



**THONA  
SEGUROS®**

thonaseguros.mx

## **Comunicación de Progreso (COP) EJERCICIO 2020 - 2021**

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

**| LOS ÚNICOS AL ALCANCE DE TODOS |**

# Contenido

1. Carta del Director General.
2. Perfil de nuestra empresa.
3. Descripción de las acciones que llevamos acabo por implementar los diez principios del Pacto Mundial.
4. Medición de resultados.
5. Información especial de las acciones implementadas ante el COVID-19.
6. Información de la compañía y del contacto.



# Carta del Director General

---

10 de Junio de 2021

A todos nuestros grupos de interés:

Les presentamos nuestro Informe de Comunicación de Progreso referente al periodo 2020 – 2021.

Como en otros informes, nuestro propósito es compartirles las acciones que en THONA Seguros hemos desarrollado durante el año 2020 y 2021, particularmente aquellas de mayor importancia como lo fueron las relacionadas con la pandemia.

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 de desarrollo sostenible, en cada una de sus áreas: Económica, Social y Ambiental.

En estos dos últimos años hemos buscado reforzar la comunicación con nuestros principales grupos de interés, para dar una mejor respuesta en cada uno de los temas que para ellos y nosotros son los más importantes. Estamos convencidos que como resultado de este enfoque en el negocio, podremos generar mayor valor par todos.

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

Sabemos que nuestra empresa tiene una responsabilidad que cumplir y día a día nos esforzamos por su cumplimiento, seguros del impacto que esto tiene en la construcción de un mejor mundo 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 anteriormente 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 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, símbolo 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 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 antes 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 (by-pass) y cáncer. Se pagara la suma asegurada con 3 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 póliza con cáncer, además de tener una suma asegurada de fallecimiento por cualquier causa, con 3 opciones de aseguramiento.
- Tu Estrella Materna y Tu Estrella Paterna se unificaron en Tu Estrella Protectora con 2 opciones de aseguramiento.
- Tu Lucero Mujer Previsora, se sustituyo por Tu Lucero Previsor donde se amplía la cobertura de cáncer y se da la opción a asegurar hombres y mujeres.

## Tenemos Seguros 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.

## **Tu Lucero 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 productos de seguridad de bajo costo, Tu Lucero COVID-19, enfocado a proteger a aquellas personas que sean diagnosticados positivos con el virus COVID-19 y requieran pagar gastos de hospitalización para su adecuado tratamiento.



## **Paquetes de asistencias.**

### **Paquete Total de Asistencias**

- PC Telefónica
- Asistencia en el Hogar
- Taxi Seguro en Caso de Emergencia o Accidente
- Programa Ahorra Más

### **Paquete Total de Asistencias**

- Plan Dental
- Consulta Dental Telefónica
- Laboratorio Clínico a Domicilio
- Enfermera a Domicilio
- Asistencia Legal
- Envío de Abogado por Accidente o Asalto
- Plan Visual
- Asistencia

### **Paquete Total de Asistencias**

- Consulta Médica de Especialidad en Consultorio
- Consulta Médica a Domicilio
- Checkup 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).

### **Redes Sociales**

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

Página web [www.thonaseguros.mx](http://www.thonaseguros.mx)



## Propuesta de Valor diferencial

- 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.
- Actualizamos nuestra pagina.
- Tenemos un nuevo portal de agentes.
- Hemos trabajado en estructura en el área comercial para mejorar la atención a nuestros clientes tanto interno como externos.
- Realizamos Webinars y actividades con grupos cerrados en la fuerza de ventas.
- Impulsamos el posicionamiento de nuestra marca.
- Se fusionó la estructura Actuarial y Financiera, formando la Dirección de Función Actuarial y Financiera, facilitando el flujo de información y toma de decisión.
- Se reestructuró el área de Mercadotecnia, integrando la posición de Coordinación de Mercadotecnia y Comunicación, dejando el área bajo la gestión de la Gerencia de Recursos Humanos y Comunicación.
- Se fortaleció la estructura Jurídica agregando la posición de Investigación de Siniestros
- Se fortaleció la estructura de RRHH agregando la posición de Desarrollo Organizacional y Capacitación
- Se obtuvo la certificación de Great Place to Work 2020-2021
- Se obtuvo la certificación de Súper Empresas para trabajar 2021
- Nos certificamos por segunda ocasión en Igualdad Laboral y No Discriminación Laboral periodo 2020-2022.
- Se continuó ejecutando el plan de acción y prevención por emergencia sanitaria.

## Iniciativas implementadas:

- Mejora y optimización de Servidores de almacenamiento
- Negociación de ahorros en costos en Servicios en la nube
- Mejoras en la seguridad de la red de Thona Seguros
- Mejoras en la red eléctrica del piso de Thona Seguros
- Distribución y configuración de equipos para oficina de Guadalajara y Monterrey
- Mejoras en la red wifi
- Certificación de Gastos Médicos
- Implementación de venta de seguros de protección COVID a través de tiendas Chedraui.
- Implementación de venta de diferentes tipos de seguros con protección COVID a través de nuestra plataforma de venta en línea.
- Implementación de la nueva plataforma de agentes.
- Rediseño del sitio WEB de Thona Seguros.
- Implementación de nuestro sistema de BI.



## Estándares de Servicios

1. Cotizaciones accidentes personales / 1 día hábil
2. Cotizaciones vida / 2 días hábiles
3. Emisión de pólizas / 3 días hábiles cuando son menos de 1,000 asegurados
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 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, en Guadalajara y Monterrey.

Se realizaron eventos CDMX, Guadalajara y Monterrey para la presentación a la fuerza de ventas del cuaderno de bonos 2020 y 2021, 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 una tienda de conveniencia.

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

Nuestra emisión en el 2019, en los ramos de Vida y AP fue de \$1,546.0 MDP, nuestra emisión en 1Q de 2020, en los ramos de Vida y AP fue de \$577.2 MDP

Al cierre de 2020, las primas emitidas fueron de 1,228 millones de pesos y en el primer trimestre de 2021 se emitieron primas por 822 millones de pesos

## Pago de Siniestros

- Los siniestros pagados al cierre de 2019 sumaron más de 1,106 millones de pesos
- Los siniestros pagados al cierre de 2020 sumaron más de 809 millones de pesos
- Los siniestros al cierre del primer trimestre son 424 millones
- Se incrementó la siniestralidad en Vida en el 72%
- La siniestralidad por covid fue del 44% en promedio.

## Monto de seguros que fue pagado a los asegurados durante todo el 2020 y 2021

	A Mayo 2021 Siniestros Pagados	2020 Siniestros Pagados
Vida	586,078,060.44	786,322,749.49
AP	10,771,530.42	23,223,589.09
<b>Total</b>	<b>596,849,590.86</b>	<b>809,546,338.58</b>



## **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 inter-sectoriales 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 “trajes 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 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.

En este año.

- Se obtuvo la certificación de Great Place to Work 2020-2021.
- Se obtuvo la certificación de Súper Empresas para trabajar 202.
- Nos sometidos a la auditoría de certificación en el distintivo de Igualdad Laboral y No Discriminación Laboral periodo 2020-2022.

## 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 reafirmado 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 nombro 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 ocho 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 2020 contaba con 85 colaboradores, de los cuales 52 eran hombres y 33 mujeres, en 2021 somos 90 colaboradores de los cuales 49 son hombres y 41 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 29 de ellos tienen entre 18 y 32 años, 36 entre 33 y 46 años, 17 entre 47 y 59 años y 8 arriba de 60 años.

La rotación del personal en 2021 fue de 6.9%, en 2020 del 20.9%.

En el 2020 año se hizo la contratación directa de todo el personal que estaba por outsourcing a la nómina de Thona, generando mayor sentido de pertenencia.

### Colaboradores en 2019

TOTALES 2019	
MASCULINO	48
FEMENINO	31
18-32	17
33-46	32
47-59	23
60+	7
DIRECTIVOS	9
GERENCIALES	26
OPERATIVOS	44
INDETERMINADO	76
DETERMINADO	1
HONORARIOS	2

## 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 35.29 % 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.

#### Colaboradores en 2020.

<b>TOTALES 2020</b>	
<b>MASCULINO</b>	<b>52</b>
<b>FEMENINO</b>	<b>33</b>
<b>18-32</b>	<b>18</b>
<b>33-46</b>	<b>35</b>
<b>47-59</b>	<b>24</b>
<b>60+</b>	<b>8</b>
<b>DIRECTIVOS</b>	<b>10</b>
<b>GERENCIALES</b>	<b>25</b>
<b>OPERATIVOS</b>	<b>50</b>
<b>INDETERMINADO</b>	<b>78</b>
<b>DETERMINADO</b>	<b>5</b>
<b>HONORARIOS</b>	<b>2</b>

#### Colaboradores en 2021

<b>TOTALES 2021</b>	
MASCULINO	49
FEMENINO	41
18-32	29
33-46	36
47-59	17
60+	8
DIRECTIVOS	10
GERENCIALES	22
OPERATIVOS	58
INDETERMINADO	81
DETERMINADO	5
HONORARIOS	4



## 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.

### Capacitación.

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

PERSONAL CAPACITADO 2021	sexo		RANGO DE EDAD			
	H	M	18-32	33-46	47-59	60+
TOTAL	51	42	19	36	17	7

Nota: Dentro del conteo se considero al personal aún cuando después pudo causar baja.

### Previsión Social:

- Ayuda de Comedor (\$87.92 x día)
- Ayuda de Guardería conforme a política= \$500 quincenales para colaboradores con contrato indeterminado, que tienen hijos de entre 0 a 4 años de edad.



## Medio Ambiente

THONA comprometida con el medio ambiente ha establecido políticas para mitigar la contaminación ambiental y se ha aprovechado el uso de las tecnologías de la información.

Se integraron nuevas tecnologías durante el segundo semestre de 2020 y en el 2021

- Mejora y optimización en la Red WIFI
- Lanzamiento de Plataforma de agentes
- Lanzamiento de la Plataforma de Información
- Uso de plataforma Qlik para modelado de datos y presentación de tableros de información.
- Se han seguido renovando los equipos de cómputo para el personal
- Se realizó el Reciclado de equipo de computo

### Consumo de papel en 2019 y 2020.

	Registro de hojas	
MES	AÑO 2019	AÑO 2020
ENERO	-----	8 Cajas
FEBRERO	8 Cajas	8 Cajas
MARZO	8 Cajas	4 Cajas
ABRIL	-----	-----
MAYO	5 Cajas	5 Cajas
JUNIO	4 Cajas	
JULIO	4 Cajas	
AGOSTO	3 caja	
SEPTIEMBRE	9 Cajas	
OCTUBRE	8 Cajas	
NOVIEMBRE	-----	
DICIEMBRE	8 Cajas	



## Consumo de papel en 2020 y 2021

Registro de Hojas			
MES	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021
ENERO		8 Cajas	8 Cajas
FEBRERO	8 Cajas	8 Cajas	7 Cajas
MARZO	8 Cajas	4 Cajas	7 Cajas
ABRIL		7 Cajas	8 Cajas
MAYO	5 Cajas	5 Cajas	7 Cajas
JUNIO	4 Cajas	7 Cajas	
JULIO	4 Cajas	8 Cajas	
AGOSTO	3 Cajas	8 Cajas	
SEPTIEMBRE	9 Cajas	7 Cajas	
OCTUBRE	8 Cajas	8 Cajas	
NOVIEMBRE		8 Cajas	
DICIEMBRE	8 Cajas	8 Cajas	

TOTAL= 57 Cajas

TOTAL= 86 Cajas

TOTAL= 37 Cajas

## 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 unicef. 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 superiores al 35%. Otra acción para el ahorro energético es la actualización de sus equipos de computo.

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

D) A diferencia de las demás aseguradoras en México, Thona, al generar una póliza la envía junto con todo el material normativo por correo electrónico evitando impresión de la misma.



## Edificio Inteligente.

- Subestación hipercompacta 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 el tema de prevención de lavado de dinero.

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

A la fecha se dio 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 otorga como beneficios para los colaboradores superiores a los marcados en la ley, en que se les otorga a todos los colaboradores, 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 contaran con las herramientas necesarias para conexión remota en voz y datos, para implementar el trabajo desde casa.
- ✓ Se estipulo 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 solo 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, presenten alguna discapacidad, mayores de 60 años, con problemas cardiovasculares, diabetes, hipertensión y obesidad.
- ✓ Se determino extremar las medidas de limpieza, hacienda uso de insumos de desinfección en todas las instalaciones, limpiando y desinfectando todas las estaciones de trabajo y oficinas cada 2 horas.
- ✓ Se estipulo la compra y repartición de cubrebocas y guantes de latex 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 estipulo 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 determino 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 determino 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.



- ✓ Apoyamos con descuentos a nuestras tarifas de accidentes personales escolar para apoyar a las escuelas y pudieran continuar con su labor tan importante
- ✓ 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 o 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: 3 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 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 solo 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 uso de barba y bigote.

En diciembre 2020 al pasar a semáforo rojo, se definió que todo el personal trabajara desde casa dejando solo en oficina a posiciones clave no vulnerables siendo el mínimo personal necesario para operar.

Se continuó con las medidas de prevención:

- El uso de cubrebocas es obligatorio en todo momento para el personal y asistentes durante su permanencia en las instalaciones.
- Deberá haber filtros sanitarios para la detección de síntomas, y toma de temperatura para cualquier persona, incluido el personal, que ingrese a las instalaciones. No se permitirá el ingreso de cualquiera que presente una temperatura mayor a 37.5o.
- Mantener la “sana distancia” de 1.5 metros mínimo, entre el personal.
- Desinfección constante de áreas de uso común y objetos con los que el personal tenga contacto.
- Habilitar y definir sentidos de circulación para la entrada y la salida.
- Colocar en la entrada y espacios de uso común, dispensadores de gel antibacterial con una concentración de 70% alcohol.



- La re-circulación del aire al interior está prohibida.

Adicional a los puntos anteriores se integra el siguiente lineamiento: Se colocará en puertas de acceso a las instalaciones el “Sistema para la Identificación de Espacios Cerrados QR”, en el que todo el personal y asistentes deberán registrar su entrada diariamente.

Se decide por unanimidad que al no contar con una plantilla de mas de 100 colaboradores, no se aplicará la siguiente medida:

- Los establecimientos mercantiles que tengan una plantilla igual o superior a 100 personas, deberán realizar pruebas de COVID-19 quincenalmente.
- Se determina 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 determine la continuidad a la comunicación vía correo electrónico a los empleados de cada acción a implementar dentro de ésta Emergencia Sanitaria.
- Se realizó prueba de anticuerpos COVID al 100% del personal de Thona Seguros, los días 12 y 19 de abril 2021, el resultado de las mismas fue el 100% de la población negativa a Covid 19
- Actualmente se tiene contratado un servicio de sanitización en las oficinas que se realiza de manera quincenal desde abril 2020
- Se estableció a partir del semáforo naranja (abril 2021) el retorno seguro de los colaboradores en carrusel de 2 grupos
- Personal vulnerable continua trabajando desde casa hasta nuevo aviso o que el semáforo cambie a color verde.
- A todos aquellos colaboradores que están siendo vacunados, se les otorga el día se asueto para que vayan a recibir la vacuna.
- Mantenemos una comunicación constante de las disposiciones oficiales respecto a la pandemia, con nuestros colaboradores.
- Se considera dentro del plan de capacitación, talleres Covid para su sensibilización y retorno seguro a todos los colaboradores.



# Información de la compañía y del 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.** 44338900

**Fax** [Fax]

**Página:** [www.thonaseguros.mx](http://www.thonaseguros.mx)

Lic. Valeria Guzmán Luna  
Directora de Recursos hUmanos  
Contacto: 44338900 ext. 101  
[vguzman@thonaseguros.mx](mailto:vguzman@thonaseguros.mx)





**THONA  
SEGUROS®**

| LOS ÚNICOS AL ALCANCE DE TODOS |

 /THONAseguros

 @THONA\_seguros