

THONA SEGUROS

Comunicación de Progreso (COP) EJERCICIO 2021 - 2022

“El apoyo a los 10 principios del Pacto Mundial y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible es parte integral de nuestro modelo de negocio”



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

24 de Noviembre de 2022

A todos nuestros grupos de interés:

Con mucho gusto les presentamos nuestro Informe de Comunicación de Progreso (Informe COP) del periodo 2021 – 2022.

Les compartimos las acciones que en THONA Seguros estamos realizando para contribuir a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS's) en cada uno de sus ámbitos de la sustentabilidad: el económico, el Social y el ambiental.

Dentro de nuestro informe también estamos informando algunas de las acciones que hemos implementado desde una perspectiva ESG y lo que estamos realizando para cumplir 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.

Estamos convencidos que cada una de las acciones que realizamos, en comunicación con nuestros diversos grupos de interés generará un profundo valor compartido para todos.

Estos últimos años han sido muy retadores para todos nosotros, derivado de la pandemia y de algunos otros aspectos que en términos económicos aún nos están afectando, sin embargo esto nos ha servido para reformular nuestras estrategias y aprovechar las oportunidades que también el contexto nos ofrece.

Como en otros años 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 han fortalecido como una empresa líder en el mercado.

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 empresa 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. Tlaqueemécatl del Valle, Alcaldía Benito Juárez en la misma CDMX.

Se obtiene el permiso por parte de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, así como de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, para operar el ramo de Gastos Médicos a partir del 2021.

En 2022 THONA se posiciono en el top 20 de compañías en seguro de Vida y top 10 en Vida Grupo.

Gobierno Corporativo:

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.

Durante el 2022 se implementaron diversas acciones entre las que destacaron por su relevancia, la renovación de la filosofía organizacional y la definición de los “Pilares Estratégicos” que guiarán la actuación de la empresa durante los próximo 5 años “2022-2027”

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.



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 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 sí 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.

Para el año 2022 se ofertan productos que amplían la protección al estar basados en elegir coberturas de forma flexible, tanto de vida como de accidentes personales, así como productos que incluyendo componentes de ahorro permitiendo, a nuestros clientes armar el seguro conforme a sus necesidades.

En Gastos Médicos Mayores se enfoca la protección en los padecimientos más recurrentes a costos inigualables en el mercado, además de productos de alta gama para su comercialización en dólares.

Efecto de la pandemia se desarrollaron tres nuevos productos.

Tu Lucero COVID-19

Ante esta pandemia y viendo el panorama de las estadísticas de personas afectadas emitidas por la Secretaría de Salud, Thona Seguros diseñó 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.

Tu Lucero 5inCovid

Ofrece, además de los dos beneficios anteriores que ofrece Lucero COVID-19, integra pruebas rápidas enviadas a domicilio, seguimiento telefónico y asistencia médica o psicológica.

Tu Lucero coVIDA

Brinda, una cobertura doble ya que se puede utilizar para covid-19, si la prueba PCR dio positivo, y para otras enfermedades graves. Este producto se ha reforzado con asistencias, consultas por videollamada y, en casos muy urgentes, atención médica a domicilio.

Como acciones adicionales, se adapta la póliza de AP Escolar para que los estudiantes estén protegidos en sus casas y agregando la cobertura de Covid para alumnos y docentes.



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.



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



Propuesta de Valor diferencial

- Nos sometidos a la auditoría de certificación en el distintivo de Igualdad Laboral y No Discriminación Laboral periodo 2020-2022. 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.
- Portal de agentes.
- Estructura en el área comercial para mejor la atención a nuestros clientes tanto interno como externos.
- Webinars y actividades con grupos cerrados en la fuerza de ventas.



Acciones estrategias e iniciativas implementadas:

- Nombramiento de la Subdirección de Recursos Humanos
- Creación del área de Desarrollo Organizacional y Capacitación
- Segunda edición del “Foro de Innovación”
- Implementación del “Plan Integral de Formación 2021-2022”
- 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

Estándares de servicio	Días hábiles
Cotizaciones	6
Re-cotizaciones	3
Emisiones	10
Reexpediciones	8
Endosos y movimientos	8
Cobranza	5

Comercial - Entrega de Valor

Entre 2022 y 2021 Thona tuvo el mayor crecimiento en primas emitidas en su historia, 170% de incremento en ventas

Thona se posiciono en el top 20 de compañías en seguro de Vida y top 10 en Vida Grupo .

En 2022 se lanzaron los siguientes productos nuevos: ViFlex, ViCapital y GmProtec , este último siendo el primer producto de Gastos Médicos de THONA, cuya particularidad es ser un producto indemnizatorio

También se lanzó una nueva línea de productos de Alta Gama: Gastos Médicos Internacional y Vida dólares

Se agregaron a nuestra oferta la Asistencia Funeraria.

En 2021 lanzamos nuestra nueva Plataforma de Agentes, la cual mejora la experiencia del agente. La plataforma cuenta con secciones especiales para apoyar a la fuerza de ventas.

También se rediseñamos la página pública de Thona Seguras mejorando la funcionalidad, la navegación y ofreciendo una imagen mucho más fresca.

Adicionalmente se comenzó el programa de renovación de Imagen Institucional



Cumplimiento Legal.

En el año 2021 entraron en vigor disposiciones que robustecen las reglas para detección de operaciones con recursos de procedencia ilícita mediante la implementación de controles que robustecen la identificación de clientes. A partir de entonces se inició un proceso para analizar el nivel de cumplimiento y adherencia a las mismas.

Se consideró necesario llevar a cabo modificación a la normatividad interna, implementando políticas adicionales y mejoras en los sistemas automatizados para detectar oportunamente personas u operaciones sospechosas.

En tema de anticorrupción, durante el año 2021 se llevó a cabo la campaña de capacitación a 111 colaboradores de Thona, mientras que en el año 2022 se ha llevado a cabo la capacitación de 99 colaboradores atendiendo a la modificación de la regulación antes mencionada.

Siniestros

Desde 2021, se hizo necesario implementar acciones de reingeniería al Proceso de Siniestros para hacer frente al alto volumen de reclamaciones recibidas logrando:

- Operación digital y remota de Siniestros
- Capacitación integral al equipo de dictamen de siniestros para la operación de diferentes carteras de forma simultánea
- Integración de controles para monitorear la operación y contar con información con impacto a los resultados de la compañía
- Adecuación de sistemas para eficientar el registro de reservas, pago de siniestros, derivación de impuestos y pagos con trazabilidad en las transacciones
- Implementación de acciones de prevención de fraudes para garantizar la certeza en las operaciones
- La operación de nuevos productos lanzados durante la pandemia de forma controlada

Adicionalmente se obtiene la recertificación bajo la norma ISO9001:2015 para el Proceso de Siniestros incluyendo en el alcance por primera vez el Proceso de Emisión de Pólizas, Registro de Cobranza y pago de Comisiones

Para el primer semestre del 2022 se consolidan las mejoras realizadas el año anterior favoreciendo el servicio al contar con:

Modelos de servicio diferenciados conforme a las necesidades de nuestros clientes

Puntos de control identificados a lo largo del proceso para garantizar los pagos en apego a lo establecido en las condiciones de contratación

Capitalización del conocimiento mediante matrices de reemplazo para garantizar la continuidad de operaciones en caso de ausencias

Pago directo de seguro de accidentes 24 horas al día los 365 días del año con una amplia red hospitalaria y médica a lo largo del territorio nacional



Si bien el proceso de siniestros está reconocido por estándares internacionales de gestión, se encuentra en continuo cambio para lograr la excelencia en la atención a nuestros clientes conformados por: Entidades de gobierno (estatal y federal), Instituciones educativas y universidades, Sindicatos de trabajadores, Paraestatales, empresas nacionales y transnacionales.

Los pagos aprobados del 2021 al cierre del mes de Julio del 2022, se clasifican de la siguiente manera:

REGISTROS DE PAGOS SINIESTROS		
AÑO	REGISTROS	IMPORTE TOTAL
2021	43,235	2,147,036,900.57
2022	14,714	1,353,203,629.91

Aunque la pandemia de Covid-19 trajo retos, sobrecarga de trabajo y retrasos en los trámites de reclamación en el sector asegurador, nunca se han visto afectados los pagos de siniestros ni los derechos de los beneficiarios.

Tecnología

Se robustecieron las tecnologías orientadas a contar con toda la información relacionada con las reclamaciones en cada una de las coberturas, es así que se redefine la página de Thona, se mejora el uso del chat en línea y el de contacto directo en caso de emergencia.

Se crea el blog Thona Informa donde se publican artículos de interés y noticias importantes creadas día con día para los asegurados de Thona.

Las operaciones remotas y en home office han provocado adicionalmente, la optimización en las tecnologías aplicables al proceso:

- Intercambio de documentos a través del Portal de Agentes
- Teams para comunicación vía remota
- Implementación del software denominado TEAMS, para llevar a cabo reuniones, grabación de reuniones y contestar llamadas.
- Asignación de equipos móviles o conexiones remotas a todo el personal de Thona para trabajar fuera de las oficinas.
- Mejoras a la seguridad de la información para prevenir ataques informáticos.
- Optimización de la capacidad de uso de red logrando el mismo tiempo de respuesta de las aplicaciones remotas que en la oficina
- Soporte tecnológico continuo y con respuesta inmediata a los reportes generados.
- Plataforma digital para venta de seguros de forma ágil, sencilla y a distancia.



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.

- Renovación de Certificación Great Place to Work, por segundo año consecutivo en 2022
- Renovación Certificado Súper Empresas 2022
- Ranqueo Súper Empresas para Mujeres 2022
- Se obtuvo la certificación de Great Place to Work 2020-2021.
- Se obtuvo la certificación de Súper Empresas para trabajar 2021.
- 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

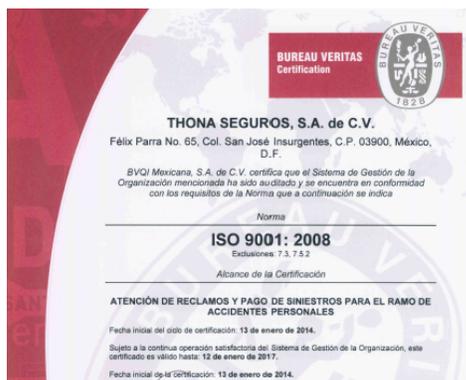
En el 2014 Thona Seguros fue reconocida como finalista en el Premio Nacional del Emprendedor.



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 re-frendado durante 3 años consecutivos.



Certificación en pago de siniestros



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 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 acabo 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

Durante el 2021 y 2022, se realizaron las siguientes acciones en beneficio de nuestros colaboradores:

- Implementación del modelo híbrido de trabajo, con el desarrollo de la política de nombre “Asistencia, Puntualidad y Home Office”
- Ajuste salarial anual.
- Celebración de convenios con Universidades con precios preferenciales para colaboradores y sus familias.
- Implementación del Programa de Bienestar “THONA & Tú”
- Remodelación de los espacios de trabajo con la finalidad de fomentar un mejor flujo en la comunicación y mejores líneas de interacción entre equipos y colaboradores.
- Se reinstauraron actividades de convivencia entre el personal, que estuvieron suspendidas durante los picos de contagio más altos de la pandemia de COVID-19, como la “Hora del Taco” y la “Convivencia del Día del Niño” con los hijos de nuestros colaboradores.
- Se proporcionaron herramientas de trabajo complementarias para el desempeño de las funciones de los colaboradores, como lo son: una mochila para poder transportar el equipo de cómputo de manera segura, audífonos para las llamadas y vídeo llamadas y mouse pads.
- Remodelación oficinas corporativas
- Creación del canal de comunicación “Comunidad Thona”
- Creación del programa de postulación interna “Postúlate”
- Renovación del programa interno de Protección Civil 2022-2024

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.

Colaboradores por Género.

Colaboraron por Género		%
MASCULINO	58	56%
FEMENINO	46	44%
TOTAL	104	100%



Colaboradores por tipo de contrato

TIPO DE CONTRATO		%
DETERMINADO	14	13%
INDETERMINADO	90	87%
TOTAL	104	100%

Colaboradores por rango de edades.

RANGO	CANTIDAD	%
18-25	12	12%
26-35	40	38%
36-45	29	28%
46-55	13	13%
55-65	10	10%
TOTAL	104	100%

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 2022, un 87% tienen contrato indeterminado, un 13% tiene contrato determinado.

El 44% de las personas que trabajan en la empresa son mujeres y un 56% hombres.

En cuanto a las edades de nuestros colaboradores 50% de ellos tienen entre 18 y 35 años, 28% entre 36 y 45 años, 13% entre 46 y 55 años y 10% arriba de 5 años.

Esquema de compensaciones.

En 2021, se implementó esquema de compensación variable de bono por venta y utilidad técnica, ya que como antecedente, no se contaba con un esquema comercial en los últimos 3 años y el 70% de la plantilla Comercial y Suscripción ingresó en 2020.

En 2022, se robusteció el esquema de compensación variable de bono por venta y utilidad técnica actual 2021, a través de un porcentaje por las ventas totales ya sean nuevas y renovaciones conservando la utilidad técnica, para continuar motivando y recompensando el desempeño de nuestros colaboradores manteniendo el equilibrio entre los objetivos del negocio y los objetivos individuales



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.

- En 2022 se han impartido 37 sesiones de capacitación, en los que participaron 52 hombres y 38 mujeres.
- En 2021 se impartieron 74 sesiones de capacitación, en los que participaron 54 hombres y 38 mujeres.

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.

Tecnología

Reconociendo la importancia de la integración de las herramientas tecnológicas como impulsores de competitividad, en el segundo semestre del 2022 se inició con la migración de nuestro ERP (Sistema base de la Compañía) actualizando el lenguaje de desarrollo y la versión de la base de datos.

También se realizan un análisis y corrección de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica.

Sustentabilidad

En marzo de 2022 se hizo un donativo a la I.A.P Más Sueños

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, como eliminar el uso de desechables de unicel o utilizar el sistema de purificación de agua, en lugar de comprar botellas de agua desechables.

Consumo de papel.

- 2022 se han consumido 331 paquetes de hojas , en 2021 se consumieron 597 paquetes de hojas
- En 2022 se renovaron 83 Equipos Laptop para los colaboradores, que repercutirá en un ahorro energético y se adquirió un nuevo servidor para uso como DRP.



Se integraron nuevas tecnologías durante el 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

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

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

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 cómputo.

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

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.

- o Subestación hipercompacta propia del inmueble
- o Iluminación de Led esto reduce el 50% de consumo eléctrico
- o Llaves automáticas de descarga de agua
- o Secadores eléctricos
- o Mingitorios ecológicos.
- o 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 ética en todas las acciones que lleva a cabo.



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

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

1. 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.
2. 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 en este 2022

Las medidas adoptadas se orientaron a garantizar la continuidad de la operación y salvaguardar la salud de los colaboradores, bajo ese esquema se instalaron:

- Roles para operación en home office y de forma presencial
- Medidas higiénicas de prevención en oficina
- Protocolo de actuación para personal contagiado por COVID
- Apego de la operación a los cambios del proceso para operación digital y remota



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

Lic. Valeria Guzmán Luna
Directora de Recursos hUmanos
Contacto: 44338900 ext. 101
vguzman@thonaseguros.mx

