

Informe de Responsabilidad Social Empresarial.

2011



Vivir es increíble®



Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2011



Índice

GNP Seguros: Celebrando Nuestros Primeros 110 años de Compromiso con México

I. Presentación del Informe Carta del Director General

II. Alcance del Informe

III. Proceso de definición del contenido del Informe Materialidad

IV. Declaración de Responsabilidad Social

V. Perfil de la Compañía

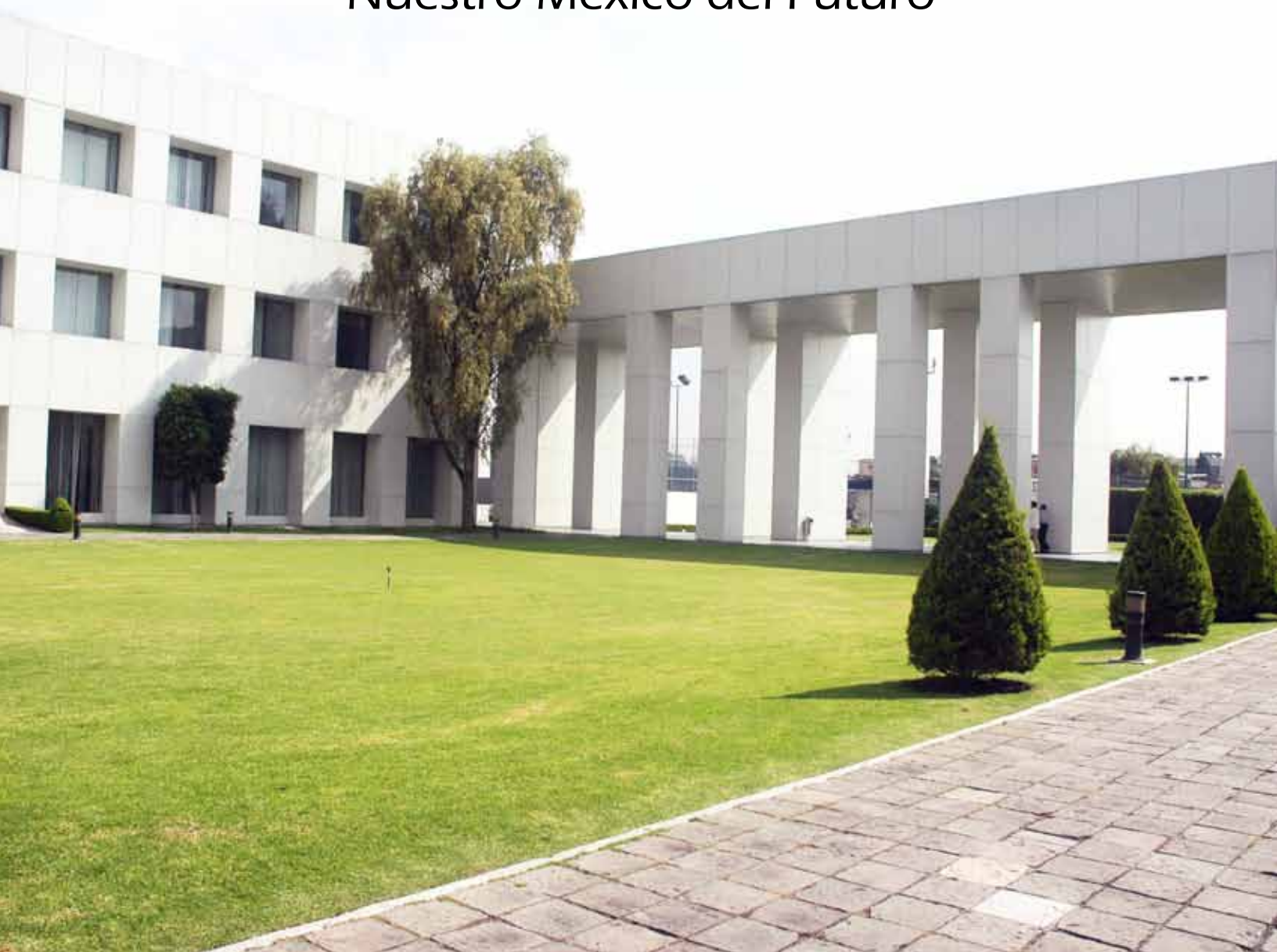
Misión
Visión 2012
Nuestros Valores
Participación en el mercado
GNP en la economía mexicana
Alianzas estratégicas
Grupo GNP: Empresas Filiales
Estructura Organizacional
Productos y servicios

VI. Gobierno Corporativo	21
Consejo de Administración	21
Procedimiento para designar miembros del Consejo de Administración	23
Mecanismos para comunicar recomendaciones o indicaciones al Consejo de Administración	23
5 Mecanismos de Auditoría y Prácticas Societarias	24
Sistema de Control Interno	24
7 Retribuciones	25
7 Procedimientos para evitar el conflicto de interés	25
Cambios relevantes en la estructura durante 2011	26
8 Asociaciones en las que participamos	26
9 VII. Prevención y gestión de riesgos	27
9 Seguridad de la información	27
Criterios de inversión	27
11 Gestión integral de riesgos	27
Riesgos financieros	28
12 Riesgos naturales	28
12 Mecanismos de transferencia de riesgos naturales	28
12 Riesgo operativo	29
13 VIII. Diálogo con los grupos de interés y asuntos relevantes	33
13 Lineamientos de comunicación	34
14 Nueva estrategia de comunicación organizacional	34
15 Nuestro México del Futuro	35
16 Encuestas de evaluación del desempeño organizacional	37
18 Encuesta de desempeño organizacional	37
Satisfacción de proveedores	39
Estudio de satisfacción y lealtad: clientes y representantes de los canales de distribución	41
Participación en el fortalecimiento del sector e injerencia en la gestión pública	41
IX. Desempeño Económico	47
Cifras relevantes	47
Ventas	47
Multas significativas o sanciones impuestas por la autoridad	47

X. Capital humano	48	XII. Proveedores	73
Plantilla laboral	48	Código de ética y conducta para Proveedores	73
Compensaciones y prestaciones al personal	50	Desarrollo del modelo de gestión de proveedores	73
Atracción de Talento	51		
Apúntate	52	XIII. Desempeño ambiental	75
Cambios en la estructura	53	Transporte de personal	75
Horas extras	53	Papel	77
Gestión del desempeño	54	Reciclaje de papel	77
Proceso de revisión de talento	54	Papel bond	78
Evaluación del desempeño	54	Recolección de residuos no peligrosos	78
Cultura de seguridad integral	54	Consumo de energía eléctrica	79
Protección Civil	55	Flotilla vehicular y consumo de gasolina	79
Seguridad e Higiene	56	Pool de autos utilitarios	80
Atención médica al personal	56	Viajes en avión	80
Incapacidades y ausentismo	56	Consumo de diesel	80
Calidad de vida e integración del personal	57	Consumo de Gas LP	81
Club Deportivo y eventos	57	Agua	81
Celebraciones importantes	58	Captación y tratamiento de agua	81
Juegos Deportivos BAL con Causa Social y 1ª Expo BAL	59	Estrategias para disminución de consumos y resultados obtenidos	81
Palco Estadio Azteca	61	Monto de inversión para proyectos ambientales	81
Comedor	61	Campañas de reforestación	82
Sala de lactancia	61	Eco Feria de Sustentabilidad	83
En Causa (unidos por tu salud)	62	Cumplimiento de la legislación ambiental	83
Laberinto	65		
Capacitación	66	XIV. Desempeño Social	85
Capacitación en Línea C@DI	68	Programa de apoyo a las comunidades aledañas de GNP	85
Capacitación presencial	68	Gol por México	85
Apoyos virtuales	69	Medallas por la Educación	87
Espacios que facilitan el aprendizaje	69	Esquinas Accesibles	88
Capacitación a Fuerza de Ventas	69	Construcción y rehabilitación de canchas de usos múltiples	89
CONOCER	69	Cultura de Prevención "Campaña de Conductor Responsable"	90
Programa de <i>trainees</i> GNP-ITAM	70	Descripción y resultados acumulados a 2011	91
Programa de becarios sobresalientes de Grupo BAL	70		
Día del Servicio	70	XV. Premios, certificaciones y reconocimientos	94
Código de Ética y Conducta para colaboradores	71		
Prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo	71	XVI. Centros Regionales	96
XI. Clientes	72	XVII. Informe de Verificación	101
Programas encaminadas a la satisfacción de los clientes	72		
Unidad Especializada para la atención de usuarios	72	XVIII. Tabla de contenidos GRI	104



En su 110 aniversario:
Razón de alegría y orgullo que nos
motiva a seguir trabajando por
Nuestro México del Futuro



GNP Seguros: Celebrando Nuestros Primeros 110 años de Compromiso con México

Consolidando nuestro liderazgo como la aseguradora mexicana más importante del país, con presencia nacional y con opciones de protección frente a prácticamente cualquier tipo de riesgo, GNP Seguros, como empresa aseguradora multiramo, cumple sus primeros 110 años de operaciones y compromiso con México.

Por más de un siglo hemos apostado al desarrollo del país, promoviendo la cultura del seguro y fortaleciendo al sector financiero de México, incrementando la competitividad y alentando la profesionalización de la industria de seguros.

El inicio de GNP Seguros se remonta a 1901 con la fundación de La Nacional, Compañía de Seguros Sobre la Vida S.A., y en 1936, la Casa Woodrow se convierte en aseguradora con el nombre de Seguros La Provincial S.A.; para 1973 se fusionan La Nacional y La Provincial, bajo la denominación de Grupo Nacional Provincial.

En la actualidad, GNP Seguros es la compañía aseguradora de capital mexicano más importante del país, con una participación de mercado de cerca de 12%. En 1906 el número de asegurados era de 3 mil 550; actualmente el número es mayor a los 4 millones.

Iniciamos en 1901 con una plantilla laboral de dos empleados (que realizaban labores de venta y administrativas) actualmente tenemos presencia en los 32 estados de la República Mexicana a través de

una amplia red de atención que incluye una fuerza de ventas de más de 5 mil asesores de seguros, más de 70 puntos de servicio y una plantilla laboral de más de 4 mil empleados.

GNP Seguros ha evolucionado de acuerdo con las necesidades de protección individuales, de las familias mexicanas y de las empresas privadas y públicas. En 1902 La Nacional emitió la primera póliza de vida con una suma asegurada de \$5,000, en 1941 expide la mayor póliza de vida por una suma asegurada de \$500,000. Hoy somos responsables de la póliza de vida más grande del país, al brindar protección a cerca de 1 millón de trabajadores de la Administración Pública Federal.

El compromiso de respaldar a las familias cuando más lo necesitan es una realidad, la primera reclamación del pago de un seguro se registró en 1903; en 2010 respondimos al pago de más de 600 mil casos de siniestros.

En paralelo a la consolidación de una empresa sólida, GNP Seguros ha promovido a lo largo de su historia una consistente labor social, promoviendo diversas causas en materia de salud, educación, nutrición, apoyo en desastres naturales, vivienda, medio ambiente, accesibilidad y cultura de prevención, entre otras, que han permitido beneficiar, sólo en los últimos 7 años, a más de 1 millón 200 mil mexicanos.



I. Presentación del Informe

Carta del Director General

Amigo lector:

GNP se encuentra de manteles largos este año porque estamos celebrando 110 años de brindar el noble servicio de asegurar el patrimonio y el futuro de miles de mexicanos, consolidándonos como la empresa con mayor tradición en el ramo asegurador en México. Somos la empresa mexicana de seguros con mayor presencia y mercado en todo el país.

Nuestros primeros 110 años los celebramos de varias maneras; una de ellas es la continuidad de este ejercicio de transparencia y rendición de cuentas completamente voluntario, cuya única intención es dar a conocer información útil para todos nuestros grupos de interés.

El presente documento tiene el gran avance de incluir opiniones diversas respecto al contenido del informe anterior; asimismo, nos hemos ocupado por incluir una sección con los asuntos relevantes que fueron detectados en diversos ejercicios de diálogo con nuestras partes interesadas.

La profesionalización de la manera en la que transparentamos nuestro desempeño económico, social y ambiental, nos ha llevado a utilizar nuevamente la guía del *Global Reporting Initiative* en nuestro tercer Informe de Responsabilidad Social Empresarial.

Refrendamos el interés por la transparencia, por la rendición de cuentas y por una gestión socialmente responsable, que privilegia el respeto a la dignidad de las personas en un ambiente de negocio sano, competitivo y libre de cualquier conducta que vaya en contra de la ética de la compañía.

Asimismo, hacemos patente nuestro compromiso permanente con la iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas que seguirá siendo un impulso de buena fe que nos alienta a promoverlo y difundirlo en toda nuestra cadena de valor.

Los retos que enfrentan México y el planeta son enormes, pero también es enorme nuestro deseo de contribuir a la solución de los problemas que hoy nos aquejan.

Por favor, siéntete con la confianza de darnos tu opinión respecto a la información contenida en este documento, apreciaremos mucho tus comentarios.

Cordialmente.

Alejandro Baillères
Director General

II. Alcance del Informe

El Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2011 de GNP Seguros es el tercer esfuerzo de esta naturaleza, realizado para cumplir con el compromiso voluntario de reportar anualmente nuestro desempeño económico, social y ambiental.

El presente documento está alineado con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, tercera edición, del *Global Reporting Initiative* (GRI), mejor conocida como G3.

Asimismo, se han seguido los lineamientos de inclusión de asuntos relevantes y grupos de interés de las normas de *Accountability* AA1000, para determinar su contenido de acuerdo con los principios de relevancia, grado de inclusión y capacidad de respuesta.

El Informe abarca las operaciones de GNP en la República Mexicana durante el ejercicio 2011 y tiene como precedente el correspondiente al año inmediato anterior. Ambos están disponibles en la página web www.gnp.com.mx

La evolución entre un informe y otro se expresa en la inclusión de indicadores GRI. No se ha modificado la presentación de ningún tipo de información con el ánimo de apegarnos al principio de comparabilidad.

En los casos de cifras y tablas en los que se incluye información de empresas filiales se hacen evidentes y se acotan al calce de la tabla.

En la elaboración del presente Informe no se presentaron limitaciones de fondo, sin embargo se tiene presente la tarea de reportar con mayor exhaustividad lo correspondiente al desempeño particular de las empresas filiales de la compañía.

Para su elaboración se contó con la asesoría de Promotora ACCSE, S.A. de C.V. y su contenido fue verificado por un tercero independiente: Firma Social, S. C. (AuditaRSE).

Conforme a la revisión realizada por la empresa Firma Social S.C. (AuditaRSE), stakeholder organizacional del GRI, el presente Informe tiene un nivel de aplicación **A+**, lo que refleja cumplimiento pleno a todos los indicadores de la Guía y haber sido sujeto de una revisión de tercera parte independiente.

III. Proceso de definición del contenido del Informe

Materialidad

El contenido del presente Informe se definió atendiendo a los indicadores del *Global Reporting Initiative* (GRI) y considerando los comentarios y expectativas de información surgidas a través de retroalimentaciones escritas realizadas por diversos grupos de interés, a saber:

- Corporativo Grupo BAL, a la luz de los principios para definir la calidad de la memoria (GRI, Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, 1.2).
- GESOC, A.C. y el Centro de Estudios para la Gobernabilidad Institucional, a través del reporte de retroalimentación del Índice de Transparencia en Sustentabilidad Corporativa (ITSC) 2011.
- Sección Sindical de Grupo Nacional Provincial perteneciente al SINTASEFIN (Sindicato Nacional de Trabajadores del Sector Financiero) a través de una carta dirigida a la Subdirección de Relaciones Laborales de Grupo Nacional Provincial S.A.B.

Los requerimientos de información detectados a través de estas retroalimentaciones se refieren a proveer más detalles en cuanto a:

- Metodología utilizada
- Mecanismos de diálogo con los grupos de interés
- Indicadores ambientales y gestión de riesgos
- Indicadores laborales

- Indicadores de gobierno corporativo
- Planes a futuro
- Contribución social de la empresa
- Identificación de sus grupos de interés

Además, para el proceso de gestión socialmente responsable apegándose a la escucha activa que representa la consulta a nuestros grupos de interés, se emprendieron diversas acciones que se detallan a lo largo del Informe. Las herramientas utilizadas para conocer las expectativas de nuestros grupos de interés son:

- Visiones de Nuestro México del Futuro¹
- Encuesta de Desempeño Organizacional
- Encuesta de satisfacción de proveedores
- Estudio de satisfacción y lealtad: clientes y representantes de los canales de distribución.

¹ Esta consulta es un ejercicio de percepción de expectativas de las personas sobre México, no necesariamente sobre GNP, sin embargo, se considera pertinente el análisis e inclusión del mismo debido a que los hallazgos encontrados son útiles para el diseño de nuevas estrategias empresariales en función de las expectativas de la sociedad en general.



IV. Declaración de Responsabilidad Social

Grupo Nacional Provincial S.A.B., a la que en lo sucesivo se le denominará GNP, es una empresa que desde su origen se ha preocupado y ocupado por contribuir con las causas sociales más significativas de la sociedad mexicana.

Asumimos la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como “La conciencia del compromiso y la acción de mejora continua medida y consistente, que hace posible a la empresa ser más competitiva, cumpliendo con las expectativas de todos sus participantes en particular y de la sociedad en lo general, respetando la dignidad de la persona, las comunidades en que opera y su entorno”¹.

En GNP visualizamos nuestras acciones estratégicas atendiendo expectativas de un triple resultado –económico, social y ambiental–, por lo que hemos establecido lineamientos generales en función de este criterio tridimensional que rige nuestras acciones como empresa.

Responsabilidad económica

En este ámbito nuestra responsabilidad se circunscribe a la actuación ética, libre de cualquier práctica o conducta que sugiera discriminación, corrupción o cohecho. Además, es proactiva con los siguientes agentes:

- Clientes, para brindarles servicios financieros que garanticen su seguridad patrimonial.
- Colaboradores, para ofrecerles espacios laborales adecuados en un marco de respeto, desarrollo y superación.
- Fuerza productora, para brindarles un apoyo y una relación mercantil que se caracterice por su competitividad, transparencia e integridad.

- Socios y Accionistas, para otorgarles certeza y seguridad financiera trascendente sobre su inversión, procurando maximizar sus beneficios en el corto, mediano y largo plazo.

- Proveedores, para entablar con ellos excelentes relaciones comerciales basadas en la transparencia y la honestidad, cumpliendo cabalmente con todos los compromisos adquiridos.

Responsabilidad social

Las empresas, al igual que la sociedad, siempre son dinámicas. La competencia y las fuerzas del mercado exigen que una empresa se adapte a las circunstancias cambiantes. Hoy la ciudadanía corporativa y el civismo empresarial forman parte del entorno de las empresas y exigen de éstas una actitud responsable como entes integrantes de la sociedad a los que impone, en primera instancia, la obligación de observar un buen comportamiento corporativo.

Responsabilidad ambiental

El desarrollo sustentable, entendido como “el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades”² es una premisa fundamental para GNP.

En materia de operación, en GNP promovemos el uso eficiente y responsable de todos los recursos. Forma parte de nuestras responsabilidades voluntarias el superar la normatividad legal en materia ambiental en lo que respecta al tratamiento de aguas residuales, emisiones a la atmósfera, uso eficiente de la energía eléctrica, y el uso de tecnología y construcciones capaces de coexistir en armonía con el medio ambiente, entre otros.

¹ Definición Realizada por el Centro Mexicano para la Filantropía.

² Informe Brundtland de la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo (ONU, 1987).

V. Perfil de la Compañía

GNP Seguros (Grupo Nacional Provincial, S.A.B.) forma parte de Grupo BAL, uno de los consorcios privados y diversificado de compañías mexicanas independientes de gran prestigio, entre las cuales se encuentran: Grupo Palacio de Hierro (tiendas departamentales), Grupo Profuturo (afore), Industrias Peñoles (sector minero), Valores Mexicanos Casa de Bolsa (servicios financieros) y Crédito Afianzador (finanzas).

Misión

Satisfacer las necesidades de protección, previsión financiera y servicios de salud de la sociedad mexicana.

Visión 2012

La visión de GNP define cuatro metas en las que debemos enfocarnos durante 5 años. Esta visión se llama: "1 en 4 en 5", lo que significa ser número 1 en 4 metas en 5 años:

- Número 1 en rentabilidad.
- Número 1 en servicio al cliente.
- Número 1 en eficiencia operativa.
- Número 1 en atraer y retener a las personas más talentosas.

Estos cuatro elementos de nuestra visión son integrales. Trabajamos en cada uno de ellos al mismo tiempo, sin sacrificar uno solo en aras de conseguir otros.

En 2011 se llevó a cabo la celebración del tercer aniversario de nuestra Visión y lo celebramos con más de 95 sesiones en toda la República, en las cuales Alejandro Baillères, nuestro Director General, habló acerca de lo vivido en el camino hacia nuestra Visión 2012 y dijo: "El ritmo que hemos impuesto en los primeros tres años es increíble, y es que sabemos que las grandes conquistas no las hacen aquellos que desean voltear para echar una mirada hacia atrás sino quienes se mueven con velocidad y decisión, siempre poniendo la vista en nuevos retos".

Este aniversario nos llevó a recordar el camino de transformación que hemos recorrido desde febrero de 2008, y a reflexionar sobre el significado del cambio de cultura que estamos impulsando para construir el futuro que queremos.

El sentido y seriedad que se le está dando a la Visión 2012 ha sido determinante para obtener extraordinarios logros, lo que nos hace una organización diferente. Hoy, contamos con mayor orientación a los resultados, al cliente y a las personas.

Por eso, basados en nuestro Plan Estratégico y en los valores que nos rigen, llevamos a cabo acciones que nos permiten continuar exitosamente con la transformación operativa que estamos viviendo.

Nuestros valores

Orientados al negocio:

- Resultados
- Responsabilidad
- Innovación

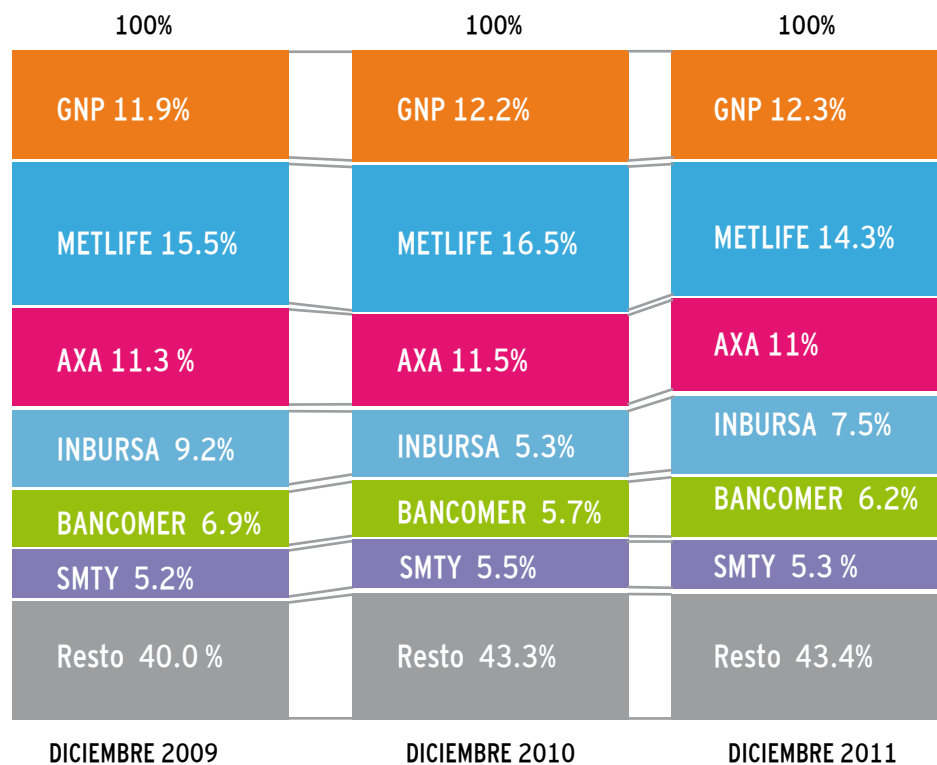
Orientados a las personas:

- Integridad
- Colaboración
- Pasión
- Lealtad

Orientados al servicio:

- "Tratamos a nuestros clientes como nos gustaría ser tratados como clientes".

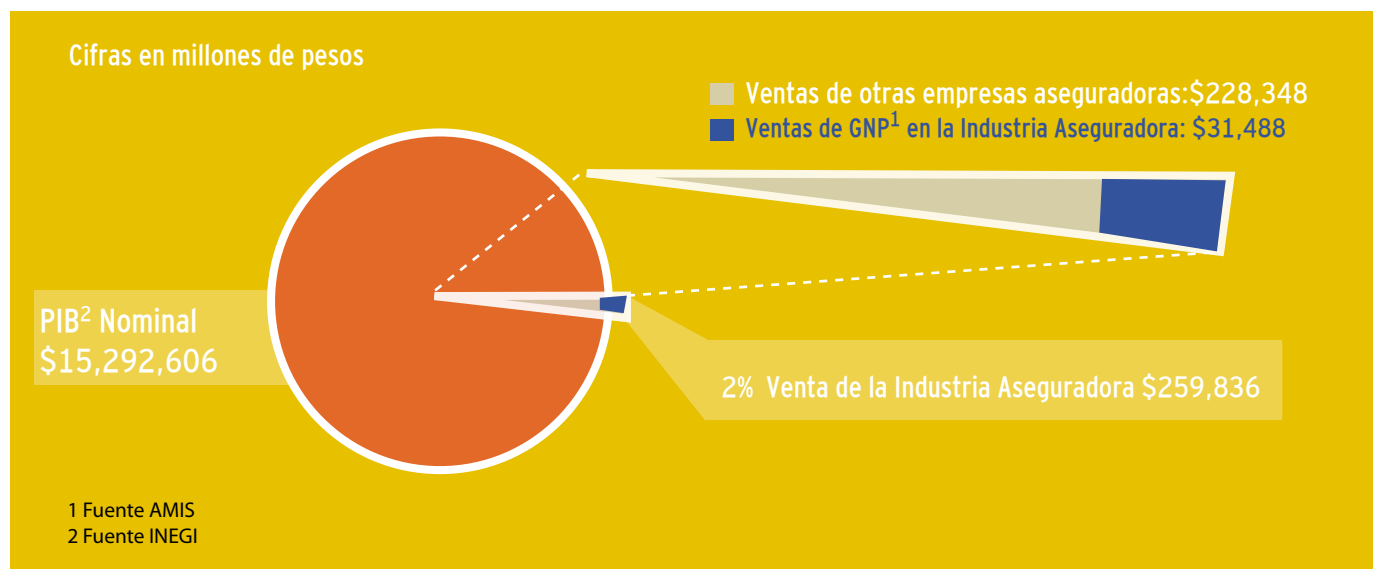
Participación en el mercado



Total general sin pensiones

Fuente: Cifras 2009 Financiamis 4º Trimestre 2009; Cifras 2010 Financiamis 4º Trimestre 2010; Cifras 2011 Financiamis 4º Trimestre 2011.

GNP en la economía mexicana



Alianzas estratégicas

Durante muchos años, GNP ha satisfecho las necesidades de aseguramiento de corporaciones internacionales y multinacionales con operaciones en México.

Nuestro nivel de excelencia nos ha colocado como el socio mexicano más sólido y confiable para los mercados de seguros de Europa, Asia y América, incluidos Estados Unidos y Canadá. Una de las ventajas competitivas que distingue a nuestra Compañía respecto de otras que participan en el mercado, es su oferta de servicios de calidad y altamente profesionales a agentes y clientes a través de una red de oficinas distribuidas estratégicamente en la República Mexicana.

Desde nuestras oficinas ubicadas en la frontera norte del país, logramos el óptimo enlace para las operaciones de todos los países mencionados, particularmente de Estados Unidos. Asimismo, la distribución de nuestras oficinas a lo largo y ancho de México nos permite mantener una presencia permanente dentro de cada región específica, y al tiempo brinda una posición estratégica y conveniente para la realización de negocios con todos nuestros clientes internacionales.

Tenemos convenios de cooperación firmados con reconocidas redes y compañías de diferentes países. Dentro de las cuales, destacan las siguientes:

Red Internacional de Aseguradores (INI)

Agrupación a las principales compañías de seguros de más de 90 países con la finalidad de ofrecer una solución de aseguramiento a clientes que tienen subsidiarias en diferentes naciones.

Multinational Benefits Association (INSUROPE)

Reconocida asociación con presencia en más de 80 países, la cual concentra a las más importantes y sólidas compañías de seguros. En México, es representada por GNP.

El propósito fundamental es coordinar esfuerzos de suscripción e implementación de programas mundiales de beneficios para empleados en los ramos de Gastos Médicos y Vida para subsidiarias de empresas multinacionales establecidas en nuestro país.

Durante 2011 las ventas nuevas de los planes internacionales de beneficios para empleados, ubicaron a GNP en el 2º lugar, recibiendo un reconocimiento por parte de INSUROPE en su reunión anual de ventas.

ING Employee Benefits GN

Su propósito es dar cobertura a subsidiarias de empresas multinacionales establecidas en nuestro país y coordinar sus esfuerzos de suscripción de programas mundiales de beneficios para sus empleados en los ramos de Gastos Médicos y Vida Colectivo.

Cuenta con más de 35 años en el mercado con casa matriz en Bruselas y es socio comercial de GNP desde 1980, tiene presencia mundial en 83 países y la 5ª posición en el mercado de redes de beneficio para sus empleados.

Clínica Mayo

Una oferta de valor con que cuenta GNP es brindar a los asegurados de pólizas de Gastos Médicos Mayores la oportunidad de atenderse en Estados Unidos en las diversas instalaciones de la Clínica Mayo, una institución que cuenta con los estándares más altos en atenciones médicas y con un reconocido prestigio en las investigaciones que realiza sobre medicina.

Los asegurados que elijan esta opción tienen la alternativa de escoger el pago directo con trato preferencial y respaldo para la obtención de información médica, coordinación de citas, revisión de facturas y acceso a descuentos exclusivos.

Grupo GNP: Empresas Filiales

Médica Móvil S.A. de C.V.

Médica Móvil es una filial de GNP que brinda el servicio de atención médica prehospitalaria de urgencias en México.

- El compromiso de Médica Móvil es atender cualquier evento médico en el trabajo o en el domicilio del paciente, estabilizarlo y, de ser necesario, trasladarlo a un centro hospitalario para su atención.
- Es la empresa líder en atención prehospitalaria con calidad médica y espíritu de servicio reconocidos por más de 25 años.
- Cuenta con oficinas en las tres principales ciudades del país: Distrito Federal, Guadalajara y Monterrey.
- Cuenta con más de 500 mil afiliados protegidos.
- Cuenta con el respaldo de GNP desde 1994, año en que se integra a este grupo.

GNP Comercializadora de Salvamentos S.A. de C.V.

Esta empresa filial de GNP tiene como misión el brindar los mejores servicios para convertir en dinero los bienes en desuso.

Cuenta con 18 puntos de contacto con el cliente en cobertura nacional.

- 67 colaboradores directos
- 1 oficina central
- 8 centros de remate
- 8 centros de custodia
- 1 oficina en Plaza GNP

Resultados 2011

	2010	2012	DIF
Venta de autos	578.0 MDP	528.4 MDP	-9%
Unidades vendidas	14,128	11,939	15%
Precio promedio	\$40,213	\$43,560	+8%
Índice Recuperación	41.1%	42.8%	+1.7%
% Eficiencia en ventas	93.7%	95.0%	+1.3%

Crédito Afianzador S.A. Compañía Mexicana de Garantías

Crédito Afianzador S.A., Compañía Mexicana de Garantías (CASA) es una empresa que otorga el servicio de afianzamiento a las empresas del Grupo BAL y que ha estado en el mercado afianzador desde 1913.

En CASA asumimos la responsabilidad y compromiso de las acciones estratégicas establecidas para contribuir en esfuerzos dirigidos a mantener la rentabilidad del negocio.

Esta empresa filial de GNP opera entre otros, el producto de fianza garantizada, la cual ampara a los conductores de vehículos automotores asegurados por GNP, y que garantiza adecuadamente ante las autoridades correspondientes, el cumplimiento de las posibles responsabilidades a su cargo a efecto de que goce del beneficio de la libertad provisional durante todo el tiempo que dure el proceso correspondiente.

VALMEX Soluciones Financieras, S.A. de C.V. SOFOM E.N.R.

Valmex Soluciones Financieras, subsidiaria de GNP, es una compañía especializada en dar servicios financieros a todo tipo de empresas y de manera especial a las empresas del Grupo BAL, ofreciendo una atención personalizada e integral con esquemas basados en las necesidades específicas del cliente.

Su mercado va enfocado principalmente a:

- Empresas externas pequeñas y medianas
- Empresas de Grupo BAL
- Funcionarios y empleados de Grupo BAL
- Agentes de Seguros

Ofreciendo productos tales como:

- Arrendamiento financiero (equipo de transporte)
- Arrendamiento puro (equipo de transporte)
- Crédito
- Factoraje

VALMEX ha sido ratificada por Fitch Ratings como Institución de Alta Calidad Crediticia Corporativa con las calificaciones 'A+(mex)' y 'F1(mex)' de riesgo contraparte de largo y corto plazo, respectivamente.

Estructura Organizacional

GNP tiene una estructura organizacional esbelta en el ámbito corporativo, cuenta con una amplia gama de oficinas de servicio de atención a clientes.

Funcionarios:

Presidente del Consejo de Administración | Don Alberto Baillères

Director General | Alejandro Baillères

Directores:

Seguros Corporativos | Juan Ignacio Gil

Seguros de Personas | Rafael Fronjosá

Sector Público y Especializado | Patricio Margain

Seguros de Automóviles | Tonatiuh Gutiérrez

Canales Alternos | Germán Aguado

Unidad de Eficiencia | Diego Durán

Sistemas, Servicio y Operaciones | Héctor Anaya

Sistemas | Carlos Zozaya

Finanzas | José Luis Gutiérrez

Inversiones y Riesgos | Jesús Zúñiga

Jurídico | Gabriel Corvera

Recursos Humanos | Alejandro Noriega

Planeación Estratégica | Jorge Guerrero

Contralor Normativo | Diego Velázquez

Oficial de Cumplimiento y Contraloría | Edgar Cruz

Oficinas

Ciudad	Ubicación
D.F.	Av. Cerro de las Torres 395, Col Campestre Churubusco, C.P. 04200, México D.F.
	Basalto 16, Col. Los Reyes Coyoacán, C.P. 04360, México D.F.
	Av. Paseo de la Reforma 144, Col. Los Juárez, C.P. 06600, México D.F.
	Av. Paseo de la Reforma 505 Piso 15, Col. Cuauhtémoc, C.P. 06500, México D.F.
	San Lorenzo 712, Col. Del Valle, C.P. 03100, México D.F.
	Montecito 28 Piso 7 Locales 19, 29, 21, 22, Col. Nápoles, C.P. 03810, México D.F.
	Viena 5 Col. Juárez, C.P. 06600, México D.F.
Estado de México	Leona Vicario 729-A 1 Desp. 108, Col. La Purísima, C.P. 52154 Metepec, Edo. de México.
	Av. Lomas Verdes 464 Piso 4, Col. Fraccionamiento Lomas Verdes, C.P. 53120 Naucalpan, Edo. de México.
Cuernavaca	Av. Domingo Díez 1589 Loc. 14 y 15, Col. del Empleado, C.P. 62250, Cuernavaca, Morelos.
Acapulco	Av. Costera Miguel Alemán 1632 N-1, 2, 3, 4, Col. Fraccionamiento Magallanes, C.P. 39670, Acapulco, Guerrero.
Tlaxcala	Plaza de la Constitución 19, Local 5, Col. Centro, C.P. 9000, Tlaxcala, Tlaxcala.
Pachuca	Av. Revolución 1104 Desp. 302, Col. Periodistas, Pachuca, Hidalgo.
	Av. Roble 701 Pisos 6, 7, 8 y PH, Col. del Valle Campestre, C.P. 66250, Monterrey, Nuevo León.
	Blvd. Díaz Ordáz 210, Col. Santa María, C.P. 64650, Monterrey, Nuevo León.
	Montes Rocallosos 171, Col. Residencial San Agustín, C.P. 66260, San Pedro Garza García, Nuevo León.
Nuevo Laredo	Paseo Colón 3554, Col. Jardín 2a. Sección, C.P. 88260, Nuevo Laredo, Tamaulipas.
Reynosa	Blvd. José María Morelos 926, Col. Rodríguez, C.P. 88630, Reynosa, Tamaulipas.
Tampico	Av. Hidalgo 4702-A, Col. Petrolera Chairel, C.P. 89342, Tampico, Tamaulipas.
Torreón	Blvd. Independencia 851 Ote., Col. Granjas San Isidro, C.P. 27100, Torreón, Coahuila.
Saltillo	Blvd. Adolfo López Mateos 369, Fraccionamiento Alpes Norte, C.P. 25253, Saltillo, Coahuila.
Chihuahua	Blvd. Ortíz Mena 2800, Col. Lomas del Santuario, C.P. 37285, Chihuahua, Chihuahua.
Mexicali	Blvd. Benito Juárez 1295, Col. Jardines del Valle de Baja California, C.P. 21280, Mexicali, BCN.
Cd. Juárez	Ángela Peralta 4118, Fraccionamiento Los Nogales, C.P. 32310, Cd. Juárez, Chihuahua.
	Av. Tomás Fernández 7930 Local 303, Prol. Vicente Guerrero, Residencial Campestre, C.P. 32460, Cd. Juárez, Chihuahua.
Cd. Obregón	Miguel Alemán 222 Sur, Col Centro, C.P. 85000, Cd. Obregón, Sonora.
Hermosillo	Circuito Interior Poniente y L.D. Colosio, Col. Edif. B Negoplaza, C.P. 83200, Hermosillo, Sonora.
Tijuana	Av. Diego Rivera 1511, Col. Zona del Río, C.P. 22320, Tijuana, BC.
Los Mochis	Heriberto Valdéz 165 Poniente, Col. Centro, C.P. 81200, Los Mochis, Sinaloa.
Guadalajara	Av. Vallarta 1390 Sector Juárez, Col. Americana, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco.
	Av. México 3016, Col. Juan Manuel Vallarta, C.P. 44680, Guadalajara, Jalisco.
	Calle Progreso 85, Col. Americana, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco.
	Calle Bethoven 222, Col. Juan Manuel Vallarta, C.P. 44680, Guadalajara, Jalisco.
Culiacán	Av. Lázaro Cárdenas 347 Sur, Col. Centro, C.P. 80129, Culiacán, Sinaloa.
León	Blvd. Campestre 1409 Edif. Torre B, Col. Lomas Campestre, C.P. 37150, Guanajuato, Guanajuato.
Querétaro	Virrey Valladolid 208, Col. Los Virreyes, C.P. 76175, Querétaro, Querétaro.
	Av. Tecnológico 100 Despacho 312 C Y Mezzanine, Col. San Ángel, C.P. 76030, Querétaro, Querétaro.
Zacatecas	Av. Torreón 635 A1-PB, Col. Centro, C.P. 80129, Culiacán, Sinaloa.
Morelia	Av. Camelias 2530 Plaza Camelias Local 2 P.A., Col Prados Campestre, Morelia, Michoacan.
San Luis Potosí	Av. Real de Lomas 1005 PB Torre 1, Lomas 4a. Sección, C.P. 78216, San Luis Potosí.
Aguascalientes	Av. República del Salvador 1619, Fraccionamiento El Dorado, C.P. 20235, Aguascalientes, Aguascalientes.
Mérida	Calle 20 No. 105 B, Col. México, C.P. 97128, Mérida, Yucatán.
	Calle 16 No. 97 X 17 Y 19, Col. México Norte, C.P. 97128, Mérida, Yucatán.
Cancún	Av. Nader 103 y 104 Supermanz 3 Mz 9, Col. Centro C.P. 77500, Cancún, Quintana Roo
Coatzacoalcos	Av. Revolución 1015, Col. Centro, C.P. 96400, Coatzacoalcos, Veracruz.
Jalapa	Río Masantla 120, Col. Cuauhtémoc, C.P. 91060, Jalapa, Veracruz.
Veracruz	Prolongación Paseo Jardín 9, Col. Fraccionamiento Virginia, C.P. 91920, Veracruz, Veracruz.
Oaxaca	Calzada Porfirio Díaz 197, Col. Reforma, C.P. 68050, Oaxaca, Oaxaca.
Puebla	Av. Juárez 2318 PB, Piso 3 y 7 Edif. Diana, Col. La Paz, C.P. 72160, Puebla, Puebla.
Tuxtla Gutiérrez	Periférico Sur Poniente 1251 Int. 3, Col. La Lomita, C.P. 29060, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.
Villahermosa	Paseo Tabasco 1120, Col. Jesús García, C.P. 86040, Villahermosa, Tabasco.

Productos y servicios

En GNP, estamos conscientes del compromiso que tenemos de respaldar la protección en cuanto a salud y prevención financiera de la sociedad mexicana, constantemente desarrollamos nuevos esquemas para nuestros productos y servicios de todos los ramos, de tal forma que se adapten a las más altas expectativas y cubran las nuevas necesidades a las que día con día las familias mexicanas se enfrentan.

Sabemos que para poder ofrecer a nuestros clientes las mejores alternativas del sector asegurador, debemos apoyar a nuestra Fuerza Productora con las herramientas más vanguardistas que cuenten con la tecnología más innovadora del mercado, y por ello GNP ha sido reconocida durante 2010 con el 4º lugar de las 50 empresas más innovadoras del país por la revista *Information Week*.

Seguros de Vida

En GNP hemos desarrollado los seguros de vida que más satisfacen las necesidades de nuestros clientes, ya que además de proteger económicamente a las familias en caso de que el asegurado llegue a faltar, promueven el ahorro garantizando el valor del dinero en el tiempo, así como esquemas para lograr metas específicas, como el retiro o la educación de los hijos.

Protección

Temporal
Privilegio
Platino

Vida Total
Vida Nómina
Vida Más

Retiro

Proyecta
Proyecta Afecto al Art.
218
Consolida Tu Plan
Personal de Retiro
Consolida Total
Elige

Seguros Corporativos

Vida Grupo
Vida PYMES
Deudor
Escolar

Protección y Ahorro

Ordinario de Vida
Trasciende
Vida Inversión
GNP Invest
Visión Plus
Privilegio Universal
Platino Universal

Ahorro

Dotal
Vida a tus Sueños

Educación

Profesional





Seguros de Automóviles

Nuestros seguros de automóviles cuentan con la cobertura más amplia y completa del mercado, cumpliendo con la flexibilidad de adaptarse a las necesidades específicas de nuestros clientes, o bien a su capacidad económica. Además, pueden cotizar y comprar en línea su seguro de automóvil de forma rápida, práctica y segura, obteniendo grandes beneficios como 10% de descuento en la contratación, 6 meses sin intereses y mucho más en: www.gnp.com.mx

- Línea Naranja
- Autos y Flotillas PyMES
- Línea Empresarial Automóviles
- Automóviles Flotillas
- Auto Más
- Fronterizos
- Turistas
- Auto Único

Este último producto se lanza a la venta en junio de 2011, el cual cuenta con precio personalizado, grandes descuentos y nuevas coberturas y servicios. Con este paso GNP demuestra su interés y compromiso con la venta y crecimiento de estos productos para personas.



Seguros de Gastos Médicos Mayores

En GNP nuestros seguros de Gastos Médicos Mayores brindan una versatilidad única, ya que el cliente cuenta con la libertad de elección de médico y redes de hospitales, por lo que se consideran alternativas para todos los bolsillos. Asimismo, contamos con una gama de hospitales cada vez mayor y una constante incorporación de nuevos beneficios y mejoras para planes ya existentes.

- Línea Azul VIP (individual y grupo)
- Línea Azul Internacional (individual y grupo)
- Línea Azul Premier (individual y grupo)
- Línea Azul Esencial
- Línea Azul Versátil
- Línea Azul Certeza
- Línea Azul PYMES
- Conexión Línea Azul
- Vínculo Mundial
- Siga (Seguro de Indemnización Garantizada por Accidente)
- Respaldo Hospitalario PyMES
- Seguro por Hospitalización PyMES
- Administración de pérdidas

Algunas de las mejoras a nuestros productos en este ramo, son:

1. En Línea Azul VIP anunciamos la suma asegurada de maternidad más alta del mercado, un nuevo tabulador Novus VIP y cobertura gratuita a partir del tercer hijo asegurado en la póliza.
2. Solidez familiar está disponible a nivel nacional para pólizas Premier y Esencial, otorgando un descuento de hasta 12% aún en pólizas con CDA.
3. En Conexión Línea Azul incluimos Médica Móvil dentro de la cobertura básica, emergencia en el extranjero disponible como cobertura opcional y disminuimos la tarifa.
4. En Línea Azul Versátil ofrecimos nuevas opciones más bajas de deducibles; nueva opción de deducible en hospitales de nivel 400; nueva cobertura de reducción de deducible por accidente; redujimos tarifa en edades de 15 a 19 años; incrementamos las sumas aseguradas y elevamos la suma asegurada de emergencia en el extranjero.
5. Vínculo Mundial apareció en escena como un nuevo producto internacional, para personas que requieren protección médica fuera del país con vigencias recortadas con suma asegurada de 300 mil dólares y sin derecho de póliza para asegurados de GMI¹; además de la posibilidad de ampliar la vigencia en caso de ser necesario.

Seguros de Daños

El objetivo de los seguros contra daños en GNP, es el de proteger el patrimonio tanto empresarial como familiar del asegurado. México es uno de los 10 países con mayor ocurrencia de catástrofes naturales, de acuerdo con la base de datos de Desastres de Emergencia Internacional. GNP ofrece coberturas para las empresas e individuos que cuentan con gran flexibilidad en su contratación.

- Polifam (Casa habitación)
- Línea Empresarial Multiriesgo
- Poliempresa
- Paquetes Empresariales PYMES
- Transporte de Mercancías (específico por viaje y pronóstico)

- Responsabilidad Civil General (tradicional y PYMES)
- Responsabilidad Civil Familiar
- Responsabilidad Civil Viajero (tradicional y PYMES)
- Responsabilidad Civil Profesional
- RC Guarderías
- Diversos Misceláneos (dinero y valores, robo con violencia, cristales, anuncios luminosos, objetos personales y especiales)
- Diversos Técnicos (Seguros de Ingeniería)
- Seguro Marítimo Casco y RC de embarcaciones diversas, menores de placer, menores de placer turísticas, pesqueras y remolcadoras)
- Seguros de Aviación (RC Hangares y RC del Avión tradicional y PYMES)
- Prevención de riesgos (servicio de soporte para los seguros empresariales de daños)
- Evaluación de riesgos
- Programas de prevención
- Evaluación de protecciones contra incendio
- Apoyo en actualización de valores de inmuebles
- Proveedores técnicamente confiables

Seguros Básicos

Con el objetivo de proteger a los sectores menos favorecidos económicamente de la población, GNP lanzó Línea Accesible, el paquete de seguros básicos estandarizados que permiten el acceso a protección a familias de escasos recursos.

- Vida Accesible
- Gastos Médicos Accesible
- Auto Accesible
- AP Accesible

¹ Gastos Médicos Individual

VI. Gobierno Corporativo

Consejo de Administración

El Consejo de Administración de GNP está integrado conforme a lo estipulado por la Ley del Mercado de Valores y siguiendo los lineamientos del Código de Mejores Prácticas Corporativas del Consejo Coordinador Empresarial.

Consejeros Propietarios		Consejeros Suplentes	
Alberto Baillères¹		Jaime Lomelín	
Presidente de Grupo BAL, Presidente de Consejo de Grupo Nacional Provincial, Grupo Profuturo, Industrias Peñoles y Grupo Palacio de Hierro	(A) (B) (C) (2)	Director General Fresnillo plc	(4)
José Luis Simón		Emilio Carrillo	
Presidente de Consejo Formas para Negocios	(D) (3)	Socio Fundador Bufete Carrillo Gamboa, S.C.	(3)
Max Michel		Tomás Lozano	
Presidente Honorario de Consejo Puerto de Liverpool	(3)	Notario Público No. 10 del D. F.	(3)
Fernando Senderos		Raúl Obregón	
Presidente de Consejo y de Comité Ejecutivo Grupo KUO y DINE	(3)	Director General Alianza Estrategia y Gobierno Corporativo	(D) (3)
Carlos Orozco		Eduardo Silva	
Director Corporativo Técnica Administrativa BAL	(A) (B) (C) (4)	Director General Grupo Profuturo	(4)
Norberto Domínguez		Luis Aguilar	
Patrono Presidente Asociación Mexicana de la Cruz Blanca Neutral	(D) (3)	Consultor Independiente	(3)
Raúl Baillères		Alejandro Paredes	
Gerente de Información Sectorial Estratégica Técnica Administrativa BAL	(4)	Director General Área Planeación y Evaluación Técnica Administrativa BAL	(4)
Juan Bordes		Juan Ignacio Gil	
Director Corporativo Técnica Administrativa BAL	(A) (C) (4)	Director Seguros Corporativos Grupo Nacional Provincial	(4)
Arturo Fernández		Ricardo Acevo	
Rector Instituto Tecnológico Autónomo de México	(A) (B) (C) (4)	Director de Área Técnica Administrativa BAL	(4)

1 El Presidente del Consejo de Administración de Grupo Nacional Provincial S.A.B. (GNP Seguros), durante 2011 no ocupó cargos ejecutivos dentro de la Compañía.

Consejeros Propietarios		Consejeros Suplentes	
Claudio Salomon		Carlos A. Zozaya	
Consejero Técnica Administrativa BAL	(A) (C) (4)	Director de Sistemas Grupo Nacional Provincial	(4)
Rafael Mac Gregor		Rafael Fronjosá	
Director Corporativo Técnica Administrativa BAL	(A) (C) (4)	Director Seguros de Personas Grupo Nacional Provincial	(4)
Alejandro Baillères		Alejandro Hernández	
Director General Grupo Nacional Provincial	(4)	Vicerrector Instituto Tecnológico Autónomo de México	(4)
Dolores Martin		Octavio Figueroa	
Directora de Desarrollo Organizacional Técnica Administrativa BAL	(4)	Director General de Administración y Finanzas Técnica Administrativa BAL	(A) (C) (4)
Andreas Raczynski		Gabriel Kuri	
Asesor de la Presidencia Grupo BAL	(4)	Director General de Actividades Financieras Técnica Administrativa BAL	(4)

A) Comité Ejecutivo

B) Comité de Nominación, Evaluación y Compensaciones

C) Comité de Finanzas y Planeación

D) Comité de Auditoría y Prácticas Societarias

1) Consejero Patrimonial Independiente

2) Consejero Patrimonial Relacionado

3) Consejero Independiente

4) Consejero Relacionado

Comisario Propietario

Guillermo Babatz García

Comisario Suplente

Roberto Reyes Chávez

Secretario

Jorge Siegrist Prado

Durante 2011, en la estructura del Consejo de Administración no se realizaron cambios.



Procedimiento para designar miembros del Consejo de Administración

El procedimiento para la designación del Consejo de Administración de GNP es el establecido por la Ley General de Sociedades Mercantiles, la cual en su Artículo 181 señala que la Asamblea Ordinaria se reunirá por lo menos una vez al año dentro de los cuatro meses que sigan a la clausura del ejercicio social y se ocupará, además de los asuntos incluidos en la orden del día, de nombrar al Administrador o Consejo de Administración y a los Comisarios.

Por otro lado, se atiende lo establecido en la fracción VII de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros (LGISMS), que indica que la administración de la institución de seguros estará encomendada a un Consejo de Administración y a un Director General, en sus respectivas esferas de competencia.

De acuerdo con lo anterior, la administración de GNP está a cargo de un Consejo de Administración electo por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, por mayoría de votos, y está integrado por 14 Consejeros Propietarios, de los cuales más del 25% son Consejeros Independientes. Por cada Consejero Propietario se designa a su respectivo Suplente, en el entendido de que los Consejeros Suplentes de los Consejeros Independientes tienen este mismo carácter.

En GNP se opera de acuerdo a la normatividad establecida en la Disposición 17.1.1 de la Circular Única de Seguros, publicada en el Diario Oficial de la Federación con fecha 13 de diciembre de 2010, que señala que en forma previa a su designación se deberán evaluar y verificar el cumplimiento, entre otros aspectos, de la calidad o capacidad técnica, misma que se acredita con los títulos, certificados, diplomas o cualquier otro tipo de documento, en los que conste el reconocimiento de estudios técnicos o profesionales expedidos por instituciones educativas de nivel superior, públicas o privadas, nacionales o extranjeras. A falta de los documentos antes mencionados, las Instituciones podrán incluir una opinión razonada suscrita por el responsable de integrar el expediente a que se refieren estas Disposiciones, en la que se señale la forma en que se cercioraron de la calidad o capacidad técnica de la persona que corresponda.

Mecanismos para comunicar recomendaciones o indicaciones al Consejo de Administración

El Director General deberá elaborar y presentar para su aprobación al Consejo de Administración, las políticas para el adecuado empleo y aprovechamiento de los recursos humanos y materiales de la institución, las cuales deberán considerar su uso racional, restricciones para el empleo de ciertos bienes, mecanismos de supervisión y control y, en general, la aplicación de los recursos a las actividades propias de la institución y a la consecución de sus fines.

El Director General deberá, en todos los casos, proporcionar datos e informes precisos para auxiliar al Consejo de Administración en la adecuada toma de decisiones.

Adicionalmente, GNP cuenta con un Comité de Finanzas y Planeación, el cual apoya al Consejo en la función de planeación y finanzas, en especial en la evaluación de la estrategia de largo plazo del negocio y de las principales políticas de inversión y financiamiento. Sus principales funciones y responsabilidades son:

- a. Evaluar y sugerir las políticas de inversión y financiamiento de la Empresa.
- b. Evaluar y sugerir los lineamientos generales del plan estratégico de la Empresa.
- c. Opinar sobre las premisas del presupuesto anual y proponerlas al Consejo para su aprobación.
- d. Dar seguimiento a la implementación del plan estratégico y del presupuesto.
- e. Identificar los factores de riesgo a los que está sujeta la empresa y evaluar las políticas para su administración.

Este Comité está integrado por los Consejeros Alberto Baillères, Carlos Orozco, Juan Bordes, Arturo Fernández, Claudio Salomon, Rafael MacGregor y Octavio Figueroa, y se reunirá cuantas veces juzgue necesario.

Mecanismos de Auditoría y Prácticas Societarias

El Consejo de Administración constituyó un Comité de Auditoría, el cual es integrado por Consejeros Independientes y cuenta con la presencia del Comisario y el Auditor Externo de la Sociedad, quienes asisten en calidad de invitados con voz, pero sin voto.

En cumplimiento de la Ley del Mercado de Valores (LMV), particularmente en lo relativo a que el Consejo de Administración debe auxiliarse por un Comité de Auditoría y un Comité de Prácticas Societarias (CAPS), y que en el caso de GNP, se conjuntaron en un solo Comité, en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 5 de abril de 2011 se ratificó la designación de Don José Luis Simón Granados como Presidente del Comité, y en la sesión del Consejo de la misma fecha se ratificaron los nombramientos del Lic. Norberto Domínguez y del Ing. Raúl Obregón. Este Comité tiene a su cargo las funciones de auditoría y prácticas societarias definidas en la LMV, así como aquellas establecidas en el Código de Mejores Prácticas Corporativas.

El Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, tiene la finalidad de apoyar al Consejo en la verificación del cumplimiento de la función de auditoría, asegurándose de que las auditorías internas y externas se realicen con la mayor objetividad posible y que la información financiera sea útil, oportuna y confiable.

Sus principales funciones son:

- a. Recomendar al Consejo los candidatos para auditores externos de la Sociedad y las condiciones de contratación y alcance de los mandatos.
- b. Supervisar el cumplimiento de los contratos de auditoría y servir como canal de comunicación entre el Consejo de Administración y los auditores externos, así como asegurar la independencia y objetividad de estos últimos.
- c. Revisar el programa de trabajo, las cartas de observaciones y los reportes de auditoría e informar al Consejo sobre los resultados, cuando surjan situaciones que así lo ameriten.
- d. Contribuir en la definición de los lineamientos generales del Sistema de Control Interno y evaluar su efectividad.

e. Aprobar el presupuesto y los lineamientos generales del Programa de Auditoría Interna.

f. Coordinar las labores del Auditor Externo, el Auditor Interno y el Comisario. Este Comité sesiona por lo menos cuatro veces al año y está integrado, de acuerdo con la normatividad y mejores prácticas corporativas, por Consejeros Independientes.

Sistema de Control Interno

Para GNP es prioridad mantener un ambiente de control que proporcione una seguridad razonable de que los objetivos de la organización serán logrados con un grado aceptable de riesgo residual.

En este sentido, el Director General con el apoyo de los funcionarios de la institución, es responsable de mantener el Sistema de Control Interno, por ello, mantienen comunicación con los responsables de las funciones de Contraloría y Auditoría Interna para dar seguimiento a los temas relevantes para el control.

La Institución asigna los recursos humanos y materiales necesarios para el adecuado funcionamiento y mejora constante del proceso de control interno.

Entre otros aspectos, el proceso de Control Interno considera la identificación de los riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos operativos, de información financiera y de cumplimiento regulatorio propios de los procesos de la compañía, así como la evaluación de la efectividad del diseño y el funcionamiento de las actividades de control establecidas para el manejo de los mismos.

GNP considera que, en mayor o menor medida, todo el personal de la organización tiene responsabilidades en el proceso de Control Interno, por lo que se ha mantenido la decisión de fortalecer el ambiente de control en el que se desarrolla la operación a través del establecimiento de Códigos de Ética y Conducta para colaboradores, agentes y proveedores. Dichos Códigos tienen como objetivo reforzar la cultura ética y la solvencia moral de la compañía, mediante el establecimiento de las normas de actuación aceptadas y el mecanismo de reporte de faltas, para que sean evaluadas por el Comité de Ética y, en su caso, éste determine las medidas correctivas pertinentes.

Retribuciones

En la sesión del Consejo de Administración del 26 de marzo de 2007 fueron aprobadas las siguientes políticas y criterios contables y de información seguidos para la preparación de la información financiera a que se refiere el artículo 28 de la LMV:

- a. Políticas y lineamientos para el uso del patrimonio de la sociedad y de las personas morales que ésta controle, por parte de personas relacionadas.
- b. Políticas y lineamientos para operaciones con personas relacionadas que pretendan celebrar la sociedad o las personas morales que ésta controle.
- c. Políticas para inversiones en valores de deuda o en instrumentos bancarios.
- d. Política de compensación a Directivos Relevantes.
- e. Política de créditos a personas relacionadas.
- f. Lineamientos en materia de Control Interno.
- g. Políticas sobre Auditoría Interna.
- h. Políticas contables de la sociedad.
- i. Políticas de información y comunicación con los Accionistas y el Mercado, así como con Consejeros y Directivos Relevantes.
- j. Políticas a las que se ajustará el Director General en ejercicio de sus facultades para actos de dominio.

De conformidad con lo anterior, el Comité de Nominación, Evaluación y Compensaciones tiene la misión de apoyar al Consejo en el cumplimiento de la función de evaluación y compensación del Director General y de los Directivos Relevantes. Sus principales funciones y responsabilidades son:

- Sugerir al Consejo de Administración procedimientos para proponer el nombramiento del Director General y de Directivos Relevantes.
- Proponer al Consejo de Administración los criterios para la evaluación del Director General y de los Funcionarios de alto nivel.

- Analizar y aprobar la propuesta del Director General sobre la estructura y el monto de las remuneraciones de los principales ejecutivos de la Empresa, así como las indemnizaciones y políticas de indemnización.

Este Comité está integrado por los Consejeros Alberto Baillères, como Presidente, Carlos Orozco y Arturo Fernández y se reunirá cuantas veces juzgue necesario.

Procedimientos para evitar el conflicto de interés

Los Consejeros de GNP tienen conocimiento de lo establecido en el inciso f) fracción VII del Artículo 29 de la LGISMS.

Art. 29 fracción VII.

“VII.– La administración de la Institución de Seguros estará encomendada a un Consejo de Administración y a un Director General, en sus respectivas esferas de competencia; f) Los Consejeros estarán obligados a abstenerse expresamente de participar en la deliberación y votación de cualquier asunto que implique para ellos un conflicto de interés. Asimismo, deberán mantener absoluta confidencialidad respecto de todos aquellos actos, hechos o acontecimientos relativos a la Institución de Seguros de que sean Consejeros, así como de toda deliberación que se lleve a cabo en el Consejo, sin perjuicio de la obligación que tendrá la institución de proporcionar toda la información que le sea solicitada al amparo de la presente Ley.”

En este sentido, en GNP se cuenta con cartas firmadas bajo protesta de decir verdad de cada uno de los Consejeros, en las cuales manifiestan lo estipulado en el inciso c) de la Disposición 17.1.7 de la Circular única de Seguros, que señala que:

17.1.7. Las Instituciones deberán integrar un expediente para cada persona designada para ocupar el empleo o cargo correspondiente a que se refiere la Disposición 17.1.1 (Consejeros, Comisarios, Contralor Normativo, Director General o su equivalente, y de Funcionarios que ocupen cargos con las dos jerarquías inmediatas inferiores a las de este último según corresponda) en el que consten:

VI. El documento suscrito por el interesado bajo protesta de decir verdad, en el que manifieste:

c) Que no tiene conflicto de intereses o interés opuesto al de la Institución que lo designa ni con aquellas que formen parte del grupo financiero al que la misma pertenezca.

Cambios relevantes en la estructura durante 2011

Como parte del plan estratégico de GNP, encaminado al cumplimiento de las metas plasmadas en nuestra Visión 2012, a lo largo de 2011 se fortalece nuestra estructura mediante la creación de las siguientes Direcciones y/o áreas:

- Creación de la Dirección Sector Público
- Creación del área de Capacitación Ventas para Fuerza Productora
- Creación de las Direcciones de Ventas Norte y Sur para Seguros de Personas
- Creación de las Subdirecciones de Control de Gestión en Finanzas

Asociaciones en las que participamos

Siendo Grupo Nacional Provincial una empresa socialmente responsable, que tiene como objetivo trascendental contribuir activamente con el desarrollo de la sociedad mexicana, está en completa empatía con la misión y espíritu del Consejo de la Comunicación y forma parte del Patronato de esta Institución, cuyo objetivo es promover ideas, valores, actitudes y costumbres para construir una mejor sociedad.

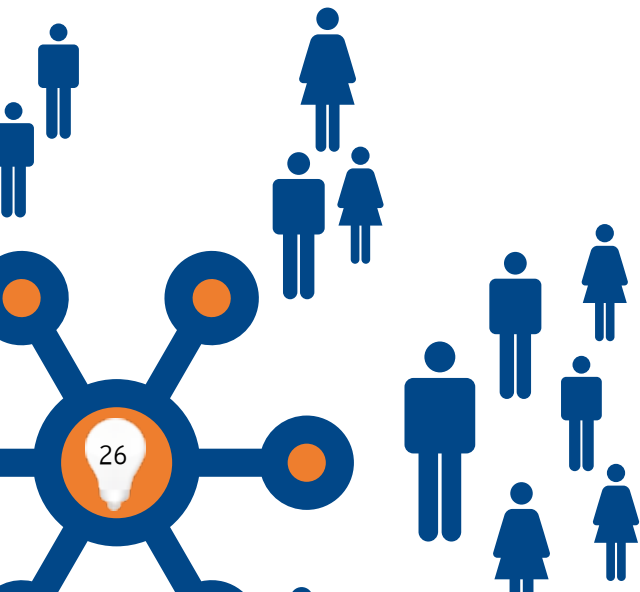
La participación de GNP es a través de una cuota anual y la difusión de los mensajes del Consejo de la Comunicación entre sus clientes y colaboradores.

Asimismo, GNP como empresa aseguradora mexicana forma parte de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, A.C. (AMIS), cuyo objetivo es el de promover el desarrollo del sector, representar sus intereses ante autoridades públicas y privadas y proporcionar apoyo técnico a sus asociados.

Nuestra contribución es a través de una cuota anual y de la participación activa y permanente mediante representantes de alto nivel en sus diferentes Comités, hasta el mes de abril de 2011 el Presidente de esta Asociación era Juan Ignacio Gil Antón, Director de Seguros Corporativos en GNP.

Adicionalmente, tenemos participación importante dentro del Colegio Nacional de Actuarios A.C. (CONAC), donde Jesús Zúñiga, Director de Inversiones y Riesgos de GNP forma parte del Consejo Directivo como Presidente del mismo, teniendo como objetivo primordial el de aportar a los diferentes sectores de la sociedad, trabajo e información de la más alta calidad y utilidad. También tenemos participación en:

- Asociación Mexicana de Actuarios (AMA)
- Asociación Internacional de Actuarios
- Centro de Experimentación y Seguridad Vial México (CESVI)
- Asociación Mexicana en Dirección de Recursos Humanos (AMEDIRH)
- Asociación Mexicana de Comunicadores (AMCO)
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)
- Museo Interactivo de Economía (MIDE)



VII. Prevención y gestión de riesgos

Seguridad de la información

En materia de seguridad de la información, GNP se ha mantenido a la vanguardia en la implementación de medidas de seguridad que le permiten el uso y tratamiento adecuado de la información privilegiada y la protección de datos personales de sus clientes, intermediarios, proveedores, así como la de sus colaboradores.

Durante 2011, se realizaron varias acciones que fortalecieron el ambiente de control en materia de seguridad de la información, entre las que se encuentran: campañas de comunicación en toda la organización sobre el uso adecuado de la información confidencial, la implementación del aviso de privacidad y consentimiento de los titulares para el tratamiento de sus datos, así como el procedimiento para la atención de los derechos de los titulares, conforme a la reciente Ley Federal de Protección de Datos Personales en Protección de Particulares.

Reiteramos que en GNP, estamos comprometidos con el cumplimiento de las leyes que norman nuestra operación y estamos convencidos de que proteger los datos personales de nuestros clientes, agentes, corredores, proveedores y de quienes laboramos en GNP y sus Filiales, es una tarea prioritaria para toda la organización, y es, del mismo modo, compromiso de todos cumplirla.

Es importante mencionar que en este mismo periodo, en nuestros módulos de quejas y sugerencias, no se tuvieron quejas sobre el uso de la información por parte de nuestros clientes.

Criterios de inversión

Grupo Nacional Provincial invierte en instrumentos emitidos por el Gobierno Federal y por empresas e instituciones con un adecuado riesgo crediticio y reputacional, con plazos y rendimientos adecuados a las obligaciones contraídas con los clientes y que cumplan en todo momento la normatividad vigente. Por tal motivo, el área de Inversiones al menos una vez al año, revisa que las empresas objeto de la inversión de GNP, posean certificación como Empresas Socialmente Responsables o que de otra forma incentiven acciones que apoyen alguna actividad de Responsabilidad Social.

Es importante mencionar que, la Dirección General de GNP cuenta con un Comité Consultivo de Inversiones que, en sesiones mensuales, determina las mejores decisiones de inversión.

Gestión integral de riesgos

En GNP llevamos a la práctica todas las actividades de prevención. Asimismo, cumplimos y superamos los requerimientos de las normas mexicanas aplicables al giro de la empresa en cada una de las regiones de la República Mexicana en las que tenemos presencia.

De acuerdo con nuestra experiencia, con la correcta aplicación de las Normas Oficiales Mexicanas contribuimos a mejorar las condiciones de seguridad en nuestras instalaciones y en los sitios donde, conforme a leyes, reglamentos y normatividad aplicable en materia de prevención de riesgos, hemos podido implementar un sistema de Gestión Integral en beneficio de la población que labora ahí o concurre a estas instalaciones. Nuestras prioridades de protección son las siguientes:

- El personal
- El patrimonio
- Nuestro entorno
- La imagen



Riesgos financieros

GNP mantiene metodologías para la gestión de riesgos financieros que permiten mejorar la estabilidad de la rentabilidad y la solvencia de la empresa, reconociendo el calce de activos y pasivos. A este efecto, de manera diaria se monitorean los niveles de riesgo del capital frente a los distintos factores de mercado, crédito y de liquidez a que está expuesta la Institución, a fin de identificar oportunamente cualquier incremento en los niveles de riesgo y evitar que éstos se ubiquen por encima de los aprobados por el Consejo de Administración.

El 2011 ha sido un año marcado por la alta volatilidad en prácticamente todos los mercados y en este contexto, GNP ha decidido mantener una postura conservadora disminuyendo sus riesgos de concentración y su exposición a los efectos negativos de la tasa de interés.

Riesgos naturales

Los riesgos naturales a los que están expuestos nuestros clientes son evaluados con la ayuda de sistemas expertos especialmente diseñados para estimar los daños ocasionados por un eventual fenómeno catastrófico que afectase a la República Mexicana.

Los fenómenos naturales que los sistemas expertos pueden evaluar, tanto en lo que se refiere a peligro como a riesgo, son los siguientes:

- Erupción volcánica
- Sismo
- Granizo
- Huracán
- Inundación y lluvia
- Tsunami

Para determinar el peligro, es necesario conocer, por cada bien asegurado, el valor asegurable del inmueble, sus características constructivas (tipo de techo, muros, número de pisos, fecha de construcción, etc.) y su localización geográfica, ya sea a través de código postal o, con mayor exactitud, por sus coordenadas de longitud y latitud.



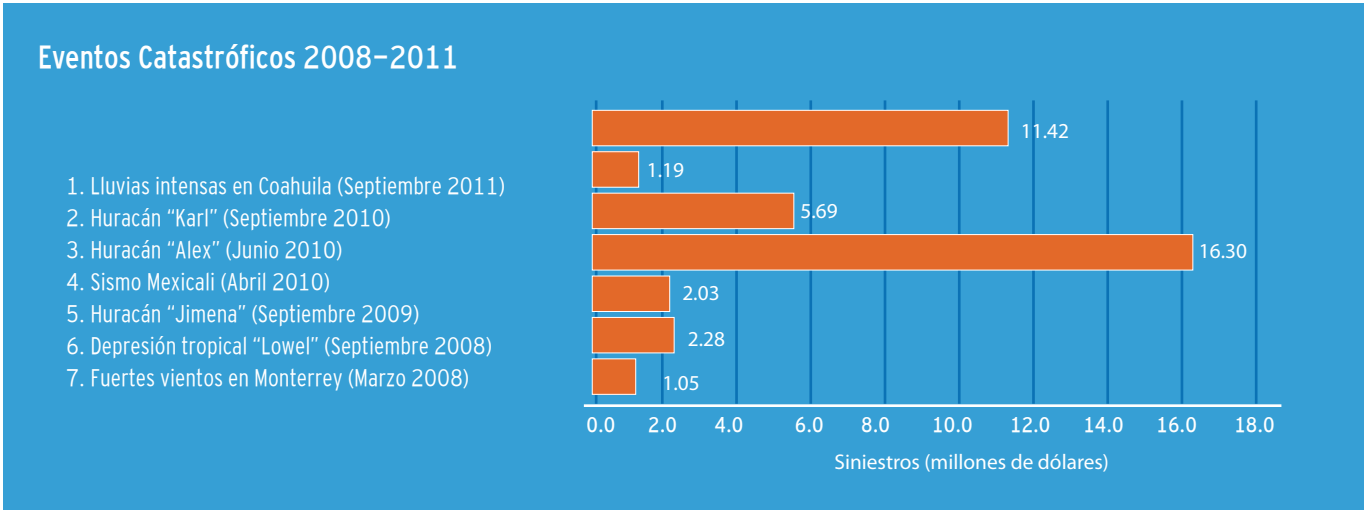
Mecanismos de transferencia de riesgos naturales

El crecimiento de una economía como la mexicana requiere de mecanismos que permitan un sano desarrollo de sus principales actores mediante mecanismos de transferencia de riesgos naturales. Nuestro país está expuesto a los principales riesgos de la naturaleza: terremotos y huracanes. En fechas recientes, y por el desarrollo económico del país, existen cada vez más bienes expuestos a este tipo de fenómenos. La tarea de GNP es proveer de seguros a las empresas, organizaciones e individuos para que ante una catástrofe puedan subsistir y continuar con sus actividades lo mejor posible.

La tendencia de aumento en la frecuencia y el costo de las catástrofes naturales, es un reto para la industria del seguro. En GNP estamos a la vanguardia en el conocimiento de los sistemas expertos que nos permiten otorgar este tipo de garantías. Hemos contribuido activamente en el desarrollo de estos sistemas ya que el entendimiento de los mismos nos permite otorgar mejores servicios a nuestros clientes.

Entre los eventos más importantes a los que hemos hecho frente en los últimos dos años son el terremoto de Mexicali y el huracán Alex en 2010 y las lluvias intensas en Coahuila en septiembre de 2011.

En el siguiente cuadro se observan los eventos catastróficos más relevantes a los que ha tenido que hacer frente GNP durante los últimos cuatro años, respaldando y cubriendo a sus asegurados.



Estos eventos no han sido tan relevantes como los huracanes Willma y Emili (2005) o el terremoto de 1985 en cuanto a pérdidas económicas. Es nuestra labor tener todos los mecanismos que nos permitan otorgar el mejor servicio posible en caso de que ocurra un evento de esta categoría.

Riesgo operativo

GNP ha venido desarrollando esfuerzos para definir y establecer la estructura, los procesos, las políticas y los sistemas de información necesarios para llevar a cabo una administración integral de riesgos operativos que minimice los efectos negativos de acontecimientos imprevistos y aseguren la continuidad de la operación. El modelo de administración de referencia considera:

- Un mapa de riesgos que permita tomar acciones de mitigación en función del grado de riesgo, buscando una óptima relación costo–beneficio.
- Monitoreo continuo que asegure el funcionamiento de los controles, detecte oportunamente posibles debilidades en el manejo de riesgos y alerte sobre la eficacia en el cumplimiento de objetivos de los procesos.
- Clara asignación de responsabilidades en la gestión de riesgos, que permita una alineación de esfuerzos

entre áreas normativas y operativas y favorezca una cultura de rendición de cuentas.

- Información y comunicación oportunas y den certidumbre sobre el cumplimiento de las responsabilidades regulatorias y estatutarias.
- Registro de eventos de pérdida que permita el manejo de planes de remediación eficaces, así como el análisis de ocurrencias, para retroalimentar a los procesos y adoptar medidas de mitigación.
- Implementación de un modelo interno para medir el riesgo operativo.
- Uso de una herramienta tecnológica que apoye las prácticas de administración de riesgos operativos.

Todo lo anterior permite a GNP mejorar las prácticas de trabajo.

La seguridad industrial desde el punto de vista de una Compañía de Seguros

Por: Ing. Jorge Yáñez Juárez
Subdirector de Ingeniería de Riesgos

Antecedentes

Accidentes tan lamentables en el ámbito nacional, hacen patente la necesidad de ser muy estrictos en las auditorías de seguridad realizadas por parte de las entidades involucradas en ello, ya sean públicas o privadas. Dentro de estas entidades se encuentran STPS, IMSS, Bomberos, Protección Civil, compañías de seguros, empresas certificadoras, etc. Eventos tales como la guardería ABC en Hermosillo, el casino Royale en Monterrey y accidentes que vemos todos los días en los medios de comunicación, comprometen a empresas como GNP a seguir apostando por la prevención de riesgos para hacer de nuestro país un México con menos accidentes.

El promedio de muertes en México por cuestión de accidentes oscila entre los 38,500 de las cuales 17 mil son por accidentes vehiculares, el resto por accidentes en el trabajo, el objetivo es poner nuestro “granito de arena” para que este número tenga una tendencia a la baja hacia el futuro, por ello nuestra filosofía de prevención de accidentes cobra mayor importancia cada día.

La Seguridad y Salud Ocupacional

Existe gran cantidad de información sobre la importancia que tiene la gestión de la seguridad industrial dentro de una empresa, hay estudios muy serios y profundos basados en metodologías probadas; sin embargo, aquí queremos transmitir el punto de vista de la compañía aseguradora. Estamos convencidos que compartirán en buena medida nuestra opinión.

Con muchos años de experiencia en visitas de prevención realizadas como parte del personal técnico de GNP, en donde hemos evaluado empresas de diferentes giros y tamaños, hemos constatado que la seguridad industrial no ocupa un lugar bien definido dentro la estructura organizacional de las empresas pequeñas y medianas e incluso en algunas de las grandes, lo cual se traduce en que los esfuerzos en materia de seguridad son aislados y no se obtengan los resultados esperados.

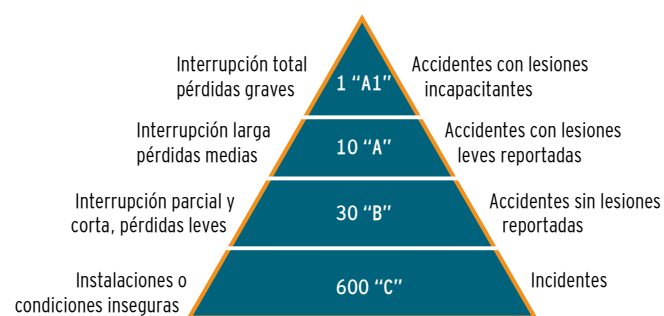
El objetivo es que la seguridad industrial dentro del proceso productivo de una empresa sea tan importante como la calidad o producción misma. ¿En qué basamos esta idea? es muy simple: si se presenta un accidente de gran magnitud, el proceso productivo puede pararse en su totalidad y aunque tengamos los mejores estándares de calidad, costo, etc., la planta parará y entonces la producción se vendrá abajo. Si bien es cierto, que las compañías de seguros pagan una buena parte de los daños, siempre hay partidas que la empresa afectada debe cubrir como son un deducible y coaseguros, pero lo más importante es que pueden existir daños que ninguna empresa aseguradora pagará, como son costos ocultos, algunos gastos extraordinarios, pérdida de mercado o la afectación de imagen de la empresa. Estos últimos puntos son de gran trascendencia, pues la competencia en todos los ramos está esperando cualquier motivo para ganar mercado y después es muy difícil recuperarlos. Adicionalmente algo que no debemos perder de vista es que algunas personas pueden perder la vida o verse seriamente lesionadas y el capital humano es lo más importante dentro de las empresas.

Ahora bien, para que ocurra un evento de magnitud, antes tuvieron que haberse presentado muchos eventos pequeños que no fueron controlados por la gerencia de la planta y/o son pasados por alto, hasta que uno de éstos se sale de control, y entonces vienen los accidentes graves y daños a las personas, a la maquinaria o a los contenidos, así como paros de producción no programados.

Muchas empresas hacen una medición de sus resultados en seguridad industrial tomando en cuenta los días que tienen sin haber registrado accidentes. Esto es bueno, pero no tener accidentes puede ser solo cuestión de suerte. Si la alta gerencia no tiene un sistema de gestión para la administración de la seguridad, será cuestión de tiempo para que se presente un accidente grave o un siniestro importante. Por ello es mejor contar con un sistema de medición de seguridad a partir de los actos inseguros.

En ese sentido destaca la labor de prevención desarrollada por Frank E. Bird, quien ideó el triángulo de Bird tras analizar más de un millón y medio de reportes de investigación de accidentes. Al cabo de ese estudio, llegó a la siguiente conclusión: por cada accidente con lesión incapacitante, con pérdida de más de 3 días, se presentan 10 con lesiones menores sin incapacidad, 30 accidentes sin lesiones y 600 cuasi accidentes, que no producen lesiones ni daños. Bajo esta premisa, la tarea de las áreas de seguridad es detectar todos aquellos actos y condiciones inseguras para reducir la posibilidad de la generación de un accidente o un siniestro.

El triángulo de Bird ha sido adaptado para poder priorizar las recomendaciones en materia de seguridad que emite GNP a sus clientes. La finalidad es que los recursos se canalicen a los puntos importantes. Estas recomendaciones se emiten de manera particular cuando el Departamento de Prevención de GNP realiza una inspección de las instalaciones de los clientes y busca, conjuntamente con sus áreas de seguridad reforzar la cultura de seguridad.



Como apoyo a sus clientes, GNP, a través de la Subdirección de Prevención y Evaluación de Riesgos ha desarrollado una serie de servicios con la finalidad de apoyar a los departamentos de Seguridad Industrial y Administración de Riesgos, en la detección y control de los riesgos y evitar siniestros. De manera general se describen en los siguientes puntos.

- Visitas de prevención de riesgos de incendio
- Inspección con termografía infrarroja
- Visitas de prevención en el transporte
- Visitas de prevención a obras civiles
- Revisión y/o pruebas de sistemas contra incendio (personal certificado)
- Evaluación de simulacros de emergencia
- Apoyo en la investigación de accidentes
- Auditorías eléctricas
- Capacitación en temas como:
 - Administración de riesgos
 - Investigación de accidentes
 - Importancia de la cultura de seguridad
 - Manejo defensivo
 - Conductor profesional de camiones
 - Control de la fatiga
- Asesoría sobre proveedores confiables para:
 - Valuación de maquinaria, edificios y equipos
 - Alarmas centrales (robo)
 - Empresas de custodia
 - Empresas de rastreo satelital
 - Transportistas
- Visitas de prevención para robo y/o asalto

Para cualquier duda o comentario puede plantearlo a su agente de ventas, para que canalice su solicitud o escribir a las siguientes direcciones electrónicas, donde con gusto le atenderemos jorge.yanez@gnp.com.mx, felipe.arias@gnp.com.mx.



VIII. Diálogo con los grupos de interés y asuntos relevantes

Debido al impacto bidireccional que tiene el relacionarnos con determinados grupos de interés, la organización considera en este Informe como prioritarios los siguientes:

Mecanismos de diálogo y vinculación con los grupos de interés		
Grupo de Interés	Mecanismo de diálogo	Frecuencia
Colaboradores	Encuesta de desempeño organizacional	Anual
Clientes	Estudio de satisfacción y lealtad	Anual
Intermediarios	Estudio de satisfacción y lealtad	Anual
Representantes de los canales de distribución	Estudio de satisfacción y lealtad	Anual
Proveedores	Encuesta de satisfacción	Anual
Autoridades regulatorias	Encuentros y juntas de trabajo	Permanente durante el año a través de la CNSF ¹ , CNVB ² y la CONDUSEF ³
Organizaciones sindicales	Negociaciones contractuales y/o salariales	Anual
Empresas Filiales	Encuentros y juntas de trabajo	Permanente durante el año
Empresas aseguradoras y asociaciones del sector	Encuentros y juntas de trabajo	Permanente durante el año a través de la participación en la AMIS ⁴
Beneficiarios de programas sociales y sociedad civil	Nuestro México del Futuro	Permanente

1 Comisión Nacional de Seguros y Fianzas
2 Comisión Nacional Bancaria y de Valores
3 Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
4 Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros

Lineamientos de comunicación

La comunicación de GNP se enfoca a transmitir mensajes con un sentido ético que contribuyan en la formación de la niñez, la juventud y la sociedad en general, alineando nuestros valores a los de la sociedad. Seleccionamos los medios de comunicación tomando en cuenta que son los que influyen en la conciencia del individuo, conforman la mentalidad y determinan la visión de las cosas. Reafirmando así nuestro compromiso con el desarrollo de México.

Toda nuestra comunicación tiene como objetivo difundir ideas y pensamientos optimistas que inspiren la construcción de un México grandioso, tal es el caso del proyecto “Nuestro México del Futuro”.

Lo anterior apoyado de nuestro slogan “Vivir es increíble”, porque creemos en la vida, como todos creen en ella, como todos quieren que sea, increíble.

A lo largo del año nuestros esfuerzos en relaciones públicas y relaciones con los clientes (CRM) van encaminados a fomentar el ahorro, la protección patrimonial, así como las mejores prácticas para tener una cultura de prevención.

Toda nuestra comunicación tiene como objetivo difundir ideas y pensamientos optimistas que inspiren la construcción de un México grandioso, tal es el caso del proyecto “Nuestro México del Futuro”.



Nueva estrategia de comunicación organizacional

Su objetivo es el de asegurar la consistencia, congruencia y oportunidad en el flujo informativo de mensajes dirigidos a todos los públicos internos de GNP, teniendo como ejes principales:

- Contenidos integrales (congruentes, consistentes, oportunos).
- Procesos comunicativos (modelo de alineación, cadencia y disciplina).
- Medios de difusión (tendencia a la incorporación de tecnologías).
 - Una intranet más robusta que permite concentrar mayor información y mejor organizada.
 - Un sistema de 83 pantallas distribuidas estratégicamente en las instalaciones para dar a conocer diversos temas a los empleados.

Sus alcances son:

- Empoderar a los Directores en la adopción del cambio.
- Incorporación de figuras clave de comunicación:
 - Contacto: Elemento que genera y disemina información de su área natural.
 - Comité: Valida y genera información corporativa de carácter institucional.
 - Circuito: Planificación y memoria del flujo de comunicación.
- Alineación de los esfuerzos del personal hacia objetivos comunes.
- Facilitación de flujo bidireccional en la interacción diaria.
- Apoyo clave para la ejecución de estrategias de negocio.
- Integración de GNP como un solo equipo de trabajo y apoyo del clima laboral.

Nuestro México del Futuro

Gracias a la entusiasta participación de millones de mexicanos de todo el país, Nuestro México del Futuro se convierte en un movimiento social que pertenece a todos los mexicanos, el cual ha logrado reunir más de 8 millones de visiones positivas sobre el México que queremos vivir. Todas estas visiones se compilarán en un libro que plasmará la voz de todos los mexicanos en lo que será "El Decreto de Nuestro México del Futuro" el cual será entregado a los candidatos a la presidencia 2012.

Este movimiento ha tenido un constante crecimiento en el número de seguidores de la cuenta de twitter "@mexicodelfuturo" con más de 12 mil seguidores; así como del perfil de facebook "México del Futuro" con cerca de 13 mil seguidores. Debido a que la interacción de este programa lleva consigo el apoyo a diversas causas sociales y ambientales, ha permitido que 1 mil mujeres de escasos recursos reciban estudios para detectar y prevenir oportunamente el cáncer de mama y cervicouterino.

Asimismo, se han donado más de 70 auxiliares auditivos a niños con distintos niveles de debilidad auditiva además de garantizar que recibirán terapia auditiva verbal. Estos auxiliares fueron donados gracias a los cientos de internautas que subieron directamente sus visiones al canal de Youtube de Nuestro México del Futuro.

En materia ambiental, se han plantado 4 mil árboles, equivalente a 4 hectáreas aproximadamente, para la reforestación del Cerro del Cubilete en el Estado de Guanajuato.



Por otra parte, los niños de primaria han mostrado gran amor por su país al sumarse al “Concurso de Recolección de Visiones de Nuestro México del Futuro”, en el que han participado 365 primarias, sumando más de 150 mil niños a favor de construir un México grandioso.

Con esta participación en primarias, nuestros niños, que son el futuro de México, dan la oportunidad de que 365 niños de comunidades Mazahua y Tarahumara reciban una beca por tres años para continuar con sus estudios y más de 100 profesores de escasos recursos reciban capacitación de alto nivel.

En respuesta a esta gran participación de todos los mexicanos, Nuestro México del Futuro se prepara para continuar con la recolección de más mensajes positivos y más donaciones, con la seguridad de que todo México comparta la convicción de que unidos podemos lograr el país que anhelamos, generando desde hoy acciones positivas que promuevan un cambio real.

Las mecánicas de recolección de visiones se llevan a cabo a través de las cabinas, que seguirán recorriendo todos los Estados para que todos los mexicanos de cada rincón del país, puedan acudir y plasmar su visión. A través de internet: el sitio oficial www.nuestromexicodelfuturo.com.mx, en redes sociales -twitter @mexicodelfuturo y Facebook @México del futuro- y por medio de youtube/ mexicodelfuturo, donde todos podrán compartir su visión, leer y ver las visiones de los mexicanos.

De igual forma representantes de Nuestro México del Futuro continúan visitando escuelas, empresas y asociaciones para facilitar la participación de estudiantes, trabajadores y universitarios que quieran aportar sus mensajes positivos.



Encuestas de evaluación del desempeño organizacional

Objetivo de la aplicación de las encuestas y resultados (externas e internas)

Encuestas externas:

Con el objetivo de conocer la percepción de nuestros clientes, agentes y corredores, para detectar áreas de oportunidad y mejoras potenciales, se realiza anualmente la aplicación de estudios de satisfacción.

Para asegurar la confiabilidad e imparcialidad de los resultados, los estudios se realizan vía un proveedor especialista.

Encuestas internas:

Éstas nos permiten conocer el grado de satisfacción de los servicios que otorgan cada una de las áreas de la organización.

Encuesta de desempeño organizacional

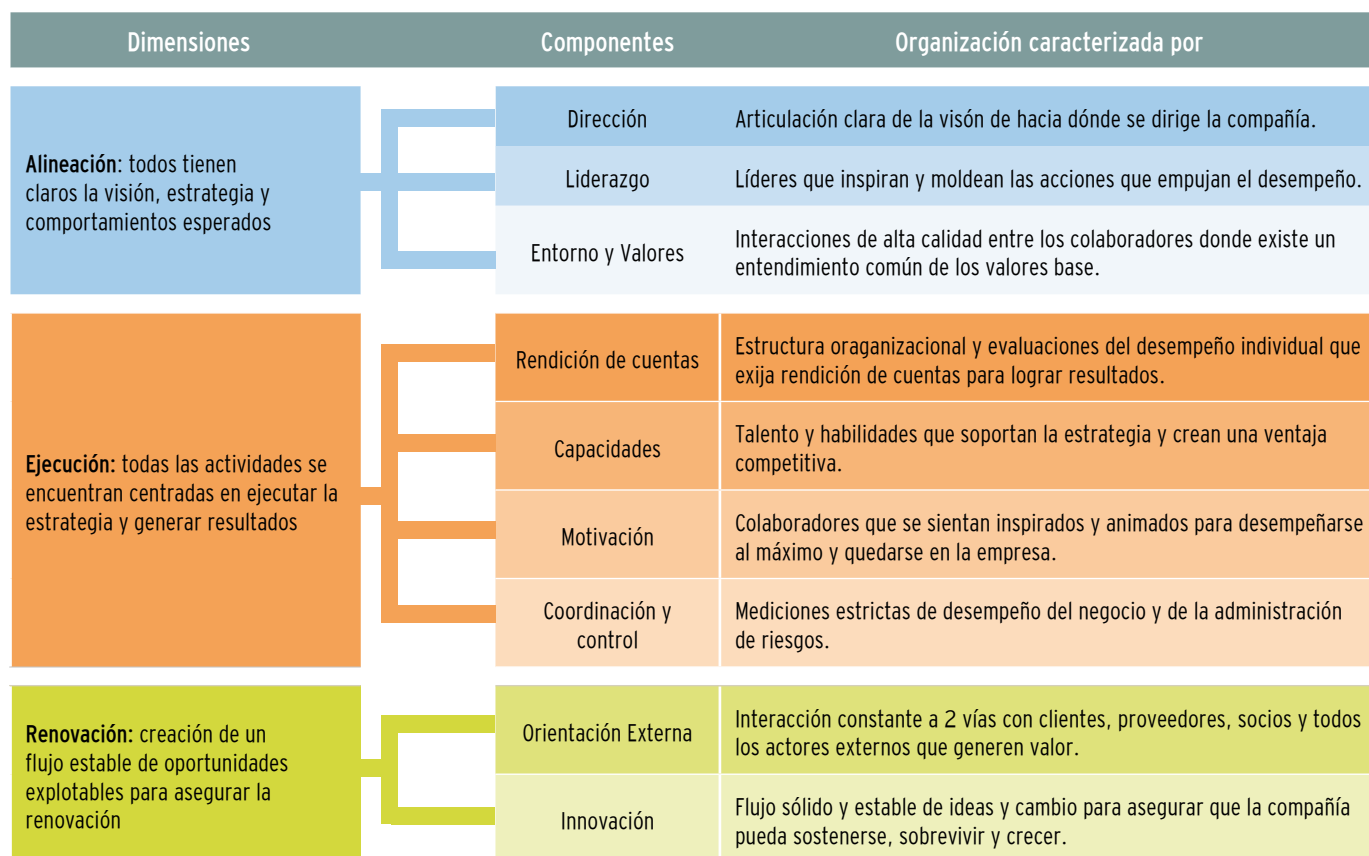
Esta encuesta ha sido un ejercicio de gran valor, ya que continúa proporcionándonos información sobre nuestro desempeño en las distintas áreas y nos indica los puntos en que debemos poner mayor enfoque y empeño para alcanzar nuestras metas y consolidar la cultura distintiva de desempeño que buscamos. En esta ocasión las preguntas que se agregaron en la encuesta fueron el medio para que todos los colaboradores contribuyamos a la nueva visión de la organización.

Los resultados indican que como compañía nos mantenemos en porcentajes superiores y de gran estabilidad en seguimiento con aplicaciones previas, el índice de satisfacción en GNP esta vez es de 80%, como grupo, es decir GNP y empresas filiales, tuvieron un índice de 79%.

Algunos de los puntos más significativos en los resultados de GNP son:

- Dos elementos (entorno y valores y capacidades) se encuentran en un rango distintivo y los otros siete en un rango superior.
- De los nueve elementos que mide la encuesta, cuatro de ellos (coordinación y control, entorno y valores, rendición de cuentas y liderazgo) se mantuvieron con los mismos puntajes que el año pasado.
- Los elementos de innovación, motivación, dirección y orientación externa tuvieron un decremento de dos puntos y capacidades de un punto.
- Encontramos que nuestros gerentes, jefes de departamento y personal operativo tienen el mismo índice de satisfacción, lo cual refleja una consistencia en la percepción del desempeño organizacional; habiendo solo una diferencia de dos puntos con funcionarios.
- El componente de motivación, presenta el índice más bajo (70%), lo cual nos presenta el reto de enfocarnos en acciones puntuales para mejorar este elemento tan importante.





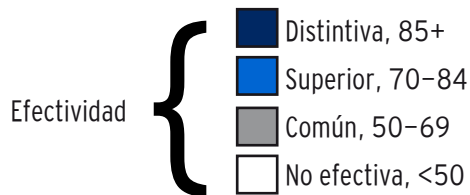
Comparativo cierre de encuestas

Total de encuestas al cierre		
May 07	2,977	90%
Nov 07	2,933	89%
May 08	2,928	88%
Nov 08	3,493	88%
May 09	3,358	89%
Nov 09	3,204	87%
Oct 10	4,093	96%
Nov 11	4,142	94%

	GNP
	GNP y Filiales (Médica Integral, Médica Movil, Salvamentos, y Valmex).
	GNP y Filiales (Médica Integral, Médica Movil, Salvamentos, Valmex, SAAEX, y SAR).

Noviembre 2011

Resultados



Satisfacción de proveedores

Las buenas relaciones que GNP ha construido con sus grupos de interés le ha llevado a tener mediciones concretas y asertivas en torno a las expectativas que de la empresa tienen los distintos agentes con los que se relaciona.

En particular los proveedores forman un grupo de interés muy importante para el buen desempeño de la compañía; tener relaciones constructivas con ellos garantiza el tener servicios finales de calidad en beneficio de asegurados y usuarios finales.

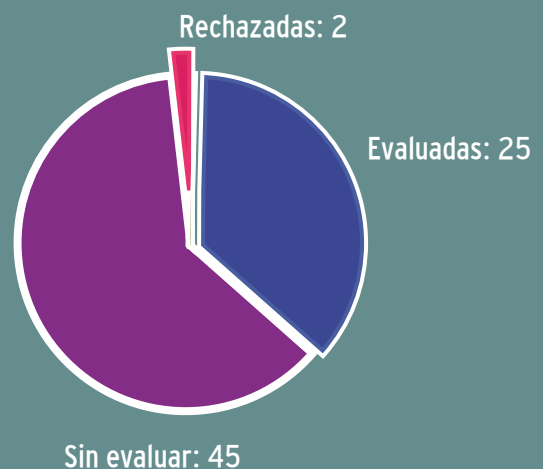
Metodología

Muestra Se enviaron 72 encuestas a través del sistema de encuestas de satisfacción interna y se respondieron 25

Escala Se aplicó una escala de 5 puntos donde:

- 5 Totalmente satisfecho
- 4 Satisfecho
- 3 Ni satisfecho, ni insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 1 Totalmente insatisfecho

Los resultados obtenidos en el estudio están expresados en Top Two Box ¹



¹ Corresponde a la suma de los porcentajes obtenidos para las variables: totalmente satisfecho y satisfecho.

Los resultados obtenidos en el estudio están expresados en Top Two Box

Pregunta

1. En términos generales; ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la relación de negocios con GNP?

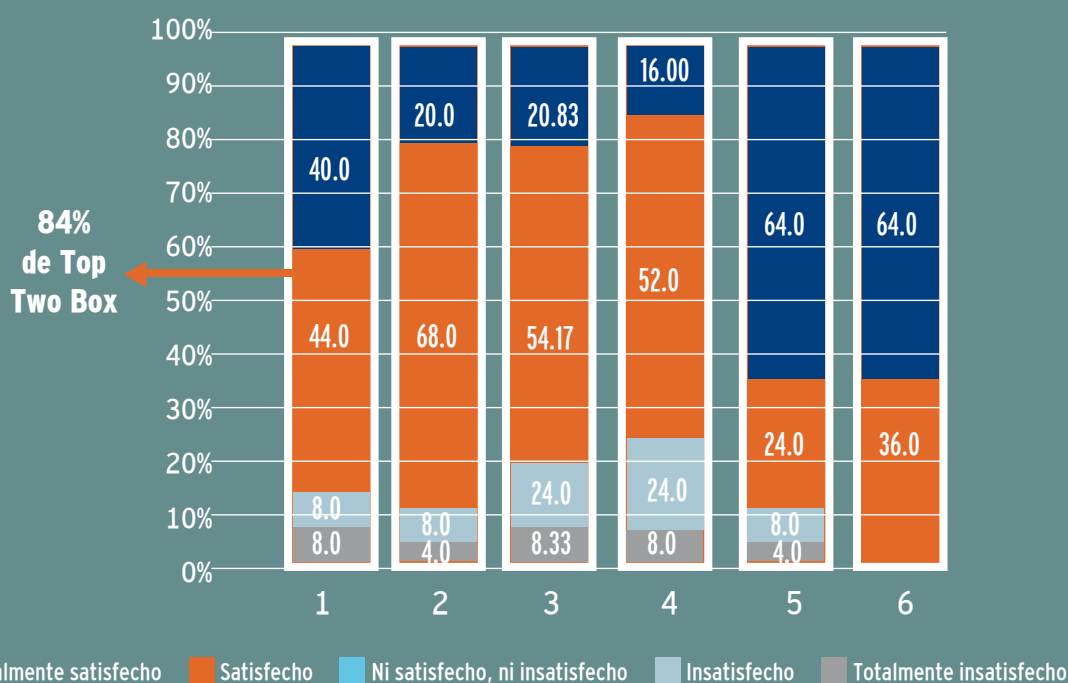
2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los procesos de atención de proveedores de GNP?

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la práctica de comercio que maneja GNP con sus proveedores?

4. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la facilidad para hacer negocios con GNP?

5. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la amabilidad y asesoría recibida por parte del personal de GNP?

6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la honestidad y transparencia con la relación de negocios de GNP?



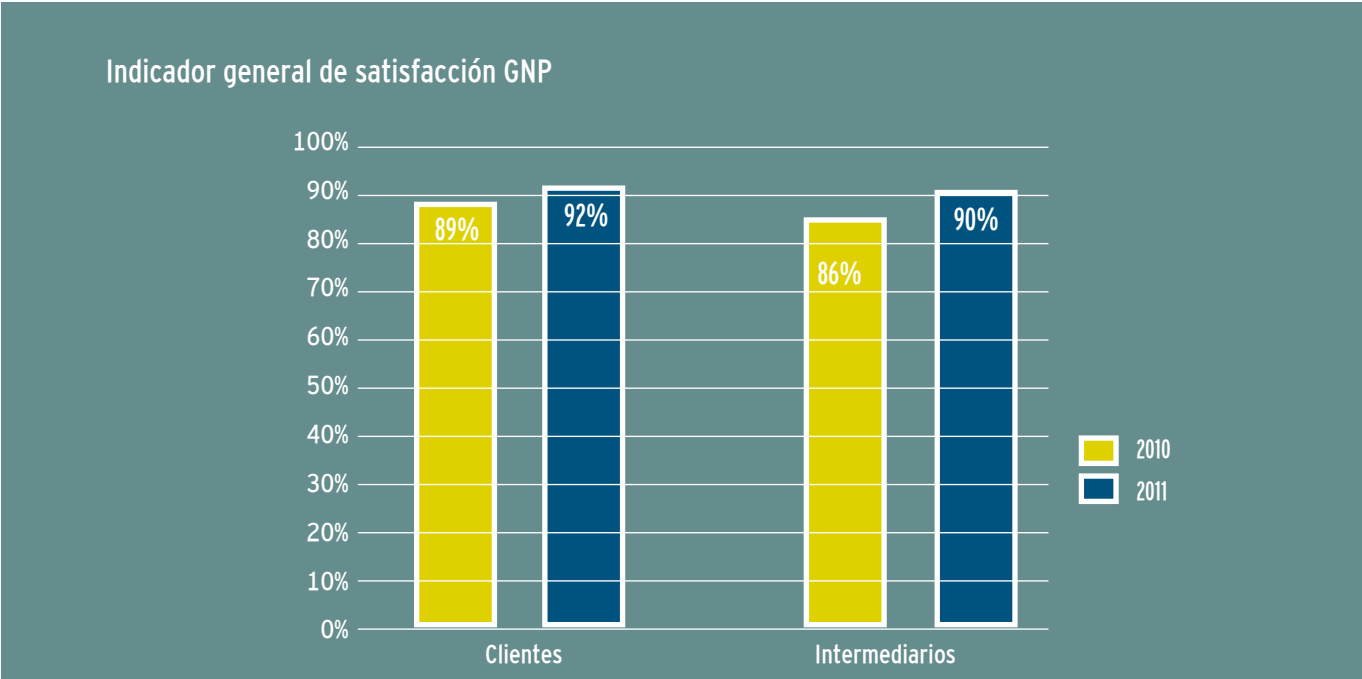
Un tema de gran relevancia para GNP es la ética y honestidad en su conducta cotidiana, por lo que es motivo de gran orgullo saber que en nuestra encuesta de proveedores 2011 (evaluando el ejercicio 2010), arroja un resultado de satisfacción de 100% respecto a la honestidad y transparencia en nuestras relaciones.

A pesar de tener una ecuación exitosa en nuestra relación con proveedores, sabemos que aún tenemos áreas de oportunidad en la relación con ellos, por eso mismo las hemos identificado y estamos poniendo manos a la obra para poder atender las demandas que se encuentren dentro de nuestras posibilidades para ir mejorando día con día.

Estudio de satisfacción y lealtad: clientes y representantes de los canales de distribución

Este estudio evalúa el grado de satisfacción respecto de los servicios prestados a estos grupos de interés.

Indicadores generales de satisfacción 2010 y 2011:



Participación en el fortalecimiento del sector e injerencia en la gestión pública

GNP tiene una participación activa y permanente en la AMIS, mediante representantes de alto nivel en sus diferentes comités.

En mayo de 2011 se llevó a cabo la XXI Convención Nacional de Aseguradores, a la cual asistieron autoridades, representantes de instituciones y directivos de las empresas afiliadas a la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS). En éste, el evento más importante de nuestra industria en México, nuestro Director de Seguros Corporativos, Juan Ignacio Gil Antón, pasó la estafeta de esta Institución, después de tres años de fungir como Presidente de la AMIS.

Comité/ Grupo de Trabajo	Representante
Reaseguro Daños	Miguel Gutiérrez
	Jesús Castillo
Estadística Daños	Flavio Javier Gómez
	Jorge Eduardo Vallejo
	Claudia Vázquez
	Mónica Díaz
Siniestros Daños	Ivonne Rosas

Reaseguro Daños

1. Procedimiento de sellos, firmas, cláusulas de cooperación y control en reaseguro.
 - Elaboración de un protocolo de siniestros conjuntamente con Lloyd's para aplicación en el sector asegurador mexicano, así como negociación en cuanto al tema de sellos y firmas para la operación del reaseguro.
2. Estados de cuenta reaseguro/coaseguro.
 - Negociación con el SAT en cuanto a la operación del reaseguro y coaseguro para la elaboración de los estados de cuenta.
3. Constancias de residencia fiscal para la no doble tributación.
 - Se modificaron las reglas del Registro General de Reaseguradoras Extranjeras (RGRE) para que cada reaseguradora entregue a la SHCP la constancia de residencia fiscal y con ello evitar que cada compañía la solicite a cada reasegurador.
 - Modificación de algunas reglas en la Miscelánea Fiscal para que las Compañías de Seguros no retengan impuesto del ISR a las reaseguradoras extranjeras con las que tienen colocación de negocios
4. Revisión de la normativa relativa a los seguros de daños estipulada en la Circular Única de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.
 - Elaboración de documento de postura del Sector con observaciones y comentarios a los títulos relacionados al reaseguro de daños estipulados en la Circular Única de la Ley de Instituciones Seguros y Fianzas.
2. Revisión de la normativa relativa a los seguros de daños estipulada en la Circular :nica de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.
 - Elaboración de documento de postura del Sector con observaciones y comentarios a los títulos relacionados con los seguros de daños estipulados en la Circular Única de la Ley de Instituciones Seguros y Fianzas.
3. Revisión Sistema RH-MEX
 - Revisión y elaboración de documentos con observaciones de las versiones finales el sistema denominado RH-MEX a través del cual se calcula la Reserva de Riesgos en Curso (RRC) y la Pérdida Máxima Probable (PML) de los seguros de riesgos hidro.
 - Envío de información de los seguros de riesgos hidro para la calibración del sistema denominado RH-MEX.

Siniestros Daños

1. Directorio de ajustadores de daños.
 - Elaboración y promoción de un directorio de despachos de ajustadores que atienden siniestros de daños conjuntamente con la Asociación Mexicana de Ajustadores (AMASAC).
2. Plan de atención de catástrofes.
 - Elaboración de un plan de atención de catástrofes en caso de un siniestro derivado de un sismo/ terremoto, así como su aplicación y promoción en el Sector Asegurador Mexicano.

Estadística Daños

1. Taller de sistemas estadísticos de daños.
 - Participación activa en el Taller que cada año realizan AMIS y CNSF conjuntamente para aclaración de dudas de llenado y validación de la información de los seguros de daños que se reporta cada año a la CNSF y a la AMIS.



Automóviles



Comité/ Grupo de Trabajo	Representante
Comité de Automóviles	Tonatiuh Gutiérrez
Grupo de Trabajo de Sinistros	Alejandro Llera
	Alberto Flores
Grupo de Trabajo de Técnico	Mauro Soria
Grupo de Trabajo de Estadística	Aglaé Ramírez
	Nacxiti Martínez
Grupo de Trabajo de Declaración Amistosa	Alejandro Reyes
Normatividad y Vigilancia	Georgina Noriega de la Rosa
Arbitraje	Jesús Espíndola
SAP	Juan Josué Briseño

Vida



Comité/ Grupo de Trabajo	Representante
Comité Coordinador Vida	Humberto Muñoz
Sinistros Vida	Silvia Atescatenco
Médico	Jorge Reyes
	María de Lourdes Díaz de León

- Se definieron los temas que deberá desarrollar el Comité Coordinador de Vida para permitir la expansión de mercado en el ramo de vida:
 - Deducibilidad en los seguros de vida.
 - Planes individuales de retiro.
 - Sistema educativo nacional público.
 - Seguro suplementario con las coberturas de invalidez y vida establecidas en la Ley del IMSS.
- Se elaboró un comunicado solicitando a la SHCP la interpretación del nuevo reglamento de grupo para dar claridad a distintos conceptos. Ya se recibió formalmente la respuesta de la SHCP.

3. Se elaboraron varios estudios de mortalidad:
 - Vida individual 2003–2010
 - Banca seguros 2006–2010
4. En apoyo al combate al fraude en vida se llevaron a cabo las siguientes actividades:
 - Se inició un estudio estadístico por tipo de homicidio.
 - Se está trabajando en el Sistema de Intercambio de Información de Siniestros Especiales (INISIES).
 - Se tienen reuniones periódicamente en donde intercambian experiencias de los siniestros, con el fin de emitir recomendaciones que ayuden al proceso de suscripción y análisis del siniestro.
 - Se elaboró un Boletín de Siniestros Vida en el que se resumen los principales temas que se trataron en el Comité de Siniestros Vida.
5. Se trabajó en el documento de la Ley de Datos Personales, conjuntamente con el Comité Jurídico.
6. Se hizo la actualización de la Guía de Suscripción de Riesgos Especiales del Seguro de Vida la cual fue enviada a todo el sector.



Gastos Médicos Mayores

Comité/ Grupo de Trabajo	Representante
Comité coordinador de Accidentes y Enfermedades	Fernando Robert

1. Negociación y acuerdo con la CNSF para la publicación de la Circular de GM.
2. Desarrollo en conjunto con el CONAC, de un estándar de práctica actuarial para la constitución de la reserva de siniestros y de información.
3. Implementación del sistema de homologación de procesos administrativos hospitalarios entre aseguradoras y hospitales. Acuerdo entre la Asociación Nacional de Hospitales Privados ANHP y AMIS.

4. Seguimiento al acuerdo de certificación hospitalaria, realizado entre el Consejo de Salubridad General, ANHP y AMIS para promover la certificación hospitalaria, en pro de la calidad de la atención médica.

Solvencia II

Comité/ Grupo de Trabajo	Representante
Comité de Solvencia II	Jesús Zúñiga
	Irma Medina

Se participa en la revisión del Proyecto de Circular única del proyecto de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.

Venta Masiva

Comité/ Grupo de Trabajo	Representante
Venta Masiva	Lorena Tapia de la Rosa

Se participa en la definición de protocolos para venta de seguros a través de sucursales bancarias y tele mercadeo.

Jurídico

Comité/ Grupo de Trabajo	Representante
Comité Jurídico (Presidente)	Gabriel Corvera
Enlace de Comité Jurídico, G.T. Datos Personales	Ana Isabel Giffard
Enlace de Comité Jurídico	Alberto de la Peza
	Efraín Gayosso
Prevención de Lavado de Dinero, G.T. Datos Personales	Edgar Cruz
G.T. Datos Personales	Claudia Riancho
G.T. Datos Personales, G.T. Gestión Electrónica CONDUSEF	Anne Giselle Valle
G.T. Gestión Electrónica CONDUSEF	Cecilia Rodríguez

Los temas jurídicos en los que participaron los representantes de GNP son:

1. LISF - LSCS.
2. Circular : nica LISF.

3. Acciones colectivas.
4. Datos personales.
5. Lavado de dinero.
6. Iniciativas.
7. Discriminación.
8. Mediación.
9. Atención de accidentes viales.
10. Reorientación estratégica

Finanzas

Comité/ Grupo de Trabajo	Representante
Comité Financiero	José Luis Gutiérrez

1. Análisis del Proyecto de Circular Única de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.
2. Devengamiento de intereses, IVA en salvamentos, FATCA, siniestros exgratia.
 - Diferimiento de las reformas a la LISR sobre intereses devengados.
 - Emisión de regla miscelánea fiscal que da certeza a las compañías, en el caso de siniestros comerciales.
 - Oficio de confirmación de criterio sobre IVA en salvamentos.
3. Modificaciones al reglamento de inversiones, préstamo de valores, tercerización en la administración de los fondos especiales de seguros.
4. Registro anual de las pólizas de vida, auscultación de NIFs y emisión anticipada.
 - Diferimiento de la aplicación del criterio sobre la emisión anticipada.

Inversiones

Comité/ Grupo de Trabajo	Representante
Grupo de Trabajo de Inversiones	Carlos González

1. Análisis del Proyecto de Circular Única de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas (Título 7: fondos propios admisibles, título 8 inversiones y otros activos, título 20 fondos especiales de seguros).

- Avances en la facilidad de los “strips”, en conjunto con la SHCP.

2. Modificaciones al Reglamento de Inversiones.

- Homologación de la normatividad en materia de seguros, aplicable a otros participantes del sector financiero.
- Identificación de los riesgos derivados de la incertidumbre jurídica.

3. Auscultación de proyectos de normas de información financiera aplicables a inversiones.

Fiscal

Comité/ Grupo de Trabajo	Representante
Grupo de Trabajo de Fiscal	José Manuel Núñez

1. Intereses devengados.
2. IVA en venta de salvamentos.
3. Facturación electrónica.
4. FATCA.

Contabilidad

Comité/ Grupo de Trabajo	Representante
Grupo de Trabajo Contable	Bertano Rivera

1. Proyecto Circular : nica de Seguros (CUS) 56/11, “Criterios Contables”.
 - Emisión anticipada.
 - Derechos y recargos.
 - Esquema general de la contabilidad y del criterio para la aplicación particular de las Normas de Información Financiera (NIF).
 - Estado de variaciones en el capital contable.

2. Registro anual pólizas de vida.

3. Convergencia Normatividad CNSF / NIF.



IX. Desempeño Económico

Ventas

Gasto Real	2010	2011
Gastos de adquisición	798,214	988,521
Gastos de administración	2,415,306	2,680,591
Otros gastos de operación	(413,092)	(392,817)
Depreciaciones y Amortizaciones	170,169	170,053
Castigos	90,428	98,160
Derechos y otros prod. s/ pólizas	(579,873)	(607,484)
Otros ingresos	(93,816)	(53,546)
Total costo de operación	2,002,214	2,287,774
Gastos de ajuste	920,469	885,791
Gasto total	3,720,896	4,162,086
Retribución a Empleados	2010	2011
Sueldos	700,851	761,444
Gratificaciones	468,069	482,366
Impuestos	180,701	193,450
Total	1,349,622	1,437,260
Donativos	2010	2011
	10,528	7,612

Cifras en miles de pesos.

Ramo	2010	2011	% Variación
Vida	10,133	13,456	32.79
Gastos Médicos y Accidentes	8,838	9,588	8.48
Automóviles	6,229	6,223	-0.09
Daños	2,356	2,222	-5.69
Total captación	27,555	31,488	14.27
Fondos de administración	550	753	36.88
Total captación más fondos en administración	28,105	32,241	14.72

Cifras en millones de pesos.

GNP obtuvo en 2011 por concepto de primas ingresos por \$31,488, lo que representa un incremento de 14% con respecto a 2010. Cabe destacar que el rubro de vida presentó un crecimiento del 33%, consecuencia del incremento en las ventas de la cartera de vida individual y al impacto en 2011 del negocio de la Administración Pública Federal, captado a finales de 2010; asimismo, gastos médicos creció 8%, principalmente en el segmento colectivo, derivado de los esfuerzos de crecimiento con nuestros principales corredores y a la mejor conservación de la cartera; por su parte automóviles se mantuvo prácticamente en los mismos niveles del año anterior y daños presentó un decremento de 6% como consecuencia de desfases en la renovación de algunos negocios.

Multas significativas o sanciones impuestas por la autoridad

Respecto al cumplimiento y análisis normativo de la compañía, en 2011 se registraron 41 multas o sanciones impuestas por diversas autoridades, tales como la Tesorería de la Federación, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), la Secretaría de Hacienda y Crédito Público del Estado de Chihuahua, así como la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los

Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) con el 35% del importe total de las mismas.

Multas y sanciones	
2010	\$281,412.00
2011	\$1,346,823.00

X. Capital humano

Plantilla laboral

Composición del personal desglosado por adscripción, género y naturaleza de la plaza

Dirección	F	M	Total	Confianza	Sindicalizado	Total
Análisis de Mercados	32	15	47	47	0	47
Canales Alternos	7	12	19	19	0	19
Finanzas	77	78	155	155	0	155
Dirección General	14	8	22	22	0	22
Inversiones y Riesgos	17	19	36	36	0	36
Jurídico	26	20	46	46	0	46
Médica Móvil y Médica Integral	0	3	3	3	0	3
Recursos Humanos	83	62	145	124	21	145
Sector Público	23	30	53	51	2	53
Seguro Automóviles	33	51	84	81	3	84
Seguros Corporativos	135	158	293	259	34	293
Seguros Personas	135	115	250	245	5	250
Sistemas, Servicio y Operaciones	1,061	1,050	2,111	1,072	1,039	2,111
Unidad de Eficiencia	2	3	5	5	0	5
Total general	1,645	1,624	3,269	2,165	1,104	3,269

Composición del personal desglosado por género y edad

Rangos de edad	Mujeres	Hombres	Total
18 a 30	673	617	1,290
31 a 40	594	590	1,184
41 a 50	286	307	593
más de 50	92	110	202
Total general	1,645	1,624	3,269

Composición del personal desglosado por nivel y género

Nivel	Mujeres	Hombres	Total
Funcionario	34	173	207
Gerente	191	252	443
Jefe de Departamento	484	403	887
Operativo	936	796	1,732
Total general	1,645	1,624	3,269

Composición del personal desglosado por región y género

Región	Mujeres	Hombres	Total
D.F. y alrededores	1,316	1,381	2,697
Noreste	101	85	186
Noroeste	62	38	100
Occidente	98	75	173
Sureste	68	45	113
Total general	1,645	1,624	3,269

Composición del personal desglosado por nivel y región

Nivel	D.F. y Alrededores	Noreste	Noroeste	Occidente	Sureste	Total
Funcionario	187	9	2	6	3	207
Gerente	387	16	12	16	12	443
Jefe de Departamento	722	53	24	53	35	887
Operativo	1,401	108	62	98	63	1,732
Total general	2,697	186	100	173	113	3,269

Indicadores de equidad de género

Con base en el estándar establecido por el Modelo de Equidad de Género MEG: 2003, en el cual GNP se encuentra certificado desde hace 8 años, se calculan anualmente los siguientes indicadores:

Diferencia salarial promedio	Segregación ocupacional
2.76% ¹	0.27 ²

1 El Índice de diferencia salarial refleja la disparidad porcentual existente entre las percepciones salariales de los hombres frente a las mujeres.

2 El Índice de segregación puede tomar cualquier valor comprendido entre 0 y 1 y cuanto más alto sea el valor (más cerca a 1), mayor grado de segregación ocupacional. Cuando el índice = 0 o más cercano a éste, no existe segregación ocupacional o existe menos segregación ocupacional.

Compensaciones y prestaciones al personal

En GNP consideramos que las condiciones laborales del personal son parte fundamental del bien hacer de la compañía para promover ambientes de trabajo saludables, armoniosos y productivos que redunden en beneficios para todos.

El estudio salarial, como parte de la revisión anual que efectúa GNP, toma como muestra a 37 empresas de diferentes sectores. El resultado del análisis realizado

por Towers Watson indica que las prácticas de mercado y la posición competitiva actual de GNP son superiores a la media.

Además del cumplimiento a cabalidad de nuestras obligaciones patronales con cada empleado, en GNP destinamos \$388,372,710.31 durante 2011 al siguiente paquete de prestaciones y beneficios al personal:

Prestación	Descripción	Gasto 2011
■ Vales de despensa	Porcentaje de sueldo mensual, con base en el nivel, adicional a los vales fijos de \$494 mensuales: Funcionarios 1%, Gerentes y JD 3%, Operativos 15%. 12% adicional más 5 días para niveles operativos como parte del aguinaldo.	61,732,111.67
■ Fondo de ahorro	13% del sueldo mensual con el tope de 10 SMGM del D.F.	58,398,286.82
■ Aguinaldo	45 días de sueldo para Funcionarios, Gerentes y JD y 40 para niveles operativos.	87,695,287.08
■ Prima de vacaciones	15 días de sueldo	29,054,161.65
■ Bono de beneficios	Bono de 24 días para Funcionarios y 9 para Gerentes, pagadero en agosto y 20.6 para operativos y JD pagadero en julio.	37,862,845.74
■ Cuota obrera IMSS	Subsidio del 100%	21,586,829.02
Uniformes	Uniformes ejecutivos para niveles operativos y JD, son 5 trajes y la campaña dura 2 años.	8,226,157.00
Ayuda de gastos por defunción	Ayuda de 90 DSMB del D.F. para niveles operativos y JD.	428,012.00
Ayuda de gastos por alumbramiento	Un mes de sueldo para las empleadas.	1,104,585.00
Ayuda por nacimiento	Ayuda de 20 DSMB del D.F. para niveles operativos y JD.	204,584.00
Ayuda por matrimonio	Ayuda de 20 DSMB del D.F. para niveles operativos y JD.	111,265.00
Préstamo a corto plazo	Tiene un plazo de pago de un año y una tasa de 12% anual.	36,529,168.32
Préstamo extraordinario	Para personal sindicalizado, tiene un plazo de pago de un año y no causa interés.	4,102,009.31
Seguro de vida básico	Suma asegurada de 24 meses de sueldo.	1,252,762.42
Seguro de vida opcional	Suma asegurada de 12 meses de sueldo, subsidio del 50%.	439,822.00
Seguro POLIFAM	Seguro de inmuebles, se tiene derecho hasta 2 pólizas con 40% de descuento.	3,472,886.00
Seguro de automóvil	Se pueden asegurar hasta 4 autos, 2 con 40% de descuento (si se contrata polifam) y 2 con 10%.	13,216,820.00

Prestación	Descripción	Gasto 2011
Seguro de gastos médicos mayores	Plan para niveles de JD, Gerentes y Funcionarios.	18,982,240.00
Consultas médicas	Plan que incluye consultas y descuentos en estudios de gabinete y laboratorio, en clínicas de Médica Integral.	1,828,320.03
Ayuda deportiva	Plaza GNP cuenta con instalaciones deportivas; club con alberca y canchas de futbol, tenis y multifunciones. A las oficinas foráneas se otorga ayuda para inscripción a actividades deportivas.	1,385,952.39
Ayuda para lentes (Anual)	Aplica para empleados con niveles operativos y JD, son 15 DSMB del D.F.	635,288.40
Check Up	Beneficio para Funcionarios cada 2 años.	123,316.46
		\$388,372,710.31

SMGM: Salario Mínimo General Mensual

JD: Jefatura de Departamento

DSMB: Días Salario Mínimo Bancario

■ Prestaciones a las que tiene derecho el personal eventual.

Adicionalmente a las prestaciones anteriores, los empleados sindicalizados tienen acceso a becas para financiamiento de licenciatura y estímulos escolares para sus hijos, las cuales son administradas por la Sección Sindical GNP.

Atracción de Talento

Con el objetivo de atraer candidatos con talento seguimos generando innovación en las herramientas de selección, muestra de ello, es el Portal de Atracción de Talento que se encuentra ubicado en la página institucional de GNP en el ícono "Únete a GNP". El beneficio de esta herramienta es que nos brinda información en línea de candidatos para realizar la cobertura de vacantes con calidad y oportunidad.

En el año 2011 se registraron 9,270 candidatos interesados en formar parte de GNP, esta respuesta es derivada de la estrategia de difusión en medios como: Búmeran, Universidades (ITAM), Ferias de Reclutamiento, AMIS, entre otras.





Apuntate

En GNP tenemos la convicción de que el talento de nuestra gente es una pieza clave en el desarrollo y consolidación de nuestra empresa. Para aprovecharlo hemos creado “Apuntate”, una herramienta que permite a los colaboradores conocer las plazas vacantes sindicalizadas y no sindicalizadas de niveles operativos, jefes de departamento y gerentes en la compañía y por esta vía les permite la postulación.

Apuntate contribuye activamente con la “retención de las personas más talentosas”, palanca organizacional fundamental para alcanzar nuestra Visión 2012.

En 2011 se publicaron 385 plazas, de las cuales 63% fueron cubiertas a través de la promoción interna de colaboradores.

	Nivel			
Fuente	Gerente	JD	Operativo	Total
Apuntate	54	81	158	243
%	80%	68%	62%	63%
Contratación Externa	14	38	95	142
%	20%	32%	38%	37%

Movimientos de personal

Cambio lateral

Nivel	Mujeres	Hombres	Total
Funcionario	3	7	10
Gerente	3	17	20
Jefe de Departamento	18	14	32
Operativo	29	27	56
Total general	53	65	118

Promociones

Nivel	Mujeres	Hombres	Total
Funcionario	3	17	20
Gerente	34	29	63
Jefe de Departamento	94	72	166
Operativo	120	133	253
Total general	251	251	502

Cambios en la estructura

Altas de personal 2010 Vs. 2011

Nivel	2010	2011
Funcionario	15	23
Gerente	17	59
Jefe de departamento	32	88
Operativo	317	300
Total	381	470

Bajas de personal 2011

Nivel	No Deseada	Deseada	Defunción	Jubilación	Invalidez	Total general
Funcionario	5	11	0	1	0	17
Gerente	17	26	0	0	0	43
Jefe de departamento	35	36	0	2	0	73
Operativo	79	121	2	3	0	205
Total general	136	194	2	6	0	338

Bajas de personal 2010

Nivel	No Deseada	Deseada	Defunción	Jubilación	Invalidez	Total general
Funcionario	11	10	1	2	0	24
Gerente	9	22	0	1	0	32
Jefe de departamento	23	60	0	1	0	84
Operativo	121	73	1	1	1	197
Total general	164	165	2	5	1	337

Índice de rotación de personal 2011: 12%

Horas extras

En GNP nos preocupamos por el equilibrio entre la vida familiar y laboral de todo nuestro personal, por ello cada vez son menos las jornadas extras que se laboran dentro de la empresa.

Año	Horas extras laboradas	Monto pagado al personal
2010	152,236	\$17,491,466.00
2011	127,098	\$11,932,458.41

Gestión del desempeño

Proceso de revisión de talento

El desempeño y comportamientos de los funcionarios y gerentes son evaluados mediante una metodología robusta y objetiva que permita diferenciar el talento y establecer los mecanismos de desarrollo individual, a través de los siguientes componentes:

- a. Contratos de Desempeño: Herramienta de gestión donde se establecen de 5 a 7 indicadores de desempeño que definen la contribución del puesto a las estrategias de la organización. Cada indicador tiene una meta o plan de cumplimiento, así como una metodología de cálculo.
- b. Comportamientos: Con base en nuestro estándar de liderazgo, se realiza para funcionarios una encuesta a colaboradores directos; y para gerentes, una encuesta a los pares, clientes y colaboradores de cada uno de ellos, a fin de conocer el apego del individuo a las distintas conductas señaladas en los valores del estándar de liderazgo (MAPEL).
- c. Proceso de Reporteo Funcionarios: Se trata de una importante actividad que efectúan ciertos funcionarios, con el fin de llevar a cabo un profundo análisis sobre las contribuciones, nivel de desempeño y apego a las conductas del MAPEL respecto de un grupo de evaluados, para ser presentados ante un Comité de Revisión de Talento.
- d. Comités de Revisión de Talento: Equipo multidisciplinario que analiza de modo integral la información presentada por el Reporteador, respecto a un grupo de evaluados para efectuar la diferenciación de talento.
- e. *Roll Up* o Gestión de Talento: Posteriormente a la sesión de comités, se implementan cuatro palancas organizacionales: definición de puestos clave y planes de sucesión, creación de movilidad, mantenimiento de la diversidad y aplicación de acciones de desarrollo para todo el personal, lo cual nos permite la retención de talento.

El uso de estas herramientas nos permite construir una cultura distintiva de desempeño, la cual nos ayuda a atraer y retener al mejor talento.

Para el periodo 2011 se evaluó a 198 funcionarios y 414 gerentes mientras que en 2010 se evaluaron 191 funcionarios y 354 gerentes.

Evaluación del desempeño

Cada año se lleva a cabo la evaluación del desempeño para el personal operativo y jefes de departamento, mediante un formato estandarizado donde se califican 10 indicadores con una escala de 1 a 5, además de los compromisos acordados y las áreas de oportunidad detectadas.

Participan todos los empleados que tengan una antigüedad mínima de 6 meses en la compañía.

Porcentaje de participación	
2010	2011
90%	91.5%



Cultura de seguridad integral

A lo largo del 2011 en GNP trabajamos en la implantación de la cultura de seguridad en los procesos de planeación estratégica de la compañía, con la finalidad de robustecer y blindar los procesos operativos y de negocio.

Conceptos como la autoevaluación, corresponsabilidad, prevención y compromiso, son cada vez más cotidianos en el día a día de todos nuestros colaboradores, lo que ha permitido que la cultura de seguridad no sólo se viva en nuestras instalaciones sino que también trascienda en la seguridad de nuestra fuerza productora, clientes y hasta de sus familias.

Entendiendo el rol que tiene GNP y el compromiso contraído para el desarrollo de nuestro país, participamos junto con las autoridades gubernamentales, asociaciones privadas y ONG's en la innovación de estrategias para el fortalecimiento de la ética empresarial, de las políticas públicas de seguridad y de la normatividad vigente en la materia.

Este 2012 será un año que nos presentará retos en temas como el entorno social y económico, procesos electorales, crisis económicas globales, movilizaciones sociales, entre otros, los cuales nos permitirán poner en práctica todos los mecanismos de prevención y autogestión en materia de seguridad para enfrentar los riesgos a los que está expuesta la compañía así como nuestros colaboradores y clientes.

Se integrarán comités entre las empresas de Grupo BAL para que de esta sinergia se obtengan las mejores prácticas en materia de ética empresarial, prevención de riesgos, seguridad integral y protección civil.

En el marco de la “Nueva Cultura de Seguridad de GNP”, está en operación un esfuerzo de la empresa por hacer llegar a todos los colaboradores el Taller de “Prevención

y Autocuidado”, que tiene como objetivos principales el de fomentar la autoevaluación, la corresponsabilidad y la prevención para generar un compromiso de detección de vulnerabilidades en los procesos cotidianos, reportar y desarrollar mejoras en los procesos, todo esto con base en los principios del Estándar de Liderazgo, así como dar a conocer a los colaboradores de GNP tips de prevención y autocuidado personal que les permitan minimizar el riesgo de ser víctimas de la delincuencia en diversos escenarios cotidianos.

En 2011 se impartieron 43 talleres a nivel nacional que involucraron 1,270 participantes en ciudades como: Distrito Federal, Guadalajara, Mexicali, Monterrey, Tijuana, Veracruz y Cd. Juárez; para 2012 se busca alcanzar al 100% de la población.



Protección Civil

En esta materia se han difundido cursos para todos los empleados y proveedores que laboran en las instalaciones de GNP a nivel nacional, los cursos base que se impartieron durante 2011 fueron:

- Evacuación de inmuebles
- Primeros auxilios
- Prevención y combate contra incendio
- Certificación de guardavidas

En 2011 se capacitaron a 873 empleados de GNP, filiales y proveedores así como a familiares de empleados.

A nivel nacional se cuenta con 470 brigadistas entre empleados y proveedores, de igual forma, se realizó el primer *rally* de brigadas de Grupo BAL en donde se capacitaron a 32 empleados del Grupo para dicho evento, con la asistencia de Autoridades de la Secretaría de Protección Civil, Gobernación y Delegación Coyoacán.

En el taller de tardes de verano, 42 niños de diferentes edades participaron en las pláticas de “Porque me quiero me cuido” donde un grupo de asesores en materia de protección civil, difundió mediante material visual y actividades didácticas, los procedimientos de emergencia ante sismo, emergencia médica e incendio, aprendiendo las funciones de los cuerpos de rescate y actividades que realiza cada entidad de apoyo, además de memorizar los números de emergencia.

Seguridad e Higiene

En nuestros centros de trabajo tenemos instaladas y debidamente registradas ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social seis Comisiones de Seguridad e Higiene integradas por un total de 80 colaboradores de la empresa que reciben capacitación constante en la materia.

Capacitación en:	2009	2010		2011	
Protección civil	842 colaboradores	682 colaboradores	171 proveedores externos	698 colaboradores	175 proveedores externos
Higiene y seguridad	125 colaboradores	124 colaboradores		120 colaboradores	

Atención médica al personal

En la enfermería de Plaza GNP se atendieron 3,661 personas (empleados, proveedores, clientes y familiares), 12% más de personas atendidas en comparación con 2010. El alcance del servicio que se presta es para toda la población que labora o visita nuestras instalaciones, además se brindó apoyo en accidentes sobre las avenidas y calles que conforman el perímetro de nuestras instalaciones.



Incapacidades y ausentismo

Incapacidades 2011

Concepto	Plaza GNP	Mexicali	Monterrey	Mérida	Guadalajara	Edo. de México	Total
Enfermedad General	6,666	124	276	350	444	146	8,006
Riesgos de Trabajo	575	0	19	0	32	67	693
Maternidad	5,088	443	163	75	1085	0	6,854
Total en días	12,329	567	458	425	1,561	213	15,553
Erogación	\$5,416,354.39	\$210,090.27	\$155,833.08	\$144,896.73	\$670,128.93	\$174,643.41	\$6,771,946.81

Durante 2011 sólo se registraron 44 accidentes de trabajo (RT), en el Distrito Federal 33, en Monterrey 2, en Guadalajara 2, Mexicali 0, Estado de México 7, Acapulco 0 y Mérida 0. Lo anterior representa una disminución del 18.2% respecto de 2010, cuando se registraron 52 accidentes por riesgos de trabajo.

Incapacidades 2010

Concepto	Plaza GNP	Mexicali	Monterrey	Mérida	Guadalajara	Total
Enfermedad general	5,789	395	182	145	368	6,879
Riesgos de trabajo	868	14	0	0	63	945
Maternidad	5,384	425	458	157	555	6,979
Total en días	12,041	834	640	302	986	14,803
Erogación	\$5'709,839.64	\$308,584.05	\$220,426.10	\$65,527.24	\$344,951.07	\$6,649,328.10

Adicionalmente a las ausencias registradas por incapacidades, a lo largo del año se registraron 22,388 faltas injustificadas.

Calidad de vida e integración del personal

Club deportivo y eventos

GNP cuenta con una estrategia de integración, motivación y fomento a la cultura deportiva, por medio de las excelentes instalaciones deportivas y recursos enfocados al bienestar y calidad de vida de sus colaboradores.

En el club deportivo se mantienen más de 23 actividades deportivas y culturales, además de apoyar a sus equipos representativos en competencias de gran importancia como los Juegos Bancarios y los Juegos Deportivos BAL, destacando siempre GNP entre los primeros lugares del medallero.

A nivel nacional, los colaboradores también disfrutan de diversos eventos de integración y deportivos, independientemente de que reciben una ayuda para la realización de su actividad física en cualquiera de las instituciones deportivas con las que se tiene convenio.

Logros 2011:

- Más de 2,500 empleados del D.F. y área metropolitana, más sus familiares en primer grado, disfrutaron de las actividades del club deportivo.
- Se brindó apoyo económico destinado a la contratación de servicios deportivos a más de 750 empleados en el interior de la República.
- Existen seis selecciones de alto rendimiento (básquetbol, voleibol, futbol, natación, tenis y atletismo), en rama varonil y femenil, donde participan 220 empleados.
- Un 40% de la población de empleados participa activamente en el club deportivo.



Celebraciones importantes

- El pasado 2011 fue un año de grandes celebraciones, como el 110 Aniversario de GNP, siendo el 22 de noviembre el inicio de este festejo con 22 grupos de mariachis entonando las mañanitas y un repertorio de 7 canciones, sorprendiendo a colaboradores y visitantes a nivel nacional. A esta celebración se agregó una espectacular galería de 2,210 fotos, que representaron la historia de estos 110 años.
- La fiesta anual y celebración de los 110 años en Plaza GNP, fue sin duda, un evento espectacular que reunió a 3,914 personas; quienes después de disfrutar de una comida buffet se concentraron en la ceremonia de celebración, además de disfrutar de un concierto y del acostumbrado baile de música en vivo y música disco.
- En el año, se llevaron a cabo más de 35 eventos institucionales, como Entrega de Años de Servicio, Titulación y otros eventos de tipo deportivo y sociales, tales como: Rosca de Reyes, Día de la Familia, Torneo Patrio, Torneo del Pavo, Interdirecciones de las diferentes disciplinas, Copas GNP de basquetbol y voleibol, así como eventos de integración en las principales oficinas como Mérida, Guadalajara, Mexicali, Puebla y Monterrey.
- Dentro de los festejos y como es costumbre, felicitamos a las Madres en su día, a las Secretarías y a los Padres. Adicionalmente realizamos concursos de ofrendas, calaveritas y disfraces con motivo del Día de Muertos y se realizó la tradicional Peregrinación a la Basílica de Guadalupe.



Juegos Deportivos BAL con Causa Social y 1a. Expo BAL

Los Juegos Deportivos BAL, se llevaron a cabo por segunda ocasión, del 22 de mayo al 26 de junio de 2011, en los que participaron colaboradores de Grupo BAL y GNP, contando con un contingente total de 895 participantes en diferentes competencias: básquetbol, fútbol, natación, voleibol y tenis.

En la clausura de los juegos se llevó a cabo una carrera atlética de 5 km con la participación de 627 personas, donde además de los competidores de las empresas del Grupo, participaron sus familiares y por primera ocasión se invitó a los hijos pequeños de los colaboradores a participar, con gran éxito, contando con 230 niños.

El objetivo de los juegos deportivos BAL es el de fomentar el deporte y la integración entre los colaboradores de las empresas que conforman el grupo, entre las que se encuentran: GNP, Peñoles, Técnica Administrativa BAL, Profuturo, Fresnillo, Palacio de Hierro, ITAM y Valmex.

La Expo BAL, es una iniciativa para dar a conocer la importancia y relevancia productiva de las empresas que conforman el grupo BAL, en los diferentes sectores de nuestro país.



JUEGOS DEPORTIVOS
BAL 2011
CON CAUSA SOCIAL



Por primera vez los juegos deportivos BAL tuvieron presencia de causa social a través de Nuestro México del Futuro por medio de la siguiente mecánica:

La donación a las diferentes causas sociales, sólo aplican en las finales de cada disciplina por categoría:

Disciplina	Categoría	Causa Social
Natación	Empresa que obtenga primer lugar	Reforestación
Tenis		
Básquetbol	Varonil premier	Auxiliares auditivos
	Varonil	
	Femenil	
Voleibol	Varonil	
	Femenil	
Futbol	Varonil premier	
	Varonil primera	
	Femenil	
Carrera atlética	Libre varonil	Detección oportuna del cáncer cérvico uterino
	Libre femenil	
	<i>Master</i> varonil	
	<i>Master</i> femenil	
	Veteranos varonil	
	Veteranos femenil	

Los resultados logrados fueron: 106 personas beneficiadas y 500 árboles plantados.

- 80 beneficiadas con estudios de detección oportuna de cáncer en la mujer.
- 26 niños recibieron aparatos auditivos y terapia auditiva-verbal.

Palco Estadio Azteca

Con el ánimo de promover la sana convivencia entre colaboradores, agentes, clientes y proveedores, así como reconocer desempeños distintivos de los colaboradores, en el palco deportivo de GNP en el Estadio Azteca de la ciudad de México, se recibieron 252 invitados durante 2011 para presenciar partidos de fútbol profesional, de los que 162 asistieron por reconocimiento y 90 por invitación.

Comedor

El comedor ofrece a colaboradores, visitantes y clientes, menús variados con base en un ciclo diseñado de acuerdo con los gustos y preferencias de los mismos, el valor nutricional, la seguridad y la higiene, adicionalmente a que se cuenta con el Distintivo H.

Atiende en promedio a 850 comensales diariamente en el comedor de empleados y comedores ejecutivos, así como en sesiones de trabajo y eventos especiales.

- Cafeterías: GNP cuenta con 73 cafeterías en sus instalaciones a nivel nacional, como espacios de consumo de alimentos.



Sala de lactancia

La Sala de Lactancia en Plaza GNP, brinda servicio a un promedio de 15 personas al mes. Asimismo, se brinda apoyo a las colaboradoras en otros centros regionales, con espacios para este fin.



En Causa (unidos por tu salud)

Sabemos que para todo individuo la salud tiene un valor incalculable, lo cual también es una premisa para nuestra organización.

Para GNP es importante fomentar una cultura que favorezca la integridad de la salud de sus colaboradores evitando el quebranto de la misma, para lo cual se creó un programa cuya finalidad es la de identificar el riesgo de padecer algunas enfermedades que representan los principales problemas en los mexicanos: hipertensión arterial, diabetes mellitus, dislipidemia (procesamiento de las grasas en el cuerpo), síndrome metabólico, cáncer de mama y cáncer de próstata.

El programa En Causa ofrece una alternativa eficiente para la identificación de riesgos y tiene por objetivo el direccionamiento de las acciones necesarias para lograr el bienestar de los colaboradores de la empresa, a través de la promoción del cuidado de la salud, elaborando campañas acordes a las necesidades detectadas.

Resultados y análisis del programa

La fase I del programa fue promovida por GNP durante 2011 para todos los empleados de GNP y empresas filiales, contando con una población total de 4,526 colaboradores con la siguiente distribución:

Empresa	Población
GNP	3,139
SAR	741
Administración de Venta Masiva	207
Médica Móvil	147
Médica Integral	133
Servicios SAAEX	84
Comercializadora de Salvamentos	40
Arrendadora Valmex	35
Total	4,526



Durante la primera fase se implementaron las siguientes acciones:

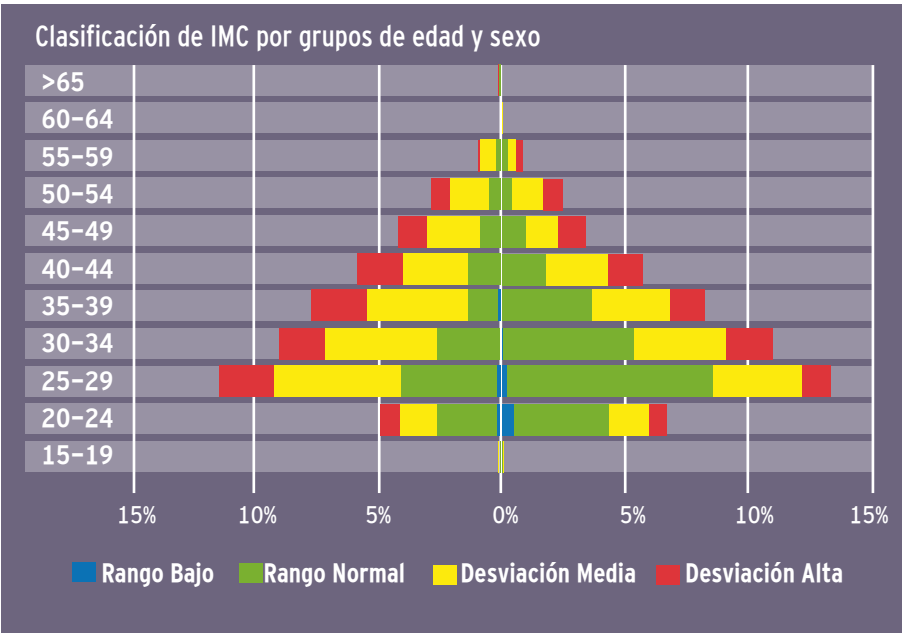
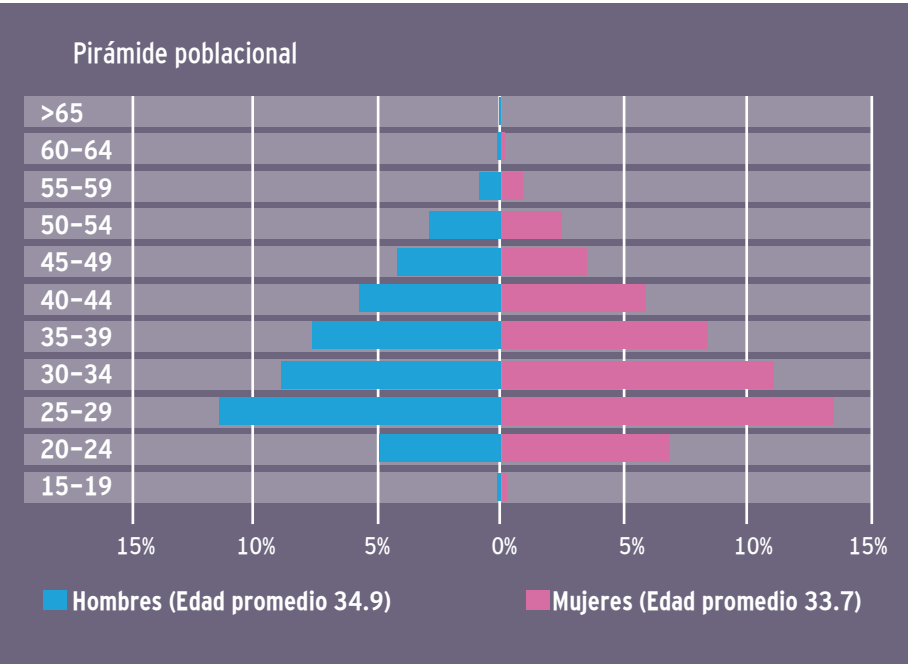
- La aplicación de un cuestionario integral considerando aspectos tanto físicos, como de hábitos, estado emocional y antecedentes familiares, evaluando de forma integral a cada individuo, de manera totalmente confidencial.
- La realización de mediciones y pruebas médicas para contar con biomarcadores más precisos de cada uno de los participantes, las mediciones y pruebas realizadas fueron:
 - Exploración física:
 - Peso y talla, para determinar el Índice de Masa Corporal.
 - Circunferencia de cintura y cadera, que contribuye a identificar el porcentaje de grasa en el organismo y la propensión a padecer trastornos metabólicos.
 - Frecuencia cardiaca y respiratoria
 - Porcentaje de grasa
 - Presión arterial sistémica
 - Muestra rápida de sangre (vaso capilar en dedo) para obtener niveles de:
 - Glucosa
 - Colesterol
 - Triglicéridos

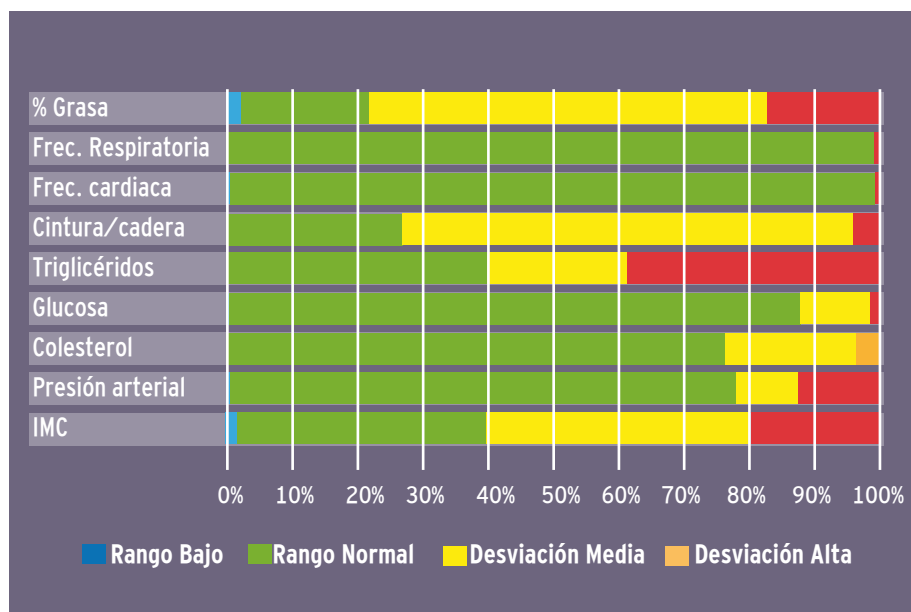
Con la información integrada se entregaron los resultados por un médico de forma individual y confidencial, dando además recomendaciones para mejorar su estado de salud acorde a la condición de cada participante.

Participación de los colaboradores

El programa En Causa tuvo una muy buena participación por parte de los colaboradores, 86% a la resolución del cuestionario y 84% a la aplicación de mediciones y pruebas médicas.

La población que participó estaba conformada en un 53% por mujeres y en un 47% por hombres, mostrando una edad promedio general de 33.8 años.

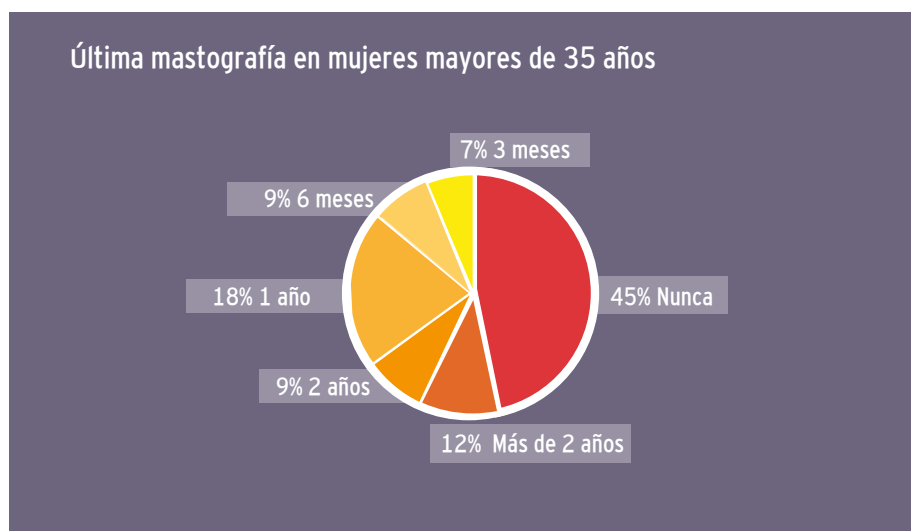




Conforme a los niveles óptimos para las mediciones físicas y pruebas médicas aplicadas, aceptadas por las instituciones nacionales de salud, se observa como principal desviación que el 60% de la población total muestra sobrepeso u obesidad.

Además se revisaron algunos riesgos tales como: cáncer de mama, cérvico uterino y de próstata.

En mujeres mayores de 35 años, el 45% nunca se ha realizado una mastografía para detectar de manera oportuna una probable neoplasia de mama, por lo que GNP lleva a cabo en octubre de 2011 una campaña de concientización sobre la detección oportuna como la mejor forma de reducir los riesgos de esta enfermedad, además da el beneficio a sus colaboradoras de la realización de mastografías con una importante aportación a cargo de la empresa.



Se evaluó también tabaquismo, consumo de alcohol y algunos otros factores que agravan el riesgo al quebranto de la salud, al respecto GNP llevará a cabo en 2012 acciones de apoyo, que favorezcan el estado de salud de sus colaboradores.

Como parte del programa En Causa, el club deportivo abrió nuevas alternativas para activarse desde su lugar de trabajo, así como clases de yoga, tai chi y actividades de senderismo de media y alta montaña con lo cual un equipo de GNP llegó el pasado 9 de octubre a la cima del Nevado de Toluca.

Laberinto

El Laberinto GNP se creó con el objetivo de que todas las personas que colaboran en esta compañía puedan hacer uso de este poderoso medio de reflexión para promover profundas modificaciones en su conciencia y actitudes, además de favorecer el proceso de transformación individual y organizacional, mejorando con ello el bienestar integral de los colaboradores al cuidar su aspecto espiritual.



GNP es la primera empresa en México y todo Norteamérica que construye un Laberinto permanente en sus instalaciones. Nuestro Laberinto es una réplica del que se encuentra en la Catedral de Chartres en Francia.

El Laberinto es uno de los símbolos más antiguos de la humanidad. Desde hace 4,200 años, se han encontrado en diferentes culturas como los Celtas, Nativos Americanos, Mayas, Egipcios y Europeos. Ha sido utilizado como instrumento de meditación y reflexión; al caminarlo se hace un viaje simbólico al centro interior de cada persona.

En contraste con los otros laberintos, que en muchas culturas se les llama “maze” y que están diseñados para confundir al agente con múltiples entradas y salidas falsas, este tipo de laberinto está trazado geométricamente con una sola entrada, que lleva a un único camino hasta el centro para salir posteriormente por el mismo camino;

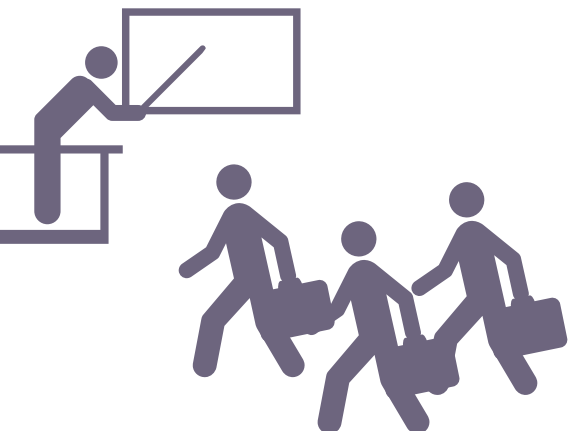
es decir, nunca te puedes equivocar en él. Recorrerlo es como una meditación en acción, ya que puedes perder la noción del ego y caminar, paso a paso, a tu interior. En lugar de perderte, en este laberinto caminas para encontrarte.



Capacitación

La capacitación a nuestro capital humano juega un papel preponderante en la mejora continua de la compañía encaminada al logro de nuestra Visión 2012. Por esta razón GNP direcciona parte de sus recursos al fortalecimiento de sus colaboradores a través de la capacitación.

La capacitación que brinda GNP tiene como objetivo el evolucionar del modelo actual de capacitación a elementos formativos que propicien resultados superiores en la estrategia de negocio en GNP y filiales.



Nivel	Personas capacitadas	Eventos persona	Horas de capacitación	Horas promedio por persona
Funcionario	141	464	3,698	26
Gerente	355	914	13,150	37
Jefe de departamento	752	1,816	20,607	27
Operativo	1,903	4,207	25,357	13
Total	3,151	7,401	62,812	20

Género	Personas capacitadas	Eventos persona	Horas de capacitación	Horas promedio por persona
Mujeres	1,453	3,646	30,891	21
Hombres	1,610	3,755	31,921	20
Total	3,063	7,401	62,812	20

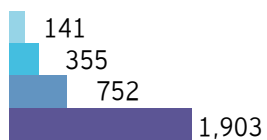
Capacitación 2010 Vs. 2011

160 Cursos en línea 2011	
Personas capacitadas	1,528
Eventos persona	3,298

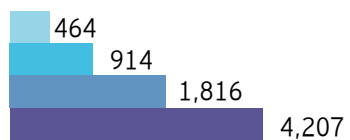
218 Cursos presenciales 2011	
Personas capacitadas	2,391
Eventos persona	4,122

Actividad	2010	2011
Capacitación presencial	244 cursos	218 cursos
Capacitación en línea	116 cursos	160 cursos
Horas de capacitación	70,060	62,812
Horas promedio por persona	20.92	20
Capacitación hombres	1,680	1,610
Capacitación mujeres	1,668	1,453

Personas capacitadas



Eventos persona



Funcionarios Gerentes Jefes Depto Operativos

Personas capacitadas



Eventos persona



Mujeres Hombres



Capacitación en línea C@DI

Dentro de la plataforma de capacitación en línea C@DI se encuentran 160 cursos institucionales (10 más que en 2010) con valor curricular, los cuales se dividen en temas técnicos, de herramientas y habilidades.

C@DI nos facilita capacitar a nuestro personal tanto en zona metropolitana como en oficinas foráneas, ya que el 100% de los colaboradores cuenta con una licencia para ingresar desde cualquier computadora en cualquier momento. Además de fomentar su desarrollo y autocapacitación.

Algunos de los temas que se encuentran en C@DI son:

- Office de Microsoft
- Atención al Cliente
- Administración de Proyectos
- Comunicación
- Ventas

El catálogo completo se puede consultar en :

<http://gnp.smartlearning.com.mx>



Capacitación presencial

Dentro de nuestros temas presenciales se desarrollan aspectos prácticos muy enfocados en atender las necesidades de cada una de las áreas de la empresa. Algunos de nuestros temas son:

- Taller de Servicio
- Programa para Suscriptores
- Programa en Finanzas
- Reaseguro
- Diplomado Técnico en Seguros
- Inglés



Apoyos virtuales

a. Biblioteca virtual

Contamos con más de 400 títulos en español e inglés sobre temas de liderazgo, negocios y servicio, entre otros temas de interés general.

b. Aula virtual

Desde cualquier computadora, el personal puede conectarse y a nivel nacional realizar sesiones de trabajo, capacitación y reuniones con personas que se encuentren en diferentes lugares, sin tener que trasladarse ni interrumpir sus labores diarias, sin restricción de horario ni viáticos. Además tienen la facilidad de grabar cada sesión o curso para consultarlo posteriormente.

c. Evaluaciones en línea

Al concluir un curso se puede realizar una evaluación en línea, con lo cual se obtiene una calificación inmediata además de un examen distinto para cada participante. Lo anterior gracias al banco de preguntas que podemos crear para cada curso.

Espacios que facilitan el aprendizaje

Contamos con dos opciones que disponen de instalaciones y servicios adecuados para realizar sesiones de trabajo, capacitación y juntas.

Centro de Aprendizaje	Plaza Visión 2012
Cuenta con 10 salas acondicionadas y con equipos de cómputo y videoconferencia.	Brinda un espacio para salir de la rutina y realizar reuniones en espacios abiertos, confortables y relajantes. Fomentando la creatividad y armonía en las reuniones.

El Centro de Aprendizaje cambió su imagen haciendo énfasis en resaltar en sus aulas los valores del Estándar de Liderazgo de GNP, al identificarlas con el nombre de cada uno de ellos.

Durante 2011 se tuvo una afluencia de 5,176 usuarios y la Plaza Visión 2012 contó con un total de 1,440 visitantes.

Capacitación a Fuerza de Ventas

Sin duda, la capacitación es una herramienta sumamente efectiva para incrementar la producción de nuestra fuerza de ventas y elevar la calidad de servicio que ofrecemos a nuestros clientes. Conscientes de ello, este año impartimos un total de 489 cursos, que significan 3,829 horas de aprendizaje de 9,044 asistentes, quienes nos otorgaron un 9.6 de calificación para dichos cursos.



CONOCER

GNP conjuntamente con el Consejo Nacional de Normalización y Certificación (CONOCER), organismo dependiente de la SEP, realizó el proceso para acreditar conocimientos y habilidades de los Asesores de Servicio Autos, con la cual se otorgan certificados con validez oficial a nivel nacional para reconocer la competencia en su función.

A diciembre de 2011 GNP cuenta con la acreditación de dos estándares de competencia:

- “Atención de colisión en cruce a los usuarios de seguros de autos” con 86 Asesores de Servicio Autos certificados.
- “Evaluación de la competencia de candidatos con base en estándares de competencia” con 7 Asesores de Servicio Autos certificados.

Este avance representa el 74% de Asesores de Servicio certificados en D.F. y zona metropolitana de un total de 116.

Adicionalmente GNP se consolida como una Entidad Certificadora y Evaluadora en dichos Estándares, lo cual le permite ser la única Compañía de Seguros a nivel nacional con la facultad de certificar a los Asesores de Servicio Autos, independientemente de la Compañía de Seguros a la que pertenezcan.

Programa de trainees GNP-ITAM

En cumplimiento a nuestra Visión 2012, buscamos atraer talento joven del ITAM (Instituto Tecnológico Autónomo de México) con alto potencial de desarrollo y con proyección a puestos ejecutivos para las distintas áreas de GNP, aprovechando de ese modo los conocimientos, empuje y liderazgo del talento seleccionado, para la implementación de aportaciones en el corto y mediano plazo en los proyectos de mayor impacto para la Organización.

El programa GNP-ITAM 10x10 inició el 8 de junio de 2009 con 10 trainees de distintas especialidades tales como: Administración, Economía, Finanzas, Sistemas, Actuaría y Matemáticas Aplicadas. Los trainees se integraron a diferentes proyectos estratégicos de la organización. En el mes de julio de 2010 se adicionaron 15 estudiantes de Actuaría para integrar la primera generación de Suscripción Autos, Daños, GMM y Vida.

De este programa 6 ex *trainees* actualmente se encuentran ocupando posiciones de planta en GNP, 1 como Subdirectora, 1 como Gerente y 5 como Jefes de Departamento.

Programa de becarios sobresalientes de Grupo BAL

Este programa consiste en atraer talento joven de diferentes Universidades que al final del periodo de nueve meses y de acuerdo a su desempeño, tienen la posibilidad de integrarse a alguna de las empresas que conforma Grupo BAL.

Con este programa los jóvenes tienen oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, al brindarles la posibilidad de integrarse a un grupo mexicano líder, generando a su vez la creación de sentido de pertenencia como empresa socialmente responsable.

A lo largo de 15 años se han integrado a GNP 90 jóvenes becarios con un promedio anual de 6 a 7 becarios.



Día del Servicio

En este 2011, "El Día del Servicio" cumplió 3 años de llevarse a cabo con excelentes resultados, su objetivo es que funcionarios y gerentes de GNP y Filiales "Vivan una experiencia" de la labor cotidiana en los puestos clave de contacto con clientes.

Más de 450 colaboradores, entre socios, tutores y líderes de ejecución, participaron activamente para proponer nuevas ideas dirigidas a enriquecer nuestro trabajo. Para ello, se realizó un trabajo de análisis, evaluación e implementación de las 256 ideas que recibimos como resultado de esta experiencia con el apoyo de las áreas involucradas.

- Participaron 252 funcionarios y 58 gerentes.
- Se visitaron 9 puestos diferentes de contacto con el cliente.
- Se recibieron 256 ideas de mejora, 29 en el ángulo de gente, 71 en herramientas, 52 de procesos y 104 para el servicio.



Código de Ética y Conducta de Colaboradores

El objetivo fundamental de nuestro Código de Ética y Conducta es reforzar la cultura de ética y solvencia moral en Grupo Nacional Provincial, S.A.B, con el fin de que la empresa logre una mejor proyección de sus servicios para la sociedad en general.

Nuestros principios éticos deben ser practicados consistentemente por todas las personas que laboramos en GNP.

Principios Éticos:

- a. Respeto a la ley
- b. Conflicto de intereses
- c. Manejo de la información
- d. Registros contables
- e. Protección y uso de activos
- f. Trato a accionistas, clientes, proveedores, competidores, autoridades, colaboradores y público en general.
- g. Operaciones entre empresas del Grupo
- h. Compromiso con la sociedad y el medio ambiente
- i. Equidad de género
- j. Desarrollo profesional y equitativo
- k. Seguridad en el trabajo

En 2011 continuamos con la certificación en el Código de Ética y Conducta. El 90% (425) de los nuevos ingresos a GNP se certificó en su conocimiento y entendimiento mediante un curso en línea, por medio de la plataforma de capacitación C@DI, lo que implicó aproximadamente 1,275 horas de capacitación.

En 2010 se realizó el esfuerzo de certificar a todo el personal activo, teniendo un alcance de 96% y definiéndose como una certificación bianual, en este 2012 se llevará a cabo nuevamente.

El Código de Ética y Conducta prevé mecanismos claros y eficientes para su cumplimiento, como el programa de denuncia "No te Manches", el cual, permite realizar reportes de incumplimiento al Código de Ética y Conducta a través de una línea de denuncia anónima, que es administrada por un tercero y que permanece abierta las 24 horas del día los 365 días del año. Cabe resaltar que el 9% (de un total de 161) de las denuncias recibidas desde el inicio del programa en septiembre del 2010 a diciembre de 2011, fueron por beneficios/tratos no éticos con proveedores y sobornos (corrupción), las cuales fueron investigadas y resueltas oportunamente.

Hasta la fecha, el programa de denuncia ha tenido un alto porcentaje de aceptación con una respuesta positiva del personal que apoya el cumplimiento de los principios éticos, el bajo índice de denuncias demuestra que prevalece un ambiente de tranquilidad y de seguridad en la Empresa.



Prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo

GNP durante 2011 ha continuado fortaleciendo el proceso de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, a través de la actualización de sus políticas y procedimientos, dando cabal cumplimiento a las disposiciones en esta materia y minimizando el riesgo reputacional de la compañía.

Cabe hacer mención que GNP participó en la mesa de negociación conformada por la AMIS, SHCP y CNSF para revisar y dar nuestra opinión con relación a las nuevas disposiciones en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo que piensa emitir la autoridad.

XI. Clientes

Programas encaminados a la satisfacción de los clientes

Con el propósito de superar las expectativas de nuestros clientes, durante 2011 se realizaron diferentes estrategias y programas encaminados a su satisfacción, como:

- La creación de Línea GNP, un número único de atención y servicio a clientes, el cual tiene por objetivo canalizar las llamadas a través de un menú de opciones corto y directo. El número es el 52279000 para el D.F. y área metropolitana, así como el 01 800 400 9000 lada sin costo para el interior de la República.
- El lanzamiento de la revista digital “Viviendo GNP”, a fin de incrementar la relación y comunicación a través de temas de interés como: salud, prevención de accidentes, finanzas personales, logros de GNP, entre otros.
- La continuidad a la estrategia de homologación y desarrollo de diferentes comunicados de cara al cliente, que busca impulsar el servicio y apuntalar una imagen institucional en todos los puntos de contacto.
- La integración de un Estudio de Satisfacción y Lealtad con una avanzada metodología de investigación que considera indicadores no sólo “emocionales”, sino por primera vez “racionales”, reportando:
 - Información más veraz, al englobar tanto las respuestas positivas como las negativas. Se incluyeron el Net Satisfaction Score (NSS), el Net Promoter Score (NPS) y el Net Retention Score (NRS), los cuales nos permiten medir la satisfacción y la lealtad.
 - El desempeño de los servicios de GNP, considerando atributos como: rapidez, calidad, atención, entre otros.

Con lo anterior logramos una medición de las “expectativas” del cliente, así como reducir la subjetividad en los estudios, lo que sin duda se convertirá en beneficios para el negocio, porque se aporta una visión más tangible de nuestras fortalezas y áreas de oportunidad.

Finalmente, se realizó un esfuerzo constante para mantener los datos de nuestros clientes apegados a un estricto control de calidad, que podrá traducirse próximamente en grandes oportunidades de negocio para nuestra fuerza productora.

Unidad Especializada para la atención de usuarios (UNE)

Actualmente esta Unidad cuenta con un enlace directo con la CONDUSEF mediante la herramienta denominada Gestión Electrónica, dicha herramienta nos permite agilizar la recepción y respuesta de las inconformidades que nuestros clientes presentan en la CONDUSEF, del mismo modo, una vez concluido el análisis la respuesta se proporciona en línea.

Por otro lado la Unidad, en coordinación con la AMIS (Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros) ofrece apoyo a beneficiarios de asegurados finados que contaron con la protección del seguro pero que no cuentan con mayor información como número de póliza, tipo de póliza y protección e incluso de compañía aseguradora para la localización de pólizas en GNP.

En 2011 la UNE atendió:

Concepto	2009	2010	2011
Llamadas servicio de atención telefónica	181,240	235,481	264,036
Reclamaciones atendidas por la Unidad Especializada	1,973	1,751	1,484
Solicitud de información por parte de la AMIS		939	1,544

El *call center* que recibe las quejas de los asegurados ha ampliado sus servicios y se refleja en el aumento del número de llamadas.

XII. Proveedores

En GNP vemos a nuestros proveedores no sólo como socios de negocios sino como una extensión de nuestros servicios y portadores de nuestra filosofía. Contamos con una red de 2,552 proveedores, de los cuales más del 50% corresponde al área de Siniestros Autos.

Código de Ética y Conducta para Proveedores

El Código de Ética y Conducta para proveedores es un documento que forma parte integral del contrato que suscribe cada uno de los prestadores y sirve como mecanismo de guía para la observación de conductas éticas alineadas a los valores de la empresa.

Particularmente nuestros proveedores en materia de seguridad, vigilancia y protección civil firman y se adhieren a nuestro Código de Ética y Conducta. En 2011, un total de 205 proveedores externos a nivel nacional lo suscribieron y recibieron capacitación sobre cómo aplicarlo.

Desarrollo del modelo de gestión de proveedores

Durante 2011 se conceptualizó y desarrolló el modelo de gestión de proveedores con el que GNP busca permear sus valores y filosofía a todos los colaboradores y accionistas que forman parte de la plantilla de nuestros prestadores de servicios.

El modelo de gestión permite contar con proveedores certificados, los cuales tienen acceso a diferentes beneficios y reconocimientos en función de su desempeño en indicadores clave, con el objetivo de lograr la satisfacción total del cliente y con esto contribuir a incrementar la calidad de los servicios que se prestan en el país.



Fortalecer la relación con nuestros proveedores de siniestros autos como Socios Estratégicos de cara al cliente, a través de un Modelo de Gestión





XIII. Desempeño ambiental

Transporte de personal

GNP en Ruta

Durante 2011 el Servicio de GNP en Ruta dio un valor agregado en términos ambientales al reducir el tráfico, derivado de la disminución en el uso de vehículos particulares lo cual, entre otras cosas, genera menos emisiones de contaminantes, más seguridad para los que viajaban en transporte público y más integración y convivencia entre el personal.



En el periodo que se informa, se registró un número de usuarios del orden de 44,831 personas, aumentando los porcentajes de ocupación del servicio en 10 puntos porcentuales.

Con el objetivo de cubrir las necesidades de los usuarios se realiza una mejora continua en el servicio, destacando particularmente:

- Ajustes de horarios a las diferentes rutas.
- Disminución de las tarifas a empleados por debajo del transporte público.
- Capacitación a choferes en protección civil y primeros auxilios.
- El transporte actualmente lleva la imagen de las campañas publicitarias vigentes de GNP.
- Se cuenta con dispositivos en los camiones para la identificación del usuario y estadísticas de ocupación.
- Hoy el empleado puede consultar su estado de cuenta en su recibo de nómina.

Estadística por servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
Porcentaje ocupación de rutas	42.45%	41.55%	45.08%	42.54%	41.82%	45.15%	44.91%	48.36%	50.96%	51.46%	51.55%	40.24%
Porcentaje de ocupación servicio especial de transporte	85.11%	63.83%	0%	63.83%	63.83%	68.15%	91.24%	77.91%	100%	87.36%	61.54%	56.65%
Total	49.28%	41.68%	45.08%	42.67%	41.94%	45.48%	45.95%	48.66%	50.97%	51.85%	51.63%	40.81%

Durante 2011 GNP en Ruta se ha hecho presente en el traslado de 818 personas en eventos especiales tales como:

- Gol por México.
- Entrega de aparatos auditivos de Nuestro México del Futuro.
- Penalti por México.
- Reforestación.
- Congreso Anual de Delegados.
- Carrera a la Basílica.
- Fiesta de fin de año.

Asimismo, se incorpora una nueva ruta metropolitana al Centro Regional Sur (CRS) que da servicio sin costo a proveedores, agentes, filiales y empleados con el objetivo de apoyar en las gestiones de trabajo y realizando 4 enlaces de plaza GNP a CRS.



Mes	Número de usuarios
Enero	2,008
Febrero	3,955
Marzo	4,261
Abril	3,330
Mayo	3,391
Junio	4,092
Julio	3,796
Agosto	4,138
Septiembre	3,960
Octubre	4,020
Noviembre	4,027
Diciembre	3,853
Registro de empleados	44,831
Promedio	3,736

Análisis de rendimiento por unidad de transporte GNP en Ruta

Ruta	Origen	Destino	Modelo	Km/día	Km/Lt diesel	Rendimiento diesel por ruta	Vueltas por día	Rendimiento diesel por día	Km/mes	Rendimiento diesel por mes
1	Chabacano	Plaza GNP	Thomson	10.7	3.2	3.3	4	12.8	1,284	384
2	Xochimilco	Plaza GNP	Thomson	12	3.2	3.8	2	6.4	720	192
3	Constitución	Plaza GNP	Sprinter	11	9.7	1.1	3	29.1	990	873
4	Tacubaya	Plaza GNP	Sprinter	11.4	9.7	1.2	2	19.4	684	582
5	Oceania	Plaza GNP	Thomson	18.8	3.2	5.9	2	6.4	1,128	192
6	Centro Regional Sur	Plaza GNP	Sprinter	8.3	9.7	0.9	4	38.8	996	1,164

Papel

Reciclaje de papel

En GNP estamos comprometidos con el cuidado de los bosques, por este motivo realizamos la separación y reciclaje de papel, recuperando en 2011, 24.5 toneladas de papel usado, el cual es enviado a una planta de reciclaje para su tratamiento.

Al reciclar una tonelada de papel se ahorran poco más de dos toneladas de madera.

En resumen, algunas razones para reciclar papel son el ahorro de*:

- 17 árboles adultos.
- 2.5 metros cúbicos de desperdicios.
- 27,000 litros de agua.
- 1,440 litros de aceite.
- 4,100 kilovatios-hora (14.700 megajulios) de energía.
- 27 kilogramos de contaminantes.

*Por cada tonelada de papel reciclado, en comparación con la producción de esa misma tonelada de papel virgen.



Separación de residuos

Venta de papel de reciclaje 2011			
Concepto	Kilos	Costo unitario	Total
Hoja blanca	9,988	\$2.20	\$21,973.60
Hoja color	5,764	\$1.00	\$5,764.00
Cártón	8,704	\$1.00	\$8,704.00

Papel bond

Desde 2009 GNP ha impulsado varias acciones de difusión y comunicación para reforzar la modificación de hábitos del personal de una manera informada y consciente.

Ahorro y uso eficiente de recursos naturales

Se fortaleció la tarea de ahorro de papel bond a través de una campaña permanente de reducción y digitalización de documentos, con el apoyo de equipos multifuncionales instalados en nuestras oficinas a nivel nacional, logrando con ello:

- Disminuir el impacto de la extracción de recursos naturales y la proliferación de residuos sólidos, a través del ahorro del consumo de papel en las oficinas, ya que los comunicados ya no se imprimen se mandan por correo o a través de las pantallas instaladas en las oficinas.
- Informar a los usuarios su consumo por área generando conciencia del gasto.
- Generar una acción participativa del personal en programas ambientales como el de reforestación.
- Economizar el gasto de la institución al reutilizar el papel y recuperar una parte al vender el papel del archivo muerto para su destrucción.

Consumo:

Millares	Cajas	Peso Total
29,430	5,886	129,492

Recolección de residuos no peligrosos

En Plaza GNP generamos un volumen de basura de 1,008 m³ anuales dentro de nuestras oficinas y cafeterías, de los cuales el 85% es basura inorgánica (papel, cartón, pet, aluminio, etc.) y el 15% es basura orgánica (residuos de alimentos, hojas de los árboles y pasto). El proveedor que realiza el retiro de los residuos se encarga de separar y reciclar los desechos que generamos cumpliendo con los lineamientos ambientales del Estado.

Recolección de basura en Plaza GNP

Toneladas por:		
Semana	Mes	Año
6.5	26	312

Consumo de energía eléctrica

En GNP estamos comprometidos para realizar mejoras en nuestros inmuebles y así contribuir con el cuidado al medio ambiente, por tal motivo estamos reduciendo el consumo anual de energía eléctrica, aplicando nuevas tecnologías en iluminación.

En este año consumimos 10,708,365 KWH en 27 inmuebles a nivel nacional, lo cual implica un gasto de \$17,653,315.51 y representa una generación indirecta de 2,891,258.55 Kilogramos de CO².¹

Cabe destacar que el alcance de esta medición supera en un inmueble la medición 2010 en donde sólo se consideraron 26 inmuebles y, a pesar de ello, el consumo se redujo notablemente de un año frente al otro, pasando de 12,838,274 Kwh anuales en 2010 a 10,708,365 Kwh en 2011.

Año	Consumos de energía eléctrica	Emisiones indirectas de CO ²
2010	12,838,274 Kw/h	4,917,059 Ton métricas
2011	10,708,365 Kw/h	2,891,258.55 Ton métricas



menos energía

Flotilla vehicular y consumo de gasolina

Descripción	Año		
	2009	2010	2011
Autos en operación	553	570	543
Propios	38	73	171
Arrendados	515	497	372
Kms. recorridos (25 mil por unidad)	13,825,000	14,250,000	13,575,000
Emisiones directas de CO ²	2,522.94	2,600.49	2,477.31
Consumo de combustible (miles de lts.)		1,230	1,260
Compensación de generación de dióxido de carbono (debemos de plantar los siguientes árboles)	7,560	7,800	7,430*



1 Valor obtenido de la página de Internet. www.ceroco2.org

*"Gol Verde"



Pool de autos utilitarios

GNP, buscando siempre beneficios para sus empleados y contribuyendo a la responsabilidad social de la empresa, implanta un modelo de pool de autos que tiene como objetivo la optimización de los recursos y homologación de los servicios para apoyo de un mayor número de usuarios que tengan que utilizar un auto para realizar asuntos de trabajo. Esta nueva práctica nos lleva a utilizarlos solamente en horarios de trabajo, pernoctando dentro de las instalaciones, incluyendo fines de semana, contribuyendo de esta manera con el medio ambiente. Todos los fines de semana se lleva a cabo un programa riguroso de mantenimiento correctivo con la finalidad de mantenerlos en las mejores condiciones de uso.

Adicionalmente en 2011 se implementan cambios a la política de sustitución de autos utilitarios, con lo que se autoriza la sustitución a los 3 años ó 120,000 kms., implementando además, la venta de autos utilitarios a empleados con un bajo costo y con la facilidad de adquirirlo a través de un ahorro quincenal, contando así con una flotilla más moderna, menos contaminante y con mayor seguridad, generando un sentido de arraigo y pertenencia.

Viajes en avión

	Consumo 2009	Consumo 2010	Consumo 2011
Total	3,020	2,109	2,165

Los viajes en avión, además de representar un alto costo de operación para cualquier compañía, resultan un factor adicional para la emisión de gases de efecto

invernadero, por lo cual, apegados a nuestra convicción de reducir nuestra huella de carbono, hemos decidido reducir al mínimo indispensable el uso de este transporte altamente contaminante.

Para contrarrestar la falta de presencia física de nuestro personal en los distintos lugares donde es requerido, se ha incrementado considerablemente el uso de tecnologías de la información para entablar juntas virtuales y videoconferencias en las que se tratan diversos asuntos cotidianamente.

Consumo de diesel

GNP para garantizar el servicio y operación en sus oficinas, cuenta con 25 plantas de emergencia a nivel nacional, las cuales trabajan con combustible diesel y se consumen anualmente 21,723.54 litros, los cuales generan 694.97 toneladas métricas de CO₂.

Zona	Consumo en Lts.	Importe sin IVA
Noroeste	207.54	\$1,766.74
Noreste	300	\$4,481.63
Sureste	405	\$4,377.20
Occidente	811	\$8,953.44
Zona Metropolitana	20,000	\$161,800.00
Total	21,723.54	\$181,379.01

Consumo de Gas LP

En Plaza GNP contamos con el club deportivo con alberca, regaderas y servicio de vapor, cuya agua es calentada por medio de una caldera que utiliza como combustible Gas LP.

El consumo anual de Gas LP es de 139,887 litros, lo cual implica un gasto de \$681,004.19 y representa una generación indirecta de 102,582.14 Kilogramos de CO².

Agua

Consumo de agua

Periodo	M ³
2010	56,912 m ³
2011	67,867 m ³

Captación y tratamiento de agua

En Plaza GNP contamos con un tanque de tormentas para almacenamiento de agua pluvial, en éste recolectamos hasta 3,000 m³ en cada evento de lluvia para evitar la saturación de la red del drenaje exterior, impidiendo la inundación de las áreas aledañas a las Instalaciones de GNP.

Una de las iniciativas que se tiene, es captar un mayor volumen de agua pluvial para posteriormente ser tratada y utilizarla para wc, riego, equipos de A/A, fuentes, áreas verdes, etc.

Este año se realizó un mantenimiento mayor al sistema de filtrado, el cual nos ayudará a poder filtrar y tratar mayor volumen de agua, lo que nos ayuda a reducir el consumo de agua potable.

Este año se utilizaron 27,261 m³ de agua tratada en Plaza GNP y 1,010 m³ en Centro Regional Sur.



Reducción en el
consumo de energía

Estrategias para disminución de consumos y resultados obtenidos

Como empresa socialmente responsable, GNP asume como un deber el contemplar proyectos que permitan mejorar su entorno, contribuyendo con el ambiente y por ende con la sociedad, por tal motivo seguimos cambiando nuestros equipos por otros con mejor tecnología que nos permiten disminuir el impacto de nuestras operaciones en el medio ambiente. Los equipos que se sustituyeron fueron:

- Elevador: Reduce 25% el consumo de energía eléctrica para su operación.
- Equipos de aire acondicionado: se reduce 10% el consumo de energía de los mismos.
- Equipos de energía ininterrumpible (UPS): se garantiza un mejor funcionamiento y operación.
- Planta de emergencia: garantizamos el servicio de energía eléctrica y reducimos los niveles de gases contaminantes que genera el equipo en un 10%.

Monto de inversión para proyectos ambientales

Concepto	Monto
Cambio de elevador en el Edificio Sur de Plaza GNP	0.444 mdp
Cambio de equipos de A/A para el Centro de Cómputo de Plaza GNP	0.820 mdp
Cambio de equipo UPS para el Centro de Cómputo de Plaza GNP	0.692 mdp
Cambio de Planta de Emergencia para el Centro de Cómputo de Plaza GNP	0.880 mdp
Mantenimiento al sistema de filtrado de agua tratada de Plaza GNP	0.080 mdp
Total de inversión	2.916 mdp

En total la inversión realizada para proyectos ambientales se incrementó un 33.5% de 2010 a 2011, pasando de 2.183 a 2.916 millones de pesos.



Campañas de reforestación

A pesar de ser una empresa de servicios, GNP está consciente de su huella ambiental por pequeña que esta sea comparativamente con otros sectores económicos, por ello, en materia ambiental continuamos con el mantenimiento y conservación de 22,097.56 m² de áreas verdes públicas perimetrales a nuestras oficinas, así como 25,874.72 m² dentro de nuestras oficinas de Plaza GNP, sumando un total de 47,972.28 m² de áreas verdes que conservamos anualmente.





Eco Feria de Sustentabilidad

En 2011 realizamos por primera ocasión, una feria para promover buenas prácticas a favor del medio ambiente. La iniciativa denominada “Eco Feria de Sustentabilidad 2011” forma parte de una estrategia integral de la compañía dirigida a generar cambios positivos en la cultura organizacional e incidir en la cultura personal de diferentes grupos de interés. Asimismo, coadyuva en el fortalecimiento de Pymes y ONG’s mexicanas comprometidas con el desarrollo sustentable.¹

En este esfuerzo se logró reunir a 30 organizaciones durante 3 días, creando un espacio de intercambio social y cultural, con el objetivo de promover el uso y consumo de productos y servicios sustentables.

Los asistentes tuvieron acceso a diferentes productos alternativos a los de uso común como paneles solares, alimentos orgánicos y artesanales, artículos confeccionados con materiales reciclados, productos biodegradables y/o elaborados con fibras naturales, libros y manuales sobre ahorro energético y de recursos, ropa ecológica y artículos de consumo personal; todo con beneficios y descuentos especiales. Del mismo modo, se les brindó asesoría para desarrollar un programa propio de acopio y reciclaje vecinal y/o escolar, y la posibilidad de convertirse en voluntarios y/o donadores para apoyar diferentes causas en pro de la biodiversidad del país.

Se registraron más de 1,150 asistentes entre empleados, filiales, proveedores y familiares, de los cuales, 272 participaron en diferentes talleres, pláticas y conferencias como “La situación actual de los bosques en México y cómo protegerlos”, “La huella ecológica”, “Muros verdes”, “Aprender a reciclar”, “Aromaterapia”, “Las mariposas en México y su importancia ecológica”, “Germinación, germinados y esquejes” y “Construcción ecológica”.

La Eco Feria también abrió sus puertas a un grupo de jóvenes universitarios en busca de espacios para apoyar, difundir y fortalecer el voluntariado en México, ante lo que “Voluntarios Verdes” otorgó trabajo pro bono en labores de logística y promoción interna.

¹ El progreso y la evolución que satisface las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades, Informe Brundtland 1987.



Cumplimiento de la legislación ambiental

A la fecha, GNP nunca ha sido sujeto de alguna sanción por cuestiones ambientales, ya que además de todos los esfuerzos e iniciativas descritas anteriormente, todos los productos utilizados para limpieza, jardinería y fumigación son biodegradables. De igual manera, en servicios de mantenimiento a equipos, el proveedor especialista retira los materiales sobrantes (papel, aceites, baterías, solventes, material eléctrico, entre otros) para canalizarlos a empresas dedicadas al reciclado y/o confinamiento de esos productos.

Actualmente en algunos equipos de aire acondicionado ya se está utilizando un refrigerante ecológico (R 410).



XIV. Desempeño Social

Programa de apoyo a las comunidades aledañas de GNP

GNP tiene la visión de ser un buen ciudadano corporativo, por ello, mantenemos contacto permanente con nuestros vecinos de las colonias aledañas, uniendo esfuerzos con ellos hemos logrado tener espacios urbanos más agradables y seguros, beneficiando a la comunidad mediante apoyos otorgados para la realización de diferentes actividades que fomenten la integración y esparcimiento de niños y adultos.

Desde hace varios años nos encargamos del mantenimiento de áreas verdes, parques y jardines que colindan con nuestras instalaciones, sumando un total de 22,097.56 m².

En 2011 se realizaron juntas vecinales en las instalaciones de GNP, en coordinación con representantes de las colonias Campestre Churubusco, Hermosillo, Paseos de Taxqueña y la Asociación Campestre Churubusco, A.C., para atender y discutir asuntos de interés común.

Gol por México

En 2011 el programa que tenemos en conjunto con Fundación Televisa cumplió su séptimo aniversario, gracias a Gol por México 867,628 personas han sido beneficiadas a través de 4 causas primordiales: nutrición, salud, educación y vivienda, acciones enfocadas a los sectores de la sociedad mexicana que viven en condiciones desfavorables, contribuyendo así con el desarrollo de México. Adicionalmente a través de Gol por México participamos con las siguientes acciones especiales:

- “Copa Oro 2011”: La causa social ligada a esta Copa fue la educación, la mecánica consistió en donar diez becas de nivel media superior por cada gol de la Selección Mexicana y 50 becas adicionales por

cada ronda que pasara la Selección, gracias a esta campaña 370 jóvenes de diferentes estados fueron becados por tres años.

- “Goles Rosas”: en octubre el programa se unió al día mundial de lucha contra el cáncer de mama destinando toda una jornada de partidos del campeonato mexicano de fútbol en favor de la detección oportuna de dicha enfermedad. Esto significó un total de 400 mastografías para mujeres mazahuas.
- “Goles por Tabasco” en apoyo a las personas damnificadas por las inundaciones en Tabasco, todos los goles de una jornada se convirtieron en despensas, el resultado fue 19,000 personas beneficiadas a través de 3,800 despensas.

Gol por México por medio de su extensión “Penalti por México”, continúa apoyando la educación en comunidades Indígenas, este año se integró la Fundación Comunitaria Oaxaca como institución aliada del programa. Con la 7ª temporada GNP ha logrado beneficiar a 455 jóvenes con una beca por tres años para nivel medio superior.

En referencia al cuidado del medio ambiente GNP impulsa el cuidado de la naturaleza e inculca la conciencia de la corresponsabilidad con el medio ambiente a través de “Gol por México Verde”, en 2011 convocó a cientos de entusiastas colaboradores y a sus familias, al Ejido San Nicolás Totolapan, Paraje de los Miguelitos, ubicado en el Cerro del Ajusco, al sur del Distrito Federal y a la Laguna Tilostoc, reserva protegida en Edo. de México, donde se plantaron 1,000 árboles en cada lugar los cuales simbolizan los 238,000 que se han plantado gracias a este programa.





**Medallas POR
LA Educación**

Vivir es increíble®

Medallas por la Educación

GNP participó en los Juegos Panamericanos Guadalajara 2011 a través de “Medallas por la Educación”, en alianza con fundación Bécalos.

Cada vez que uno de los deportistas integrantes de la delegación mexicana obtuvo una presea, se otorgaron becas para que maestros de todo el país puedan seguir actualizándose y ofrecer una mejor educación a sus alumnos.

Sabemos que solamente a través de una mejor educación será posible superar los desafíos que enfrenta el país y aspirar al México grandioso que todos queremos lograr, por ello brindar mayores expectativas de capacitación para maestros, particularmente de zonas vulnerables, sabemos que con mejores maestros habrá también mejores generaciones de mexicanos.

Mediante el programa “Medallas por la Educación” se otorgaron becas para capacitación en línea para maestros, de acuerdo con el lugar que alcanzaron los participantes mexicanos en cada una de las justas deportivas. De esta forma, cada medalla de oro se convirtió en 50 becas, cada presea de plata significó 10 becas y cada medalla de bronce simbolizó cinco becas.

Las becas constan de una capacitación en línea con duración de 120 horas, que será certificada por el Tecnológico de Monterrey. Los contenidos están basados en: calidad educativa y competencias docentes; liderazgo, calidad y competencias directivas; estrategias para la enseñanza de matemáticas, ciencias, técnicas e inglés; competencia lectora e integración e inclusión educativas entre otros.

Además, los maestros que tengan el mejor desempeño de la generación, tendrán la posibilidad de cursar un diplomado en España durante tres semanas en la Universidad Autónoma de Madrid con beca completa.

Adicionalmente los aficionados que siguieron el desarrollo de los Juegos tuvieron la oportunidad de participar en la construcción de un mejor país impulsando una mejor educación a través de la quiniela de becas que se otorgaron durante toda la justa continental mediante el *hash tag* de *twitter* @GNPmedallasporlaeducacion.

Logrando así un total de 2,897 becas para maestros gracias a este programa.

Esquinas Accesibles

De acuerdo con el más reciente Censo de Población y Vivienda del INEGI, en México las personas que tienen algún tipo de discapacidad sumaban, al cierre del 2010, 5 millones 739 mil 270, de un total de 112 millones 336 mil 538 lo que representa 5.1% de la población total.

Éste y otros datos duros forjaron un esfuerzo sin precedente que conjuntó el potencial de los acuerdos entre sociedad, empresas y gobierno para mejorar la calidad de vida de la Ciudad de México, en noviembre de 2011 GNP impulsó la construcción de 336 esquinas accesibles para personas con discapacidad en las 16 delegaciones del Distrito Federal que a partir de ahora contarán con nuevos caminos que permitan avanzar hacia una ciudad cada vez más incluyente. Lo anterior gracias al apoyo que GNP brindó a la Fundación Nuestras Realidades y el Gobierno del Distrito Federal.

La edificación de las esquinas accesibles cuenta con las especificaciones técnicas necesarias para permitir una plena movilidad, segura y cómoda para las personas que viven con algún tipo de discapacidad temporal o permanente, o quienes utilizan sillas de ruedas, bastón o algún otro tipo de apoyo para recobrar su capacidad motriz. Las esquinas accesibles están hechas de concreto, con acabado antiderrapante que permite un alto coeficiente de fricción, lo que facilita subir y bajar de ellas con seguridad. Tienen una pendiente máxima de 8 grados, y a diferencia de algunas otras que ya existen en el D.F., no son sólo una rampa, sino que prácticamente toda la estructura permite el acceso a las banquetas. Además cuentan con bordes para que las personas invidentes puedan detectarlas a tiempo y usarlas de forma segura.

Sin duda es un proyecto que garantiza la seguridad y el libre tránsito de las personas, un proyecto incluyente que beneficiará tanto a las personas con alguna discapacidad permanente o temporal, a personas de la tercera edad, y que usan bastón, muletas o carreola. Además ayudará a sensibilizar al resto de la ciudadanía sobre la importancia de no bloquear las banquetas con objetos y autos.



NO OBSTRUYAS
LAS ESQUINAS ACCESIBLES



Construcción y rehabilitación de canchas de usos múltiples

Convencidos de que el deporte y el fomento de los valores cívicos son fundamentales para impulsar una educación de calidad y formar cada día mejores mexicanos, GNP entregó obras de construcción y rehabilitación de espacios deportivos y áreas de juegos infantiles en dos escuelas ubicadas en zonas rurales del Estado de México.

El remozamiento de las canchas de usos múltiples y de los espacios recreativos beneficiarán a niños de la escuela primaria Rafael Ramírez, ubicada en la comunidad Mataxhi del municipio de Jilotepec; así como de la primaria Francisco I. Madero, localizada en la comunidad de San Francisco Acazuchitlaltongo, del municipio de Polotitlán, en el Estado de México.

Los trabajos de rehabilitación de estos espacios de convivencia, esparcimiento y fomento de valores cívicos incluyeron la construcción de canchas de usos múltiples con cemento planchado, graderío con techumbre y valla ciclónica, en las que los alumnos podrán practicar fútbol, básquetbol, volibol, entre otros deportes; así como realizar ceremonias cívicas y otras actividades al aire libre como bailables.

Las canchas cuentan con todos los implementos necesarios para la correcta práctica de estos deportes, como porterías, tableros y canastas –todas con medidas oficiales– así como la señalización respectiva en colores diferenciados para la práctica de cada actividad.





Cultura de Prevención “Campaña Conductor Responsable”

GNP Seguros a favor de la seguridad de los mexicanos y convencido de que la prevención es la mejor forma de cuidar nuestra vida, nuestra salud y nuestro patrimonio, impulsa una campaña a favor de una cultura de responsabilidad vial en México.

La Campaña Conductor Responsable consiste en compartir, a través de medios impresos, digitales y redes sociales información clara y concisa para los conductores sobre las medidas de seguridad que les ayudarán a prevenir accidentes, mantener en buen estado su automóvil y hacer uso correcto de su seguro de auto.

Esta iniciativa nace del interés de participar en la generación de una cultura vial responsable, además de contribuir a reducir el nivel de accidentes automovilísticos. Cada año se registran alrededor de 4 millones de accidentes viales en calles y carreteras de la República Mexicana de los cuales, según datos de la Asociación Nacional de Seguridad y Emergencias, el 70% hubieran podido evitarse al ser originados por fallas humanas, atribuibles, entre otros factores, al uso de teléfonos celulares mientras se conduce, manejar bajo los efectos del alcohol, con sueño o a exceso de velocidad. Estos accidentes pueden resultar fatales si a lo anterior agregamos que en más del 50% de éstos, los pasajeros no utilizaban el cinturón de seguridad.

Lo anterior nos hace ver que es imprescindible fomentar en los conductores una cultura de responsabilidad vial que les permita contar con la información necesaria para tomar las medidas de prevención que pueden ayudarles a evitar accidentes e incluso salvar su vida.

Esta útil información estará a disposición de todos los conductores a través de diferentes medios, uno de ellos es el “Manual del Conductor”, una sencilla guía que hemos desarrollado en alianza con la Dirección General



de Protección y Medicina Preventiva en el Transporte de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, que compila en un solo documento, de manera muy breve y clara; información útil y sencillas recomendaciones que ayudarán a evitar situaciones de riesgo mientras se conduce, ya que contiene: el significado de las principales señales humanas, gráficas y sonoras que debe conocer el conductor, así como el significado de los dispositivos de tránsito, incluye también algunos de los factores que pueden causar accidentes y en los cuales el conductor debe poner mayor atención como las condiciones mecánicas y eléctricas de su vehículo, las condiciones del camino, la iluminación, el clima, la visibilidad, la conducción nocturna, la distancia, entre otros.

Además, se hace una breve descripción de los distintos tipos de accidentes que hay, con el fin de tener mayor conciencia de cómo ocurren, y así poder evitarlos. Incluye también tips sobre el uso adecuado del seguro de auto.

Otra acción puntual de esta campaña consiste en invitar a todos los conductores a participar en la construcción de una cultura de responsabilidad vial en México a través del uso de las calcomanías que se anexan en el Manual del Conductor. Estas calcomanías contienen mensajes



positivos e indicaciones útiles que fomentan la educación vial, como son: “Soy un conductor responsable”, “Niños y mascotas en el asiento trasero”, “No utilices el teléfono celular mientras conduces”, “No manejes cansado” y “No obstruyas las Esquinas Accesibles”.

Por otro lado, las redes sociales forman parte fundamental en esta campaña, pues a través de ellas, GNP ha proporcionado a los conductores, tips de seguridad para cuidarse, un ejemplo de ello son las recomendaciones que se difundieron en época de lluvias pues es una temporada en la que se incrementa la probabilidad de sufrir un percance, por lo que se recomendó a los conductores: encender las luces

aunque sea de día, reducir la velocidad, incrementar la distancia con los demás automóviles y evitar detenerse bruscamente, sin olvidar utilizar el cinturón de seguridad en todo momento.

Es muy importante que todos los conductores cuenten con esta información, por ello, en la primera etapa de esta campaña se han entregado gratuitamente más de 200,000 ejemplares del Manual del Conductor en lugares de gran afluencia, algunas agencias automotrices y a través de nuestros Asesores Profesionales de Seguros, asimismo se encuentra disponible en la página www.gnp.com.mx, y a través de nuestras redes sociales.

Descripción y resultados acumulados a 2011

Programa	Causa	Institución aliada	Descripción	Donativos 2011	Tiempo de apoyo	Resultados 2011
Gol por México	Educación Salud Nutrición Vivienda	Fundación Televisa Unete Venga y Oiga Fondo para Niños de México Un Kilo de Ayuda Alianzas que Construyen	Programa social “Gol por México” que apoya GNP con el objetivo de favorecer acciones encauzadas a beneficiar a los sectores de la sociedad mexicana que viven en condiciones desfavorables, contribuyendo así con el desarrollo de México en 4 causas primordiales: nutrición, salud, educación y vivienda.	\$13,650,000	7 años	847,403 personas beneficiadas
Gol por México “Penalti por México”	Educación (Becas por 3 años)	Fundación Televisa Bécalos	“Penalti por México” extensión del programa “Gol por México” que nació en 2008 y brinda becas para educación a jóvenes de comunidades indígenas en Oaxaca, mazahuas y tarahumaras, a través de tiros penales de personalidades del medio artístico y deportivo, al portero del Club América.	\$2,808,000	3.5 años	455 becas
Gol por México Verde	Medio ambiente (Reforestación)	Fundación Televisa Pronatura México	“Gol Verde” extensión del programa “Gol por México” que nació en 2008 y contribuye a la reforestación de los principales bosques del país por medio de los goles de la Selección Mexicana en partidos transmitidos por Televisa, en 2011 esta causa también se incluyó a través de un equipo de primera división en el torneo regular.	\$1,100,000	3.5 años	238,000 árboles

Programa	Causa	Institución aliada	Descripción	Donativos 2011	Tiempo de apoyo	Resultados 2011
Gol por México Acciones Especiales	N/A	Fundación Televisa	Gol por México contribuye activamente con acciones especiales en aquellos momentos en los que nuestro país necesita que todos unamos esfuerzos para enfrentar los estragos de desastres naturales, incluso este tipo de acciones van más allá de nuestras fronteras, Gol por México se solidariza ante catástrofes que han afectado a otros países	N/A	N/A	N/A
	Salud	Fundación Televisa	"Goles Rosas" en favor de la detección oportuna de cáncer en la mujer en el mes de octubre y uniéndonos al día mundial de lucha contra el cáncer de mama, se destinó una jornada completa a esta causa, cada gol significó 25 mastografías para mujeres Mazahuas	\$140,000	única vez	400 mastografías
	Apoyo en desastre natural	Fundación Televisa Cruz Roja Mexicana	"Gol por Tabasco" se destinó toda una jornada en apoyo a las personas damnificadas por las inundaciones en Tabasco, por cada gol se donaron 200 despensas	\$342,000	única vez	3,800 despensas beneficiarán a 19,000 personas aprox.
Gol por México Copa Oro	Educación Becas 3 años	Fundación Televisa Bécalos	Gol por México contó con presencia en la "Copa Oro", apoyando la causa de educación por medio de Bécalos, otorgando 10 becas de nivel medio superior por cada gol de la Selección Mexicana, al pasar a la siguiente ronda se otorgan 50 becas adicionales	\$2,000,000	única vez	370 jóvenes
Esquinas Accesibles	Accesibilidad	Nuestras Realidades	Construcción de esquinas accesibles con las especificaciones técnicas necesarias para permitir una plena movilidad segura y cómoda para las personas que viven con algún tipo de discapacidad temporal o permanente, o quienes utilizan sillas de ruedas, bastón o algún otro tipo de apoyo para recobrar su capacidad motriz.	\$4,800,000	2011	125,462 personas con discapacidad motriz. 66,158 personas con discapacidad visual
Medallas por la Educación	Educación para docentes	Fundación Televisa Bécalos	En apoyo a la educación, surge "Medallas por la Educación" en los Juegos Panamericanos 2011 a través de la siguiente mecánica: Todas las medallas logradas por los deportistas mexicanos se tradujeron en becas para maestros: • Por cada medalla de oro se donarán 50 becas • Por cada medalla de plata se donarán 10 becas. • Por cada medalla de bronce se donarán 5 becas	\$2,104,381	única vez	2,897 becas para maestros

Programa	Causa	Institución aliada	Descripción	Donativos 2011	Tiempo de apoyo	Resultados 2011
Manual del Conductor	Cultura de prevención	Secretaría de Comunicaciones y Transportes	La Campaña Conductor Responsable con-siste en compartir, a través de medios impresos, digitales y redes sociales información clara y concisa para los conductores sobre las medidas de seguridad que les ayudarán a prevenir accidentes, mantener en buen estado su automóvil y hacer uso correcto de su seguro de auto	\$4,139,779	2.5 años	65,000 ejemplares (2009 - 2010) 150,000 (2011)
Construcción y rehabilitación de Canchas Múltiples	Educación, Salud y Desarrollo	Primarias: Rafael Ramírez, Mataxhi, Edo. de México Francisco I. Madero, San Francisco Edo. de México	Construcción y rehabilitación de espacios que benefician a niños y a la comunidad en general fomentando así actividades deportivas que permiten mejorar la educación, salud y el desarrollo. La actividad física mejora la habilidad del niño para aprender, aumenta su concentración, su asistencia a clase y rendimiento en general	\$896,682	única vez	Alumnos Contemplados en Aulas de Medios Gol por México
Corazoles en Puebla 2011	Arte Cultura Desarrollo infantil	Grupo Voluntario Mexicano Alemán	Proyecto con motivo de su 20 Aniversario y con el principal objetivo de recaudar fondos que les permitan garantizar la perdurabilidad de su organización. Es una campaña que engloba arte, cultura y responsabilidad social	\$80,000	única vez	Niños de 0 a 8 años, Casa del Sol
Nuestro México del Futuro	Movimiento social Educación Salud Medio Ambiente	Bécalos Pronatura Venga y Oiga Asociación Mexicana de Lucha Contra el Cáncer	Movimiento social que pertenece a todos los mexicanos, el cual ha logrado reunir más de 4 millones de visiones positivas sobre el México que queremos vivir. Todas estas visiones y las de los millones de mexicanos que seguirán fortaleciendo este movimiento, se compilarán en un libro que plasmará la voz de todos los mexicanos en lo que será "El Decreto de Nuestro México del Futuro" el cual será entregado a los candidatos a la presidencia 2012 Lograr un cambio en la actitud y convicción de que podemos construir el México que queremos	\$19,683,912	2 años	1,836 beneficiados y 4,947 árboles plantados
Cruz Roja Mexicana	Salud	Cruz Roja Mexicana	Electrocardiógrafo	\$13,299	única vez	N/A
Consejo de la Comunicación	Participación social Valores y hábitos de la sociedad mexicana	Consejo de la Comunicación.	Apoyo directo a las Campañas del Consejo para financiar la producción y difusión de las mismas. Impactando con más de 120 campañas sociales	\$350,000	8 años	N/A
Asociación Gilberto	Educación y capacitación	Asociación Gilberto	La asociación tiene como finalidad mejorar la vivienda, la restitución de fuentes de trabajo, educación y capacitación para el trabajo de personas económicamente débiles, resultado de fenómenos meteorológicos	\$50,000	5 años	N/A
				Total de beneficiados		1,278,981
				Total de árboles plantados		238,000

El presupuesto destinado a obra social corresponde al 19% del destinado a publicidad.

XV. Premios, certificaciones y reconocimientos

Standard & Poor's y AM Best

Standard & Poor's y *AM Best*, calificadoras especializadas en seguros, ratificaron sus evaluaciones a la empresa.

Standard & Poor's le otorgó la calificación de "MXAA+" (Excelente) a escala nacional y "BBB" (Muy Bien) en una escala global, con una perspectiva estable.

AM Best otorgó la calificación de "A-" (Excelente), con una perspectiva estable lo cual refleja la gran solidez financiera con la que cuenta la empresa.

World Finance

Por segundo año, GNP recibe el reconocimiento a nivel internacional que otorga la prestigiada publicación inglesa de finanzas internacionales *World Finance* como la mejor Aseguradora del año 2011 en México y Centroamérica, entre otros aspectos, por tener las mejores prácticas de negocio del mercado, brindar servicios distintivos a nuestros clientes, además del programa integral de desarrollo para nuestro elemento más importante, "el gran equipo GNP".



Marca de Confianza

GNP es la Compañía Aseguradora de más Confianza en México, este reconocimiento de Marca de Confianza es un estudio y premio internacional otorgado por la publicación *Reader's Digest* que busca conocer cuál es la marca más confiable en diversas categorías de productos y servicios de alta rotación.

Estudio “La Mejor Marca”

Reconocimiento como “La Mejor Marca” en el sector asegurador, en un estudio llevado a cabo por las compañías HSM y Millward Brown. En el mismo estudio, la compañía recibió la distinción como una de las empresas top en el tema de Responsabilidad Social Empresarial en México.

Empresa Socialmente Responsable y Modelo de Equidad de Género

GNP es la empresa aseguradora con mayor tradición en materia de Responsabilidad Social Empresarial en México, siendo la primer empresa del ramo en obtener desde 2003 y durante ocho años consecutivos, el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR) y la Certificación en el Modelo de Equidad de Género MEG:2003; en este sentido, cabe resaltar que en nuestra última auditoria, el Instituto Nacional de las Mujeres nos otorgó un nivel de cumplimiento del 97%, lo que nos ubica seis puntos porcentuales por arriba de la calificación obtenida en 2008, situándonos así entre las empresas mejor evaluadas de todo el país.



XVI. Centros Regionales

Capital Humano

El capital humano de GNP se encuentra distribuido para efectos de administración en 4 Centros Regionales a lo largo del país, a través de los cuales se administran un total de 30 oficinas cuyo movimiento y distribución se muestran a continuación:

Centro Regional Occidente

Plantilla laboral

Localidad	Total
Guadalajara	114
León	23
Querétaro	20
Culiacán	9
Aguascalientes	2
Morelia	2
San Luis Potosí	3
Total	173

Centro Regional Noroeste

Plantilla laboral

Localidad	Total
Mexicali	37
Tijuana	26
Hermosillo	17
Cd. Obregón	14
Cd. Juárez	22
Los Mochis	2
Total	118

Centro Regional Noreste

Plantilla laboral

Localidad	Total
Monterrey	145
Chihuahua	3
Reynosa	3
Nuevo Laredo	1
Saltillo	2
Tampico	4
Torreón	8
Total	166

Centro Regional Sureste

Plantilla laboral

Localidad	Total
Mérida	32
Puebla	36
Villahermosa	16
Veracruz	14
Cancún	6
Tuxtla Gutiérrez	3
Jalapa	2
Oaxaca	2
Coatzacoalcos	2
Tlaxcala	0
Total	113

Centro Regional Noroeste

Centro Regional Noreste

Centro Regional Sureste

Centro Regional Occidente



Centros Regionales Foráneos y la Responsabilidad Social Empresarial

En 2011 nuestros Centros Regionales Foráneos se sumaron con diferentes actividades a las iniciativas de la Empresa en responsabilidad social.

Programa de protección civil para los colaboradores y sus familias

Este programa se llevó a cabo en Mexicali, Mérida y Monterrey, el cual busca crear conciencia en las familias de los colaboradores, haciendo frente a las exigencias de la población ante los riesgos naturales y tecnológicos.

Resulta de suma importancia que como familia se establezca un plan de contingencia, de manera que cada integrante cuente con información sobre qué hacer en caso de una catástrofe y contar con conocimientos sobre primeros auxilios, prevención y combate de incendios.

La familia, considerada como la base de una sociedad, es un buen medio para comenzar a crear una cultura de seguridad; por ello, en GNP estamos interesados en brindarles las herramientas necesarias en el tema, ayudando a generar conciencia entre la comunidad que los rodea.

Se contó con 220 participantes entre los que se encontraron colaboradores, cónyuges, padres e hijos.

Campaña de venta de extintores

Los extintores cumplen una función de vital importancia en el plan de protección contra incendios. El correcto uso que se haga de éstos es determinante para que se consiga evitar la propagación del fuego, evitando así consecuencias fatales.

Como parte del programa de protección civil para familiares y considerando que todos debemos contar con al menos un extintor en casa, se implementó en Mexicali la venta de extintores para los colaboradores a costos preferenciales, adquiriéndose 25 extintores.



Programa de reciclaje

En coordinación con la Asociación Civil “Mexicali Ambiental”, se inicia en diciembre de 2011 en la oficina de Mexicali una campaña para reciclaje de papel. Un gesto tan sencillo como reciclar un residuo de papel o cartón supone importantes beneficios para el medio ambiente; por ello, la participación de los empleados es determinante en la mejora de su entorno utilizando correctamente los contenedores distribuidos en toda la oficina.

Por su parte, la oficina de Mérida en coordinación con el Ayuntamiento Municipal llevó a cabo el reciclaje de aparatos eléctricos como monitores, teclados, mouse, teléfonos, fax, hornos de microondas, entre otros.

Con la actividad de reciclaje reducimos el volumen de residuos, ahorramos energía y preservamos los recursos naturales.

Programas de salud

En Mexicali se llevó a cabo con apoyo del IMSS el programa “La Promoción de la Salud” con un alcance de 40 colaboradores, con esta iniciativa se midieron los niveles de glucosa, triglicéridos, colesterol y se reforzó la vacuna del tétanos, además de la impartición de pláticas sobre enfermedades crónico degenerativas.

En Mérida con la participación de médicos internos se impartieron pláticas de prevención y cuidado de la salud como hábitos saludables y enfermedades crónico degenerativas con la participación de 52 colaboradores.

Por su parte, la oficina de Guadalajara realizó por segundo año consecutivo exámenes de la vista sin costo para el personal de la

Formulario de certificación de destrucción y reciclado de equipo electrónico. El documento incluye el logo de REMSA (Residuos Electrónicos México) y el título "CERTIFICADO DE DESTRUCCIÓN Y RECYCLADO DE EQUIPO ELECTRÓNICO". Se especifica que el servicio es para "RECEPCIÓN, DESTRUCCIÓN Y RECYCLADO DE EQUIPO ELECTRÓNICO". El formulario contiene campos para datos de contacto, detalles del servicio, y una sección de firmas y sellos. En la parte inferior, hay una declaración de conformidad y un espacio para el sello de la empresa.



empresa, en esta ocasión se aplicaron 93 exámenes con lo cual se lograron detectar y corregir algunas afecciones visuales, así como dar seguimiento a aquellos que ya usan corrección visual, favoreciendo con ello su calidad de vida y desempeño laboral.

Por medio del programa institucional de En Causa se instalaron en todos los centros regionales centros de exploración donde se impartieron talleres para la detección de cáncer de mama, contando en ellos con la participación de 170 colaboradoras.

Eventos de integración

Cada año se lleva a cabo en cada uno de los centros regionales foráneos eventos de integración, donde los colaboradores y en ocasiones las familias conviven y se divierten mediante la realización de actividades deportivas y recreativas, como gotcha, pesca, remo, aerobics, voleibol, basquetbol, futbol, entre otros.

En todos los centros regionales se contó con la participación de por lo menos el 60% de la población.

Adicionalmente se realiza a nivel nacional el torneo de dominó, cuyo objetivo principal es la integración de los empleados mediante una actividad recreativa. En el 2011 se tuvo como sede la Ciudad de Puebla contando con la participación de 198 colaboradores de toda la República.

Labor social

El personal de la oficina de Guadalajara, contribuyó en 2011 con la casa hogar "Ejército de Salvación", apoyando a 76 niños con calzado escolar, además de entregar despensas con productos básicos como frijol, arroz, azúcar, cereal, jabón y material de limpieza.



XVII. Informe de Verificación Independiente



INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

**Al H. Consejo de Administración de Grupo Nacional Provincial, S.A.B.
Presente**

AuditaRSE, (Firma Social S.C.) ha realizado, a petición del Grupo Nacional Provincial, S.A.B., (GNP), una verificación independiente de su **Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) 2011**.

ALCANCE

El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos únicamente en el documento referenciado; las opiniones contenidas en el documento verificado y su elaboración son responsabilidad de Grupo Nacional Provincial, S.A.B., (GNP).

INDEPENDENCIA

Nuestro trabajo consiste en emitir una opinión responsable sobre la fiabilidad de la información contenida, mediante la obtención de evidencias adecuadas y suficientes para tal objetivo.

METODOLOGÍA DE VERIFICACIÓN

La verificación validó el nivel de apego de los contenidos a la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad versión 3.0 del *Global Reporting Initiative* (G3).

El equipo verificador realizó la revisión de acuerdo con la norma establecida por la *International Auditing and Assurance Standard Board*, a través de la *International Standard on Assurance Engagements 3000* (ISAE3000), correspondiente a verificaciones limitadas.

La verificación fue realizada en las oficinas corporativas de GNP ubicadas en Av. Cerro de las Torres No 395, Colonia Campestre Churubusco, México D.F. llevándose a cabo inspecciones:

- Físicas, mediante observación *in situ* de los esfuerzos descritos en el reporte.
- Testimoniales, a través de entrevistas con el personal para conocer la gestión y la profundidad de los programas de trabajo de sostenibilidad
- Documentales. Examinamos, sobre bases muestrales, los datos e información contenidos en el informe a través de:

Torre Mayor - Paseo de la Reforma 505 4to Piso Suite 2,
Col Cuauhtémoc, C.P. 06500, México D.F. | 5280-8016 | 5280-8560





- Verificación de la existencia de evidencias externas o internas que respaldan la información presentada.
- Revisión de los sistemas, procesos y procedimientos de recopilación, de consolidación y de reporte de datos;
- Verificación de la consolidación de los datos e información que se presenta de manera agregada
- Verificamos la consistencia de la información presentada en el informe 2011 respecto al informe 2010 y el seguimiento a programas e indicadores relevantes.

RECOMENDACIONES

El **Informe 2011 del GNP** presenta a nuestro juicio las siguientes áreas de oportunidad:

Sobre el proceso de reporte

- A efecto de lograr un alto nivel de institucionalización del proceso de reporte de Responsabilidad Social, sugerimos se implemente un sistema de gestión que permita dar seguimiento al menos tres veces al año a los programas de RSE y ejercer mejoras continuas a las políticas, planes, procesos de recolección y verificación de información existentes.
- Promover la mejora continua de los informes subsecuentes a través de programar con suficiente antelación en los casos que sea posible la ejecución de actividades, a efecto de evitar se incurra en potenciales errores o insuficiencias por el desarrollo de actividades de último momento.

Sobre el avance de cumplimiento con el G3

- Hoy en día, ya se tienen comparativos de indicadores de un año a otro; sin embargo, recomendamos que se expliquen las variaciones significativas en los resultados del reporte, a efecto de integrar planes o acciones para optimizar los resultados obtenidos.

Torre Mayor - Paseo de la Reforma 505 4to Piso Suite 2,
Col Cuauhtémoc, C.P. 06500, México D.F. | 5280-8016 | 5280-8560





CONCLUSIONES

Al no contar con evidencia que haga notar diferencias y contradicciones de la información, consideramos que, el **Informe de Responsabilidad Social Empresarial de GNP**, contiene datos fidedignos y éstos representan de manera coherente y razonable los resultados para el período informado.

En nuestra calidad de Verificadores Independientes declaramos que, el **Informe 2011 de Grupo Nacional Provincial, S.A.B., (GNP)** corresponde a un nivel **A+**, de acuerdo al nivel de aplicación referido en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad 3.0 del *Global Reporting Initiative (G3)*.

México, D.F. a 30 de Marzo del 2012

Atentamente,

Dr. Guillermo Cruz Reyes
Socio Director

MBA Rubén Díaz Cruz
Socio Encargado de la Auditoría

XVIII. Tabla de Contenidos GRI

Contenidos GRI	Estatus 2011
1. Estrategia y análisis.	
1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización.	Presentación del Informe. Carta del Director General. P.7
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	GNP Seguros: Celebrando nuestros primeros 110 años de compromiso con México. P.5 Declaración de Responsabilidad Social. P.11
2. Perfil de la organización.	
2.1 Nombre de la organización.	GNP Seguros
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	Productos y servicios. P.18
2.3 Estructura operativa de la organización.	Estructura organizacional. P.16
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	Contraportada
2.5 Número de países en los que opera la organización.	Alianzas estratégicas. P.14
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Perfil de la compañía. P.12
2.7 Mercados servidos.	Participación en el mercado. P.13 Alianzas estratégicas. P.14 Productos y servicios. P. 18
2.8 Dimensiones de la organización informante, incluido:	
• Número de empleados.	Plantilla laboral. P. 48
• Ventas netas.	GNP en la economía mexicana. P.13 Ventas. P. 47
• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto.	Desempeño económico. P.47
• Cantidad de productos o servicios prestados.	GNP en la economía mexicana. P. 13 Ventas. P. 47
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos:	
• La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y	Cambios relevantes en la estructura durante 2011. P.26
• Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado).	No hay cambios relevantes en la materia.
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Premios, certificaciones y reconocimientos. P.94
3. Parámetros de la memoria.	
PERFIL DE LA MEMORIA	
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	Alcance. P. 8
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Alcance. P. 8
3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Alcance. P. 8
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Contraportada
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA	
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido:	
• Determinación de la materialidad.	Materialidad. P.9
• Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria.	Materialidad. P.9
• Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.	Diálogo con los grupos de interés y asuntos relevantes. P.33
3.6 Cobertura de la memoria.	Alcance. P. 8
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Alcance. P. 8

Contenidos GRI	Estatus 2011
3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos.	Grupo GNP: Empresas Filiales. P.15
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	En cada tabla se ubica la referencia de la fuente y la base de los cálculos de los datos proporcionados.
3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores.	No hay reexpresión de cifras ni datos respecto a memorias anteriores.
3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Los cambios respecto a memorias anteriores estriban en el enriquecimiento cualitativo de información, pues en esta memoria se incluyen sendos apartados de Empresas Filiales y Centros Regionales; información no reportada con anterioridad.
ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI	
3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	Tabla GRI. P.104
VERIFICACIÓN	
3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Informe de verificación independiente. P.101
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés.	
GOBIERNO	
4.1 La estructura de gobierno de la organización,	Gobierno Corporativo. Consejo de Administración. P.21
4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	Gobierno Corporativo. Consejo de Administración. P.21
4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Gobierno Corporativo. Consejo de Administración. P.21
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Gobierno Corporativo. Mecanismos para comunicar recomendaciones o indicaciones al Consejo de Administración. P.23
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Gobierno Corporativo. Retribuciones. P.25
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Gobierno Corporativo. Procedimientos para evitar el conflicto de interés. P.25
4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Gobierno Corporativo. Procedimiento para designar miembros del Consejo de Administración. P.23
4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Perfil de la Compañía. Misión. Visión 2012. Nuestros valores. P.12
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Gobierno Corporativo. Mecanismos de Auditoría y Prácticas Societarias. P.24
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Gobierno Corporativo. Mecanismos de Auditoría y Prácticas Societarias. P.24
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS	
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Prevención y gestión de riesgos. Seguridad de la información. P. 27 Prevención y gestión de riesgos. Gestión integral de riesgos. P. 28

Contenidos GRI		Estatus 2011
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.		Gobierno Corporativo. Asociaciones en las que participamos. P.26 Participación en fortalecimiento del sector e injerencia en la gestión pública. P. 41 Desempeño social. Programa de apoyo a las comunidades aledañas de GNP. P.85 Gol por México. P.85 Medallas por la educación.P. 87 Esquinas accesibles.P.88 Construcción y rehabilitación de canchas de usos múltiples. P.89
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y:		Gobierno Corporativo. Asociaciones en las que participamos. P.26
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.		Diálogo con los grupos de interés y asuntos relevantes. P.33
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.		Diálogo con los grupos de interés y asuntos relevantes. P.33
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.		Diálogo con los grupos de interés y asuntos relevantes. P.33 Lineamientos de comunicación. P.34
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.		Diálogo con los grupos de interés y asuntos relevantes. P.33 Encuestas de evaluación del desempeño organizacional. P. 37
5. Enfoque de gestión e Indicadores de desempeño		
Dimensión económica		
Indicadores del desempeño económico		
ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO		
PRINCIPAL	EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Desempeño económico. P. 47
PRIN	EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Riesgos naturales. Mecanismos de transferencia de riesgos naturales. P. 28
PRIN	EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Paquete de prestaciones y beneficios al personal. P.50
PRIN	EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	N/A
ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO		
ADICIONAL	EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Paquete de prestaciones y beneficios al personal. P.50
PRINCIPAL	EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Proveedores. P. 73
PRINCIPAL	EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	Atracción de Talento. P. 51 Apúntate P. 52

Contenidos GRI		Estatus 2011
ASPECTO: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS		
PRINCIPAL	EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Desempeño social. Programa de apoyo a las comunidades aledañas de GNP. P. 85 Gol por México. P. 85 Medallas por la educación. P. 87 Esquinas accesibles. P. 88 Construcción y rehabilitación de canchas de usos múltiples. P. 89
ADIC	EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Desempeño social. Descripción y resultados acumulados a 2011. P.91
Dimensión ambiental		
Indicadores del desempeño ambiental		
ASPECTO: MATERIALES		
PRIN	EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.	Desempeño ambiental. Papel bond. P. 78 Consumo de energía eléctrica. P.79 Flotilla vehicular y consumo de gasolina. P.79 Consumo de diesel. P. 80 Consumo de gas LP. P.81 Consumo de agua. P. 81
PRIN	EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Desempeño ambiental. Reciclaje de papel. P.77 Recolección de residuos no peligrosos. P. 78
ASPECTO: ENERGÍA		
PRIN	EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Desempeño ambiental. Consumo de energía eléctrica. P.79 Flotilla vehicular y consumo de gasolina. P.79 Consumo de diesel. P. 80 Consumo de gas LP. P.81
PRIN	EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Desempeño ambiental. Consumo de energía eléctrica. P.79 Flotilla vehicular y consumo de gasolina. P.79 Consumo de diesel. P. 80 Consumo de gas LP. P.81
ADIC	EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Desempeño ambiental. Estrategias para disminución de consumos y resultados obtenidos. P. 81
ADICIONAL	EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	N/A
ADIC	EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Desempeño ambiental. Estrategias para disminución de consumos y resultados obtenidos. P. 81
ASPECTO: AGUA		
PRIN	EN8 Captación total de agua por fuentes.	Desempeño ambiental. Captación y tratamiento de agua. P. 81
ADIC	EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	N/A

Contenidos GRI		Estatus 2011
ADIC	EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Desempeño ambiental. Captación y tratamiento de agua. P. 81
ASPECTO: BIODIVERSIDAD		
PRINCIPAL	EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	N/A. Las sedes de GNP se encuentran ubicadas en zonas urbanas.
PRINCIPAL	EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	N/A. Las sedes de GNP se encuentran ubicadas en zonas urbanas.
ADIC	EN13 Hábitats protegidos o restaurados.	Desempeño ambiental. Campañas de reforestación. P.82
ADIC	EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	N/A. Las sedes de GNP se encuentran ubicadas en zonas urbanas.
ADICIONAL	EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	N/A. Las sedes de GNP se encuentran ubicadas en zonas urbanas.
ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS		
PRIN	EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Desempeño ambiental. Consumo de energía eléctrica. P. 79 Flotilla vehicular y consumo de gasolina. P.79
PRIN	EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	N/A
ADICIONAL	EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Desempeño ambiental. Estrategias para disminución de consumos y resultados obtenidos. P. 81
PRIN	EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	N/A
PRIN	EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	N/A
PRIN	EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	N/A
PRIN	EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Desempeño ambiental. Recolección de basura en Plaza GNP. P. 79
PRIN	EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	N/A
ADICIONAL	EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	N/A
ADICIONAL	EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	N/A
ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS		
PRIN	EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	N/A

Contenidos GRI		Estatus 2011
PRINCIPAL	EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	N/A
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
PRINCIPAL	EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Desempeño ambiental. Cumplimiento de la legislación ambiental. P. 83
ASPECTO: TRANSPORTE		
ADICIONAL	EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Desempeño ambiental. Transporte de personal. P. 75
ASPECTO: GENERAL		
ADIC	EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Desempeño ambiental. Monto de inversión para proyectos ambientales. P.81
Dimensión social		
Indicadores del desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo		
ASPECTO: EMPLEO		
PRIN	LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Capital humano. Plantilla laboral. P. 48
PRIN	LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Capital humano. Plantilla laboral. P. 48 Movimientos de personal. P. 52 Cambios en la estructura. P. 53
ADICIONAL	LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Paquete de prestaciones y beneficios al personal. P. 50
ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES		
PRIN	LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Capital humano. Plantilla laboral. P. 48
PRINCIPAL	LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Se cumple con lo dispuesto en la Ley Federal del Trabajo y conforme a lo convenido en el Contrato Colectivo de Trabajo.
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
ADICIONAL	LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección–empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Capital humano. Cultura de seguridad integral. P. 54 Seguridad e higiene. P.56
PRINCIPAL	LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Capital humano. Incapacidades y ausentismo. P. 56
PRINCIPAL	LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves .	Capital humano. Cultura de seguridad integral. P. 54 Seguridad e higiene. P.56
ADIC	LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Capital humano. Paquete de prestaciones y beneficios al personal. P. 50
ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN		
PRIN	LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Capital humano. Capacitación. P. 66

Contenidos GRI		Estatus 2011
ADICIONAL	LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Capital humano. Capacitación. P. 66
ADIC	LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Capital humano. Gestión del desempeño. P.54
ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
PRINCIPAL	LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Gobierno Corporativo. Consejo de Administración. P. 21
PRIN	LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Indicadores de equidad de género. P. 49
Derechos Humanos		
Indicadores del desempeño de Derechos Humanos		
ASPECTO: PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO		
	HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Prevención y gestión de riesgos. Criterios de inversión. P. 27
PRINCIPAL	HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Proveedores. P. 73
ADICIONAL	HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Proveedores. P. 73 Código de Ética y Conducta para proveedores. P.73
ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN		
PRIN	HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	N/A
ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS		
PRINCIPAL	HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	N/A. GNP no prohíbe la asociación sindical.
ASPECTO: EXPLOTACIÓN INFANTIL		
PRINCIPAL	HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Código de Ética y Conducta de Colaboradores. P. 71 Código de Ética y Conducta para proveedores. P. 73
ASPECTO: TRABAJOS FORZADOS		
PRINCIPAL	HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Código de Ética y Conducta de Colaboradores. P. 71 Código de Ética y Conducta para proveedores. P. 73
ASPECTO: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD		
ADICIONAL	HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Proveedores. P. 74 Código de Ética y Conducta para proveedores. P.73
	Obtener esta información	

Contenidos GRI		Estatus 2011
ASPECTO: DERECHOS DE LOS INDÍGENAS		
ADIC	HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	N/A
Sociedad		
PRINCIPAL	S01 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa .	N/A. La entrada de personal no interfiere con las actividades de las comunidades en donde se tienen operaciones.
ASPECTO: CORRUPCIÓN		
PRIN	S02 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Gobierno Corporativo. Mecanismos de Auditoría y Prácticas Societarias. P. 24 Código de Ética y Conducta de Colaboradores. P.71
PRIN	S03 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. P.72 Código de Ética y Conducta de Colaboradores. P.71
PRIN	S04 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Código de Ética y Conducta de Colaboradores. P. 71
ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA		
PRIN	S05 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Participación en fortalecimiento del sector e injerencia en la gestión pública. P. 41
ADIC	S06 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	N/A. En GNP no se dan este tipo de aportaciones.
ASPECTO: COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL		
ADIC	S07 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	N/A. No hay reportes de este tipo.
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
PRINCIPAL	S08 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones .	Multas significativas o sanciones impuestas por la autoridad. P. 47
Responsabilidad sobre productos		
Indicadores del desempeño de la Responsabilidad sobre productos		
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE		
PRINCIPAL	PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Productos y Servicios. P.18
ADICIONAL	PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	N/A. Los productos financieros que ofrece GNP no ponen en riesgo la salud de sus clientes.
ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
PRINCIPAL	PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Lineamientos de comunicación. P.34

Contenidos GRI		Estatus 2011
ADICIONAL	PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes .	N/A. Los productos financieros que ofrece GNP no ponen en riesgo la salud de sus clientes.
ADIC	PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Clientes. Programas encaminados a la satisfacción de los clientes. P.72
ASPECTO: COMUNICACIONES DE MARKETING		
PRINCIPAL	PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Lineamientos de comunicación. P.34
ADICIONAL	PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	N/A
ASPECTO: PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
ADICIONAL	PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes .	N/A
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
PRINCIPAL	PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Multas significativas o sanciones impuestas por la autoridad. P. 47

Nivel de Aplicación del GRI

Nivel de Aplicación	C	C+	B	B+	A	A+
Presentación del perfil	Reportar sobre: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8,3.10-3.12 4.1-4.4, 4.14-4.15	Reporte verificado por terceros	Todos los requerimientos del nivel C y; 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17	Reporte verificado por terceros	Requerimientos del nivel B	Reporte verificado por terceros
Presentación de los enfoques de gestión	No es requerido		Declaración del enfoque de gestión para cada categoría de indicadores		Declaración del enfoque de gestión para cada categoría de indicadores	
Indicadores de Desempeño y de suplementos Sectoriales	Reportar un mínimo de 10 indicadores de desempeño, incluyendo al menos un indicador de cada dimensión (social, económico y ambiental)		Reportar un mínimo de 20 indicadores de desempeño, incluyendo al menos un indicador económico, ambiental, de derechos humanos, laboral, social y de responsabilidad del producto		Reportar cada indicador central de G3 e indicadores sectoriales a la luz del principio de materialidad. Si no se reporta, explicar por qué.	

Conforme a la revisión realizada por la empresa Firma Social S.C. (AuditaRSE), stakeholder organizacional del GRI, el presente Informe tiene un nivel de aplicación A+, lo que refleja cumplimiento pleno a todos los indicadores de la Guía y haber sido sujeto de una revisión de tercera parte independiente.

Contacto

María Fernanda del Moral Durán
rse@gnp.com.mx

Oficinas Corporativas

Av. Cerro de las Torres #395
Col. Campestre Churubusco, Del. Coyoacán
Distrito Federal
México
Teléfono 52 (55) 5227-3999



**Grupo Nacional Provincial se preocupa por la ecología.
Material hecho con papel sustentable.**



www.gnp.com.mx

Vivir es increíble®