicio de sus derechos.
- 4.1.2. En Quálitas Controladora y las empresas que la integran, se respeta la libertad de expresión, asociación y reunión de todo el personal, y bajo ningún motivo o circunstancia los colaboradores pueden sufrir algún acto de injusticia por lo que opinen o por su pertenencia a colectividades, incluyendo organizaciones gremiales y sindicatos.
- 4.1.3. Se prohíbe expresamente cualquier forma de discriminación conforme a la Política de Respeto a la Persona y a su Diversidad. Todos los colaboradores serán valorados por su talento dentro de la diversidad.
- 4.1.4. La compañía vigila y brinda herramientas para promover la igualdad de oportunidades en la selección, reconocimiento y desarrollo de carrera. Se busca fomentar una cultura de transparencia, reconociendo el esfuerzo y colaboración de sus integrantes.
- 4.1.5. En Quálitas Controladora se diseña la compensación total de los colaboradores de acuerdo al perfil de su puesto, responsabilidades, competencias y evaluación de desempeño, no existiendo diferencia por motivos de género o cualquier otra característica de la diversidad de la persona. Adicionalmente para asegurar que sigamos siendo competitivos en el mercado salarial, anualmente se participa en una encuesta salarial con el objetivo de vigilar que la compensación total de los colaboradores de Quálitas sea competitiva.
- 4.1.6. La compañía está comprometida con brindar condiciones de trabajo dignas a todos los colaboradores, incluyendo la disponibilidad de las herramientas y equipo de trabajo necesario para que puedan llevar a cabo sus funciones de forma adecuada.

- 4.1.7. La compañía busca para su personal condiciones que propicien bienestar y contribuyan al autocuidado a través de la educación y formación de su programa de bienestar que atiende 5 dimensiones de la persona: físico, intelectual, socio familiar, espiritual y profesional.
- 4.1.8. Quálitas cumple con el marco jurídico laboral vigente en las jurisdicciones en donde opera, quedando prohibida cualquier práctica contraria a la legislación y normativa, por ello es que dichas legislaciones y normativas están incluidas dentro de sus políticas y lineamientos internos.
- 4.1.9. Conforme a la Política de Respeto a la Persona y a su Diversidad, todos los colaboradores deberán tratarse con respeto y cordialidad, prohibiéndose emplear cualquier conducta agravante (agravantes o agravante).
- 4.1.10. Quálitas Controladora, a través de diversas prácticas y documentos institucionales (código de ética, políticas y procedimientos, campañas de comunicación, canal de denuncias, encuesta de clima organizacional, sistema de evaluación de desempeño, etc.) vigila el cumplimiento de un entorno libre de violencia laboral o cualquier otra acción que denigre o atente a los derechos humanos de cualquiera de sus integrantes.
- 4.1.11. Quálitas está comprometida a propiciar un entorno organizacional favorable entre colaboradores y líderes de la compañía a través de la prevención de los factores de riesgos psicosociales, indicado en la NOM-035-STPS-2018.
- 4.1.12. La compañía define protocolos para la atención de los colaboradores que sufren un acontecimiento traumático severo relacionado al trabajo, establecido en la política “factores de riesgo psicosociales”.
- 4.1.13. Quálitas Controladora pone a disposición de los colaboradores y sus familias el programa “ajusta tus emociones” con el propósito de recibir apoyo psicológico las 24 horas los 365 días del año, a través de su línea telefónica 800.800.9010 o bien mediante asesorías presenciales si es requerido. A su vez proporciona orientación en temas financieros, legales, alimentarios, de liderazgo, gobernanza y manejo integral.

### 4.2. AGENTES, DIRECTORES DE OFICINA Y ASEGURADOS

- 4.2.1. Los servicios provistos por Quálitas se rigen bajo el principio de no discriminación.
- 4.2.2. En todo momento, Quálitas se dirige a los agentes y asegurados con honestidad, a fin de crear una relación de confianza y respeto a los derechos en la relación entre la empresa y el cliente.
- 4.2.3. Quálitas está comprometida con una sólida gestión de la operación, incluyendo la prevención de riesgos, respondiendo a la confianza depositada por agentes y asegurados.
- 4.2.4. Como parte de su compromiso con la confianza depositada por los asegurados y el apego a la legislación, la compañía garantiza la protección y correcto uso de los datos personales proporcionados por sus clientes, así como aquellos derivados de la operación.

- 4.2.5. Quálitas está comprometida con el acceso a los seguros y el desarrollo de una cultura de prevención, poniendo a disposición de los asegurados diferentes mecanismos de atención, que incluyen una extensa red de agentes, oficinas de servicio y Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQ).
- 4.2.6. Quálitas promueve el desarrollo inclusivo de la sociedad, que se extiende más allá de los asegurados. Está asimismo comprometida con una conducta vial responsable y la sana convivencia en la vía.

### 4.3. PROVEEDORES

- 4.3.1. Quálitas mantiene un trato justo y equitativo con sus proveedores, bajo el principio de desarrollo mutuo y apego a las condiciones fijadas en los diferentes acuerdos y contratos.
- 4.3.2. Quálitas vela porque los proveedores se desempeñen conforme a la normativa, en aquello que pueda supervisar, así como apegados a la presente política. Ello está establecido desde la etapa de selección de los proveedores, a manera de extender el compromiso con los derechos humanos y cumplimiento de sus obligaciones a quienes conforman su cadena de suministro.
- 4.3.3. Quálitas busca además un respeto integral a los derechos humanos, incluyendo la no discriminación, a lo largo de toda la experiencia del asegurado. Bajo esta premisa, los proveedores que tienen trato directo con el asegurado deberán garantizar el respeto a su integridad y diversidad.

### 4.4. SOCIEDAD

- 4.4.1. La seguridad vial, a través de un manejo responsable, son claves en la integridad de las personas. Quálitas promueve su adopción por la sociedad, a través de su operación y como parte de su responsabilidad social. La compañía impulsa que sus colaboradores e integrantes de la cadena de valor, incluyendo agentes, directores de oficinas y los proveedores, se desempeñen como promotores de una conducta vial segura y respetuosa.
- 4.4.2. Quálitas entiende la seguridad vial como pilar de la convivencia ciudadana, de todos aquellos quienes comparten la vía. La compañía extiende su compromiso con las prácticas de respeto más allá de sus asegurados y del resto de conductores, con un enfoque integral que incluye a adultos, jóvenes y niños.
- 4.4.3. El compromiso con los derechos humanos forma parte además de los principios con los que Quálitas aborda la inversión social, con la que busca trabajar sobre determinadas problemáticas en las comunidades donde está presente. Tanto en la selección de las organizaciones aliadas como de los temas a abordar, prima el respeto a la diversidad y el componente educativo para sentar sólidas bases.
- 4.4.4. Quálitas realiza alianzas con organizaciones de la sociedad civil, que promuevan el desarrollo social en el ámbito de salud, educación y medio ambiente.
- 4.4.5. La relación de Quálitas con la sociedad, incluyendo sus diferentes grupos de interés, se apega siempre a la transparencia.

### 4.5. MECANISMOS DE IMPLEMENTACIÓN

El cuidado y fomento del respeto a los derechos humanos en la operación forma parte de los diferentes mecanismos de control, supervisión y auditoría existente en la compañía para el desempeño del personal. Está incluido asimismo en la evaluación de la relación con los proveedores, agentes y otros aliados de negocio.

El apego a la presente política, al Código de Ética y Conducta y resto de políticas y lineamientos, es requerido para todos los colaboradores. En caso de identificarse incumplimientos, se requiere sea puesto en conocimiento de la compañía. Para ello, existe un canal de denuncias a través del cual, en caso de que esto último suceda, los colaboradores, así como cualquier otro grupo de interés, tienen la posibilidad de denunciar de manera anónima.

- 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)

### 5. SANCIONES

La infracción a las normas contenidas en este documento traerá como consecuencia, según la gravedad del caso, la imposición de las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo y, de ser necesario, las establecidas en las leyes que sean aplicables.

### 6. AUTORIZACIONES

Versión	Órgano de Gobierno	Sesión
1	Consejo de Administración	21 de Abril 2020.