



B

GNP
SEGUROS

 **GNP**
SEGUROS

Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2009

Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2009

3 I Presentación del Informe

- Carta del Director General

4 II Alcance del Informe

5 III Declaración de Responsabilidad Social

- Responsabilidad Económica
- Responsabilidad Social
- Responsabilidad Ambiental

6 IV Perfil de la Compañía



- Historia
- Cronología de la Empresa
- Misión
- Visión 2012
- Nuestros Valores
- Principales productos y servicios
- Localización de la sede principal de la organización
- Alianzas estratégicas
- Estructura operativa
- Oficinas administrativas y de atención a clientes
 - Plantilla laboral

12 V Gobierno Corporativo

- Estructura del Consejo de Administración, incluidos consejeros independientes
- Procedimiento para designar miembros del Consejo de Administración
- Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al Consejo de Administración
- Mecanismos de auditoría
- Retribuciones
- Cambios relevantes

16 VI Asociaciones en las que participa la empresa

17 VII Desempeño Económico

- Ventas por ramo
- Cifras relevantes
 - Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de operación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no

- distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.
- Procedimiento para determinar el riesgo de un cliente derivado de fenómenos naturales
- Multas significativas o sanciones interpuestas por la autoridad
- Proveedores
 - Código de Conducta para Proveedores
 - Descripción de mecanismos de operación del Código.



- Personal
 - Composición de la plantilla laboral
 - Cambios en la plantilla, altas, bajas y promociones de personal
 - Incapacidades y accidentes
 - Política de cálculo de sueldos y compensaciones frente al sector asegurador
 - Prestaciones al personal
 - Club deportivo
 - Reconocimientos institucionales
 - Comedores
 - Plaza Visión 2012
 - Programa de reconocimientos escolares
 - Capacitación
 - Protección Civil, Seguridad e Higiene
 - Código de Conducta para Colaboradores
 - Encuesta de Desempeño Organizacional
 - Resultados generales
- Clientes
 - Programas encaminados a la satisfacción de los clientes
- Mercadotecnia, publicidad y comunicación
- Prevención del lavado de dinero

28 VIII Desempeño Ambiental

- Materiales utilizados por peso y volumen
- Emisiones de CO₂



- Consumos de energía eléctrica y combustibles
- Uso de vehículos y combustibles
- Consumos de agua
- Captación de agua
- Tratamiento de agua
- Estrategias para disminución de consumos y resultados obtenidos
- Monto de inversiones para proyectos ambientales
- Cumplimiento de la Legislación Ambiental
- Campañas de reforestación

31 IX Desempeño Social



- Programa de apoyo a las comunidades aledañas de GNP
- Programa Social GOL por MÉXICO
 - Principales resultados
 - Penalti por México
 - Gol Verde
- Fundaciones y Asociaciones
- Patrocinios y donativos

34 X Premios, Certificaciones y Reconocimientos



36 XI Índice de Contenidos GRI

41 XII Informe de Verificación

I Presentación



Carta del Director General

Estimad@ Lector@:

Tienes en tus manos el primer Informe de Responsabilidad Social de Grupo Nacional Provincial, el cual representa el esfuerzo de la organización por estar a la altura de nuestros tiempos, ser rentable y responsable a la vez.

Inmersos en el contexto global, nuestro Informe se hace dentro del marco de la Comunicación sobre el Progreso de los Principios de El Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas, movimiento al cual estamos adheridos y reafirmamos nuestro compromiso de apoyo constante y decidido.

Cabe señalar que el Informe está elaborado bajo la Guía para elaborar Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), y fue sometido a la verificación de un tercero independiente.

El documento pretende destacar nuestro desempeño organizacional en temas de responsabilidad social, de manera objetiva y puntual respecto a nuestros grupos de interés, empleados, accionistas, clientes, proveedores, empresas de nuestro sector, sociedad civil y el medio ambiente.

En él, se ha pretendido ofrecer suficientes datos relevantes para nuestros grupos de interés, sin embargo, son bienvenidas cualesquiera observaciones al contenido del Informe, a través de la firma de correo electrónico rse@gnp.com.mx, la cual atenderá oportunamente tus inquietudes.

Poner de nuestra parte para el engrandecimiento de México y para el mejoramiento de nuestro planeta nos reconforta y da aliento para continuar con la tarea pendiente bajo la consigna de ¡Vivir es Increíble!, lema de nuestra campaña institucional que recoge el valor que tiene para todo ser humano el vivir con plenitud cada momento de nuestra vida.

Cordialmente,

Alejandro Baillères



El presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial fue elaborado bajo la tercera versión de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), mejor conocida como la G3.

Contiene datos correspondientes al año 2009 y reporta operaciones exclusivas de Grupo Nacional Provincial (GNP) y todas sus oficinas de servicio.

Así mismo, los datos contenidos en el Informe han sido sometidos a la verificación de AuditarSE, S.A. de C.V., tercero independiente y Stakeholder organizacional del GRI.



III Declaración de Responsabilidad Social



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

En GNP visualizamos nuestras acciones estratégicas atendiendo expectativas de un triple resultado, a saber: 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 y cohecho, además de ser proactiva con los siguientes agentes:

- Socios y Accionistas, para brindarles certeza y seguridad financiera trascendente sobre su inversión, procurando maximizar sus beneficios en el corto, mediano y largo plazos.
- Clientes, brindar servicios financieros que garanticen la seguridad patrimonial de nuestros clientes.
- Proveedores, para entablar excelentes relaciones comerciales basadas en la transparencia y la honestidad, cumpliendo cabalmente con todos los compromisos adquiridos.
- Colaboradores, para construir espacios laborales de respeto, desarrollo y superación.

Responsabilidad Social

Las empresas, al igual que la propia sociedad, no son estáticas. La competencia y las fuerzas del mercado, exigen que una empresa se adapte a las circunstancias cambiantes, hoy el tema de la ciudadanía corporativa y el civismo empresarial rodea a las empresas y exige de ellas una actitud responsable como ente integrante de la sociedad, imponiendo en primera instancia, un buen comportamiento corporativo.

Responsabilidad Ambiental

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

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



¹Definición realizada por el Centro Mexicano para la Filantropía.

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



Historia

GNP es la empresa aseguradora mexicana con mayor experiencia y solidez de nuestro país que no sólo brinda protección financiera a sus asegurados, sino que está al cuidado de sus sueños, historias, emociones y vivencias.

Su historia se remonta a más de 108 años, siendo parte de uno de los conglomerados empresariales más grandes del país “Grupo Bal” en donde se agrupan instituciones tan importantes como Grupo Industrial Peñoles, El Palacio de Hierro, Valores Mexicanos Casa de Bolsa, Agropecuario Bal, Profuturo GNP y Bal Holdings y como parte de su valor filantrópica proporciona apoyo al Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM).

En la actualidad GNP cuenta con un grupo de filiales que lo conforman como un grupo sólido y proactivo en el país al que se integran: Médica Integral GNP, GNP Administración de Venta Masiva, GNP Comercializadora de Salvamentos, Crédito Afianzador, Médica Móvil, Arrendadora Valmex, Servicios Administrativos en Reclamaciones, Servicios Especializados en Ventas de Seguros y Servicios SAAEX.

Cronología de la Empresa

- | | |
|--|---|
| <p>1901 Se funda “La Nacional, Compañía de Seguros sobre la Vida, S.A.” por William B. Woodrow y Luis E. Neergaard.</p> | <p>2001 GNP celebra el Primer Centenario.</p> |
| <p>1902 “La Nacional” expide su primera póliza por una suma asegurada de \$5,000 pesos.</p> | <p>La calificadoradora A.M. Best otorga por primera ocasión la calificación de “A” Excelente.</p> |
| <p>1930 Se coloca la primera piedra del edificio de La Nacional, en la esquina de Juárez y San Juan de Letrán, primer rascacielos construido en la Cd. de México.</p> | <p>2002 La calificadoradora de crédito de contraparte y de solidez financiera Standard & Poor’s otorgó a GNP por primera ocasión la calificación de mxAA+ en escala nacional.</p> |
| <p>1936 Nace “Seguros la Provincial, S.A.” especializada en seguros de bienes. Parte de sus accionistas fundadores también lo eran de “La Nacional”.</p> | <p>GNP es reconocida por primera ocasión como Empresa Socialmente Responsable por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI). GNP inicia su programa social GOL por MÉXICO apoyando en causas como educación, nutrición, salud y vivienda, beneficiando a personas necesitadas de comunidades rurales / indígenas.</p> |
| <p>1969 Se hace la primer alianza estratégica del medio asegurador mexicano al unirse en un Grupo La Nacional y La Provincial adoptando el nombre comercial de “Grupo Nacional Provincial”.</p> | <p>2003 GNP adopta el Modelo de Equidad de Género auspiciado por el INMUJERES, obteniendo por primera ocasión el Certificado MEG:2003, siendo la primera compañía reconocida de su ramo.</p> |
| <p>1972 Se integran las dos empresas GNP al conglomerado empresarial GrupoBal, encabezado por el Lic. Don Alberto Baillères</p> | <p>2004 GNP retoma el liderazgo, consolidándose como la empresa número uno en ventas del sector asegurador mexicano.</p> |
| <p>1994 Se inaugura el edificio “Plaza GNP”.</p> <p>Se adquiere la empresa “Médica Móvil, S.A.”, ampliando los servicios de GNP a sus asegurados de Gastos Médicos.</p> | <p>2006 Alejandro Baillères es nombrado por el Consejo de Administración como el nuevo Director General de Grupo Nacional Provincial.</p> |
| <p>1996 Se funda “Profuturo GNP, S.A. de C.V. Afore” “, subsidiaria especializada en la Administración de Fondos de Retiro.</p> | <p>2008 Se inicia con los programas Gol Verde y Penalti por México como extensiones al programa social GOL por MÉXICO.</p> |
| <p>1998 Se funda “Médica Integral GNP, S.A. de C.V.”, subsidiaria que ofrece al mercado mexicano innovadores planes de servicios de salud.</p> | <p>2009 GNP fue reconocida internacionalmente como la mejor compañía aseguradora del año 2009 en México y Centroamérica.</p> |



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 en los siguientes 5 años.

Esta visión se llama: “1 en 4 en 5”, lo que significa ser número 1 en 4 metas en los siguientes 5 años:

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

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

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

Seguros de Vida

Los seguros de Vida de GNP están enfocados a cubrir las necesidades de protección de las familias, en cuanto a garantizar el ingreso familiar en caso de faltar el eje económico, así como promover el ahorro de largo plazo, garantizando el valor del dinero en el tiempo.

- Protección (Temporal, Privilegio y Platino)
- Protección y Ahorro (Ordinario de Vida, Trasciende, Vida Inversión, GNP Invest, Visión Plus, Privilegio Universal y Platino Universal)
- Ahorro (Dotal)
- Educación (Profesional)
- Retiro (Proyecta, Proyecta Afecto al Art. 218 y Consolida Tu Plan Personal de Retiro, Elige)
- Vida Grupo
- Vida PyMES
- Deudor
- Escolar

Seguros de Automóviles

Los seguros de automóviles de GNP cumplen con la flexibilidad de poderse adaptar a las necesidades de nuestros clientes, contando con la cobertura más completa y amplia del mercado y pudiendo ésta ser ajustada en función a la capacidad económica y necesidades específicas del individuo. GNP ha sido la primer aseguradora en lanzar el portal móvil de autos que facilita la contratación y renovación de seguros.

- Línea Naranja
- Autos Flotillas PyMES
- Línea Empresarial Automóviles
- Automóviles Flotillas
- Fronterizos
- Turistas

Seguros de Gastos Médicos Mayores

En Gastos Médicos Mayores, GNP brinda alternativas para todos los bolsillos, con la libertad de elección de médico y redes de hospitales.

- 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
- Siga (Seguro de Indemnización Garantizada por Accidente)
- Respaldo Hospitalario PyMES
- Administración de pérdidas

Seguros de Daños

México es uno de los 10 países con mayor ocurrencia de catástrofes naturales, de acuerdo con la base de datos de Desastres de Emergencia Internacional. GNP ofrece coberturas para las empresas e individuos que cuentan con gran flexibilidad en su contratación.

- Polifam (Casa habitación)
- Línea Empresarial MultiRiesgo
- Poliempresa
- Paquete Empresarial 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
- 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 Buques y menores de placer)
- Seguro de Aviación (RC Hangares y RC del Avión tradicional y PyMES)
- Prevención de riesgos (servicio de soporte para los seguros empresariales de daños)

Seguros Básicos

Atendiendo a las necesidades de los sectores más desprotegidos de la población, GNP lanzó Línea Accesible, el paquete de seguros básicos estandarizados que permiten el acceso a protección a familias de escasos recursos.

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



Alianzas Estratégicas

GNP por muchos años ha venido satisfaciendo las necesidades de aseguramiento de corporaciones internacionales y multinacionales con operaciones en México. Nuestro nivel de excelencia nos ha colocado como el socio Mexicano más sólido y confiable para los mercados de seguros en Europa, Asia, y América incluyendo a Estados Unidos y Canadá. Una de las ventajas competitivas que diferencian a nuestra Compañía con respecto a otras del mercado es el poder brindar servicios de calidad y altamente profesionales a agentes y clientes a través de una red de oficinas ubicadas estratégicamente en la República Mexicana.

Desde nuestras oficinas ubicadas en la frontera norte del país, logramos el óptimo enlace para las operaciones de todos los países mencionados particularmente de Estados Unidos. Así mismo nuestra presencia a lo largo y ancho del país nos permite mantener una presencia permanente y bien establecida dentro de cada región específica y, a la vez, sirve como una posición estratégica y conveniente para la realización de negocios con todos nuestros clientes internacionales.

Tenemos convenios de cooperación firmados con reconocidas redes y compañías situadas en diferentes países. Dentro de las más importantes figuran las siguientes:

Red Internacional de Aseguradores

GNP forma parte de la prestigiada Red Internacional de Aseguradores INI, 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.

Multinational Benefits Association

INSUROPE es una reconocida asociación con presencia mundial 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 los esfuerzos de suscripción e implementación de programas mundiales de Beneficios para Empleados en los ramos de Gastos Médicos y Vida Colectivo para subsidiarias de empresas multinacionales establecidas en nuestro país.

Mayo Clinic

Nuestro convenio con Mayo Clinic, una de las instituciones más importantes y reconocidas en atención e investigación médica de los Estados Unidos, permite que nuestros asegurados interesados en atender sus necesidades de salud en cualquiera de sus ubicaciones, utilicen el esquema de Pago Directo con trato preferencial y respaldo para la obtención de información médica, coordinación de citas, revisión de facturas y acceso a descuentos exclusivos para GNP.

Localización de la sede principal de la organización:

Ciudad de México. Oficina Matriz, Plaza GNP.
Avenida Cerro de las Torres 395, Colonia Campestre Churubusco, Delegación Coyoacán, C.P. 04200, D.F.



Estructura Organizacional

Nuestra empresa está organizada bajo la siguiente estructura organizacional:

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Don Alberto Baillères

DIRECTOR GENERAL

Alejandro Baillères

DIRECTORES DEL COMITÉ DE GESTIÓN

Juan Ignacio Gil
Seguros Corporativos

Rafael Fronjosá
Seguros de Personas

Marcelo Hernández
Seguros de Automóviles

Andrés Aymes
Unidad de Eficiencia

Sofía Belmar
Análisis de Mercados

Tonatiuh Gutiérrez
Servicio y Operaciones

Carlos Zozaya
Sistemas

José Luis Gutiérrez
Finanzas

Jesús Zúñiga
Inversiones y Riesgos

Gabriel Corvera
Jurídico

Alejandro Noriega
Recursos Humanos

DIRECTORES DE ÁREA

José Luis Lobera
Técnico y Suscripción BPE y Daños

Gonzalo Mancera
Desarrollo de Nuevos Negocios

Enrique Castillo
Ventas

Jorge Alberto Guerrero
Banca

Humberto Muñoz
Vida Individual

Fernando Robert
Salud

Diego Durán
Eficiencia

Daniel Cárdenas
Procesos

Alejandro Llera
Operaciones

Clemente Corona
Atención a Clientes

Diego Velázquez
Contralor Normativo

Germán Santana†
Oficial de Cumplimiento y Contraloría

Así mismo, contamos con una red de oficinas administrativas y de atención a clientes ubicadas estratégicamente a lo largo y ancho del país y distribuidas de la siguiente manera:

Ciudad	Ubicación
Distrito Federal	Avenida Cerro de las Torres 395, Colonia Campestre Churubusco, Delegación Coyoacán, C.P. 04420
	Calle San Lorenzo 712, Colonia del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100
	Avenida Paseo de la Reforma 144 Planta Baja, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600
	Basalto 16, Colonia Pedregal de Santo Domingo, Delegación Coyoacán, C.P. 04360
Guadalajara, Jalisco	Avenida México 3016, Colonia Juan Manuel Vallarta, C.P. 44680
Monterrey, Nuevo León	Boulevard Díaz Ordaz 210-1, Colonia Santa María, C.P. 64650
Culiacán, Sinaloa	Avenida Lázaro Cárdenas 347, Colonia Centro, C.P. 80129
León, Guanajuato	Boulevard Campestre 1409, Colonia Juan Manuel Vallarta, C.P. 37150
Querétaro, Querétaro	Avenida Tecnológico 100, PB Local 18, Colonia San Ángel, C.P. 76030
Torreón, Coahuila	Boulevard Independencia 851 Oriente, Colonia Granjas San Isidro, C.P. 27100
Cancún, Quintana Roo	Avenida Nader 103 y 104 Súper Manzana 9 y 3, Colonia Centro, C.P. 77500
Ciudad Juárez, Chihuahua	Ángela Peralta 4118, Colonia Fraccionamiento Los Nogales, C.P.32350
Hermosillo, Sonora	Circuito Poniente y Luis Donaldo Colosio Edificio B, Colonia Neoplaza Hermosillo, C.P. 83200
Mérida, Yucatán	Calle 20 Número 105-B, Colonia México, C.P. 97150
Mexicali, Baja California	Boulevard Benito Juárez 1295 Plaza Fimbre, Colonia Jardines Del Valle, C.P. 21280
Puebla, Puebla	Avenida Juárez 2318 Edificio Diana , Colonia La Paz, C.P. 72160
Tijuana, Baja California	Avenida Diego Rivera 1511, Colonia Zona Del Río, C.P. 22320
Veracruz, Veracruz	Prolongación Paseo Jardín 9, Colonia Fraccionamiento Virginia, C.P. 91920
Villahermosa, Tabasco	Paseo Tabasco 1120, Colonia Gracia, C.P. 86040
Reynosa, Tamaulipas	Boulevard Morelos 926, Colonia Rodríguez, C.P. 88630
Ciudad Obregón, Sonora	Miguel Alemán 222 Sur, Colonia Centro, C.P. 85000

Composición del personal

GNP está compuesto por mujeres y hombres con gran talento, en nuestra plantilla de personal destacan personas entusiastas que generan un óptimo clima laboral.

Nivel	Mujeres	Hombres	Total General
Funcionarios	29	155	184
Gerencias	148	217	365
Jefaturas de Departamento	415	373	788
Personal Operativo	952	843	1795
Total General	1544	1588	3132

Consejo de Administración (2009)

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

Consejeros Propietarios		Consejeros Suplentes	
Alberto Baillères Presidente de Grupo Bal, Presidente de Consejo de Grupo Nacional Provincial, Profuturo GNP Afore, Profuturo GNP Pensiones, Crédito Afianzador, Industrias Peñoles y Grupo Palacio de Hierro	(A) (B) (C) (2)	Jaime Lomelín Director General Ejecutivo Fresnillo plc	(4)
José Luis Simón Presidente de Consejo Formas para Negocios	(D) (3)	Emilio Carrillo Bufete Carrillo Gamboa S.C.	(3)
Max Michel Suberville Presidente de Consejo Liverpool de México	(3)	Tomás Lozano Notario Público No. 10 del D.F.	(3)
Guillermo Salas [†] Presidente Grupo Salas	(D) (3)	Raúl Obregón Director General Alianza Estrategia y Gobierno Corporativo, S.C.	(3)
Carlos Orozco Director Corporativo Técnica Administrativa Bal	(A) (B) (C) (4)	Eduardo Silva Director General Profuturo GNP-Afore	(4)
Norberto Domínguez Director General Domínguez y Asociados	(D) (3)	Luis Aguilar Consultor Independiente	(3)
Raúl Baillères Gerente de Información Sectorial Técnica Administrativa Bal	(4)	Manuel Sarmiento Asesor Independiente	(4)
Juan Bordes Director Corporativo Técnica Administrativa Bal	(A) (C) (4)	Alejandro Paredes Director General de Área Planeación y Evaluación Técnica Administrativa Bal	(4)
Arturo Fernández Rector Instituto Tecnológico Autónomo de México	(A) (B) (C) (4)	Juan Ignacio Gil Director Seguros Corporativos Grupo Nacional Provincial	(4)
Claudio Salomon Director Corporativo Técnica Administrativa Bal	(A) (C) (4)	Ricardo Acevo Director de Área Técnica Administrativa Bal	(4)
Rafael MacGregor Director Corporativo Técnica Administrativa Bal	(A) (C) (4)	Carlos A. Zozaya Director de Sistemas Grupo Nacional Provincial	(4)
Alejandro Baillères Director General Grupo Nacional Provincial	(4)	Rafael Fronjosá Director Seguros de Personas Grupo Nacional Provincial	(4)
Dolores Martín Director Corporativo Técnica Administrativa Bal	(4)	Alejandro Hernández Director General de la División Económica, Derecho y Ciencias Sociales Instituto Tecnológico Autónomo de México	(4)
Andreas Raczynski Asesor de la Presidencia Técnica Administrativa Bal	(4)	Octavio Figueroa Director General de Administración y Finanzas Técnica Administrativa Bal	(A) (C) (4)

Comisario Propietario

Guillermo Babatz García

Comisario Suplente

Roberto Reyes Chávez

Secretario

Abdón Hernández Esparza

- A) Comité Ejecutivo
- B) Comité de Nominación, Evaluación y Compensaciones
- C) Comité de Finanzas y Planeación
- D) Comité de Auditoría
- 1) Consejero Patrimonial Independiente
- 2) Consejero Patrimonial Relacionado
- 3) Consejero Independiente
- 4) Consejero Relacionado

Procedimiento para designar miembros del Consejo de Administración

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

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

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

Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al Consejo de Administración

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

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

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

- a) Evaluar y sugerir las políticas de inversión y financiamiento de la Empresa.
- b) Evaluar y sugerir los lineamientos generales del plan estratégico de la Empresa.
- c) Opinar sobre las premisas del presupuesto anual y proponerlas al Consejo para su aprobación.
- d) Dar seguimiento a la consecución 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, Octavio Figueroa y Rafael MacGregor y se reunirá cuantas veces juzgue necesario.

Mecanismos de Auditoría

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

En cumplimiento con la Ley del Mercado de Valores, particularmente en lo relativo a que el Consejo de Administración debe auxiliarse por un Comité de Auditoría y un Comité de Prácticas Societarias (CAPS) y que en el caso de GNP, se conjuntaron en un solo Comité; en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 2 de abril de 2009 se ratificó la designación del señor Don José Luis Simón Granados como Presidente del Comité y en la sesión del Consejo de la misma fecha se ratificaron los nombramientos de sus demás integrantes, los señores Lic. E. Guillermo Salas y Lic. Norberto Domínguez. Este Comité tiene a su cargo las funciones de auditoría establecidas en el Código de Mejores Prácticas Corporativas y las funciones de auditoría y prácticas societarias definidas en la Ley del Mercado de Valores.

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

Sus principales funciones son:

- a) Recomendar al Consejo, los candidatos para Auditores Externos de la Sociedad y las condiciones de contratación y alcance de los mandatos.
- b) Supervisar el cumplimiento de los contratos de auditoría y servir de canal de comunicación entre el Consejo de Administración y los Auditores

Externos, así como asegurar la independencia y objetividad de estos últimos.

c) Revisar el programa de trabajo, las cartas de observaciones y los reportes de auditoría e informar al Consejo sobre los resultados cuando surjan situaciones que así lo ameriten.

d) Contribuir en la definición de los lineamientos generales del sistema de control interno y evaluar su efectividad.

e) Aprobar el presupuesto y los lineamientos generales del programa de auditoría interna.

f) Coordinar las labores del auditor externo, interno y comisario. Este Comité sesiona por lo menos cuatro veces al año y está integrado por los Consejeros Independientes: José Luis Simón como Presidente, Guillermo Salas y Norberto Domínguez.

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 residual.

El Director General, con el apoyo de los funcionarios de la institución, es responsable de mantener el Sistema de Control Interno. Por su parte, el Consejo de Administración constituyó el CAPS, el cual está integrado por consejeros independientes y entre cuyas responsabilidades se incluye la supervisión y vigilancia de las prácticas de control interno, el análisis y seguimiento al trabajo y sugerencias de los auditores externos, así como la opinión sobre las políticas previstas en la LMV.

Adicionalmente, la Dirección General y las Direcciones de Área, mantienen comunicación con los responsables de las funciones de contraloría y auditoría interna para dar seguimiento a los temas relevantes para el control.

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

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



GNP considera que, en mayor o menor medida, todo el personal en la organización tiene responsabilidades en el proceso de control interno, por lo que se ha mantenido la preocupación de fortalecer el ambiente de control en el que se desarrolla la operación a través del establecimiento de Códigos de Conducta para colaboradores, agentes y proveedores. Dichos Códigos tienen como objetivo reforzar la cultura ética y la solvencia moral de la compañía estableciendo 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, se establezcan las medidas correctivas pertinentes.

Retribuciones

En la sesión del Consejo de Administración del 26 de marzo de 2007, fueron aprobadas las políticas y criterios contables y de información seguidos en la preparación de la información financiera a que se refiere el art. 28 de la LMV, las cuales son:

- a) Políticas y lineamientos para el uso o 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 pretenda 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 facultades para actos de dominio.

De conformidad con lo anterior:

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

- a) Sugerir al Consejo procedimientos para proponer el nombramiento del Director General y a Directivos Relevantes.
- b) Proponer al Consejo los criterios para la evaluación del Director General y de los Funcionarios de alto nivel.
- c) Analizar y aprobar la propuesta del Director General sobre la estructura y monto de las remuneraciones de los principales ejecutivos de la Empresa, así como las indemnizaciones y políticas de indemnización.

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

Cambios relevantes

Con el ánimo de consolidar nuestro camino hacia el cumplimiento de nuestra Visión 2012, en enero de 2009 se dio a conocer el nuevo esquema organizacional y operativo de GNP, el cual va de acuerdo a la nueva realidad que estamos viviendo.

La estructura se divide en cuatro grandes Unidades con sus respectivas Direcciones, y dos Contralorías, todas ellas reportando directamente a la Dirección General.

Las unidades en las que se divide la estructura organizacional son:

Unidades de Negocio, compuesta por las Direcciones de Seguros de Personas, Seguros de Automóviles y Seguros Corporativos.

Unidades Operativas, compuesta por las Direcciones de Sistemas y, Servicio y Operaciones.

Unidades Estratégicas, compuesta por la Dirección de Análisis de Mercados y por la Dirección de Unidad de Eficiencia.

Unidades de Servicios Compartidos, compuesta por las Direcciones de: Finanzas, Jurídico, Recursos Humanos e Inversiones y Riesgos.



Asociaciones en las que participamos VI



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

La participación de GNP es a través de una cuota anual y la difusión de los mensajes del Consejo de la Comunicación entre sus clientes y colaboradores, además, este año GNP fue uno de los patrocinadores del libro conmemorativo de los 50 años del Consejo de la Comunicación.

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

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

También tenemos participación en:

- Asociación Mexicana en Dirección de Recursos Humanos (AMEDIRH)
- Asociación Mexicana de Comunicadores (AMCO)
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)
- Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF)
- Museo Interactivo de Economía (MIDE)

VII Desempeño económico



Ventas por ramo

Ramo	Importe (millones de pesos)
Vida	9,538
Gastos Médicos y Accidentes	8,403
Automóviles	6,039
Daños	2,666
Total Captación	26,647
Fondos de Administración	541
Total Captación más Fondos en Administración	27,187
	Importe (millones de pesos)
Ventas	26,737.8

Cifras relevantes

Concepto	Importe (miles de pesos)
Gastos de adquisición	677,334
Gastos de administración	2,487,548
Otros gastos de operación	(379,932)
Depreciaciones y amortizaciones	145,533
Castigos	20,540
Derechos y otros prod. s/pólizas	(535,910)
Otros ingresos	(10,095)
Total costo de operación	2,107,615
Gastos de ajuste	878,249
Gasto total	3,633,199

Retribución a empleados	Importe (miles de pesos)
Sueldos	697,393
Gratificaciones	385,621
Impuestos	173,236
Total	1,256,250

	Importe (miles de pesos)
Donativos	22,490

Procedimiento para determinar el riesgo de un cliente derivado de fenómenos 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 algunos de los fenómenos naturales que afectan a la República Mexicana.

Algunos de los fenómenos naturales que los sistemas expertos pueden evaluar tanto en peligro como en riesgo son los siguientes:

- Tormenta de granizo
- Tormenta eléctrica
- Erupción volcánica
- Sismo
- Huracán
- Oleaje y marea de tormenta
- Inundaciones y lluvia
- Viento

Para determinar el peligro o riesgos, es necesario conocer las características físicas del inmueble a evaluar (número de pisos, fecha de construcción, y características estructurales, entre otros) así como la ubicación y valores asegurables. Los sistemas expertos aceptan coordenadas geográficas o código postal para determinar con exactitud la ubicación del inmueble.

Multas significativas o sanciones interpuestas por la autoridad

GNP opera con absoluta transparencia y apego a la ley, sin embargo, involuntariamente se ha incurrido en desfases administrativos que nos obligaron a cubrir algunas multas y recargos interpuestos por autoridades administrativas y regulatorias.

Y, aunque no significativas, estas representaron un monto de \$623,858 pesos en el ejercicio 2009.

Proveedores

Código de Conducta para Proveedores

GNP ha publicado un Código de Conducta para Proveedores, el cual es promovido en forma activa con todos los proveedores de la empresa, además de formar parte integral del contrato que se suscribe con cada uno de los más de 2,622 proveedores activos.

Para el desempeño y actuación ética, en GNP sesionamos a través de comités mensuales de calidad donde se exponen este tipo de temas junto con las áreas operativas. Existe un área de Asuntos Internos en Servicio y Operaciones que se encarga de dar seguimiento a conductas no apegadas al Código de Conducta.

De manera proactiva se promueven una vez al año las políticas referentes a las relaciones con proveedores bajo criterios éticos, sin embargo, permanentemente el área de Asuntos Internos de Servicio y Operaciones da seguimiento a cualquier denuncia relativa a conductas no deseadas tanto de proveedores como personal interno de GNP en su relación con los mismos.

Durante los últimos dos años, GNP ha invertido recursos en un programa de vinculación nacional de proveedores relacionados con el sector automotriz (agencias de autos, talleres, refaccionarias y grúas), en un proceso automatizado de trabajo y renovación de contratos, incluyendo la incorporación puntual del Código de Conducta de Proveedores además de capacitación específica en el uso de herramientas tecnológicas para mejorar nuestra relación de negocio sin intermediarios y de manera transparente.

De igual forma, una vez al año se levanta una encuesta a proveedores para conocer el grado de satisfacción de los mismos en su relación de negocio con GNP. En la última encuesta los resultados obtenidos reflejan que el 91% de los encuestados manifestaron estar satisfechos en su relación de negocio con GNP.

Personal

GNP está compuesto por mujeres y hombres de gran valía. La plantilla del personal refleja un compromiso con la diversidad distribuyéndose de la siguiente forma:

Nivel	Mujeres	Hombres	Total General
Funcionarios	29	155	184
Gerencias	148	217	365
Jefaturas de Departamento	415	373	788
Personal Operativo	952	843	1795
Total General	1544	1588	3132

Personal por Tipo de Contrato	Total
Planta	3052
Eventual	80
Total	3132

Composición del personal desglosado por adscripción

Dirección	Mujeres	Hombres	Personal no sindicalizado	Personal sindicalizado	Total general
Dirección de Análisis de Mercados	38	16	54		54
Dirección de Finanzas	69	60	129		129
Dirección General	15	16	31		31
Dirección de Inversiones y Riesgos	32	21	45	8	53
Dirección Jurídica	19	16	35		35
Dirección de Recursos Humanos	85	54	117	22	139
Dirección de Seguros Automóviles	35	56	86	5	91
Dirección de Seguros Personas	116	113	219	10	229
Dirección de Seguros Corporativos	146	178	289	35	324
Dirección de Servicio y Operaciones	919	992	819	1092	1911
Dirección de Sistemas	34	25	57	2	59
Dirección de Unidad de Eficiencia	36	41	76	1	77
Total general	1544	1588	1958	1174	3132

Composición del personal desglosado por Género y Edad

En GNP estamos comprometidos a brindar igualdad de oportunidades y desarrollo a cualquier persona sin importar su edad o su género, por ello, nuestra composición de personal se ha conformado equilibradamente en estos dos aspectos, tal y como se aprecia en la siguiente tabla:

Personal por rango de edad	Mujer	Hombre	Total
De 18 a 30 años	659	599	1258
De 31 a 40 años	555	614	1169
De 41 a 50 años	259	294	553
De 50 años en adelante	71	81	152
Total	1544	1588	3132

Cambios en la plantilla

La economía global y la misma dinámica de la empresa, generaron ajustes en nuestra plantilla laboral que a continuación se detallan:

Altas y bajas de personal 2009		
Altas de personal		182
Bajas de personal		473
	Deseada	252
	No deseada	195
	Jubilaciones	19
	Defunciones	7

Promociones y cambios laterales

El dinamismo de la empresa y sus colaboradores generaron 415 cambios laterales y promociones entre todo el personal de una forma igualitaria, reflejándose 167 promociones y 35 cambios laterales de Mujeres y, 159 promociones y 54 cambios laterales de Hombres.

En la tabla siguiente se puede apreciar el detalle de los movimientos de personal descritos anteriormente:

Cargo/ Género	Mujeres		Total Mujeres	Hombres		Total Hombres	Total general
	CAL	PRO		CAL	PRO		
Funcionarios	-	-	-	6	5	11	11
Gerencia	6	24	30	14	23	37	67
Jefatura de Departamento	14	57	71	16	48	64	135
Personal operativo	15	86	101	18	83	101	202
Total general	35	167	202	54	159	213	415
CAL Cambio lateral PRO Promoción							

Incapacidades y accidentes

Conforme a lo establecido en la Ley del Instituto Mexicano del Seguro Social, las incapacidades del personal se clasifican en enfermedad general, riesgos de trabajo y maternidad. En GNP durante 2009 se reportaron un total de 14,323 días en incapacidades, representando una erogación por este concepto de \$5,541,746.21 pesos.

El detalle de las incapacidades por Centro de Trabajo se puede apreciar en la siguiente tabla:

	GNP Plaza	GNP Mexicali	GNP Monterrey	GNP Mérida	GNP Guadalajara	Total
Enfermedad General	6,999	187	230	234	566	8,216
Riesgos de Trabajo	507	0	21	0	14	542
Maternidad	3960	273	670	200	462	5,565
Totales en días	11,466	460	921	434	1,042	14,323

Así mismo, en 2009 solamente se registraron 46 accidentes por riesgos de trabajo (RT) en Grupo Nacional Provincial, SAB.

Política de cálculo de sueldos y compensaciones frente al sector asegurador

Como resultado del estudio comparativo de sueldos efectuado por Watson Wyatt, en el cual se define el mercado (empresas) con las que se compara GNP, se deriva que la posición competitiva actual de los niveles operativos es muy superior al punto medio; así mismo para el resto de los niveles de la organización la posición salarial es ligeramente superior a la media del mercado.

Los estudios salariales son parte de un programa de revisión anual que efectúa GNP, la cual toma como referencia a más de 40 distintas empresas.



Prestaciones al personal

Con una inversión de \$189,568,287.31 pesos en 2009 se otorgaron las siguientes prestaciones al personal:

Prestación	Descripción
Vales de Despensa	Porcentaje del sueldo mensual, con base en el nivel, adicional a los vales fijos de \$452 pesos mensuales: Funcionarios 1%, Gerencias y Jefaturas de Departamento 3%, y personal operativo 15%
Fondo de Ahorro (2a quincena de diciembre)	13% del sueldo mensual con el tope de 10 SMGM ² del D.F.
Compensación de Antigüedad	Beneficio que se da a todos los empleados a partir de los 5 años de antigüedad
Uniformes	Uniformes ejecutivos para niveles operativos y JD ³ , son 5 trajes y la campaña dura 2 años
Ayuda de Gastos de Defunción	Ayuda de 90 DSMB ⁴ del D.F. para niveles operativos y JD
Ayuda de Gastos por Alumbramiento	Un mes de sueldo para las empleadas
Ayuda de Nacimiento	Ayuda de 20 DSMB del D.F. para niveles operativos y JD
Ayuda de Matrimonio	Ayuda de 20 DSMB del D.F. para niveles operativos y JD
Préstamo a Corto Plazo	Tiene un plazo de pago de un año y una tasa 12% anual
Préstamo Extraordinario	Para personal sindicalizado, tiene un plazo de pago de un año y no causa interés
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	Seguro de Inmueble, tiene derecho hasta 2 pólizas
Seguro de Automóvil	Seguro de automóvil, puede asegurar hasta 4, 2 con 40% de descuento (si contrata POLIFAM) y 2 con 10%
Seguro de Gastos Médicos Mayores	Plan para niveles JD, gerencias y funcionarios
Consultas Médicas	Plan que incluye consultas y descuentos en estudios de gabinete y laboratorio, en clínicas de Médica Integral
Club deportivo o Ayuda deportiva	Plaza GNP cuenta con instalaciones deportivas: club con alberca y canchas de futbol, tenis y multifuncionales. A las oficinas foráneas se otorga ayuda para inscripción a actividades deportivas
Ayuda para Lentes (Anual)	Aplica para empleados con niveles operativos y JD, son 15 DSMB del D.F.

² Salario Mínimo General Mensual

³ Jefatura de Departamento

⁴ Días de Salario Mínimo Bancario



Club deportivo

En 2009 GNP contó con un presupuesto anual de más de 6 millones de pesos que fueron canalizados en el desarrollo de una estrategia de integración, motivación y fomento a la cultura del deporte, por medio de sus selecciones, uso libre, clases, materiales y mantenimiento preventivo a las instalaciones del club deportivo.

Por tradición, GNP ha reconocido el espíritu deportivo, orientado a los recursos humanos y ha puesto a disposición magníficas instalaciones y apoyos deportivos para el mejoramiento físico y el sano esparcimiento de sus colaboradores y sus familias.

Los empleados del D.F. y Zona Metropolitana, cuentan con un club deportivo; dentro de las instalaciones de Plaza GNP, donde se practican más de 23 actividades, como futbol, natación, tenis, basquetbol, jazz, spinning, voleibol, ballet, pilates y kick boxing, entre otros. Incluyendo un gimnasio con equipo de vanguardia y una alberca techada semi-olímpica.

- 2,715 empleados registrados en el Club en el D.F. y área metropolitana, más sus familiares en primer grado.
- 672 empleados del interior de la República reciben un apoyo económico destinado a la contratación de servicios deportivos.
- 6 selecciones de alto rendimiento (basquetbol, voleibol, futbol, natación, tenis y atletismo en sus dos ramas de varonil y femenil), donde participan 136 empleados seleccionados.
- 30% del personal participa activamente en el club deportivo.
- 100% de la población de empleados, se ve involucrado en los diferentes eventos que el club deportivo provee en el año.

Un promedio de 2 ó 3 eventos de integración y motivación mensuales, dentro de los que destacan:

- Rosca de Reyes
- Día de la Familia
- Concurso de Dibujo Infantil (Temas de GNP)
- Concurso de Fotografía (Temas de GNP)
- Torneo de Queso, Pan y Vino (Día del Padre)
- Competencias Interdirecciones
- Competencias Distritales, Estatales
- Competencias Interempresas, Interclubes
- Competencias Juegos Bancarios
- Copas GNP, Basquetbol, Voleibol
- Detalle patrio a nivel nacional

- Concurso Nacional de Dominó
- Club de Carreras Atléticoas
- Concurso de Ofrendas, Calaveritas y Disfraces
- Peregrinación a la Basílica de Guadalupe
- Torneo del Pavo

El Club Deportivo también coordina los servicios de:

- Enfermería:
 - Ofrece atención médica de primeros auxilios para empleados y colaboradores, con un promedio de 233 personas atendidas al mes.
 - Programa bianual de check-ups, para 195 funcionarios de GNP a nivel nacional.
- Sala de lactancia:
 - Ofrece el servicio a colaboradoras, promediando 19 mensuales.
- Programa de fomento a la cultura:
 - Pláticas gratuitas de primeros auxilios para papás (dos veces al año) beneficiando a 80 padres de familia en 2009.
 - Campañas de vacunación gratuitas (tres o cuatro veces al año) beneficiando a 496 personas en el mismo ejercicio.

Reconocimientos institucionales

Existe un programa que reconoce al personal y mediante el cual se hace entrega de distintivos, obsequios, cartas y palabras de felicitación del equipo de Dirección e inclusive de la Dirección General hacia cada empleado.

En 2009 tuvimos:

- 308 personas a reconocer por 10, 15, 20, 25, 30 y 35 Años de Servicio.
- 44 personas recibieron su título (41 Licenciaturas y 3 Maestrías).
- 130 nominaciones de Gente Sobresaliente.
- 27 casos de Historias de Éxito en 2009.
- 14 Líderes Deportivos (deportistas destacados).
- 700 mamás trabajadoras festejadas en el Día de la Madre.
- 70 asistentes secretariales festejadas en el Día de la Secretaria.
- 144 invitados al Palco de GNP en el Estadio Azteca por reconocimiento y méritos.



Comedores

El comedor ofrece a los colaboradores, visitantes y clientes, menús variados con base en un ciclo diseñado de acuerdo al valor nutricional e higiene. El servicio de comedor de nuestras oficinas corporativas está certificado con el Distintivo H y atiende a un promedio diario de 800 comensales, entre comedor de empleados, comedores ejecutivos, sesiones de trabajo y eventos especiales.

Programa de reconocimientos escolares

En un afán de incentivar el esfuerzo académico de los hijos e hijas de nuestro personal sindicalizado, anualmente se hace la Entrega de Reconocimientos Escolares; en el ciclo escolar 2008-2009 se premiaron 125 niños con un paquete de útiles, un reconocimiento público y una beca simbólica, con un importe de \$1,500 pesos para cada uno, dando un total de \$187,500 pesos.

Plaza Visión 2012

Procurando el confort laboral de nuestro personal, se ha establecido en el corazón de las instalaciones de Plaza GNP un espacio al aire libre destinado a la realización de sesiones de trabajo denominado Plaza Visión 2012, en él se encuentran mesas de trabajo acogedoras, rodeadas de fuentes y plantas ornamentales. En 2009 Plaza Visión tuvo más de 1,500 usuarios.



Capacitación

En GNP entendemos que el recurso más importante es nuestra gente y, pasando de las palabras a los hechos, nos preocupamos por ofrecer capacitación constante para todo el personal. Durante 2009 se impartieron 280 cursos presenciales y 90 cursos en línea con una inversión total de \$7,983,000 pesos y una inversión promedio por persona de \$2,253 pesos

La inversión en capacitación durante 2009 se distribuyó de la siguiente manera:

	Personas capacitadas	Eventos persona	Horas de capacitación	Horas promedio por persona
Funcionarios	187	539	5,577	29.82
Gerencias	392	1,514	17,558	44.79
Jefaturas de Departamento	895	3,815	40,735	45.51
Personal Operativo	2,068	5,389	26,203	12.67
Total	3,542	11,254	90,073	25.42

Capacitación al personal desagregada por género

	Personas capacitadas	Eventos persona	Horas de capacitación	Horas promedio por persona
Mujeres	1,722	5,721	45,380	26.35
Hombres	1,759	5,533	44,694	25.40
Total	3,481	11,254	90,074	25.87





De igual forma y como un compromiso fehaciente de responsabilidad social, el personal externo de GNP también fue capacitado en diversas materias, recibiendo un total de 6,740 horas de capacitación para un total de 500 personas.

Protección Civil, Seguridad e Higiene

En tanto empresa aseguradora, nuestra intención es reducir al máximo los riesgos de accidentes, seguridad y salud ocupacional de todo el personal, para ello tenemos de manera constante cursos de capacitación que atienden, entre otras cosas, primeros auxilios, evacuación, prevención y combate de incendios, planes de emergencia, guardavidas y oxigenoterapia.

Así mismo, en nuestros centros de trabajo tenemos instaladas y debidamente registradas Comisiones Mixtas de Seguridad e Higiene con un total de 125 colaboradores de la empresa (42 área metropolitana y 83 interior de la República) integrándolas y recibiendo capacitación constante en la materia.

842 colaboradores capacitados en Protección Civil y 125 en Seguridad e Higiene.

Código de Conducta para Colaboradores

GNP tiene establecido un Código de Conducta para Colaboradores en el que se plasman los principios de actuación basados en nuestros Valores Organizacionales. En el 2010 se generará una Certificación en Código de Conducta con la que todos los colaboradores reafirmaremos nuestro compromiso con GNP.

Encuesta de Desempeño Organizacional

Para todas las organizaciones del mundo, un tema de importancia vital es buscar la mejora continua de su desempeño y resultados. En GNP tenemos una valiosa herramienta para tal fin, la Encuesta de Desempeño Organizacional, la cual permite implementar acciones que incrementen la productividad, calidad, sentido de pertenencia y desarrollo pleno de sus integrantes.

En noviembre de 2009 se realizó la 6ª Encuesta de Desempeño Organizacional. La respuesta entusiasta y comprometida del personal de GNP fue fundamental para obtener los grandes beneficios que nos aporta este ejercicio, aún cuando en esta aplicación la respuesta fue del 87%, a diferencia de aplicaciones anteriores en las que alcanzamos el 90%. Con la encuesta logramos que todo el personal se exprese en forma anónima acerca de los distintos aspectos de la vida organizacional, para conocer cuáles son los puntos fuertes y débiles de la empresa a juicio de sus principales protagonistas, quienes día a día hacen su historia.

No obstante que nuestra organización es una de las dos aseguradoras más distintivas de la base de datos de McKinsey a nivel mundial; con respecto a la encuesta de mayo 2009, los resultados generales muestran una disminución de 3 puntos en el índice general pasando de 82% a 79%. Así mismo, se observa un decremento en los 9 elementos que evalúa la encuesta; particularmente en Motivación (de 77% a 71%) y Orientación Externa (de 83% a 79%).



Fuente: GNP Encuestas de desempeño organizacional, mayo 2007 a noviembre de 2009

Clientes

Los esfuerzos de GNP por atender oportuna y eficazmente a sus clientes, le han permitido tener una participación de mercado a diciembre de 2009 del 11.9% a nivel nacional.

Programas encaminados a la satisfacción de los clientes

Los programas que se utilizan en Grupo Nacional Provincial S.A.B. para satisfacer las expectativas de sus clientes son:

1. Encuestas de servicio en los puntos de atención a clientes.
2. Encuestas aleatorias de satisfacción con GNP.
3. Focus groups que permiten mejorar el servicio que ofrecemos.
4. Estudios de mercado que permiten anticiparnos a las necesidades de los clientes.
5. Comunicación continúa con los clientes a través de:
 - a. Portal de Internet
 - b. Call Center
 - c. Fuerza de Ventas
 - d. Redes Sociales (Twitter y Facebook)

Para diciembre de 2009, nuestro servicio de atención telefónica atendió 181,240 llamadas y nuestra Unidad Especializada 1,973 reclamaciones.

Los mecanismos para la protección de datos y confidencialidad se centran en:

- a) Políticas de control de acceso a aplicaciones y servicios tecnológicos.
- b) Políticas de control de acceso a la red.

Y están basados en el estándar de mejores prácticas de seguridad de la información más utilizado a nivel mundial (BS/ISO 17799:2005).

Además:

- Se cuenta con un estricto control de firmas de acceso a las aplicaciones de GNP para el personal.
- Las firmas de acceso están limitadas de acuerdo a las funciones de cada empleado.
- Las aplicaciones de GNP exigen al usuario el cambio periódico de contraseña.
- Las aplicaciones de GNP impiden que el usuario pueda repetir alguna de las contraseñas ya utilizadas.
- Las firmas de acceso a las aplicaciones se bloquean después de tres intentos de acceso fallidos.
- Las firmas de acceso que no han sido utilizadas en un período de 60 días naturales son eliminadas automáticamente.
- Encriptación de la información bancaria de los clientes.
- Seguridad física a las instalaciones y equipos.
- Monitoreo del uso de la información a través de una bitácora de cambios, en donde quedan registradas todas las modificaciones que se realicen a los datos de los clientes.

Prevención del lavado de dinero

La conducta ética de nuestro personal es un factor determinante del éxito de nuestro negocio, por ello, además de contar con un Código de Conducta vigente y activo, GNP tiene implementadas, desde septiembre de 2004, políticas de identificación y conocimiento del cliente; así como, para el cabal cumplimiento de las disposiciones de carácter general a que se refiere el art. 140 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.

Por lo que respecta a la capacitación del personal, se cuenta con programas que se han aplicado anualmente. Sólo por mencionar lo más reciente, durante el 2009 se puso en práctica un curso en línea que permitió que más de 2,900 empleados certificaran sus conocimientos en la prevención del lavado de dinero y financiamiento al terrorismo y en el debido cumplimiento de las disposiciones antes mencionadas.

Mercadotecnia, publicidad y comunicación

La comunicación corporativa de GNP tiene la finalidad de transmitir confianza, solidez, innovación y compromiso con el desarrollo de México a través de una idea optimista, que se opone al pesimismo que actualmente invade a gran parte de la sociedad mexicana, una idea que tiene que ver más con el éxito que con el fracaso, una idea que proclama el amor por su país y por su gente, una idea que tiene ver con los pequeños grandes momentos de la vida de cada mexicano, y a la vez representa un idea gigantesca: la celebración incondicional de la vida **“Vivir es Increíble, te aseguramos para que lo siga siendo”.**



Creemos en la vida tal y como es, llena de momentos chicos que la vuelvan grande, de las imperfecciones que la hacen perfecta, de las decisiones que nos avientan a vivirla. Porque para eso es la vida para vivirla, sentirla, muchas veces sin entenderla.

No importa el tiempo que pase, o la etapa en la que vivas la vida sigue siendo la misma, esperando a que tú hagas de ella lo que quieras.

Para que aciertes, para que te equivoques, no importa, así es la vida. La vida está llena de cosas, y las quieres todas, porque todas, cada una de ellas vale la pena vivirla, y nosotros queremos que no te pierdas de nada.

Creemos en la vida, como tú crees en ella, como tú quieres que sea, increíble. Por eso existimos, para asegurar que tu vivir sea increíble.

Vivir es increíble®
Te aseguramos para que lo siga siendo.

Desempeño Ambiental VIII



GNP es una empresa comprometida con el medio ambiente, por ello, la eficiencia en sus procesos y operaciones, le permitió tener una significativa reducción en el consumo de papel durante 2009, tal y como se hace evidente en la siguiente gráfica.

Consumo papel bond 2008					Consumo papel bond 2009			
Mes	Millares por mes	Cajas	Peso por caja (kilos)	Peso total mensual	Millares por mes	Cajas	Peso por caja (kilos)	Peso total mensual
Enero	4,000	800	22	17,600	2,540	508	22	11,176
Febrero	2,710	542	22	11,924	1,325	265	22	5,830
Marzo	2,765	553	22	12,166	3,662	732	22	16,111
Abril	2,995	599	22	13,178	2,195	439	22	9,656
Mayo	2,770	554	22	12,188	2,404	481	22	10,575
Junio	3,185	637	22	14,014	2,525	505	22	11,108
Julio	2,610	522	22	11,484	2,255	451	22	9,922
Agosto	2,275	455	22	10,010	2,041	408	22	8,980
Septiembre	2,690	538	22	11,836	1,454	291	22	6,398
Octubre	3,680	736	22	16,192	3,302	660	22	14,527
Noviembre	1,760	352	22	7,744	1,906	381	22	8,386
Diciembre	735	147	22	3,234				
Total general	32,175	6,435		141,570	25,607	5,121		112,669

Consumos de energía eléctrica (emisiones indirectas de CO₂)

En materia de energía eléctrica, nuestro consumo es de 16´000,000 Kwh anuales⁵. Los cuales representan una generación indirecta de 8,779.19 Toneladas Métricas de CO₂.

Uso de vehículos y combustibles (emisiones directas de CO₂)

GNP cuenta con 553 autos⁶ que anualmente recorren un promedio de 25,000 km, lo cual genera un total de 2,522.93 Toneladas Métricas de CO₂ al año.

Así mismo, nuestras 10 plantas de emergencia, al año generan un total de 2 toneladas Métricas de CO₂

Emisiones de CO ₂ ⁷	
Emisiones Directas	2,524.93 Toneladas métricas
Emisiones Indirectas	8,779.19 Toneladas métricas
Total de Emisiones	11,304.12 Toneladas métricas

Consumos de agua

En nuestras instalaciones, el consumo de agua es moderado, llegando a 50,950 m³ anuales, de los cuales 15,000 m³ son consumos de agua tratada.

Captación de agua

Gracias a la instalación de un tanque de tormentas para almacenamiento de agua pluvial, recolectamos anualmente 90,000 m³ para evitar la saturación de la red exterior impidiendo la inundación de las áreas aledañas a las Instalaciones GNP.

Tratamiento de agua

En GNP, previniendo posibles afectaciones a la salud y al medio ambiente, filtramos y postratamos 11,400 m³ de agua que es utilizada para WC's y mingitorios.

Estrategias para disminución de consumos y resultados obtenidos

Como empresa socialmente responsable, GNP asume como un deber el contemplar proyectos que permitan mejorar su entorno, contribuyendo con el ambiente y por ende con la sociedad.

En este sentido y atendiendo a la necesidad de crear conciencia entre la población sobre la crítica situación que se vive en el Valle de México en cuanto al suministro de agua, GNP se unió al esfuerzo del Gobierno del Distrito Federal en la campaña de ahorro de agua llevando a cabo una serie de medidas tendientes a generar acciones inmediatas que promuevan el uso moderado y la adopción de dispositivos de ahorro en la vida cotidiana de colaboradores y clientes.

Dentro de las instalaciones de Plaza GNP, iniciamos la reducción en el consumo de agua, a través de la sustitución de la totalidad de mingitorios por modelos ecológicos que no consumen agua, con lo cual se estima tener un ahorro anual de 7,200 m³ de agua.

Por otra parte, gracias a la instalación de sensores de presencia en áreas comunes, la sustitución de lámparas convencionales por ahorradoras y la utilización de variadores de frecuencia en equipos de alto consumo, hemos logrado un ahorro anualizado de 168,408 Kwh.

⁵ Consumo exclusivamente de Plaza GNP (Oficinas Corporativas)

⁶ 38 autos propios y 515 arrendados. Asumiendo GNP el 100% de las emisiones generadas.

⁷ Calculadas con la herramienta disponible en <http://www.calculatusemisiones.com> y sin considerar viajes en avión para el cálculo de las emisiones indirectas.

Monto de inversión para proyectos ambientales

Instalación de mingitorios ecológicos 100% secos	0.26mdp
Sustitución de plantas de emergencia por término de vida	0.46mdp
Sistema de bombeo del tanque de tormentas a planta postratamiento	0.24mdp
Residuos generados y gestión de los mismos (Disposición, reciclaje y venta, entre otros)	0.15mdp
Total de inversión	1.11mdp

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 y baterías principalmente) para canalizarlas a empresas dedicadas al reciclado y confinamiento de esos productos.

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 hemos emprendido el mantenimiento y conservación de 22,169 m² de áreas verdes públicas perimetrales así como 23,528 m² dentro de nuestras oficinas corporativas, sumando un total de 45,697 m² de áreas verdes que conservamos anualmente.





Programa de apoyo a las comunidades aledañas de GNP

GNP tiene la visión de ser un buen ciudadano corporativo, por ello mantenemos contacto permanente con nuestros vecinos inmediatos. Uniendo esfuerzos con los vecinos de las colonias aledañas, en el D.F., hemos logrado tener espacios urbanos más agradables y seguros.

GNP ha contribuido con la fumigación del Mercado Hermosillo y la Escuela Secundaria Diurna No. 95 “Víctor Hugo”, y desde hace varios años se encarga del mantenimiento de áreas verdes, parques y jardines que colindan con sus instalaciones, un total de 22,169 m² de áreas verdes de esta colonia son conservados y mantenidos por GNP.

En 2009 se realizaron juntas vecinales en las instalaciones de GNP, en coordinación con representantes de las colonias Campestre Churubusco, Hermosillo, Paseos de Taxqueña y la Asociación Campestre Churubusco A.C., autoridades de la Jefatura de Gobierno del D.F., autoridades locales de la Delegación Coyoacán del D.F. y representantes de GNP, para atender y discutir asuntos de interés común.



Desde 2004, reforzando la visión altruista de GNP, se emprendió el programa social denominado GOL por MÉXICO, cuyo objetivo es contribuir activamente con el desarrollo de México, apoyando acciones encaminadas a beneficiar a los sectores más necesitados de la sociedad.

Orgullosamente, GOL por MÉXICO tiene más de cinco años continuos brindando apoyo y ayuda a miles de personas y familias que se encuentran en condiciones desfavorables, a través de las siguientes causas: Educación, Salud, Nutrición y Vivienda y Acciones Especiales.

El programa consiste en integrar a todos los equipos de la primera división del futbol mexicano y asignar a cada uno de ellos una causa y por cada gol anotado en los partidos que son transmitidos por Televisa, se destinan recursos a dicha causa. Así mismo y con al finalidad de garantizar la transparencia y eficiencia de los recursos, se han realizado alianzas con las mejores instituciones para la operación de cada una de estas causas.

En el 2008 como una extensión de nuestro programa social GOL por MÉXICO, desarrollamos dos vertientes:

“Penalti por México”

Tiene como finalidad contribuir, a través del otorgamiento de becas, a disminuir la deserción de los estudios de secundaria o preparatoria de jóvenes indígenas de las comunidades Mazahuas y Tarahumaras.



“Gol Verde”

Su principal objetivo es crear conciencia entre la afición sobre la importancia de preservar los ecosistemas y los recursos naturales, tiene como protagonista a la Selección Mexicana de Futbol. En este programa, participan de forma activa, colaboradores de GNP en campañas de reforestación de áreas verdes.

Fundaciones y Asociaciones a las que apoyamos

- Fundación Televisa
- Fundación Un Kilo de Ayuda
- Fundación Únete
- Fundación Provivah
- Fundara (Fundación Ara)
- Fundación Venga y Oiga
- Fundación Nacional de Transplantes
- Fundación Sólo por Ayudar
- Pronatura A.C.
- Hospital Shriners
- Unidos por ellos
- Pro Mazahua
- Fundación Tarahumara
- Asociación Gilberto
- Fondo Pro Cuenca Valle de Bravo A.C.
- Amigos del Museo del Palacio de Bellas Artes



Patrocinio	Descripción	Donativos 2009 (pesos)	Tiempo	Resultado
Fundación Televisa (educación, salud, nutrición, vivienda y acciones especiales)	Por medio del programa GOL por MÉXICO apoya acciones encaminadas a beneficiar a personas y familias enteras que se encuentran en condiciones desfavorables.	\$17,900,000	5 años	798,091 personas beneficiadas.
Fundación Televisa (Penales)	A través del programa GOL por MÉXICO con su extensión Penalti por México. Otorgan becas por tres años a niños de comunidades Mazahua y Tarahumara, para terminar sus estudios ya sea de secundaria o preparatoria.	\$2,600,000	2 años	195 becas
Fundación Televisa (Reforestación)	Mediante el programa GOL por MÉXICO con su extensión Gol Verde. Contribuye con el medio ambiente cada gol anotado de la selección mexicana en los partidos rumbo al mundial, apoya la restauración de 10 hectáreas de bosques, selvas o humedales prioritarios del país.	\$1,200,000	2 años	27,000 árboles sembrados
Consejo de la Comunicación	Apoyo directo a las Campañas del Consejo para financiar la producción y difusión de las mismas.	\$350,000		N/A
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	\$65,000		N/A
Amigos del Museo del Palacio de Bellas Artes	A través del patrocinio de las visitas a la exposición de Tamara Lempicka. Pertenecen a la Federación Mexicana de Asociaciones de Amigos de los Museos (FEMAM), asociación que tiene como objetivo preservar el patrimonio cultural de México a través de Patronatos y Asociaciones de Amigos de los Museos de toda la República Mexicana en beneficio de la sociedad.	\$20,000		N/A
Fondo Pro Cuenca Valle de Bravo	Mediante el patrocinio de la quinta edición de la carrera Pro Cuenca Valle de Bravo. El objetivo de la Asociación es fomentar las condiciones políticas y financieras para proteger, conservar y restaurar la vocación hidrológica de la Cuenca, a través de un desarrollo sustentable que favorezca a las comunidades asentadas en la Cuenca Valle de Bravo, ubicada en el Estado de México.	\$200,000		N/A

Premios, certificaciones y reconocimientos X



GNP es la empresa aseguradora con mayor tradición en materia de Responsabilidad Social Empresarial en México. Desde 2004, ha obtenido por seis años consecutivos el Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR) y la Certificación en el Modelo de Equidad de Género MEG:2003.

En ambos casos, fuimos la primer empresa del ramo en obtener dichos reconocimientos, lo cual demuestra nuestra actitud de innovación y liderazgo en el sector asegurador.

De igual forma, GNP se hizo acreedor al premio AMCO (Asociación Mexicana de Comunicadores) por el Plan Estratégico de Comunicación de la Visión 2012.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) a través del calificador de información de productos financieros concedió a GNP la calificación de 9.9 sobre 10 en el ramo de Gastos Médicos Mayores; ésta fue la calificación más alta obtenida entre 16 compañías de seguros que operan este ramo en su forma individual, así como también otorgó la calificación de 9.0 sobre 10 en el ramo de vida individual en seguros educativos entre 12 compañías de seguros, ubicándose como la aseguradora mejor evaluada.

Cabe resaltar que Standard & Poor's y AM Best, calificadoras especializadas en seguros, ratificaron sus evaluaciones a la empresa. Standard & Poor's otorgó la calificación de "MXAA+" (Excelente) a escala nacional, y "BBB" (Muy Bien) con parámetros internacionales. Por su parte, AM Best ratificó la calificación de "A" (Excelente).

Durante 2009 las ventas nuevas de los planes Internacionales de Beneficios para Empleados, ubicaron a GNP en el segundo lugar, recibiendo un reconocimiento por parte de INSUROPE en su reunión anual de ventas.

Como un ejemplo de eficiencia operativa, y para darle continuidad a la homologación de procesos de contratación, las Líneas de Producción de Gastos Médicos y Vida Líneas Personales obtuvieron la Certificación ISO 9000-2001. El Centro de Servicio de Contratación obtuvo la certificación en la Norma NECC (Norma de Excelencia en Centros de Contacto).

Los ARC International Awards, la competencia internacional más grande honrando la excelencia de informes anuales, otorgó a GNP el premio ARC Awards 2009, proporcionado por MerComm, Inc., organismo independiente fundado en 1987.

Cada año los reconocimientos se dan sólo a los mejores informes anuales del mundo; más de 3,000 informes anuales participan y GNP ganó en cinco categorías:

- Oro en la categoría "Photo/Design".
- Plata en la categoría "Non-English A.R."
- Bronce en la categoría "Interior Design"
- Bronce en la categoría "Photography"
- Bronce en la categoría "Overall Annual Report"

Además el Informe Anual cuenta con una certificación de FSC (Forests, controlled sources and recycled wood or fiber), que es una organización creada para promover la gestión responsable de los bosques del mundo. Fundada en 1993, representada a nivel internacional en más de 50 países, FSC es una certificación que proporciona reconocimiento internacional de establecimiento de normas, garantía de marca y acreditación de servicios a empresas, organizaciones y comunidades interesadas en la silvicultura responsable.

Orgullosamente, Grupo Nacional Provincial fue reconocida internacionalmente por la prestigiada publicación inglesa de finanzas internacionales *World Finance* en su edición de septiembre/octubre, como la mejor Compañía Aseguradora del año 2009 en México y Centro América, por tener las mejores prácticas de negocio del mercado y brindar servicios distintivos a nuestros clientes.

Atender nuestro negocio con responsabilidad social es una filosofía implícita desde nuestros orígenes como empresa, filosofía que hoy tenemos oportunidad de refrendar públicamente a través de nuestro primer Informe de Responsabilidad Social Empresarial.

Con ello, Grupo Nacional Provincial hace patente su segura convicción de trabajar por el progreso de México en armonía y equilibrio con el planeta.



Índice de contenidos GRI XI

PERFIL	
1. Estrategia y Análisis	
1.1 Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	2
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	4
2. Perfil de la organización	
2.1 Nombre de la organización.	Portada
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	7
2.3 Estructura operativa de la organización	9-10
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	8
2.5 Número de países en los que opera la organización.	8
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	11-14
2.7 Mercados servidos.	7
2.8 Dimensiones de la organización informante, incluido:	
Número de empleados	10
Ventas netas	16
Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto	16-17
Cantidad de productos o servicios prestados	16
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	
La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y	14
Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado)	14
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	33
3. Parámetros de la memoria	
PERFIL DE LA MEMORIA	
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	3
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (sí la hubiere).	N/A
3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	3
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	39
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA	
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido:	
Determinación de la materialidad	4
Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria	4

Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria	4
3.6 Cobertura de la memoria.	3
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	N/D
3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos	8
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.	N/D
3.10 Descripción del efecto que pueda tener volver a expresar la información (la reexpresión de información) perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	N/A
3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	N/A
ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI	
3.12 Tabla que indica la localización de las Contenidos básicos en la memoria.	35-39
VERIFICACIÓN	
3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	40
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	
GOBIERNO	
4.1 La 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.	11-14
4.2 Ha de indicarse 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).	11
4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	11
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	12-14
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).	13

4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	12-3
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.	12
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.	6
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.	12-14
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	12-14
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS	
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	N/D
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	29-32
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	15
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	4
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	4
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.	N/D
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	N/D
ENFOQUES DE GESTIÓN Y DIRECCIÓN / INDICADORES CENTRALES	
DIMENSIÓN ECONÓMICA	
Información sobre el enfoque de gestión	
Aspecto: Desempeño económico	

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.	16-17
EC2. Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	19
EC3. Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	20-23
EC4. Ayuda financieras significativas recibidas de gobiernos.	N/A
EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	19
Presencia en el mercado	
EC6. Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	17
EC7. Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. Impacto económico indirecto	18
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.	29
EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	N/D
DIMENSIÓN AMBIENTAL	
Información sobre el enfoque de gestión	
Materiales	
EN1. Materiales utilizados en peso o en volumen.	27-28
EN2. Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	N/D
Energía	
EN3. Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	28
EN4. Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	28
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	28
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
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	28-29

Agua	
EN8. Captación total de agua por fuentes.	28
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	N/A
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	28
Biodiversidad	
EN11. Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	N/A
EN12. Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a la áreas protegidas	N/A
Emisiones, vertidos y residuos	29
EN13 Hábitats protegidos o restaurados .	
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	N/A
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	N/A
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	
EN16: Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	29
EN17. Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	N/A
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	28
EN19. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	N/A
EN 20. NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	N/A
EN 21. Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	N/A
EN22: Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	N/D
EN23. Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	N/A
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
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

PRODUCTOS Y SERVICIOS	
EN26. Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	28
EN27. Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de la vida útil , por categorías de productos.	N/A
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	
EN28. Coste de la multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	N/A
Transporte	
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.	28
Aspecto general	
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	29
Dimensión Social: Prácticas laborales y ética en el trabajo	
Información sobre el enfoque de dirección	
EMPLEO	
LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	17-18
LA2. Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad , sexo y región.	17-8
LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	N/A
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES	
LA4. Porcentaje de empleados cubiertos por un acuerdo colectivo.	17
LA5. Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	N/D
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	
LA6 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.	23
LA7. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	19
LA8. Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	22

LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	20
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN	
LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	22
LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	22
LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	N/D
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	
LA13. Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a grupo minoritario y otros indicadores de diversidad.	N/D
LA14. Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	N/D
DERECHOS HUMANOS	
Información sobre el enfoque de dirección	
Prácticas de inversión y aprovisionamientos	
HR1: Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	N/D
HR2. Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	N/D
HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	N/D
NO DISCRIMINACIÓN	
HR4. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	N/D
Libertad de Asociación y convenios colectivos	
HR5. Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	N/A
Abolición de la explotación infantil	
HR6. Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	N/D
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	

HR7. Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	N/D
PRÁCTICAS DE SEGURIDAD	
HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	N/D
DERECHOS DE LOS INDÍGENAS	
HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	N/A
SOCIEDAD	
Información sobre el enfoque de gestión	
Comunidad	
SO1. 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.	N/A
CORRUPCIÓN	
SO2. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	25
SO3. Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimiento anti corrupción de la organización.	25
SO4. Medidas tomadas en respuesta a los incidentes de corrupción	23-25
POLÍTICA PÚBLICA	
SO5. Posición en la políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.	N/D
SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	N/A
COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL	
SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	N/A
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	
SO8. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	16
RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO	
Información sobre el enfoque de gestión	
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE	

PR1. Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos	N/A
PR2 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.	N/A
ETIQUETADO DE PRODCUTOS Y SERVICIOS	
PR3. Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	25
PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes .	N/A
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	24-25
COMUNICACIONES DE MÁRKETING	
PR6. Programas de cumplimiento con las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de márketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	25
PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	N/A
PRIVACIDAD DEL CLIENTE	
PR8 Número total de reclamaciones debidamente Fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	N/A
CUMPLIMIENTO	
PR9. Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	16

XII Informe de Verificación



INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

Al H. Consejo del Grupo Nacional Provincial, S.A.B.
Presente

ALCANCE

Firma Social AuditaRSE, S.A. de C.V. ha realizado, a petición de Grupo Nacional Provincial, S.A.B., (GNP), una verificación limitada independiente de su Informe 2009.

El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos únicamente en el documento referenciado; las opiniones contenidas en el documento verificado y su elaboración son responsabilidad de GNP.

INDEPENDENCIA

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

METODOLOGÍA DE VERIFICACIÓN

La verificación validó el nivel de apego de los contenidos a la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad versión 3, del Global Reporting Initiative (G3).

La verificación se llevó a cabo de acuerdo con la norma establecida por la International Auditing and Assurance Standard Board, a través de la International Standard on Assurance Engagements 3000 (ISAE3000), correspondiente a verificaciones limitadas.

La verificación fue realizada en las oficinas corporativas de GNP ubicadas en Av. Cerro de las Torres No 395, Colonia Campestre Churubusco,, México D.F., C.P. 04200, llevándose a cabo las siguientes inspecciones:

- Físicas, mediante observación in situ de los esfuerzos descritos en el reporte.
- Documentales. Examinamos, sobre bases muestrales, los datos e información contenidos en el informe a través de:
 - 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; y
 - Verificación de la existencia de evidencias externas o internas que respaldan la información presentada.
- Testimoniales, a través de entrevistas con el personal

RECOMENDACIONES

El Informe 2009 del GNP presenta a nuestro juicio las siguientes áreas de oportunidad:

Sobre el involucramiento de los grupos de interés:

- Definir, aplicar e integrar resultados de las acciones que se realizan o piensan realizarse para satisfacer las expectativas de sus grupos de interés. Se observa alguna información dispersa en informe, sin embargo los invitamos a reforzar este capítulo.

1 de 2



Sobre el alcance

- Incluir e informar de manera estandarizada sus resultados ambientales, consumos y ahorro de energía, agua, papel y combustible de toda su red de oficinas administrativas y de atención a clientes "centros de servicios" ubicados en el país, así como el de sus filiales (Médica Integral GNP, Médica Móvil, Valmex, Crédito Afianzador, GNP Comercializadora de Salvamentos). Observamos que la información reportada solo se incluye por la oficina corporativa o matriz.
- De igual manera se observa que es necesario informar de manera estandarizada las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de todos sus centros de servicios y filiales.

Sobre el proceso de reporte

- Seguir perfeccionando y homogenizando los sistemas y procesos institucionales de recolección de la información a fin de prevenir errores en la recopilación de los datos y mejorar la calidad y alcance de la información reportada. A la fecha esto se integra a través de comunicaciones electrónicas principalmente

- Mejorar el control interno en los procesos de recolección, consolidación y presentación de los datos e información publicados. Considerar una mayor frecuencia durante el año en la verificación de los datos.

- Aún cuando hay un importante nivel de información sugerimos ampliar la información en relación con la generación y publicación de mayor número de indicadores centrales de desarrollo (económico, ambiental, social), sus comparaciones y tendencias, oportunidades y compromisos de mejora respecto a ellos.

CONCLUSIONES

No se cuenta con evidencia que haga notar diferencias y contradicciones de la información, por ello consideramos que, el Informe 2009 de Grupo Nacional Provincial, contiene datos fidedignos y éstos representan de manera coherente los resultados para el período informado.

En nuestra calidad de Verificadores Independientes declaramos que, el Informe 2009 de Grupo Nacional Provincial, S.A.B. corresponde a un nivel B+, de acuerdo al nivel de aplicación referido en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad 3, del Global Reporting Initiative (G3).

México, D.F. a 10 de Mayo de 2010.

Atentamente,

Dr Guillermo Cruz Reyes
Socio Director

2 de 2



Vivir es increíble®
Te aseguramos para que lo siga siendo.



Grupo Nacional Provincial se preocupa por la ecoogía.
Materia hecha con papel sustentable.

