



**THONA
SEGUROS®**

| LOS ÚNICOS AL ALCANCE DE TODOS |



COMUNICACIÓN DE PROGRESO (COP)

Ejercicio 2019-2020

“El apoyo a los 10 principios del
Pacto Mundial; parte integral de
nuestro modelo de negocio”



CONTENIDO

	PAG.
» Carta del Director General	2
» Perfil de nuestra empresa	3
» Descripción de las acciones que llevamos a cabo por implementar los diez principios del Pacto Mundial	11
» Medición de resultados	15
» Información especial de las acciones implementadas ante el COVID-19	16
» Información de la compañía y del contacto	18

10 de Junio de 2020

A todos los interesados:

Con enorme gusto presento nuestro Informe de Comunicación de Progreso de Thona Seguros referente al periodo 2019 – 2020.

Como en otros informes, nuestro propósito es compartir de manera transparente las acciones que hemos desarrollado en Thona Seguros durante el periodo mencionado, particularmente aquellas de mayor importancia como lo fueron las relacionadas con la pandemia de COVID-19.

Así mismo, queremos reafirmar nuestro compromiso con los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en cada una de sus cuatro áreas:

- ▶ Derechos humanos.
- ▶ Normas laborales.
- ▶ Medio ambiente.
- ▶ Lucha contra la corrupción.

También refrendamos nuestro compromiso con los 17 objetivos en Desarrollo Sostenible, en cada una de sus áreas: Económica, Social y Ambiental.

Este año hemos buscado reforzar la comunicación con nuestros principales grupos de interés, esforzándonos para dar una mejor respuesta en cada uno de los temas importantes para ellos y nosotros. Estamos convencidos que, como resultado de este enfoque de negocios, estamos generando mayor valor para todos.

Emitimos este informe como un mecanismo de transparencia y para comunicarles a todos los lectores (internos y externos) nuestras mejores prácticas de negocio y los avances que hemos tenido en la integración de iniciativas que nos fortalecen como empresa y nos hacen ser más competitivos en el mercado.

Sabemos que nuestra empresa tiene una responsabilidad que cumplir y día a día nos esforzamos en realizarla, conscientes del impacto que esto tiene en la construcción de un mundo mejor para todos.

Atentamente,

Act. Angel Legarreta Dong

Director General
THONA Seguros

PERFIL DE NUESTRA EMPRESA



HISTORIA

THONA Seguros surge cuando un grupo de empresarios del sector asegurador identificaron una necesidad de protección para las personas y sus familias en el ramo de Seguros de Accidentes Personales y Seguros de Vida.

Particularmente atendiendo las necesidades de los grupos de la población a quienes antes no se les había puesto atención.

La industria aseguradora tiene un bajo nivel de penetración, en lo general, y en Seguros de Vida y de Accidentes Personales, en lo particular.

El mercado potencial a cubrir en Vida y Accidentes es muy alto. Para aprovechar esta oportunidad, THONA Seguros se constituyó en julio de 2012 e inició operaciones en enero de 2013. En 2019 la empresa cambia su ubicación a la Avenida Insurgentes Sur 1228, Piso 7, Col. Tlacoquemécatl del Valle, Alcaldía Benito Juárez en la misma CDMX.

THONA Seguros cuenta con un sistema de Gobierno Corporativo sólido y transparente que otorga confianza y garantía al asegurado y a los inversionistas.

El equipo humano de THONA Seguros, tanto de accionistas como de dirección, posee una gran experiencia en seguros y larga trayectoria de éxitos comprobados que permite una operación eficiente y un acceso amplio al mercado.

NUESTRO LEMA

El objetivo de THONA Seguros es ser la mejor opción para todos los mexicanos y sus familias en protección con seguros de vida y accidentes personales sin importar su edad, actividad, oficio o estado de salud.

| LOS ÚNICOS AL ALCANCE DE TODOS |

SIGNIFICADO DE THONA

Está inspirada en la palabra Otomí: Thon'a que significa accidente. Su significado se relaciona con eventos que pueden dañar a una persona.



Nuestro emblema representa a Venus, para los otomíes, del ciclo de la fertilidad irradiando luz que guía el camino de nuestros asegurados. Los ocho círculos representan nuestros ocho valores.

MISIÓN

Ser una empresa de servicio que busca la mayor eficiencia, ofreciendo productos adecuados a las necesidades de sus clientes, acompañándolos en caso de sufrir un daño en su persona, garantizando el mejor apoyo y con un alto compromiso social.

VISIÓN

Buscar las mejores e innovadoras alternativas en el desarrollo de productos, comprometida a operarlos de manera ética y eficiente al momento de su emisión, cobranza y siniestros; con una comunicación clara y transparente desde su creación, para la completa satisfacción de nuestros clientes; sean personas físicas, colectividades, agrupaciones o empresas.

ANTECEDENTES

THONA es una Institución de Seguros que cumple con los términos y normas que establece la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas. El 16 de enero de 2013 inicia operaciones en el ramo de Accidentes personales y enfermedades y en noviembre de 2013 en el ramo de Seguro de Vida, mismo mes en que se emite la primera póliza.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE GOBIERNO CORPORATIVO

1. Cumplimiento de la Ley.
2. Rendición de cuentas.
3. Transparencia.
4. Comportamiento ético.
5. Respeto a los intereses de las partes interesadas.
6. Respeto a los derechos humanos.

PRINCIPIOS DE THONA

1. Trabajar con perfección, ofreciendo siempre lo mejor a nuestro cliente **-que es lo más importante-** actuando apegados a normativas claras, y rigurosos principios éticos y morales.

2. Planear con creatividad, imaginación y agresividad el desarrollo de productos para posicionarnos como expertos especializados en Seguros de Accidentes Personales y Vida.

3. Operar con flexibilidad y rapidez en la suscripción.

4. Ofrecer el mejor servicio en siniestros con rapidez, calidez y eficiencia, apoyados en tecnología de vanguardia.

5. Asegurar pagos directos en gastos médicos sin importar día, lugar ni hora.

6. Garantizar todos nuestros procesos (suscripción, emisión, pago de siniestros y pago de comisiones).

7. Ofrecer asistencias que complementen nuestras coberturas, logrando así productos únicos.

8. Responsabilidad social: contribuir activa, voluntaria y permanentemente al mejoramiento social, económico y ambiental de nuestro país.

POLÍTICA DE CALIDAD

En THONA Seguros, confirmamos el compromiso de ser la opción para accionistas, conductos y aliados, basados en la innovación y vanguardia de productos dentro de un marco de mejora continua y de óptima calidad, asegurando así el cumplimiento de requisitos para satisfacción de nuestros clientes.

PRINCIPALES MARCAS Y PRODUCTOS



THONA SEGUROS®
| LOS ÚNICOS AL ALCANCE DE TODOS |

THONA participa en la industria de los servicios financieros en México, dentro del sector asegurador, para atender las necesidades de protección de las personas en el ramo de Seguro de Vida y de Accidentes Personales.

VIDA

Tenemos una oferta completa de todos los Seguros de Vida que puede necesitar una persona, una familia o un grupo incluyendo algunos muy especializados que nadie más ofrece.

Por ejemplo, Seguros de Vida para grupos tradicionalmente excluidos o grupos vulnerables como adultos mayores y personas con alguna discapacidad.

El objetivo de THONA es ser la mejor opción para todos los mexicanos y sus familias, brindando protección con Seguros accesibles y de fácil contratación, enfocándonos en los Seguros de Vida para:

- › PYMES
- › Beneficios para Empleados
- › Orfandad
- › Deudores
- › Gobierno

ACCIDENTES PERSONALES

Los accidentes pueden suceder en cualquier momento, a cualquier persona, en cualquier situación y por las causas más imprevistas.

Por definición los accidentes son imprevisibles; no se pueden impedir, pero sus efectos si se pueden atenuar, remediar o compensar.

En THONA tenemos toda la gama habitual de Seguros de Accidentes Personales más la capacidad y disposición para diseñar el Seguro específico que necesite cada cliente, orientados a los Seguros:

- › Escolares
- › Afinidad
- › Corto Plazo
- › Campamentos y Ecoturismo
- › Deportivos
- › Riesgos de Trabajo

NUEVOS PRODUCTOS

En este año se ha visto incrementado el portafolio de paquetes individuales en el ramo de Vida:

- **Tu Lucero Funerario**, plan que previene la protección económica ante gastos funerarios con 3 opciones de aseguramiento con edad de aceptación de 18 a 70 años, renovable hasta los 99 años.
- **Tu Lucero Quirúrgico**, seguro indemnizatorio por intervención quirúrgica con 3 opciones de aseguramiento, además cuenta con una suma asegurada por fallecimiento por cualquier causa.
- **Tu Lucero Grave Enfermedad**, en caso de ser diagnosticado por primera vez durante la vigencia de la póliza con una enfermedad terminal como: infarto al miocardio, accidente vascular cerebral (AVC), trasplante de órganos vitales, insuficiencia renal crónica sujeta a diálisis, procedimientos quirúrgicos de revascularización miocárdica o cirugía de puentes aorto coronarios (bypass) y cáncer. Cuenta con una suma asegurada con tres opciones de aseguramiento así como también muerte por cualquier causa.
- **Tu Lucero Previsor**, el objetivo de este seguro es contar con una protección en caso de ser diagnosticado por primera vez, durante la vigencia de la póliza, con cáncer; además de tener una suma asegurada de fallecimiento por cualquier causa, con tres opciones de aseguramiento.

TENEMOS SEGUROS ESPECIALIZADOS PARA:



» PYMES

Seguros de Vida, para micro, pequeñas y medianas empresas a partir de cinco empleados, que estén legalmente constituidas y que el seguro se otorgue como prestación.

» DEUDORES

Diseñado especialmente para garantizar el pago del saldo deudor en caso de fallecimiento del contratante del crédito.

» ORFANDAD

Seguros dirigidos a las escuelas, asociaciones y a cualquier institución académica enfocados a garantizar el pago de los estudios de los alumnos en caso del fallecimiento del padre y/o tutor legal.

» ESCOLARES

Seguros de Accidentes Personales dirigidos a Escuelas, Asociaciones y a cualquier Institución Académica que busque proteger la integridad física y económica de sus estudiantes, académicos y personal administrativo.

» GOBIERNO

Seguros de Vida para los trabajadores del gobierno hechos a la medida de las necesidades del Sector Público, Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal así como con Gobiernos Estatales y Municipales.

» CORTO PLAZO

Programas con cobertura desde una hora, diseñados para cubrir a nivel nacional eventos, conciertos, convenciones, congresos, ferias o expos comerciales dirigidos a operadores, agencias, empresas, asociaciones y colectividades.

» DEPORTIVOS

Seguros para todos los deportistas en caso de

un accidente, protección durante los entrenamientos y la práctica de cualquier deporte de forma profesional y/o amateur.

» AFINIDAD

Seguros diseñados, como beneficios accesorios a programas masivos o conceptos de lealtad otorgando un valor agregado a servicios o productos fortaleciendo el vínculo existente entre la MARCA y sus clientes.

» CAMPAMENTOS Y ECOTURISMO

Seguros para las personas que realizan campamentos o actividades de Ecoturismo como rafting, senderismo, entre otros, en caso de sufrir un accidente.

» RIESGOS DE TRABAJO

Diseñado para ayudar al patrón otorgando beneficios adicionales a la seguridad social a un bajo costo, especialmente a aquellos dedicados a oficios o que no están sujetos a contrato o empleo formal.

» COVID-19

Ante esta pandemia y viendo el panorama de las estadísticas de personas afectadas emitidas por la Secretaria de Salud, Thona Seguros diseño un producto de seguridad a bajo costo: Tu Lucero COVID-19, enfocado a proteger a aquellas personas que sean diagnosticadas positivas con el virus COVID-19 y requieran pagar gastos de hospitalización para su adecuado tratamiento. En Abril de este año se lanzó Tu Lucero COVID-19 con la cobertura de renta hospitalaria de \$1,500 pesos diarios hasta por treinta días si el asegurado es diagnosticado con coronavirus y en caso de deceso tiene una cobertura de \$25,000 pesos para gastos funerarios. Para venta individual a través de ThonApp sin salir de casa con cargo a una tarjeta de débito o crédito.

Y para grupos y colectivos a partir de 10 personas.

PAQUETES DE NUESTRA EMPRESA



THONA SEGUROS®
| LOS ÚNICOS AL ALCANCE DE TODOS |

PAQUETE TOTAL DE ASISTENCIAS

- › PC Telefónica
- › Asistencia en el Hogar
- › Taxi Seguro en Caso de Emergencia o Accidente
- › Programa Ahorra Más
- › Plan Dental
- › Consulta Dental Telefónica
- › Laboratorio Clínico a Domicilio
- › Enfermera a Domicilio
- › Asistencia Legal
- › Envío de Abogado por Accidente o Asalto
- › Plan Visual
- › Asistencia
- › Consulta Médica de Especialidad en Consultorio
- › Consulta Médica a Domicilio
- › Check-up Femenino/Masculino
- › Referencias y Descuentos Médicos
- › Envío de Ambulancia en Caso de Emergencia
- › Envío de Ambulancia Programada

MERCADOS OBJETIVO

- › Ligas deportivas (jugadores, árbitros, entrenadores).
- › Clubes deportivos (socios y empleados).
- › Comisionarios, gasolineros, farmacias, etc.
- › Trabajadores Eventuales (outsourcing).
- › Empresas Privadas y de Gobierno (empleados y funcionarios).
- › Escuelas públicas y privadas (alumnos, docentes, administrativos y padres).
- › Oficios, servicio doméstico, boleros, carpinteros, meseros, valet parking.
- › Sindicatos.
- › Empresas micro, pequeñas y medianas (PYMES).

CANALES DE COMUNICACIÓN

En Thona Seguros, trabajamos arduamente para estar a la vanguardia con los mejores productos y herramientas digitales.

Actualmente contamos con las Redes Sociales:

- › Facebook
- › Instagram
- › Twitter
- › YouTube
- › LinkedIn

Donde promovemos la comunicación hacia nuestros clientes de:

1. Características de los Productos y nuevos lanzamientos.
2. Artículos periodísticos de Responsabilidad Social y fomento ecológico.
3. Oportunidades de Empleo en la empresa para nuestra comunidad.
4. Comunicación sobre la filosofía de Thona Seguros.

Página web:

<https://www.thonaseguros.mx>

PROPUESTA DE VALOR PREFERENCIAL

- › Aseguramos a todas las personas sin importar edad, actividad, oficio o estado de salud.
- › Pago directo en atención médica en caso de accidente a nivel nacional en más de 400 hospitales, las 24 hrs. del día, los 365 días del año; en el seguro de accidentes personales.
- › Combinamos coberturas de seguro con servicios de asistencia.
- › Paquete Total de Asistencias incluido sin costo, dentro del ramo de Accidentes Personales.
- › Nuestra oferta de seguros de Vida y Accidentes es amplio, flexible y puede adecuarse a las necesidades específicas de cada cliente.
- › Excelentes estándares de servicio en cotizaciones, emisión, pago de siniestro y comisiones.

INICIATIVAS IMPLEMENTADAS EN 2019 Y 2020



- ▶ Hemos invertido e integrado la adopción de herramientas tecnológicas que nos han permitido operar con mayores niveles de eficiencia de lo que ya lo hacíamos.
- ▶ Optimizamos los procesos para hacer frente a la demanda de servicio de: Pago Directo, Call Center, Pago a Proveedores y Reembolso.
- ▶ Incluimos una segunda Administradora (SEMEDIC) para Call center, Dictamen Médico para AP con el fin de ampliar la cobertura de redes y mejorar el servicio con Asegurados y Proveedores.
- ▶ Certificamos el proceso de pago directo, atención de reclamos, indemnización y pago de siniestros para el ramo de accidentes y vida bajo el esquema de ISO9001:2015.
- ▶ Hicimos mejoras a la seguridad de la información para prevenir ataques informáticos. Sophos XG Firewall, sistema de alta protección de seguridad.
- ▶ AntiSpam sistema de alta protección de seguridad en correos electrónicos.
- ▶ Invertimos en la plataforma digital para venta de seguros de forma ágil, sencilla y a distancia.
- ▶ Asignación de equipos móviles o conexiones remotas a todo el personal de Thona para trabajar fuera de las oficinas.
- ▶ Liberación del portal de Pago Directo para siniestros por Accidentes.
- ▶ Implementación de Symphony para mejorar la atención telefónica a nuestros clientes.
- ▶ Mejoramos la infraestructura para Home Office (red, VPN, telefonía, videoconferencias).
- ▶ Optimización a los procesos de Recursos Humanos y unificación del modelo de comunicación institucional.

ESTÁNDARES DE SERVICIO

SERVICIOS	TIEMPO MÁXIMO
1. Cotizaciones Accidentes Personales	1 día hábil
2. Cotizaciones Vida	2 días hábiles
3. Emisión de pólizas	3 días hábiles
4. Endosos y Movimientos	3 días hábiles
5. Pago directo en atención médica	Inmediato
6. Reembolso en atención médica	10 días hábiles
7. Pago de suma asegurada por fallecimiento, pérdida orgánica o invalidez	10 días hábiles
8. Gastos Funerarios	1 día hábil
9. Pago de comisiones	2 días hábiles

COMERCIAL - ENTREGA DE VALOR

En el 2020 se abrieron dos puntos de venta de Thona Seguros en el interior de la República Mexicana: Guadalajara y Monterrey.

Se realizaron 3 eventos; CDMX, Guadalajara y Monterrey para la presentación a la fuerza de ventas del CUADERNO DE BONOS 2020, además de hacer el lanzamiento de ThonApp, plataforma digital con el objetivo de agilizar y simplificar los procesos administrativos y de ventas en materia de seguros Individuales de Vida y Accidentes Personales, con cargo a una tarjeta de crédito, débito o bien generando una referencia bancaria para pagar en tiendas de conveniencia.

La red de agentes se consolidó logrando tener más de 300 agentes de seguros productivos en todo el país.

Nuestra emisión del 2019, en los ramos de Vida y AP fue de \$1,546.0 MDP

Nuestra emisión del 1Q de 2020, en los ramos de Vida y AP fue de \$577.2 MDP

El EBITDA a:

Diciembre 2019 es de -\$9.2 MDP

Para el 1Q de 2020 es de \$2.0 MDP con una variación favorable de \$11.2 MDP

PAGO DE SINIESTROS 2019

RAMO	IMPORTE
Vida	1,056,045,349.06
AP	50,539,987.89
TOTAL	1,106,585,336.95

PAGO DE SINIESTROS ABRIL 2020

RAMO	IMPORTE
Vida	269,760,878.91
AP	9,642,564.07
TOTAL	279,403,442.98

DECÁLOGO DE EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE DE THONA SEGUROS

1. THONA promueve e impulsa una cultura de competitividad responsable que busca las metas y el éxito del negocio, contribuyendo al mismo tiempo al bienestar de la sociedad.
2. THONA hace públicos sus valores, combate interna y externamente prácticas de corrupción y se desempeña con base en un código de ética.
3. THONA vive esquemas de liderazgo participativo, solidaridad, servicio y de respeto a los derechos humanos y a la dignidad humana.

4. THONA promueve condiciones laborales favorables para la calidad de vida, el desarrollo humano y profesional de toda su comunidad (empleados, familiares, accionistas y proveedores).

5. THONA respeta el entorno ecológico en todos y cada uno de los procesos de operación y comercialización, además de contribuir a la preservación del medio ambiente.

6. THONA identifica las necesidades sociales del entorno en que opera y colabora en su solución, impulsando el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida.

7. THONA identifica y apoya causas sociales como parte de su estrategia de acción empresarial.

8. THONA invierte tiempo, talento y recursos en el desarrollo de las comunidades en las que opera.

9. THONA participa, mediante alianzas intersectoriales con otras empresas, organizaciones de la sociedad civil, cámaras, agrupaciones y/o gobierno; en la discusión, propuestas y atención de temas sociales de interés público.

10. THONA toma en cuenta e involucra a su personal, accionistas y proveedores en sus programas de inversión y desarrollo social.

BASE PARA LA IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



Sabemos de la importancia que tiene cada uno de nuestros grupos de interés, es por eso que buscamos ofrecer productos y servicios garantizados.

El desarrollo de nuestros productos, atiende las necesidades de nuestro principal grupo de interés: “nuestros clientes”.

Muchos de nuestros seguros son únicos en el mercado, buscando atender mercados no cubiertos por ninguna aseguradora hasta este momento.

Thona segmenta el mercado en diferentes nichos y crea seguros “a la medida” de cada uno de estos.

Cada seguro representa el compromiso de la empresa para con nuestros clientes, fuerza de ventas, proveedores accionistas y colaboradores, es decir con todos nuestros grupos de relación, para hacer posible un ecosistema eficiente en beneficio del negocio y de toda nuestra comunidad.

Estamos conscientes del papel fundamental que, como empresa, tenemos en el desarrollo de la economía y sustentabilidad de nuestro país.

Nuestros colaboradores son el pilar que, a través de la fuerza de ventas, hacen posible que nuestra oferta de valor llegue a nuestros clientes con la calidad y nivel de excelencia que hemos establecido.

Fomentamos y contribuimos al desarrollo de las capacidades profesionales y personales de cada uno de los que integran del Equipo de THONA.

Impartimos cursos, evaluaciones periódicas, se otorgan salarios justos con prestaciones por encima de la ley así como la flexibilidad necesaria para que puedan atender aspectos personales y profesionales.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS OBTENIDOS.

Finalista en el Premio Nacional del Emprendedor



En el 2014 Thona Seguros fue reconocida como finalista en el Premio Nacional del Emprendedor.

Certificación en pago de siniestros



Un aspecto fundamental para THONA es el de brindar un servicio de calidad y garantizado a sus clientes, por ello, desde su constitución decidió mejorar la gestión de sus procesos y obtener la Certificación de calidad ISO 9001-2008 en proceso de pago de siniestros de accidentes personales y vida y se ha refrendado durante 3 años consecutivos.

Calificación Financiera



HR Ratings asignó la calificación de largo plazo de HR BBB- con perspectiva estable y de corto plazo de HR3 para THONA.

- › Mejora en la posición financiera, debido a un incremento significativo en la emisión de primas principalmente en el ramo de Vida.
- › Indicadores de solvencia en buenos niveles.
- › Índice de inversiones a reservas en niveles adecuados.
- › Tiene un adecuado gobierno corporativo conforme al pilar II de la nueva Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, robusteciendo la estructura organizacional, durante los últimos doce meses. THONA nombró nuevos Directores dentro de su organigrama, que cuentan con vasta experiencia para lograr el crecimiento contemplado dentro del plan de negocios y fortalecer las operaciones internas de la empresa.

› RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

En el ámbito de sustentabilidad, THONA decidió evaluar su desempeño en cinco áreas fundamentales:

- I.** Gestión de la Responsabilidad Social.
- II.** Ética empresarial.
- III.** Calidad de vida en la empresa.
- IV.** Medio ambiente.
- V.** Vinculación con la comunidad.

A través del proceso de autodiagnóstico establecido por Aliarse y CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía), se evaluaron las 5 áreas antes mencionadas participando desde el 2013, a la fecha, obteniendo hasta este momento por cinco años dicho reconocimiento.



› CERTIFICADO EN IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN

Obtuvimos la certificación en “Igualdad Laboral y no Discriminación”. Gracias al cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015.



› DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES QUE LLEVAMOS A CABO POR IMPLEMENTAR LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Derechos Humanos

Con objeto de apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente dentro de nuestro ámbito de influencia y asegurarnos de no ser cómplices en la vulneración de los mismos, las medidas que hemos implementado son:

- A.** Programa semanal de mantenimiento de las instalaciones para mantenerlas limpias y en perfectas condiciones para nuestros colaboradores.
- B.** Programa de protección civil.
- C.** Elaboración e implementación de las políticas, procedimientos y prácticas que atiendan temas de equidad de género e igualdad laboral.



D. Nombramiento del Ombudsman: con el objetivo de dar protección a los derechos humanos de cada uno de los colaboradores de THONA Seguros y vigilar el respeto a las prácticas en igualdad laboral y no discriminación.

E. Se creó un comité de igualdad laboral y no discriminación, cuyo objetivo es la vigilancia en el desarrollo e implementación de las prácticas en igualdad laboral y no discriminación en la empresa.

El Comité está integrado por seis personas, tres mujeres y tres hombres, en donde al menos uno de estos miembros es del área de Recursos Humanos, uno colabora a nivel dirección, uno a nivel gerencia, dos a nivel coordinación y un asesor externo. Sesiona mensualmente.

Las principales funciones del comité son:

- ▶ Supervisar, revisar y actualizar el desarrollo de las políticas, procedimientos y prácticas que promuevan la igualdad laboral y la no discriminación.
- ▶ Resolver las controversias en materia de igualdad laboral y no discriminación que se presenten al comité.
- ▶ Supervisar y proponer acciones para fomentar una cultura de igualdad en la empresa.
- ▶ Apoyar la implementación de procesos de auto-diagnóstico.
- ▶ Apoyo en los procesos de auditoría interna en temas de igualdad laboral y no discriminación.
- ▶ Vigilar que se lleven a cabo adecuadamente los procesos para obtener la certificación de la norma mexicana de igualdad laboral y no discriminación.
- ▶ Aprobar los planes de capacitación del personal y cursos enfocados.
- ▶ Promover acciones para la conciliación y equilibrio entre la vida familiar y la vida profesional.
- ▶ Supervisar que se cuente con medidas de accesibilidad en los centros de trabajo.
- ▶ Establecer y dar seguimiento al mecanismo para atender, prevenir y sancionar prácticas de discriminación y violencia laboral.

▶ ESTÁNDARES LABORALES

Con objeto de apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva, la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, apoyar la erradicación del trabajo infantil y la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación, las medidas que hemos implementado en el área laboral son:

- ▶ Respetamos las leyes aplicables en beneficio de nuestros colaboradores (libertad de asociación, prohibición de trabajo infantil, etc.) y además implementar prácticas que coadyuven a su desarrollo integral.
- ▶ Implementamos la política de sueldos a través de tabuladores que se encuentran por encima de la media del mercado.
- ▶ Ofrecemos prestaciones a nuestros colaboradores por encima de lo que marca la Ley de trabajo.
- ▶ Evaluamos semestralmente el ambiente laboral.
- ▶ Definimos los compromisos de desempeño de cada colaborador anualmente con objeto de apoyar el desarrollo profesional del equipo de THONA.
- ▶ Se tiene una jornada laboral de 38 horas semanales.

- › Colaboradores que estudian preparatoria, licenciatura o maestría; cuentan con horarios flexibles.
- › Apoyo económico para guardería cercana.
- › Colaboradores con hijos pequeños; tienen la posibilidad de hacer el trabajo desde casa. En este 2020 uno de nuestros colaboradores gozó del permiso de paternidad y una de nuestras colaboradoras esta trabajando desde casa en este periodo de lactancia.
- › Adicionalmente se ofrecen los días de descanso de acuerdo a lo establecido por la CNSF.

COLABORADORES

THONA comparte los objetivos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en donde establece como objetivo lograr un crecimiento económico del negocio y al mismo tiempo se atiendan cuatro elementos sociales de los colaboradores: el empleo, el diálogo, los derechos y la protección, fundamentado en la ética del trabajo.

La empresa, al cierre de 2019 contaba con 80 colaboradores, de los cuales 46 son hombres y 34 mujeres, en 2020 somos 85 colaboradores de los cuales 61% son hombres y 39% mujeres.

Existe un equilibrio de género entre hombres y mujeres, fruto de la orientación de la empresa por ofrecer las mismas oportunidades a todas las personas sin importar su género o su edad. THONA tiene la convicción de contratar personas por su talento, experiencia y competencias.

Del total de trabajadores en 2020, un 92% tienen contrato indeterminado, un 6% tiene contrato determinado y un 2% está por honorarios.

En cuanto a las edades de nuestros colaboradores tenemos la siguiente proporción:

- › 21 % tiene entre 18 y 32 años
- › 41% entre 33 y 46 años
- › 28% entre 47 y 59 años
- › 10% arriba de 60 años

La rotación del personal en 2020 es del 1%, lo que se traduce en una empresa estable con solidez laboral.

En este año se hizo la contratación directa a la nómina de Thona de todo el personal que estaba por outsourcing y en esquema de asimilados, generando mayor sentido de pertenencia, entre otras mejoras.

Cargos de Dirección ocupados por mujeres y por hombres.

DIRECTORES Y SUBDIRECTORES		
MUJERES	HOMBRES	TOTAL
5	8	13
38%	62%	100%

Cargos de Gerenciales ocupados por mujeres y por hombres.

GERENTES Y RESPONSABLES		
MUJERES	HOMBRES	TOTAL
7	13	20
35%	65%	100%

Cargos Operativos ocupados por mujeres y por hombres.

COORDINADORES, ANALISTAS Y AUXILIARES		
MUJERES	HOMBRES	TOTAL
21	31	52
40%	60%	100%

» DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

THONA busca que todos sus colaboradores en todos sus niveles tengan las mismas oportunidades de crecimiento y desarrollo.

El número de colaboradores que ocupan cargos con personal bajo su responsabilidad y dirección, desglosado por género y haciendo un análisis porcentual como puede observarse, el 35% de ellos están ocupados por mujeres. Se cuenta con un equilibrio entre ambos los puestos ocupados por una mujer y un hombre respectivamente

Como parte del proceso de desarrollo del personal, trato igualitario y mejora en el servicio a los clientes internos (áreas de la empresa) y externos, cada año se hace la evaluación de su desempeño. En el periodo del informe se evaluó el desempeño del 100% del personal que cumplió un año de labores en la empresa.

» FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

Thona tiene un programa de capacitación anual en el que continuamente se imparten cursos de diversos temas para el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores, la capacitación es un elemento clave en Thona.

El programa de capacitación en Seguros lo ha completado el 100% del personal.

Es por ello que en 2019 impartimos 26 cursos que sumaron 318 horas de instrucción brindada a un total de 80 participantes.

En 2020 llevamos 26 cursos que sumaron 318 horas de instrucción brindada a un total de 80 participantes.

» TABLA CON LA INTEGRACIÓN DE LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN IMPARTIDOS EN 2019 Y 2020

PERSONAL CAPACITADO 2019							
SEXO			RANGO DE EDAD				
	H	M	18-32	33-46	47-59	60+	
TOTAL	50	38	14	33	22	8	

PERSONAL CAPACITADO 2020							
SEXO			RANGO DE EDAD				
	H	M	18-32	33-46	47-59	60+	
TOTAL	50	34	16	35	24	7	

» MEDIO AMBIENTE

THONA comprometida con el medio ambiente ha establecido políticas para mitigar la contaminación ambiental.

» MATERIALES ECOLÓGICOS

A) Papel ecológico. El papel fue es el principal insumo, por lo que siempre se utiliza papel con las siguientes especificaciones:

1. Reciclable
2. Libre de ácido
3. Certificación de industria limpia por la PROFEPA
4. Libre de cloro elemental

A) Como política THONA nunca utiliza materiales de unice. Si se llegara a utilizar material desechable deberá ser siempre material reciclable.

B) En consumo energético THONA utiliza focos ahorradores de luz fluorescente. Además cuenta con controladores de luz que permiten un ahorro de energía superior al 35%.



Otra acción para el ahorro energético es la actualización de sus equipos de cómputo.

C) Se dejó de consumir botellas desde octubre 2019 y ahora se realiza mediante un sistema de purificación de agua.

D) A diferencia de otras aseguradoras en México, Thona es una empresa Paperless pues tiene como política el envío digital de todas las pólizas de seguros, junto con el material normativo que exige la ley, por correo electrónico evitando la impresión de la misma.

» EDIFICIO INTELIGENTE

- » Subestación híper compacta propia del inmueble.
- » Iluminación de Led esto reduce el 50% de consumo eléctrico.
- » Llaves automáticas de descarga de agua
- » Secadores eléctricos.
- » Mingitorios ecológicos.
- » Campaña de apaga la luz interna.

» ANTICORRUPCIÓN

Un aspecto fundamental para THONA, es cumplir con las políticas anticorrupción dispuestas por la legislación mexicana a través de la Comisión Nacional de Seguros y Finanzas.

Esto lo hacemos a través de mecanismos de control internos identificando a clientes con operaciones inusuales, relevantes o de procedencia ilícita. Además se cuenta con expedientes para identificar a cada uno de los clientes.

Mensualmente sesiona el comité de comunicación y control (Anticorrupción) que

reporta los casos relevantes, inusuales y preocupantes. Estos casos son reportados a la CNSF. El comité también regula y vigila todos los temas de prevención de lavado de dinero.

Anualmente el 100% de los colaboradores de THONA así como el 100% de la fuerza de ventas son capacitados y se evalúan en Prevención de Lavado de Dinero.

THONA tiene la responsabilidad con la sociedad de fomentar la ética en todas las acciones que lleva a cabo.

A la fecha se realizó un curso presencial a 85 personas en el tema de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, con una evaluación al finalizar el curso.

» MEDICIÓN DE RESULTADOS

Derechos Humanos

Tres indicadores relevantes para medir nuestros resultados en el tema de derechos humanos son:

1. Se adecuó el código de ética para integrar el tema de igualdad laboral y no discriminación.
2. Se creó un comité de igualdad laboral y no discriminación, cuyo objetivo es la vigilancia en el desarrollo e implementación de las prácticas en igualdad laboral y no discriminación en la empresa. Se nombró un Ombudsman con el Objetivo de dar protección a los derechos humanos de cada uno de los colaboradores en THONA Seguros, en su relación con las diferentes personas de cada una de las áreas del negocio e impulsar el respeto, las prácticas en igualdad laboral y no discriminación al interior del centro de trabajo.
3. Se otorgan beneficios para los colaboradores superiores a los marcados en la ley, seguro de

vida, comedor, estacionamiento, fondo de ahorro, bonos y seguro de gastos médicos, entre otros.

» ESTÁNDARES LABORALES

Tres indicadores relevantes para medir nuestros resultados en el tema de estándares laborales son:

1. Rotación del personal, en donde este año se tiene un índice de 1%, el cual se encuentra por debajo de la media en el sector asegurador.
2. Se cuenta con tabuladores de sueldos y prestaciones que están en el nivel medio - alto del sector asegurador. Tomando en cuenta que Thona es una empresa de poco tiempo en el mercado es algo muy bueno.
3. En función de los resultados de los compromisos de desempeño individuales, de área y de empresa, se han asignado bonos de desempeño, con un nivel de cumplimiento hasta ahora del 100%.

» MEDIO AMBIENTE

Tres indicadores relevantes para medir nuestros resultados en el tema de medio ambiente son:

1. Con el objetivo de mitigar los impactos ambientales se estableció como política emitir y enviar toda la documentación contractual del seguro de manera electrónica de todos nuestros asegurados.

El impacto de esta medida, tomando en cuenta que contamos con más de dos millones de asegurados.

2. El consumo de papel es el insumo más recurrente por lo que se estableció como política usar siempre papel con las siguientes especificaciones: papel sustentable, reciclable, libre de ácido, certificación de industria limpia

por la PROFEPA, libre de cloro y con empaque 100% reciclable.

3. A través de la compra de lámparas ahorradoras de luz fluorescente para las oficinas, además de controladores de luz, se logró un ahorro de energía del 35%.

» ANTICORRUPCIÓN

Tres indicadores relevantes para medir nuestros resultados en el tema de anticorrupción son:

1. Actualización del código de ética.
2. El 100% de los colaboradores fueron capacitados y evaluados en temas de prevención de lavado de dinero.
3. Se cuenta con un Comité de Control que regula y vigila los temas de Prevención de lavado de dinero.

» ANTE LA CONTINGENCIA DEL COVID-19

» Se verificó que todos los trabajadores contarán con las herramientas necesarias para conexión remota en voz y datos, para implementar el trabajo desde casa.

» Se estipuló que a partir del pasado 19 de marzo se disminuye la asistencia de los trabajadores al centro de trabajo, quedando el 50% de la plantilla realizando trabajo desde casa. Y a partir del 24 de marzo, se disminuye la asistencia de los trabajadores al centro de trabajo dejando sólo el 25% de la plantilla en instalaciones, y el otro 75% realiza trabajo desde casa.

Dando prioridad a los trabajadores clasificados como población vulnerable por el Gobierno Federal, es decir, embarazadas, personas con alguna discapacidad, mayores de 60 años, con problemas cardiovasculares, diabetes, hipertensión y obesidad.



› Se determinó extremar las medidas de limpieza, haciendo uso de insumos de desinfección en todas las instalaciones, limpiando y desinfectando todas las estaciones de trabajo y oficinas cada 2 horas.

› Se realizó la compra y repartición de cubrebocas y caretas para uso de todo el personal que acuda a oficinas.

› Se definieron dos responsables (uno de ellos la Dirección de Recursos Humanos) encargados de monitorear diariamente el avance de la pandemia en el país y las medidas a implementar que el Gobierno Federal estipule en cada fase para el sector privado.

› Se determinó que constantemente se debe estar comunicando vía correo electrónico a los empleados cada acción a implementar dentro de esta Contingencia.

› Se otorgó apoyo psicológico a los empleados y familiares mediante un Call Center para el personal que por la contingencia necesite de este servicio.

› A partir del 21 de abril se estipuló que se disminuirá la asistencia al centro de trabajo del 25% de la plantilla, dejando solo el mínimo indispensable en oficina y el resto trabajando desde casa.

› Se determinó continuar con las medidas de limpieza, haciendo uso de insumos de desinfección en todas las instalaciones, limpiando y desinfectando todas las estaciones de trabajo y oficinas cada 2 horas. Y la sanitización de las instalaciones cada 3 semanas.

› Se determinó que al personal esencial que deberá acudir a las instalaciones y que usa el transporte público para trasladarse, se le apoyará con el pago del transporte privado (UBER, DIDI o CABIFY) mitigando el riesgo de contagio.

› A partir del 01 de junio de 2020 y hasta nuevo aviso, se reanudarán actividades de manera presencial en la empresa, teniendo en consideración los siguientes puntos:

1. Adoptaremos el modelo “Carrusel” aplicable sin excepción a todo el personal, para esto será necesario que del 25 al 27 de mayo cada responsable de área defina y envíe a RRHH el listado final de cada grupo:

› 3 grupos con el mismo número de integrantes

› No pueden repetirse integrantes en 2 ó 3 grupos.

› Cada grupo asistirá a oficinas durante 5 días consecutivos x 10 días de trabajo desde casa consecutivos.

› Cada semana se realizará el cambio de grupo.

› El personal identificado como vulnerable, continuará trabajando desde casa.

2. Para el personal que acuda a oficina, se consideraron 3 horarios diferentes de comida.

******Si se utilizan las instalaciones de la cocina en el horario de comida, sólo pueden permanecer 09 personas al mismo tiempo en dicho espacio, acatando los señalamientos designados para ellos.

3. El horario flexible seguirá aplicando para el personal que acuda a oficinas, iniciando de 8:00 a 9:00 y terminado de 17:00 a 18:00 horas o los viernes de 14:00 a 15:00 horas.

4. Se colocarán señalamientos indicando sana distancia en la entrada, áreas comunes, comedor, área de café, mismos que deberán ser respetados por todo el personal.

5. Se colocará el tapete de desinfección en la entrada de la oficina para uso de todos aquellos que ingresen a las instalaciones.

6. Se otorgará Kit de prevención a cada colaborador que incluye:

Tres cubrebocas lavables y 1 careta. Cada quien será responsable de conservarlo en buen estado, y aplicar las medidas de higiene necesarias.

7. El uso de cubrebocas, caretas y guantes serán obligatorios antes de llegar a las oficinas y al salir de estas, quien acuda a las instalaciones sin estos artículos no podrá ingresar a laborar.

8. Dentro de las instalaciones será obligatorio el uso de cubrebocas y caretas.

9. Se adecuará un área de uso exclusivo para desechar el material como cubrebocas, guantes, o cualquiera que pueda propagar el virus (a un lado del sanitario de mujeres).

10. Se tomará la temperatura de cada colaborador 2 veces al día, una a la entrada y la otra después de la comida.

11. Existirá una área específica que se utilizará para aislar al personal que presente síntomas de COVID-19 y en estos casos se remitirá a su casa (temporalmente será la sala de lactancia).

12. En la semana del 25 al 29 de mayo se aplicará un cuestionario para identificar al personal que estuvo en contacto con personas diagnosticadas por Covid-19, para determinar el protocolo a seguir en estos casos.

13. Durante el mes de junio se impartirán talleres sobre las medidas de prevención de Covid-19 y sobre sensibilización de no discriminación para los colaboradores que estuvieron en contacto con personas diagnosticadas de Covid-19.

14. Se elaboró y se difundirá el Protocolo sobre lineamientos de seguridad sanitaria en el entorno laboral de THONA Seguros, derivado de la pandemia por el virus denominado SARS-Cov2. del 25 al 29 de mayo se realizará el

registro ante el IMSS de dicho protocolo.

15. Se conformará un Comité de Supervisión Sanitaria que será encargado del cumplimiento, implementación, seguimiento y supervisión del protocolo implementado.

16. Las juntas de trabajo sólo se podrán llevar a cabo vía TEAMS y en casos urgentes, se realizarán presencialmente acatando los señalamientos de sana distancia en cada sala de juntas y auditorio.

17. El ingreso a los elevadores será como máximo de 4 personas y en caso de uso de las escaleras, deberá ser siempre respetando los señalamientos de ascenso y descenso.

18. El código de vestimenta cambiará temporalmente y no se podrán usar joyería, corbata, tampoco se permitirá el uso de barba y bigote.

» INFORMACIÓN DE LA COMPAÑÍA Y CONTACTO:

THONA Seguros, S.A. de C.V.

Av. Insurgentes Sur 1228, Piso 7,
Col. Tlacoquemécatl del Valle,
C.P. 03200, Alcaldía Benito Juárez.
CDMX.

Tel. 55 4433 8900 Ext. 101

Página: www.thonaseguros.mx



THONA SEGUROS®
| LOS ÚNICOS AL ALCANCE DE TODOS |





Avenida Insurgentes Sur 1228 Piso 7
Col. Tlacoquemécatl Del Valle.
C.P. 03200 Alcaldía Benito Juárez.
CDMX.

Tel: (55) 4433-8900

www.thonaseguros.mx