

Vivir es increíble®



# Índice

<b>I. Presentación del Informe</b>	<b>3</b>
Carta del Director General	5
<b>II. Alcance del Informe</b>	<b>7</b>
Materialidad	8
<b>III. Declaración de Responsabilidad Social</b>	<b>11</b>
<b>IV. Perfil de la Compañía</b>	<b>13</b>
Historia	14
Misión, visión y valores	16
Productos y servicios	17
Distribución de cartera	21
GNP: Empresas Filiales	22
Participación de GNP en el mercado	23
GNP en la economía mexicana	23
Alianzas estratégicas	24
Red de oficinas	25
Estructura organizacional	27
<b>V. Gobierno Corporativo</b>	<b>29</b>
Consejo de Administración	30
Cambios relevantes en la estructura durante 2012	35
<b>VI. Prevención y gestión de riesgos</b>	<b>37</b>
Seguridad de la información	38
Criterios de inversión	38
Gestión integral de riesgos	38
<b>VII. Diálogo con los grupos de interés</b>	<b>45</b>
Lineamientos de comunicación	46
Medios de comunicación interna	48
Publicidad	49
Nuestro México del Futuro: Inspiración y Compromiso Social	52
Encuesta de Desempeño Organizacional	54
Estudio de satisfacción y lealtad: clientes y representantes de los canales de distribución	54
<b>VIII. Participación en el fortalecimiento del sector e injerencia en la gestión pública</b>	<b>55</b>
Daños	56
Gastos Médicos Mayores	58
Solvencia II	58
Venta Masiva	58

Vida	59
Jurídico	60
Finanzas	62
Contralores Normativos	63
Participación en Asociaciones	63
<b>IX. Desempeño Económico</b>	<b>65</b>
Cifras relevantes	66
Capital humano	67
Gestión del desempeño	73
Cultura de seguridad integral	74
GNP Cuida tu Salud	77
Calidad de vida e integración del personal	79
Capacitación	88
Código de Ética y Conducta para colaboradores	93
Prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo	95
Plan Anual de Auditoría	95
Protección de datos personales	95
Clientes	96
Proveedores	97
<b>X. Desempeño Ambiental</b>	<b>99</b>
Consumos de energía eléctrica, emisiones indirectas de CO <sub>2</sub>	100
Monto de inversión para proyectos ambientales	101
Recolección de residuos	101
Consumo y manejo de papel	103
Consumo de agua	103
Vehículos y consumo de combustible, emisiones directas de CO <sub>2</sub>	104
Cumplimiento de la legislación ambiental	107
Campañas de reforestación	107
Eco Feria de Sustentabilidad	107
<b>XI. Desempeño Social</b>	<b>109</b>
Campaña del "Día Mundial de la Alimentación"	110
Cadena de valor (programa de proveedores)	111
Programas Sociales	111
<b>XII. Premios, certificaciones y reconocimientos</b>	<b>121</b>
<b>XIII. Centros Regionales</b>	<b>127</b>
Sureste	128
Noroeste	129
Noreste	130
Occidente	131
<b>XIV. Carta de Verificación</b>	<b>133</b>
Declaración del Nivel de Aplicación GRI Checked	137
<b>XV. Tabla de indicadores GRI</b>	<b>138</b>
Anexo 1. Estudio de materialidad entre el personal	149

# I. Presentación del Informe







# Carta del Director General

## Apreciable lector:

Tienes en tus manos nuestro cuarto Informe de Responsabilidad Social Empresarial, documento informativo en el que año con año plasmamos el desempeño de la empresa con objetividad y claridad para proveer información relevante a nuestros grupos de interés, información que les permita tener una opinión fundamentada sobre los esfuerzos, logros, resultados y retos que día con día acontecen en esta organización.

Para elaborar este documento utilizamos nuevamente el estándar de reporte del Global Reporting Initiative en su versión G3 e incorporamos el suplemento para el sector financiero, con el objeto de reportar con mayor exhaustividad y lograr así una mejora continua en la elaboración del Informe.

Grupo Nacional Provincial (GNP) es una empresa centenaria de gran tradición en el país y 100% mexicana; es la aseguradora nacional de mayor relevancia ya que cuenta con coberturas diversas que satisfacen las necesidades de seguridad patrimonial, vida y salud a sus clientes, apegada a la realidad nacional y entendiendo plenamente nuestro mercado.

Además de este entendimiento –que nos conduce a tener excelentes resultados económicos–, en este Informe hacemos patente nuestro compromiso con el medio ambiente y con la sociedad, al asumir que la rentabilidad va aparejada de una gran responsabilidad, pues ser rentable implica ser, a su vez, socialmente responsable.

Asimismo, siendo una Empresa Socialmente Responsable adherida al Pacto Mundial, reiteramos nuestro compromiso de respetar y fomentar sus 10 principios de actuación en materia de derechos humanos, normas laborales, cuidado del medio ambiente y anticorrupción, pues sabemos que sólo a través de este comportamiento constructivo se logrará el desarrollo pleno y sustentable de todos los sectores sociales.

Agradezco de antemano tu opinión y comentarios en el punto de contacto [rse@gnp.com.mx](mailto:rse@gnp.com.mx), pues gracias a ellos somos una mejor empresa que busca incansablemente un mejor México.



Alejandro Baillères  
Director General



## II. Alcance del Informe

El Informe de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE) 2012 de GNP Seguros es el cuarto 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, así como con el suplemento para el sector financiero del propio GRI. Tiene un nivel de aplicación A+ GRI Checked.

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 2012 y tiene como precedente el correspondiente al año inmediato anterior. Ambos están disponibles en la página web *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 propósito 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 suplemento para el sector financiero del GRI.

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).



## Materialidad

El proceso de determinación de la materialidad para definir los asuntos relevantes en la gestión de la empresa y el contenido del presente Informe, se definió atendiendo a los indicadores del GRI y al suplemento para el sector financiero, además de considerar los comentarios y expectativas de información surgidas a través de retroalimentaciones escritas que sobre nuestro IRSE 2011 realizaron 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).
- Revista Ganar-Ganar, No. 57, Julio-Agosto 2012. Análisis de Informes.
- Firma Social, S.C. (AuditaRSE), carta de verificación independiente del contenido del Informe.

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

Asunto	Nivel de atención
Utilizar el suplemento para el sector financiero del GRI.	Completo.
Establecer un sistema de seguimiento a los indicadores GRI.	Completo.
Explicación puntual de omisiones, incrementos o decrementos en cifras o datos.	Completo.
Atender el proceso GRI Checked del propio documento.	Completo.

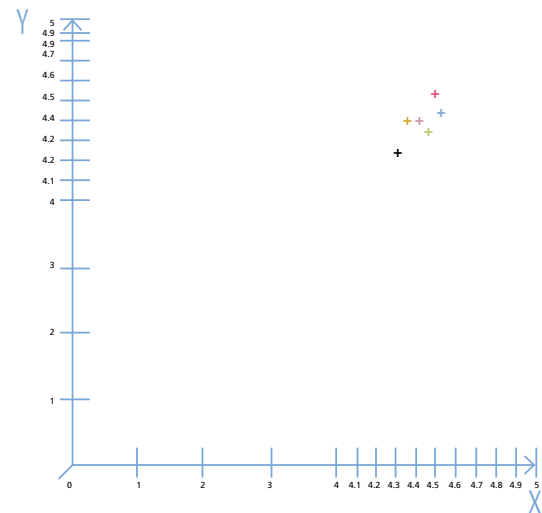
De igual forma, se llevó a cabo un primer ejercicio de consulta al personal respecto de su opinión acerca del IRSE 2011 y otros asuntos relevantes para la gestión, el cual contó con una participación de 143 personas. El desglose general de resultados se encuentra disponible en el Anexo 1, sin embargo destaca que:

- 51.4% y 46.5% del personal considera la calidad del Informe entre buena y excelente, respectivamente.
- 53.2% y 43.3% del personal, considera el contenido del Informe, entre interesante y muy interesante, respectivamente.
- 51.4% y 47.2% del personal considera que la información proporcionada tiene suficiente y bastante credibilidad, respectivamente.
- En general, el documento es bien valorado; se menciona con mayor frecuencia, como dato positivo, al equilibrio entre la información social, económica y ambiental.



Asimismo, los asuntos identificados como relevantes en la gestión de la empresa se definieron partiendo de una gráfica de materialidad planteada en un plano cartesiano o gráfica de dos ejes que considera hasta cinco puntos de valoración (importancia vs. desempeño) en los siguientes temas:

Materialidad		
Tema	Nivel de importancia <sup>1</sup> (Eje Y)	Nivel de desempeño <sup>2</sup> (Eje X)
Trabajo en equipo	4.39	4.36
Ética empresarial	4.51	4.49
Prevención y gestión de riesgos	4.39	4.43
Trato justo a proveedores	4.25	4.32
Apoyo a causas sociales	4.33	4.45
Ecología y medio ambiente	4.44	4.51



Como es evidente en el gráfico, los temas que reúnen los dos atributos más altos son ética empresarial, ecología y medio ambiente.

Además, para el proceso de gestión socialmente responsable, apegada 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:

- Campaña Nuestro México del Futuro: Inspiración y Compromiso Social<sup>3</sup>.
- Encuesta de Desempeño Organizacional.
- Estudio de Satisfacción y Lealtad (clientes, intermediarios y representantes de los canales de distribución de GNP).

<sup>1</sup> El rango de calificación es entre 1-5, donde 1 es lo más bajo y 5 lo más alto. El universo de respuestas corresponde a 143 colaboradores de GNP.

<sup>2</sup> *Ibidem*.

<sup>3</sup> 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.







### III. Declaración de Responsabilidad Social

Grupo Nacional Provincial S.A.B.<sup>4</sup>, 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”<sup>5</sup>.

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 involucrados:

- 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”<sup>6</sup> 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 a tratamiento de aguas residuales, emisiones a la atmósfera, uso eficiente de la energía eléctrica, uso de tecnología y construcciones capaces de coexistir en armonía con el medio ambiente, entre otros.

<sup>4</sup> Sociedad Anónima Bursátil.

<sup>5</sup> Definición realizada por el Centro Mexicano para la Filantropía.

<sup>6</sup> Informe Brundtland de la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo (ONU, 1987).



## IV. Perfil de la Compañía



GNP 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 (fianzas).

GNP es una empresa pública de capital mexicano listada en la Bolsa Mexicana de Valores bajo esa denominación.

Dentro de los sucesos relevantes ocurridos en el año reportado se encuentra la venta de las acciones de su filial Médica Integral GNP S.A. de C.V. que representaba el 0.8% de su capital contable.

## Historia

1901

Es fundada "La Nacional, Compañía de Seguros sobre la Vida, S.A." por William B. Woodrow y Luis E. Neergaard.

1902

"La Nacional" expide su primera póliza por una suma asegurada de 5,000 pesos.

1930

Se coloca la primera piedra del edificio de "La Nacional" en la esquina de Avenida Juárez y San Juan de Letrán, que sería el primer rascacielos construido en la Ciudad de México.

1936

Nace "Seguros La Provincial, S.A.", empresa especializada en seguros de bienes. Algunos de sus accionistas fundadores también lo eran de "La Nacional".

1969

Se concreta la primera alianza estratégica del medio asegurador mexicano al unirse "La Nacional" y "La Provincial", de esta fusión surge "Grupo Nacional Provincial, S.A.".

En ese momento ambas empresas constituyen una cartera de 1,000 clientes.

1972

Se integran las dos empresas de GNP al conglomerado empresarial Grupo BAL, encabezado por Don Alberto Baillères.

1994

Se inaugura el edificio "Plaza GNP".

Se adquiere la empresa "Médica Móvil, S.A.", para ampliar los servicios de GNP a sus asegurados de Gastos Médicos.

1996

Se funda "Profuturo GNP, S.A. de C.V. Afore", subsidiaria especializada en la administración de fondos para el retiro.

2001

GNP celebra su Primer Centenario.

La calificadora A.M. Best le otorga por primera ocasión la calificación de "A" Excelente.





## 2002

La calificadora de crédito de contraparte y de solidez financiera Standard & Poor's otorga a GNP por primera ocasión la calificación de mxAA+ en escala nacional.

## 2003

GNP es reconocida por primera ocasión como Empresa Socialmente Responsable por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y es certificada por el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) dentro del Modelo de Equidad de Género.

## 2004

GNP retoma el liderazgo y se consolida como la empresa número uno en ventas dentro del sector asegurador mexicano. En este mismo año GNP inicia su programa social "Gol por México" en apoyo a causas como educación, nutrición, salud y vivienda, así como para beneficiar a personas de escasos recursos en comunidades rurales e indígenas.

## 2006

Alejandro Baillères es nombrado Director General de GNP por el Consejo de Administración.

## 2008

Inician los programas "Gol Verde" y "Penalti por México", extensiones del programa social "Gol por México".

## 2009

GNP es reconocida internacionalmente por World Finance como la mejor compañía aseguradora del año en México y Centroamérica.

## 2010

GNP gana la licitación del seguro de vida de la Administración Pública Federal (la póliza de vida más grande de México), lo que implicó un incremento de 940,000 clientes (2.7 veces la matrícula de la UNAM) y 1.5% en la participación total en el mercado de seguros.

## 2011

GNP celebra 110 años de operaciones y compromiso con México, consolidando su liderazgo como la aseguradora mexicana más importante del país, con presencia nacional y con opciones de protección frente a prácticamente cualquier tipo de riesgo.

Como parte de su creciente labor de Responsabilidad Social Empresarial, GNP se convierte en el primer gran patrocinador del programa "Rutas por la Humanidad", en favor de las personas con discapacidad motriz.

## 2012

Don Alberto Baillères, Presidente del Consejo de Administración de GNP, recibe de manos del C. Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, el premio Guerrero Azteca como Asegurador Distinguido, otorgado por la Asociación Mexicana de Seguros y Fianzas (AMIS), por su larga y fructífera trayectoria en el sector.

El libro "Nuestro México del Futuro" fue entregado a los candidatos a la presidencia 2012 con el fin de que la voz de los millones de mexicanos que participaron en este movimiento sea tomada en cuenta para definir un proyecto de nación que nos convierta en un mejor país.

# Misión, visión y valores

## 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 la 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 ellos al mismo tiempo, sin sacrificar uno solo en aras de conseguir otros.

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".**



## Productos y servicios

En GNP creemos en la mejora continua, por ello innovamos constantemente para ofrecer nuevos esquemas de productos y servicios que se adecúen a cubrir las necesidades de las familias mexicanas. Nuestro compromiso es respaldar la protección en cuanto a salud y prevención financiera se refiere, es por esto que, en adición a nuestra gran fuerza de ventas, GNP está desarrollando nuevos canales de distribución para llevar esta protección a más familias mexicanas.

Es para nosotros un orgullo ser reconocidos por segundo año consecutivo como una de las 50 empresas más innovadoras del país por la revista Information Week, por entregar continuamente herramientas novedosas que facilitan la función de venta de nuestros intermediarios.



### Seguros de Vida

En GNP estamos comprometidos con el bienestar de nuestros clientes y sus familias, por ello desarrollamos seguros de vida que además de brindarles un respaldo económico en los momentos más difíciles, ofrecen esquemas de ahorro que les permiten alcanzar metas específicas como: la educación de sus hijos, el retiro o la generación de un patrimonio familiar. Nuestros productos son los siguientes:

#### Protección

- Temporal.
- Privilegio.
- Platino.

#### Ahorro

- Dotal.
- Vida a tus Sueños.

#### Protección y Ahorro

- Ordinario de Vida.
- Trasciende.
- Vida Inversión.
- GNP Invest.
- Visión Plus.
- Privilegio Universal.
- Platino Universal.
- Vida Total.
- Vida Más.

#### Educación

- Profesional.

#### Retiro

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

#### Seguros para Empresas

- Vida Grupo.
- Vida PyMEs.
- Deudor.
- Escolar.
- Seguro de Separación Individualizada.



## Seguros de Automóviles

Nuestros seguros de automóviles cuentan con la flexibilidad para adaptarse a las necesidades específicas de nuestros clientes; así, ofrecemos desde un seguro individual con precios personalizados que reconoce las características del conductor, hasta paquetes empresariales donde los vehículos forman parte de sus herramientas de trabajo y patrimonio, contamos con:

- Auto Único.
- Auto Más.
- Fronterizos.
- Legalizados.
- Turistas.
- Flotillas.

Nuestra oferta se fortalece con atractivos descuentos y diferentes facilidades de pago. Además, en [gnp.com.mx](http://gnp.com.mx) se puede cotizar y comprar en línea un seguro de automóvil de forma rápida, práctica y segura.



## Seguros de Gastos Médicos Mayores

En nuestros Seguros de Gastos Médicos Mayores, el cliente siempre cuenta con una alternativa de aseguramiento.

Nuestros productos son versátiles, el cliente tiene la facultad de escoger libremente la red de médicos y hospitales, en



donde siempre tiene una opción acorde a sus necesidades y capacidad económica, como:

- 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.

Además, GNP ha querido hacer una contribución a la mejora de la salud de los trabajadores y sus familias a través de una serie de herramientas que permiten a nuestros asegurados mejorar sus hábitos de vida y con ello, su salud. Esta es una propuesta de valor diferente a lo que existe en el mercado de Seguro de Gastos Médicos Colectivo: "GNP Cuida tu Salud", con la que reforzamos tres objetivos principales:

1. Mejorar la experiencia de servicio de todos nuestros clientes; no sólo de nuestros asegurados finales, sino de las empresas que nos contratan y de los intermediarios que colocan nuestros seguros.
2. Convertirnos en socios de las empresas para que ellos conozcan y puedan accionar las distintas palancas que tienen para lograr reducciones en su siniestralidad.



3. Poner a la disposición de las empresas, distintas herramientas que promueven la implantación de programas de bienestar para lograr que en el mediano plazo su población asegurada tenga un mejor perfil de riesgo y con ello una mejor salud.

Para lograr estos objetivos ampliamos nuestros servicios.

#### Nuevos servicios para mejorar la experiencia de nuestros clientes

- Salud *concierge*.
- Red preferente de hospitales.
- Alertas proactivas para casos especiales.
- Video en el nacimiento de un hijo.
- Portal para nuestros administradores de riesgos y/o intermediarios.
- Pago directo de medicamentos.
- Programación de cirugía con cero documentos en 24 horas

#### Asesoría para disminuir la siniestralidad

- Cuidados en el hogar.
- Manejo de padecimientos crónico-degenerativos.

#### Herramientas para promover la implantación de programas de bienestar en las empresas

- Evaluador de riesgos de salud.
- Portal GNPCuidatuSalud.com
- Expo GNP Cuida tu Salud.
- Valoraciones de salud para los empleados (somatometrías y tamizajes).
- Asesoría en la implantación de los programas de bienestar.
- Asesorías personalizadas para el cumplimiento de los objetivos de un programa de bienestar.

### Seguros de Daños

México está expuesto a numerosos riesgos naturales destructivos como tormentas tropicales, huracanes o actividad sísmica y volcánica. GNP ofrece una gran variedad de coberturas con el objetivo de proteger el patrimonio, tanto empresarial como familiar, del asegurado, para lo cual se cuenta con las siguientes opciones:

- Polifam (casa habitación).
- Hogar+.
- Seguro de Identidad Protegida (SIP).
- 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.
- RC Guarderías Sedesol.
- 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.



#### Mejoramos nuestro portafolio de productos:

1. En Polifam realizamos ajustes en los deducibles para ofrecer mayor claridad a nuestros asegurados al momento del siniestro y se fortaleció el producto con la nueva cobertura de equipo electrónico.

2. Hogar+, se incluyó como una opción de seguro de casa habitación orientado a ofrecer protección a bajo costo y con una cobertura fácil de comprender, ya que el cliente podrá elegir el paquete que más se adapte a sus necesidades.
3. El robo de identidad se encuentra entre los delitos de más rápido crecimiento en el mundo, ocurre uno cada cuatro segundos y México ocupa el octavo lugar a nivel mundial, por esta razón se incluyó en nuestra gama de productos el Seguro de Identidad Protegida, que ofrece la más completa protección a través de una serie de coberturas que brindan seguridad ante robo de identidad tanto por fraude a cualquier tarjeta del asegurado o por uso ilícito de sus documentos personales.

Adicionalmente, GNP está desarrollando iniciativas de negocio que permitan el acceso a la protección de un seguro en todos los grupos de la población, a través de la generación de alianzas con socios comerciales presentes en toda la República.

Uno de estos proyectos, que entrará en vigor en 2013, son las Giftcards, un nuevo modelo de negocio que incentiva la venta de seguros a través de tarjetas pre pagadas que son exhibidas en tiendas de conveniencia y que ofrecen protección desde 99 pesos anuales, dirigidas al nivel socioeconómico Cm, C- y D+.

#### Resultados Línea Accesible

Vida	Automóviles	Gastos Médicos
42 pólizas	15 pólizas	9 pólizas

## Línea Accesible

Es nuestro deber como aseguradora desarrollar una cultura en materia de seguros, que nos permita valorar la protección que éstos nos ofrecen al enfrentarnos a situaciones que pongan en riesgo nuestra estabilidad económica.

Por ello, GNP ofrece a las familias mexicanas este apoyo de bajo costo a través de tres productos de su Línea Accesible:

- Vida Individual: cubre por \$100,000, \$200,000 ó \$300,000 en caso de que el asegurado llegara a faltar a consecuencia de una enfermedad o accidente.
- Gastos Médicos: otorga una indemnización diaria por hospitalización sin importar si es atendida en hospitales públicos o privados, además ofrece una suma asegurada si se diagnostica alguna enfermedad grave.
- Automóviles: protege hasta por \$250,000 para cubrir los daños ocasionados a terceros.

Una necesidad importante por atender, es generar un ahorro a largo plazo que permita cumplir metas y proyectos. GNP ofrece "Vida Más", que otorga protección por fallecimiento desde 50 pesos quincenales y permite a los asegurados hacer aportaciones sin monto mínimo.

GNP tiene un gran compromiso con México y con su gente, es por ello que a través de la Línea Salud GNP, previene a sus asegurados del desequilibrio económico, que puede traer consigo una hospitalización o el diagnóstico de una enfermedad como el cáncer, otorgando una suma asegurada para hacer frente a los gastos derivados de situaciones como estas, desde \$34 mensuales.

## Criterios para el desarrollo de un producto

GNP tiene como la principal premisa para el desarrollo de sus productos la detección de las necesidades del mercado, pretendiendo así, cubrir los sectores que se encuentran desatendidos.

Nos es muy importante generar nuevos modelos de venta que permitan mejorar el acceso a nuestros productos y llegar cada vez a más personas.



# Distribución de cartera

Necesidad	Producto	No. de pólizas	Porcentaje de participación en la cartera
<b>Protección</b>			
	Temporal	34,514	11.83%
	Privilegio	14,219	4.87%
	Platino	2,416	0.83%
	<b>Total</b>	<b>51,149</b>	<b>17.53%</b>
<b>Ahorro</b>			
	Dotal	28,422	9.74%
	VTS	3,676	1.26%
	<b>Total</b>	<b>32,098</b>	<b>11.00%</b>
<b>Educación</b>			
	Profesional	58,567	20.07%
	<b>Total</b>	<b>58,567</b>	<b>20.07%</b>
<b>Retiro</b>			
	Proyecta	15,629	5.36%
	Consolida tu Plan Personal de Retiro	3,866	1.32%
	Consolida Total	519	0.18%
	Elige	660	0.23%
	<b>Total</b>	<b>20,674</b>	<b>7.09%</b>
<b>Protección y Ahorro</b>			
	Ordinario de Vida	21,561	7.39%
	Trasciende	3,383	1.16%
	Vida Inversión	3,811	1.31%
	GNP Invest	36	0.01%
	Visión Plus	24,501	8.40%
	Privilegio Universal	4,349	1.49%
	Platino Universal	2,312	0.79%
	Vida Total	62,219	21.32%
	Vida Más	7,128	2.44%
	<b>Total</b>	<b>129,300</b>	<b>44.31%</b>

Fuente: Detalle de Productos Vida Individual, Diciembre 2012.

## GNP: Empresas Filiales



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

Compañía especializada en dar servicios de arrendamiento y crédito automotriz a todo tipo de empresas incluyendo empleados y empresas del Grupo BAL, ofreciendo atención personalizada e integral con esquemas basados en las necesidades específicas del cliente.

Como empresa subsidiaria de GNP, durante el ejercicio 2012, enfocó los esfuerzos en los siguientes puntos básicos:

- Manejar con prudencia las políticas financieras.
- Satisfacer la demanda de sus clientes.
- Cumplir las expectativas de sus proveedores.
- Contar con un equipo de trabajo motivado, con capacidad y experiencia.

VALMEX se preocupa y asume el compromiso ante la sociedad y el grupo al que pertenece, contribuyendo con una cultura organizacional responsable, activa y voluntaria respecto al cumplimiento con su entorno social y económico, basándose en sus valores. Todo el personal se ha comprometido con el cumplimiento del Código de Ética y Conducta del Grupo y ha sido capacitado en los términos de las disposiciones de la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones de Procedencia Ilícita, así como en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

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.



### Crédito Afianzador, S.A. Compañía Mexicana de Garantías

Crédito Afianzador, fundada en 1913, es una sociedad mexicana, cuyo objeto principal es realizar operaciones de fianzas,

contrafianzas, reafianzamiento o coafianzamiento, en todos los ramos permitidos por la legislación mexicana, de acuerdo a lo que establece la Ley Federal de Instituciones de Fianzas.

Como empresa subsidiaria de GNP, durante el ejercicio 2012, enfocó sus esfuerzos a los siguientes puntos:

- Cumplir las expectativas de sus accionistas y Consejo de Administración.
- Atender la resolución de problemas y litigios añejos que pueden, en el corto y mediano plazo, representar ingresos importantes para la Institución.
- Satisfacer integralmente las necesidades de afianzamiento de sus clientes.
- Contar con un equipo de trabajo motivado, con capacidad y experiencia.

Actualmente, los ramos principales en los que se concentra la institución son el judicial y el administrativo, los cuales son operados principalmente con entidades que forman parte del Grupo BAL, como es el caso del 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.



### Médica Móvil, S.A. de C.V.

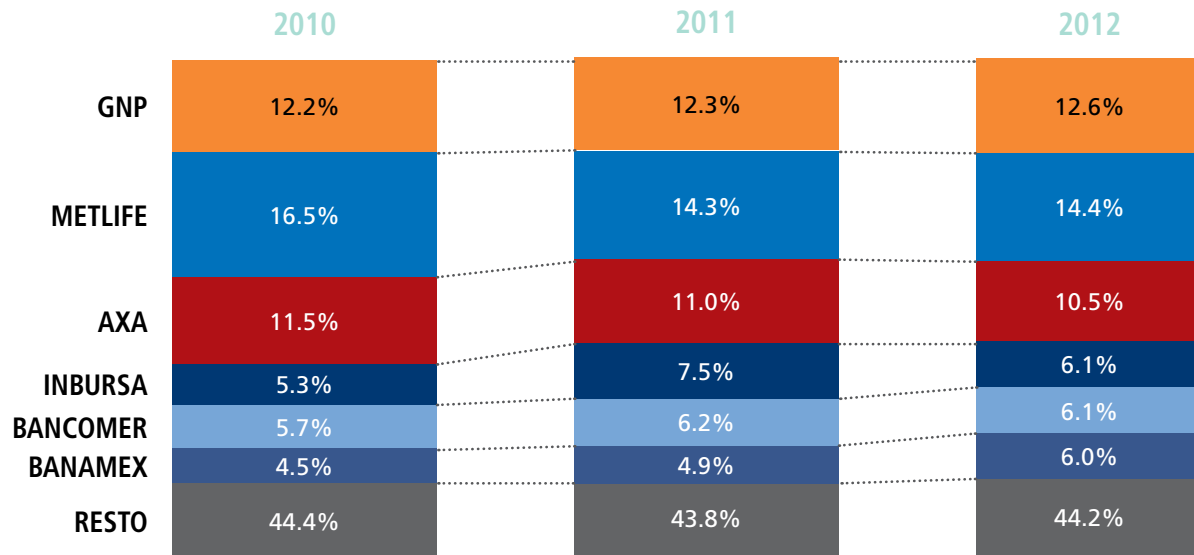
Médica Móvil es una filial de GNP que brinda el mejor servicio de atención médica extra hospitalaria en México con más de 30 años de experiencia.

El compromiso de Médica Móvil es atender cualquier evento médico en el trabajo, en el domicilio o en cualquier ubicación donde se encuentre el paciente, estabilizarlo y de ser necesario, trasladarlo a un centro hospitalario para su atención.

Cuenta con oficinas en las tres principales ciudades del país: Distrito Federal, Guadalajara y Monterrey, teniendo más de 500 mil afiliados protegidos.

Cuenta con el respaldo de GNP desde 1994, año en que se integra a este grupo corporativo.

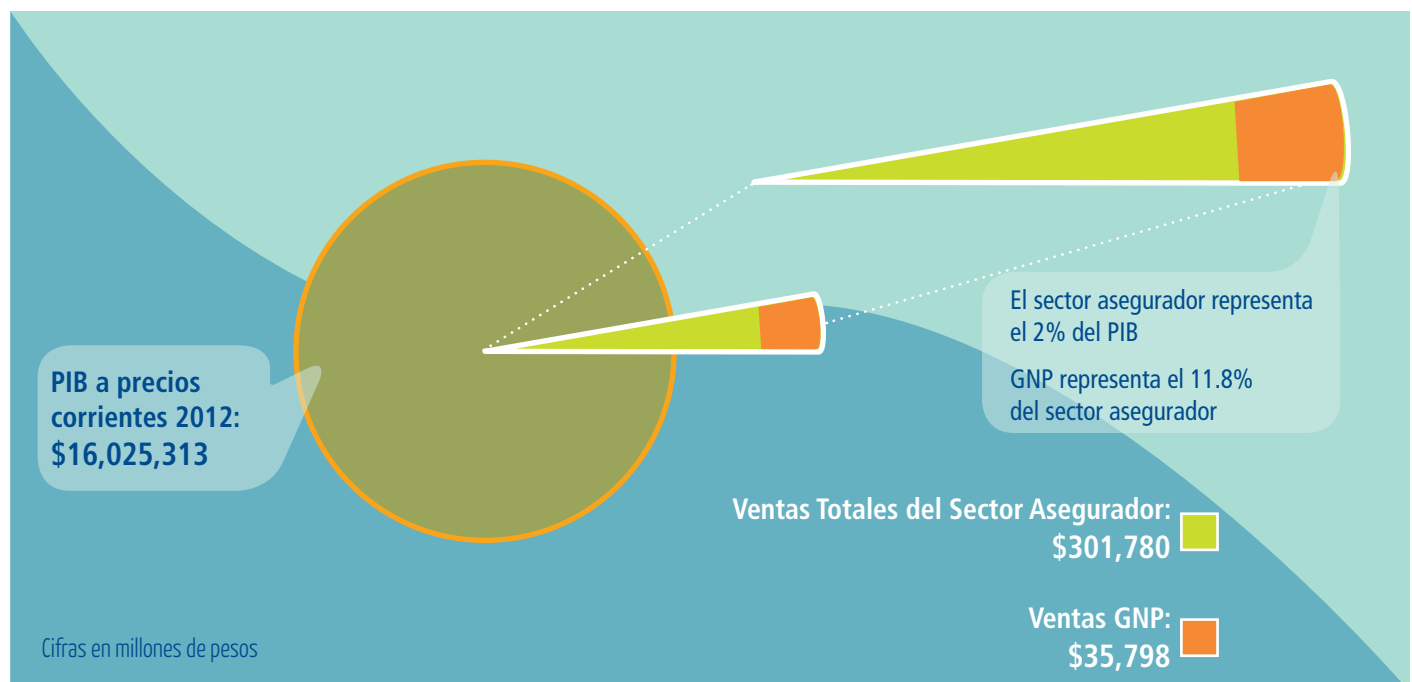
## Participación de GNP en el mercado



Total general sin pensiones.

Fuente: Cifras 2010 FinanciAMIS 4° Trimestre 2010; Cifras 2011 FinanciAMIS 4° Trimestre 2011; Cifras 2012 FinanciAMIS 4° Trimestre 2012

## GNP en la economía mexicana





## Alianzas estratégicas

Ofrecemos servicios de calidad altamente profesionales a agentes y clientes a través de una red de oficinas distribuidas estratégicamente en la República Mexicana. De igual forma, desde nuestras oficinas ubicadas en la frontera Norte del país, logramos el óptimo enlace para las operaciones de empresas multinacionales.

Tenemos convenios de cooperación firmados con reconocidas redes internacionales que buscan satisfacer las necesidades del mercado global y proporcionan beneficios a empresas multinacionales, que además por lo general cuentan con una aseguradora asociada que las representa por país.

Actualmente GNP forma parte de las siguientes redes internacionales:

### Multinational Benefits Association (INSUROPE)

Es una 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 2012 las ventas nuevas de los planes Internacionales de Beneficios para Empleados, ubicaron a GNP en el tercer lugar, recibiendo un reconocimiento por parte de INSUROPE en su reunión anual de ventas.

### ING Employee y 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 desde 1980, tiene presencia mundial en 83 países y la quinta posición en el mercado de redes de beneficio para sus empleados.

### International Network of Insurance (INI)

GNP forma parte de esta prestigiada red, la cual agrupa a las principales compañías de seguros en más de 90 países con la finalidad de ofrecer una solución de aseguramiento para

clientes que tienen subsidiarias en diferentes naciones. Esta plataforma nos permite ofrecer una amplia gama de control de riesgos y seguros de daños a estos clientes internacionales, compartiendo los valores, misión y visión multinacional.

### Red Internacional de Aseguradoras (RIDA)

RIDA es la Red Internacional de Aseguradoras encargada de atender a clientes empresariales con operaciones en diferentes países que requieren proteger sus actividades e inversiones. Está conformada principalmente por las compañías líderes de diferentes países latinoamericanos, con proyecciones de expansión a nivel mundial capaces de proporcionar una amplia gama de soluciones de propiedad y patrimonial.

### Clínica Mayo

Una oferta de valor que brinda GNP a los asegurados de pólizas de Gastos Médicos Mayores, es 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.

### Otras alianzas

GNP cuenta adicionalmente con alianzas nacionales e internacionales enfocadas en crear un modelo de gestión diferenciado que mejore la experiencia de servicio de todos nuestros clientes con grupos importantes de hospitales como ABC y Médica Sur, en el Distrito Federal; San Javier, en Guadalajara; Christus Muguerza, en Monterrey; Grupo Star Médica, con presencia en más de ocho ciudades diferentes, y con más de 30 hospitales adicionales de diversas localidades.

Adicionalmente, junto con Grupo Nadro y Walmart se puso en marcha nuestro centro de programación de medicamentos con garantías de entregas a domicilio en las principales ciudades del país.

Este año se concluyó la alianza con el Hospital Metodista de San Antonio que, en forma conjunta con Clínica Mayo complementó la oferta de servicio bajo la modalidad de pago directo para los clientes que eligen recibir atención médica en los Estados Unidos.

# Red de oficinas

Ciudad	Ubicación
D.F.	<b>CORPORATIVO Av. Cerro de las Torres 395, Col. Campestre Churubusco, C.P. 04200</b>
	Basalto 16, Col. Los Reyes Coyoacán, C.P. 04360
	Av. Paseo de la Reforma 144, Col. Juárez, C.P. 06600
	Av. Paseo de la Reforma 505 Piso 15, Col. Cuauhtémoc, C.P. 06500
	San Lorenzo 712, Col. del Valle, C.P. 03100
	Montecito 28 Piso 7 Locales 19, 20, 21, 22, Col. Napoles, C.P. 03810
	Viena 5, Col. Juárez, C.P. 06600
Estado de México	Leona Vicario 729-A 1 Desp. 108, Col. La Purísima, C.P. 52154, Metepec
	Av. Lomas Verdes 464 Piso 4, Col. Fraccionamiento Lomas Verdes, C.P. 53120, Naucalpan
Cuernavaca	Av. Domingo Díez 1589 Loc. 14 y 15, Col. del Empleado, C.P. 62250
Acapulco	Av. Costera Miguel Alemán 1632 N. 1, 2, 3, 4, Col. Fraccionamiento Magallanes, C.P. 39670
Tlaxcala	Plaza de la Constitución 19, Local 5, Col. Centro, C.P. 90000
Pachuca	Artículo 3o. Esq. Artículo 27, Fracc. Constitución, C.P. 42080
Monterrey	Av. Roble 701 Pisos 6, 7, 8 y PH, Col. del Valle Campestre, C.P. 66250
	Blvd. Díaz Ordáz 210, Col. Santa María, C.P. 64650
	Montes Rocallosos 171, Col. Residencial San Agustín, C.P. 66260, San Pedro Garza García
Nuevo Laredo	Paseo Colón 3554, Col. Jardín 2a. Sección, C.P. 88260
Reynosa	Blvd. José María Morelos 926, Col. Rodríguez, C.P. 88630
Tampico	Av. Hidalgo 4702-A, Col. Petrolera Chairel, C.P. 89342
Torreón	Blvd. Independencia 851 Ote., Col. Granjas San Isidro, C.P. 27100
Saltillo	Blvd. Adolfo López Mateos 369 Fracc. Alpes Norte, C.P. 25253
Chihuahua	Blvd. Ortiz Mena 2800, Col. Lomas del Santuario, C.P. 37285
Mexicali	Blvd. Benito Juárez 1295, Col. Jardines del Valle Baja California, C.P. 21280
Ciudad Juárez	Angela Peralta 4118 Fracc. Los Nogales, C.P. 32310
	Av. Tomás Fernández 7930 Local 303, Prolongación Vicente Guerrero, Residencial Campestre, C.P. 32460

Ciudad	Ubicación
Ciudad Obregón	Miguel Alemán 222 Sur, Col. Centro, C.P. 85000
Hermosillo	Circuito Interior Poniente y L.D. Colosio, Col. Edif. B Negoplaaza, C.P. 83200
Tijuana	Av. Diego Rivera 1511, Col. Zona del Río, C.P. 22320
Los Mochis	Heriberto Valdéz 165 Poniente, Col. Centro, C.P. 81200
Guadalajara	Av. Vallarta 1390 Sector Juárez, Col. Americana, C.P. 44100
	Av. México 3016, Col. Juan Manuel Vallarta, C.P. 44680
Culiacán	Av. Lázaro Cárdenas 347 Sur, Col. Centro, C.P. 80129
León	Blvd. Campestre 1409 Edif. Torre B, Col. Lomas Campestre, C.P. 37150
Querétaro	Virrey de Valladolid 208, Col. Los Virreyes, C.P. 76175
	Av. Tecnológico 100 Despacho 312 C y Mezzanine, Col. San Ángel, C.P. 76030
Zacatecas	Av. Torreón 635 A1-PB, Col. Centro, C.P. 98000
Morelia	Av. Camelinas 2630 Plaza Camelinas Local 2 P.A., Col. Prados Campestre
San Luis Potosí	Av. Real de Lomas 1005 PB Torre 1 Lomas 4ta. Sección, C.P. 78216
Aguascalientes	Av. República del Salvador 1619 Fraccionamiento El Dorado, C.P. 20235
Mérida	Calle 20 No. 105 B, Col. México, C.P. 97128
	Calle 16 No. 97 x 17 y 19, Col. México Norte, C.P. 97128
Cancún	Av. Nader 103 y 104 Supermanz. 3 Mz. 9, Col. Centro, C.P. 77500
Coatzacoalcos	Av. Revolución 1015, Col. Centro, C.P. 96400
Jalapa	Río Misantla 120, Col. Cuauhtémoc, C.P. 91060
Veracruz	Prolongacion Paseo Jardín 9, Col. Fraccionamiento Virginia, C.P. 91920
Oaxaca	Calzada Porfirio Díaz 197, Col. Reforma, C.P. 68050
Puebla	Avenida Juárez 2318 PB, Piso 3 y 7 Edif. Diana, Col. La Paz, C.P. 72160
Tuxtla Gutiérrez	Periférico Sur Poniente 1251 Int. 3, Col. La Lomita, C.P. 29060
Villahermosa	Paseo Tabasco 1120, Col. Jesús García, C.P. 86040

## Estructura organizacional

**Director General**  
**Alejandro Baillères**

### Directores

**Juan Ignacio Gil**  
Seguros Corporativos

**Carlos Zozaya**  
Sistemas

**Rafael Fronjosá**  
Seguros de Personas

**José Luis Gutiérrez**  
Finanzas

**Patricio Margain**  
Sector Público

**Jesús Zúñiga**  
Inversiones y Riesgos

**Tonatiuh Gutiérrez**  
Seguros de Automóviles

**Gabriel Corvera**  
Jurídico

**Germán Aguado**  
Canales Alternos

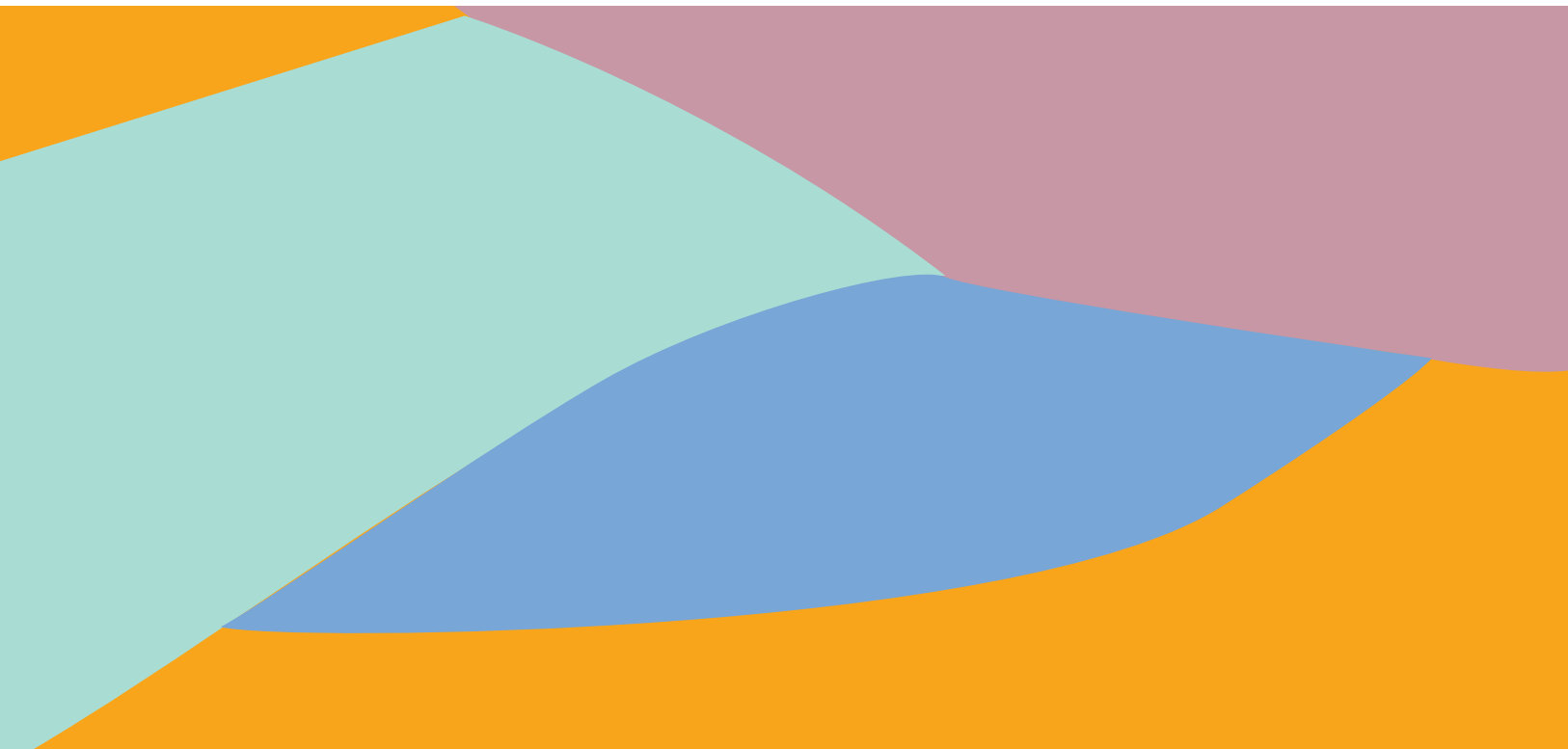
**Jorge Guerrero**  
Planeación Estratégica

**Héctor Anaya**  
Sistemas, Servicios y Operaciones

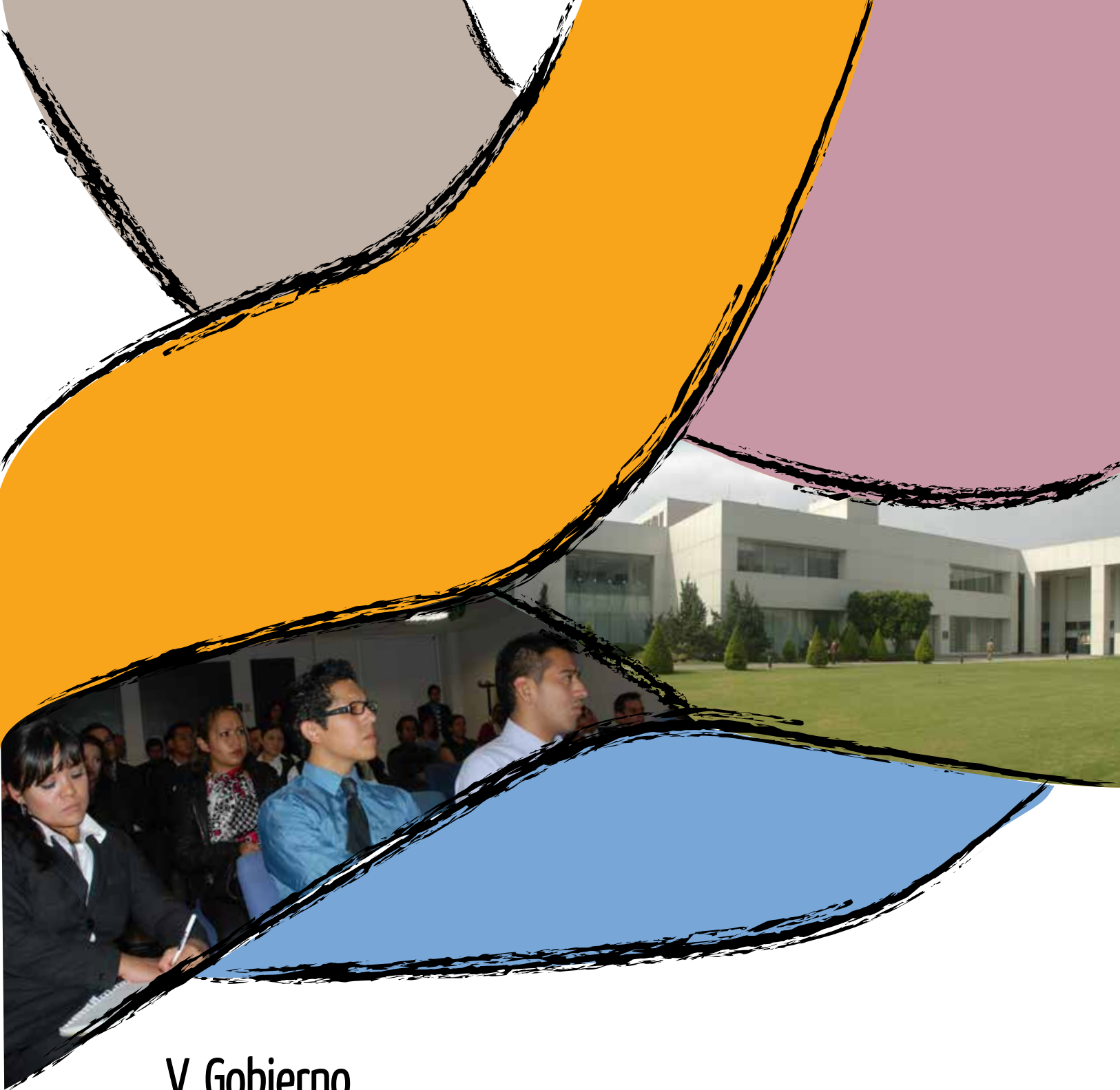
**Alejandro Noriega**  
Recursos Humanos y Servicios  
Administrativos

**Diego Velázquez**  
Contralor Normativo

**Jaime García**  
Auditoría Interna







V. Gobierno  
Corporativo

## Consejo de Administración

El Consejo de Administración de GNP se integra conforme a lo estipulado por la Ley del Mercado de Valores, así como en la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y siguiendo los lineamientos del Código de Mejores Prácticas Corporativas del Consejo Coordinador Empresarial.

Consejeros Propietarios		Consejeros Suplentes	
Alberto Baillères <sup>7</sup>		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 Corporativo de Técnica Administrativa BAL	(4)
José Luis Simón		Emilio Carrillo	
Presidente del Consejo de Formas para Negocios	(D) (3)	Socio Fundador de Bufete Carrillo Gamboa	(3)
Max Michel Suberville		Tomás Lozano	
Presidente Honorario del Consejo de El Puerto de Liverpool	(3)	Notario Público No. 10 del D.F.	(3)
Fernando Senderos		Raúl Obregón	
Presidente del Consejo de Administración y del Comité Ejecutivo de Grupo KUO y DINE	(3)	Director General de Alianza Estrategia y Gobierno Corporativo	(D) (3)
Carlos Orozco		Eduardo Silva	
Director Corporativo de Técnica Administrativa BAL	(A) (B) (C) (4)	Director General de Grupo Profuturo	(4)
Norberto Domínguez		Luis Aguilar	
Patrono Presidente de la Asociación Mexicana de la Cruz Blanca Neutral	(D) (3)	Consultor Independiente	(3)
Raúl Baillères		Alejandro Paredes	
Gerente de Información Sectorial Estratégica de Técnica Administrativa BAL	(4)	Director General de Área de Planeación y Evaluación de Técnica Administrativa BAL	(4)
Juan Bordes		Juan Ignacio Gil	
Director Corporativo de Técnica Administrativa BAL	(A) (C) (4)	Director de Seguros Corporativos de Grupo Nacional Provincial	(4)

Consejeros Propietarios		Consejeros Suplentes	
Arturo Fernández		Ricardo Acevo	
Rector del Instituto Tecnológico Autónomo de México	(A) (B) (C) (4)	Director de Área de Técnica Administrativa BAL	(4)
Claudio Salomon		Carlos A. Zozaya	
Consejero	(A) (C) (4)	Director de Sistemas de Grupo Nacional Provincial	(4)
Rafael Mac Gregor		Rafael Fronjosá	
Director Corporativo de Técnica Administrativa BAL	(A) (C) (4)	Director de Seguros de Personas de Grupo Nacional Provincial	(4)
Alejandro Baillères		Alejandro Hernández	
Director General de Grupo Nacional Provincial	(4)	Vicerrector del Instituto Tecnológico Autónomo de México	(4)
Dolores Martin		Octavio Figueroa	
Directora de Desarrollo Organizacional de Técnica Administrativa BAL	(4)	Director General de Administración y Finanzas de Técnica Administrativa BAL	(A) (C) (4)
Andreas Raczynski		Gabriel Kuri	
Asesor de la Presidencia de Grupo BAL	(4)	Director General de Actividades Financieras de Técnica Administrativa BAL	(4)
Guillermo Babatz García Comisario Propietario		Jorge Rico Núñez Comisario Suplente	Jorge Siegrist Prado Secretario

Durante el ejercicio 2012, la estructura del Consejo de Administración no sufrió modificaciones, salvo en la designación de un nuevo Comisario Suplente.

- 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

7 El Presidente del Consejo de Administración de GNP, durante 2012 no ocupó cargos ejecutivos dentro de la compañía.

## Procedimiento para designar miembros del Consejo de Administración

El procedimiento para la designación del Consejo de Administración de GNP es el establecido en la Ley General de Sociedades Mercantiles; que en su Artículo 181 señala que la Asamblea Ordinaria se reunirá por lo menos una vez al año dentro de los cuatro meses siguientes 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 cumple con lo señalado en el Artículo 29, fracción VII de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros (LGISMS), en el que se establece 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 el 28.5% 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 el día 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:

- I. 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, se podrá incluir una opinión razonada suscrita por el responsable de integrar el expediente a que se refieren las Disposiciones, en la que se señale la forma en que se cercioraron de la calidad o capacidad técnica de la persona que corresponda.
- II. Honorabilidad.
- III. Historial crediticio satisfactorio o elegibilidad crediticia.

- IV. Experiencia en materia financiera, legal o administrativa y, en su caso, prestigio profesional, acordes con el perfil del empleo o cargo que se pretenda conferir y según les resulte exigible, de conformidad con la LGISMS.
- V. Cuando así proceda, que se encuentren libres de algún supuesto de restricción para desempeñar la función que se les habrá de encomendar.

## Mecanismos para comunicar recomendaciones o indicaciones al Consejo de Administración

El Director General elabora y presenta 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 consideran 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, en todos los casos, proporciona 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 de Administración 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 Mac Gregor y Octavio Figueroa, y se reúne cuantas veces juzga necesario.

## Mecanismos de Auditoría y Prácticas Societarias

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

En cumplimiento a la Ley del Mercado de Valores (LMV), en lo relativo a que el Consejo de Administración debe auxiliarse por un Comité de Auditoría y un Comité de Prácticas Societarias, en GNP, se conjuntaron en un solo Comité, denominado Comité de Auditoría y Prácticas Societarias (CAPS). En la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 24 de abril de 2012 se ratificó la designación de Don José Luis Simón Granados como Presidente de dicho Comité, y en la sesión del Consejo de Administración de la misma fecha se ratificaron los nombramientos del Lic. Norberto Domínguez y del Ing. Raúl Obregón, como sus integrantes. Este CAPS 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 CAPS tiene la finalidad de apoyar al Consejo en la verificación del cumplimiento de la función de auditoría, asegurándose 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 de Administración 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 de Administración 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.

Cabe mencionar que la Asamblea General de Accionistas, quien se reúne ordinariamente al menos una vez al año, es la instancia que aprueba el informe de actividades y operaciones del Consejo de Administración, incluyendo su opinión sobre el informe del Director General así como el dictamen del Auditor externo. Asimismo, es quien aprueba la conformación del Consejo de Administración y la integración de nuevos consejeros propietarios y/o suplentes.

## Retribuciones

En la sesión del Consejo de Administración del 26 de marzo de 2007 se aprobaron las siguientes políticas y lineamientos 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.

El Comité de Nominación, Evaluación y Compensaciones, tiene la misión de apoyar al Consejo de Administración 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 reúne cuantas veces juzga 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:

*“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, GNP cuenta con cartas firmadas bajo protesta de decir verdad de cada uno de los Consejeros, en las que se manifiesta lo estipulado en la Disposición 17.1.7 de la Circular Única de Seguros, la cual menciona que las Instituciones deberán integrar un expediente para cada persona designada para ocupar el empleo o cargo correspondiente a 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 un documento suscrito por el interesado bajo protesta de decir verdad, manifestando 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.

## 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 nivel aceptable de riesgo.

En este sentido, el Consejo de Administración y el Director General con el apoyo de los funcionarios de la institución, son responsables de mantener funcionando en forma eficiente el Sistema de Control Interno en GNP, 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 y cumplimiento regulatorio. GNP asigna los recursos humanos, materiales y tecnológicos,

necesarios para el adecuado funcionamiento y mejora constante del Sistema de Control Interno.

Entre otros aspectos, el Sistema 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 la administración de los mismos.

GNP considera que, en mayor o menor medida, todo el personal de la organización tiene responsabilidades en el sistema de control interno, por lo que se ha mantenido la decisión de fortalecer el ambiente de control en que se desarrolla la operación a través del establecimiento de Códigos de Ética y Conducta para los 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.

Adicionalmente, GNP mantiene programas de comunicación y capacitación que permiten mejorar el ambiente de vigilancia a lo largo de toda la institución, así como incorporar acciones de control en los procesos que se ejecutan día a día.

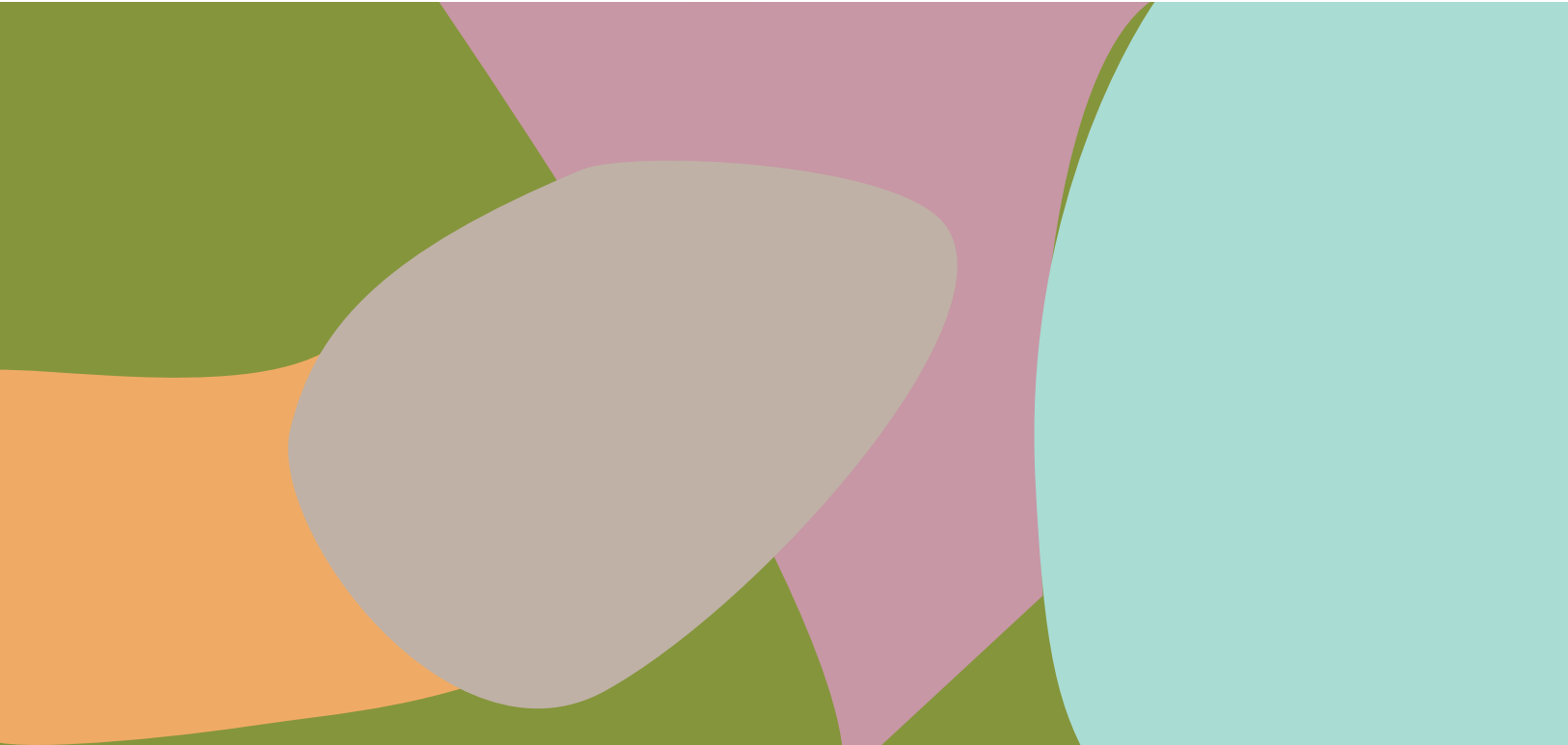
## Cambios relevantes en la estructura durante 2012

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

- Dirección PyMEs.
- Dirección de Gestión Proveedores Autos y Tecnología.









VI. 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 las 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 2012, se realizaron iniciativas que fortalecieron el ambiente de control en materia de seguridad de la información y protección de datos personales, entre las que se encuentran: el desarrollo del proyecto antifraude, publicación de los avisos de privacidad, implementación de los procedimientos para la atención de los derechos de las personas físicas para el uso de sus datos personales, así como la ejecución del plan de comunicación y capacitación al personal en materia de protección de datos.

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 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 por el uso de información por parte de nuestros clientes.

## Criterios de inversión

GNP, de acuerdo a las políticas emitidas por el Consejo de Administración, 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 GNP de acuerdo a la normatividad, 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, cuidando el calce de activos y pasivos, dan estabilidad a la rentabilidad y la solvencia de la empresa. A este efecto, de manera diaria se monitorean los niveles de riesgo del capital, para evitar que se ubiquen por encima de los aprobados por el Consejo de Administración, por cambios en los distintos factores de mercado, crédito y de liquidez a que está expuesta la Institución. Para estos efectos y de acuerdo a la norma, GNP cuenta con un Comité Consultivo de Administración Integral de riesgos financieros.

El contexto económico actual, generado por las secuelas de la crisis europea y la lenta recuperación de la economía estadounidense, ha llevado las tasas de interés a niveles históricamente bajos. Ante tal situación GNP ha decidido mantener una postura conservadora cuidando la correcta inversión de recursos para cubrir las obligaciones de largo plazo. Asimismo, se ha realizado un exhaustivo análisis de los productos de vida individual para encontrar alternativas viables en el escenario actual de tasas de interés, que al mismo tiempo sean atractivas para nuestros clientes.

## Riesgo operativo

La nueva Ley de Seguros y Fianzas se encuentra en revisión por el Congreso de la Unión y establece mayores responsabilidades en materia de gobierno corporativo, control interno, solvencia, administración integral de riesgos, entre otros aspectos. Al respecto, GNP se encuentra realizando diversos esfuerzos en materia de riesgo operativo que le permitirán cumplir con las disposiciones para el requerimiento de capital de solvencia y contar con un modelo de administración de riesgo operativo que considere lo siguiente:

- Conformación de un Comité de Riesgo Operativo que apruebe los procedimientos, políticas y sistemas de información necesarios para administrar eficientemente los riesgos operativos del negocio, minimizando los efectos negativos de acontecimientos imprevistos y asegurando la continuidad de la operación y el servicio a nuestros asegurados.
- Desarrollar e implementar una metodología que permita la gestión integral del riesgo operativo en GNP, los principales aspectos que se incluyen son:
  - ▶ El mapa estratégico de riesgos que permita a directivos de GNP tomar acciones de mitigación en función del nivel de riesgo, buscando una óptima relación costo-beneficio.
  - ▶ El modelo interno para medir el riesgo operativo con una herramienta tecnológica que apoye las prácticas de administración para tal fin.
  - ▶ El monitoreo continuo que asegure el funcionamiento de los controles clave, detectar oportunamente posibles debilidades en el manejo de riesgos y alerte sobre la eficacia en el cumplimiento de objetivos de los procesos.
  - ▶ El registro de eventos de pérdida de los últimos años ha permitido establecer planes de remediación eficaces, así como el análisis de ocurrencias para retroalimentar a los responsables de los procesos y adoptar medidas de mitigación.
  - ▶ La información y comunicación oportuna que brinden la seguridad sobre el cumplimiento de las responsabilidades regulatorias y estatutarias.

- ▶ La clara asignación de responsabilidades en la gestión de riesgos operativos, que permita una alineación de esfuerzos entre áreas normativas y operativas y favorezca una cultura de rendición de cuentas.

Todo lo anterior, permitirá que GNP cuente con un nivel óptimo de capital en materia de riesgo operativo así como, establecer la gestión de riesgo operativo en los procesos clave de GNP.

## 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 afecte 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.

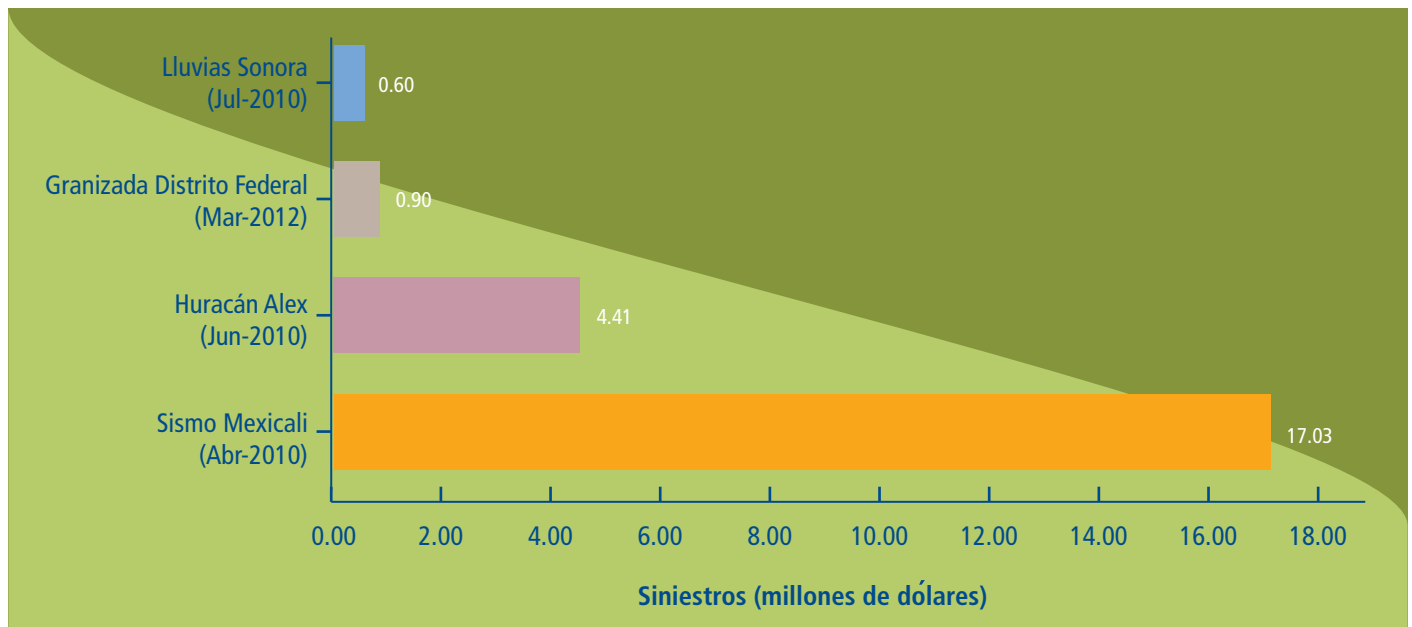
La tendencia de aumento en la frecuencia y el costo de las catástrofes naturales, es un reto para la industria del seguro.

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 desde el 2010 son el terremoto de Mexicali, el huracán Alex y la granizada en el Distrito Federal en 2012.

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



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

## La seguridad industrial y salud ocupacional desde el punto de vista de GNP

### Antecedentes

Es bien sabido que todos estamos expuestos a sufrir un accidente, sin importar género, religión, clase social, color de piel, etc. Cada día, al levantarnos, nos enfrentamos a una serie de riesgos ya sea en el camino al trabajo, escuela, centro comercial, incluso en el mismo trabajo. Algunos de estos riesgos pueden ser controlados por el hombre y otros no (como son los de origen natural llámense huracanes, sismos, rayos, etc.) de estos últimos podemos solamente reducir el impacto. Cada uno de nosotros ha aprendido a lo largo de su vida, mediante experiencias propias y de extraños, las medidas que debemos de tomar para evitar tener un accidente o sufrir un evento desagradable, sin embargo, son pocos los que conocen cuáles son los procedimientos de seguridad correctos para situaciones de riesgo tan comunes como cruzar la calle, hasta situaciones más complejas como evacuar un edificio de 50 niveles.

Con las empresas sucede algo similar y es que todos los negocios u organizaciones están expuestos a sufrir algún accidente que puede representar la pérdida inmediata de las instalaciones, pérdidas en la producción o la pérdida de vidas humanas.

Vale la pena mencionar que una gran cantidad de los negocios que experimentan una catástrofe nunca reanudan sus operaciones, del mismo modo, muchas de las personas que sufren un accidente nunca vuelven a tener la misma calidad de vida que antes, incluyendo en algunas ocasiones la de sus familiares más cercanos.

Ante esta situación nuestro objetivo como aseguradora es en primera instancia el de conocer todas las condiciones que atentan contra nuestra seguridad, establecer escenarios para poder medir o cuantificar posibles pérdidas y por último, mostrarle a la gente cuáles son las medidas de prevención que deben tomar para evitar tener algún evento que perjudique parcial o totalmente a las personas involucradas en él.

### La seguridad y salud ocupacional

Existe una 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, la intención de este texto es la de transmitir nuestro punto de vista como compañía aseguradora.

Durante más de 30 años, en el área de Ingeniería se ha evaluado todo tipo de empresas abarcando casi todos los giros y tamaños, acumulando experiencia y documentando las mejores prácticas en materia de seguridad por parte de nuestros clientes. Asimismo, hemos sido testigos de la evolución que ha tenido nuestro país en este tema gracias al compromiso que tienen algunas empresas al dirigir sus esfuerzos en la mejora de la seguridad y al adoptar políticas de responsabilidad social en beneficio de las personas y el medio ambiente. Sin embargo, también hemos notado que en la mayor parte de las empresas pequeñas y medianas e incluso algunas grandes, la seguridad no ocupa un lugar bien definido dentro la estructura organizacional, es decir, no se cuenta con una figura o un responsable de la seguridad e higiene en el trabajo que se encargue del cumplimiento y seguimiento al marco regulatorio en materia de seguridad industrial, salud en el trabajo y protección civil.

Esta situación provoca que estos negocios sean más susceptibles a sufrir algún siniestro causado por su falta de conocimiento en la normatividad correspondiente o de las mejores prácticas operativas que pueden evitar eventos como accidentes, robos, daños a terceros o que simplemente ayuden con la continuidad del negocio.

Uno de los objetivos que buscamos es el de lograr que las empresas le den el mismo valor a la seguridad industrial que a la gestión de la calidad, la eficiencia en la producción o a la reducción de costos dentro del proceso productivo, pero ¿en qué basamos esta idea?



Es muy simple, supongamos que en la empresa X se presentara un accidente de gran magnitud que afectara directamente a una buena parte del proceso productivo causando la interrupción total de sus operaciones. En este caso no les servirá de mucho contar con los mejores estándares de calidad, costo, eficiencia, etc., ya que inevitablemente la planta suspenderá sus actividades y dejará de producir.

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 los deducibles 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, reducción en la preferencia de los clientes o la desvalorización de la 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 recuperarlo.

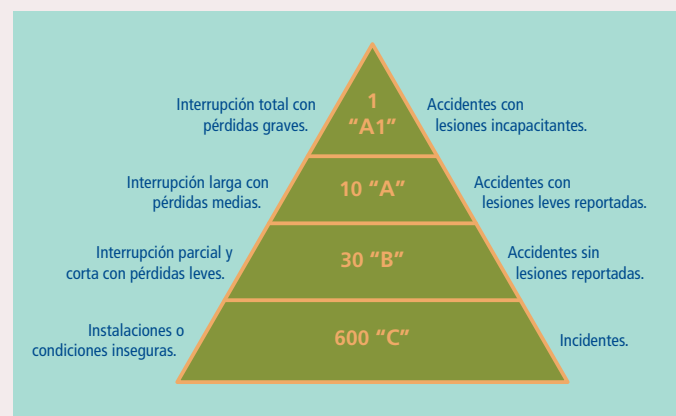
Adicionalmente, no debemos olvidar que algunas personas pueden perder la vida o verse seriamente lesionadas y el capital humano es lo más importante dentro de cualquier empresa.

Ahora bien, antes de ocurrir un evento de gran magnitud o catastrófico, pudieron haberse presentado varios eventos pequeños que fueron pasados por alto y que por lo tanto no fueron controlados por la gerencia de la empresa, desafortunadamente estos eventos se hacen visibles hasta que uno de ellos se sale de control y trae como consecuencia accidentes graves, daños a las personas, pérdidas en la maquinaria o en 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. Mantener este sistema es una buena práctica ya que influye positivamente en el estado anímico e incentiva a los empleados a trabajar de manera más segura y mantener la racha de días sin accidentes o lesiones graves, sin embargo, esta situación puede ser solo cuestión de suerte. Si la alta gerencia no tiene un sistema de gestión de seguridad en la empresa, 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.

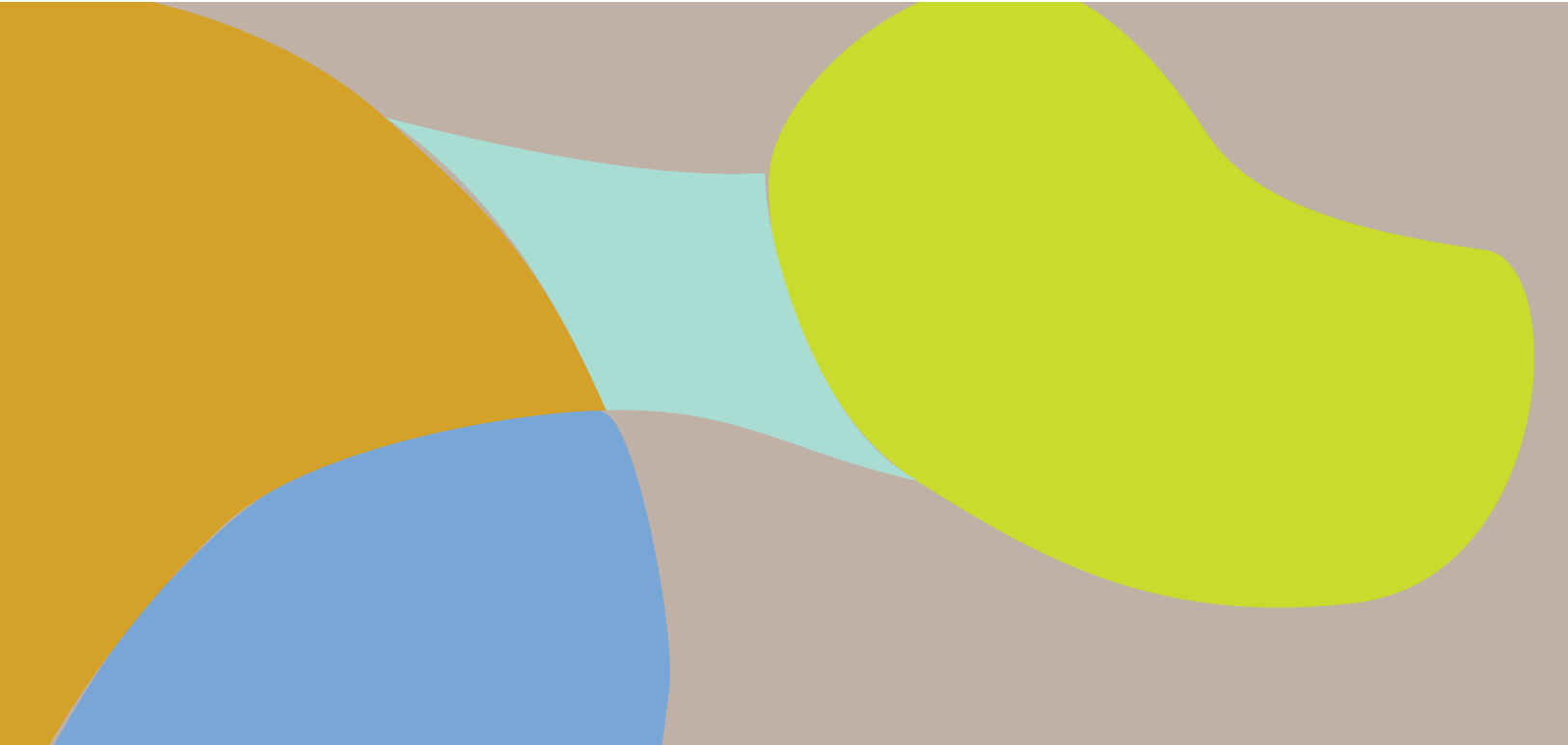
En ese sentido destaca la labor de prevención desarrollada por Frank E. Bird, quien ideó el Triángulo de Bird tras analizar más de un millón y medio de reportes de investigación de accidentes. Al cabo de ese estudio, llegó a la siguiente conclusión: por cada accidente con lesión incapacitante con pérdida de más de tres días, se presentan 10 con lesiones menores sin incapacidad, 30 accidentes sin lesiones y 600 incidentes 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 GNP genera para sus clientes. La finalidad es que los recursos se canalicen hacia los puntos más importantes o de mayor prioridad. Estas recomendaciones se emiten de manera particular cuando el departamento de Ingeniería de Riesgos de GNP realiza una inspección de las instalaciones de los clientes y busca, conjuntamente con sus áreas de seguridad, reforzar la cultura de cero accidentes en sus negocios.



Como apoyo a sus clientes, GNP, a través de la Subdirección de Ingeniería de Riesgos trabaja junto a los asegurados asesorándolos efectivamente en cada uno de los riesgos a los que están expuestos, es por esto que contamos con personal experimentado en la detección, análisis y desarrollo de soluciones apropiadas para el manejo y control de los peligros que existen en las empresas y para esto se han desarrollado una serie de servicios con la finalidad de apoyar a los departamentos de Seguridad Industrial y Administración de Riesgos.







## VII. Diálogo con los Grupos de Interés

Debido al impacto bidireccional que tiene el relacionarnos con determinados grupos de interés, la organización considera como prioritarios en este Informe 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
Autoridades regulatorias	Consultas, encuentros y juntas de trabajo	Permanente durante el año a través de la CNSF <sup>8</sup> , CNBV <sup>9</sup> y la Condusef <sup>10</sup>
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 <sup>11</sup>
Beneficiarios de programas sociales y sociedad civil	Nuestro México del Futuro y Gol por México	Anual

## Lineamientos de comunicación

La comunicación de GNP se enfoca en transmitir mensajes con un sentido ético que contribuyan a 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, mentalidad y visión de los ciudadanos, reafirmando así nuestro compromiso con el desarrollo de México.

Toda nuestra comunicación tiene como objetivo generar y difundir mensajes positivos para nuestro país y materiales de valor que inspiren a la construcción de un México grandioso. 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.

## Campaña de prevención

En GNP tenemos la visión de vivir la responsabilidad social como parte fundamental de todas nuestras acciones para fortalecer nuestro compromiso, no sólo con nuestros asegurados sino con todos los mexicanos, de contribuir con el desarrollo de un mejor país.

Por ello, la estrategia de comunicación externa 2012 se enfocó principalmente en el tema de prevención, en tres principales ejes: prevención financiera, prevención social y acciones sociales, con el fin de brindar información contundente que sensibilice sobre el entorno económico-social, así como los instrumentos que contribuyan a disminuir el impacto de éstos, para proteger el patrimonio de las familias mexicanas, fomentar la prevención como el mejor medio para garantizar la estabilidad económica en cualquier etapa de vida, y apoyar de esta forma a las familias mexicanas en el cumplimiento de sus metas a corto, mediano y largo plazo, garantizando así el crecimiento y estabilidad de su calidad de vida.

A lo largo de 2012 se emitieron 33 boletines, los cuales se comparten a los medios de información (prensa) y se difunden en redes sociales y nuestra página web.

<sup>8</sup> Comisión Nacional de Seguros y Fianzas

<sup>9</sup> Comisión Nacional Bancaria y de Valores

<sup>10</sup> Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

<sup>11</sup> Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros



## Boletín de Prevención

## EL DEPORTE, UN HÁBITO BENÉFICO PARA LA SALUD FÍSICA, MENTAL Y SOCIAL.

- La actividad física regular, puede tener un impacto positivo en tu salud.
- El deporte es ideal para combatir la mala circulación, hipertensión, disminuir el estrés, así como temas de sobrepeso.
- GNP a favor de una cultura de prevención informa sobre los múltiples beneficios del deporte para una vida saludable.
- Con motivo de los Juegos Olímpicos en Londres 2012, las personas han puesto especial atención a las distintas ramas del deporte, por lo que es un excelente momento para resaltar los grandes beneficios que éste puede producir en la salud.

Se han realizado distintas investigaciones que comprueban que la actividad física de manera regular, da beneficios en la prevención, desarrollo y rehabilitación de la salud tanto física como mental, así como para forjar la disciplina, el carácter y otros aspectos en quienes lo practican. GNP, una Aseguradora comprometida con fomentar una cultura de prevención a favor de la salud, informa sobre los múltiples beneficios del deporte para una vida saludable.

La actividad física regular ya sea a través de un deporte o con acciones simples como subir escaleras o realizar caminatas diarias durante 30 minutos, ayuda a mejorar la circulación, incrementa la elasticidad y movilidad articular, ayuda a tener mayor coordinación, habilidad y capacidad de reacción, ganancia muscular y disminución de cansancio. Asimismo ayuda en la prevención de la obesidad y reduce el riesgo de padecer enfermedades graves como diabetes, hipertensión arterial, osteoporosis, cáncer de colon, lumbalgias, cardiopatía coronaria, accidente cerebrovascular, cáncer de mama y de colon.

De la misma manera, los aspectos psicológicos y afectivos también se ven beneficiados ya que se produce una mejoría en las funciones orgánicas, y por tanto una sensación de bienestar. El deporte además, fomenta el proceso enseñanza-aprendizaje en equipo, de solidaridad, disciplina y respeto por el contrario, persistencia y responsabilidad.

Para obtener los mayores beneficios de una actividad física es importante:

- Elegir la actividad física que más le agrade, esto le motivará a no abandonarla.
- Defina una meta a alcanzar.
- Trabajar en su meta al menos 3 veces por semana empezando con ejercicios de bajo impacto.
- Revise los resultados de sus planes a corto plazo al final de cada semana.

Una vez que se inició con la rutina es importante no olvidar:

- Beber suficientes líquidos.
- Mantener la actividad constante, sin cambios bruscos que dañen los músculos.
- Tomar su tiempo al comenzar a realizar su rutina.
- Respirar mientras hace los ejercicios.
- Conocer las señales de su cuerpo.
- Al terminar dese un tiempo entre 5 y 15 minutos para enfriar su cuerpo.

Hoy en día los padecimientos que vemos vs la falta de actividad física en nuestra sociedad son preocupantes, sin embargo al contar con la información necesaria podemos tomar las mejores decisiones para nuestra salud. En GNP queremos aprovechar la pasión que se vive con los Juegos Olímpicos para motivar a las familias mexicanas a mejorar su salud a través del deporte y la sana convivencia.



## Medios de comunicación interna



### Contacta

GNP busca siempre estar cerca de sus colaboradores y para ello continúa fortaleciendo la estrategia de comunicación Contacta, un modelo de comunicación organizacional que tiene como objetivo incrementar el nivel de participación en las actividades de la empresa, a través de canales más eficientes.

Para apuntalar dicha estrategia, en los últimos dos años, la compañía estableció nuevas formas para crear y transmitir contenidos relevantes, a través de diferentes procesos y medios.

#### Actividades:

- Junta de Funcionarios: reunión en la que el Director General comparte información estratégica relacionada al negocio, mercado y cultura con el personal directivo.
- Platica con: un evento en el que los colaboradores que han obtenido un desempeño destacado pueden conocer más de cerca la labor que llevan a cabo los directivos en GNP, y preguntarles sobre los proyectos y estrategias que están ejecutando.
- Charla con AB: consiste en un chat mediante el cual los colaboradores tienen la oportunidad de conversar con nuestro Director General y expresarle sus inquietudes.

#### Medios electrónicos:

- Enlace: durante 2012 se realizó la renovación de la Intranet para empleados, con información y sitios de consulta más robustos.
- Pantallas electrónicas: se amplió la oferta de contenidos como son noticias generales, información corporativa, eventos y campañas.
- Buzón de voz: consiste en el envío, vía telefónica, de mensajes de voz para el personal directivo y gerentes.

#### Medios impresos:

- Manteletas: son manteles de papel impresos que se colocan en las charolas del comedor de empleados de Plaza GNP, las cuales cuentan con información y sugerencias de interés general.
- Volantes: también llamados *flyers*, para informar sobre algún evento puntual o que debe tener mayor visibilidad y presencia.
- Pósters en acrílicos: contienen información de interés general que se coloca en los sanitarios de la empresa.
- Revista Vive GNP: reúne información de interés general e institucional que se distribuye a nivel nacional, de manera trimestral.



## Publicidad

### Campaña Juegos Olímpicos

Con motivo de los Juegos Olímpicos y Juegos Paralímpicos 2012, GNP se unió a la celebración a través de una campaña que refleja el gran esfuerzo de los atletas a lo largo de su vida: entrenamientos, eliminatorias, superar lesiones, establecer nuevas marcas. Todo por llegar a una meta: competir en los Juegos Olímpicos, expresando con cada logro que "Vivir es increíble".

La imagen de la campaña constó de tres versiones que expresan el esfuerzo, empeño y pasión diaria que los deportistas entregan desde su niñez, demostrando con el triunfo que ha valido la pena disfrutar cada instante porque "Vivir es increíble".



## Campaña "Vida"

Como parte del esfuerzo para posicionar a GNP como empresa multi ramo, la campaña de publicidad enfocada en promover seguros de vida y ahorro muestra la importancia y beneficio de invertir en ellos para garantizar el logro de cualquier meta u objetivo. Lo anterior, representado a través de momentos increíbles.



## Campaña “Una Navidad Increíble”

“Una Navidad Increíble” consta de dos cortometrajes titulados: “Renacimiento” y “Lalo y Santaclós”, los cuales cuentan historias que nos recuerdan las cosas que son verdaderamente importantes.

GNP celebra con “Una Navidad Increíble” la época de reflexión y unidad familiar, con la convicción de que en cada uno de nosotros puede haber un renacimiento y una nueva visión hacia lo más importante de la vida: los pequeños grandes momentos.

Haber apoyado este proyecto tiene mucho peso para GNP, ya que cumple con dos de las grandes directrices de su filosofía: apoyar el talento mexicano y generar comunicación de valor para las personas y para nuestro país.





## Nuestro México del Futuro: Inspiración y Compromiso Social

Más de 11 millones de visiones hacen posible que “Nuestro México del Futuro” se haya convertido en un movimiento social de escala nacional.

Esto lo logramos convocando a millones de mexicanos: niños, jóvenes, mujeres y hombres de todas las edades a nivel nacional para saber ¿Cómo imaginan “Nuestro México del Futuro”?

El resultado equivale a haber recolectado 12 opiniones cada minuto durante 20 meses.

Se buscó estar en todo tipo de lugares para llegar al mayor número de mexicanos. “Nuestro México del Futuro” recorrió toda la República Mexicana, siete cabinas de grabación recorrieron más de 70 ciudades, 69 pueblos y comunidades rurales. Más de 70 mil kms. de trayecto, que equivalen a haber cruzado aproximadamente 21 veces el territorio nacional, de extremo a extremo.

Los representantes del movimiento fueron jóvenes comprometidos que invitaron y explicaron a cada habitante lo que es “Nuestro México del Futuro”. Se grabaron 110 mil videos, recolectaron 240 mil mensajes escritos, y llegaron a muchos rincones del país para convocar a las personas que desean un México mejor y que creían que su voz jamás sería escuchada. Ahora, todas las voces nos fortalecen.

Los próximos profesionistas no podían faltar. Estudiantes de más de 114 universidades expresaron su opinión en más de 23 mil videos.

Las redes sociales e Internet engrandecieron la voz de los mexicanos a través de *Facebook*, *Twitter*, *YouTube* y en la



# NUESTRO MÉXICO DEL FUTURO®



página web ya se cuenta con una comunidad de más de 50 mil cibernautas hablando de “Nuestro México del Futuro”.

En este movimiento, los niños también han sido pieza clave para el éxito de sembrar, en millones de mexicanos, visiones positivas para su país. Más de 300 mil niños de tres mil primarias de toda la República participaron en el concurso “Recolección de visiones”. Por medio de un cuaderno especial invitaron a sus papás, hermanos, familiares y amigos a participar.

En este concurso, el niño que reunió el mayor número de visiones en cada escuela donó a su nombre una beca a un joven de escasos recursos para que éste pueda continuar sus estudios. Así sembramos en nuestros niños el valor de la solidaridad y amor por México.

Asimismo, para apoyar a los maestros, quienes por vocación y con responsabilidad tienen en sus manos el futuro de la educación de nuestros niños, la escuela primaria con mayor participación en su estado hizo posible la donación de 10 becas para maestros de bajos recursos.

Gracias a estos niños y a sus maestros, dos mil 737 jóvenes podrán continuar con sus estudios y 320 maestros continuarán preparándose para fortalecer la educación en México.

Además, el movimiento a su paso sembró más de 12 mil árboles y benefició a más de mil 700 personas con paquetes de detección del cáncer en la mujer y aparatos auditivos para menores. Para hacer todo esto posible, cerca de cuatro mil mexicanos de 10 diferentes empresas especialistas trabajaron día a día invitando a todo México a cambiar el rumbo del país.



Entre ellos, mil 600 personas a nivel nacional repartieron dos millones de piezas de papel semilla elaborado por más de 60 artesanos de comunidades otomíes de la sierra de Puebla y Veracruz; nahuas de Oaxaca y lacandones de Chiapas, con el objetivo de informar e invitar a muchos mexicanos a participar en mejorar nuestro futuro.

Un total de 400 capturistas capacitados y comprometidos con los mexicanos hicieron posible tener compiladas más de 10 millones de visiones escritas en los cuadernos recolectores de los niños. En paralelo, un equipo especialista en análisis de datos y estadística, concentró todas las visiones para ser ordenadas, clasificadas y así contar con un diagnóstico profundo para el desarrollo del libro "Nuestro México del Futuro".

"Nuestro México del Futuro" son millones de mexicanos, es un movimiento sin precedente. Por primera vez:

- Se generó en México un movimiento que incluyó a todos los mexicanos.
- En un cambio de gobierno, antes de las elecciones, los postulantes recibieron lo que los mexicanos queremos y merecemos, por medio del único libro escrito con millones de visiones.

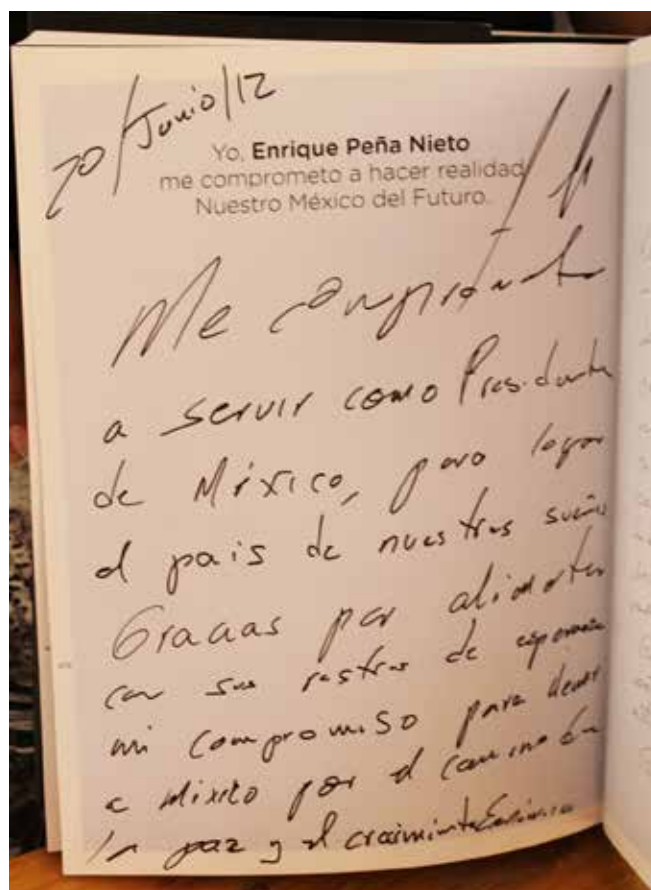
Tal y como se prometió, en junio de 2012, se publicó y entregó el libro "Nuestro México del Futuro" el cual resume, analiza y ordena los 10 temas más mencionados por los millones de mexicanos participantes, presentando los resultados tanto a nivel nacional como estatal, con la finalidad de que el entrante Presidente los tome en cuenta para desarrollar su proyecto de nación y active, cuanto

antes, lo necesario para convertirnos en el gran país que estamos destinados a ser.

Los candidatos a la Presidencia de México, Josefina Vázquez Mota, Enrique Peña Nieto, Gabriel Quadri de la Torre y en representación de Andrés Manuel López Obrador, Ricardo Monreal Ávila, coordinador de su campaña, recibieron el libro "Nuestro México del Futuro" de manos de los niños representantes del movimiento y plasmaron su firma en un ejemplar idéntico, que queda como testigo de su compromiso en llevarnos al increíble país que, sabemos, vamos a vivir.

A través de "Nuestro México del Futuro", estaremos observando junto con millones de mexicanos, que quienes gobiernen nuestro país lleven a cabo las tareas para cumplir con el sueño y el anhelo de todos los que confiamos en que México será una grandiosa nación.

*¡Nuestro México del Futuro es una realidad  
y nos pertenece a todos!*





## Encuesta de Desempeño Organizacional

Para GNP y sus empresas filiales, la Encuesta de Desempeño Organizacional es un instrumento de gran valor que continúa proporcionándonos información para detectar fortalezas y áreas de oportunidad en la construcción de una cultura distintiva de desempeño.

En la aplicación de 2012 se utilizó la versión amplia, como se hizo en 2007, lo cual brindó información más detallada sobre prácticas vinculadas a los nueve elementos que la encuesta evalúa y se logró la participación del 95% de los colaboradores a nivel nacional.

Los resultados indican que como compañía nos mantenemos en porcentajes superiores y de gran estabilidad en seguimiento a aplicaciones previas; el índice de satisfacción en GNP y empresas filiales fue de 81%.

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

- Tres elementos (Entorno-Valores, Capacidades y Orientación Externa) se encuentran en un rango de efectividad distintivo y los otros seis elementos se encuentran en un nivel de efectividad superior.
- El elemento Motivación, pasó de un rango de efectividad común a un rango de efectividad superior.



- Derivado de las aplicaciones anteriores han surgido algunas acciones de mejora en GNP y sus empresas filiales:

- ▶ Diseño y aplicación del nuevo modelo de revisión de talento de jefes de departamento.
- ▶ La incorporación de empresas filiales a la herramienta Apúntate.
- ▶ Fortalecimiento del esquema de capacitación a través del Centro de Aprendizaje Virtual.

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

Este estudio de satisfacción se lleva a cabo con una avanzada metodología de investigación que considera indicadores no sólo emocionales sino racionales, con la que se reporta:

- 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.

Esto se traducirá en beneficios para el negocio, porque se aporta una visión más tangible de nuestras fortalezas y áreas de oportunidad.



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

GNP tiene una participación activa y permanente en la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), mediante representantes de alto nivel en sus diferentes comités y grupos de trabajo. En 2012 estuvieron trabajando en diversos proyectos y tareas, aquí algunos:

## Daños

Comité/ Grupo de Trabajo	Representante
Comité de Daños	Reto Schlegel
Sistema R (Terremoto)	Claudia Vázquez
	Mónica Díaz
	Alejandro Contreras
Responsabilidad Civil	María del Carmen García
	Javier Marín
Siniestros Daños	Ivonne Rosas
Reaseguro Daños	Miguel Gutiérrez
	Jesús Castillo

## Comité de Daños

En este comité se revisan los avances de todos los proyectos que se desarrollan en los grupos de trabajo de daños, como son:

### Sistema R (Terremoto)

- 1) Actualización del modelo y Sistema R para el cálculo de las primas de riesgo y Pérdida Máxima Probable (PML) de los seguros de terremoto, que llevaba más de 12 años sin ser actualizado.
  - Revisión y elaboración de documentos con observaciones de las versiones básica y plus de prueba, del Sistema R, a través del cálculo de la Prima Pura PML de los seguros de terremoto.
  - Envío de información de la cartera de los seguros de

terremoto hidro para la calibración del Sistema R.

- Participación activa en la revisión, tanto del funcionamiento, como de los resultados obtenidos por el Sistema R, así como de la herramienta de migración y del sistema convertidor del campo tipo estructural.

- 2) Desarrollo de los sistemas de cálculo de Prima Pura y PML que servirán como base para calcular el requerimiento de capital de los seguros de terremoto.

### Responsabilidad Civil (RC)

- 1) Póliza de Seguro de RC en estancias infantiles para la Secretaría de Desarrollo Social (Sedesol).
  - En noviembre de 2011 se publicó la Ley General de Prestación de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil en la que se señala que todas las guarderías del país deben de contar con un seguro obligatorio para proteger a los infantes.
  - El grupo de trabajo de RC trabajó mano a mano con Sedesol en definir un producto específico a sus necesidades.
  - En mayo quedó registrado –ante la CNSF como un estudio de AMIS– el texto y la nota técnica de este producto, por lo que las asociadas ya pueden iniciar su trámite de registro tomándolo como base.
  - Se publicó el texto y sus características en el Diario Oficial de la Federación.
  - Se realizaron ferias de promoción del seguro donde cada compañía ofreció los beneficios de contratar el seguro con ellos.
  - Se concluyó como prueba piloto la implementación del seguro obligatorio de guarderías en Sedesol.

### 2) Seguros Obligatorios

- Se definieron las características deseables que deberían contener los seguros obligatorios en las pólizas del mercado.

- Se llegó a la conclusión de separar las pólizas de seguros obligatorios por todos los riesgos que conlleva administrarlos en la misma póliza.
- Se concientizó al Comité Ejecutivo y al Consejo de Administración de la importancia de los seguros obligatorios.
- Buscar la obtención de certificados a través de Lloyd's o de los corredores para cada sindicato en el sector asegurador y acordar con el SAT la redacción que deben tener dichos certificados para que no tengan problemas.

#### b) Sellos y Pagos

- Se tuvieron reuniones con la CNSF en las cuales se comentó la problemática y posible solución para el tema de los sellos.

## Siniestros Daños

### 1) Plan de atención de catástrofes.

- Se continuó con el desarrollo de un plan sectorial de atención de catástrofes que incluye un protocolo de comunicación y difusión de información.

### 2) Directorio de ajustadores de daños.

- Se continuó con la actualización y promoción de un directorio de despachos de ajustadores que atienden siniestros de daños conjuntamente con la Asociación Mexicana de Ajustadores (AMASAC).

### 3) Actualización de textos de referencia de los endosos de terremoto y riesgos hidrometeorológicos.

- Además de actualizarse, se circularon en el sector, con el fin de comentarlos y, posteriormente, se sometieron a registro los textos de terremoto y de riesgos hidrometeorológicos como estudios ante la CNSF, para facilitar los registros individuales de las aseguradoras. En terremoto se generará un procedimiento especial para adecuar los textos a la regulación y sistema vigentes.

### 2) Consulta de la CNSF a la AMIS sobre la propuesta para modificar el registro de reaseguradores y el capital mínimo de garantía por "Aseguradoras Cautivas".

- La CNSF envió a la AMIS una propuesta para modificar, tanto el registro de reaseguradoras extranjeras, como el capital mínimo de garantía de compañías que ceden preponderantemente reaseguro a una sola reaseguradora, misma que se revisó en el grupo y sobre la que se enviaron comentarios.
- Se presentaron las opciones de respuesta al Comité Ejecutivo y se mandó un comunicado a la CNSF para limitar el registro a reaseguradoras en cuyo capital social participe –directa o indirectamente y en forma mayoritaria–, una aseguradora o afianzadora mexicana de la cual reciban, de manera exclusiva o preponderante, reaseguro o reafianzamiento, salvo que lo autorice la propia Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y, por otra parte, que la concentración de reaseguradores en el cálculo del capital mínimo de garantía al considerar varias filiales como una sola se limite a aquellas que consoliden sus estados financieros.

## Reaseguro Daños

### 1) Temas con Lloyd's

Se llevaron a cabo diferentes reuniones donde se analizaron los siguientes puntos:

#### a) Certificados de no doble tributación

- Obtener las Constancias de Residencia por sindicatos y sus miembros y revisar las implicaciones del tema a primer nivel.
- Analizar en el Comité Fiscal si las compañías de seguros deben o no hacer las retenciones a los sindicatos de Lloyd's por los negocios que tengan colocados con ellos.

- La CNSF envió a la AMIS, por segunda vez, la propuesta para modificar tanto el registro de reaseguradoras extranjeras como el capital mínimo de garantía de compañías que ceden preponderantemente reaseguro a una sola reaseguradora.

## Gastos Médicos Mayores

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

- 1) Participación en juntas con la CNSF para el diagnóstico de la situación actual de Gastos Médicos (GM).
- 2) Se realizó un estudio de otros países en conjunto con Milliman.
- 3) Desarrollo conjunto con el CONAC (Consejo Nacional de Armonización Contable) de un estudio sobre la situación actual de GM y el Estándar de Práctica Actuarial de Reservas de Sinistros de GM.
- 4) Se está desarrollando un sistema que ayude a prevenir y combatir el fraude en GM.
- 5) Se inició el desarrollo del proyecto "Redefinición Legal de Accidentes y Enfermedades" con el despacho *PricewaterhouseCoopers* (PwC).
- 6) Se trabajó en una propuesta homologada de los formatos de aviso de accidente e informe médico.
- 7) Implementación del sistema de homologación de procesos administrativos hospitalarios entre aseguradoras y hospitales. Acuerdo entre la Asociación Nacional de Hospitales Privados (ANHP) y AMIS.
- 8) 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.
- 9) Se firmó convenio entre la Fundación Mexicana para la Salud (Funsalud) y la AMIS. Funsalud elaboró el estudio "Cuantificación de Ahorros por la Implantación de un Nuevo Modelo de Salud (GEA) y Medición del Gasto Administrativo Asociado a la Prestación de los Servicios de Salud".

## Solvencia II

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

Se llevó a cabo la revisión con el despacho KPMG del contraste de elementos regulatorios previstos en el Proyecto de Circular Única de Seguros del proyecto de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas (LISF) y los diferentes documentos de consulta de la Unión Europea. Se desarrolló material sobre gobierno corporativo, administración integral de riesgos, *Own Risk and Solvency Assessment* (ORSA) y calidad de la información, que servirá como base para la capacitación del personal de las aseguradoras ante los cambios regulatorios previstos en la LISF.

## Venta Masiva

Comité/ Grupo de Trabajo	Representante
Canales de Distribución	Germán Aguado
	Lorena Tapia
	Etel García

Se concluyó el estudio de canales de distribución, mismo que incluye un contraste con países cuya experiencia en canales resulta relevante para México.

A partir del estudio se definieron cuatro grandes iniciativas:

- Realineación de la certificación.
- Profesionalización de agentes y promotores.
- Educación financiera y conocimiento del cliente.
- Cambios regulatorios para venta masiva.

Se ha concluido la propuesta de cambio regulatorio para potenciar la venta masiva y, dentro de ésta, el desarrollo de los microseguros.



## Vida

Comité/ Grupo de Trabajo	Representante
Comité Coordinador Vida	Humberto Muñoz
Siniestros Vida	Silvia Atescatenco
Médico	Jorge Reyes
	María de Lourdes Díaz
Conservación	Blanca Benítez
	Eduardo Godoy
Mortalidad	Blanca Benítez

1) En el Comité Coordinador de Vida, se trabajó en los proyectos de expansión de mercado en el ramo de vida:

- Tratamiento fiscal 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 Instituto Mexicano del Seguro Social.

2) Con base en los compromisos establecidos por el presidente electo, Enrique Peña Nieto, en específico la propuesta del seguro de vida para jefas de familia, se trabajó conjuntamente con AMIS y el Consejo Coordinador Empresarial (CCE).

3) Se elaboraron varios estudios de mortalidad:

- Vida Individual 2003-2011.
- Banca Seguros 2006-2011.
- Tabla de mortalidad AMIS 2010.

4) En apoyo al combate al fraude en vida se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Se elaboró el estudio estadístico por tipo de homicidio (2012).
- Se continúa trabajando en el Sistema de Intercambio de Información de Siniestros Especiales (INISIES).
- Se sostienen reuniones periódicas en las que se intercambian experiencias sobre los siniestros, con el fin de emitir recomendaciones que ayuden al proceso de suscripción y análisis de los mismos.
- Se elaboró el Boletín de Siniestros Vida en el que se dan recomendaciones al sector.

5) Se hizo la actualización de la Guía de Suscripción de Riesgos Especiales del Seguro de Vida (cuotas y homologación en las definiciones internacionales).

6) Se realizó el estudio de Conservación Vida, para los siguientes tipos de seguro:

- Tradicional.
- Flexible.
- Descuento por nómina.

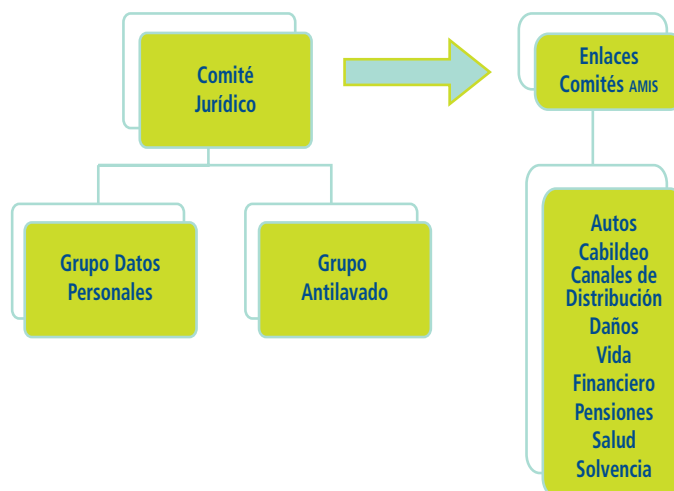


## Jurídico

Comité/ Grupo de Trabajo	Representante
Comité Jurídico	Gabriel Corvera (Presidente)
	Ana Isabel Giffard
	Alberto de la Peza
	Efraín Gayosso

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

- 1) Canales de distribución.
  - Nueva propuesta de microseguros.
  - Certificación de Seguros Masivos.
  - Agentes de Seguros (Artículo 285 LFT Subordinación).
- 2) Seguros obligatorios.
- 3) Seguros de GMM (prevención), salud y accidentes personales (ISES).
- 4) Fraude en materia de seguros (delito de fraude).
- 5) Reformas a artículos de la LISF.
  - Discriminación. Artículo 200 LISF.
  - Pago de Prima. Artículo 40 LCS.
- 6) Atención de iniciativas.
- 7) Mediación.
- 8) Despenalización de accidentes viales.
- 9) Emisión anticipada.



## Prevención de lavado de dinero

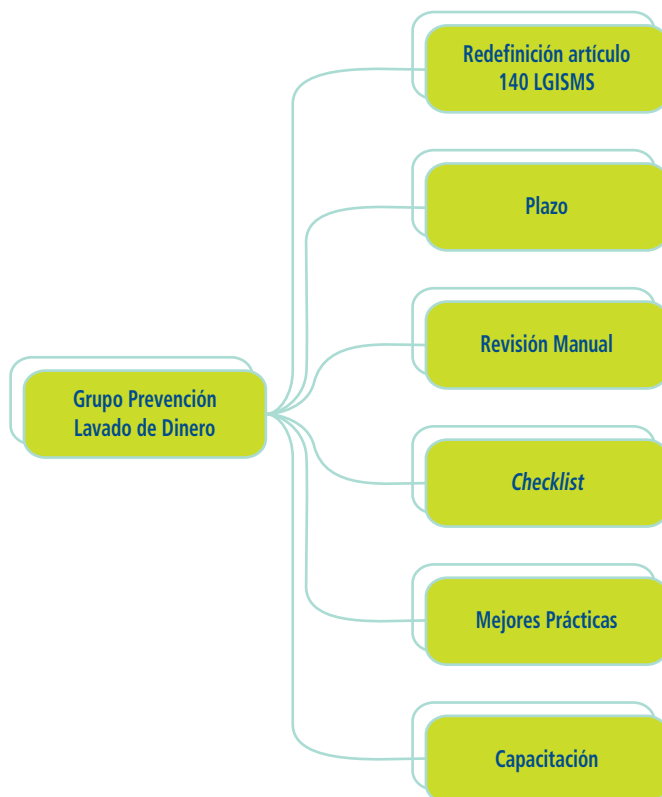
Comité/ Grupo de Trabajo	Representante
Grupo de Trabajo de Prevención de Lavado de Dinero	Edgar Cruz (Vicepresidente)
	Diego Velázquez
	Ana Noemí Domínguez



- 1) Reforma al artículo 140 de la Ley de la Materia. Simplificación en daños y gastos médicos, como en otros países.
- 2) Diferimiento del plazo de cumplimiento a 360 días.

#### Acciones adicionales:

- Manual tipo y matriz de cumplimiento (*checklist*), que facilitarán la instrumentación.
- Mejores prácticas.
- Capacitación.
- Compilación de lecciones aprendidas.



## Protección de datos personales

Comité/ Grupo de Trabajo	Representante
Grupo de Trabajo de Protección de Datos Personales	Edgar Cruz (Presidente)
	Ana Isabel Giffard
	Ana Noemí Domínguez

### 1) Datos personales.

- Instrumentación de normatividad.
- Convenio IFAI.
- Autorregulación OII.

## Finanzas

Comité/ Grupo de Trabajo	Representante
Comité Financiero	José Luis Gutiérrez

- 1) Modificaciones a la LISR sobre los intereses devengados.
- 2) Coordinación en la propuesta de nuevos instrumentos de inversión.
- 3) Apoyo en la negociación sobre la emisión anticipada.
- 4) Propuesta de regulación para el control de operaciones con coaseguro y reaseguro.
- 5) Apoyo en la coordinación de los estudios para la deducibilidad de las primas de seguros de vida.
- 6) Análisis y discusión de los proyectos de auscultación de las normas IFRS.

## Inversiones

Comité/ Grupo de Trabajo	Representante
Grupo de Trabajo de Inversiones	Arturo Espínola
	Gina Gorráez

- 1) Préstamos quirografarios e hipotecarios en directo.
- 2) Utilización de derivados para la cobertura de activos.
- 3) Instrumentos no registrados en la CNBV.
- 4) Utilización de derivados para la cobertura de pasivos.
- 5) Tasa requerida para la actualización de siniestros en litigio.

## Contabilidad

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

- 1) Análisis de la aplicación Circular Única de Seguros (CUS) 56/11.

- Emisión anticipada.
- Derechos y recargos.

- 2) Emisión anticipada.

- Análisis en diferentes foros sobre el criterio para el registro de las primas emitidas con anticipación.
- Se cumplió con el mandato del Comité Ejecutivo, de mantener sin cambios el registro de las primas anticipadas y conservar la nota de revelación en los estados financieros.

- 3) Convergencia Normatividad CNSF / NIF.

Se firma por los diferentes participantes de CRISEF (CNSF, CINIF, AMIS, AFIANZA, AMEXIG y los socios de los principales despachos de auditores), la matriz que identifica las diferencias actuales, permanentes, tiempos de convergencia y la que se tendrá que emitir una NIF o la CNSF tendrá que emitir criterio.

- 4) Normatividad CNSF / NIF.

Seguimiento al estudio del esquema general de la contabilidad y del criterio para la aplicación particular de las Normas de Información Financiera (NIF).

## Fiscal

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

- 1) Prima de Seguros de Vida. Participación en la elaboración del estudio sobre el tratamiento fiscal de las primas del seguro de vida individual para personas físicas y a los planes individuales de retiro, el cual ayudará a la elaboración de una iniciativa fiscal que proponga incentivos fiscales.
- 2) Siniestros comerciales. Participación en las negociaciones con las autoridades fiscales en la obtención de reglas misceláneas que den certidumbre al sector en materia de deducción de indemnizaciones.

- 3) Facturación electrónica. Participación en las negociaciones con las autoridades fiscales, para lograr la utilización de los estados de cuenta expedidos por instituciones de seguros o fianzas para operaciones de reaseguro, coaseguro y otras, como comprobantes fiscales.
- 4) Intereses devengados. Participación en las negociaciones con autoridades fiscales y cabildeo con diputados y senadores para solicitar la cancelación de la reforma actualmente en "Vacatio Legis" o que se consideren los aspectos técnicos ya recogidos por la ley vigente.
- 5) Apoyo en las negociaciones de la emisión anticipada.
- 6) Participación en el proceso del acuerdo intergubernamental *Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA)*, firmado entre la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América.

## Contralores Normativos

Comité/ Grupo de Trabajo	Representante
Contralores Normativos	Diego Velázquez

- 1) Revisión de contenido de herramientas de reportería de la AMIS.
- 2) Revisión y análisis de temas de Gobierno Corporativo establecidos en el Proyecto de Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.
- 3) Revisión y análisis de los reportes regulatorios establecidos en el Proyecto de Circular Única de Seguros y Fianzas.

## Participación en Asociaciones

GNP, como empresa socialmente responsable, tiene como objetivo trascendental contribuir activamente con el desarrollo de la sociedad mexicana y es por eso que está en completa empatía con la misión y espíritu del Consejo de la Comunicación, al formar parte de su Patronato, 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, así como la participación activa y permanente mediante representantes de alto nivel en sus diferentes Comités.

Asimismo, GNP como empresa aseguradora mexicana, forma parte de la AMIS, cuyo objetivo es el de promover el desarrollo del sector, representar sus intereses ante instituciones públicas y privadas, así como proporcionar apoyo técnico a sus asociados.

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. Su objetivo primordial es el de aportar a los diferentes sectores de la sociedad trabajo e información de la más alta calidad y utilidad.

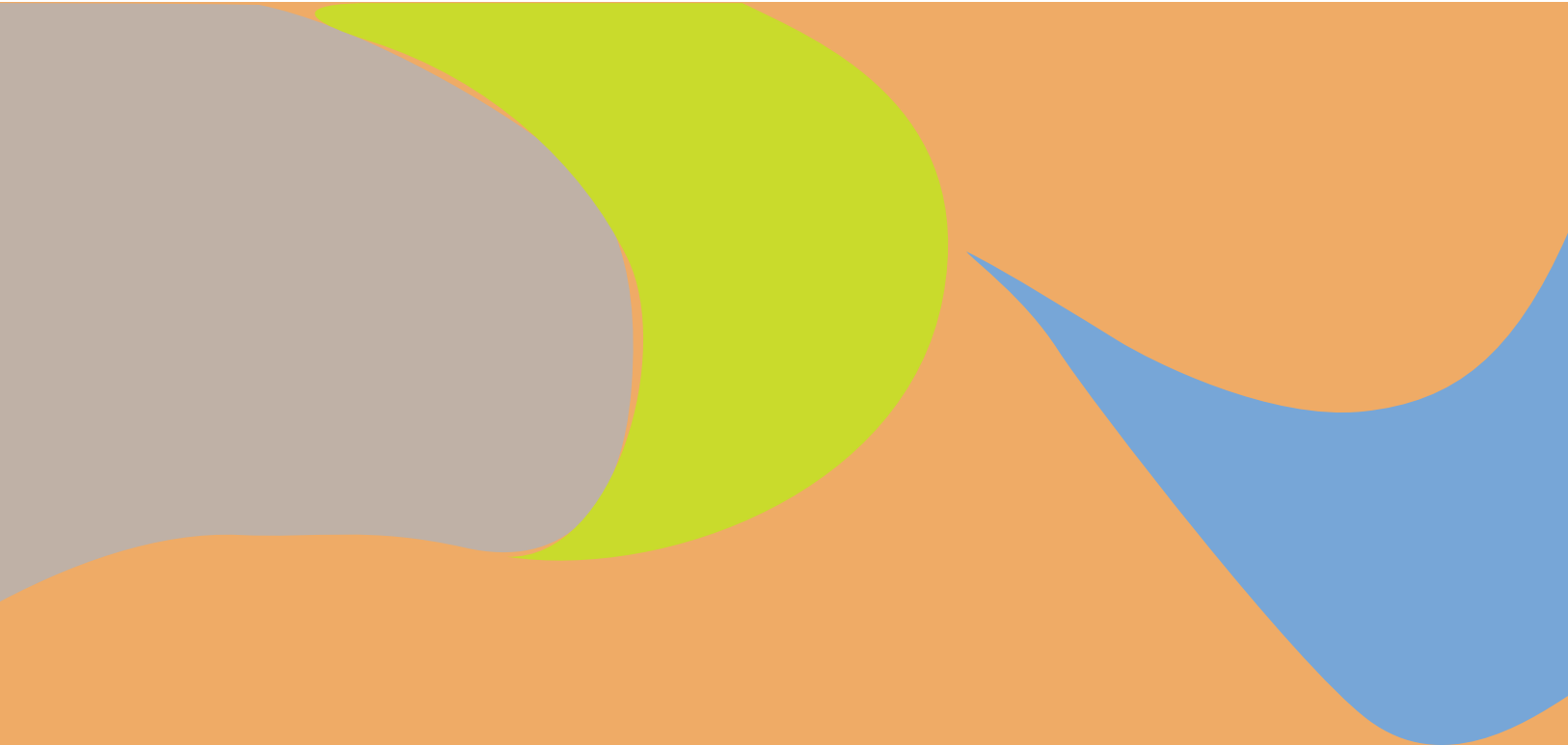
En 2012 GNP fue, junto con el ITAM, patrocinador platino (la categoría mayor) de los coloquios de la Asociación Internacional de Actuarios, celebrados en la ciudad de México en octubre. El evento fue promovido en diversas reuniones de asociaciones actuariales en España, Inglaterra, Alemania y Estados Unidos. Además, el actuario José Luis Lobera, Director Técnico de Automóviles de GNP, presidió el comité organizador.

Con este patrocinio se demuestra el compromiso de GNP con la generación y difusión de conocimiento en nuestro país y en el mundo sobre la administración de riesgos.

También participamos 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).
- Museo Interactivo de Economía (MIDE).









## IX. Desempeño Económico



## Cifras relevantes

Gasto Real	2011	2012
Gastos de Adquisición	988.5	1,160.6
Gastos de Administración	2,680.6	3,035.8
Otros Gastos de Operación	(392.8)	(676.5)
Depreciaciones y amortizaciones	170.1	181.8
Castigos	98.2	9.6
Derechos y otros productos sin pólizas	(607.5)	(773.9)
Otros ingresos	(53.5)	(94.0)
<b>Total Costo de Operación</b>	<b>2,287.8</b>	<b>2,359.3</b>
Gastos de Ajuste	885.8	931.9
<b>Gasto Total</b>	<b>4,162.1</b>	<b>4,451.7</b>

Retribución a Empleados	2011	2012
Sueldos	761.4	830.8
Gratificaciones	482.4	616.2
Impuestos	193.5	210.9
<b>Total</b>	<b>1,437.3</b>	<b>1,657.9</b>

Donativos	2011	2012
<b>Total</b>	<b>7.6</b>	<b>1.4</b>

Cifras en millones de pesos

## Ventas

Ramo	2011	2012	% Variación
Vida	13,456	14,978	11.32
Gastos médicos y accidentes	9,588	10,454	9.03
Automóviles	6,223	7,742	24.42
Daños	2,222	2,624	18.09
<b>Total captación</b>	<b>31,488</b>	<b>35,798</b>	<b>13.69</b>
Fondos de administración	753	830	10.14
<b>Total captación más fondos en administración</b>	<b>32,241</b>	<b>36,628</b>	<b>13.60</b>

Cifras en millones de pesos

Balance	2012
Activos	71,912
Pasivos	65,493
Capital	6,419

Patrimonio	2012
Capital	6,419
Reserva Catastrófica	371
<b>Total</b>	<b>6,790</b>

Cifras en millones de pesos

Por ser una empresa aseguradora no tiene deuda con bancos u otras instituciones, por lo que el patrimonio es propio.

## Multas significativas o sanciones impuestas por la autoridad

Respecto al cumplimiento y análisis normativo de la compañía, en 2012 se registraron 11 multas o sanciones impuestas por diversas autoridades, tales como la Tesorería de la Federación, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público del Estado de Coahuila, así como la Condusef.

Multas y sanciones	Cantidad pagada por la empresa
2011	\$1,346,823.00
2012	\$959,525.44

## Capital humano

### Plantilla laboral

Composición del personal desglosado por adscripción, género y naturaleza de la plaza						
Dirección	Mujer	Hombre	Total	No sindicalizado	Sindicalizado	Total
Análisis de Mercados	33	17	50	50	0	50
Canales Alternos	10	15	25	25	0	25
Finanzas	64	56	120	120	0	120
Dirección General	30	30	60	60	0	60
Inversiones y Riesgos	18	21	39	39	0	39
Jurídico	29	19	48	48	0	48
Recursos Humanos y Servicios Administrativos	92	61	153	131	22	153
Sector Público	28	30	58	56	2	58
Seguro Automóviles	53	58	111	108	3	111
Seguros Corporativos	155	188	343	308	35	343
Seguros Personas	145	123	268	264	4	268
Sistemas, Servicio y Operaciones	1,086	1,099	2,185	1,163	1,022	2,185
Unidad de Eficiencia	2	8	10	10	0	10
Médica Móvil	1	2	3	3	0	3
<b>Total</b>	<b>1,746</b>	<b>1,727</b>	<b>3,473</b>	<b>2,385</b>	<b>1,088</b>	<b>3,473</b>



**Composición del personal desglosado por género y edad**

Rangos de edad	Mujer	Hombre	Total
18 a 30 años	721	678	1,399
31 a 40 años	606	602	1,208
41 a 50 años	317	322	639
Más de 50 años	102	125	227
<b>Total</b>	<b>1,746</b>	<b>1,727</b>	<b>3,473</b>

**Composición del personal desglosado por nivel y género**

Nivel	Mujer	Hombre	Total
Funcionario	42	175	217
Gerente	212	281	493
Jefe de Departamento	517	440	957
Operativo	975	831	1,806
<b>Total</b>	<b>1,746</b>	<b>1,727</b>	<b>3,473</b>

**Composición del personal desglosado por nivel y región**

Nivel	D.F. y Alrededores	Noreste	Noroeste	Occidente	Sureste	Total
Funcionario	196	8	3	7	3	217
Gerente	428	16	16	21	12	493
Jefe de Departamento	779	40	37	61	40	957
Operativo	1,474	95	74	99	64	1,806
<b>Total</b>	<b>2,877</b>	<b>159</b>	<b>130</b>	<b>188</b>	<b>119</b>	<b>3,473</b>

**Composición del personal desglosado por región y género**

Región	Mujer	Hombre	Total
D.F. y Alrededores	1,403	1,474	2,877
Noreste	88	71	159
Noroeste	81	49	130
Occidente	100	88	188
Sureste	74	45	119
<b>Total</b>	<b>1,746</b>	<b>1,727</b>	<b>3,473</b>

## 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 nueve años, se calculan anualmente los siguientes indicadores:

Diferencia salarial promedio <sup>12</sup>	Segregación ocupacional <sup>13</sup>
2.76%	0.27%

<sup>12</sup> El índice de diferencia salarial refleja la disparidad porcentual existente entre las percepciones salariales de los hombres frente a las mujeres.

<sup>13</sup> 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.

Cada año se realiza el estudio salarial, que toma como muestra a 32 empresas de diferentes sectores. El resultado

del análisis realizado por *Towers Watson* en 2012 indica que las prácticas de mercado y la posición competitiva de GNP son superiores al promedio.

Adicionalmente, el salario mínimo de GNP es más del doble del Salario Mínimo General Vigente (SMGV) y superior al Salario Mínimo Bancario (SMB).

Además del cumplimiento a cabalidad de nuestras obligaciones patronales con cada empleado, en GNP otorgamos el siguiente paquete de prestaciones y beneficios al personal:

Prestación	Descripción	Gasto 2012
Vales de despensa	Porcentaje de sueldo mensual, con base en el nivel, adicional a los vales fijos de \$514 mensuales: Funcionarios 1%, Gerentes y JD <sup>14</sup> 3%, Operativos 15%. Como parte del aguinaldo a niveles operativos se les paga 12% del sueldo más cinco días.	67,379,561.67
Fondo de Ahorro	13% del sueldo mensual con el tope de 10 SMGM <sup>15</sup> del D.F.	68,173,974.04
Aguinaldo	45 días de sueldo para Funcionarios, Gerentes y JD y 40 para niveles operativos.	102,367,825.76
Prima de Vacaciones	15 días de sueldo	31,702,399.12
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.	43,214,739.7
Cuota Obrera IMSS	Subsidio de 100%	23,655,624.32
Uniformes	Uniformes ejecutivos para niveles operativos y jefes de departamento: son cinco trajes y la campaña dura dos años.	8,353,184.75
Ayuda de gastos por defunción	Ayuda de 90 DSMB <sup>16</sup> del D.F. para niveles operativos y jefes de departamento.	336,582.00
Ayuda de gastos por alumbramiento	Un mes de sueldo para las empleadas.	1,232,305.00
Ayuda por nacimiento	Ayuda de 20 DSMB del D.F. para niveles operativos y jefes de departamento.	224,388.00
Ayuda por matrimonio	Ayuda de 20 DSMB del D.F. para niveles operativos y jefes de departamento.	129,023.10
Préstamo a corto plazo	Tiene un plazo de pago de un año y una tasa de 12% anual.	48,665,046.14
Préstamo extraordinario	Para personal sindicalizado, tiene un plazo de pago de un año y no causa interés.	3,749,103.31
Consultas médicas	Plan que incluye consultas y descuentos en estudios de gabinete y laboratorio, en clínicas de Media Access.	2,688,944.09
Ayuda deportiva	Plaza GNP cuenta con instalaciones deportivas; club con alberca y canchas de fútbol, tenis y multifunciones. A las oficinas foráneas se otorga ayuda para inscripción a actividades deportivas.	1,388,000.00
Ayuda para lentes (anual)	Aplica para empleados operativos y jefes de departamento; son 15 DSMB del D.F.	638,281.95
Check-Up	Beneficio para funcionarios cada dos años.	989,126.69
Total		404,888,109.64

14 Jefatura de Departamento  
15 Salario Mínimo General Mensual  
16 Días de Salario Mínimo Bancario

■ Prestaciones a las que tiene derecho el personal eventual.

Además GNP otorga como prestación a sus colaboradores algunos seguros o beneficios en la contratación de los mismos.

Adicionalmente a las prestaciones anteriores, los empleados

Seguro de Vida Básico	Suma asegurada de 24 meses de sueldo.
Seguro de Vida Opcional	Suma asegurada de 12 meses de sueldo, subsidio del 50%.
Seguro Polifam (Póliza Familiar)	Seguro de inmuebles, se tiene derecho hasta dos pólizas con 40% de descuento.
Seguro de Automóvil	Se pueden asegurar hasta cuatro autos, dos con 40% de descuento (si se contrata Polifam) y dos con 10%.
Seguro de Gastos Médicos Mayores	Plan para niveles de JD, Gerentes y Funcionarios.

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

## Plan de ahorro y formación patrimonial (GNP SUMA)

El interés principal de este plan es el de desarrollar entre el personal un mayor sentido de prevención y protección para que al término de su vida laboral pueda mantener el nivel y calidad de vida al que está acostumbrado.

Con este fin, todos los empleados pueden participar de manera voluntaria, en un esquema denominado "Plan de ahorro y formación patrimonial (GNP SUMA)", que tiene como objetivo que el empleado acumule durante los años de su vida laboral activa en la Empresa y de acuerdo a su capacidad e interés, los recursos económicos necesarios, para que sean administrados a través de su asignación en cuentas individuales.

Este plan, adicional a su propósito fundamental, también representa para el empleado algunas ventajas, como:

- a) Las aportaciones pueden ser invertidas en instrumentos exentos del pago de ISR.

- b) Contribuciones por parte de GNP en función del ahorro destinado a incrementar el patrimonio para el retiro.

- c) Portabilidad sobre el saldo acumulado con las aportaciones que realice GNP al plan a partir de los cinco años de servicio y, por las aportaciones individuales, sin importar los años de servicio.

- d) La inversión tiene el tratamiento de una persona "no contribuyente" con lo cual, la expectativa de rendimientos es sensiblemente mayor a la de cualquier otro instrumento de inversión de riesgo similar.

El esfuerzo y compromiso del empleado se ve retribuido en la misma proporción por parte de la empresa.



## Atracción de Talento

En meses recientes, la sinergia de la compañía nos ha llevado a crecer estructuralmente, esta dinámica demanda evolucionar nuestros procesos de Atracción de Talento para cumplir con las necesidades del negocio.

Los procesos de reclutamiento son el elemento clave para identificar al mejor talento que puede integrarse a la organización.

En 2012 generamos la nueva imagen del Portal de Atracción de Talento, alineada al sitio web corporativo de GNP, para reforzar una de las principales fuentes de atracción de talento para la empresa y sus filiales.

El beneficio de esta herramienta es que nos brinda información en línea sobre candidatos, para realizar la cobertura de vacantes con calidad y oportunidad, también permite a los candidatos conocer más del corporativo de forma dinámica y ágil.

En 2012 se registraron 17 mil 330 candidatos interesados en formar parte de GNP, lo que equivale a un incremento de 53% respecto a 2011; esta respuesta se deriva de mantener una sinergia constante de difusión a través de medios como: Bumeran, bolsas de trabajo de universidades, ferias de reclutamiento, entre otras.



Las fases iniciales del proceso de reclutamiento brindan a los futuros empleados información acerca de las expectativas de la compañía y su clima laboral generando compromiso desde el primer momento, por ello en septiembre de 2012 inauguramos el Centro de Atracción de Talento, un espacio especialmente diseñado para que los candidatos que participan en el proceso de evaluación se sientan como en casa y vivan la cultura y valores de GNP, lo que buscamos es generar en ellos la sensación de pertenencia y una mejor adaptación al momento de ser parte de nuestra organización.

## Apúntate



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 creamos "Apúntate", una herramienta que permite a los colaboradores postularse y conocer las plazas vacantes sindicalizadas y no sindicalizadas de niveles operativos, jefes de departamento y gerencias en la compañía.

A partir del 1 de octubre, este portal admite también la postulación de empleados de empresas filiales, lo que ha permitido consolidar Apúntate como un *job posting* interno, convirtiéndose en la ventana de identificación y retención de talento para empleados de GNP y filiales.

En 2012 se publicaron 672 plazas, de las cuales, 83% se cubrieron a través de la promoción interna de colaboradores de GNP y filiales, lo que representa un incremento de 20% en relación al año anterior.

Fuente	Nivel			Total
	Gerente	JD	Operativo	
GNP	32	98	278	408
Porcentaje	67%	61%	60%	61%
Empresa filial	1	26	120	147
Porcentaje	2%	16%	26%	22%
Contratación externa	15	37	65	117
Porcentaje	31%	23%	14%	17%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>161</b>	<b>463</b>	<b>672</b>

## Movimientos del personal

Cambio lateral			
Nivel	Mujer	Hombre	Total
Funcionario	2	12	14
Gerente	12	20	32
Jefe de Departamento	35	26	61
Operativo	22	24	46
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>82</b>	<b>153</b>

Promociones			
Nivel	Mujer	Hombre	Total
Funcionario	7	12	19
Gerente	29	32	61
Jefe de Departamento	56	51	107
Operativo	125	135	260
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>230</b>	<b>447</b>



## Cambios en la estructura

Altas de personal		
Nivel	2011	2012
Funcionario	23	9
Gerente	59	28
Jefe de departamento	88	93
Operativo	300	287
<b>Total</b>	<b>470</b>	<b>417</b>

Bajas de personal 2011					
Nivel	Lamentada	Deseada	Defunción	Jubilación	Total
Funcionario	5	11	0	1	17
Gerente	17	26	0	0	43
Jefe de departamento	35	36	0	2	73
Operativo	79	121	2	3	205
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>194</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>338</b>

Bajas de personal 2012					
Nivel	Lamentada	Deseada	Defunción	Jubilación	Total
Funcionario	5	8	0	2	15
Gerente	9	28	0	0	37
Jefe de departamento	32	61	0	1	94
Operativo	59	87	1	1	148
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>184</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>294</b>

Índice de rotación de personal 2012: 3.5%

## Horas extras

En GNP nos preocupamos por el equilibrio entre la vida familiar y laboral de todo nuestro personal. Por ello, nos esforzamos cada vez más en reducir las jornadas extra que se laboran dentro de la empresa, sin embargo, la fluctuante demanda del mercado y el dinamismo de la empresa en ocasiones nos obliga a prestar nuestros servicios más allá de nuestra jornada oficial.

Año	Horas extras laboradas	Monto pagado al personal
2011	127,098	\$11,932,458.41
2012	143,746	\$13,933,914.11

# Gestión del desempeño

## Proceso de revisión de talento

En GNP continuamos con paso firme hacia la consolidación de una cultura distintiva de desempeño, con el objetivo de homologar los esfuerzos de revisión de talento en los distintos niveles organizacionales, el cual implementamos hace cinco y tres años para Funcionarios y Gerentes, respectivamente.

A partir de 2012, hemos modificado de forma sustancial el proceso de diferenciación y desarrollo de talento para Jefes de Departamento en la organización, lo que implicó involucrar a más de 900 personas, quienes son las que día a día ejecutan los procesos clave de negocio.

Para atender este importante esfuerzo, se diseñó un taller de capacitación de ocho horas, tanto para los Jefes de Departamento, como para sus jefes inmediatos. En total se impartieron 27 talleres a nivel nacional, en los que fueron capacitados 890 Jefes de Departamento y 366 jefes directos, lo cual representa 96% del total de la población objetivo. Con esto se busca comprender:

1. La relación del modelo de revisión de talento en el marco del Programa de Transformación de GNP.
2. El modelo de competencias clave –inspirar, generar una cultura de disciplina, colaborar, tomar decisiones y manejar conflictos, así como los comportamientos observables que cada uno de los involucrados debe poner en práctica–, diseñado especialmente para robustecer su programa de desarrollo.
3. El proceso de ejecución, desde el diseño de la cédula de desempeño, sesión de revisión de talento, diálogo de retroinformación y plan de acción/mejora.

Este esfuerzo tiene como premisa fundamental contar con un modelo más objetivo y preciso para revisar y diferenciar el talento de la compañía, lo cual nos permitirá elevar el nivel de desempeño y establecer los mecanismos para mejorar el desarrollo individual de nuestros colaboradores a través de los siguientes componentes:

- a. Cédulas de desempeño: herramienta de gestión donde se establecen de dos a tres 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. Adicionalmente, en esta misma cédula se evalúan los comportamientos-competencias que queremos reforzar en este grupo de colaboradores.

- b. Sesiones de revisión de talento: equipo multidisciplinario que analiza en forma integral la información presentada por cada jefe directo, respecto a un grupo de evaluados para efectuar la diferenciación de talento.
- c. Sesiones de retroinformación: posteriormente a la sesión de revisión de talento, se realizan sesiones individuales en las cuales mediante un diálogo se comparten los resultados del desempeño de cada colaborador destacando sus fortalezas y áreas de oportunidad, de cara a su plan de desarrollo.

El uso de estas herramientas nos permite construir una cultura distintiva de desempeño, la cual nos ayuda a atraer y retener al mejor talento, a partir de ahora, para un mayor número de colaboradores.

## 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 en el que se califican 10 indicadores con una escala de uno a cinco, 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. En 2012 se logró un incremento en la participación de 3.23%.

Porcentaje de participación	2011	2012
	91.50%	94.73%

## Cultura de seguridad integral

A lo largo de 2012, en GNP dimos continuidad a la implantación de la cultura de seguridad al blindar procesos operativos y de negocio bajo las premisas de autoevaluación, corresponsabilidad, prevención y compromiso, que paulatinamente van permeando entre nuestros colaboradores.

GNP, consciente de su papel en nuestra sociedad, asume un gran compromiso en el desarrollo de nuestro país, por lo que 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.

El 2012 fue un año de grandes cambios en el contexto político y social de México y 2013 será un año de retos económicos y sociales que deberemos afrontar con entusiasmo y entereza, ocupando todas las herramientas y mecanismos disponibles en materia de prevención y autogestión en materia de seguridad, de cara a los riesgos a los que está expuesta la compañía, sus colaboradores y clientes.

Para esto, GNP forma parte de comités de intercambio entre las empresas de Grupo BAL, que generan sinergias y mejores prácticas en materia de ética empresarial, prevención de riesgos, seguridad integral y protección civil para ponerlas en práctica en el resto de las empresas.

En el marco de la "Nueva Cultura de Seguridad de GNP", la empresa continuó en su esfuerzo por llevar a los colaboradores el "Taller de Prevención y Autocuidado" el cual se ha impartido a mil 730 personas y cuyo objetivo principal es 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. Esta actividad incluye tips de prevención y autocuidado personal que les permiten a los colaboradores minimizar el riesgo de ser víctimas de la delincuencia en diversos escenarios cotidianos.

También, en el marco de la nueva cultura de seguridad, se llevó a cabo una plática de sensibilización para 62 Funcionarios de las áreas de Atención a Clientes, Operaciones y Sistemas, en la que se presentaron testimonios de personas que afrontan las consecuencias de haber tenido conductas no éticas y haber afectado al patrimonio o la integridad de terceros. Esta actividad tuvo como finalidad que el equipo de Funcionarios identifique las posibilidades de que estas conductas se presenten al interior de la empresa, sus consecuencias e impactos y propusieran acciones concretas que blinden los procesos y concienticen al personal a su cargo.



## Protección civil

A nivel nacional, GNP cuenta con 475 brigadistas, entre empleados y proveedores. Además, durante 2012 se impartieron cursos dirigidos a los colaboradores y proveedores que laboran en nuestras instalaciones a nivel nacional. Los cursos base impartidos fueron:

- Evacuación de inmuebles.
- Primeros auxilios.
- Prevención y combate contra incendio.

- Certificación de guardavidas.
- Prevención de accidentes en el hogar.

En estos cursos participaron 708 empleados de GNP y de sus filiales, así como proveedores.

También se realizó el segundo rally de brigadas de Grupo BAL, en el marco de los Juegos Deportivos y Culturales BAL con Causa Social. En este evento se brindó capacitación a 60 colaboradores del Grupo y contó con la presencia de autoridades de Protección Civil de la Secretaría de Gobernación, del Gobierno del Distrito Federal y la Delegación Coyoacán.

El taller de “Tardes de Verano” recibió a 45 niños de diferentes edades que participaron en las pláticas denominadas “Porque me quiero, me cuido”. Se contó con la intervención de especialistas en protección civil, quienes compartieron material audiovisual y actividades didácticas, así como los procedimientos de emergencia que se deben llevar a cabo ante sismos, emergencias médicas e incendios, actividades con las que los hijos de nuestros colaboradores aprendieron sobre las funciones de los cuerpos de rescate y las actividades que realiza cada entidad de apoyo, además de memorizar los números de emergencia.





## Salud e higiene ocupacional

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:	2011		2012	
Protección civil	698 colaboradores	175 proveedores	505 colaboradores	203 proveedores
Higiene y seguridad	120 colaboradores		120 colaboradores	

## Atención médica al personal

En la enfermería de Plaza GNP se atendieron dos mil 712 personas en 2012, 9.22% más que en 2011. El alcance del servicio que se presta es para toda la población que labora o visita nuestras instalaciones (empleados, proveedores, clientes y familiares). Además, se brindó apoyo en accidentes sobre las avenidas y calles que conforman el perímetro de nuestras instalaciones.

## Incapacidades y ausentismo

Incapacidades 2011							
Incapacidad	Plaza GNP	Mexicali	Monterrey	Mérida	Guadalajara	Estado de México	Total
Enfermedad general	6,666	124	276	350	444	146	8,006
Riesgos de trabajo en trayecto	327	0	19	0	32	0	378
Accidentes de trabajo	248	0	0	0	0	67	315
Maternidad	5088	443	163	75	1085	0	6,854
<b>Total en días</b>	<b>12,329</b>	<b>567</b>	<b>458</b>	<b>425</b>	<b>1,561</b>	<b>213</b>	<b>15,553</b>
<b>Importe</b>	<b>\$5,416,354.39</b>	<b>\$210,090.27</b>	<b>\$155,833.08</b>	<b>\$144,896.73</b>	<b>\$670,128.93</b>	<b>\$174,643.41</b>	<b>\$6,771,946.81</b>

Incapacidades 2012							
Incapacidad	Plaza GNP	Mexicali	Monterrey	Mérida	Guadalajara	Estado de México	Total
Enfermedad general	7,284	441	340	288	364	327	9,044
Riesgos de trabajo en trayecto	943	14	0	0	0	0	957
Accidentes de trabajo	282	0	0	0	0	240	522
Maternidad	5,123	414	508	71	808	0	6,924
<b>Total en días</b>	<b>13,632</b>	<b>869</b>	<b>848</b>	<b>359</b>	<b>1,172</b>	<b>567</b>	<b>17,447</b>
<b>Importe</b>	<b>\$6,484,891.52</b>	<b>\$387,082.85</b>	<b>\$421,542.50</b>	<b>\$43,354.78</b>	<b>\$483,455.38</b>	<b>\$268,264.96</b>	<b>\$8,088,591.99</b>

Accidentes de trabajo	Plaza GNP	Monterrey	Estado de México	Total
2011	6	2	7	15
2012	9	0	9	18

Adicionalmente a las ausencias registradas por incapacidades, a lo largo del año se registraron mil 832 faltas injustificadas.



## GNP Cuida tu Salud

Preocupada por mejorar la calidad de vida de sus colaboradores en forma integral, GNP puso en marcha el programa “GNP Cuida tu Salud”, como una alternativa eficiente para la identificación de riesgos de salud con el objetivo de ofrecer una guía para lograr el bienestar de los colaboradores, incentivándolos a adoptar prácticas cotidianas más saludables e impulsando la activación física, buscando así contrarrestar problemas de salud que afectan de manera general a los mexicanos.

### Resultados y análisis del programa

La fase uno del programa fue promovida en 2012 a todos los empleados de GNP y sus empresas filiales, a través de los diferentes medios internos de comunicación. Se contó con la participación de más de mil 370 personas que resolvieron un “Evaluador de Riesgos de Salud” y se les realizaron pruebas de laboratorio y toma de medidas antropométricas.

Durante esta fase se implementaron las siguientes acciones:

- a. Lanzamiento del programa GNP Cuida tu Salud, que inició con un reto de 12 semanas cuyo objetivo fue impulsar una cultura de bienestar en los colaboradores a través de un concurso para bajar de peso, o bien, alcanzar un peso ideal. Se registraron dos mil 160 colaboradores y, gracias a su participación y compromiso, lograron bajar media tonelada en conjunto.
- b. La creación del portal de salud *gnpcuidatusalud.com*, en el que los colaboradores tienen acceso en cualquier momento a contenido relevante, interactivo y dinámico con soporte integrado en temas como:
  - Informe personalizado y confidencial sobre su estado de salud.
  - Planes de dieta y ejercicios, de acuerdo a sus preferencias y estilo de vida.



- Canal de video con recetas saludables.
- Información sobre salud.
- Acceso a un programa de prevención y bienestar en línea, 24 horas al día, siete días a la semana.

Los servicios que ofrece el portal GNP Cuida tu Salud estarán disponibles por tiempo indefinido, para seguir apoyando a las más de mil personas que ingresaron sus datos y a las más de dos mil que participaron en el reto para bajar de peso.

- La aplicación de manera personal y confidencial del “evaluador de riesgos de salud” de cada colaborador, que les ayudará a vivir una cultura de bienestar a través de recomendaciones, consejos en hábitos alimenticios y actividad física, estado emocional y antecedentes familiares.
- Realización de pruebas de laboratorio y toma de medidas antropométricas, tales como:
  - Muestras rápidas de sangre para obtener niveles de glucosa, colesterol y triglicéridos.
  - Toma de peso, talla, circunferencia de cintura y presión arterial.

Con la información integrada, los empleados ingresaron al portal [gnpcuidatusalud.com](http://gnpcuidatusalud.com) para obtener sus resultados, de forma personalizada y confidencial, dando además recomendaciones para mejorar su estado de salud acorde con su condición.

- Se realizó la Expo GNP Cuida tu Salud, donde los empleados disfrutaron de diferentes beneficios como: alimentos saludables, pláticas anti tabaquismo, sesiones



anti estrés, revisiones dentales, visuales y muchas otras opciones vinculadas a adoptar y mantener un estilo de vida saludable.

Además de estos beneficios, la compañía organizó una serie de actividades para sumar esfuerzos en la cruzada hacia una vida saludable:

- “Sensoteca”: a través de una experiencia sensorial, los colaboradores pudieron concientizarse sobre su estado general de salud y así enfocar sus energías en lograr una mejora integral.
- Conferencias sobre nutrición: se organizaron conferencias con especialistas en nutrición para entender en qué consiste una alimentación balanceada, cómo activarse físicamente, entre otros temas.
- Taller de comida saludable: un especialista y un chef demostraron qué tipo de alimentos pueden cocinarse de forma sencilla y a la vez saludable, utilizando ingredientes más nobles de los que comúnmente se ocupan en la preparación de los alimentos.

En cuanto al objetivo de GNP Cuida tu Salud para estimular el incremento de la actividad física, tanto el Club Deportivo como las oficinas de Recursos Humanos y Servicios Administrativos en cada región, orientaron sus esfuerzos a ofrecer y organizar un mayor número de acciones en este sentido.

En 2013 continuaremos con el seguimiento a enfermedades crónicas degenerativas que nos ayudará a disminuir considerablemente el gasto de salud, lanzaremos campañas de comunicación con temas saludables que fortalezcan y motiven la integración a nuestra cultura de bienestar, así como también, el mantenimiento diario de nuestro portal [gnpcuidatusalud.com](http://gnpcuidatusalud.com) con información de interés para los usuarios.



## Calidad de vida e integración del personal

En 2012, GNP Cuida tu Salud, se consolidó como un programa gracias al cual, las acciones e instalaciones que por años se han mantenido orientadas al bienestar de los empleados recobraron una vital importancia. Como ejemplo, podemos mencionar algunas modificaciones realizadas en el Club Deportivo, la ayuda deportiva foránea, el comedor, el uso de las cafeterías y las máquinas de autoservicio.



### Comedor de Plaza GNP

El comedor es un servicio ágil, de calidad, variedad y sabor que brinda comodidad a todos nuestros colaboradores, visitantes y clientes.

Cuenta con servicios diferenciados que van acorde al programa de GNP Cuida tu Salud, con acciones específicas como “arma tu propia ensalada”, información calórica del menú diario y la producción de alimentos saludables, que ahora incluye más alternativas en barras de ensaladas, frutas, postres integrales y bajos en azúcar para sus comensales.

Otra acción implantada durante 2012, es la reciente oferta de diferentes alimentos para llevar, y con ello se ha ampliado el horario de 8:00 a 18:00.

En promedio, se atienden a más de 800 comensales diariamente, entre el comedor para empleados, comedores ejecutivos, sesiones de trabajo, servicio de cafetería y de banquetes.











## Club Deportivo, eventos y actividades deportivas a nivel nacional

En el año contamos con más de 42 eventos de integración, festivos e institucionales a nivel nacional, entre los que destaca la "Rosca de Reyes", donde los niños acostumbran lanzar su carta para los Reyes Magos y se parte la tradicional rosca.

Otro evento que sin duda convoca a toda la familia es el "Día de la Familia" en Plaza GNP, que es un día de convivio donde se festeja con un rally familiar; en el interior de la República se comparten las experiencias e ideas de cómo pasar un "Día increíble en familia".

El lunes 9 de mayo se entregaron, a nivel nacional, mil 227 obsequios para las mamás colaboradoras de GNP y sus empresas filiales para celebrar el "Día de las Madres".

En septiembre de 2012, se llevó a cabo, por sexta vez consecutiva, el "Torneo Nacional de Dominó", que logró una participación de más de 260 colaboradores a nivel nacional, con gran éxito y entusiasmo. Este año su sede fue en Mexicali, Baja California.

Entre otros eventos también encontramos torneos inter direcciones de natación, básquetbol, voleibol, tenis y futbol en ambas ramas.

Una acción deportiva que sin duda contribuyó en la motivación y empuje al programa de "GNP Cuida tu Salud", fueron la caminata de Guadalajara y la Carrera 5k en Monterrey.







## III Juegos Deportivos y Culturales BAL 2012 con Causa Social

Por tercer año consecutivo, GNP tuvo el orgullo de ser la sede de los "Juegos Deportivos y Culturales BAL 2012 con Causa Social", que se celebraron del 13 de mayo al 17 de junio en Plaza GNP y que además de incorporar nuevas disciplinas deportivas, también integraron actividades culturales.

Durante las ediciones anteriores hemos tenido la oportunidad de vivir grandes emociones apoyando a nuestros atletas. Lo más importante fue convivir con los colaboradores de todas las empresas de Grupo BAL en un ambiente de armonía y festejo, para lograr una mayor integración entre las diversas organizaciones.

En esta edición participaron 960 atletas en las diferentes disciplinas, tales como básquetbol, voleibol, fútbol, natación, tenis y en las nuevas actividades de tocho y ping pong, en las ramas femenil y varonil. El 17 de junio, se llevó a cabo la gran "Carrera BAL 5K" con más de mil 362 corredores, entre adultos y niños. Esta carrera fue una gran forma de festejar el "Día del Padre" y compartir con los niños la emoción de este deporte.

En las actividades culturales participaron 88 personas en rubros como música, baile, canto, ensayo literario, fotografía y oratoria, destacando grandes talentos.

Como parte de la ceremonia de clausura, GNP celebró la entrega de 351 becas de estudio las cuales se otorgaron de la siguiente forma:

Las medallas de bronce, se convirtieron en 106 becas para maestros que quieran continuar con estudios de especialización, las medallas de plata, significaron 112 becas para estudios de nivel medio superior, y las medallas de oro, se tradujeron en 118 becas para estudios de nivel superior. Se otorgaron 15 becas adicionales para maestros, gracias al incremento de participación en la "Carrera BAL 5K".

La Maestra Alicia Lebrija Hirschfeld, Presidenta Ejecutiva de "Bécalos" fue la encargada de hacer oficial el número de becas, mismas que serán entregadas mediante el programa "Bécalos".

Con estas participaciones GNP llegó a tres mil 593 beneficiados con su programa "Medallas por la Educación".



## Expo BAL

En el marco de los “Juegos Deportivos y Culturales BAL 2012 con Causa Social”, el día de la inauguración se realizó la Expo BAL, que se traduce en un pabellón con la exhibición y presentación de las empresas que integran Grupo BAL; en 2012 se llevó a cabo la segunda edición, contando con mil 352 visitas.

## Reconocimiento Años de Servicio

En 2012, se reconocieron 201 colaboradores que cumplieron 10, 15, 20, 25, 30 y 35 años de antigüedad en la empresa, de éstos, 44 cumplieron más de 25 años, por lo cual, recibieron de manos de nuestro Director General su merecido reconocimiento.

## Reconocimiento de Titulación

En 2012, GNP reconoció a ocho colaboradores que por sus propios medios pagaron sus estudios de licenciatura y los terminaron satisfactoriamente.

## 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 261 invitados durante 2012 para presenciar partidos de fútbol profesional, de los que 108 asistieron por reconocimiento y 153 por invitación.





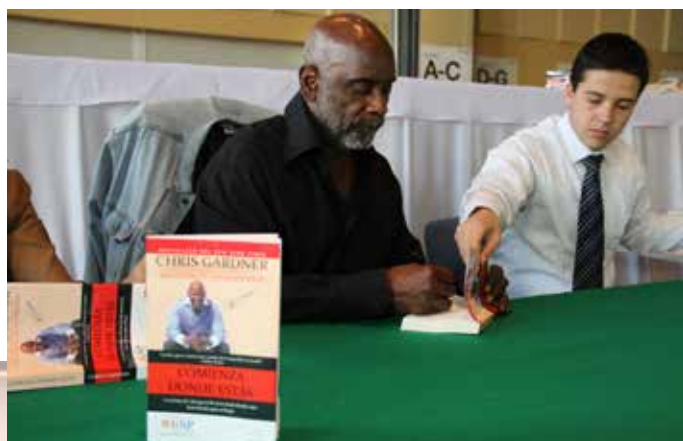


## Conferencia Magna Chris Gardner

En 2012, GNP recibió una visita de honor que marcó el año: Chris Gardner, cuya vida se plasmó en la película "En busca de la felicidad", compartió su historia de éxito al dirigir una conferencia para inspirar a los colaboradores de la compañía. Este orador se presentó en tres ocasiones, durante dos días, con el fin de que todos pudieran estar presentes en tan emotivo discurso, el cual fue compartido también en nuestras oficinas foráneas con un rotundo éxito de afluencia de personal. Posterior a su visita en GNP, su historia de vida dio pie a un caso de éxito que se convirtió en un tema de otras actividades de GNP, como por ejemplo, en las sesiones de *coaching*.

El Director General de GNP, Alejandro Baillères, estuvo presente en cada conferencia, presentando y despidiendo a tan importante e inspirador personaje. Brindó asimismo un mensaje de éxito y superación para toda la empresa.

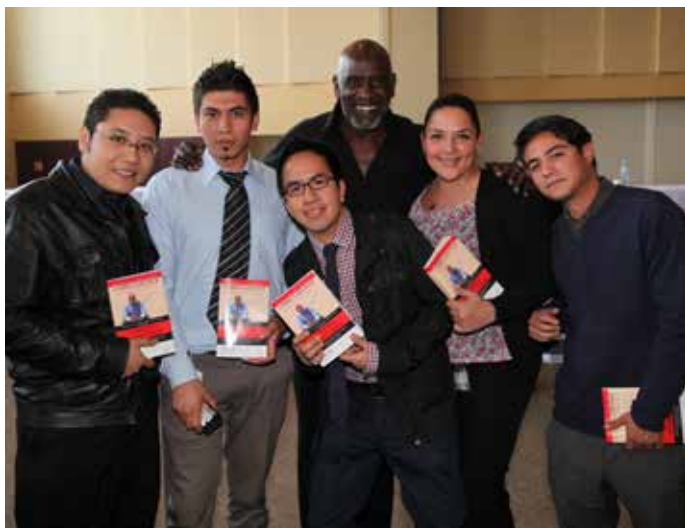
Adicionalmente, nuestro Director General gestionó una edición especial traducida al español –con portada exclusiva





y dedicatoria a quienes colaboran en GNP-, del segundo libro de Gardner: "Comienza donde estás", para obsequiarlo a cada integrante de la compañía. El ejemplar incluye además una carta de Alejandro Baillères y del mismo Chris, quien firmó uno a uno los seis mil ejemplares entregados, un hecho que convirtió a esta ocasión en un evento memorable.

Gracias al carisma y don de gente que caracteriza a Chris Gardner, los colaboradores tuvieron también la oportunidad de convivir e intercambiar comentarios con este gran orador e, incluso, se tomaron fotos con él.



## Laberinto

En el programa de *coaching* de equipos dirigido a empleados y Directores de Agencia (DA's) se realizó, en 2012, una dinámica en la que dichos colaboradores tuvieron la oportunidad de caminar en el laberinto y beneficiarse de esta herramienta.

Se les explicó el significado del mismo a diferentes grupos, con el objetivo de que todas las personas que colaboran en nuestra 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.





## Día del Servicio

Con el fin de fortalecer la cultura de servicio, por cuarto año consecutivo se realizó el Día de Servicio con una participación de 276 funcionarios y gerentes de GNP y empresas filiales quienes, por un día, vivieron las funciones de puestos de atención a asegurados y ventas.

- Más de 500 colaboradores, entre socios, tutores y líderes de ejecución, participaron activamente para proponer nuevas ideas dirigidas a enriquecer nuestra gestión.
- Para ello, se realizó un trabajo de análisis, evaluación e implementación de las 302 ideas que recibimos como resultado de esta experiencia, con el apoyo de las áreas involucradas.
- Estas 302 ideas se clasifican en: 30 en el ángulo de gente, 60 en herramientas, 70 de procesos y 142 para el servicio.
- Se visitaron 10 puestos diferentes de contacto con el cliente.
- Se incluyó este año un nuevo puesto a visitar que fue el de "valuación remota".



## Experiencias BAL

Como parte de las iniciativas de Grupo BAL para mantener un mayor acercamiento entre las empresas que lo integran, en 2012 se creó el programa Experiencias BAL.

Este programa es anual y participan colaboradores de mandos medios (gerencias y subdirecciones) con alto potencial de crecimiento, identificados dentro del *pool* de talento de cada una de las 10 empresas del Grupo.

El periodo de ejecución del programa es de julio a noviembre y consta de tres etapas: en la primera, cada participante vive la experiencia de un proceso clave, la segunda consiste en la asistencia a un evento relevante de la empresa visitada (aniversarios, lanzamientos, inauguraciones, etc.) y finalmente, todo el grupo asiste un día al corporativo para interactuar y conocer más de las actividades del equipo directivo.

Experiencias BAL contribuye significativamente en la interacción de las empresas del Grupo, es una increíble experiencia para los participantes que amplía su visión sobre lo que hacemos en las diferentes compañías de Grupo BAL y crea un sentido de orgullo y pertenencia.

## Programa Directivo BAL

Programa que contribuye a la consolidación de un gran equipo alineado, cohesivo y crítico que asegure hacer frente a los retos que plantean cada uno de nuestros negocios.

Busca reforzar cuatro grandes pilares: entorno, gestión del negocio, potencial personal y visión de país. En 2012, concluyó la primera generación y dio inicio la segunda generación con 42 funcionarios cada una, de las diferentes empresas del grupo.



## Coaching

En 2012, el programa de *coaching* de alto impacto siguió siendo una herramienta fundamental para difundir el Programa de Transformación de la empresa y lograr transmitir los principales conceptos que lo abarcan, además de brindar a los funcionarios de la empresa un sentido más integral en sus funciones de liderazgo y lograr los objetivos propuestos, con una gama de caminos posibles.

En 2012 se impartieron sesiones de *coaching* individual a 119 funcionarios; fueron programadas ocho sesiones individuales y ocho sesiones grupales, con lo cual se cubrió a una población aproximada de 850 colaboradores.

Se tuvieron ocho sesiones con Directores de Agencia (DA's), en las que se cubrieron un total de 10 equipos en las distintas sedes. Esto ayuda a cubrir las retadoras metas de ventas e integrarlos como equipos de alto impacto con objetivos comunes.

capacitación requerida para el cargo y que contribuye a llevar a cabo un adecuado desempeño de las funciones. Hasta hoy, se han elaborado más de 50 cédulas que definen la ruta educativa que requieren estas funciones.



## Capacitación

El objetivo del área de Capacitación es fomentar la preparación y desarrollo constante en los diferentes aspectos que nuestras funciones nos demandan, ya que el desarrollo de conocimientos y habilidades son un factor clave para nuestro crecimiento, tanto personal como profesional, es por esto que en 2012 se puso en marcha el Centro de Aprendizaje Virtual al que tienen acceso todos nuestros colaboradores de GNP y empresas filiales.

### Centro de Aprendizaje Virtual, una herramienta de gestión profesional

A partir de septiembre contamos con una herramienta de capacitación y formación en línea más robusta: el Centro de Aprendizaje Virtual (antes CADI -Capacitación y Desarrollo Integral-).

Este sistema permite al colaborador, en coordinación con su jefe, diseñar su propio plan de formación, con base en los requerimientos de su puesto, con una oferta educativa de más de 480 cursos en línea, a los cuales se puede acceder desde cualquier computadora, ya sea en la oficina o en su casa.

Para las posiciones operativas, técnicas y de servicio se liberan las cédulas de capacitación y desarrollo por puesto, documento que relaciona el conjunto de actividades de

Adicionalmente, el Centro de Aprendizaje Virtual ofrece cursos con temas de liderazgo, técnicos, de servicio, negociación, administración de proyectos, entre otros.

Los principales beneficios de esta herramienta son:

- Contar con un portal que permite integrar el modelo de formación y desarrollo, para GNP y empresas filiales.
- Una plataforma que permite delinear los planes de formación, además de una oferta educativa con más de 450 cursos.
- Fortalecimiento de la corresponsabilidad de jefe/colaborador para la definición e implementación de planes de capacitación.
- Una plataforma que permite al jefe visualizar el avance individual y grupal, así como la asignación de tareas y actividades en materia de capacitación.
- Capacitación en línea en todas las zonas geográficas de GNP y empresas filiales, con acceso dentro y fuera de la empresa.

Con esta amplia herramienta también se dan a conocer los distintos espacios y servicios que el área de Capacitación pone al alcance de los empleados: Centro de Aprendizaje, sala de videoconferencia, Plaza Visión 2012, aula virtual y evaluaciones en línea.

## Capacitación presencial

Durante 2012 se impartieron 180 diferentes temas, tanto dentro como fuera de GNP, y se enfocaron en atender las necesidades de las áreas de la empresa. Algunos de nuestros temas fueron:

- Taller de servicio para la Dirección de Atención a Clientes.
- Curso de mejora continua y Six Sigma para la Dirección de Atención a Clientes.
- Programa de desarrollo de la gestión comercial para los ejecutivos de ventas de Seguros Corporativos.
- Programa de liderazgo sostenido para la Dirección de Autos.
- Programa de capacitación en Finanzas.
- Programa de capacitación y certificación para médicos dictaminadores.
- Capacitación en la función de valuación.
- Diplomado técnico en seguros.
- Capacitación para suscriptores de autos y GMM.

Asimismo, se apoyó a diferentes áreas para el desarrollo de sesiones de integración/planeación, algunas de estas áreas fueron:

- Dirección de Seguros Corporativos.
- Dirección de Autos.
- Dirección de Vida Individual.
- Dirección de Inversiones y Riesgos.
- Tesorería.





## Capacitación 2011

Nivel	Personas capacitadas	Eventos persona	Horas de capacitación	Horas promedio por persona
Funcionarios	167	644	4,974	30
Gerentes	420	1,359	15,766	38
Jefes de Departamento	932	2,416	24,041	26
Operativos	2,771	6,360	37,692	14
<b>Total</b>	<b>4,146</b>	<b>10,779</b>	<b>82,473</b>	<b>20</b>

La diferencia en la suma total de personas capacitadas se debe a que una misma persona pudo recibir capacitación en más de un nivel en el mismo año.

### 180 cursos en línea

Personas capacitadas	2,332
Eventos persona	4,875

Género	Personas capacitadas	Eventos persona	Horas de capacitación	Horas promedio por persona
Mujer	1,904	5,115	38,958	20
Hombre	2,242	5,664	43,515	19
<b>Total</b>	<b>4,146</b>	<b>10,779</b>	<b>82,473</b>	<b>20</b>

### 263 cursos presenciales

Personas capacitadas	3,106
Eventos persona	5,904



## Capacitación 2012

Nivel	Personas capacitadas	Eventos persona	Horas de capacitación	Horas promedio por persona
Funcionarios	213	497	4,095	19
Gerentes	523	1,711	15,500	30
Jefes de Departamento	1,356	5,166	39,474	29
Operativos	2,775	7,621	31,970	12
<b>Total</b>	<b>4,752</b>	<b>14,995</b>	<b>91,040</b>	<b>19</b>

La diferencia en la suma total de personas capacitadas se debe a que una misma persona pudo recibir capacitación en más de un nivel en el mismo año.

Género	Personas capacitadas	Eventos persona	Horas de capacitación	Horas promedio por persona
Mujer	2,268	7,751	46,320	20
Hombre	2,484	7,244	44,720	18
<b>Total</b>	<b>4,752</b>	<b>14,995</b>	<b>91,040</b>	<b>19</b>

### 173 cursos en línea

Personas capacitadas	4,330
Eventos persona	8,064

### 208 cursos presenciales

Personas capacitadas	3,160
Eventos persona	6,754

Concepto	2011	2012	% de variación
Personas capacitadas	4,146	4,752	13%
Cursos impartidos <sup>(1)</sup>	10,779	14,995	28%
Temas impartidos vía cursos en línea	180	173	-4%
Temas impartidos vía cursos presenciales	263	208	-26%

<sup>(1)</sup>Presenciales y en línea  
GNP y empresas Filiales

En 2012 se crearon las cédulas de puesto, lo que orilló a las áreas a focalizarse en los temas de mayor relevancia para el puesto.

## CONOCER

GNP, en conjunto con el Consejo Nacional de Normalización y Certificación (CONOCER), organismo dependiente de la SEP, dio continuidad al proceso para acreditar conocimientos y habilidades de los asesores de servicio a autos, con la cual se otorgan certificados con validez oficial a nivel nacional para reconocer la competencia en su función.

A diciembre de 2012, GNP contó con la acreditación de dos estándares de competencia:

- “Atención de colisión en cruce a los usuarios de seguros de autos” con 174 asesores de servicio autos certificados en las entidades: D.F. y zona metropolitana, Monterrey, Guadalajara y Puebla.
- “Evaluación de la competencia de candidatos con base en estándares de competencia” con 15 asesores de servicio autos certificados.

Este avance representa 96% de los asesores de servicio autos certificados.

Adicionalmente, GNP se mantiene como una Entidad Certificadora y Evaluadora en dichos estándares, lo que 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 a la que pertenezcan.



## Programa de *trainees* GNP-ITAM

En seguimiento a la cuarta meta de atraer y retener a las personas más talentosas, el Programa de *Trainees* GNP-ITAM busca incorporar a la empresa estudiantes con alto potencial de desarrollo. Es por esto que, a tres años de haber iniciado con el programa, hoy contamos con 25 posiciones de *trainees* activos.

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 julio de 2010 se adicionaron 15 estudiantes de actuaría para integrar la primera generación de Suscripción Autos, Daños, GMM y Vida.

Adicionalmente, hoy contamos con 14 colaboradores que han sido contratados como empleados de GNP en: una subdirección, dos gerencias y 11 jefaturas de departamento.

## Programa de Becarios Sobresalientes BAL

Este programa tiene como objetivo atraer talento joven con alto potencial de desarrollo y con proyección a puestos ejecutivos para las distintas empresas que conforman Grupo BAL.

Entre sus principales beneficios se encuentran la atracción de capital humano sobresaliente y joven que permita enriquecer las organizaciones de las empresas del Grupo, el fortalecimiento de la imagen de Grupo BAL en el sector universitario y el reclutamiento de líderes potenciales con posibilidades de cubrir posiciones ejecutivas claves en el futuro.

Hemos tenido el privilegio de llevar a cabo este programa a lo largo de 16 años, integrando a nuestras filas a más de 90 jóvenes estudiantes.

## Becas de licenciatura

Además de lo anterior, GNP otorga anualmente becas de licenciatura al personal operativo sindicalizado que esté cursando alguna carrera profesional con calificaciones superiores a ocho, o su equivalente. Al cierre de 2012, se contaba con 24 colaboradores becados para realizar estudios de licenciatura.

## Código de Ética y Conducta para colaboradores

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

En 2010 GNP llevó a cabo el proceso de certificación en el Código de Ética y Conducta, en el cual se impulsó el uso del canal de denuncia anónima “No te Manches”; el alcance fue sólo a empleados de GNP y se certificó a 96% de la población.

En 2011 continuamos con la certificación, 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, lo que implicó aproximadamente mil 275 horas de capacitación.

En 2012, se actualizó el Código de Ética y Conducta e inició el proceso de certificación y entrega de anexos, en esta ocasión con un alcance nacional de cuatro mil 800 empleados aproximadamente, al integrarse todas las empresas de GNP, logrando consolidar una sola cultura de ética empresarial, fundada en nuestros valores y principios éticos.

### Línea de denuncia “No te Manches”

Es una iniciativa para fomentar el reporte de conductas no deseadas en GNP y empresas filiales, con el fin de identificar cualquier situación que vaya en contra de lo establecido en nuestro Código de Ética y Conducta, que atente contra nuestros valores, nuestra empresa, nuestros compañeros y/o

nuestra persona; es un canal estratégico de comunicación organizacional que integra a las empresas filiales de GNP en una sola cultura que fortalece nuestros valores y combate comportamientos no éticos que afectan al negocio.

Empresa	GNP	Médica Móvil	Servicios Administrativos en Reclamaciones	Administración de Venta Masiva	Valmex	Comercializadora de Salvamentos	Total
Alcance	97%	81%	81%	94%	97%	100%	94%





La línea de denuncia opera las 24 horas, los 365 días del año, sin importar si es colaborador, proveedor o cliente.

Grupo	2012	Porcentaje	2011	Porcentaje
Ambiente laboral	49	36%	23	19%
Conducta no ética	14	10%	18	15%
Conflicto de intereses	13	9%	13	11%
Fraude/Siniestros montados	36	26%	42	36%
Otros	25	18%	22	19%
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

Del total de denuncias recibidas en 2012, 56% fueron atendidas por la Dirección de Recursos Humanos y Servicios Administrativos, 27% por Investigación de Operaciones y 12% por Auditoría Interna, con un tiempo promedio de respuesta al denunciante de máximo 48 horas.

Las denuncias más representativas corresponden al grupo de ambiente laboral (36%) y fraude (26%).

En el caso de ambiente laboral éstas se refieren a:

#### Ambiente Laboral

- Hostigamiento a empleados.
- Negligencia laboral por parte de los empleados.
- Competencia desleal.
- Discriminación.
- Acoso sexual.

En el caso de fraude éstas se refieren a:

#### Fraude / Siniestros Montados

- Fraudes realizados por parte de ajustadores empleados.
- Falsedad en declaraciones y alteración de hechos y evidencias en siniestros de autos.
- Abuso de confianza por parte de empleados.

Todas las denuncias fueron investigadas y resueltas en su oportunidad de acuerdo a su nivel de complejidad, concluyendo con la aplicación de 11 sanciones administrativas y 31 bajas del personal.

Respecto a incidentes por discriminación en 2012, (cinco casos), éstos se refieren principalmente al trato de los jefes hacia el personal y en este sentido, se implementaron las siguientes acciones:

- Se ha contribuido a establecer un canal de comunicación adecuado y seguro para que cualquier persona pueda, libremente y sin temor a represalias, denunciar con carácter estrictamente confidencial y anónimo cualquier anomalía o asunto que considere importante compartir.
- Se ha generado confianza entre los empleados, clientes, proveedores, etc., sobre la eficacia y funcionamiento de la Línea de Denuncia, mediante asesorías y sesiones de trabajo con funcionarios y supervisores de las áreas involucradas, con el objetivo de sensibilizarlos sobre el trato al personal, así como el control y mejora de sus procesos operativos.
- Se ha fomentado entre los colaboradores de la compañía una conducta que asegure la observancia de los principios contemplados en el Código de Ética y Conducta y políticas de la compañía.
- La certificación de GNP en la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres.

Los principales retos a los que nos enfrentamos en 2013 son: continuar con la atención de denuncias en tiempo y forma, intensificar la credibilidad en la línea de denuncia, sensibilizar a supervisores en el tema de manejo de personal y hacerlo extensivo a clientes, proveedores y asegurados.

El programa de denuncia continúa con un alto porcentaje de aceptación; la atención en tiempo y forma a las denuncias refleja la respuesta positiva del personal que apoya el cumplimiento de los principios éticos para que de esta forma prevalezca un ambiente de tranquilidad y de seguridad en la empresa.



## Prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo

Durante 2012, GNP continuó con la aplicación de los procesos dirigidos a la prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo a efecto de dar cabal cumplimiento a las disposiciones en esta materia y minimizar el riesgo al que está expuesto GNP.

Adicionalmente, la institución participó como miembro del Comité de Comunicación y Control de la AMIS, en la mesa de negociación conformada por la SHCP, la CNSF y la propia AMIS en la que se revisó el proyecto de nuevas disposiciones para regir esta actividad. La nueva regulación recogió muchas de las propuestas del sector y fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de julio de 2012, estableciéndose su entrada en vigor para el 16 de enero de 2013. En virtud de lo anterior, la institución se avocó en desarrollar e implementar las acciones necesarias que le permitan estar en condiciones de cumplir en tiempo y forma de acuerdo con la nueva normatividad.

## Plan Anual de Auditoría

El Plan Anual de Auditoría 2012, aprobado por el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias contempló la realización de 25 auditorías durante el año, las cuales se cumplieron en su totalidad.

Los procesos que fueron objeto de revisión: siniestros autos y gastos médicos en diversas plazas del interior de la República, administración y cobranza, pago de bonos y comisiones a agentes, inversiones, asistencia legal, facturación electrónica y pago de siniestros vida, entre otros.

La orientación de dichas auditorías consistió en evaluar los riesgos significativos y controles asociados, la eficiencia de los procesos, el cumplimiento de la normatividad interna y externa, y la eficacia de los controles que mitigan los principales riesgos de la compañía.

## Protección de datos personales



En GNP estamos conscientes de que la protección de los datos personales es una tarea de suma importancia, por ello contamos con una figura designada como Oficial de Protección de Datos Personales, quien es el único autorizado para dar respuesta formal a cualquier solicitud o requerimiento relacionado con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP). Esta figura también tiene la función de asegurar que se atiendan en tiempo y forma todas las solicitudes de acceso, rectificación, cancelación u oposición (derechos ARCO) que recibamos de los proveedores que nos hayan entregado su información personal, siendo del mismo modo nuestro representante oficial ante el Instituto Federal de Acceso a la Información y de Protección de Datos (IFAI).

Adicionalmente se llevó a cabo la elaboración, inclusión y difusión del Aviso de Privacidad y Consentimiento dentro de formatos, portales, contratos y centros de atención telefónica, del mismo modo ya contamos con el Manual de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales, que incluye un capítulo para la atención y ejercicio de los derechos ARCO, así como el tema de medidas de seguridad física y tecnológica. Se implementó una herramienta para dar seguimiento a las solicitudes de atención de los derechos ARCO. Se trabajó para crear una cultura de Protección de Datos Personales con una campaña de comunicación y una certificación de todos los colaboradores en el tema. Se atendieron en tiempo y forma las solicitudes para ejercer derechos ARCO, dando respuesta, además, a las consultas de nuestros socios de negocio y clientes internos.

Asimismo, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de estas disposiciones, todos los convenios de colaboración celebrados con nuestros proveedores incluyen cláusulas que aseguran el cumplimiento y observación de esta ley, incluso protegiendo la información de asegurados, clientes o terceros que pudieran tener acceso a los proveedores derivada de la relación comercial con GNP.



# Cientes

## Programas encaminados a la satisfacción de los clientes

Como puntos medulares para dar continuidad a la construcción de nuestro objetivo por ser número uno en servicio a clientes, se presentaron nuevas herramientas tecnológicas que promueven mejoras en la atención que se brinda a asegurados y público en general:

- **Nuevo portal corporativo y de servicios:** con un diseño más fresco y dinámico, acorde con las exigencias del mercado. En él, por primera vez se incluyó un apartado 100% dedicado a nuestros clientes, denominado Conect@GNP, con servicios interactivos las 24 horas, siete días a la semana, tales como: visualización general y detallada de pólizas, seguimiento a siniestros, descarga de formatos para trámites que pueden completarse desde la computadora, consulta de directorios médicos y de hospitales en convenio, con ayuda de Google Maps, entre otros.

**Conect@GNP®**

- **Conect@ Móvil GNP:** nueva aplicación gratuita para teléfonos inteligentes que brinda acceso a todos nuestros servicios con tan sólo mover un dedo, la cual es compatible con dispositivos Apple y el sistema operativo Android. La aplicación permite: reportar un siniestro o avería de manera rápida y eficaz, consultar pólizas, obtener información de todos nuestros productos, enlazarse con Línea GNP, localizar geográficamente u obtener teléfonos y direcciones de servicios de emergencia como bomberos, hospitales, ministerios públicos y bases de policías.

Tanto Conect@GNP como Conect@ Móvil GNP requieren un previo y sencillo registro para obtener un usuario y contraseña, funcional en ambas herramienta

Adicionalmente, durante 2012 se dio seguimiento a las estrategias iniciadas el año anterior:

- **Línea GNP:** el número telefónico único de atención y servicio a clientes, cumplió su primer año de vida con excelentes resultados, pues una encuesta realizada

reporta que 90% de los usuarios encuentran eficiente el menú de servicio y la atención.

**Línea GNP®**

- **Viviendo GNP:** revista digital que promueve la comunicación con nuestros clientes, cumplió su primer año brindando información de interés, consejos de salud, finanzas y entretenimiento. Además, su nueva imagen ha logrado gran aceptación, con cerca de 25 mil visitas al sitio por cada edición.
- **Base de datos de clientes:** esta se mantuvo apegada a un estricto control de calidad y a la nueva Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

## Unidad Especializada para la Atención de Usuarios (UNE)

La Unidad Especializada es un área que atiende de manera directa a la Condusef dando respuesta a las inconformidades que los usuarios o terceros afectados presentan en dicha Comisión, a nivel conciliatorio. Cuenta con las facultades para representar a la compañía en el cumplimiento de los acuerdos derivados de la atención que se brinde a las consultas y reclamaciones, así como con el respaldo de las diversas áreas de la empresa para cumplir con lo establecido en el Artículo 50 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Tiene como finalidad atender las consultas y reclamaciones de los usuarios de forma directa y oportuna, brindando la mejor atención a cada uno de ellos, lo que adicionalmente permite a la institución medir la calidad de los productos y servicios que ofrecemos.

En los últimos años la UNE atendió:

Concepto	2010	2011	2012
Llamadas servicio de atención telefónica	235,481	264,036	100,228
Reclamaciones atendidas por la Unidad Especializada	1,751	1,484	1,872
Solicitud de información por parte de la AMIS	939	1,544	1,689

El incremento reflejado en las reclamaciones atendidas por la UNE y recibidas por conducto de la AMIS, se debe a una mayor difusión de los medios de entrada para las inconformidades.

## 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 dos mil 577 proveedores que fortalecen nuestra cadena de valor dentro y fuera de México.

Tipo de proveedor	No.	Monto pagado
Extranjeros	44	152
Nacionales	2,417	9,863
<b>Total</b>	<b>2,461</b>	<b>10,015</b>

*Monto pagado en millones de pesos.*

## Modelo de gestión de proveedores

El modelo de gestión con el que GNP administra su red de proveedores busca permear nuestros valores y filosofía a todos los colaboradores y accionistas que forman parte de nuestra plantilla de prestadores de servicios. Este modelo 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 de los clientes y con esto contribuir a incrementar la calidad de los servicios que se prestan en el país.

## 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 todos nuestros proveedores en materia de seguridad, vigilancia y protección civil, firman y se adhieren a nuestro Código de Ética y Conducta. En 2012, 15% (37 de un total de 246), que no lo habían suscrito, lo suscribieron y recibieron capacitación sobre cómo aplicarlo.

## Desarrollo de proveedores

Estamos convencidos de que nuestra red de proveedores constituye una extensión más de GNP, mediante la cual se brinda una serie de productos y servicios a nuestros asegurados y clientes. Conscientes de ello, hemos trabajado en desarrollarlos con la finalidad de permear nuestros principios, filosofía e imagen.

Actualmente estamos implementando una red de talleres en las ciudades de México, Guadalajara y Monterrey bajo un concepto de alta orientación al servicio y a la calidad en la reparación; con lo cual estamos apoyando a los proveedores con capacitación, metodología de trabajo, asesoría en imagen y asesoría para la certificación CESVI CMX-9000 con base en la norma ISO9000-2008.

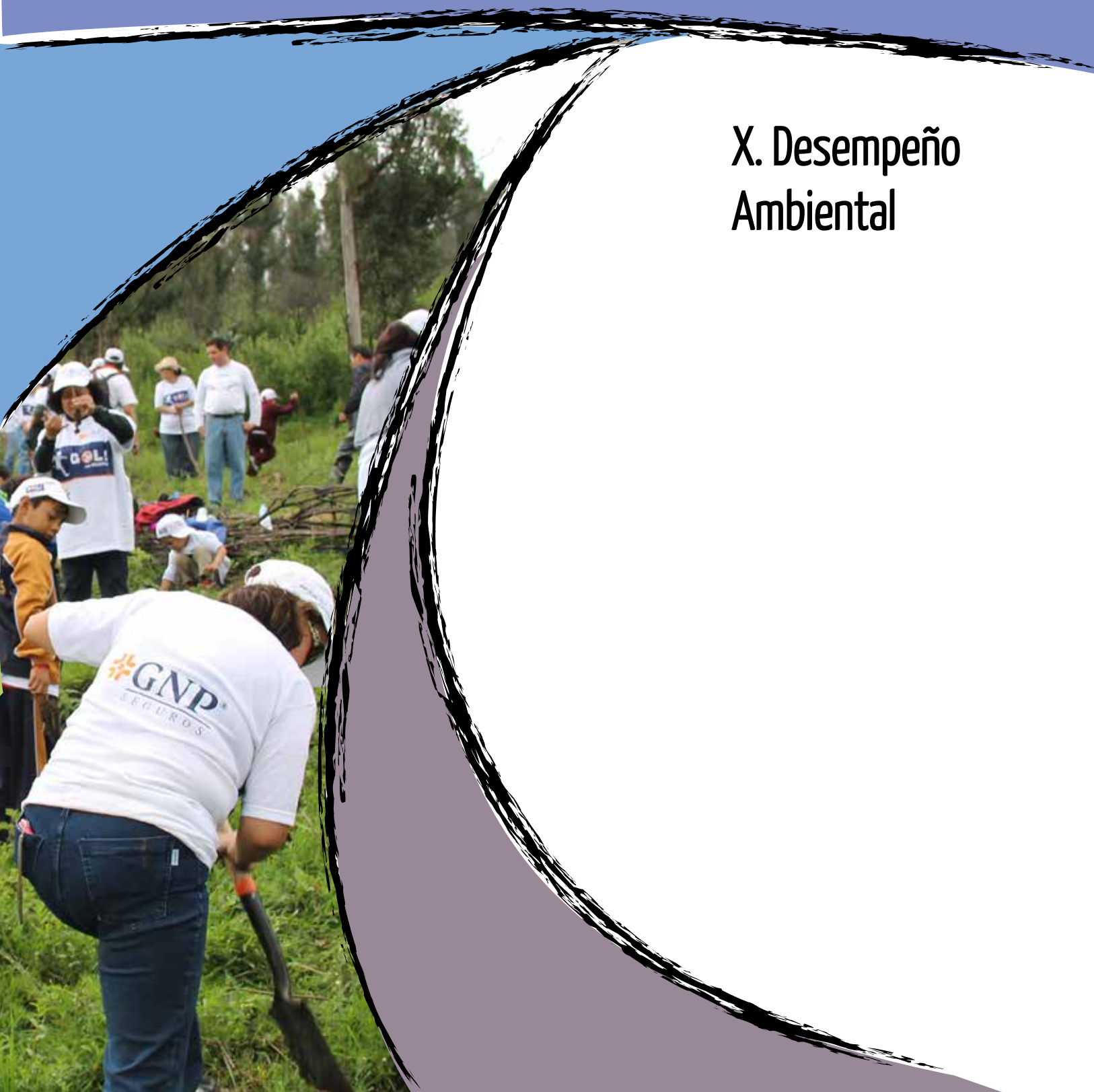








## X. Desempeño Ambiental





## Consumos de energía eléctrica, emisiones indirectas de CO<sub>2</sub>

En GNP seguimos comprometidos con el cuidado del medio ambiente y año con año mejoramos y automatizamos nuestras oficinas a nivel nacional, para seguir contribuyendo con el ahorro de energía eléctrica.

Nuestro consumo de energía eléctrica en 2012 fue de 20,424,743 Kw/h en 69 oficinas a nivel nacional, 42 más respecto a las reportadas en 2011; este consumo implica un gasto de \$35,108,375.91 y representa una generación indirecta de 10,515.74 toneladas de CO<sub>2</sub>.

Año	Consumos de energía eléctrica	Consumo en GJ	Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> <sup>17</sup> (Ton. Métricas)
2011	10,708,365	38,550.12	5,514.80
2012	20,424,743	73,529.09	10,515.74

Al integrarse a esta medición 42 inmuebles resulta que proporcionalmente el consumo de energía es menor, lo que refuerza que GNP es una empresa preocupada por su contribución al medio ambiente, que cuida y aprovecha los recursos naturales de manera razonable, disminuyendo con ello sus emisiones indirectas de CO<sub>2</sub>.

### Consumo de diésel

En 2012 GNP instaló una planta más de emergencia en sus instalaciones, llegando a un total de 26 plantas a nivel nacional, las cuales nos ayudan a garantizar el servicio y operación en nuestras oficinas. Dichas plantas de emergencia operan con combustible diésel y consumen anualmente 22 mil 172 litros, los cuales generan 59.42<sup>18</sup> toneladas métricas de CO<sub>2</sub>.

### Consumo de Gas LP

En las instalaciones de Plaza GNP contamos con un 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 191,928 litros, lo cual implica una generación directa de 370.42 kilogramos de CO<sub>2</sub>.

## Estrategias para disminución de consumos y resultados obtenidos

En GNP seguimos contemplando proyectos que permitan disminuir el impacto de nuestras operaciones en el medio ambiente, por ello en 2012 implementamos la sustitución de algunos equipos por otros con mejor tecnología, como:

- Elevador en Guadalajara: reduce 25% el consumo de energía eléctrica para su operación y a la vez mejora el servicio, comodidad e imagen para nuestros clientes y empleados.
- Equipos de aire acondicionado en Plaza GNP, Monterrey, Villahermosa y Veracruz: se reduce 10% el consumo de energía de los mismos, además de garantizar un mejor confort dentro de nuestras oficinas.
- Equipos de energía interrumpible (UPS) en Plaza GNP: se garantiza un mejor funcionamiento y operación.
- Planta de emergencia en Plaza GNP: garantizamos el servicio de energía eléctrica y redujimos los niveles de gases contaminantes que genera el equipo en un 10%.



<sup>17</sup> Factor de conversión de 0.515kg CO<sub>2</sub> x kw. Publicado por el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

<sup>18</sup> Factor de conversión diésel 2.68 kg CO<sub>2</sub> x lts. (WBCSD)

## Generación de energía eléctrica eólica

Desde 2009 en apego a la filosofía de Grupo BAL, y como parte de las acciones para preservar el medio ambiente, favoreciendo la sustentabilidad, GNP se integró a las iniciativas para utilizar energía eléctrica que fuera generada por medios alternativos no contaminantes.

Este esfuerzo se ha concretado mediante la construcción de un Parque Eólico en la región conocida como El Espinal, en el estado de Oaxaca, el cual tendrá una producción de 80 MW y será administrada por una empresa de Grupo BAL.

El pasado mes de junio, GNP adquirió acciones de la empresa referida, "Fuerza Eólica S.A. de C.V.", con lo cual queda autorizada para utilizar la energía que se producirá mediante la acción del viento, a partir de 2013 en que se concluyan las autorizaciones de Ley.

Mediante estas acciones, GNP ha dado un importante paso en favor del cuidado y sustentabilidad del medio ambiente.

## Monto de inversión para proyectos ambientales

Concepto	Monto (mdp.)
Cambio de elevador en Guadalajara	2.307
Cambio de equipos de aire acondicionado, planta de emergencia y UPS en Plaza GNP	2.342
Cambio de aire acondicionado en Monterrey	1.769
Cambio de aire acondicionado en Veracruz	.295
Cambio de aire acondicionado en Villahermosa	.416
<b>Total de inversión</b>	<b>7.129</b>

Cifras en millones de pesos.

## Recolección de Residuos

### Recolección de residuos no peligrosos

En nuestras oficinas corporativas, contamos con un contenedor y compactador con capacidad de 30m<sup>3</sup> para almacenar la basura compactada. De toda la basura que generamos anualmente dentro de nuestras oficinas y que alcanza el volumen de 276 toneladas, donde 85% es basura inorgánica (papel, cartón, PET, aluminio, etc.) y 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.

A partir de 2012 iniciamos con campañas en favor del medio ambiente para la recolección y separación interna de envases de PET y papel.





## Recolección de PET: cuidar el medio ambiente, compromiso insoslayable de GNP

Vivimos en un constante ciclo, somos parte de un sistema y engranaje en el que tenemos que colaborar, por ejemplo, una botella de PET<sup>19</sup> viene de un ciclo productivo y puede volverse a integrar a otro ciclo productivo formal si nosotros participamos en depositarla en su contenedor, desalentando actividades que han generado riqueza fuera del orden jurídico y han fomentado estructuras y liderazgos socialmente perniciosos: la pepena de la basura.

GNP, como empresa socialmente responsable, ha emprendido un nuevo proyecto ambiental mediante la concientización del personal respecto del cuidado del medio ambiente y la disposición adecuada de envases de PET, para que estos puedan ser reutilizados como materia prima en la generación de nuevos envases y recipientes.

En este esfuerzo nos sumamos a partir del mes de septiembre con ECOCE<sup>20</sup> (Ecología y Compromiso Empresarial, A.C.) que aglutina empresas de la industria refresquera desde el año 2006, quienes han invertido millones de pesos para generar plantas de alta tecnología en el reciclaje de PET con altos estándares ambientales, logrando a la fecha resultados muy alentadores, 65 mil toneladas recicladas.

A pesar de todo este esfuerzo, del total de envases de PET que se desechan a diario, la industria de reciclaje en México sólo reaprovecha una cuarta parte, el resto está enterrado en rellenos sanitarios dispersos en todo el país y otra parte se exporta sobre todo a China, que usa el material en la elaboración de telas sintéticas.

Dada la insuficiente recolección de envases, GNP consideró necesaria nuestra participación en este loable esfuerzo, pues en México somos el tercer consumidor mundial de PET, sólo detrás de Estados Unidos (EU) y China, y, el segundo consumidor per cápita con 225 botellas consumidas al año por cada mexicano, sólo después de EU.

En los cuatro meses del programa hemos logrado recolectar 672 kilogramos de PET en nuestras oficinas metropolitanas, para diciembre de 2012 se sumaron a este esfuerzo 14 de nuestras oficinas foráneas, logrando que sea un programa integral que refuerza nuestro compromiso medioambiental y de ayuda social, ya que el total de lo recaudado traducido en un ingreso económico, para finales de 2013, representará una ayuda para los más necesitados.



Inmueble	Total en kilos
Plaza GNP	477
Centro Regional Sur	92
Centro Regional Norte	74
Centro de Valuación	29
Monterrey	65
Torreón	12
<b>Total</b>	<b>749</b>

<sup>19</sup> Tereftalato de polietileno, más conocido por sus siglas en inglés PET (Polyethylene Terephthalate).

<sup>20</sup> Ecoce fue fundada con una inversión de 23 millones de dólares y hoy funciona con un presupuesto de 15 mdd aportados por las compañías intensivas en uso de PET: embotelladoras de Coca Cola y PepsiCo, compañías de agua embotellada como Bonafont y Nestlé y empresas de alimentos como La Costeña y Herdez. A la fecha, Ecoce ha procesado más de 65 millones de kilos de botellas de PET para reciclar y se han puesto en el mercado más de seis mil 500 millones de botellas nuevas hechas con material reciclado en 30% a 50%.

## Consumo y manejo de papel

### Papel bond

GNP sigue impulsando diversas acciones de difusión y comunicación para reforzar los hábitos de consumo de papel del personal de una manera informada y consciente.

Para lograr el ahorro y uso eficiente de recursos naturales se fomentan las siguientes acciones:

- 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 reciclado.

### Consumo de papel

Año	2011	2012
Millares	29,430	32,760
Cajas	5,886	6,552
Peso total	129,492	144,144

Este año, debido a los cambios estructurales que sufrió la empresa, los procesos han requerido un incremento de uso del papel. Sin embargo buscaremos reducir esta cantidad en los próximos años haciendo mucho más eficientes estos procesos.

### Reciclaje de papel y cartón

Como ya es costumbre, en GNP se tiene el compromiso del cuidado de los bosques, y para esto se ha implementado un programa de reciclaje de papel y cartón, recolectando 16.5 toneladas en 2012; el cual es enviado a las plantas de reciclaje por medio del Proveedor Gruver (Grupo Verde en Reciclaje y Educación S.A. de C.V.).

Es importante mencionar que año con año buscamos ser más conscientes con la naturaleza y de 2011 al 2012 se obtuvo un decremento de 32.65% en la utilización de papel y cartón<sup>21</sup>.

Concepto	Toneladas
Hoja blanca	7.5
Hoja de color	2.7
Cartón	6.3
<b>Total</b>	<b>16.5</b>

Adicionalmente en el mes de diciembre se implementó una nueva campaña de recolección de papel para reciclar, colocándose contenedores especiales para su depósito, con esto se busca que todo el papel que anteriormente no se recuperaba, se coloque en estos y sea mayor la captación de papel, generando un mayor beneficio medioambiental.

## Consumo de Agua



Como parte esencial de los recursos naturales no renovables y con una creciente escasez a nivel mundial, en GNP consideramos importante crear conciencia sobre el ahorro y la no contaminación del agua. Estamos estableciendo mayores controles sobre este tema, buscando generar una mayor conciencia que permita que el rendimiento de nuestros consumos de agua sea mucho más eficiente año con año para preservar este vital líquido.

Periodo	m <sup>3</sup> consumidos <sup>22</sup>	Consumo per cápita (m <sup>3</sup> )
<b>2012</b>	75,146 <sup>23</sup>	21.63
<b>2011</b>	67,867	20.76

<sup>22</sup> En esta medición únicamente se considera el total de consumo en inmuebles propios.  
<sup>23</sup> El 46% de esta cifra corresponde a agua tratada.

## 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 m<sup>3</sup> 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.

Actualmente utilizamos agua tratada para regar áreas verdes, así como para el W.C. y los mingitorios, la cual antes de ser utilizada pasa por un sistema de filtrado que nos ayuda a reducir el olor, color y bacterias.

En 2011 se realizó un mantenimiento mayor al sistema de filtrado, el cual nos permitió filtrar un 30% más de agua tratada, reduciendo así el consumo de agua potable.

En 2012 se utilizaron 34,971 m<sup>3</sup> de agua tratada en Plaza GNP, lo que representa 47.3% del consumo total en este inmueble, incrementándose su uso respecto a 2011. En Centro Regional Sur se utilizaron 964 m<sup>3</sup> que representan 17.4% de su consumo total.



## Vehículos y consumo de combustible, emisiones directas de CO<sub>2</sub>

### Autos utilitarios

GNP buscando estar a la vanguardia y mantener una imagen sólida, realizó en el mes de abril la renovación de 173 unidades a nivel nacional, así como un cambio de imagen y modelo de unidades de transporte (Chevys vs. Aveos). Se espera que para el mes de mayo de 2013 se renueven 157 unidades adicionales.

Con base en el compromiso por cuidar el medio ambiente, en 2011 se modificó la política de renovación de autos utilitarios de cinco a tres años, ó 120 mil km., lo que permite contar con una flotilla moderna, menos contaminante y con mayor seguridad para los usuarios, además de contar con la alternativa de adquirir la unidad mediante un descuento quincenal.

### Tabla de consumo de combustible y emisión de CO<sub>2</sub>

Descripción	2011	2012
<b>Autos en operación</b>	543	510
<b>Propios</b>	171	170
<b>Arrendado</b>	372	340
<b>Km recorridos (25 mil por unidad)</b>	13,575,000	12,750,000
<b>Emisiones directas de CO<sub>2</sub> (Tons.)</b>	2,986.50	2,805.00
<b>Consumo de combustible (miles de litros)</b>	1,260.00	1,281.00
<b>Emisiones directas de CO<sub>2</sub> por combustible (Tons.)</b>	3,389.40	3,445.89
<b>Compensación de generación de CO<sub>2</sub> (debemos plantar los siguientes árboles)</b>	19,127.7	18,752.67

La disminución en el número de automóviles arrendados entre 2011 y 2012 se debe, principalmente, a un análisis de eficiencia en su utilización, en el cual se considera el uso que tiene cada vehículo y si éste no se está utilizando al máximo, pasando largos periodos de tiempo estacionado, se da de baja del contrato de arrendamiento. La intención es maximizar el uso y el beneficio del arrendamiento de autos.

## Tipo de activos y modelos

Descripción	Modelos						Total
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	
<b>Autos</b>	105	39	61	106	156	10	477
<b>Motocicletas</b>	11	1	5	0	7	0	24
<b>Camionetas</b>	1	0	3	1	4	0	9
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>40</b>	<b>69</b>	<b>107</b>	<b>167</b>	<b>10</b>	<b>510</b>

## Pool de autos utilitarios

GNP, buscando siempre beneficios para sus empleados y contribuyendo a la responsabilidad social de la empresa, optimizando recursos y homologando servicios, continúa con la implantación del modelo de *pool* de autos utilitarios en las oficinas foráneas. En 2012 se pusieron en operación cinco *pool*'s más en las ciudades de Mexicali, Cd. Obregón, Cd. Juárez, Hermosillo, Tijuana y Torreón, ampliando así los beneficios a más colaboradores que tengan que utilizar un auto para realizar asuntos de trabajo. Esta nueva práctica nos lleva a contribuir con el medio ambiente cuidando su uso, utilizándolos solamente en horarios de trabajo, pernoctando dentro de las instalaciones, incluyendo fines de semana. Asimismo los fines de semana se lleva a cabo un programa de mantenimiento correctivo con la finalidad de que las unidades se conserven en las mejores condiciones de uso.



## Transporte de personal: GNP en Ruta

Durante 2012 el servicio de GNP en Ruta continuó dando un valor agregado en términos ambientales, derivado de la disminución en el uso de vehículos particulares lo cual, entre otras cosas, genera menos emisiones de contaminantes, más seguridad y ahorro económico para los que viajaban en transporte público, y finalmente, más integración y convivencia entre el personal.

Ruta	Origen	Destino	Modelo	Kilómetros por día	K/Lt diésel	Rendimiento de diésel por ruta	Vueltas por día	Rendimiento de diésel por día	Kilómetros mensuales	Rendimiento de diésel 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	Thomson	11	3.2	3.4	3	9.6	990	288
4	Tacubaya	Plaza GNP	Sprinter	11.4	9.7	1.2	2	19.4	684	582
5	Oceanía	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



En el periodo que se informa, se registraron 52 mil 357 usuarios, aumentando los porcentajes de ocupación del servicio en siete puntos porcentuales para 2012 respecto de 2011.

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.
- Capacitación a choferes en servicio al cliente.
- 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.

Durante 2012 GNP en Ruta se ha hecho presente en el traslado de dos mil 139 personas en eventos especiales tales como:

- Gol por México.
- Nuestro México del Futuro.
- Entrega de estudios para la detección oportuna del cáncer.
- Penalti por México.
- Gol Verde.
- Sesión de planeación de la Dirección de Operaciones.
- Traslado de Selección de Nado Sincronizado.
- Experiencias BAL.
- Conferencia de Chris Gardner.

Estadísticas por servicio	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
Porcentaje de ocupación de rutas	51.63%	53.35%	54.77%	54.10%	50.58%	51.41%	50.61%	49.69%	58.05%	52.07%	47.80%	43.29%
Porcentaje de ocupación de servicio especial de transporte	90.48%	77.50%	95.41%	97.22%	91.33%	93.40%	100.00%	69.42%	96.77%	27.27%	59.06%	95.24%
<b>Total</b>	<b>51.82%</b>	<b>53.48%</b>	<b>58.49%</b>	<b>54.19%</b>	<b>51.37%</b>	<b>52.39%</b>	<b>51.29%</b>	<b>50.17%</b>	<b>58.33%</b>	<b>51.21%</b>	<b>48.42%</b>	<b>43.82%</b>

## Viajes en avión

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.

Boletos Expedidos	2011	2012
<b>Total</b>	<b>2,165</b>	<b>2,590</b>

El incremento que se presenta en 2012 se debe principalmente a algunas actividades generadas por la empresa que requirieron la presencia física de nuestros colaboradores, tales como:

- Seminario GMM.
- Pláticas de grupos de contacto.
- Día del Servicio.
- Cursos a Jefes de Departamento en el proceso de revisión de talento "Camino en Acción".
- Capacitaciones.
- Certificación del Modelo de Servicio.



## 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 seguimos incrementando el uso del refrigerante ecológico (R 410) en equipos de aire acondicionado.

## 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 22,097.56m<sup>2</sup> de áreas verdes públicas perimetrales a nuestras oficinas, así como 25,874.72 m<sup>2</sup> dentro de nuestras oficinas de Plaza GNP, sumando un total de 47,972.28m<sup>2</sup> de áreas verdes que conservamos anualmente.



## Eco Feria de Sustentabilidad

Con el objetivo de dar continuidad al fomento de prácticas ambientales y de comercio justo dentro de la empresa, en el mes de septiembre se realizó la segunda Eco Feria de Sustentabilidad, en Plaza GNP, y, por primera vez, en nuestras instalaciones de Guadalajara, Jalisco. En ambas sedes se sumaron un total de 42 proveedores que ofrecieron, durante tres días, una variada oferta de productos y servicios orgánicos, ecoeficientes y amigables con el medio ambiente.

La afluencia total a la feria fue de aproximadamente mil 400 visitantes durante los tres días considerando ambas sedes, teniendo la oportunidad de conocer, probar y adquirir los diferentes productos que se exhibieron en ella, además de acudir a distintas pláticas, talleres y conferencias en las que se les explicó el grave problema del deterioro ambiental y se les enseñó a ahorrar energía, hacer compostas, conservas alimenticias y huertos urbanos, entre otros temas.

Los resultados para los expositores fueron alentadores pues lograron una venta in situ de más de 90 mil pesos, adicionalmente, algunos de ellos levantaron pedidos para compra posterior.

Entre los logros de la feria resalta el haber involucrado activamente a nuestra cadena de valor, pues algunos de los expositores eran proveedores de GNP previamente, asimismo se logró fomentar el crecimiento de emprendedores para desarrollarlos como posibles proveedores o simplemente apoyarlos en el mercadeo de sus productos y servicios. Además, se está logrando concientizar al personal y sus familias respecto al cuidado de la naturaleza, el consumo responsable, el comercio justo y la ayuda mutua.









## XI. Desempeño Social







## Campaña del “Día Mundial de la Alimentación”

En el marco de nuestro compromiso por apoyar causas sociales de gran aliento tanto nacionales como internacionales, decidimos sumarnos a los esfuerzos de diversos organismos para combatir el hambre y la desnutrición en el Día Mundial de la Alimentación, actuando en sintonía con los Objetivos del Milenio, la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO) y El Pacto Mundial, impulsados por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y signados por GNP.

La finalidad del Día Mundial de la Alimentación, proclamado en 1979 por la FAO, es la de concientizar a las poblaciones sobre el problema alimentario mundial y fortalecer la solidaridad en la lucha contra el hambre, la desnutrición y la pobreza.

El hambre en México se cobra una vida cada 60 minutos. Según datos del INEGI, entre los años 2001 y 2010 murieron por hambre en México una cantidad de 85 mil 500 personas. Es decir, a razón de ocho mil 500 personas por año, 23.2 por día.



Datos de la Secretaría de Salud indican que en México la desnutrición ocupa el onceavo lugar entre las causas de muerte y afecta a 25% de la población a nivel nacional.

Por tal motivo, este año nos unimos a la Asociación Mexicana de Bancos de Alimentos (AMBA) en su campaña de donación de alimentos, recolectando entre el personal de la empresa, arroz, frijol, lentejas, avena y azúcar.

En este primer esfuerzo, pudimos apoyar a 22 bancos de alimentos en el mismo número de ciudades, recolectando un total de 1,565.51 kgs. de diversos alimentos. Sin duda este será un programa recurrente para seguir contribuyendo de forma solidaria con quien más lo necesita.



## Cadena de valor (programa de proveedores)

En el camino evolutivo de la responsabilidad social empresarial, en GNP iniciamos nuestro programa de cadena de valor en el Distintivo ESR (Empresa Socialmente Responsable), el cual consiste en compartir experiencias, aprendizajes y asesoría a proveedores de la empresa en materia de responsabilidad social.

La cadena de valor socialmente responsable se construye cuando las empresas grandes comienzan a permear sus criterios y lineamientos de responsabilidad social en su cadena de valor (desarrollo de proveedores que generalmente son micro, pequeñas y medianas empresas), sensibilizando y definiendo programas de acompañamiento para generar socios comerciales bajo principios éticos y de productividad.

Este año, GNP apadrinó a su proveedor Servicios Integrales de Jardinería (SIJardinería), en el proceso de postulación para la obtención del Distintivo ESR, poniendo a su disposición un consultor especializado en responsabilidad social para brindarle la orientación y herramientas necesarias para tener una gestión socialmente responsable y tener una postulación exitosa.

Este es el primer proveedor que se postula junto con GNP en este proceso de distinción como ESR, buscamos que en subsecuentes ocasiones se pueda apoyar cada vez a más proveedores.

## Programas Sociales

Desde hace más de 110 años, GNP se ha preocupado y ocupado en contribuir con las causas sociales más significativas para la sociedad mexicana. Como parte de su compromiso con México, la compañía ha desarrollado exitosos programas sociales que en ocho años han tocado las vidas de un millón 426 mil 633 personas con apoyos dirigidos a educación, salud, nutrición, vivienda, medio ambiente, accesibilidad y cultura de prevención.

A través de programas que apuestan por el desarrollo de nuestro país, contribuimos a las causas sociales más significativas para la sociedad mexicana. Los resultados alcanzados al día de hoy son motivo de gran satisfacción y nos dan la certeza de que vamos por el camino correcto, transformando de forma increíble la vida de más de un millón de mexicanos.

## Gol por México: acciones a favor de quienes más los necesitan

Como parte de nuestra filosofía y compromiso con México, hemos desarrollado programas que contribuyen a mejorar diferentes aspectos de la calidad de vida de los mexicanos. Es así que hace ocho años inició el programa Gol por México como una iniciativa que permite involucrar a diversos aliados para lograr el desarrollo, operación y difusión de diferentes programas de apoyo para atender a los grupos vulnerables de nuestro país.

Se eligió asociar nuestro programa social con el deporte más popular en nuestro país y que más apasiona a los mexicanos: el fútbol, así cada gol anotado durante los torneos regulares de primera división (apertura o clausura) transmitidos por Televisa, contribuyen a una de las causas del programa.

Cada vez que uno de los equipos de fútbol participantes anota un gol, se cumplen tres objetivos importantes.

1. Se asignan los recursos necesarios a la causa específica del partido.
2. Las instituciones involucradas adquieren un compromiso público para hacer entrega del apoyo prometido.
3. Se logra dar visibilidad a problemas de nuestra sociedad que requieren atención.

Gol por México apoya acciones encaminadas a respaldar a las familias que viven en condiciones desfavorables con programas de educación, nutrición, salud y vivienda logrando beneficiar a 900 mil 988 personas y sembrando 268 mil árboles; estos resultados se han logrado gracias a la alianza



con organizaciones como: Fundación Televisa, Alianzas que Construyen, Bécalos, Cruz Roja Mexicana, Fondo para los Niños de México, Un Kilo de Ayuda, entre otras instituciones aliadas.

Asimismo el programa se ha sumado a diferentes apoyos relacionados a sus causas, por ello en el mes de octubre nos unimos al Día Mundial de la Lucha contra el Cáncer de Mama, por segundo año consecutivo, se destinó toda una jornada para "Goles Rosas" en favor de la detección oportuna de cáncer en la mujer, cada gol significó 25 mastografías para mujeres mazahuas.



Con estas acciones GNP refuerza su compromiso con México para lograr que todos los habitantes de este país cuenten con mayores oportunidades para mejorar su calidad de vida.

En el transcurso del año colaboradores y fuerza productora son invitados a través del sistema de voluntariado para conocer más de cerca las causas de Gol por México, convivir con los beneficiarios y ser parte de esta gran labor. A continuación se describen algunas de las entregas realizadas en 2012.





## Educación: aula de medios

De acuerdo con el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE) existe un serio rezago en la infraestructura de las escuelas mexicanas. Según la SEP, el presupuesto que se requiere para atender las necesidades de estas escuelas es equivalente a 18% del presupuesto total que se otorga para la educación básica.

Por ello GNP contempla la dotación de aulas de medios para escuelas públicas. Estas aulas constan de 15 computadoras e internet, así como la capacitación y el equipamiento necesario para que puedan ser aprovechadas por los alumnos.

A la fecha 312 mil 077 alumnos han sido beneficiados, reflejando resultados positivos en su aprovechamiento escolar, ya que las escuelas apoyadas por este programa tienen un método de enseñanza más dinámico.



La más reciente entrega de este programa se realizó el 21 de septiembre de 2012 en presencia del Lic. Javier Santillán Pérez, Secretario de Educación de Baja California. En el evento, GNP, junto con Fundación Televisa y ÚNETE, entregaron un aula de medios a la escuela primaria "Ricardo Flores Magón".





## Nutrición: paquetes nutricionales

El 27 de agosto de 2012, colaboradores de la empresa, junto con personal de Un Kilo de Ayuda y Fundación Televisa visitaron la comunidad de Rancho Cabras en el Municipio de Tehuacán, Puebla para realizar evaluaciones y entregar paquetes nutricionales a 41 niños.

Con este programa se asegura que los niños reciban la atención adecuada a sus necesidades nutricionales durante los años de desarrollo. Sin embargo, no fueron los niños sino los voluntarios quienes se llevaron la mayor satisfacción durante esta actividad.

“Fue una gran experiencia, muchas veces nos quejamos por la vida que nos toca vivir y no nos damos cuenta que hay gente mucho más necesitada. Aprendí que con poco, podemos ayudar mucho. Gracias por hacernos partícipes de esta maravillosa experiencia”, expresó al terminar la visita Griselda Rodríguez.

La desnutrición es uno de los flagelos que más afectan a la población infantil, principalmente en las zonas rurales. De acuerdo con cifras del Programa Un Kilo de Ayuda –aliado de GNP en el reparto de despensas a población vulnerable– en nuestro país alrededor de un 25% de los pequeños de edad escolar, entre los 6 y 13 años se enfrentan a problemas de anemia.

Del mismo modo, más de dos millones de niños mexicanos padecen problemas de desnutrición infantil crónica, principalmente los niños que habitan en la zona sur del país, situación que afecta negativamente su crecimiento a nivel cerebral y corporal.



## Vivienda: autoconstrucción

Otro de los problemas que afectan a las familias más necesitadas en México es la carencia de una vivienda digna. De acuerdo con la Sociedad Hipotecaria Nacional, los cambios demográficos que enfrentará el país en los próximos años se traducirán en un incremento en la demanda de vivienda.

Actualmente, la carencia en el número de viviendas afecta a cerca de 35 millones de mexicanos, según las más recientes estimaciones de la Sociedad Hipotecaria Federal. Por ello, GNP facilita el acceso a una vivienda digna para los mexicanos con ingresos menores entre dos y tres salarios mínimos mensuales mejorando así la calidad de vida de sus familias.

Con el objetivo de terminar dos viviendas completas en tres días, algunos de nuestros colaboradores se dieron cita en la comunidad de Pedro Escobedo en Querétaro en el mes de noviembre de 2012. Gracias a este programa se ha beneficiado a tres mil 895 familias con recursos aportados por GNP y la participación de aliados del sector público que aportan terrenos urbanizados y el sector privado que administran los proyectos.



Además, continuamos con las dos extensiones de Gol por México que en 2012 cumplieron cuatro años:

## Penalti por México

Con su novena temporada ha brindado 585 becas por tres años a jóvenes de comunidades indígenas de Oaxaca: mazahuas y tarahumaras.

## Gol por México Verde

A través de este programa, fomentamos una cultura de conciencia y corresponsabilidad en el cuidado del medio ambiente, en 2012 contribuimos con la reforestación de uno de los más importantes pulmones de la ciudad de Guadalajara, el Bosque de la Primavera.

En abril de 2012, esta área se vio gravemente afectada debido a un fuerte incendio. Este lugar cuenta con 30 mil hectáreas de las cuales ocho mil fueron dañadas por este incendio, dos mil hectáreas sufrieron la quema total de arbolado, otras dos mil tuvieron una quema parcial, cuatro mil sólo de hojarasca, este daño representó 13% del total del bosque.



Preocupados por este hecho, colaboradores y fuerza de ventas acompañados de sus familiares y en alianza con Pronatura y Fundación Televisa, sembraron mil árboles que contribuirán a la reforestación de esta zona. Sin embargo su labor no termina ahí, ya que durante tres años se vigilarán y cuidarán las áreas reforestadas para garantizar que se mantengan en excelentes condiciones.

Es indispensable promover la conciencia y el compromiso con el medio ambiente así como una cultura de prevención que evite que pequeños descuidos provoquen estos accidentes.

Todavía estamos a tiempo de garantizar la supervivencia de nuestros bosques y selvas, por ello, entre las acciones de alto impacto social que impulsamos está la reforestación, a través del programa Gol por México Verde que a la fecha ha logrado sembrar más de 268 mil árboles en diferentes zonas del país.

## Gol por México Acciones Especiales

Por medio de este programa se contribuye con el apoyo a comunidades afectadas por desastres naturales, en 2012 se destinaron dos jornadas en favor de los afectados por sequías en la Sierra Tarahumara, mil 800 personas fueron beneficiadas con leche y agua por 30 días.

## Esquinas Accesibles: movilidad segura

Desde el año 2011 GNP se convirtió en la primera empresa en apoyar la construcción de esquinas accesibles para las personas que viven con algún tipo de discapacidad en las 16 delegaciones de la Ciudad de México. Las obras se realizaron en alianza con la asociación civil Nuestras Realidades y cuentan con las especificaciones técnicas necesarias para asegurar una movilidad segura y cómoda para los usuarios con discapacidad motriz o visual.

En 2012 se dio continuidad al programa a través de Nuestro México del Futuro, por medio del cual se construyeron 288 esquinas más.

## Medallas por la Educación: una prioridad para el desarrollo

Como parte de nuestro compromiso con la educación, seguimos apoyando proyectos que aseguren mejores condiciones para los estudiantes y maestros, en 2012 este programa estuvo presente en grandes eventos:

**Fuerza productora:** Seminarios de Cocoyoc y Villa Olímpica, donde nuestra fuerza productora a través de diferentes mecánicas fueron generando medallas, las cuales se traducían en becas. En el momento de la entrega a los jóvenes beneficiados la familia GNP demostró su gran generosidad, ya que la fuerza productora se sumó de forma personal al donativo.

Por lo anterior, en alianza con Bécalos iniciamos el programa "Padrinos GNP".



## Vivir es increíble, ayudando a los demás

Este programa se encuentra encausado a beneficiar a la sociedad mexicana, con el cual reiteramos nuestro profundo compromiso con el bienestar de México.

Su objetivo es canalizar recursos a diferentes fundaciones de forma semanal y ayudar a difundir cómo operan las instituciones a las que se destina la ayuda, para que así la sociedad los conozca, les brinde su confianza y se motiven a ayudar también.

La difusión y donación de los recursos por parte de “Vivir es increíble, ayudando a los demás” se ha hecho a través del programa Mojoe, conducido por Montserrat Olivier y Yolanda Andrade, transmitido por el canal de televisión privada Unicable.

Así, en 2012, se han beneficiado a 14 fundaciones: Telegenio, Zotoluco, SEDAC, Luis Pasteur, Trastorno Bipolar, Angelitos de Cristal, Domus, Michou y Mau, CMR, Ellen West, En Movimiento, En Cree-cimiento, Regalemos una Sonrisa, ONTABYDE.

## Cultura de prevención: seguridad patrimonial para más mexicanos

Conscientes de que la prevención es la mejor herramienta para proteger la vida, la salud y el patrimonio conseguido a lo largo de años de trabajo, continuamos impulsando campañas de prevención como “Conductor Responsable” que en una primera etapa comparte a través de medios impresos, digitales y redes sociales, información práctica y clara sobre medidas de seguridad que ayudarán a prevenir accidentes, mantener en buen estado su automóvil y usar correctamente su seguro de auto.

Esta campaña ha distribuido en 2.5 años 325 mil ejemplares del manual del conductor editado en conjunto con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

En 2012 se incluyó la difusión de nuestra campaña “Conductor Responsable” en 231 autos utilitarios de GNP a nivel nacional, promoviendo los siguientes mensajes: no utilices el celular mientras manejes, niños y mascotas en asientos traseros, no manejes cansado y no obstruyas esquinas accesibles.



## Principales resultados de programas sociales

Programa	Causa	Institución aliada	Descripción	Tiempo de apoyo	Resultados Acumulados
<b>Gol por México</b>	Educación, salud, nutrición y vivienda.	Fundación Televisa. Únete. 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 encausadas a beneficiar a los sectores de la sociedad mexicana que viven en condiciones desfavorables, contribuyendo así con el desarrollo de México en cuatro causas primordiales: nutrición, salud, educación y vivienda.  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.  Por segundo año consecutivo se destinó toda una jornada para "Goles Rosas" en favor de la detección oportuna de cáncer en la mujer, en el mes de octubre nos unimos al Día Mundial de la Lucha Contra el Cáncer de Mama, cada gol significó 25 mastografías para mujeres mazahuas.	8 años.	900,988 personas beneficiadas.
	Penalti por México. Educación (becas por 3 años).	Bécalos. Fundación Pro Mazahua. Fundación Tarahumara. Fundación Comunitaria Oaxaca.	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.	4 años.	585 becas.
	Gol por México Verde. Medio ambiente (reforestación).	Fundación Televisa. Pronatura México.	Extensión de 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.	4 años.	268,000 árboles.
	Copa Oro. Educación (becas por 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 media superior por cada gol de la Selección Mexicana, al pasar a la siguiente ronda se otorgan 50 becas adicionales.	Única vez.	370 jóvenes.
<b>Nuestro México del Futuro</b>	Movimiento social (educación, salud y 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 11 millones 103 mil 222 visiones positivas sobre el México que queremos vivir. Todas estas visiones se compilaron en un libro que plasma la voz de todos los mexicanos en lo que será "Nuestro México del Futuro" el cual se entregó a los candidatos a la presidencia 2012.	2 años.	4,477 beneficiados y 12,580 árboles plantados, 288 esquinas accesibles.
<b>Esquinas Accesibles</b>	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. Tienen una pendiente máxima de ocho grados, y a diferencia de algunas otras que ya existen en el D.F., no es sólo una rampa sino que prácticamente toda la estructura permite el acceso a las banquetas. Además cuenta con bordes para que las personas invidentes puedan detectarlas a tiempo y usarlas de forma segura.	2011.	336 esquinas en las 16 delegaciones. 125,462 personas con discapacidad motriz. 66,158 personas con discapacidad visual.



Programa	Causa	Institución aliada	Descripción	Tiempo de apoyo	Resultados Acumulados
<b>"Vivir es Increíble, ayudando a los demás"</b>	N/A	N/A	<p>Programa Social que apoya GNP con el objetivo de continuar con acciones encausadas a beneficiar a la sociedad mexicana e incrementar la credibilidad y la confianza de que GNP es una empresa 100% mexicana comprometida con el bienestar de nuestro país.</p> <p>Se canalizan recursos a diferentes fundaciones semanalmente a través del programa MOJOE (Unicable) conducido por Montserrat Olivier y Yolanda Andrade.</p>	3 meses.	<p>Fundaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telegenio.</li> <li>2. Zotoluco.</li> <li>3. SEDAC.</li> <li>4. Luis Pasteur.</li> <li>5. Trastorno Bipolar.</li> <li>6. Angelitos de Cristal.</li> <li>7. Domus.</li> <li>8. Michou y Mau.</li> <li>9. CMR.</li> <li>10. Ellen West.</li> <li>11. En Movimiento.</li> <li>12. En Crecimiento.</li> <li>13. Regalemos una Sonrisa.</li> <li>14. ONTABYDE.</li> </ol>
<b>Medallas por la Educación</b>	Educación para docentes.	Fundación Televisa. Bécalos.	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por cada medalla de oro se donan 50 becas.</li> <li>• Por cada medalla de plata se donan 10 becas.</li> <li>• Por cada medalla de bronce se donan 5 becas.</li> </ul> <p>Juegos Deportivos y Culturales BAL 2012 con Causa Social.</p> <p>La mecánica consistió en convertir el esfuerzo de todos los participantes en becas, por lo que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las medallas de bronce se convirtieron en becas para maestros.</li> <li>• Las medallas de plata significaron becas para estudios de nivel medio superior.</li> <li>• Las medallas de oro se tradujeron en becas para estudio de nivel superior.</li> </ul> <p>Seminarios Fuerza de Ventas.</p> <p><b>Seminario de Cocoyoc 2012</b></p> <p>A lo largo del seminario se otorgaron medallas en diferentes actividades, éstas son contabilizadas por la Dirección de Ventas y se otorga una beca:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por una medalla de oro.</li> <li>• Por dos medallas de plata.</li> <li>• Por tres medallas de bronce.</li> </ul> <p><b>Villa Olímpica 2012</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los agentes reconocidos por antigüedad y por mejores prácticas, reciben medallas que representan la donación de becas para maestros.</li> <li>• Los agentes campeones a nivel nacional del torneo de vida, de GMM, vida noveles y autos, reciben medallas que significan una beca por tres años para jóvenes de comunidades indígenas en nivel medio superior.</li> </ul>	Única vez.	<p>2,963 becas para maestros.</p> <p>147 becas por tres años para jóvenes de comunidades indígenas.</p> <p>3,110 total de becas.</p> <p>121 becas para maestros.</p> <p>112 becas para estudios de nivel medio superior.</p> <p>118 becas para estudios de nivel superior.</p> <p>351 total de becas.</p> <p>66 becas para maestros.</p> <p>66 becas por tres años para jóvenes de comunidades indígenas.</p> <p>132 total de becas.</p>
<b>Manual del Conductor</b>	Cultura de prevención.	Secretaría de Comunicaciones y Transportes.	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.	3 años.	325,000 manuales.

Programa	Causa	Institución aliada	Descripción	Tiempo de apoyo	Resultados Acumulados
Otros	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.	Única vez.	Alumnos contemplados en aulas de medios Gol por México.
	Corazoles en Puebla 2011 (arte, cultura y 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.	Única vez.	Niños de 0 a 8 años, de Casa del Sol.
	Cruz Roja Mexicana (salud).	Cruz Roja Mexicana.	Electrocardiógrafo (2011). Donativo (2012).	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.	9 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.	6 años.	N/A
Total de beneficiados					1,426,633
Total de árboles plantados					280,580





## XII. Premios, certificaciones y reconocimientos



## Mérito Educativo Bécalos

En septiembre de 2012 fue otorgado a Alejandro Baillères el reconocimiento Bécalos 2012 por su compromiso con la educación en México.

Los programas con los que GNP ha contribuido a la educación en México son:

- Penalti por México: apoyo para 585 becarios de comunidades indígenas (2008-2012).
- Gol 5,000: apoyo para mil 500 becas por tres años para jóvenes de bachillerato (2010).
- Copa Oro: apoyo para 370 becas por tres años para jóvenes de bachillerato (2011).
- Medallas por la Educación: apoyo para beneficiar a jóvenes en educación media superior y maestros con

diplomados en línea, beneficiando a más de tres mil 500 mexicanos (2011-2012).

- Nuestro México del Futuro: más de tres mil 100 beneficiados con becas para jóvenes y maestros (2011-2012).

Llegando con ellos a más de 9,000 beneficiados con becas.

## Marcas de Confianza

Este premio se ha otorgado por la revista Selecciones de Reader's Digest durante los últimos 12 años, con base en una encuesta entre sus lectores, lo que otorga una valía especial a este reconocimiento, pues es la audiencia la que premia la confiabilidad de las marcas.

Nos sentimos muy orgullosos de recibir este reconocimiento, por segundo año consecutivo, el cual nos impulsa a seguir



actuando de forma ética, responsable y transparente. Siendo la empresa multi ramo más grande del país, con más de 110 años de experiencia, hoy nuestro objetivo es, además de ofrecer productos y servicios de alta calidad, promover una cultura de prevención y responsabilidad social, reforzando así nuestro compromiso con México y su gente.

Para premiar a lo más destacado en marcas y figuras públicas, Selecciones de Reader's Digest realizó una investigación vía Internet, a una muestra de más de tres mil lectores, durante los meses de enero y febrero de 2012. Los resultados fueron procesados por la reconocida firma Ipsos Bimsa quien se encargó de determinar qué marcas y personalidades están en el *top of mind* de los mexicanos.

## World Finance

Por tercer año GNP recibe en 2012, el reconocimiento como la mejor compañía aseguradora de México y Centroamérica que le otorgó la prestigiada revista World Finance, distinción que refrenda la calidad en el servicio que distingue a GNP Seguros.

Este reconocimiento es otorgado, entre otros aspectos, por tener las mejores prácticas de negocio del mercado, brindar servicios distintivos a nuestros clientes y el programa integral de desarrollo para el gran equipo GNP.

## Premio Nacional de "Excelencia en la relación Empresa – Cliente y Centros de Contacto"

Organizado por el Instituto Mexicano de Teleservicios, organización líder en la industria de los *Contact Center's* y en la administración de la relaciones empresa–cliente en México y Latinoamérica, con más de 21 años de experiencia, es un reconocimiento anual, que se otorga a las empresas y el talento humano que demuestran un desempeño sobresaliente por mejorar y profesionalizar la relación empresa – cliente y gobierno – ciudadano e impulsar el desarrollo de la industria mexicana de Centros de Contacto, a través del reconocimiento de las mejores prácticas de administración, operación, difusión y responsabilidad social.

El Premio Nacional tiene como visión posicionar a México como un país líder a nivel internacional en cuanto al desarrollo y gestión de proyectos y estrategias de mejora de la relación empresa–cliente y gobierno–ciudadano.

En 2012 GNP recibió dentro del *Global Contact Forum* los siguientes reconocimientos:

- Premio de Oro para "Mejor Talento Humano Sector Financiero" (nivel operador) para Johab Yusef López Yedra.
- Premio de Plata para "Mejor Talento Humano Gerente" para Fernando Sanjuanero Fuentes.
- Premio de Bronce para "Mejor Talento Humano Gerente" para Jesús Héctor Mendoza Salazar.



## Empresa Socialmente Responsable

En GNP estamos convencidos que ser una ESR refrenda nuestro compromiso social, con base en acciones concretas de apoyo, lo que nos permite construir lazos de confianza con nuestros grupos de relación.

Cabe destacar que somos la primera compañía aseguradora en recibir el Distintivo ESR, y a través de este esfuerzo continuo de 9 años, sustentado en nuestros valores de integridad,

colaboración, responsabilidad, pasión y lealtad reafirmamos nuestro compromiso de apoyar la construcción de un México Sustentable.



## Institución Comprometida con la Inclusión

El Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) es un organismo del Estado Mexicano, encargado de velar por el cumplimiento de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, que desarrolla acciones para proteger a los individuos de la discriminación, por motivos de origen, raza, género, edad, condición física, preferencia sexual, creencia religiosa, opinión u otro que menoscabe el goce y ejercicio de sus derechos fundamentales.

Para el cumplimiento de su objeto, el CONAPRED, tiene entre otras atribuciones, diseñar estrategias e instrumentos para prevenir y eliminar la discriminación, y promueve en las empresas la aplicación de la guía de acción contra la discriminación.

GNP, ha implementado las acciones que dicha guía indica, convirtiéndose en la primera aseguradora reconocida por el CONAPRED, como una "Institución Comprometida con la Inclusión" (ICI), lo cual nos deja como reto, realizar un proceso permanente de acciones de mejora, en contra de la discriminación y a favor de la inclusión.

Ser reconocida como "Institución Comprometida con la Inclusión", no es un punto de llegada sino un punto de partida. En tal sentido, nuestra empresa, está abierta a la constante evaluación, aprendizaje y reflexión crítica de sus

actividades y del impacto de las mismas sobre el personal. La mejora continua nos compromete a la revisión constante de los objetivos y las metas de nuestra organización relacionadas con el derecho a la no discriminación.

Ser una ICI nos brinda elementos para iniciar un proceso institucional que mejore el desarrollo dentro de la pluralidad.

## Modelo de Equidad de Género

En octubre del 2012, ante más de 900 empresas y organizaciones a nivel nacional, se llevó a cabo la entrega de los certificados del Modelo de Equidad de Género por parte del Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES).

Dentro de este marco, GNP recibió el distintivo correspondiente, al adoptar un sistema de gestión de equidad de género, para lo cual, la empresa fue evaluada, constatando el INMUJERES, que se ha cumplido con sus objetivos e implementado acciones y procedimientos adecuados para el establecimiento de condiciones equitativas entre mujeres y hombres en sus espacios de trabajo.

El implantar el Modelo de Equidad de Género en GNP, ha representado un impacto importante para nuestra organización, generando un mejor ambiente de trabajo y promoviendo igualdad de oportunidades para las mujeres y hombres, fortaleciendo a su vez la imagen de GNP al exterior.

Cabe señalar que esta distinción se recibe por noveno año consecutivo, con un nivel de cumplimiento del 98%, siendo esta calificación la más alta obtenida hasta el momento y ubicando a GNP entre las empresas mejor evaluadas del país.





## Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres

Con el objeto de mejorar las prácticas laborales y contribuir a la visión de la empresa, se implementó la certificación de GNP, en la Norma Mexicana de Igualdad entre Hombres y Mujeres que es un instrumento ante el gobierno federal, único en su género a nivel mundial, que pueden aplicar organizaciones privadas, públicas y sociales, interesadas en una estrategia integral de recursos humanos, a favor del desarrollo profesional del personal, que incorpora en una sola estrategia, equidad de género, diversidad y responsabilidad social, mediante el cumplimiento de indicadores en cinco temas específicos:

- Igualdad y no discriminación.
- Previsión social y conciliación de la vida laboral, familiar y personal.
- Clima laboral adecuado, libre de discriminación y de violencia laboral.
- Accesibilidad para personas con discapacidad.
- Libertad sindical.

Estos temas consideran principalmente, prácticas y acciones que están destinadas a fomentar la igualdad y la inclusión laboral, además de consolidar la previsión social, a través de la creación de condiciones para el trabajo digno, bien remunerado, con capacitación, seguridad, libre de toda discriminación, violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, dando accesibilidad a personas con discapacidad, libertad sindical y corresponsabilidad entre la vida laboral y familiar, que posibilite la realización plena de mujeres y hombres.

En diciembre de 2012 se obtuvo la certificación de cumplimiento con la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2009, que establece los requisitos para la certificación de las prácticas para la igualdad laboral entre mujeres y hombres, logrando un resultado de 201 puntos de 255 posibles, siendo GNP, la primera aseguradora en lograr esta certificación.

## Empresa Saludablemente Responsable

En el 2012, GNP fue reconocida como “Empresa Saludablemente Responsable” al ser una empresa líder en la construcción del movimiento de salud y bienestar en México, contando con iniciativas y/o programas que ayudan a mejorar la salud y bienestar de sus colaboradores, este reconocimiento fue entregado en el marco del Primer Aniversario Oficial del Consejo Empresarial de Salud y Bienestar.









### XIII. Centros Regionales

## Sureste

### Evento de integración

En el mes de marzo se llevó a cabo nuestro evento de integración de oficina Mérida, en donde más de 40 colaboradores participaron en las diferentes actividades deportivas y recreativas como voleibol, futbol, carreras, entre otras, con el único objetivo de activarnos y seguir fomentando el hábito de cuidar nuestra salud a través del deporte.

### Réplica del laberinto

En el mes de abril a través de las sesiones de *coaching*, se tuvo la oportunidad de vivir la increíble experiencia de conocer la réplica del laberinto que se encuentra en Plaza GNP, donde más de 30 colaboradores vivieron al máximo, al hacer su recorrido, los beneficios de este importante instrumento de meditación y reflexión que contribuye al equilibrio personal, liberar estrés, ansiedad y reencontrarse con el sentido de la vida, en un magnifico recorrido físico, mental y espiritual.

### Campaña de salud visual

En Mérida, con la participación de un médico oftalmólogo, se impartieron pláticas de salud visual, para más de 30 colaboradores, en donde al término de cada plática se les realizaba el examen de la vista sin costo alguno, apoyando así al personal a corregir alguna afectación visual, crear el hábito del cuidado de la vista y contribuir a su calidad de vida, y que a su vez favorezca su desempeño laboral.

### Clases de zumba con causa

Con la participación de más de 20 colaboradores y una colaboradora como instructora, se impartieron durante los meses de julio y agosto, las clases de zumba con causa, en donde cada participante que acudía a la clase tenía como único requisito hacer una aportación voluntaria en efectivo o en especie, que fue entregada a la Asociación Civil Hogares Juveniles, quienes albergan niños de la calle.



### Playa limpia

Un grupo de más de 30 colaboradores de forma voluntaria acudieron al Puerto de Chelem con el objetivo de limpiar la playa, recogiendo la basura generada en la temporada vacacional, recolectando un total de 20 bolsas jumbo de plástico reciclables, con esto contribuimos y ayudamos al medio ambiente haciendo a la vez conciencia del cuidado de nuestras playas.

### Villancicos

Un grupo de 20 colaboradores se organizaron de forma voluntaria, para realizar un evento de integración y cantar villancicos en el albergue la Casa de los Abuelos, como parte de una labor social a nuestra comunidad, dándoles alegría y felicidad a más de 30 abuelitos.

### Programa de protección civil

Este programa se llevó a cabo en las oficinas de Puebla, Veracruz, Villahermosa y Mérida, en donde se realizaron simulacros de evacuación de sus edificios, y se impartieron cursos de primeros auxilios, prevención y combate contra incendios, en los que participaron más de 60 colaboradores. En esta ocasión se impartió también el curso de protección civil para niños en oficina Puebla, el cual busca crear conciencia y una cultura de seguridad en las familias.

## Noroeste



### Programa de reciclaje

Proteger el planeta para las generaciones futuras implica adoptar hábitos sencillos, como lo es el reciclaje, buscando cuidar y mejorar nuestro entorno.

A finales de 2011 en coordinación con la Asociación Civil "Mexicali Ambiental" iniciamos con una campaña de reciclaje de papel, la cual fomentamos con mayor fuerza en el 2012, adicionalmente, buscando generar una mayor conciencia en el personal iniciamos con el reciclaje de pilas y latas, el cual se pretende impulsar en 2013.

Reciclaje de papel	Total
Cajas	86.00
Kilogramos	997.00
Árboles salvados	15.00
Personas aprovechando oxígeno	0.68
Lts. de agua ahorrados	26,108.37

### Apoyo a la comunidad

Donación de pañales: buscando apoyar a nuestra comunidad, se realizó la donación de 20 cajas de pañales a la asociación "Casa de Paco" que da albergue a enfermos terminales de bajos recursos.

Visita a la casa hogar Betesda: por segundo año se realizó la visita, conviviendo con los niños que ahí albergan. Se realizó un pequeño convivio con motivo del día de Reyes, entregando

regalos a cada uno de los pequeños. Cada empleado "adoptó" un niño, de manera que los regalos fueron personalizados de acuerdo a la edad y sexo. Fue una experiencia conmovedora que permitió convivir con ellos y conocerlos un poco, lo cual deja una gran satisfacción a nuestros colaboradores.

### GNP Cuida tu Salud

En Mexicali el programa fue de gran aceptación entre los colaboradores, con una muy buena participación.

Además de las actividades realizadas a nivel nacional como el registro de peso y talla, la "Sensoteca", y el taller de nutrición, se complementó de manera local con la visita que cada año realiza el IMSS a nuestras oficinas para la medición de niveles de colesterol, presión y glucosa.

Además se realizaron pláticas de nutrición con la finalidad de fomentar los buenos hábitos alimenticios que nos llevan a una vida más sana.

Derivado de estas pláticas se formó un grupo de colaboradores quienes se inscribieron a un programa de nutrición, en el cual recibieron pláticas motivacionales, se tomaron la antropometría (niveles de glucosa y presión arterial) y contaron con un régimen alimenticio semi-personalizado.





## Programa de protección civil

En el mes de febrero se llevó a cabo el curso teórico-práctico orientado a los brigadistas de primeros auxilios, incendio y evacuación.

Concluyó con un simulacro en el que se hizo participar al personal en escenarios de posibles situaciones de emergencia.

La finalidad de este curso es fortalecer la cultura de protección civil de los colaboradores con ejercicios prácticos que les permitan estar preparados y saber qué hacer en caso de alguna emergencia.

En este programa también participan todas las oficinas del centro regional noroeste: Tijuana, Hermosillo, Cd. Obregón y Cd. Juárez.



## Evento de integración

Este año nuestro evento de integración dio un pequeño giro, integrando en él no sólo a los colaboradores sino también a sus familias, quienes tuvieron la oportunidad de participar en las diferentes actividades recreativas y deportivas, teniendo gran aceptación y resultando muy estimulante al poder interactuar todos en una sana competencia.

## Torneo nacional de dominó

Por segunda ocasión Mexicali tuvo el privilegio de ser sede del torneo nacional de dominó, conformándose de 12 parejas, además de contar por primera vez con la participación de las oficinas de Cd. Juárez y Tijuana.

En este evento se vivió un gran ambiente de camaradería donde más que ganar, lo importante era tener la oportunidad de convivir con compañeros de diferentes partes de la República. Como parte del programa se realizó un viaje a la ruta del vino

en el Valle de Guadalupe, localizado entre las ciudades de Tecate y Ensenada, visitando dos casas vinícolas: "Hacienda la Lomita" y "Barón Balché".

## Noreste

### Conferencia "Pensamiento Positivo": Esencia creadora del bienestar personal

Esta conferencia tuvo como objetivo principal el proporcionar al personal herramientas para un manejo mental positivo de las complejas circunstancias del entorno personal, profesional y social, así como construirse una vida de bienestar, paz, realización y plenitud, que redundarán en un mejor desempeño de su trabajo y vida personal, garantizando el logro de los objetivos propios y del negocio. Se llevaron a cabo cuatro sesiones con la participación de 119 colaboradores.

## Caminata 5K GNP Cuida tu Salud

Con la finalidad de fomentar una cultura familiar para elegir estar bien a través del ejercicio, creando nuevos hábitos cotidianos para llevar una vida más saludable, de bienestar y convivencia familiar se llevó a cabo en Monterrey la caminata 5K en la que participaron alrededor de 200 personas de todas las edades.



## Eventos de integración y deportivos

GNP es una empresa preocupada por promover entre el personal actividades deportivas que fomenten la convivencia entre áreas, jefes y empleados, así como salir de la rutina de manera saludable

a través de la actividad física con los compañeros de trabajo, por este motivo se realizaron torneos de voleibol y beisbol en los que participaron más de 100 colaboradores.

## Occidente

### Programa de protección civil

En el mes de julio se llevó a cabo en la oficina de Guadalajara la semana de la protección civil en la que se capacitó y se formaron las brigadas de primeros auxilios así como de combate y prevención de incendios, contando con una participación de 34 colaboradores.



### Labor social

Los colaboradores de la oficina de Guadalajara contribuyeron con el Instituto Florencia Villaseñor García A.C., apoyando con despensas (frijol, arroz, azúcar, cereal, jabón, material de limpieza) a 25 ancianos que alberga el asilo, además de festejar con ellos el día de Reyes cortando la tradicional rosca.

### Campaña de salud visual

Por segundo año consecutivo se llevaron a cabo exámenes de la vista sin costo para el personal de la empresa, se aplicaron 80 exámenes, donde se detectaron y corrigieron algunas afecciones visuales de los colaboradores, favoreciendo con esto su calidad de vida y desempeño laboral. Fueron

32 colaboradores los que haciendo uso de su prestación adquirieron sus lentes.

### Conferencia "Cómo manejar el estrés laboral"

En la oficina de Guadalajara se impartió la conferencia "Cómo manejar el estrés laboral", contando con la participación de 90 colaboradores. En esta conferencia se explica que el estrés en muchos casos es detonador de enfermedades como hipertensión, diabetes y gastritis, así como alteraciones del sueño, de ahí la importancia de contar con información que nos permita realizar un manejo adecuado del mismo para minimizar los riesgos.

### Convenio para la educación

La oficina de Guadalajara celebró en el 2012 un convenio con la Universidad del Valle de Atemajac A.C., institución educativa de renombre en el occidente del país, en el que se otorga el descuento de 20% en colegiaturas al personal de GNP y empresas filiales así como a sus familiares. Con esto propiciamos la continuidad en la educación de nuestros colaboradores y beneficiamos su economía familiar.

### Vehículo utilitario especial

En el mes de mayo, se llevó a cabo en Guadalajara la entrega de 26 vehículos utilitarios a los asesores de servicio automóvil, destacando el apoyo que le otorgó la empresa a uno de los asesores que por motivos de salud no puede manejar un vehículo estándar, haciendo por ello la compra de un automóvil automático que le permita cumplir con su función en las mejores condiciones posibles.

### Carrera de arranque GNP Cuida tu Salud

El espacio de la vía recreativa de Av. Vallarta en Guadalajara, fue aprovechado para llevar a cabo la carrera de Arranque GNP Cuida tu Salud, en la que algunos colaboradores y sus familias se organizaron para correr, trotar y caminar 5 kms.

Con entusiasmo cada uno realizó su actividad física conscientes de lo importante que es para el cuidado de la salud, además de fomentar la sana convivencia.

Fueron los mismos compañeros promotores quienes asesoraron para el calentamiento y dieron algunos tips para que el ejercicio fuera efectivo.







## XIV. Carta de Verificación





## 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 2012**.

### ALCANCE

El alcance de la verificación consistió en la revisión del contenido e indicadores de desempeño presentados en el informe de referencia. 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

Nuestra revisión tomó como base los estándares (ISAE 3000) y la metodología del Global Reporting Initiative (GRI G3) para la realización de reportes de sustentabilidad, considerando la inclusión del suplemento para el sector financiero del propio GRI.

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., C.P. 04200, llevándose a cabo las siguientes revisiones:

- 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.

---

Torre Mayor - Paseo de la Reforma 505 4to Piso Suite 2,  
Col Cuauhtémoc, C.P. 06500, México D.F. | 5281-8016 | 5281-8560





- Documentales. Examinamos, sobre bases muestrales, los datos e información contenidos en el informe a través de:
  - 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.
- Validación a la consistencia de la información presentada en el informe 2012 respecto al informe 2011 y el seguimiento a programas e indicadores relevantes.

## RECOMENDACIONES

Durante el proceso de verificación que realizamos al Informe Responsabilidad Social 2012 de GNP, pudimos apreciar y constatar que se ha venido acrecentando el esfuerzo y difusión de la Responsabilidad Social Empresarial tanto dentro de GNP como con sus grupos de interés; no obstante lo anterior, determinamos que se presentan las siguientes áreas de oportunidad:

### *Sobre el proceso de reporte*

- Automatizar a través de una base de datos el proceso de gestión que se utiliza para la recolección y validación a la información que se incluye en el informe, a fin de evitar estar recurriendo para su consulta y control a los correos electrónicos recibidos, optimizando con ello los tiempos y actividades que se establezcan para su elaboración y seguimiento.

### *Sobre el contenido del informe*

- Observamos que no en todos los casos se explican las variaciones significativas cuando se muestren indicadores comparativos de un año a otro, por lo que recomendamos indicar sus causas, con lo cual, además de conocerlas, permitirá integrar los planes o acciones para optimizar los resultados obtenidos.

## 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.

Torre Mayor - Paseo de la Reforma 505 4to Piso Suite 2,  
Col Cuauhtémoc, C.P. 06500, México D.F. | 5281-8016 | 5281-8560





En nuestra calidad de Verificadores Independientes declaramos que, el **Informe 2012 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 (G3) y la inclusión del suplemento para el sector financiero del *Global Reporting Initiative*.

México, D.F. a 11 de Marzo del 2013.

Atentamente,

**Dr. Guillermo Cruz Reyes**  
Socio Director

**Ing. José Alberto Álvarez**  
Socio Encargado de la Auditoría

Torre Mayor - Paseo de la Reforma 505 4to Piso Suite 2,  
Col Cuauhtémoc, C.P. 06500, México D.F. | 5281-8016 | 5281-8580



# Declaración del Nivel de Aplicación GRI Checked



## Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Grupo Nacional Provincial, S.A.B.** ha presentado su memoria "Informe de RSE 2012" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI. Para conocer mas sobre la metodología: [www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf](http://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf)

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 18 Marzo 2013

Nelmara Arbex  
Subdirectora Ejecutiva  
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Grupo Nacional Provincial, S.A.B. ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

*Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

**Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 14 Marzo 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.



## XV. Tabla de indicadores GRI

Indicador GRI		Estatus 2012
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>		
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la responsabilidad social para la organización y su estrategia.	Carta del Director General, p.5
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Carta del Director General, p.5 Declaración de Responsabilidad Social, p.11
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
2.1	Nombre de la organización.	Grupo Nacional Provincial, S.A.B. (GNP Seguros).
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Perfil de la Compañía, p.13 Productos y servicios, p.17
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	GNP: Empresas Filiales, p.22 Alianzas estratégicas, p.24 Estructura organizacional, p.27
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Av. Cerro de las Torres #395, Col. Campestre Churubusco, Coyoacán, México, D.F. 04200.
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Alianzas estratégicas, p. 24
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Perfil de la Compañía, p.13
2.7	Mercados servidos: incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios.	Productos y servicios, p.17 GNP en la economía mexicana, p.23 Red de oficinas, p.25
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido:	
	Número de empleados.	Plantilla laboral, p.67
	Ventas netas.	Cifras relevantes, p.66
	Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto.	Cifras relevantes, p.66
	Cantidad de productos o servicios prestados.	Cifras relevantes, p.66
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Alcance del Informe, p.7 Perfil de la Compañía, p.13 Cambios relevantes en la estructura, p.35
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Premios, certificaciones y reconocimientos, p.121
<b>PARÁMETROS DE LA MEMORIA</b>		
3.1	Periodo cubierto por la información contenida.	Alcance del Informe, p.7
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	2011
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>		
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Anual.
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	María Fernanda del Moral Durán rse@gnp.com.mx
<b>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</b>		
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Materialidad, p.8

Indicador GRI		Estatus 2012
3.6	Cobertura de la memoria.	Alcance del Informe, p.7
3.7	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Alcance del Informe, p.7
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	GNP: Empresas Filiales, p.22 Alianzas estratégicas, p.24
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	Alcance del Informe, p.7
3.10	Descripción del efecto que puedan tener los cambios de información pertenecientes a memorias anteriores, junto con las razones que los han motivado.	Alcance del Informe, p.7
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Alcance del Informe, p.7
ÍNDICE DEL CONTENIDO GRI		
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	Tabla de indicadores GRI, p.138
VERIFICACIÓN		
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Carta de verificación, p.133
GOBIERNO		
4.1	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Consejo de Administración, p.30
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Consejo de Administración, p.30
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Consejo de Administración, p.30
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Al ser GNP una empresa pública, se atiene a lo establecido en la Ley del Mercado de Valores en lo referente a derechos de los accionistas de las sociedades anónimas bursátiles (Ley del Mercado de Valores, Art.49). Mecanismos de diálogo y comunicación en el Consejo de Administración, p.32
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).	Consejo de Administración, Retribuciones, p.33
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Consejo de Administración, Procedimientos para evitar el conflicto de interés, p.34
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.	Consejo de Administración, Procedimiento para designar miembros del Consejo de Administración, p.34
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.	Misión, visión y valores, p.16

Indicador GRI		Estatus 2012
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.	Mecanismos de diálogo y comunicación en el Consejo de Administración, p.32
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Consejo de Administración, Mecanismos de Auditoría y Prácticas Societarias, p.33
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS		
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Prevención y gestión de riesgos, p.37
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Participación en el fortalecimiento del sector e injerencia en la gestión pública, p.55 Desempeño social, p.109
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya como miembros a nivel de organización.	Participación en el fortalecimiento del sector e injerencia en la gestión pública, p.55
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Materialidad, p.8
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Materialidad, p.8
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.	Materialidad, p.8
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.	Materialidad, p.8 Diálogo con los grupos de interés, p.45

## II. Indicadores de desempeño

### Desempeño Económico

Indicador GRI		Estatus 2012
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.	Cifras relevantes, p.66
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Prevención y gestión de riesgos, p.37 Gestión integral de riesgos, riesgos naturales, mecanismos de transferencia de riesgos naturales, p.37
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Compensaciones y prestaciones al personal, p.69
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	N/A. GNP no recibe ayudas financieras de ninguna esfera de gobierno.
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Compensaciones y prestaciones al personal, p.69
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Proveedores, p.97 Desarrollo de proveedores, p.97 Cadena de valor (programa de proveedores), p.111
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.70
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.	Programas sociales, p.111 Principales resultados de programas sociales, p.117
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Principales resultados de programas sociales, p.117



## Desempeño Medioambiental

Indicador GRI		Estatus 2012
<b>MATERIALES</b>		
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Consumo de energía eléctrica, emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> p.100 Consumo y manejo de papel, p.103 Consumo de agua, p.103
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Reciclaje de papel y cartón, p.103
<b>ENERGÍA</b>		
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Consumo de diésel, p.100 Consumo de Gas LP, p.100 Vehículos y consumo de combustible, emisiones directas de CO <sub>2</sub> p.104
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Consumo de energía eléctrica, emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> p.100
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Consumo de energía eléctrica, emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> p.100 Estrategias para disminución de consumos y resultados obtenidos, p.100
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. Los productos financieros que ofrece GNP a sus clientes no consumen energía.
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Estrategias para disminución de consumos y resultados obtenidos, p.100 Generación de energía eléctrica eólica, p.101
<b>AGUA</b>		
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Captación y tratamiento de agua, p.104
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	N/A. GNP tiene sus oficinas en terrenos urbanos que se abastecen de agua a través de los sistemas hidráulicos suministrados por los distintos niveles de gobierno.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Captación y tratamiento de agua, p.104
<b>BIODIVERSIDAD</b>		
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. GNP tiene sus oficinas en suelos urbanos debidamente reglamentados por la autoridad local.
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. GNP tiene sus oficinas en suelos urbanos debidamente reglamentados por la autoridad local, por lo tanto no hay impactos significativos a la biodiversidad.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Campañas de reforestación, p.107
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	N/A. GNP tiene sus oficinas en suelos urbanos debidamente reglamentados por la autoridad local, por lo tanto no hay impactos significativos a la biodiversidad.
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. GNP tiene sus oficinas en suelos urbanos debidamente reglamentados por la autoridad local, por lo tanto no hay impactos significativos a la biodiversidad.

Indicador GRI		Estatus 2012
<b>EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b>		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Consumo de energía eléctrica, emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> , p.100 Consumo de diésel, p.100 Consumo de Gas LP, p.100 Vehículos y consumo de combustible, emisiones directas de CO <sub>2</sub> , p.104
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	N/A. Al ser una empresa de servicios, sin procesos de manufactura, la única conversión aplicable por consumos de combustible y electricidad es la de Dióxido de Carbono CO <sub>2</sub> .
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Estrategias para disminución de consumos y resultados obtenidos, p.100 Generación de energía eléctrica eólica, p.101
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	N/A. No hay emisiones de estas sustancias.
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	N/A. No hay emisiones de estas sustancias.
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	N/A. El vertimiento se hace a través del drenaje público, y no se consideran residuos peligrosos.
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Recolección de residuos no peligrosos, p.101 Recolección de PET: cuidar el medio ambiente, compromiso insoslayable de GNP, p.102 Reciclaje de papel y cartón, p.103
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	N/A. No hubo derrames de esta naturaleza.
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. No se generan este tipo de residuos.
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. No se generan este tipo de vertidos y no se opera en áreas de alto valor de biodiversidad.
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	N/A. Las pólizas de seguros que se comercializan, por su naturaleza de protección patrimonial o financiera, no tienen impactos ambientales por su uso.
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. Las pólizas de seguros que se comercializan, por su naturaleza de protección patrimonial o financiera, no requieren material de embalaje más allá del papel en el que se llegan a imprimir las pólizas, el cual, por medidas de seguridad, debe ser usado en una sola ocasión cada vez.
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>		
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Cumplimiento de la legislación ambiental, p.107
<b>TRANSPORTE</b>		
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.	Vehículos y consumo de combustible, p.104 Transporte de personal: GNP en Ruta, p.105 Viajes en avión, p.106
<b>GENERAL</b>		
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Generación de energía eólica, p.101 Monto de inversión para proyectos ambientales, p.101

## Desempeño Social

✓ Disponible

NA: No aplica

ND: No Disponible

Indicador GRI		Estatus 2012
<b>EMPLEO</b>		
<b>LA1</b>	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Plantilla laboral, p.67
<b>LA2</b>	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Plantilla laboral, p.67 Cambios en la estructura, p.72 Índice de rotación de personal, p.72
<b>LA3</b>	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Compensaciones y prestaciones al personal, p.72
<b>RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES</b>		
<b>LA4</b>	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Plantilla laboral, p.67
<b>LA5</b>	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; instrumentos que garantizan la comunicación oportuna y pertinente hacia todo el personal respecto a cambios organizativos o decisiones que les afecten.
<b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>		
<b>LA6</b>	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Protección civil, p.74
<b>LA7</b>	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Incapacidades y ausentismo, p.76 Accidentes de trabajo, p.76
<b>LA8</b>	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.	Salud e higiene ocupacional, p.76 GNP Cuida tu Salud, p.77
<b>LA9</b>	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Salud e higiene ocupacional, p.76
<b>LA10</b>	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Capacitación, p.88
<b>LA11</b>	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Becas de licenciatura, p.92
<b>LA12</b>	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Gestión del desempeño, p.73
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>		
<b>LA13</b>	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Consejo de Administración, p.30 El Consejo de Administración se integra conforme a todas las disposiciones aplicables de la legislación mexicana y, ninguna de ellas, considera criterios de diversidad como requisitos legales para su integración. Sin embargo, en GNP no hay condicionantes de diversidad -de fomento o prohibición- para la integración del Consejo de Administración.

Indicador GRI		Estatus 2012
<b>LA14</b>	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Indicadores de equidad de género, p.68
<b>PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO</b>		
<b>HR1</b>	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.	Criterios de inversión, p.38
<b>HR2</b>	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Código de Ética y Conducta para proveedores, p.97
<b>HR3</b>	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.	Código de Ética y Conducta para colaboradores, p.93
<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>		
<b>HR4</b>	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Línea de denuncia "No te Manches", p.93
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS</b>		
<b>HR5</b>	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Norma Mexicana para la Igualdad entre Mujeres y Hombres. Libertad sindical, p.125
<b>HR6</b>	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No hay actividades identificadas que conlleven un riesgo de esta naturaleza, sin embargo GNP está adherido a El Pacto Mundial y respeta y promueve los derechos de la infancia, apegándose al principio 5 del propio Pacto. Además, ha establecido dos herramientas que obligan a sus colaboradores y proveedores a conducirse con ética, lo cual implica la erradicación del trabajo infantil: Código de Ética y Conducta para colaboradores, p.93 Código de Ética y Conducta para proveedores, p.97
<b>TRABAJOS FORZADOS</b>		
<b>HR7</b>	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.	No hay actividades identificadas que conlleven un riesgo de esta naturaleza, sin embargo GNP está adherido a El Pacto Mundial y respeta y promueve los derechos laborales apegándose al principio 4 del propio Pacto. Además, ha establecido dos herramientas que obligan a sus colaboradores y proveedores a conducirse con ética, lo cual implica respetar las jornadas de trabajo bajo condiciones armónicas y de desarrollo mutuo: Código de Ética y Conducta para colaboradores, p.93 Código de Ética y Conducta para proveedores, p.97
<b>PRÁCTICAS DE SEGURIDAD</b>		
<b>HR8</b>	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.	Código de Ética y Conducta para proveedores, p.97



Indicador GRI		Estatus 2012
<b>DERECHOS DE LOS INDÍGENAS</b>		
<b>HR9</b>	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No se han reportado incidentes de esta naturaleza.
<b>COMUNIDAD</b>		
<b>SO1</b>	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.	La entrada de personal no interfiere con las actividades de las comunidades en donde se tienen operaciones. Todas las oficinas de la empresa se encuentran ubicadas en zonas urbanas, con vialidades accesibles y adecuadas para transporte público y particular.
<b>SO2</b>	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Plan anual de auditoría, p.95
<b>SO3</b>	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Código de Ética y Conducta para colaboradores, p.93 Prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, p.95
<b>SO4</b>	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Línea de denuncia "No te Manches", p.93
<b>POLÍTICA PÚBLICA</b>		
<b>SO5</b>	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.55
<b>SO6</b>	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	En GNP no se hacen aportaciones a partidos políticos.
<b>SO7</b>	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No se reportaron acciones de esta naturaleza.
<b>SO8</b>	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.67
<b>SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE</b>		
<b>PR1</b>	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.17 Unidad Especializada para la Atención de Usuarios (UNE), p.99
<b>PR2</b>	Número total de incidentes derivados del incumplimiento 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.	No se reportan incidentes de esta naturaleza. Los productos patrimoniales y financieros que oferta GNP, no ponen en riesgo la salud y la seguridad de las personas durante su ciclo de vida.
<b>ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		
<b>PR3</b>	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.46
<b>PR4</b>	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.	No existen incumplimientos de esta naturaleza.
<b>PR5</b>	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Programas encaminados a la satisfacción de los clientes, p.96
<b>PR6</b>	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.	Participación en fortalecimiento del sector e injerencia en la gestión pública, p.55
<b>PR7</b>	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.	No existen incumplimientos de esta naturaleza.

Indicador GRI		Estatus 2012
<b>PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>		
<b>PR8</b>	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Protección de datos personales, p.95
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>		
<b>PR9</b>	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.67

## Indicadores GRI. Suplemento Financiero

Indicador GRI		Estatus 2012
<b>IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		
<b>FS1</b>	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio.	Productos y servicios, p.17 Línea Accesible, p.20
<b>FS2</b>	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.	Sistema de Control Interno, p.34 Gestión integral de riesgos, p.38
<b>FS3</b>	Procesos para monitorear la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.	Si bien en los "Criterios de Inversión", se establecen los lineamientos de aquellas empresas en las que GNP invierte, esto no aplica para la relación GNP-cliente.
<b>FS4</b>	Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio.	Código de Ética y Conducta para colaboradores, p.93 Prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, p.95
<b>FS5</b>	Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente.	Programas sociales, p.111
<b>FS6</b>	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector.	Distribución de cartera, p.21
<b>FS7</b>	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	Línea Accesible, p.20 Distribución de cartera, p.21
<b>FS8</b>	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	La empresa no cuenta con productos de este tipo.
<b>FS9</b>	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	Plan anual de auditoría, p.95
<b>FS10</b>	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	Programas sociales, p.111
<b>FS11</b>	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	N/A. No se hacen análisis de los activos de la empresa bajo estos criterios debido a que, al ser una empresa no manufacturera y ubicar sus oficinas en suelos urbanos debidamente reglamentados, se considera poco relevante el impacto social o ambiental que puedan ocasionar las operaciones de la misma.
<b>FS12</b>	Políticas de voto aplicadas relativas a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto.	Criterios de inversión, p.38
<b>FS13</b>	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	Red de oficinas, p.25
<b>FS14</b>	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros.	Línea Accesible, p.20
<b>FS15</b>	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa	Criterios para el desarrollo de un producto, p.20 Línea Accesible, p.20
<b>FS16</b>	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario.	Nuevos servicios para mejorar la experiencia de nuestros clientes, p.19

## Anexo 1.

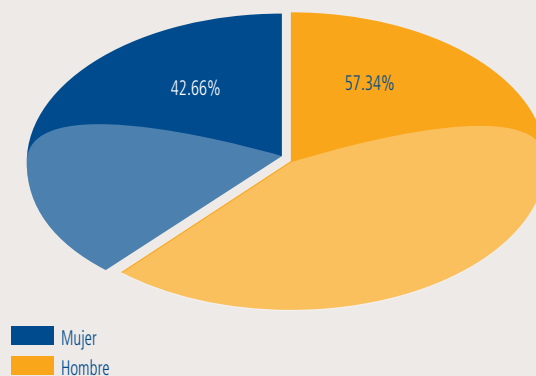
# Estudio de materialidad entre el personal

El estudio de materialidad o asuntos relevantes consistió en un sondeo realizado entre el personal, que se enfocó en dos grandes áreas:

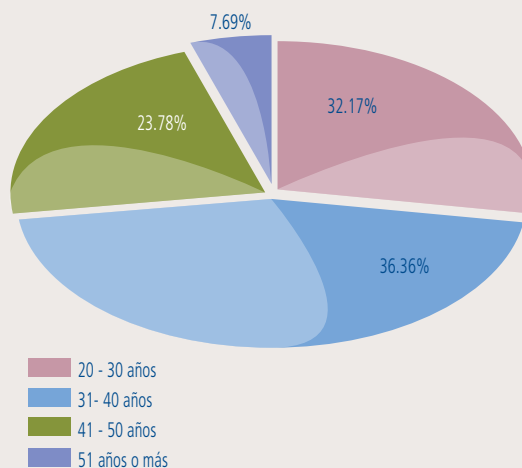
- 1) Opinión respecto al Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2011 de GNP.
- 2) Percepción sobre los temas relevantes para la gestión de la empresa.

El total de personas que contestaron la encuesta fue de 143 colaboradores, los cuales participaron de manera voluntaria y anónima; se preguntó género y edad con fines únicamente estadísticos.

Identificación de personal por sexo

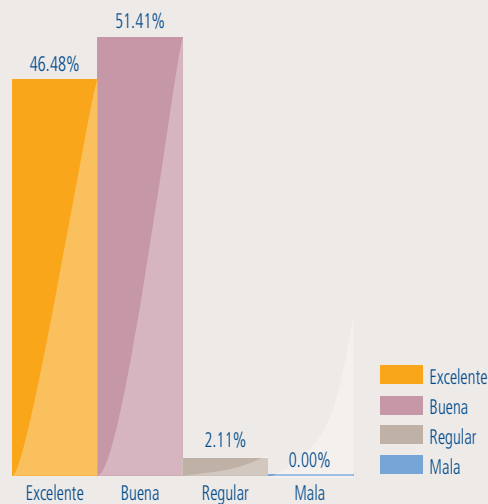


Identificación por edad

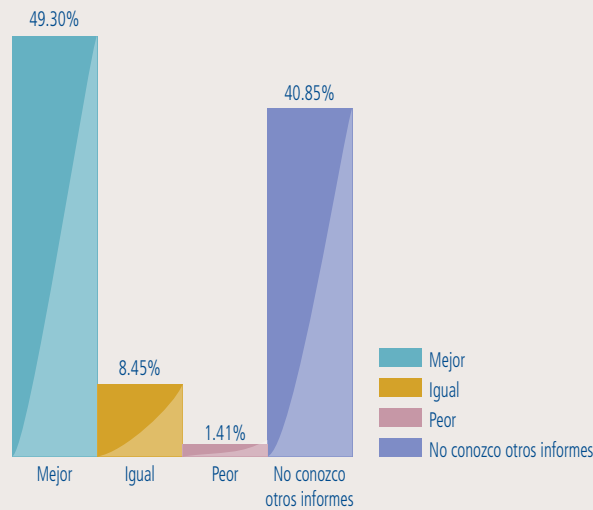




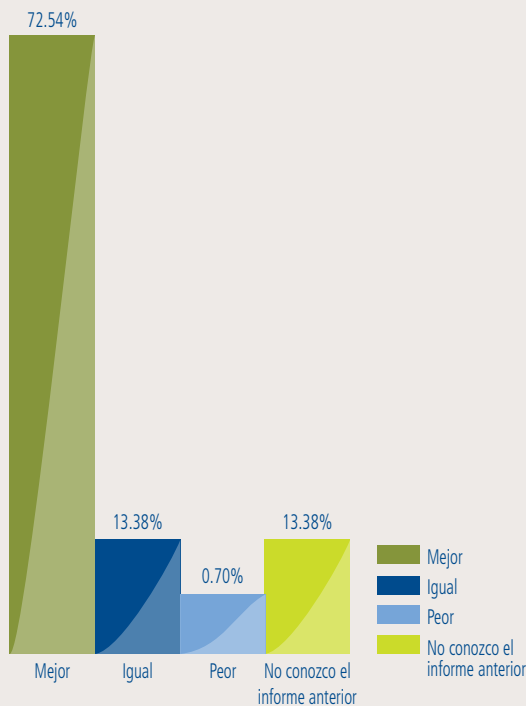
1. En general, la calidad del informe te pareció:



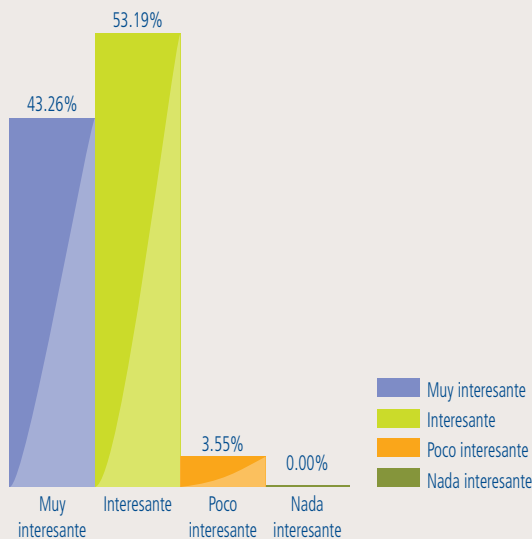
3. Con relación a Informes de Responsabilidad Social de otras empresas, encuentras éste:



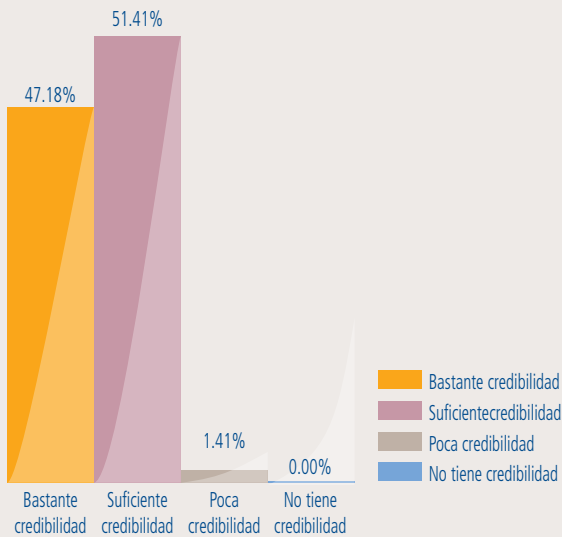
2. Con relación al Informe de Responsabilidad Social de GNP del año anterior, encuentras éste:



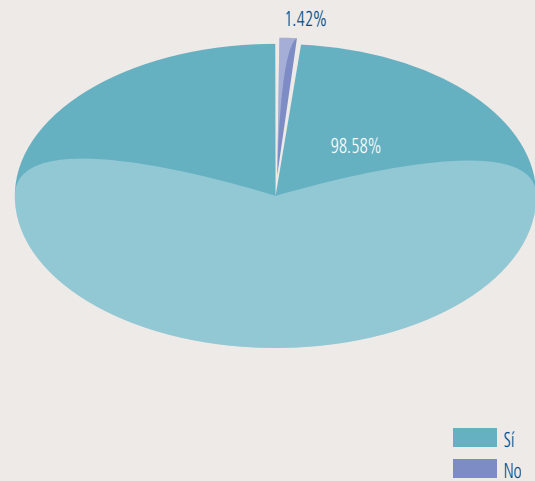
4. El contenido del Informe te pareció:



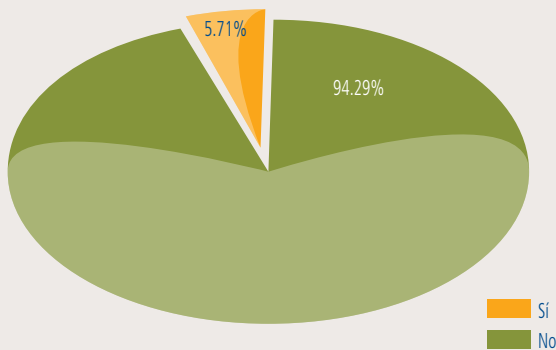
5. Consideras que la información proporcionada en el informe tiene:



7. ¿Hay algún dato que esperabas que GNP reportara y no reportó?



6. ¿Encontraste fácilmente la información que buscabas?



8. Si tu respuesta a la pregunta anterior fue Si, favor de indicar qué dato(s) de tu interés no se reportaron en el Informe.

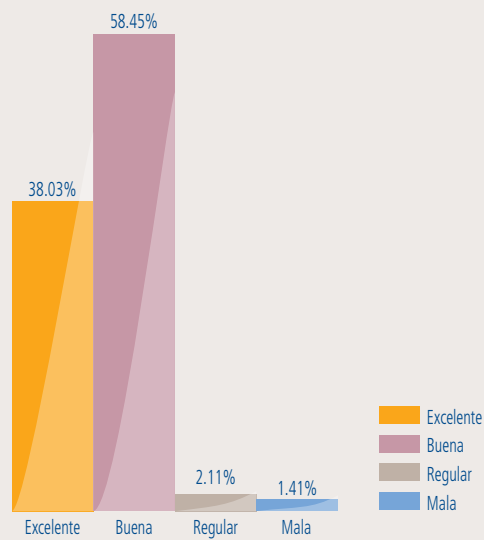
Las respuestas con mayor frecuencia son:

Acciones de las diferentes áreas en esfuerzos similares.
Algún apartado donde se pueda ver lo de los cambios a las pólizas de vida o gastos de defunción (altas, bajas o cambio de beneficiario).
Cómo vamos creciendo en la compañía y las oportunidades que nos brinda.
Ninguno.

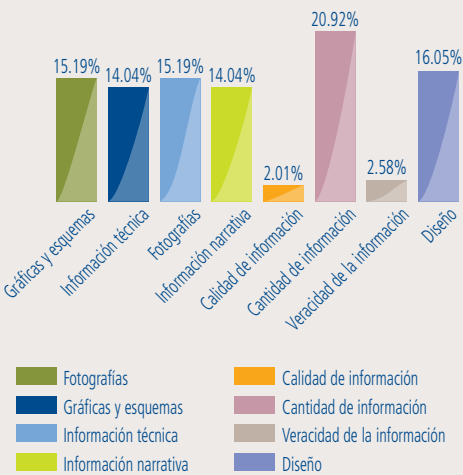
9. ¿Qué se te hizo más relevante o de utilidad?

- En general el documento es bien valorado; dentro de lo que se menciona con mayor frecuencia, como dato positivo, es el equilibrio entre la información social, económica y ambiental.
- El informe se aprecia como un documento útil que se destaca por la veracidad de su información.
- Resalta asimismo el aprecio del personal por recibir información relevante de todas las áreas de la empresa y las distintas contribuciones que hace ésta en diferentes ámbitos.

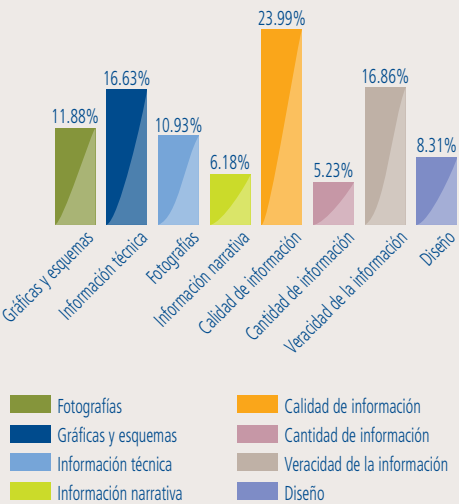
10. El diseño lo consideras:



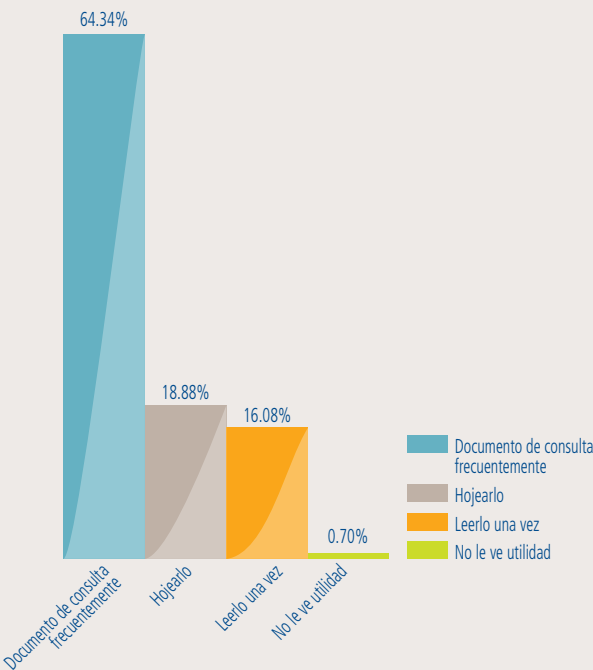
12. Marca aquellos que consideres como los tres puntos más débiles del Informe:



11. Marca aquellos que consideres como los tres puntos más fuertes del Informe:



13. ¿Qué uso le darás al Informe?



# Vivir es increíble®

Grupo Nacional Provincial S.A.B.

Oficinas Corporativas

Av. Cerro de las Torres No. 395,  
Campestre Churubusco, 04200, D.F.

Tel. 5227 3999

[gnp.com.mx](http://gnp.com.mx)



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

