

Vivir es increíble[®]

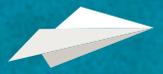
Informe de
Responsabilidad
Social Empresarial
2019



Contenido

Mensaje del Director General	5
2019 En cifras	6
1. Nuestra Empresa	8
• PERFIL GNP	9
• MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	11
• UNA EMPRESA CON COMPROMISO SOCIAL	12
• ENCAMINADOS HACIA LA SUSTENTABILIDAD	12
• GOBIERNO CORPORATIVO	14
• MATERIALIDAD Y GRUPOS DE INTERÉS	18
• VALOR COMPARTIDO EN PRODUCTOS Y SERVICIOS	20
• CERTIFICACIONES, DISTINTIVOS Y RECONOCIMIENTOS	25
2. Nuestro compromiso económico	26
• CIFRAS RELEVANTES	27
• GNP EN LA ECONOMÍA MEXICANA	28
• NUESTRA FUERZA DE VENTAS	32
• ÉTICA EMPRESARIAL	33
• PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO	35
• CONTROL Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	36
• PREVENCIÓN Y GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	38
• EL VALOR DE NUESTROS CLIENTES	40
• PROVEEDORES Y CADENA DE VALOR	45
3. Nuestra gente	46
• INCLUSIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL CON DISCAPACIDAD	50
• CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL	52
• GESTIÓN DEL DESEMPEÑO	54
• COMPENSACIONES Y PRESTACIONES	55
• BALANCE Y CALIDAD DE VIDA	57
• SEGURIDAD LABORAL	60

4. Nuestra comunidad	62
• PROGRAMAS SOCIALES	63
• RESULTADOS ACUMULADOS	64
5. Nuestro compromiso con el medio ambiente	68
• EMISIONES DE CO ₂	70
• ENERGÍA	71
• TRANSPORTE	72
• AGUA	75
• RECICLAJE DE PAPEL Y CARTÓN	76
• GESTIÓN DE RESIDUOS	76
• ESTRATEGIAS DE ECOEFICIENCIA Y CULTURA AMBIENTAL	78
6. Nuestras acciones de RSE en Centros Regionales	80
• NORESTE	81
• OCCIDENTE	82
• NOROESTE	84
• SURESTE	85
• RED DE OFICINAS	87
7. Anexos	88
• ACERCA DE ESTE INFORME	89
• ALCANCE	89
• ESTUDIO DE MATERIALIDAD	91
• INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE	92
• OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	93
• ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI DE CONFORMIDAD CON LOS ESTÁNDARES GRI: OPCIÓN EXHAUSTIVA	94
• CONTACTO	106



Bienvenidos

Mensaje del Director General

Estimados lectores:

Es muy satisfactorio para mí presentar el Informe de Responsabilidad Social 2019 con el que cumplimos once años de transparencia y rendición de cuentas en nuestro camino hacia la sustentabilidad de GNP.

En este reporte damos a conocer los esfuerzos y logros que como empresa socialmente responsable alcanzamos a lo largo de un año, en los ámbitos económico, social y ambiental.

En 2019, nuestro desempeño económico fue notable. Nuestras ventas crecieron un 12.8%¹, lo que hoy nos posiciona como la aseguradora con mayor participación de mercado en el país.

Estos resultados han impactado positivamente en la empresa y nos ayudan a seguir promoviendo acciones en favor de un negocio cada vez más sustentable, acorde a las exigencias de un mundo que requiere fortalecer la capacidad de adaptación a todas aquellas contingencias relacionadas con el clima y los desastres naturales que ocurren en cualquier parte del planeta, así como a reducir los riesgos para la salud de todos sus habitantes.

Como empresa socialmente responsable, lo primordial para GNP es dar valor a nuestros asegurados, colaboradores, socios de negocio y la sociedad mexicana en general.

Esto, porque nuestra principal tarea no sólo consiste en ayudar a las personas y a las organizaciones a prevenir los riesgos y proteger su patrimonio y su salud ante cualquier siniestro, sino también en apoyar la construcción de sociedades cada vez más resilientes asegurando su bienestar en el largo plazo.

Por ello, durante 2019 fortalecimos nuestra estrategia de centricidad en el cliente, la cual guía nuestros esfuerzos para comprender sus necesidades y así generar nuevas propuestas de protección, prevención financiera y servicios de salud.

En 2019 nos enfocamos en crear un ambiente laboral sano, motivador e incluyente. Ofrecimos a nuestros colaboradores importantes oportunidades en desarrollo, fomentando el trabajo en equipo y el equilibrio entre la vida profesional y personal, con lo cual garantizamos que contamos con el mejor grupo de colaboradores de la industria.

En términos de inclusión, en dicho periodo, 71 personas con discapacidad se unieron a nuestra fuerza laboral, para sumar un total de 166 personas en GNP con estas características.

Nuestro compromiso a favor del medioambiente tuvo resultados importantes: este año sumamos 131 unidades ecológicas a nuestra flotilla de autos utilitarios y logramos reducir las emisiones de CO₂ en un 8.72% respecto al año anterior, gracias a un menor consumo de electricidad, diesel y gas natural, principalmente.

Para minimizar los efectos negativos de la contaminación ambiental en nuestro entorno más próximo, contribuimos con la plantación de 138,831 árboles en nuestro Bosque Vivir es Increíble ubicado en el Ajusco al sur de la Ciudad de México gracias al apoyo de 6,846 voluntarios.

En materia de programas sociales, Gol por México, un programa que cuenta ya con 16 años de existencia, logró sumar a 1,259,554 beneficiados que viven en comunidades vulnerables. Adicionalmente, los goles anotados en la Liga MX Femenil se convirtieron en apoyos que impactaron positivamente a 5,255 mujeres en las causas de salud, acompañamiento y orientación en situación de violencia, empoderamiento y emprendimiento, así como nutrición.

Estos logros, al igual que otros programas sociales de GNP, los podrán conocer en este Informe. Todos ellos reafirman nuestro sólido compromiso con las causas de México y con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al cual estamos adheridos desde 2009.

Los invito a que conozcan cómo contribuimos de manera decidida a lograr las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible que son afines a nuestra visión de negocio y que forman parte de la agenda 2030 de la ONU.

Asimismo, será muy enriquecedor conocer sus comentarios y sugerencias por medio de nuestro correo electrónico rse@gnp.com.mx

Eduardo Silva
Director General

1. Cifras consolidadas a cierre de 2019

2019 En cifras



1,259,554 personas
beneficiadas con
Gol por México

138,831 árboles
plantados en nuestro Bosque
Vivir es increíble



\$ 68,062 mdp
en ventas

44.2 mdp
en donativos

12.4%
de participación
de mercado



7 proveedores
en nuestra cadena de valor
con el Distintivo ESR

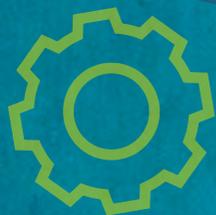
6,640 visitantes
en la Ecoferia de
Sustentabilidad



312 postulantes
con discapacidad en la
Feria Incluyente BAL

Incremento del Índice de
Desempeño de Atención a
Usuarios (IDATU)
9.25

1. Nuestra Empresa



PERFIL DE GNP

118 años
de experiencia
y solidez

La aseguradora
con **mayor**
participación
de mercado

QUIÉNES SOMOS

Somos una
empresa
multirramo 100%
mexicana con
más de 118 años
en el mercado, lo
que nos hace la
aseguradora de
mayor experiencia
y solidez en
México.

Ventas
\$68,062 mdp

3,691
Empleados

16 años
como ESR
(Cemefi)

Certificación en
Norma Mexicana
en Igualdad
laboral y No
discriminación
"Nivel Oro"

Empresa
Incluyente
"Gilberto Rincón
Gallardo" y
Empresa con
Inclusión Social
(Cemefi y
SEDESOL)

Reconocida
por AMB Best
y Estándar
& Poor's por
su fortaleza
financiera a nivel
global y nacional
con calificaciones
de excelencia



Formamos parte de Grupo BAL



En el sector Afianzador

CRÉDITO
AFIANZADOR

En el sector Financiero

VALORES MEXICANOS
CASA DE BOLSA
VALMEX SOLUCIONES
FINANCIERAS
OPERADORA VALMEX
DE SOCIEDADES DE
INVERSIÓN

En el sector de
Administración de
Fondos para el Retiro y
de Pensiones

GRUPO PROFUTURO

En el sector de Servicios Médicos

MÉDICA MÓVIL

En el sector Comercial

GRUPO PALACIO DE
HIERRO
TANE

En el sector Industrial

INDUSTRIAS
PEÑOLES
FRESNILLO

En el sector Agropecuario

COMPAÑÍA
AGROPECUARIA
INTERNACIONAL

En el sector Energético

PETROBAL

En el sector Educativo

APOYO AL INSTITUTO
TECNOLÓGICO
AUTÓNOMO DE
MÉXICO (ITAM)

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

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

VISIÓN 2022

TENER A
LA MEJOR
GENTE

ORIENTACIÓN
A LA
RENTABILIDAD

CENTRADA
EN EL
CLIENTE

SER LA MEJOR
Y LA MÁS
GRANDE

VALORES

- **GENTE Y CULTURA**

Contar con el mejor talento y distinguirnos por nuestro nivel de colaboración.

- **RENTABILIDAD**

Ser referentes en administración de riesgo, toma de decisiones y control del negocio.

- **TECNOLOGÍA**

Construir una plataforma confiable que habilite la innovación y la diferenciación.

- **SERVICIO EJEMPLAR**

Contar con una operación confiable y cálida, con procesos simples pensados en el cliente, al menor costo.

UNA EMPRESA CON COMPROMISO SOCIAL

Desde su nacimiento GNP ha proyectado su compromiso social brindando protección financiera a sus clientes con un servicio ejemplar y de excelencia para que vivan a plenitud sus sueños y sus historias.

Este compromiso se vive dentro y fuera de la empresa a través de diversos programas que apoyan la educación, la salud, la vivienda y el medio ambiente en los entornos donde opera.

ENCAMINADOS HACIA LA SUSTENTABILIDAD

Para GNP la responsabilidad social empresarial es el equilibrio entre los objetivos de la empresa y los intereses de la comunidad.

Como empresa socialmente responsable sabemos que nuestra principal tarea como negocio sustentable no sólo es ayudar a las personas y las organizaciones a prevenir los riesgos, proteger su patrimonio y su salud ante cualquier siniestro, sino también apoyar en la construcción de sociedades cada vez más resilientes asegurando su bienestar en el largo plazo.

En GNP estamos adheridos al Pacto Mundial de la ONU desde 2009, cuyo objetivo es fomentar la responsabilidad social en todas las empresas alrededor del mundo. Esta iniciativa comprende diez principios divididos en cuatro temas de gran relevancia para el bienestar de la gente y el planeta: derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente, anticorrupción, y con los cuales estamos comprometidos.

Asimismo, y en concordancia con nuestra visión de negocio, apoyamos de manera decidida los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y de manera sustancial aquellos que son afines a nuestras actividades empresariales.



OBJETIVOS **DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



“Nuestro negocio consiste en dar protección a la vida de las personas, brindarles prevención financiera y servicios de salud, al tiempo que desarrollamos nuestras operaciones de manera sustentable, evitando daños a la naturaleza y fomentando la prevención de riesgos, así como el cuidado, el control y la disminución de los impactos al medio ambiente”

Jesús A. Zuñiga,
Administración Integral de Riesgos

GOBIERNO CORPORATIVO

“En GNP sabemos que el éxito de nuestro negocio está basado en la confianza que mantenemos con nuestros clientes, aseguradores, accionistas, proveedores, colaboradores y con la sociedad en su conjunto, por ello nuestro Sistema de Gobierno Corporativo nos garantiza operaciones y actividades sustentadas en la ética y la legalidad”

Gustavo Manzano González,
Cumplimiento

En cumplimiento a lo dispuesto por la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas (LISF), GNP cuenta con un Sistema de Gobierno Corporativo (SGC) aprobado por el Consejo de Administración en su sesión del 28 de abril de 2015, el cual contempla una estructura organizacional claramente definida y una asignación precisa de responsabilidades. La estructura corresponde al volumen de sus operaciones, así como a la naturaleza y complejidad de sus actividades.

El SGC está conformado de los Comités regulados por la LISF como son el de Auditoría, Reaseguro, Inversiones y Comunicación y Control, así como aquellos que atienden la Ley del Mercado de Valores (LMV) y el Código de Mejores Prácticas Corporativas, siendo éstos el de Prácticas Societarias, Finanzas y Planeación, y el de Nominación, Evaluación y Compensaciones. Asimismo, se cuenta con otros Comités que no resultan regulatorios pero que responden a la actividad propia de la institución, como lo son el de Administración Integral de Riesgos y el Ejecutivo.

El SGC también incluye las funciones de Administración Integral de Riesgos, Control Interno, Auditoría Interna, Función Actuarial y Contratación de Servicios con Terceros, así como la designación de los responsables de éstas. El Consejo revisa y aprueba anualmente un Código de Ética y Conducta de observancia obligatoria para todos los empleados y ejecutivos de la institución.



Consejo de Administración

24 consejeros en total:	41.7% son independientes	95.83%	Edad promedio: 65 años
12 consejeros propietarios y 12 consejeros suplentes	(10 consejeros)	son hombres	(dos consejeros entre 30 y 50 años, trece entre 50 y 70 y nueve de más de 70 años)

Presidente Alberto Baillères González			
Consejeros Propietarios		Consejeros Suplentes	
Alberto Baillères González Presidente Ejecutivo de Grupo Bal y Presidente del Consejo de Administración de Grupo Nacional Provincial, Industrias Peñoles, Fresnillo plc, Grupo Palacio de Hierro, Grupo Profuturo, Profuturo Afore y Profuturo Pensiones.	(A) (B) (C) (1)	Alejandro Noriega Director General de Desarrollo Organizacional de Técnica Administrativa Bal.	(3)
Alejandro Baillères Gual Presidente Adjunto de Grupo Bal y Vicepresidente del Consejo de Administración de Grupo Nacional Provincial, Industrias Peñoles, Fresnillo plc, Grupo Palacio de Hierro, Grupo Profuturo, Profuturo Afore y Profuturo Pensiones.	(A) (C) (3)	Gabriel Kuri Labarthe Director General de Actividades Financieras de Técnica Administrativa Bal.	(3)
Fernando Senderos Mestre Presidente Ejecutivo y del Consejo de Administración de Grupo Kuo y Dine.	(2)	Emilio Carrillo Gamboa Socio Fundador de Bufete Carrillo Gamboa.	(2)
Raúl Baillères Gual Gerente de Proyectos Especiales de Técnica Administrativa Bal.	(3)	Maximino José Michel González Director General 3H Capital Servicios Corporativos.	(3)
Juan Bordes Aznar Director Corporativo de Grupo Bal.	(A) (B) (C) (3)	Alejandro Hernández Delgado Vicerrector del Instituto Tecnológico Autónomo de México.	(3)
Arturo Manuel Fernández Pérez Rector del Instituto Tecnológico Autónomo de México.	(A) (B) (C) (3)	Roberto Palacios Prieto Director General de Finanzas Corporativas de Técnica Administrativa Bal.	(3)
Héctor Rangel Domene Presidente BCP Securities México.	(2)	Tomás Lozano Molina Notario Público No. 10 de la Ciudad de México.	(D) (2)
Alberto Tiburcio Celorio Consultor Independiente.	(D) (2)	Luis A. Aguilar y Bell Consultor Independiente.	(2)
José Luis Alfonso Simón Havaux Director General de Formas para Negocios, Formas y Sistemas Mexicanos, y Compañía Litográfica y Tipográfica América.	(2)	Francisco Javier Simón Havaux Presidente de Formas para Negocios, Formas y Sistemas Mexicanos, Compañía Litográfica y Tipográfica América y Servisim.	(2)
Jaime Lomelín Guillén Director Corporativo de Grupo Bal.	(A) (C) (3)	Carlos A. Zozaya Gorostiza Director de Área de Técnica Administrativa Bal.	(3)
José Octavio Figueroa García Director Corporativo de Grupo Bal.	(A) (C) (3)	María Altagracia Ramírez Arroyo Directora de Análisis Financiero de Técnica Administrativa Bal.	(3)
Fernando Ruiz Sahagún Asesor de Chevez, Ruiz, Zamarripa y Cía.	(2)	Raúl Obregón del Corral Socio Director de Alianzas, Estrategia y Gobierno Corporativo.	(D) (2)

Comisario	
Propietario: Guillermo Babatz	Suplente: Jorge Rico
Secretario: Gerardo Carreto	
A) Comité Ejecutivo	1) Consejero Patrimonial Relacionado
B) Comité de Nominación, Evaluación y Compensaciones	2) Consejero Independiente
C) Comité de Finanzas y Planeación	3) Consejero Relacionado
D) Comité de Auditoría y Prácticas Societarias	

Durante 2019, el Consejo de Administración sesionó en cuatro ocasiones y aprobó el Plan Estratégico de la sociedad, revisó el presupuesto anual y ratificó las resoluciones del Comité Ejecutivo; asimismo, se revisaron y se aprobaron los Estados Financieros de la sociedad presentados durante el ejercicio fiscal de 2019, así como los resultados y acciones de sus empresas subsidiarias.

El Consejo de Administración se apega a sólidas prácticas de gobierno corporativo; para el desempeño de sus funciones, cuenta con el apoyo de comités sugeridos por el Código de Principios y Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo.

Estructura directiva



Estructura y gestión de la RSE



En GNP la responsabilidad social se gestiona a través de las áreas de Recursos Humanos y Servicios Administrativos, y Comunicación e Imagen, las cuales reportan a la Dirección General los resultados principales, así como los riesgos y oportunidades que representan las acciones y las estrategias implementadas o por realizar.

Estas dos áreas se encargan de la planeación para establecer los mecanismos de diálogo con los grupos de interés de la empresa a fin de conocer sus expectativas y de esta forma considerar su opinión en la gestión de la responsabilidad social empresarial. Asimismo, son las encargadas de gestionar el Informe de Responsabilidad Social de GNP y otros proyectos específicos que coordinan con las distintas áreas estratégicas de la empresa para su ejecución.

“Como empresa socialmente responsable, en GNP todos los colaboradores mantenemos el compromiso de vivir de manera consciente y congruente los valores éticos de la empresa, demostrando en nuestro actuar diario respeto por la gente, las comunidades donde servimos y el entorno que nos rodea”

José Manuel Bas,
Recursos Humanos y Servicios Administrativos

MATERIALIDAD Y GRUPOS DE INTERÉS

EN GNP se consideran y discuten las tendencias globales del sector asegurador, abordando tanto asuntos de negocio como de sostenibilidad. Teniendo en cuenta estos criterios, la estrategia de Responsabilidad Corporativa de GNP se centra en los siguientes aspectos:

- Riesgos para la salud
- Cambio Climático y medio ambiente
- Desigualdades e inclusión

Diálogo con los grupos de interés

Mantenemos comunicación constante con nuestros públicos de interés a través de diversos mecanismos de diálogo e interacción para conocer sus preocupaciones y el rol que GNP debe asumir como empresa socialmente responsable.

GRUPO DE INTERÉS	MECANISMOS DE DIÁLOGO	FRECUENCIA
Colaboradores	Encuesta de Desempeño Organizacional	Anual
	Encuesta de Materialidad para Detección de Asuntos Relevantes	Anual
	Sesión de Enfoque Líderes GNP	Trimestral
Clientes	Estudio de Satisfacción y Lealtad	Permanente
Proveedores	Encuesta de Materialidad para Detección de Asuntos Relevantes	Anual
Representantes de los canales de distribución	Estudio de Satisfacción y Lealtad	Permanente
Autoridades regulatorias	Consultas, encuentros y juntas de trabajo	Permanente, a través de la CNSF, CNBV y la CONDUSEF
	Encuesta de Materialidad para Detección de Asuntos Relevantes	Anual
Organizaciones sindicales	Negociaciones contractuales y/o salariales	Anual
	Encuesta de Materialidad para Detección de Asuntos Relevantes	Anual
Empresas subsidiarias	Encuentros y juntas de trabajo	Permanente
Empresas aseguradoras y asociaciones del sector	Encuentros y juntas de trabajo	Permanente, a través de la participación en la AMIS y otras asociaciones
Beneficiarios de programas sociales y sociedad civil	Gol por México	Permanente
	Encuesta de Materialidad para Detección de Asuntos Relevantes	Anual

Nota*: en el apartado de Anexos se encontrará el detalle de los temas relevantes encontrados por grupo de interés (fuentes directas) en las encuestas y estudios referidos de 2018.

Materialidad

El contenido de nuestro Informe de Responsabilidad Social 2019 está sustentado en el análisis de materialidad que realizamos en GNP para determinar los asuntos que son relevantes para nuestros grupos de interés.

Este análisis es una herramienta que utilizamos consultando diversas fuentes de información, directas e indirectas, las cuales nos permiten conocer la opinión y expectativas que tienen nuestros públicos clave y que guardan un mayor impacto para la empresa.

Este año por mantener aún vigencia consideramos las encuestas y evaluaciones aplicadas a diversos grupos durante 2018.

Como complemento realizamos un comparativo del sector asegurador en México y a nivel internacional para conocer los estándares del mismo en materia de sostenibilidad.

FUENTES DIRECTAS*	FUENTES INDIRECTAS
Encuesta en línea a colaboradores	Notas de prensa México 2019
Entrevistas a beneficiarios	Perspectivas del sector asegurador en México 2019 Deloitte
Entrevistas a expertos en RSE	Oportunidades y desafíos del sector asegurador 2019 AMIS
Entrevistas a proveedores	The Global Risks 2019 (WEF)
Entrevistas a clientes	Reporte 2019 de la Asociación Global de Asociaciones de Seguros (GFIA por sus siglas en inglés)
Entrevistas a directores de agencia	Reportes de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores
Entrevistas a autoridades	Reportes de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas
Entrevistas a líderes sindicales	Reportes de la CONDUSEF
Grupo de enfoque a empleados	

Nota*: en el apartado de Anexos se encontrará el detalle de los temas relevantes encontrados por grupo de interés (fuentes directas) en las encuestas y estudios referidos de 2018.

Durante el proceso de análisis se seleccionaron, jerarquizaron y validaron los asuntos relevantes para la empresa y sus grupos de interés, reportando las acciones que emprendimos durante el año para cumplir con nuestros compromisos de responsabilidad social.

Asuntos relevantes 2019

- Riesgos para la salud
- Programas sociales
- Competencia leal
- Riesgos medioambientales (cambio climático y desastres naturales)
- Innovación tecnológica para la mejora del servicio al cliente
- Riesgos cibernéticos
- Comunidades resilientes (inversión en infraestructura de calidad y resistencia contra desastres naturales)

VALOR COMPARTIDO EN PRODUCTOS Y SERVICIOS

En GNP buscamos asegurar que nuestros productos y servicios tengan una propuesta de valor compartido con las necesidades y expectativas de los consumidores y las empresas en México.

Apoyados en la tecnología más avanzada que hace posible nuevas formas de ofrecer productos y servicios, en GNP nos esforzamos por desarrollar las innovaciones que los clientes requieren de acuerdo a sus necesidades reales.

Nuestra vocación de servicio apegada a nuestra misión nos permite satisfacer las necesidades de protección y previsión financiera de la sociedad mexicana.

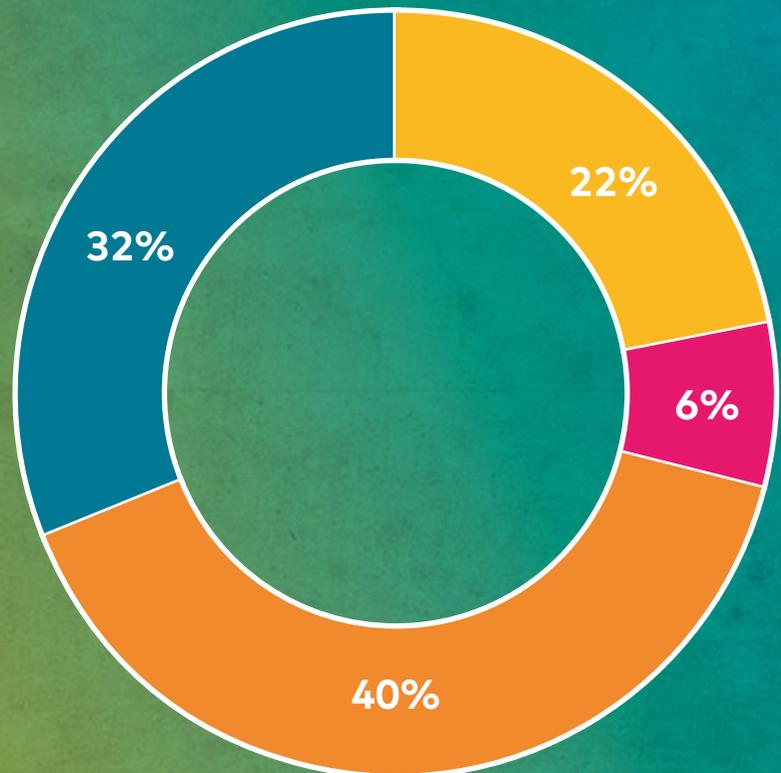
Para asegurar que nuestros productos y servicios tengan una propuesta de valor compartido para nuestros clientes nos apegamos al marco jurídico y legal que rigen los seguros en México. De igual forma, atendemos las tendencias del mercado para la valuación constante de nuestros precios y obligaciones.



Distribución de cartera

Contamos con más de 68 mil millones en primas en nuestros diferentes ramos, dominando el mercado de Seguro de Vida.

- Accidentes y Enfermedades
- Autos
- Daños
- Vida



Seguros de Vida

Logros 2019

Durante 2019 las primas emitidas alcanzaron \$27,245 mdp, que representan un crecimiento nominal del 11.6%, producto de nuestros esfuerzos por incrementar la actividad comercial y fortalecimiento de la oferta de valor.

Lanzamos “Trasciende 1”, producto de prima única durante toda su vigencia.

Nuestros seguros de vida protegen y garantizan la tranquilidad de nuestros clientes, brindándoles un respaldo económico en los momentos y situaciones más complicados, además de permitirles generar un ahorro para alcanzar metas específicas, como la educación de sus hijos, planear el retiro o la construcción de un patrimonio familiar.

El alcance de los seguros de vida de GNP incluyen la protección de los asegurados contra daños materiales, lesiones corporales y fallecimiento ocasionados a terceros por el asegurado, familiares directos que dependen económicamente de ellos, mascotas y empleados.



Seguros de Gastos Médicos Mayores (GMM)



Logros 2019

En 2019 reafirmamos nuestra posición de liderazgo en el mercado de GMM con un monto en primas por \$21,583 mdp, lo que representa un crecimiento nominal del 15.4%.

Actualizamos nuestra oferta de valor con el lanzamiento de “Acceso Línea Azul”, un producto dirigido para cubrir las necesidades de los servidores públicos de la Administración Pública Federal.

Los seguros de GMM de GNP ofrecen soluciones efectivas para dar protección integral en salud a individuos y todo tipo de empresas y tamaños.

Nuestros seguros respaldan a los empleados de organizaciones o empresas pequeñas y medianas en caso de enfermedades o accidentes, con la más amplia red de hospitales y médicos especialistas.

Seguros de Automóvil

Logros 2019

Cumplimos con nuestra meta de mejorar la rentabilidad en este segmento tan dinámico, ascendiendo las ventas a \$15,321 mdp, lo que representa un crecimiento nominal de 15.5% respecto al año anterior.

Mantuvimos una política de actualización dinámica de precios y la siniestralidad del ramo se mantuvo en niveles mínimos históricos, debido a una mejor gestión de pasivos financieros y a la implementación de más de 33 iniciativas de contención.

En seguros para automóviles sabemos que cada conductor es diferente, por lo que adaptamos cada plan en función de las necesidades específicas del conductor, así como las de su vehículo.

Nuestros productos incluyen el seguro de motocicletas, disponible para pólizas individuales de uso particular y comercial. Y para dar cumplimiento a la ley, brindamos la Responsabilidad Civil Obligatoria para todos los vehículos.



Seguros de Daños



Logros 2019

En el ramo de Daños, mantuvimos el nivel de ventas, con \$3,913 mdp.

Fortalecimos la estructura de suscripción con lo que se mantuvo un equilibrio de selección de riesgos y cercanía en la atención a los canales.

En GNP trabajamos permanentemente en la actualización de la Ciberseguridad de los sistemas tecnológicos de la empresa protegiendo la información digital de nuestros clientes como parte de la cultura innovadora y de responsabilidad social de la empresa"

Diana N. Wright Rebolledo,
Servicio y operaciones

Con la automatización de la emisión de pólizas de Hogar y Pymes, acercamos estos productos al cliente final facilitando su contratación.

En GNP nuestra constante es la evolución para proteger eficazmente el patrimonio familiar y empresarial de nuestros clientes contra los principales riesgos a los que están expuestos y que son provocados por fenómenos naturales: huracanes, inundaciones, actividad sísmica y volcánica, así como contra incendios.

Nuestro compromiso es ofrecer la mejor cobertura para los hogares con productos como Hogar Versátil y para los negocios contamos con Negocio Protegido y Poliempresa, que abarcan la responsabilidad civil y la responsabilidad ambiental, cubriendo el pago de gastos legales e indemnizaciones, así como por daños ocasionados al medio ambiente a causa de la actividad o el servicio empresarial.

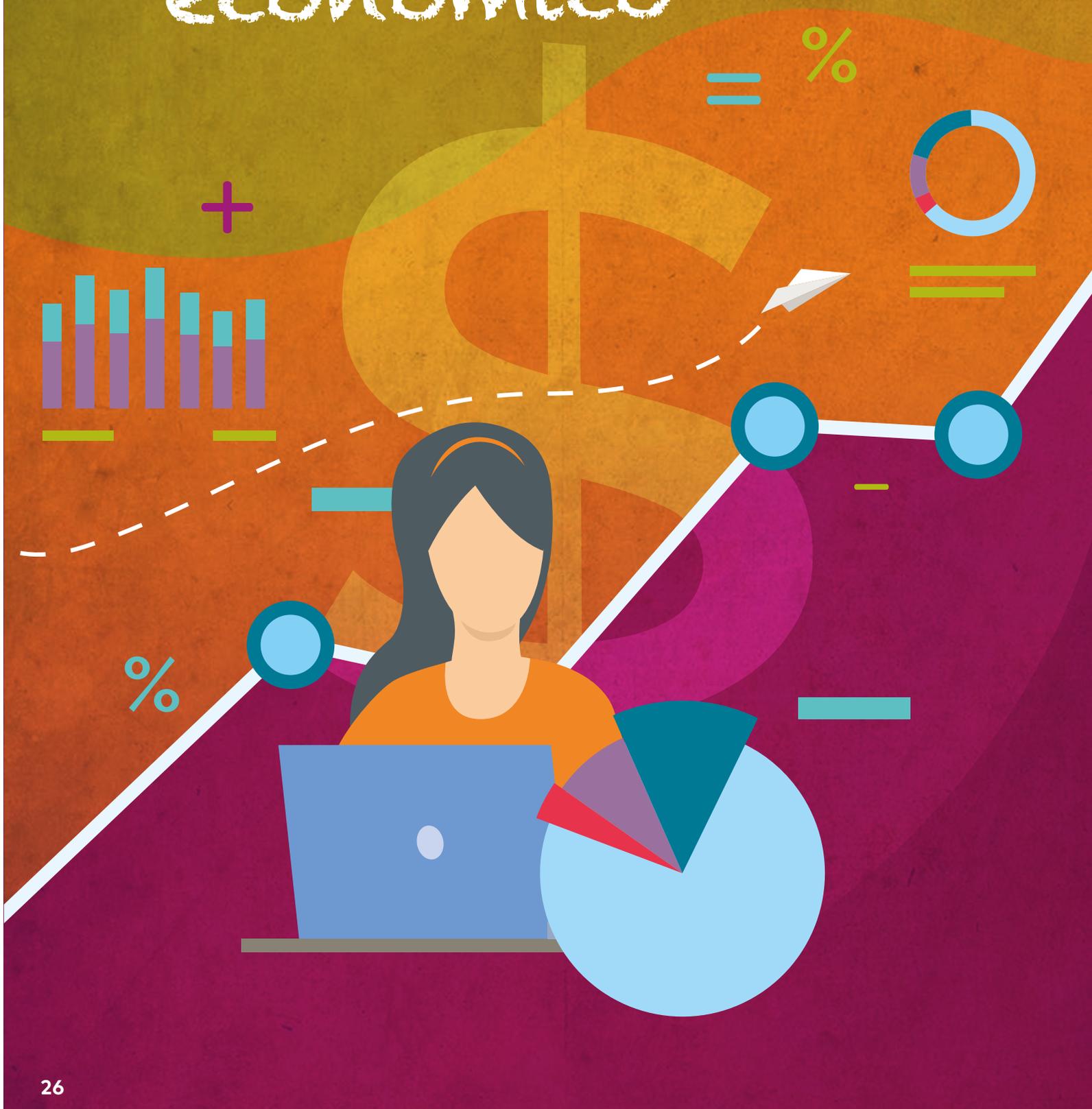
Ciberseguridad

Hoy en día la seguridad informática es clave para la productividad de las personas y los negocios. En GNP nos mantenemos a la vanguardia frente a estas necesidades del mercado con Cyber Safe, un seguro diseñado para resguardar los datos sensibles de las empresas y sus clientes, así como el acompañamiento en caso de interrumpir sus labores por incidentes relacionados con el manejo de la información.

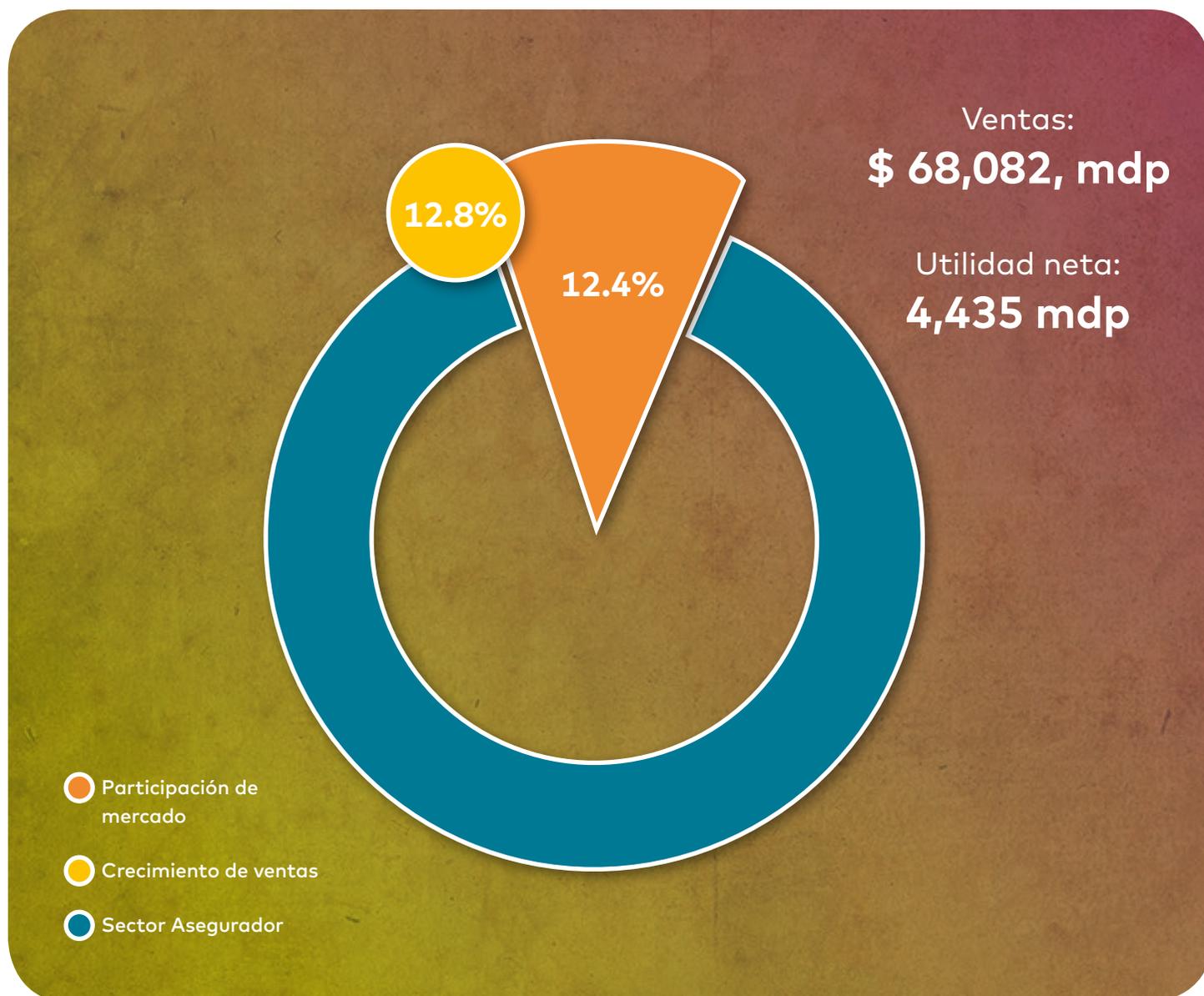
CERTIFICACIONES, DISTINTIVOS Y RECONOCIMIENTOS

CERTIFICACIÓN, DISTINTIVO O RECONOCIMIENTO	INSTITUCIÓN QUE LO OTORGA	DESCRIPCIÓN
ISO 9001:2015		Cumplimiento, apego y efectividad de los procesos clave de la compañía (procesos de negocio) y la mejora continua, así como la gestión del riesgo.
Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación		GNP obtuvo a nivel nacional la Certificación en Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación "Nivel Oro" con un puntaje de 98 puntos de 100 posibles.
Empresa Incluyente "Gilberto Rincón Gallardo"		GNP recibió por segunda ocasión el Distintivo Empresa Incluyente "Gilberto Rincón Gallardo" Sello Oro. Este Distintivo nos distingue en el sector asegurador como una aseguradora comprometida con la inclusión de personas con discapacidad.
Empresa Familiarmente Responsable		GNP continúa como una empresa distinguida por promover políticas integrales en materia de prevención del hostigamiento sexual y violencia laboral, así como en igualdad de oportunidades y conciliación trabajo-familia.
Empresa Socialmente Responsable (ESR)		Obtenido por 16 años consecutivos, reconoce el compromiso de GNP con la gestión ética, la calidad de vida de nuestros colaboradores, nuestra vinculación con la comunidad y el cuidado del medioambiente.
Empresa con el 1% en Inversión Social e Impulsora de RSE en su Cadena de Valor		Destinamos al menos el 1% de nuestras utilidades antes de impuestos a acciones de beneficio social, e invitamos, becamos y acompañamos a los proveedores de nuestra cadena de valor en su certificación como ESR.
Empresa con Inclusión Social		Trabajamos por disminuir el rezago social en México a través de nuestros propios programas de RSE.
Distintivo Organización Responsablemente Saludable (ORS 2019)		Promovemos la salud y los entornos favorables en el lugar de trabajo. Este año avanzamos de la etapa de "Sostenimiento" a "Expansión".
Adhesión al Pacto Mundial de la ONU		Nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2009, el cual fomenta la responsabilidad social en las empresas. Apoyamos los diez principios que promueve en materia de derechos humanos, derechos laborales, medioambiente y anticorrupción.
Los Mejores Lugares para Trabajar™ México 2019		GPTW™ reconoció públicamente las culturas laborales sobresalientes en México. GNP obtuvo el lugar 23 en la categoría de más de 5,000 colaboradores.

2. Nuestro compromiso económico



CIFRAS RELEVANTES



“En 2019 GNP se posicionó como la aseguradora más grande del país, gracias a nuestro crecimiento en ventas del 12.8% impulsado por el fortalecimiento de la oferta de valor de nuestros productos, a las medidas de contención de siniestralidad y la prevención de situaciones de fraude”

Florencio M. García Buxo, Canal Corredores y Gobierno

GNP EN LA ECONOMÍA MEXICANA

En 2019, el dinamismo de la economía mexicana se vio afectada por eventos internacionales como las negociaciones e imposición de tarifas arancelarias entre Estados Unidos y China, las repercusiones ocasionadas por la incertidumbre del Brexit y el conflicto en Medio Oriente, que derivaron en una desaceleración económica y en una caída de la expectativa de crecimiento a nivel mundial. Por su parte, México sufrió la disminución de la actividad de algunos sectores económicos clave, que derivaron en un estancamiento en los primeros trimestres del año.

Sin embargo, el sector asegurador tuvo un incremento de 8.6% en términos nominales respecto al año anterior. En relación con los resultados de GNP, las ventas alcanzaron la cifra de \$68,082 millones de pesos (mdp), la utilidad neta fue de \$4,435 mdp y el margen de solvencia fue de \$8,780 mdp, como se muestra en los principales indicadores:

Indicadores

	2018	2019
Ventas	60,331 mdp	68,082 mdp
Utilidad Neta	3,234 mdp	4,435 mdp
Índice Combinado	106.5	104.7

*Año anterior se reportó con cifras sólo de GNP, este año se integraron cifras consolidadas



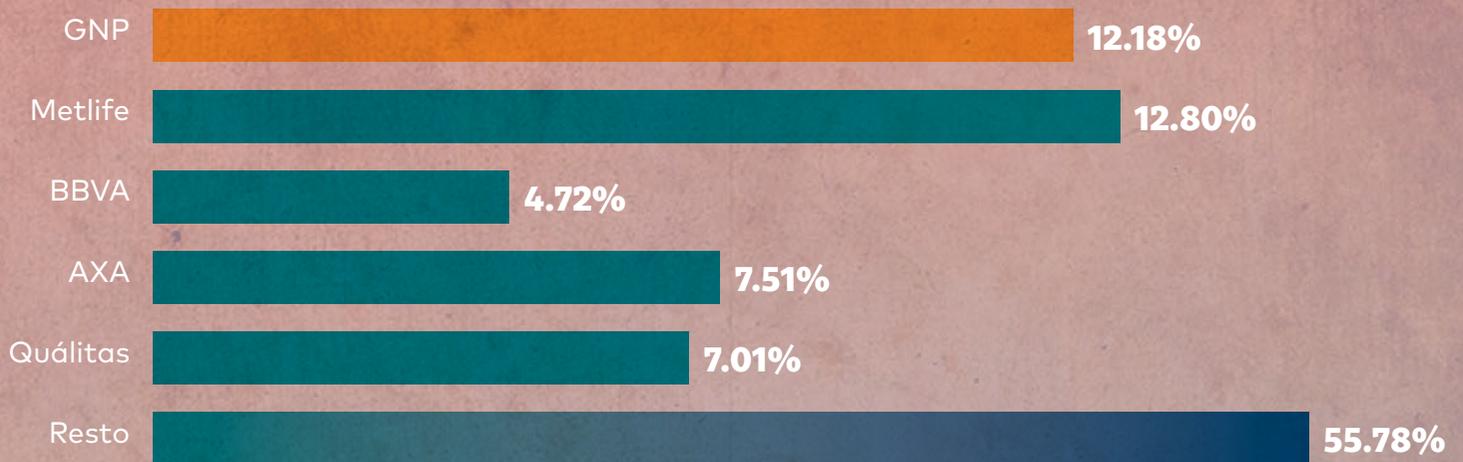
Inversiones

Grupo Nacional Provincial basa su proceso de toma de decisiones de inversión en diferentes elementos (análisis de desempeño financiero, compromiso ambiental y social y gobierno corporativo) los cuales son factores igualmente importantes para la selección de las empresas que son objeto de inversión; siempre en apego a la Política de Inversión aprobada por el Consejo de Administración.

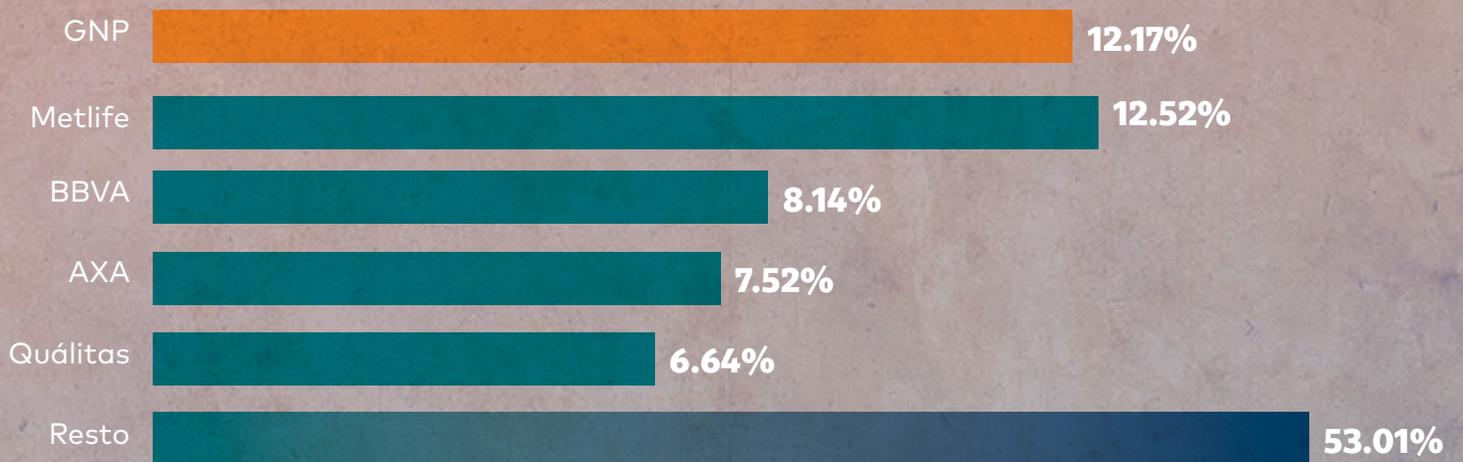
Las inversiones que se realizan tienen como objetivo principal el hacer una eficaz y eficiente cobertura de las obligaciones adquiridas con todos nuestros asegurados, manteniendo una prudente diversificación de la cartera en instrumentos emitidos por el Gobierno Federal, e Instituciones Privadas y Bancarias.

Participación de mercado en el sector asegurador

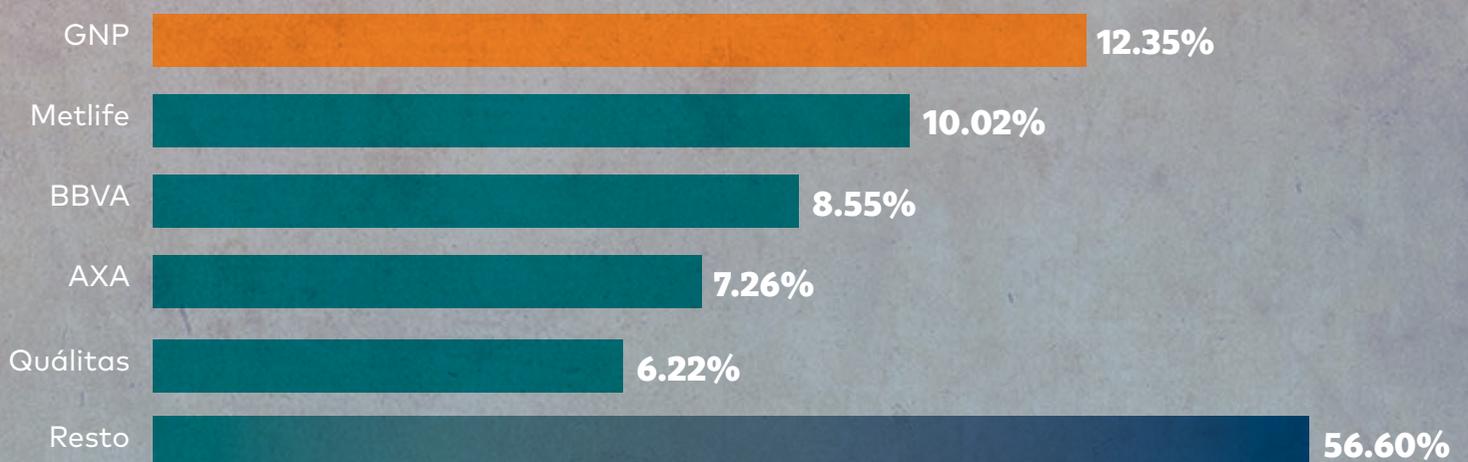
2017



2018



2019



Fuente: Índice de Gestión del estado de resultados por compañía, AMIS.

Ranking 2019

PRIMA DIRECTA	MERCADO TOTAL	VIDA	GMM	DAÑOS	AUTOS
COMPañÍA	GNP	METLIFE MÉXICO	GNP	MAPFRE MÉXICO	QUÁLITAS
1°	12.35%	17.82%	24.26%	16.69%	29.77%
COMPañÍA	METLIFE MÉXICO	BBVA	AXA	GMX	GNP
2°	10.02%	16.35%	18.49%	7.73%	13.29%
COMPañÍA	BBVA	CITIBANAMEX	METLIFE MÉXICO	AXA	CHUBB
3°	8.55%	15.99%	13.57%	7.43%	10.83%
COMPañÍA	CITIBANAMEX	GNP	MONTERREY NYLIFE	ATLAS	AXA
4°	7.26%	11.27%	10.43%	6.82%	9.09%
COMPañÍA	AXA	MONTERREY NYLIFE	INBURSA	INBURSA	HDI
5°	7.26%	8.68%	4.51%	6.31%	6.50%

Ventas

Cifras del Estado de Resultados por ramo

PRIMAS EMITIDAS	2018	2019	% VARIACIÓN
Vida	27,245	24,418	2,827
Autos	15,321	13,261	2,060
Daños	3,913	3,922	-9
Gastos médicos	21,583	18,703	2,880
Primas Emitidas Individual GNP	68,062	60,304	7,757

Cifras en millones de pesos.

Balance

BALANCE	2018*	2019
Activo	151,216	172,050
Pasivo	137,733	157,404
Capital	13,483	14,646

Cifras en millones de pesos.

*Año anterior se reportó con cifras sólo de GNP, este año se integraron cifras consolidadas

PATRIMONIO	2018	2019
Capital	14,645	13,483
Reserva catastrófica	687	637
Total	15,332	14,120

Cifras en millones de pesos.

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

GASTO REAL	2017	2018	2019
Gastos de ajuste	1,474.90	1,396.90	1,519.90
Gasto total	6,385.90	6,385	7,576

	2017	2018	2019
Donativos	44.20	66.20	44.20

Cifras en millones de pesos.

Multas significativas o sanciones impuestas por la autoridad

Respecto al cumplimiento y análisis normativo de la compañía, en 2019 se registraron multas o sanciones impuestas por diversas autoridades, tales como la CONDUSEF y el Sistema de Administración Tributaria.

AÑO	NÚMERO DE MULTAS	IMPORTE (\$)
2017	22	1,393,019.90
2018	25	862,250
2019	80	3,552,971*

* El importe aumentó en relación al número de multas de este año.



NUESTRA FUERZA DE VENTAS

“En GNP nuestra fuerza de ventas es uno de los motores principales para lograr los resultados financieros esperados. Nuestros agentes contribuyen a potenciar todas las acciones que emprendemos en GNP en su camino hacia la sostenibilidad”

L. Raúl Kuri Hernández, Canal agentes

Logros 2019

+ 10,000 ASESORES

PROFESIONALES
DE SEGUROS

**10,691 HORAS DE
CAPACITACIÓN**

UNO DE CADA 5 AGENTES QUE
SE DA DE ALTA EN MÉXICO
ESTÁ CON GNP

293 FIGURAS

LAS QUE SE CAPACITARON
CON NUESTRO PLAN DE
CARRERA

Canales de Distribución

CANAL AGENTES

Nuestra fuerza productora es pieza clave para el crecimiento. Por ello, se llevaron a cabo acciones que promueven la permanencia de los Agentes en el sector: uno de cada 5 Agentes que se da de alta en México está con GNP.

Durante 2019, los esfuerzos dirigidos al desarrollo y fortalecimiento de nuestros Agentes nos permitieron contar con más de 10,000 asesores profesionales de seguros, con lo que nos afianzamos como la aseguradora con la mayor red multirrama del país.

Durante la XXIII entrega de premios Aspro-Gama, en donde el sector reconoce a los promotores más destacados de la industria aseguradora del país, un agente de GNP obtuvo el 1er lugar en la categoría de Promotor Integral.

Además, se fortaleció nuestra presencia digital con el lanzamiento de la app “Agentes GNP” como mecanismo para optimizar la labor de nuestros asociados comerciales.

CANAL DESPACHOS, CORREDORES Y GOBIERNO

En 2019 continuamos fortaleciendo la relación con nuestros socios de negocio, lo cual nos permitió seguir con la tendencia creciente en la contribución de primas y rentabilidad a la compañía.

Canal Seguros Masivos

En el negocio de Bancaseguros alcanzamos un crecimiento de doble dígito, derivado de la comercialización de los cuatro ramos de negocio y a la actualización de nuestra oferta de valor que nos permite ofrecer nuevas soluciones a nuestros asegurados, tal es el caso del nuevo producto de vida para clientes de banca patrimonial.

ÉTICA EMPRESARIAL

En GNP valoramos y cuidamos nuestra reputación corporativa siguiendo y actuando bajo los principios de nuestro Código de Ética y Conducta, el cual forma parte de la filosofía clave de la empresa.

El Código de Ética y Conducta de GNP define los estándares éticos de conducta de todos los que formamos parte de la empresa, y ofrece orientación con respecto a las cuestiones legales, éticas y de riesgos que encontramos en nuestro trabajo. Nos ayuda a considerar de qué manera nuestras acciones afectan los intereses de los colaboradores, clientes, accionistas, proveedores, y comunidad en general.

Así mismo, contamos con La Línea Correcta, un medio para denunciar conductas no éticas vinculadas a corrupción o derechos humanos, de manera confidencial, segura, de fácil uso y con la opción de hacerlo de manera anónima. El sistema es operado por EthicsGlobal un tercero independiente líder en el país especialista en la gestión de denuncias y reportes.

Logros 2019

4 CURSOS

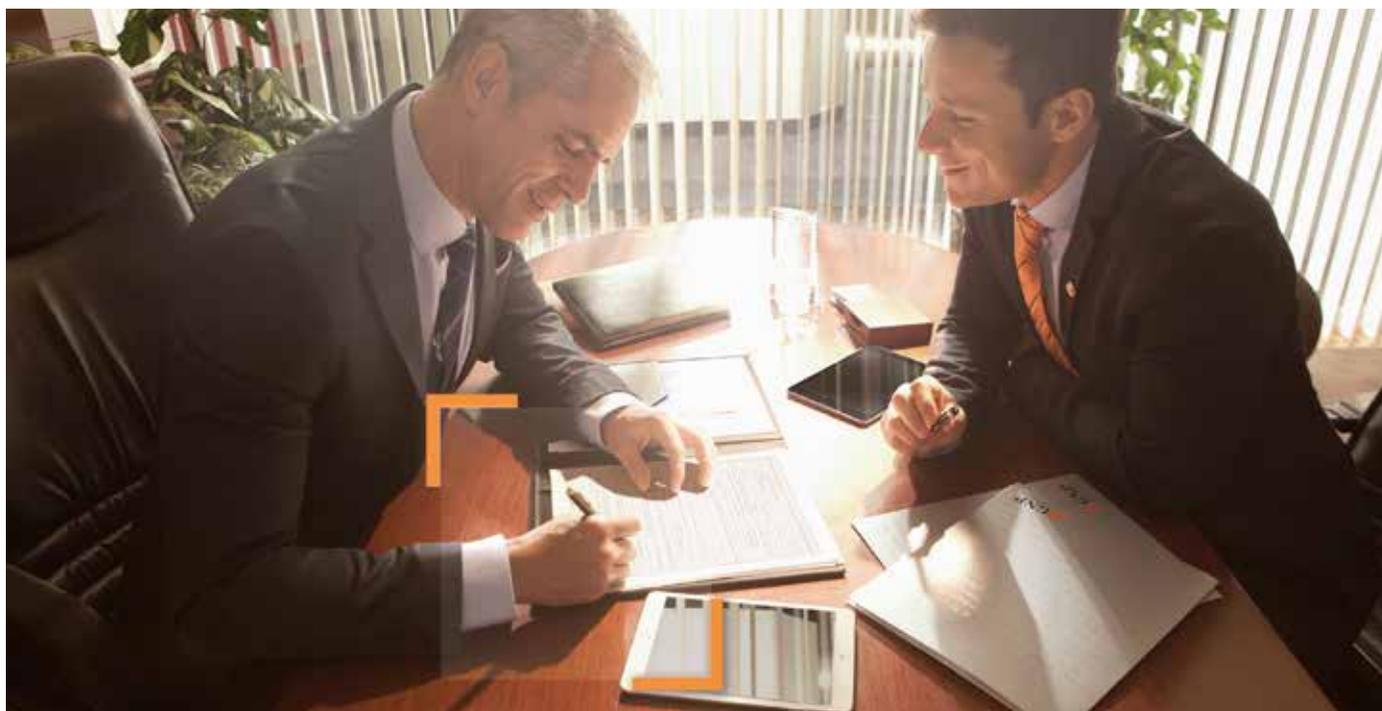
IMPARTIDOS SOBRE
ÉTICA Y CONDUCTA
EMPRESARIAL

4,638

COLABORADORES
CERTIFICADOS EN ÉTICA
EMPRESARIAL

97%

DE CUMPLIMIENTO
DE AVANCE AL CIERRE
DE AÑO



Cada año a fin de estandarizar el conocimiento y apego a nuestro Código de Ética y Conducta, los colaboradores de GNP y sus subsidiarias, en puestos, áreas y funciones clave toman cuatro cursos obligatorios:

1. Código de Ética y Conducta
2. Prevención de lavado de dinero
3. Protección de datos personales
4. Línea de denuncia

Avance desglosado por empresa

EMPRESA	TOTAL CERTIFICADOS	TOTAL COLABORADORES GNP Y EMPRESAS SUBSIDIARIAS	AVANCE %
GNP	3,378	3,480	97%
SAR	1,065	1,103	97%
MMO	164	165	99%
Valmex	31	31	100%
Total	4,638	4,779	97%



Avance desglosado por región y nivel

REGIÓN	NIVEL JERÁRQUICO				TOTAL DE CERTIFICACIONES	TOTAL DE COLABORADORES	% AVANCE
	EJECUTIVO	GERENTE	JEFE DE DEPARTAMENTO	OPERATIVO			
CDMX y alrededores	170	461	1,196	2,152	3,979	4,139	96%
Noreste	4	13	45	129	191	207	92%
Occidente	3	24	73	245	345	364	95%
Sureste	2	13	52	172	239	262	91%
Noroeste	4	13	45	129	191	207	92%
Total	183	524	1,411	2,827	4,945	5,179	95%

Alcance: GNP y subsidiarias.

En GNP tenemos como práctica solicitar a todos los empleados de GNP y empresas subsidiarias que firmen los anexos del Código Ética y Conducta: "Declaración de cumplimiento y adhesión al Código de Ética y Conducta" y "Declaración sobre conflicto de Intereses". Durante 2019 se logró el 100% de cumplimiento en la adhesión a nuestro código de ética.

“GNP se enorgullece de conducir todas sus operaciones y relaciones de negocio de forma ética. Por ello se ha establecido una política de cero tolerancia ante el soborno y la corrupción; de acuerdo y con la cual, todos los colaboradores deben apegarse a las leyes vigentes en materia de soborno y corrupción y conforme a lo establecido en nuestro Código de Ética y Conducta”

Leonardo Pin Fernández, Finanzas

PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

En 2019 llevamos a cabo acciones muy importantes para continuar cumpliendo y coadyuvando con la regulación en la materia:

- Alcanzamos cifras cercanas al 100% en la certificación anual. Se cuenta con distintos cursos diseñados de acuerdo con las funciones del personal, lo que facilita el entendimiento de nuestras obligaciones. Además, mantenemos a disposición de nuestros agentes, cursos didácticos para su capacitación continua.
- Continuamos participando como miembros del Comité de Comunicación y Control de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), foro en el que se evaluaron posibles adecuaciones a la actual regulación.
- El equipo que conforma la Oficialía de Cumplimiento participó en conferencias sobre Anti Lavado de Dinero, organizadas por las más reconocidas asociaciones internacionales y que cuentan con la participación de connotados expertos en la materia, a efecto de contar con los últimos conocimientos sobre el tema.
- Continuamos con el programa de revisión de calidad en materia de integración de los expedientes de identificación de los clientes, alcanzando niveles de cumplimiento del 99%.
- Se puso en marcha en los diferentes sistemas administradores de la Institución, el mecanismo para llevar a cabo la validación en línea de clientes y prospectos con las denominadas "Listas Restringidas" que publican diversos organismos nacionales e internacionales, con el fin de evitar la celebración de contratos con personas que pudiesen tener vínculos con actividades ilícitas, con lo que colaboramos de manera responsable con nuestras autoridades en la prevención.
- Realizamos la consolidación de la información de nuestros clientes en una sola base de personas y con un registro único, denominada "Golden Record Legal", la cual nos permite mejorar significativamente la completitud de información de nuestros asegurados, robustecer el conocimiento de los clientes y contar con un repositorio de información que puede ser aprovechado por las diferentes áreas de la Institución.
- Sentamos las bases para la creación de un nuevo sistema automatizado, que servirá para fortalecer la detección, análisis y reporte de las operaciones que deben notificarse a la autoridad.



CONTROL Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La ciberseguridad es un tema relevante para la industria aseguradora. Para muchos negocios, hoy en día la protección de información es de suma importancia, a veces incluso más, que una protección de daños a bienes físicos.

En GNP estamos comprometidos en garantizar la privacidad y el resguardo de los datos personales de nuestros clientes, y para lograrlo llevamos a cabo acciones conducentes a ello.

8 premios otorgados

por la AMIS en el Concurso Contra el Fraude 2019, con lo que GNP se mantiene a la vanguardia en la prevención de fraudes en el sector asegurador.

Lugar # 13 en el Estudio de Integridad Corporativa (IC500), realizado por Mexicanos contra la Corrupción y la Impunidad y Transparencia Mexicana, dentro de las 500 empresas más grandes en México.

La función de Administración de Riesgos y Controles de GNP fue robustecida para asegurar la cultura de protección de la información en la compañía, por lo que se desarrolló un nuevo marco integral de control y monitoreo de actividades, que en conjunto con la migración al nuevo foro institucional de políticas permiten un mayor rigor y transparencia para implementar mejores prácticas en la Protección de Datos Personales; adicionalmente se instaló una herramienta para el monitoreo de actividades de riesgo que nos permite exceder la normatividad en materia de Prevención de Lavado de Dinero.

Asimismo, gracias a nuestra estrategia de prevención, este año la AMIS nos otorgó 8 premios en el Concurso contra el Fraude 2019, con lo que GNP se mantiene a la vanguardia en la prevención de fraudes en el sector asegurador.

“En GNP trabajamos permanentemente en la actualización de la Ciberseguridad de los sistemas tecnológicos de la empresa protegiendo la información digital de nuestros clientes como parte de la cultura innovadora y de responsabilidad social de la empresa”

Fernando R. Ibarra Posada,
Jurídico

Innovación y tecnología

En 2019 se concluyó con éxito la Estrategia de Tecnología de GNP, un conjunto de iniciativas con desarrollos informáticos de vanguardia para mejorar la calidad de la operación y gestión de las líneas de negocio, la disponibilidad y desempeño de los principales sistemas, la modernización de aquellos que tienen el mayor riesgo de obsolescencia, el establecimiento de plataformas tecnológicas que mejoren la experiencia de los usuarios, así como la ordenación y centralización de la información operativa de GNP para potenciar su análisis. Con estos esfuerzos, nos aseguramos que la compañía crezca sin limitaciones tecnológicas.

205-1

Sistema de control interno

En GNP contamos con un sistema eficaz y permanente de contraloría interna que nos permite cumplir eficazmente con nuestros objetivos y ejecutar de manera segura todas las operaciones de la empresa, así como también en la generación de la información para la toma de decisiones y en el cumplimiento de las leyes y regulaciones.

También se diseñó un nuevo modelo de Contraloría Interna, mediante el cual se han implementado 112 controles en 14 procesos clave, como son seguridad y acceso a información sensible, recuperaciones y pago a proveedores, y compras. Se desarrollaron matrices de riesgos y controles para la evaluación de los riesgos inherentes en la operación. Asimismo, se implantó un nuevo Modelo de Gestión sobre las Observaciones de Auditoría, con seguimientos y planes de acción muy detallados y el rediseño del proceso para su cierre y documentación, logrando así un apego al plan de atención del 98% de las observaciones (vs. 20% de años anteriores). Por otro lado, gracias a una estrategia de prevención, hemos logrado evitar pérdidas de más de \$1,100 mdp en fraudes; por ello, la AMIS nos reconoció en el concurso antifraude con 8 galardones. Finalmente, en un año en el que hubo varios ataques cibernéticos al sector:

Logros 2019

Durante 2018 y 2019, se implementó una nueva metodología para evaluar el ambiente de control de los principales procesos de negocio y de soporte de la empresa; que permiten mitigar los riesgos relacionados con el registro, procesamiento, autorización y contabilización de las operaciones conforme a la regulación y lineamientos internos establecidos para tal fin, generando información correcta y confiable para la toma de decisiones. Los resultados son informados a los responsables, con el fin de llevar a cabo las mejoras de control, a través de planes de acción específicos.

- Se implementaron tableros que permiten monitorear de forma mensual los indicadores de control de las principales operaciones de la empresa por parte de los responsables de las mismas, así como de las áreas de control. En caso de desviaciones, se investigan y se da seguimiento hasta su corrección.
- Se fortaleció nuestra herramienta de normatividad denominada MAGNO, a través de la cual se logrará mejorar el desarrollo, control y difusión de las disposiciones legales aplicables a la actividad de la empresa, así como de las políticas y procedimientos internos, facilitando la consulta para su cumplimiento en la ejecución diaria de las operaciones.

PREVENCIÓN Y GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

“Durante la última década las preocupaciones sobre los riesgos naturales y ambientales han aumentado, predominando las amenazas por el cambio climático como uno de los cinco principales riesgos a largo plazo por probabilidad y por impacto, es por ello que en GNP buscamos contribuir en la construcción de una cultura de resiliencia que fortalezca a las comunidades en riesgo”

Jesús A. Zúñiga San Martín, Administración Integral de riesgos

Riesgos financieros

GNP, en su misión de satisfacer las necesidades de protección, de previsión financiera y de servicios de salud de la sociedad mexicana, tiene como objetivo otorgar un alto valor agregado a sus asegurados y ser una de las aseguradoras más sólidas y confiables.

Para contribuir a este objetivo, así como cuidar la rentabilidad y solvencia de la empresa, la toma de decisiones está soportada por políticas en materia de administración integral de riesgos, las cuales tienen como propósito el vigilar, administrar, medir, controlar, mitigar e informar de manera eficaz los riesgos a los que está expuesta la compañía.

De manera permanente se vigila que los riesgos financieros se mantengan por debajo de los límites aprobados por el Consejo de Administración, y mensualmente el Comité de Administración Integral de Riesgos supervisa el cumplimiento de las políticas y procedimientos correspondientes

Durante 2019, GNP mantuvo un nivel de solvencia satisfactorio, el cual se espera incrementar en los próximos años de acuerdo con el ejercicio prospectivo que se ha presentado en la Prueba de Solvencia Dinámica (PSD). Adicionalmente se presentó al Consejo de Administración la Autoevaluación de los Riesgos y de la Solvencia Institucional (ARSI), a través de la cual se concluyó que la compañía cuenta con un sistema de administración integral de riesgos que cumple con los procedimientos que aseguran que la empresa logra su objetivo de gestionar con éxito los riesgos derivados de la operación del negocio. No se encontraron deficiencias, únicamente se identificaron mejoras en el sistema. Esto nos permite seguir mejorando y robusteciendo la gestión de riesgos en un entorno volátil, además de seguir dando certidumbre y confianza a nuestros asegurados y accionistas.



Riesgo operativo

Como parte del ARSI se actualizó el Mapa de Riesgos de GNP lo que ha permitido alinear el trabajo de las diferentes áreas de control en la mitigación de los principales ocho riesgos de la compañía.

Así mismo, se ha mantenido el modelo de gestión de riesgo operativo que permite de manera integral identificar, analizar, evaluar y dar seguimiento a los riesgos inherentes a las actividades de las operaciones, alineado a la Matriz de Riesgo GNP. Como parte de este modelo se cuenta con 178 gestores de riesgo operativo instalados a nivel nacional cuyos reportes complementan la base de incidencias.

Riesgos naturales

Durante la última década las preocupaciones sobre los riesgos naturales y ambientales han aumentado, predominando las amenazas ambientales como uno de los cinco principales riesgos a largo plazo por probabilidad y por impacto.

Asimismo, de acuerdo con un reporte de la Asociación Global de Asociaciones de Seguros (GFIA por sus siglas en inglés) las catástrofes naturales incrementaron 52% en una comparativa entre los periodos de 1987-1997 y 2007-2017. Una comparación de las pérdidas económicas entre ambos periodos muestra un incremento de 82 por ciento.

GNP, preocupado por el bienestar de sus clientes ante estos riesgos naturales, valúa las posibles pérdidas con la ayuda de sistemas expertos especialmente diseñados para estimar los daños ocasionados por un eventual fenómeno catastrófico que afecte a la República Mexicana.

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

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

Los sistemas de GNP determinan el peligro de cada bien asegurable, el valor de acuerdo a sus características constructivas (tipo de techos, muros, número de pisos, etc.) y su localización geográfica, ya sea a través de código postal o con mayor exactitud, por sus coordenadas de longitud y latitud.

Mecanismos de transferencia de riesgos naturales

Nuestro país está expuesto a los principales riesgos de la naturaleza: terremotos y huracanes. En fechas recientes, y por el desarrollo económico del país, existen cada vez más bienes expuestos a este tipo de fenómenos.

La tarea de GNP es ayudar a las empresas, organizaciones e individuos para que ante una catástrofe puedan subsistir y continuar con sus actividades lo mejor posible.

La tendencia de aumento en la frecuencia y el costo de las catástrofes naturales es un reto para la industria del seguro. En GNP estamos a la vanguardia en el conocimiento de los sistemas expertos que nos permiten otorgar este tipo de garantías. Hemos contribuido activamente en el desarrollo de estos sistemas, ya que el entendimiento de los mismos nos permite otorgar mejores servicios a nuestros clientes. Esto se ha podido observar en los pasados eventos sísmicos y de riesgos hidrometeorológicos, en donde GNP se caracteriza por su servicio, cubriendo y respaldando a nuestros asegurados.

Estos eventos se encuentran dentro de los más importantes que GNP ha hecho frente en los últimos años:

- Sismo de Mexicali (Abr. 2010): 12
- Sismo 19 (Sep. 2017): 34
- Huracán Odile (Sep. 2014): 37.4
- Huracán Stan (Oct. 2005): 43.2
- Huracán Emily (Jul. 2005): 71.3
- Huracán Wilma (Oct. 2005): 381.4

Cifras en millones de dólares.

EL VALOR DE NUESTROS CLIENTES

Incremento del índice de desempeño de atención a usuarios
(9.25 IDATU)

+ de 3.2 millones de llamadas atendidas en Línea GNP

20% de siniestros atendidos en la aplicación autoajuste

Instalación exitosa del modelo "Voz del cliente"

Un nuevo centro de Atención a Clientes con certificación LEED Gold y espacios de accesibilidad

“Lo primordial para GNP es generar valor a nuestros asegurados, colaboradores, socios de negocio y la sociedad mexicana en general, por ello mantenemos una estrategia de centralidad en el cliente que encamina nuestros esfuerzos a comprender sus necesidades para generar nuevas propuestas de protección, prevención financiera y servicios de salud.”

Víctor Manuel Bálcazar Banegas, Subsidiarias

En GNP sabemos de la importancia en dar la mejor experiencia al cliente. El mercado asegurador nos demanda cada vez más desarrollar mejores servicios y experiencias que permitan a los usuarios ver beneficios que van más allá de ahorros monetarios importantes.

Nuestra respuesta ha sido mantener un servicio y atención de vanguardia para nuestros asegurados.

Para todos los ramos hemos implementado herramientas tecnológicas, nuevos procesos, modelos y sistemas que facilitan la comunicación con nuestros clientes, reducen los tiempos de pago y de respuesta, propician garantía de calidad en la operación, disminuyen el número de visitas a los centros de atención y mejoran nuestros niveles de servicio.

En Automóviles, por ejemplo, el 20% de los siniestros se atiende mediante la herramienta "Auto Ajuste", una herramienta que le permite al asegurado tomar fotos del siniestro y rendir declaración sin un ajustador en el lugar; también se implementó tecnología QR para facilitar la comunicación con los asegurados en el seguimiento a la reparación de unidades, y la "simplificación de documentos" para el trámite de pago de pérdidas totales y pagos parciales.

Todo esto ha mejorado nuestros niveles de servicio y la percepción de nuestros clientes y socios de negocios.

En Gastos Médicos, se mejoraron los tiempos de alta hospitalaria y se establecieron protocolos para reducir los días de estancia y continuar con los cuidados médicos de nuestros pacientes en su hogar, y contribuir así a una recuperación más confortable y segura; además, se implementó una cédula de control integral de enfermedades crónicas que permite programar servicios de forma anticipada.

Voz del cliente

Para mejorar constantemente nuestro servicio, instalamos el modelo de escucha "Voz del Cliente" y fortalecimos el servicio y la atención especializada como respuesta a las necesidades de nuestros asegurados.

Unidad Especializada para la Atención de Usuarios (UNE)

Cada año, la CONDUSEF (Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros) califica a las aseguradoras con base en criterios objetivos y estandarizados.

El resultado de nuestras acciones de mejora a través de "Voz del Cliente" se reflejó en en el último Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU) publicado por la CONDUSEF, el cual pasó de 8.31 a 9.25.

PROCESOS EVALUADOS	CALIFICACIÓN POR PROCESO		CALIFICACIÓN IDATU	
	2018	2019	2018	2019
Gestión ordinaria	NA	NA		
Gestión eléctrica	8.41	9.25	8.31	9.25
Conciliación	8.20	9.24		

De la mano con la CONDUSEF, mantenemos nuestro compromiso por mejorar cada día la experiencia del cliente.



Estudio de satisfacción y lealtad

Llevamos a cabo una evaluación continua de la satisfacción de nuestros clientes, que nos permite conocer su opinión y detectar las áreas de oportunidad en las que debemos enfocar nuestra estrategia, a fin de estar a la altura de sus expectativas y cumplir nuestro compromiso de satisfacer sus necesidades.

RAMO	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
Autos	47%
Gastos Médicos	63%
Vida	56%
Daños	80%

En GNP mantenemos una comunicación bidireccional con los asegurados a través de nuestros canales de distribución, con ello identificamos de manera oportuna los factores que nos restan capacidades competitivas y definimos las fortalezas sobre las cuales cimentamos nuestras iniciativas estratégicas.

Llamadas atendidas en Línea GNP

AÑO	2017	2018	2019
Volumen	3,466,416	3,049,139	3,252,088



Plataformas digitales de atención

Nuestro portal [web de clientes](#) y [aplicación GNP Móvil](#) ofrece a nuestros asegurados la posibilidad de realizar fácilmente consultas, operaciones y solicitar la asistencia de GNP desde su computadora o smartphone.

Con el compromiso de brindar un servicio de excelencia para atender las necesidades e inquietudes de nuestros asegurados en tiempo real, reforzamos y actualizamos nuestras plataformas digitales.

Esto se ha visto reflejado en el número de registros anuales del portal Soy Cliente y la aplicación GNP Móvil, para tener acceso a diferentes servicios en línea como son:

- Seguimiento a los siniestros de auto y GMM
- Tarjeta digital de GMM
- Compartir póliza al instante
- Descargar pólizas tanto individuales como corporativas de todos los ramos
- Pagar en línea las 24 horas del día, los 365 días del año
- Consultar de manera inmediata toda la información relacionada con la póliza contratada



Nuevo Centro de Atención a clientes ecoeficiente

Con el objetivo de mantenernos cerca de nuestros asegurados en un espacio de mayor accesibilidad y brindarles un servicio más eficiente y oportuno, inauguramos nuestro Centro de Atención GNP Insurgentes, un innovador edificio respetuoso del medio ambiente, que cumple con todos los estándares de eficiencia ecológica y los requisitos de sostenibilidad. Por sus características, este edificio obtuvo la certificación LEED Gold.

El centro de atención cuenta con aulas de capacitación con tecnología de punta, mientras que los espacios colaborativos están dotados de luz natural. De igual forma, las instalaciones permiten incrementar los espacios abiertos en un 30%, lo que favorece el trabajo en equipo y el uso de los espacios comunes; además se cuenta con espacios accesibles para personas con discapacidad y una sala de lactancia, promoviendo así áreas adecuadas y cómodas para todos los colaboradores.

Comunicación responsable

GNP Seguros cumple 118 años de contribuir con el cuidado y protección de las familias mexicanas, el fortalecimiento de una cultura del seguro y el desarrollo de nuestro país. Estos tres objetivos fundamentales se ven reflejados en la cultura organizacional de GNP, en sus acciones y en su estrategia de comunicación dirigida siempre a compartir mensajes positivos que promueven la previsión financiera, el cuidado de salud y acciones de responsabilidad social a favor de nuestro México.

Durante 2019 en GNP continuamos fortaleciendo nuestras estrategias de comunicación positivas, tomando como base fundamental nuestra filosofía empresarial "Vivir es increíble", que representa la manera en cómo creemos que debemos vivir, siempre celebrando la vida. Hoy este mensaje ha llegado a un mayor número de personas en nuestro país impactándolas para generar cambios positivos que benefician en sus diferentes etapas de vida.

Como parte de nuestras acciones dirigidas a fortalecer nuestra comunicación corporativa y a favor de impulsar la cultura del seguro, continuamos desarrollando contenidos de interés para el Sector Asegurador como previsión financiera, medidas de prevención de accidentes, cultura vial, uso del seguro y beneficios, acciones de responsabilidad social, entre otros.

Información que se difunde en medios de comunicación y Redes Sociales.



CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD

¡Es Rapidísimo!

La continuación de la campaña de auto ¡Es Rapidísimo! se mantuvo comunicando de manera creativa y divertida a nuestros clientes potenciales, lo fácil y rápido que es contratar el seguro de auto y los beneficios que brinda. La campaña permitió compartir diferentes promociones a lo largo del año.

Campaña de Navidad "Elige Disfrutar... Vivir es increíble"

GNP lanzó su campaña navideña con un filme que nos enseña que a pesar de los momentos de oscuridad siempre aparecerá la luz para inspirarnos a disfrutar cada momento al máximo. La vida está llena de instantes únicos que no debemos dejar pasar. No importa la situación, siempre "Elige disfrutar" porque "Vivir es increíble".



Impacto mensaje "Vivir es increíble"

Durante 2019 continuamos con la labor de compartir nuestro mensaje "Vivir es increíble" con todos los públicos, invitándolos a vivir experiencias increíbles a través de 245 eventos musicales, culturales, deportivos y gastronómicos a nivel nacional e iniciamos estrategias para atraer y consentir a nuestros clientes compartiendo con ellos increíbles experiencias en eventos top, lo que logró que miles de clientes se manifestaran en las redes sociales como #SoyClienteGNP, logrando impactar a 4.6 millones de usuarios en internet con más de 30,000 interacciones.

Además, celebramos las reaperturas dos icónicos inmuebles al interior de la República los cuales fueron nombrados: FORO GNP Seguros en Mérida y Auditorio GNP Seguros en Puebla.

Con nuestros patrocinios hemos logrado sumar cada vez a más personas con la filosofía de vida que rige nuestra esencia corporativa y que busca transmitir mensajes positivos a las familias mexicanas.



Logros 2019

245 eventos musicales, culturales, deportivos y gastronómicos a nivel nacional para compartir nuestro mensaje "Vivir es Increíble"

4.6 millones de usuarios impactados en internet con la campaña #SoyClienteGNP

+ 30,000 interacciones

PROVEEDORES Y CADENA DE VALOR

“Para GNP compartir la responsabilidad social con sus proveedores es parte medular de su compromiso para convertirlos en una cadena de valor sostenible”

Omar Segura Solano, Auditoria Interna

Contamos con una red de 1,757 proveedores que fortalecen nuestra cadena de valor dentro y fuera de México.

TIPO PROVEEDOR	MONTO PAGADO (\$)	VOLUMEN
Extranjero	346	66
Nacional	19,335	1,691
Total	19,681	1,757

Monto pagado en millones de pesos.

Código de Ética y Conducta para proveedores

Desarrollamos un código que forma parte integral del contrato que suscribe cada proveedor para que sea utilizado como guía en la observación de conductas éticas alineadas a los valores de GNP.

Todos nuestros proveedores, particularmente en materia de seguridad, vigilancia y protección civil, firman el Código de Ética y se adhieren a él.

Cadena de valor sostenible

Dentro de GNP impulsamos la formación en RSE de nuestra cadena de valor a través cursos, pláticas y asesorías. Nuestros proveedores son también invitados a todos los eventos de responsabilidad social que realiza la empresa para que conozcan a fondo nuestras acciones y se involucren.

GNP cumple 8 años apoyando a su cadena de valor para que se conviertan en ESR.

Cada año hacemos una selección de los proveedores más comprometidos con la RSE, a los cuales se les proporciona una consultoría especializada y una beca para postularse al Distintivo ESR de Cemefi.

En 2019, siete de nuestros proveedores participaron y obtuvieron el distintivo ESR que otorga el Cemefi: AAA Protección Contra Incendios, Yosemite Automotriz, LOGEN, JGERROM, Servicios Integrales de Jardinería, AMOS, y Raco Parts Colision.

En otras acciones de responsabilidad social, algunas de estas empresas participaron en nuestra jornada de reforestación del Bosque Vivir es Increíble, en la cual tuvieron la oportunidad de asistir con sus familias y de esta manera afianzar una cultura del cuidado del medio ambiente.



3. Nuestra gente



El talento y diversidad de nuestros colaboradores hacen de GNP la mejor aseguradora de México.

- 3,961 **colaboradores**
- 52% son **mujeres**
- 22% están **sindicalizados**
- **35%** son **jóvenes** entre 18 y 30 años
- **27%** de los **puestos directivos** están ocupados por **mujeres**.

En GNP trabajamos internamente con el propósito de crear un ambiente laboral sano e incluyente que estimule la creatividad y el compromiso para que las personas desarrollen talentos extraordinarios.

Nos sentimos orgullosos de nuestras prácticas laborales, las cuales están basadas en los estándares internacionales de la Organización Internacional del Trabajo, del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y bajo la legislación nacional.

Logros 2019

Este año creció a 52% la composición de mujeres en la plantilla laboral, con lo que dimos un paso más hacia la equidad de género y crecimos también su número en puestos ejecutivos y gerenciales.



Plantilla Laboral

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

DIRECCIÓN	HOMBRE	MUJER	TOTAL	NO SINDICALIZADO	SINDICALIZADO	TOTAL
Administración Integral de Riesgos	45	29	74	74	0	74
Autos y Daños	130	102	232	219	13	232
Canal Agentes	81	114	195	191	4	195
Canal Corredores y Gobierno	113	124	237	213	24	237
Canal Masivo	25	28	53	53	0	53
Finanzas	117	149	266	264	2	266
General	49	59	108	108	0	108
Jurídico	20	34	54	54	0	54
Recursos Humanos y Servicios Administrativos	82	111	193	173	20	193
Servicio y Operaciones	1,012	1,120	2,132	1,327	805	2,132
Sistemas	128	87	215	215	0	215
Subsidiarias	3	1	4	4	0	4
Vida y Gastos Médicos	75	103	178	177	1	178
Presidencia Adjunta de Grupo BAL	12	8	20	20	0	20
Total general	1,892	2,069	3,961	3,092	869	3,961



Composición de personal desglosado por género y edad

RANGOS DE EDAD (AÑOS)	HOMBRE	MUJER	TOTAL
18 a 30	650	735	1,385
31 a 40	736	825	1,561
41 a 50	367	383	750
más de 50	139	126	265
Total	1,892	2,069	3,961



Composición de personal desglosado por nivel y género

NIVEL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Ejecutivo	149	60	209
Gerente	288	266	554
Jefe de departamento	608	804	1,412
Operativo	847	939	1,786
Total	1,892	2,069	3,961

Composición de personal de las subsidiarias de GNP

EMPRESA	TOTAL
Administración de Venta Masiva (AVM)	946
Médica Móvil (MMO)	194
Servicios Administrativos en Reclamaciones (SAR)	1,450
Valmex Soluciones Financieras (Valmex)	39
Total	2,629



DIVERSIDAD E INCLUSIÓN: CONTRATACIÓN DE PERSONAL CON DISCAPACIDAD

“GNP se distingue por ser una empresa que busca la igualdad y la inclusión entre sus colaboradores. Nuestros logros en este rubro hablan de nuestro compromiso por alcanzar más y mejores metas”

Enrique G. Ibarra Anaya, Sistemas

Como empresa comprometida con la igualdad laboral y no discriminación, promovemos las mismas oportunidades y derechos para hombres y mujeres, así como el trato justo y equitativo en el ámbito laboral, respetando las diversas formas de ser por su origen étnico, edad, discapacidad, orientación sexual, creencias religiosas, etc.

En GNP nos sentimos orgullosos de fortalecer una cultura laboral donde convergen la diversidad, el talento y la inclusión, factores que nos permiten ser más competitivos, innovadores y aumentar nuestra capacidad para vincularnos exitosamente con el entorno global.

Programa de Inclusión Laboral para Personas con Discapacidad

Logros 2019

- **Contamos con 166 colaboradores con discapacidad**
- **Obtuvimos por segunda ocasión el Distintivo Empresa Incluyente “Gilberto Rincón Gallardo” Sello Oro**
- **31 colaboradores con discapacidad se promovieron este año: 4 en movimiento lateral, 17 en ascenso y 10 de SAR a GNP**
- **Realizamos un Diplomado de Habilidades de Gestión y Fortalecimiento Emocional para 16 colaboradores con discapacidad**
- **Obtuvimos el Premio Éntrale 2019**
- **Realizamos por primera ocasión el Bazar Incluyente, en apoyo a 17 asociaciones que benefician a Personas con Discapacidad (PcD), el cual contó con un alcance de 1,722 asistentes, y ventas por \$53,587 que beneficiaron a 432 PcD.**



Contratación de personas con discapacidad

En 2019 integramos a 71 personas con discapacidad, sumando un total de 166 personas en activo laborando con nosotros. Así mismo, personal de Recursos Humanos se capacitó con el curso básico de lenguaje de señas mexicanas durante tres meses.

TIPO DE DISCAPACIDAD	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL
Motriz	36	35	26	13	19	46	50	225
Auditiva	2	1	-	2	3	14	17	39
Visual	2	15	6	2	0	0	2	27
Intelectual	-	-	-	-	-	0	1	1
Psicosocial	-	-	-	-	-	0	1	1
Total contratados	40	51	32	17	22	60	71	293
Total bajas	3	3	28	15	25	15	38	127
Total en activo	37	85	89	91	88	133	166	-

1ª Feria del Empleo Incluyente BAL

Este año participamos en la primera feria del empleo incluyente BAL que tuvo como objetivo impulsar la inclusión laboral a través de la contratación de Personas con Discapacidad (PcD) y en la que participaron 8 empresas del Grupo BAL.

En esta feria se capacitó a los responsables de las áreas de reclutamiento y selección de las empresas del grupo y se realizaron talleres especiales por parte de las organizaciones aliadas y GNP como mentor.

Logros

312 postulantes con discapacidad visitando la 1ª Feria del Empleo incluyente de Grupo BAL.

CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL

Logros 2019

- Más del 100% de colaboradores capacitados
- Más de 14 cursos en promedio por colaborador
- Más del doble en horas de capacitación que el año anterior (36.8)

Nuestros programas de capacitación al personal se definen y se desarrollan de acuerdo a las necesidades que se detecten en las distintas áreas de la empresa.

En 2019 se impartieron 8 temas presenciales, entre los cuales destacan:

TEMA	PARTICIPANTES
2o. Foro ConoSER GNP	2,179
Programa de inducción	773
Certificación técnica y de producto	891
Programa de transformación	610
Valores y anticorrupción	198
Mujeres impactando su mundo, cruzando el umbral	18
Semana de ciberseguridad	372
Programa de desarrollo gerencial	123

Capacitación en línea

Con nuestra plataforma digital Desarróll@te, una de las más avanzadas del mercado, hemos logrado consolidar una novedosa oferta educativa que cuenta con videojuegos (gamificación) que llevan de la mano a nuestros colaboradores hacia la profesionalización y el mundo de los negocios: liderazgo, gestión del tiempo, negociación y servicio, entre otros.

Estadísticas de capacitación

CONCEPTO	2017	2018	2019
Empleados GNP y subsidiarias	6,223	6,360	6,590
Empleados capacitados	5,667	6,125	7,052
Porcentaje (%)	91	96	106.9
Eventos/persona	43,559	36,033	95,252
Cursos promedio/persona	7.7	5.9	13.5
Horas promedio/persona	0	16.8	34.1
Total de horas	129,001	102,974	240,479
Horas promedio/persona	22.8	16.8	34.1

Alcance: GNP y subsidiarias.

Estadísticas de capacitación por género

GÉNERO	EMPLEADOS CAPACITADOS	EVENTOS/ PERSONA	HORAS	HORAS PROMEDIO/ PERSONA
Mujer	3,466	49,501	126,354	36.4
Hombre	3,586	45,751	114,125	31.8
Total	7,052	95,252	240,479	34.1

Estadísticas de capacitación por nivel

NIVEL	EMPLEADOS CAPACITADOS	EVENTOS/ PERSONA	HORAS	HORAS PROMEDIO/ PERSONA
Ejecutivo	219	3,557	11,827	54
Gerente	589	11,156	37,813	64.1
Jefe de departamento	1,766	28,799	74,507	42.1
Operativo	4,478	51,740	116,332	25.9
Total	7,052	95,252	240,479	34.1

Programas de desarrollo

Coaching de alto impacto

En 2019 se hizo un cambio de fondo en el Programa de Coaching de Alto Impacto, dándole una orientación al desarrollo. Se impartieron sesiones de coaching a 191 ejecutivos y gerentes. Se cubrió un total de 1,135 sesiones enfocadas en el desarrollo de los colaboradores, adicional por una necesidad específica se impartieron sesiones grupales.

Programa Directivo y Gerencial BAL

En 2019 concluyó la 8ª generación, con 11 ejecutivos, y dio inicio la 9ª generación del Programa Directivo, con 13 ejecutivos. A la par concluyó la 3ª generación del Programa Gerencial, conformada por cinco gerentes, y arrancó la 4ª generación con la participación de cuatro elementos.

ConoSER GNP

Durante cinco días, y con el apoyo de los directivos y expertos de la empresa, llevamos a cabo el 2º Foro ConoSER GNP, el cual tuvo los siguientes resultados:

- 28 pláticas
- 6,322 horas de capacitación
- 2,179 colaboradores impactados



GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Proceso de revisión de talento

En GNP hemos implementado un proceso de revisión de talento a fin de fortalecer nuestro frente de Gente y Cultura en GNP, con el que podemos analizar y gestionar el desempeño y potencial de nuestro personal de manera muy eficaz a través de una metodología grupal, consensuada y objetiva.

Mediante este proceso podemos determinar un esquema de recompensas y consecuencias con base en su desempeño, y también podemos identificar, discutir y enfocarnos en su desarrollo.

En 2019 logramos incrementar el número de colaboradores evaluados a 2069, entre ejecutivos, gerentes y jefes de departamento.

Revisión de Talento

2018	2019
1,692	2,069

Evaluación de desempeño del personal operativo

Cada año realizamos una evaluación del desempeño del personal operativo, mediante un formato estandarizado en el que se califican seis indicadores con una escala del 1 al 5, además de evaluar los compromisos acordados y las áreas de oportunidad detectadas.

Porcentaje de participación de los colaboradores operativos

2018	2019
94.6%	83%

Encuesta de desempeño organizacional

La encuesta de desempeño organizacional es una herramienta que nos permite monitorear, año con año, el grado de satisfacción de nuestros colaboradores dentro de la empresa de manera confidencial. Esta encuesta nos permite también conocer de manera inmediata las necesidades más urgentes que debemos atender con relación al clima laboral.

En 2019 se realizó el ejercicio en una semana y se obtuvo el 97% de respuesta de nuestra población total. En esta encuesta, logramos un incremento de un punto porcentual con relación al año anterior, con un resultado global de 82% en satisfacción organizacional.

En 2019 nuestra Encuesta de Desempeño Organizacional obtuvo un 82% de calificación en satisfacción y contamos con el 97% de participación.



COMPENSACIONES Y PRESTACIONES

Las prestaciones y beneficios adicionales que brindamos a todos nuestros colaboradores son superiores al promedio del mercado, por lo que contribuimos de manera sustancial a mejorar su calidad de vida y las de sus familias.

En GNP cada año realizamos un estudio que nos permite medir y mejorar nuestras prácticas de compensaciones y prestaciones. Los resultados del análisis salarial realizado por Willis Tower Watson nos han mostrado que las prácticas de mercado y la posición competitiva de GNP son superiores al mercado.

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

PRESTACIÓN	DESCRIPCIÓN
Vales de despesa	Porcentaje de sueldo mensual, con base en el nivel, adicional a los vales fijos de \$652 mensuales: ejecutivos 1%, gerentes y jefes de departamento 3%, operativos 15%. Como parte del aguinaldo, a niveles operativos se les paga un 12% del sueldo más cinco días.
Fondo de ahorro	13% del sueldo mensual con el tope de 10 SMGV de la Ciudad de México.
Aguinaldo	45 días de sueldo para ejecutivos, gerentes y jefes de departamento y 40 para niveles operativos.
Prima vacacional	15 días de sueldo.
Bono de beneficios	Bono de 24 días para ejecutivos y 9 para gerentes, pagadero en agosto y 24.2 para operativos y jefes de departamento pagadero en julio.
Cuota obrera IMSS	Subsidio del 100%.
Consultas médicas	Servicios de Médica Móvil que ofrece asistencia médica a domicilio, Red de servicios médicos con costos preferenciales, servicios de ambulancia, asistencia nutricional y psicológica
Uniformes	Uniformes ejecutivos para niveles operativos y jefes de departamento: cinco trajes y la campaña dura dos años.
Ayuda de gastos por defunción	Ayuda de 90 DSMB (Días de Salario Mínimo Bancario) de la Ciudad de México para niveles operativos y jefes de departamento.
Ayuda de gastos por alumbramiento	Un mes de sueldo para las empleadas.
Ayuda por nacimiento	Ayuda de 20 DSMB de la Ciudad de México para niveles operativos y jefes de departamento.
Ayuda por matrimonio	Ayuda de 20 DSMB de la Ciudad de México para niveles operativos y jefes de departamento.
Ayuda deportiva	Plaza GNP cuenta con instalaciones deportivas; club con alberca semiolímpica y canchas de fútbol, tenis y multifunciones. A las oficinas foráneas se otorga ayuda para inscripción a actividades deportivas.
Ayuda para lentes	Se otorga de manera anual y aplica para empleados operativos y jefes de departamento; son 15 DSMB de la Ciudad de México.
Check up	Beneficio para ejecutivos cada dos años.

Adicionalmente, GNP otorga como prestación a sus colaboradores préstamos a corto plazo y extraordinarios, así como seguros o beneficios en la contratación de los mismos.

PRESTACIÓN	DESCRIPCIÓN
Préstamo a corto plazo	Tiene un plazo de pago de un año y una tasa de 12% anual.
Préstamo extraordinario	Para personal sindicalizado, tiene un plazo de pago de un año y no causa interés.
Seguro de Vida Básico	Es para todos los empleados con suma asegurada de 24 meses de sueldo.
Seguro de Vida Opcional I	Suma asegurada de 12 meses de sueldo, subsidio del 50% (opcional a contratar)
Seguro de Vida Opcional II	Suma asegurada de 12 meses de sueldo 100% empleado (opcional a contratar)
Seguro Hogar Versátil	Seguro de inmuebles, se tiene derecho hasta dos pólizas con costos preferenciales.
Seguro de Automóvil	Se pueden asegurar autos con tarifa única con costo preferencial.
Seguro de Gastos Médicos Mayores	Plan para niveles de jefe de departamento, gerentes y ejecutivos.

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



BALANCE Y CALIDAD DE VIDA

“Para GNP es prioritario el bienestar de nuestros colaboradores por lo que fomentamos un adecuado balance entre trabajo y vida personal con iniciativas que propicien un ambiente laboral sano y hábitos saludables”

Diego Hernández Rangel,
Vida y Gastos Médicos

GNP Cuida tu Salud

Mediante este programa de bienestar corporativo atendemos la prevención de enfermedades crónico-degenerativas que afectan a nuestra población, tales como: hipertensión arterial, diabetes, dislipidemia y síndrome metabólico.

Nos enfocamos en promover un cambio en tres hábitos de vida:

- Alimentación saludable y cuidado del peso
- Actividad física constante
- Evitar consumo de tabaco y alcohol



Campañas 2019

CAMPAÑA	PARTICIPANTES
Campaña del Tamizaje	3,034
Campaña contra el Cáncer de Mama	750



ACTIVIDADES DESTACADAS

- En 2019, fueron atendidas 4,233 personas en la enfermería de Plaza GNP, lo que representó un aumento del 22.8% con relación a 2018, dado el aumento de nuestra plantilla laboral.
- El Consejo Empresarial de Salud y Bienestar (Workplace Wellness Council-México) otorgó a GNP el reconocimiento nivel 7, con lo que hemos pasado de la etapa de sostenimiento a la etapa de expansión, y que nos distingue por ser una empresa líder en la construcción del movimiento de salud y bienestar en México, así como por promover y apoyar iniciativas y programas que ayudan a mejorar la salud y bienestar de todos nuestros colaboradores.
- Feria de la salud: este año también se llevó a cabo este evento donde acudieron proveedores de salud dental, pruebas de laboratorio, servicios ópticos, deportivos, nutricionales, ortopédicos, además de clínica del sueño y pruebas genómicas para los colaboradores de GNP y empresas subsidiarias.
- Como parte de nuestras prácticas de prevención en materia de salud, contamos con el apoyo de paramédicos en caso de emergencia, algunos en nuestras instalaciones y otros de acuerdo al sitio donde llevamos a cabo operaciones.

Cafetería y comedor de empleados de Plaza GNP

**+ de 1,150
colaboradores
beneficiados diariamente
con el servicio de comedor
y cafeterías**

**+ de 1,100
comidas diarias servidas
en el comedor de
empleados**

En el 2019, continuamos con el programa de instalación y adecuación de las zonas de alimentos que están ubicadas en las diferentes oficinas a nivel nacional; estas zonas de alimentos fueron equipadas con sillas, mesas o barras de apoyo, además de mobiliario para calentar o conservar los alimentos.

En plaza GNP, se trabajó en sinergia con tres concesionarios de alimentos y bebidas, AMOS, LUNCH GARDEN y OUTTAKES, los cuales nos han apoyado a dar continuidad a nuestro programa GNP Cuida tu Salud, ya que todos ellos promueven la línea de alimentos saludables y se suman a contribuir con programas que fomentan hábitos saludables, con acciones de información nutrimental y alimentos bajos en calorías y altos nutrientes.

En promedio, diariamente brindamos servicio a más de 1,150 colaboradores, entre los 3 proveedores de desayunos y servimos más de 1,100 comidas en el comedor de empleados.

En GNP nos distinguimos por fomentar el deporte para que nuestros colaboradores desarrollen un espíritu de sana competencia y preserven una buena salud. En los Juegos Bancarios de 2019 participaron 154 colegas y ganaron un total de 56 medallas.

Club deportivo y actividades deportivas

En 2019 se desarrollaron 50 eventos de integración, tanto festivos como institucionales a nivel nacional, entre los que destacaron, por su gran participación, la serie de Torneos Interdirecciones (fútbol soccer, voleibol, basquetbol, natación, tenis, ping pong, ajedrez y atletismo) en las ramas femenil y varonil.

Los torneos y selecciones básicamente están integradas en 3 acciones: la serie de interdirecciones, Juegos Bancarios y Juegos BAL, que involucran al 35 % de los colaboradores, es decir 1 de cada 3 empleados participan en al menos una de estas 3 acciones.

En el periodo de abril a julio, se llevaron a cabo los Juegos Bancarios, que contaron con la participación de 154 colaboradores (64 mujeres y 90 hombres) de GNP, ocupando el lugar número 12 de 57 instituciones bancarias y financieras.

Cabe destacar que en 2019, las selecciones de GNP ganaron 20 medallas de oro, 15 medallas de plata y 21 medallas de bronce, en total 56 medallas.



10ª edición de los Juegos Deportivos y Culturales BAL 2019 con Causa Social

Durante diez años consecutivos GNP ha sido sede de los Juegos Deportivos BAL, con causa social y cada año hemos visto superar las metas de participación y calidad.

En 2019 se contó con 1,760 participantes, de los cuales, 1,575 participaron en actividades deportivas, un 1% más que en 2018, y 185 en actividades culturales. Además, se incrementó en un 17% la participación de la carrera CDMX, con 10,750 participantes inscritos este año. Y al mismo tiempo se llevaron a cabo las carreras de Puebla, Monterrey y Guadalajara, dentro de un gran ambiente familiar.

GNP participó con un contingente de 369 personas (140 mujeres y 229 hombres), ocupando el 2o lugar del medallero de 11 empresas participantes, con 214 medallas en total, 73 de oro, 75 de plata y 66 de bronce

El Cuadrangular de Fresnillo tuvo la participación de más de 400 personas, gracias al incremento de equipos representantes de diferentes ciudades que realizaron torneos de Fútbol, Basquetbol y Voleibol en ambas ramas.

En esta edición se otorgaron 740 medallas a nuestro programa social "Medallas por la Educación" que en 2019 suma ya un total acumulado de 4,229 medallas.



SEGURIDAD LABORAL

Nos blindamos al interior de la empresa con los cuatro pilares de la seguridad:

- Autoevaluación
- Corresponsabilidad
- Prevención
- Compromiso

En 2019 el programa "En Confianza", que fortalece el vínculo entre la empresa y sus colaboradores, contó con una gama mayor de indicadores y tuvo una participación de 390 colaboradores en puestos y áreas clave.

GNP, en su rol de líder al interior del Comité de Prevención de Crisis de Grupo BAL acompañó a sus colegas de otras empresas del Grupo en el desarrollo de metodologías de prevención propias y les apoyó en la realización de sus propios simulacros de crisis.

Gracias a los simulacros practicados cada año en GNP, el Comité de Crisis se mantiene a la vanguardia en protocolos de atención para mitigar y contener impactos imprevistos en la integridad de los colaboradores, el patrimonio de la empresa y la continuidad de la operación.

Derivado de nuestras prácticas de prevención en materia de riesgos, en GNP se implementaron medidas de prevención como la realización mensual de simulacros como un medio de capacitación y práctica continua en protocolos de emergencia; este año se contó con la participación de 6,657 colaboradores.

Los protocolos asociados a situaciones de emergencia se divulgan por los diferentes medios con que cuenta la empresa: pantallas, correos, comunidades sociales en G+, Facebook y de boca en boca a través del cuerpo de brigadistas de GNP.

En materia de seguridad e higiene y protección civil, durante 2019 fueron capacitados 1,917 de GNP y filiales, un 8% más en comparación con 2018.

El personal se capacitó en los siguientes temas:

- Evacuación de inmuebles
- Primeros auxilios
- Prevención y combate contra incendio
- Certificación de guardavidas
- Prevención de accidentes en el hogar
- Normatividad Mexicana vigente de la STPS (NOMs)
- Protección Civil en apoyo de las Personas con Discapacidad



Con el fin de impulsar la prevención como medida de mitigación de riesgos dentro del trabajo, en junio se llevaron a cabo los Juegos Deportivos y Culturales BAL 2019 con Causa Social.

Durante el evento se tuvo como protagonistas a los brigadistas de Grupo BAL y se implementó un macro escenario de emergencia donde nuestros brigadistas pusieron en práctica sus conocimientos y habilidades en evacuación, incendio, primeros auxilios, búsqueda, rescate, y extracción. En el evento contamos con la participación de 95 brigadistas de todo Grupo Bal.

Buscando siempre las mejores prácticas en seguridad, este año implementamos por primera ocasión el ejercicio de extracción en altura.

401-3, 403-2, 403-3, 404-3

Incapacidades y ausentismo

En 2019 se registraron 13,845 días de incapacidad, un 10.5% más que el año anterior, debido al incremento del personal.

Incapacidades 2019

TIPO DE INCAPACIDAD	PLAZA GNP	ESTADO DE MÉXICO	MONTERREY	GUADALAJARA	MEXICALI	MÉRIDA	TOTAL
Enfermedad general	6,094	730	451	385	493	1	8,154
Riesgos de trabajo en trayecto	295	0	0	27	11	0	333
Accidentes de trabajo	235	235	47	0	0	0	517
Maternidad	3,765	0	327	245	252	252	4,841
Total en días	10,389	965	825	657	756	253	13,845
Importe (\$)	\$8,014,366.11	\$681,088.17	\$458,269.81	\$420,294.62	\$398,838.39	\$167,788.33	\$10,140,645.42

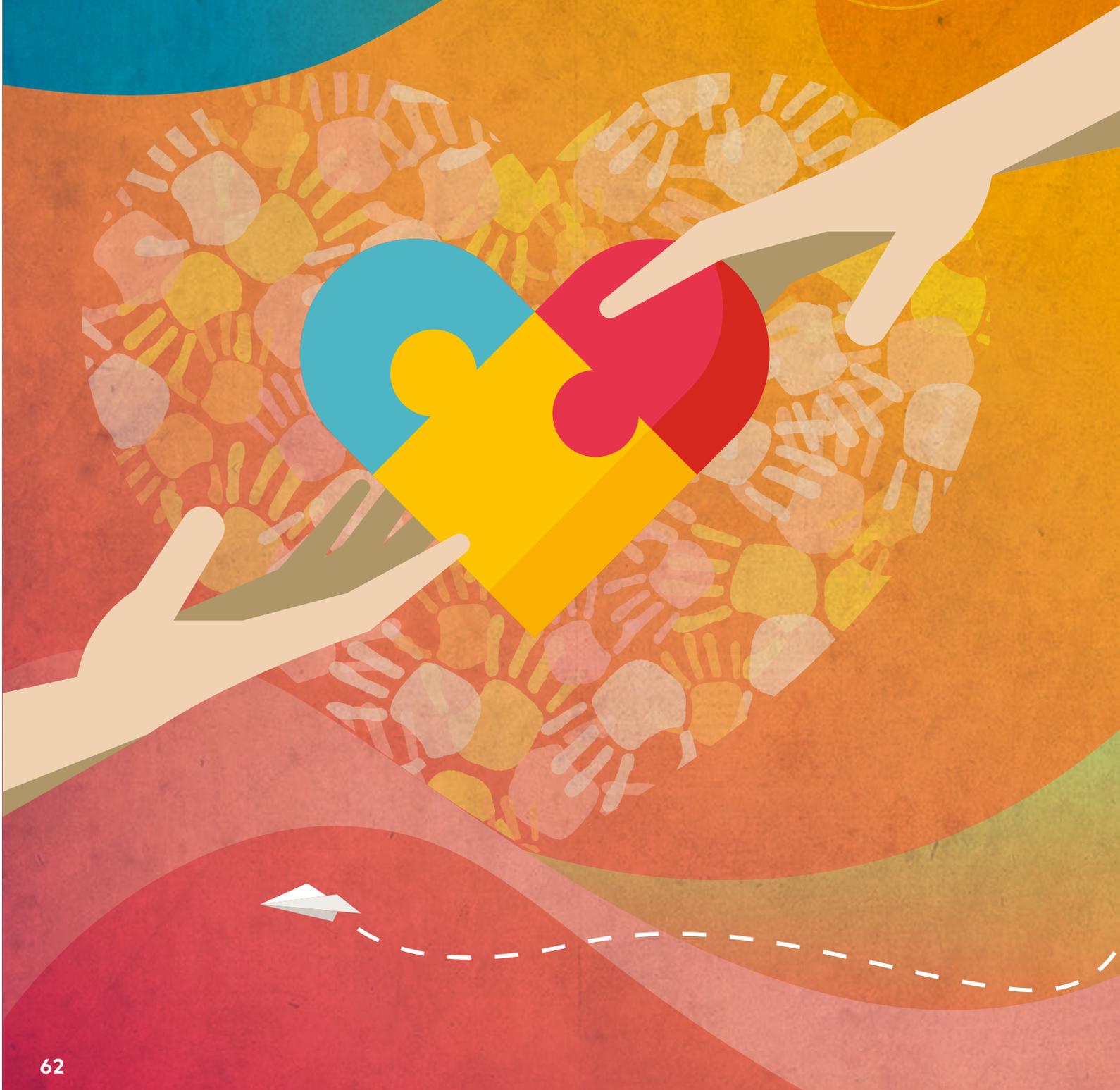
Los colaboradores de GNP tienen derecho a seis días económicos por maternidad y cinco por paternidad conforme a lo establecido en la ley, otorgándose 331 días económicos a 57 colaboradoras y 248 a 50 colaboradores por nacimiento de hijos.

Accidentes de trabajo

En 2019 se presentaron 11 accidentes de trabajo, 7 menos que los registrados en los dos últimos años.

	PLAZA GNP	ESTADO DE MÉXICO	MONTERREY	GUADALAJARA	MEXICALI	MÉRIDA	TOTAL
2017	9	8	0	0	1	0	18
2018	8	6	1	1	2	0	18
2019	6	4	1	0	0	0	11

4. Nuestra comunidad



Nuestro compromiso con la comunidad lo realizamos a través de nuestros programas sociales destacando **Gol por México** y **Vivir es increíble ayudando a los demás**.

“En GNP tenemos el compromiso de contribuir con el desarrollo de nuestro país y el bienestar de las familias mexicanas, por ello a través de nuestros programas sociales buscamos generar acciones que impacten positivamente la vida de los mexicanos en los sectores más vulnerables de la sociedad”

Rosenda Martínez,
Comunicación e Imagen Corporativa

PROGRAMAS SOCIALES

Gol por México

Gol por México cumplió 16 años de brindar apoyo a las familias mexicanas en materia de educación, vivienda, nutrición, salud y medio ambiente. 2019 fue un año muy relevante para este programa social que hoy ha beneficiado a más de 1.2 millones de mexicanos y sus familias, al sumar los goles de la liga femenil de fútbol para convertirse en beneficios a favor de las mujeres en México.

Hoy, Gol por México cuenta con la liga femenil y varonil, incrementando el número de causas y beneficiados, contribuyendo aun más al generar acciones positivas a favor de los sectores más vulnerables.

“Vivir es increíble ayudando a los demás”

Uno de los programas sociales más importantes de GNP Seguros es Vivir es increíble ayudando a los demás, el cual por más de 7 años ha contribuido a la difusión de más de 290 Organizaciones Sociales a las cuales también ha apoyado con donativos en especie que permiten cubrir sus necesidades más urgentes ayudándoles a continuar con su operación.

En 2019, logramos impactar positivamente a organizaciones sociales de 23 estados de la República apoyando las causas de educación, salud, acciones y orientación contra la violencia, colectas sociales, medio ambiente e inclusión social, entre otras.

Luli y Gabo

GNP se distingue por promover una cultura del seguro, prevención y cuidado de la salud como piezas clave para fortalecer la seguridad de las familias mexicanas y es con esta convicción que cada año se fortalece más el programa social LULI Y GABO, que hoy cuenta con 12 capítulos para contribuir con la reducción de accidentes en niños dentro y fuera del hogar.

En 2019 se lanzaron los capítulos de Misión Ninja y Villancico de Prevención fortaleciendo mensajes de prevención en áreas públicas como el supermercado y en temporada navideña. Actualmente Luli y Gabo cuentan con más de 87 mil seguidores en sus redes sociales, 500 mil visitas a su página web y más de 84 millones vistas de sus capítulos en YouTube.

RESULTADOS ACUMULADOS DE PROGRAMAS SOCIALES

PROGRAMA	CAUSA	FUNDACIÓN ALIADA	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS
Esquinas Accesibles 2011 a 2012	Accesibilidad	Nuestras Realidades	Construcción de esquinas accesibles con las características específicas para permitir segura y plena movilidad para personas con discapacidad motriz y visual.	336 esquinas en las 16 alcaldías Personas beneficiadas: • 125,462 con discapacidad motriz. • 66,158 con discapacidad visual.
Conductor Responsable 10 años			Comparte a través de medios impresos, digitales y redes sociales información clave sobre cultura vial: • Medidas de seguridad. • Prevención de accidentes. • Cuidado de su automóvil. • Uso correcto del seguro de su auto.	Conductores a los que ha llegado la información: 498,240 Manual del Conductor disponible desde 2009 en gnp.com.mx
Conductor Ecológico 1 año	Cultura vial	Secretaría de Comunicaciones y Transportes	GNP reforzó su campaña Conductor Responsable, la cual lanzó en 2012 con un suplemento especial: Manual Conductor Ecológico. Este suplemento tiene como principal objetivo promover el Manejo con Responsabilidad Ecológica que además de disminuir la emisión de gases contaminantes durante la conducción de un vehículo, genera un importante ahorro financiero para el conductor debido a la considerable disminución del uso de combustible y desgaste del automóvil.	Disponible desde diciembre de 2018 en gnp.com.mx
Vivir es increíble ayudando a los demás 7 años	Donativos en apoyo a organizaciones sociales	Televisa	Es un programa social que apoya a las organizaciones sociales impulsándolas en su desarrollo, destinando recursos para las necesidades más urgentes en su operación y contribuyendo a difundir su labor, generando mayor confianza entre la sociedad.	Más de 290 organizaciones sociales de diferentes causas sociales, impactando a 23 estados de la República Mexicana.

PROGRAMA	CAUSA	FUNDACIÓN ALIADA	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS
Medallas por la Educación 9 años	Becas para jóvenes y maestros de escasos recursos	Fundación Pro-Mazahua	<p>Medallas por la Educación cumple 9 años consecutivos transformando la constancia y entrega de cada uno de los participantes de Juegos Bal en beneficios a favor de la educación en México.</p> <p>A través de esta dinámica, que inició en 2011, cada medalla obtenida por los deportistas, se ha convertido en una beca para que jóvenes y maestros de escasos recursos puedan continuar con su preparación económica.</p>	Más de 4,220 medallas por la educación, beneficiando a jóvenes y maestros de escasos recursos.
Luli y Gabo	Prevención de accidentes en niños	Fondo Unido México United Way	<p>Luli y Gabo es la primera serie animada de prevención en México que tiene la misión de compartir información de valor clara y divertida para los niños y padres de familia, logrando empoderarlos y enseñándoles a cuidarse a sí mismos tomando medidas de prevención que pueden reducir considerablemente el riesgo de un accidente.</p>	<p>Actualmente Luli y Gabo cuentan con 12 capítulos y más de 87 mil seguidores en sus redes sociales, 500 mil visitas a su página web y más de 84 millones de vistas en Youtube.</p> <p>Con el apoyo de la fundación FONDO UNIDO UNITED WAY en 2017 se integró información de prevención de accidentes con Luli y Gabo en el Manual Ambientes Saludables, el cual es promovido por esta organización social y actualmente ha llegado a más de 250 centros educativos de nivel preescolar.</p>

Resultados acumulados de Gol por México

PROGRAMA	CAUSA	FUNDACIÓN ALIADA	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS
Gol por México Varonil 16 años	Educación Vivienda Salud Nutrición Reforestación	Fundación Televisa	Favorece acciones encausadas a beneficiar a los sectores de la sociedad mexicana más vulnerables con cuatro causas primordiales: nutrición, salud, educación y vivienda. Además contribuye activamente con acciones especiales en caso de desastres naturales en México y en algunas ocasiones en otros países.	EDUCACIÓN
		Bécalos		1,800 becas de inglés
		Kardias		14,985 becas manutención / desde la jornada 5 de la apertura se modifican a becas de excelencia universitaria
		ALE		430,189 alumnos beneficiados con aulas de medios
		Únete		2,275 becas (temporada 23, penales)
		ChildFund México		VIVIENDA
		ProNatura		20,820 beneficiados
		Fundación Pro-Mazahua		SALUD
		Fundación Tarahumara		8,819 beneficiados
		Fundación Comunitaria Oaxaca		+ 3,250 mastografías Goles Rosas
				NUTRICIÓN
				82,010 beneficiados
				410,050 **beneficios colaterales**
				REFORESTACIÓN
				379,000 árboles plantados

TOTAL DE "BENEFICIADOS COLATERALES"
(personas que forman parte de la familia directa del beneficiado y que también se ven beneficiados)

1,259,554



Programa	Causa	Fundación aliada	Descripción	Resultados
Gol por México Femenil	Nutrición	AFOMAC	Desayunos y comidas a hijos de madres jornaleras	900 niños beneficiados, hijos de madres jornaleras
	Salud	COI	Ultrasonidos	1,800 beneficiadas
		FUCAM / COI	Mastografías	1,680 beneficiadas
		Reinserta	Apoyo psicológico	50 beneficiadas
	Empoderamiento	Educampo	Cursos a mujeres indígenas	420 beneficiadas
		CREA	Becas de emprendimiento	180 beneficiadas
		Origen	Cursos de Desarrollo Económico	140 beneficiadas
	Protección integral	Fondo Semillas	Cursos y capacitaciones para mujeres	85 beneficiadas
TOTAL DE BENEFICIADAS				5,255



5. Nuestro compromiso con el medio ambiente



“En GNP estamos comprometidos en realizar acciones que sumen a los esfuerzos locales y globales para hacer frente al principal desafío ambiental que enfrenta nuestro planeta: el cambio climático y su relación con la huella de carbono”

Germán A. Aguado Vanegas, Autos y Daños

Logros 2019

Redujimos nuestras emisiones de CO2 en un **8.7%** con relación al año anterior

Disminuimos en un **8.54%** el consumo de energía eléctrica

371 autos utilitarios híbridos al cierre de 2019

15,933 kg de PET recolectado

El consumo de diésel disminuyó en casi un **50%**

GNP en Ruta aumentó en **11%** la ocupación para transporte del personal



EMISIONES DE CO₂

En GNP nos hemos comprometido en ser una empresa carbono positivo, lo cual implica no sólo reducir sino compensar nuestra huella de carbono.

Para lograr este propósito realizamos un estricto monitoreo de nuestras emisiones de CO₂ para identificar las fuentes de mayores registros y de esta forma poder implementar acciones de mejora.

Para el cálculo, se tomaron en cuenta los siguientes consumos:

- Emisiones directas de CO₂: consumo de gasolina, diésel y gas natural.
- Emisiones indirectas de CO₂: consumo de electricidad.

En 2019 GNP disminuyó sus emisiones de CO₂ en un 8.7 % con relación a 2018.

EMISIONES DE CO ₂	2017	2018	2019
Emisiones directas (gas natural, diésel y autos utilitarios)	384.30	270.40	232
Emisiones indirectas (electricidad)	8,866	8,621	7,884
Total del CO₂ (toneladas)	9,250	8,891	8,116

El cálculo de las emisiones de 2019 se hizo con base en los factores de emisión del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), así como el recálculo de las emisiones de 2018 y 2017, ya que nos permite hacer un comparativo a nivel internacional, a diferencia del RENE que solo es a nivel nacional.

Alcance: Oficinas de GNP a nivel nacional.

Además de lo anterior, en 2019 se hizo el primer esfuerzo por medir las emisiones indirectas generadas por viajes en avión. Esto arrojó un cálculo preliminar de 259.83 ton de CO₂ considerando un total de 2,776 viajes y un promedio aproximado de 720 km recorridos por cada viaje.



ENERGÍA

Consumo de energía eléctrica

En GNP mantenemos un consumo cada vez más eficiente de energía eléctrica gracias a que hemos instalado luminarias led y hemos renovado los equipos con tecnología de punta.

En 2019 disminuimos en un 8.5% el consumo de energía eléctrica.

Año	Consumo [Kw/h]	Consumo [MJ]	Emisiones indirectas de CO2 [ton. métricas] ¹	Variación [%]
2017	17,215,714	61,976,570	8,866	-7.3
2018	16,741,069	60,267,848	8,621	-2.7
2019	15,310,050	55,116,180	7,884	-8.5

1. Factor de conversión de 0.515 kg de CO2 x [kW/h]. Publicado por el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

Cabe señalar que, el 55% de los [Kw/h] de energía eléctrica consumida, se genera en igual cantidad en el Parque Eólico operado por la empresa de Grupo BAL "Fuerza Eólica del Istmo" (FEI) ubicada en el Istmo de Tehuantepec, Oaxaca.

Consumo de diésel

En GNP contamos con sistemas de respaldo de energía para garantizar la continuidad de servicios. Estos equipos abastecen de energía a nuestras instalaciones ante una falla o ausencia de suministro eléctrico por parte de la Comisión Federal de Electricidad (CFE).

Además, en GNP hemos implementado rutinas específicas de operación y mantenimiento orientadas a maximizar los niveles de operación de los sistemas de respaldo. Esto permite que los generadores operen el menor tiempo posible y que por consecuencia el consumo de diésel y las emisiones directas de CO2 disminuyan.

Con operaciones eficientes el consumo de diésel se disminuyó en casi un 50%.

AÑO	CONSUMO (LITROS)	EMISIONES INDIRECTAS DE CO2 [TON. MÉTRICAS] ¹	VARIACIÓN [%]
2017	15,100	40.4	1.3
2018	11,900	31.8	-21.1
2019	6,150	16.4	-48.3

1. Factor de conversión diésel 2.68 kg CO2 x lts (WBCSD). El incremento en el consumo en 2017 se debió a la ausencia e intermitencia de energía eléctrica de CFE derivado del sismo del 19 de septiembre de ese año.

Consumo de gas natural

A partir de 2018 en Plaza GNP cambiamos el consumo de gas LP por gas natural, lo que nos permite consumir un combustible más amigable con el medio ambiente, además de eliminar riesgos por la eliminación de tanques de almacenamiento de gas LP, adicional se renovaron equipos de vapor del club deportivo, lo que nos genera un consumo menor por actualización de tecnología.

AÑO	CONSUMO (M3)	EMISIONES DE CO2 [TON. MÉTRICAS] ¹	VARIACIÓN [%]
2017	171	330	-8.0
2018	121.3	225.4	-31.7
2019	119.5	215.1	-4.5

1. Factor de conversión para el gas LP 1.93 kg CO2 x m3 (WBCSD)
Factor de emisión para el gas natural 1.8 kg CO2¹ x m3 (WBCSD)

TRANSPORTE

Autos utilitarios

En aras de alcanzar nuestro compromiso de ser una empresa carbono positiva GNP ha invertido 168 millones de pesos en la adquisición de 593 vehículos híbridos para renovar nuestra flotilla.

El plan se trazó para tres años, durante el primero se alcanzó la renovación del 37% de nuestra flotilla con 240 unidades para la Ciudad de México. En 2019 fueron sustituidas 131 unidades más con lo que alcanzamos el 58%, alcanzando la cifra actual de 371 unidades ecológicas.

Con estas acciones queremos reducir la emisión de gases contaminantes en 697 toneladas y generar un menor consumo de combustible en 40%.



AUTOS HÍBRIDOS

2018	2019	TOTAL
240	131	371



Tabla de consumo de combustible y emisión de CO₂

CONCEPTO	2017	2018	2019
Consumo promedio de gasolina por unidad	2.8	2.7	2.1
Autos en operación	636	633	660
Propios	206	179	3
Arrendados	430	454	657
Km recorridos (25 mil por unidad)	15,900,000	15,825,000	16,500,000
Emisiones directas de CO ₂ (toneladas)	3,498.0	3,481.5	3,630.0
Consumo de combustible (miles de litros)	1,832.0	1,750.0	1,421.0
Emisiones directas de CO ₂ por combustible (toneladas)	4,928.0	4,707.5	3,822.4

1. Factor de conversión de gasolina: 2.69 kg CO₂ x lts (WBCSD)
 2. Factor de conversión de vehículos: 0.22 kg CO₂ x km (WBCSD)

Servicios en C@S@

En GNP se puso en marcha el nuevo pool de bicicletas, ofreciendo la posibilidad a los colaboradores de utilizarlas para actividades deportivas, de esparcimiento y como medio de transporte, disminuyendo el uso de autos y la emisión de CO₂.

Se dio continuidad al proyecto de instalar equipos GPS en todos los autos del pool, logrando maximizar el uso de las unidades y permitiendo reducir la flota en un 7%.

Con la finalidad de ofrecer mayores alternativas de movilidad a los colaboradores de GNP, se cuentan con los siguientes servicios:

- Pool de autos para el personal administrativo
- Pool para asesores de servicio y supervisores de taller
- Renta de autos
- Servicio de chofer privado
- Utiliza tu auto, con el préstamo de tarjetas IAVE y gasolina

Viajes en avión

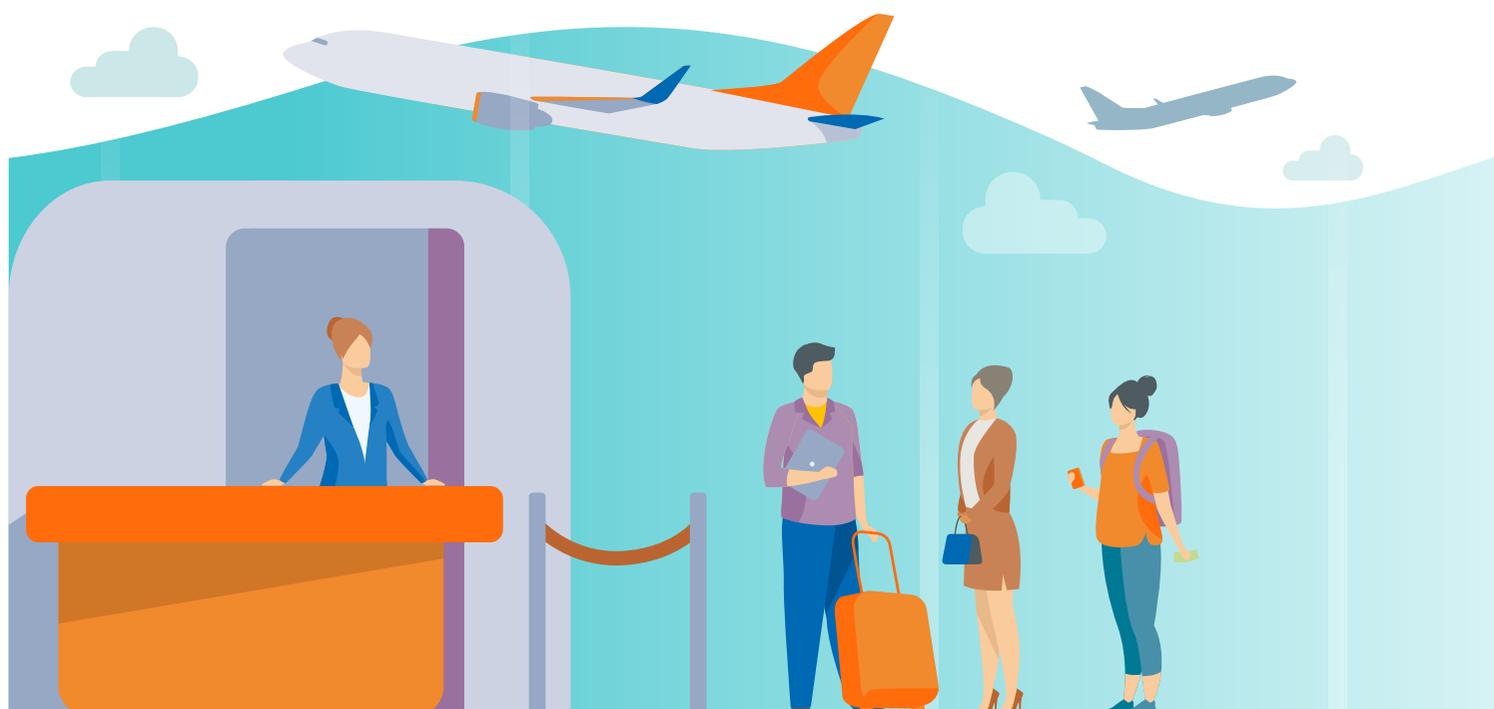
Debido a las operaciones de negocio que se incrementaron durante todo el año, los boletos de avión emitidos tuvieron un aumento del 29%.

2017	2018	2019	PROMEDIO KM/VIAJE	KM TOTALES 2019
2,281	2,146	2,776	720	1,998,720.00

Con base en lo anterior, las emisiones indirectas de CO₂ para 2019 se estiman en 259.83 ton, lo anterior considerando un factor de emisión de 0.13 kg de CO₂ x km¹, y un promedio aproximado de 720 km recorridos por cada viaje.

Cabe mencionar que en 2020 se empezará a construir el indicador de reporte para kilómetros recorridos en viajes de avión, por lo cual, en 2019 este dato se elaboró promediando las distancias recorridas en los viajes con mayor frecuencia dentro de la empresa, Ciudad de México-Monterrey y Ciudad de México-Guadalajara.

1. Factor obtenido para Indirect Emissions, tramos entre 452 y 1600 Km, World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) <http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools>



GNP en Ruta: transporte de personal

Es un beneficio para los colaboradores de GNP y empresas subsidiarias, como alternativa de movilidad cómoda y segura en el traslado de su hogar al lugar de trabajo y viceversa, desincentivando el uso del automóvil.

Se cuenta con una comunidad en G+ donde los colaboradores expresan su opinión respecto al servicio, esto nos permite conocer sus necesidades para adaptar horarios y opciones de rutas que mejor les convenga, incrementando así la ocupación.

Ocupación

En 2019 se incrementó la ocupación 11% con relación al año pasado.

Ocupación GNP en Ruta

2017	2018	2019	VARIACIÓN
51%	56%	67%	11%

Contamos con rutas en un horario matutino, vespertino y nocturno. En este año se implementaron las rutas de fines de semana en horario nocturno, para seguridad de nuestros compañeros del centro de contacto.

El número de viajes personales realizados en 2019 es de 116,929 distribuido en 15 rutas.

RUTA	TRAYECTO	TIPO DE UNIDAD	MODELO	KM POR TRAYECTO	NÚMERO DE VUELTA	RENDIMIENTO KM/L	CONSUMO LITRO X TRAYECTO
1	Pantitlán - Plaza GNP	Camión	MBenz 2019	17.2	1	3.5	4.9
1	Plaza GNP - Pantitlán	Camión	MBenz 2019	17.2	2	3.5	4.9
2	Xochimilco - Plaza GNP	Camioneta	MBenz 2019	12.9	1	3.5	3.7
3	Acatitla - Plaza GNP	Camión	VW 2019	18.1	1	3.7	4.9
3	Plaza GNP - Acatitla	Camión	VW 2019	15.4	2	3.7	4.2
3	Plaza GNP - La Quebradora	Camión	VW 2019	12.9	3	3.7	3.5
4	Tacubaya - Plaza GNP	Camioneta	MBenz 2011	11.4	1	7	1.6
4	Plaza GNP - Tacubaya	Camioneta	MBenz 2011	11.4	2	7	1.6
5	Oceanía - Plaza GNP	Camión	MBenz 2015	19.5	1	3.4	5.7
5	Plaza GNP - Oceanía	Camión	MBenz 2015	19.5	2	3.4	5.7
6	Tláhuac - Plaza GNP	Camión	International 2009	19.3	1	3.1	6.2
6	Plaza GNP - Tláhuac	Camión	International 2009	19.3	2	3.1	6.2
7	Copilco - Plaza GNP	Camión	MBenz 2011	11.8	1	7	1.7
7	Plaza GNP - Copilco	Camión	MBenz 2011	11.8	2	7	1.7
8	Plaza GNP - Chabacano	Camioneta	MBenz 2015	9.7	1	3.4	2.9
9	Chabacano - Plaza GNP (fin de semana)	Camioneta	MBenz 2015	9.7	1	3.4	2.9
10	Indios Verdes - Plaza GNP	Camión	MBenz 2019	23.4	1	3.5	6.7
10	Plaza GNP - Indios Verdes	Camión	MBenz 2019	23.4	2	3.5	6.7
11	Plaza GNP - Tlalpan Sur	Camión	VW ICO 2018	13	1	3.7	3.5
12	Plaza GNP - General Anaya	Camioneta	MBenz 2011	2.7	1	7	0.4
12	General Anaya - Plaza GNP	Camioneta	MBenz 2011	2.7	2	7	0.4
13	Plaza GNP - Mexicaltzingo	Camión	MBenz 2019	1.7	1	3.5	0.5
14	Plaza GNP - Mexicaltzingo (nocturno)	Camioneta	MBenz 2011	1.7	1	7	0.2
15	Plaza GNP - General Anaya (nocturno)	Camión	MBenz 2019	2.7	1	3.5	0.8

Este transporte también es utilizado para eventos especiales de actividades institucionales.

AGUA

Consumo de agua

Plaza GNP cuenta con diferentes redes principales de distribución de agua:

- **Agua potable:** agua para beber y baños (lavamanos y regaderas).
- **Agua tratada:** posterior a un proceso de filtrado, este líquido es utilizado para abastecer la red de sistema de riego y para uso en sanitarios (WC y mingitorios).

RED DE DISTRIBUCIÓN	CONSUMO (M ³)	PORCENTAJE (%)
Agua potable	40,138	58
Agua tratada	28,731	42
Total	68,869	100

*Incremento agua potable en inmueble basalto por programa JCF

Es importante mencionar que el constante crecimiento y ocupación de espacios inmobiliarios destinados a albergar más colaboradores en los inmuebles, hacen que el consumo de agua aumente y obliga a que la infraestructura actual sea receptora de mejoras como es la renovación tecnológica en materiales utilizados, implementación de sistemas de monitoreo y el uso de equipos que utilicen un menor volumen de agua para el fin destinado.

AÑO	M ³ CONSUMIDOS ¹
2017	91,890
2018	64,137
2019	68,869

1. Alcance: Inmuebles de Cerro de las Torres, Basalto, Coyoacán, Porvenir y Tláhuac.

Captación y tratamiento de agua

Plaza GNP cuenta con un tanque de tormentas para el almacenamiento y/o captación de agua pluvial de 3,000 m³, evitando de forma directa y/o natural que este volumen de agua sea integrado a la red municipal de drenaje cuando está saturada, evitando así inundaciones en la periferia.



RECICLAJE DE PAPEL Y CARTÓN

En GNP hemos implementado un programa de recolección y reciclaje de papel usado y cartón que ha tenido excelentes resultados entre el personal de los diferentes inmuebles.

Contamos con una planta de reciclaje a donde es enviado todo el material recolectado.

TIPO DE RESIDUO	2018	2019
Hoja blanca	350,958 kg	296.474 kg
Cartón	7,658 kg	11.413 kg
Total	358,616 kg	307.887 kg

Papel bond

Debido a la gran difusión de campañas de ahorro de papel (*Paperless*) y al proyecto de digitalización, se ha logrado una disminución en un 28% en relación al año anterior.

CONSUMO	2017	2018	2019
Cajas	4,617	3,597	2,597



GESTIÓN DE RESIDUOS

Recolección de pilas

En GNP contamos con un programa permanente de recolección de pilas, y forma parte de la cultura medioambiental que fomentamos al interior de la empresa.

Para recolectar las pilas tenemos instalados contenedores especiales en puntos estratégicos de nuestras oficinas centrales para que nuestros colaboradores, proveedores y visitantes puedan depositar las baterías caducas.

Periódicamente, un proveedor especializado recoge las pilas acumuladas para darles un tratamiento y disposición adecuados.

En 2019 se recolectaron 214.3 kg cantidad que se sumó a lo acumulado* desde que se inició el programa.

Recolección de pilas

2018	2019
821.50 kg	214.30 kg

*En 2018 se contaba con un acumulado de 1,891.04 Kg, para 2019 ascendió a 2,105 Kg.

Recolección de PET

México es el país líder en el continente americano en acopio y reciclaje de PET, con el 50.4% de material reutilizado y 14 empresas recicladoras.

GNP se ha sumado a este esfuerzo liderado por ECOCE, con su programa de acopio de PET con excelentes resultados. Tan sólo en 2019 fueron recolectados 15,933.5 kg.

Este programa, además de recolectar un volumen considerable anualmente, sirve para sensibilizar al personal sobre la importancia de disminuir su consumo, separación y reciclaje.

Recolección de PET

2018	2019
256.70 kg	15,933.50 kg

Recolección de residuos no peligrosos

De la basura que se genera anualmente, el 85% es basura inorgánica (papel, cartón, PET, aluminio, etc.) y el 15% es basura orgánica (residuos de alimentos, hojas de los árboles y pasto).

En Plaza GNP contamos con un contenedor de desechos con capacidad de 30 m³ y semanalmente se retira la materia orgánica e inorgánica del mismo.

Dentro de las responsabilidades del proveedor recolector de basura está la de separar y reciclar los desechos generados, cumpliendo con los lineamientos ambientales de la ciudad.

En cuanto a la basura orgánica proveniente de alimentos, nuestro comedor cuenta con un cuarto refrigerado, con el proceso y el proveedor específico para el manejo y retiro de la misma.

Manejo de residuos peligrosos

De manera trimestral se hace el retiro de residuos, entre ellos los clasificados como peligrosos, los cuales se certifican ante SEMARNAT mediante un manifiesto de entrega y recepción.

Manejo de residuos

TIPO	2019
Peligrosos	1,620 kg
No peligrosos	1,440 m ³



ESTRATEGIAS DE ECOEficiencia Y CULTURA AMBIENTAL

“Durante 2019 accionamos diversas estrategias de ecoeficiencia que nos ayudan a crear conciencia entre nuestros colaboradores para lograr reducir significativamente las emisiones indirectas de CO2”

Javier Rodríguez Della Vecchia, Canal Masivo

Campañas de educación ambiental

Durante todo el año llevamos a cabo diversas actividades en las que se involucra a todos los colaboradores quienes participan activamente.

Estas son las más destacadas:

- **Mantenimiento y conservación** de 22,174m² de áreas verdes públicas perimetrales a nuestras oficinas, así como de 23,495.53 m² dentro de nuestras oficinas de GNP a nivel nacional, sumando un total de 45,669.55 m² de áreas verdes.
- **Ruta Botánica:** en el marco de los días contra la obesidad y la diabetes, se inauguró esta ruta como una herramienta de activación para los colaboradores de las oficinas de Plaza GNP, Centro Regional Sur y Centro Regional Norte. La dinámica consistió en hacer un recorrido por las áreas verdes de GNP, que a la vez sirvió para relajarse, ejercitarse y aprender de botánica y cuidado de la salud.

EcoFeria de Sustentabilidad

“Celebramos el octavo aniversario de la EcoFeria de Sustentabilidad en Plaza GNP, con un nuevo record en ventas y participación, demostrando el verdadero espíritu de colaboración y apoyo solidario de este evento”

Lorena Tapia De la Rosa,
Coordinación Estratégica

En 2019 se llevó a cabo la octava edición de la EcoFeria de Sustentabilidad en Plaza GNP con excelentes resultados, duplicando el número de visitantes y el monto de las ventas.

Este año, además de Guadalajara, Monterrey y Mexicali, sumamos a Tijuana y Puebla, con un total de participación de 109 proveedores y 6,640 asistentes.

CONCEPTO	2017	2018	2019
Proveedores	45	51	109
Visitantes	2,650	3,148	6,640
Venta	\$197,733	\$234,522	\$550,164

En todo este tiempo la EcoFeria de Sustentabilidad ha contribuido de manera importante a impulsar a pequeñas empresas que con sus productos y servicios brindan beneficios a la sociedad y al medio ambiente, generando además conciencia de la importancia de su consumo entre nuestros colaboradores a nivel nacional.

Bosque Vivir es increíble

En 2019 no sólo llegamos a la cifra de 138,831 árboles plantados en tres años, también rompimos récord con la participación de 6,846 voluntarios entre colaboradores y familiares.

En 2017 iniciamos la creación de nuestro Bosque Vivir es increíble en el Ajusco, con el fin de contribuir a la reducción de la huella de carbono generada por las acciones humanas cotidianas y convertirnos en una empresa cero emisiones. Un año después, en 2018 se rebasaron las cifras esperadas, tanto en cantidad de árboles plantados como en número de eventos de reforestación, ya que de 10 que se tenían contemplados se realizaron 20.

Las técnicas que hemos utilizado para la siembra son la "tradicional" y "cocoon"; esta última incrementa hasta 95% la posibilidad de éxito de vida de los árboles.

La meta era plantar 120,000 árboles en 5 años iniciando en 2017, y en tres años hemos rebasado la cifra llegando a 138,831.

	NO. DE EVENTOS	ÁRBOLES PLANTADOS	COLABORADORES
2017	10	8,275	670
2018	20	87,056	1,000
2019	15	43,500	5,176
Total	45	138,831	6,846



Cápsulas Por el Planeta

Desde el 2014, Por el Planeta es una serie de reportajes documentales en alianza con Noticieros Televisa, que buscan capturar el esplendor de la naturaleza y poner atención en los efectos que tenemos sobre ella. Aportamos herramientas para que el público en general comprenda la importancia del cuidado del medio ambiente y el respeto a todas especies. En este espacio podemos contemplar el planeta en el que vivimos en todo su esplendor, para descubrir por qué es necesario trabajar juntos Por el Planeta. Desde la selva tropical hasta las profundidades del océano, Por el Planeta aborda diversos aspectos de las maravillas y urgencias ecológicas del planeta.

Cumplimiento de la legislación ambiental

GNP ha implementado la validación y verificación de planes de acción necesarios para contar con la información técnico-administrativa que denote el cumplimiento con la legislación ambiental, por lo que es de relevancia el cumplimiento de la Licencia Ambiental Única ante las autoridades.

Además de todos los esfuerzos e iniciativas descritas anteriormente, todos los productos utilizados para limpieza, jardinería y fumigación son biodegradables. Actualmente seguimos incrementando el uso del refrigerante ecológico (R 410) en equipos de aire acondicionado y se hizo cambio de despachadores de agua que consumen menos energía, además de promover una conciencia sustentable del uso de recipientes no desechables.



6. Nuestras acciones de RSE en Centros Regionales



NORESTE

Venta con causa social

Con la finalidad de organizar la fiesta del Día del Niño en el comedor "Extiende tu Mano" se llevó a cabo entre los colaboradores de Monterrey la venta con causa de tostadas, duritos, papas y refrescos, logrando beneficiar a más de 100 niños con piñata, regalos, dulces, pastel, y así otorgarles un rato de alegría y diversión.

Cáncer de mama

Conferencia impartida en la oficina de Monterrey con la participación de 60 colaboradoras con la finalidad de sensibilizar acerca de la prevención, la autoexploración y la importancia de la detección oportuna en el diagnóstico y supervivencia de esta enfermedad.

Cáncer de próstata

Conferencia impartida en la oficina de Monterrey con la participación de 50 colaboradores con el propósito de sensibilizar acerca de la prevención y la importancia de la detección oportuna en el diagnóstico y supervivencia del cáncer de próstata.

Protección civil para niños

En 2019 llevamos a cabo en las instalaciones de la oficina de Monterrey por 6to. año consecutivo, el curso de protección civil con la participación de 55 niños, para crear conciencia de prevención en la comunidad infantil e impartirles los conocimientos básicos para identificar, minimizar y actuar en un incendio o una emergencia médica que requiera los primeros auxilios.

Sensibilización de inclusión laboral

A fin de sensibilizar al personal acerca de la inclusión laboral y otorgarles las herramientas que faciliten la convivencia, el trato y el desarrollo de las personas con discapacidad en la empresa, se llevó a cabo un taller de Sensibilización Teórico y Práctico, donde hubo varias dinámicas como un desayuno a ciegas, recorrido a ciegas y lengua de señas.

Reforestación

Con la finalidad de contribuir con el medio ambiente y reducir la huella de carbono, se llevó a cabo un evento de Reforestación en el jardín de niños de Escobedo, N.L., donde se plantaron 30 árboles con el apoyo de empleados de GNP, el alumnado y padres de familia.



EcoFeria de Sustentabilidad

En el mes de mayo, se realizó la EcoFeria de Sustentabilidad en GNP Monterrey, con el objetivo de ofrecer al personal productos y servicios sustentables, para generar una cultura del cuidado del medio ambiente y hábitos saludables.

Eventos de integración

Con la participación de más de 420 colaboradores se llevaron a cabo actividades de integración en diferentes oficinas del Centro Regional Noreste, como los torneos de boliche en las oficinas de Monterrey, Torreón, Durango y Chihuahua, y el de fútbol, así como el concurso Master Grill en Monterrey fomentando con ello un entorno organizacional favorable a los factores psicosociales y una cultura de convivencia, integración, diversión y trabajo en equipo que han impactado positivamente en el desarrollo personal y profesional de los colaboradores.

Entrega de tapitas

En Monterrey nos dimos a la tarea de recolectar tapitas de plástico de refrescos, agua, yogurty jugos para ayudar a cubrir el costo del tratamiento de niños con cáncer y a la vez ayudamos activamente a la conservación del planeta a través del reciclaje de un material no biodegradable en pro del medio ambiente. El monto de la recolección ayudó para dos tratamientos.



OCCIDENTE

Conmemoración Día Internacional de la Mujer

En torno a la celebración del 8 de marzo "Día Internacional de la Mujer" se llevó a cabo una conferencia impartida por la Mtra. Andrea Flores Ruiz, una mujer ejemplar que vive con Parálisis Cerebral y actualmente es la Presidenta y Directora de Familia Incluyente, A.C.

La Mtra. Andrea Flores también ha recibido los siguientes premios/reconocimientos:

- Irene Robledo García / Universidad de Guadalajara
- Premio de la Juventud / Ayuntamiento de Guadalajara
- Galardón Proacción / Cámara de Diputados Estatal y Federal

Alrededor de 20 personas fueron las asistentes a dicha plática.

Reciclando contra el cáncer

Durante un mes realizamos la campaña Reciclando contra el Cáncer, la cual consistió en juntar material PET, que fue donado a la asociación Cómplices AC, quienes apoyan a pacientes con cáncer, principalmente a niños. Dicha campaña concluyó con una conferencia sobre el cáncer infantil, impartida por su Director y fundador Juan Carlos Izaguirre y a la cual asistieron 35 colaboradores.

Mujer Segura

Conscientes de la inseguridad que se vive actualmente, se brindó a 5 de nuestras colaboradoras un curso de auto defensa personal para mujeres, impartido por elementos de la Policía de Zapopan, quienes cuentan con este programa de prevención desde hace 10 años y el cual es gratuito para empresas, escuelas, dependencias, asociación de colonos, entre otros sectores de la sociedad.

Bigotes, el cáncer también es cosa de hombres

Para concientizar sobre el cáncer de próstata se realizó una plática sobre este tema que no suele ser tan común. Para ello invitamos al fundador de la Asociación Cómplices AC, quien abordó diferentes aspectos de prevención, tratamiento y estadísticas de esta enfermedad que afecta a la población varonil. Hubo una gran respuesta de las 70 personas invitadas y entre los hombres, asistiendo un total de 25 compañeros.

Salvati, previniendo el cáncer de mama

La Directora de la Asociación Salvati, Educar para Salvar, Georgina Oikawa Fregoso, nos impartió en el mes de octubre una plática informativa para prevenir al cáncer de mama, tomando en cuenta estadísticamente el aumento de casos de esta enfermedad entre la población femenil. Durante la conferencia a la que asistieron 20 personas se atendieron diversas dudas en un ambiente de confianza donde se abordó el tema con toda naturalidad.

Día Internacional de las Personas con Discapacidad (3 de diciembre)

Cada año, GNP conmemora esta fecha por ser una empresa con Distintivo Incluyente, en esta edición se realizaron varias conferencias y actividades vivenciales referente a las diferentes discapacidades que existen. Hubo gran concientización por parte de los 70 asistentes, llevándose el compromiso de fomentar el respeto hacia las personas que tienen esta condición y los lugares considerados incluyentes. Se invitó al departamento de Inclusión laboral del DIF Guadalajara, quienes impartieron las charlas: "Viviendo la discapacidad conscientemente", "Inclusión laboral actual". Y también se contó con la presencia de la Lic. Liliana García Orozco, quien tiene discapacidad visual total y ha trabajado 10 años en el medio audiovisual de la empresa Televisa.



NOROESTE

Reciclaje de papel, cartón y pilas

En nuestras oficinas realizamos campañas permanentes de recolección de papel, cartón, y pilas para reciclar estos materiales.

Campaña Dona tu libro viejo

La oficina de Mexicali es un centro de acopio permanente de todo tipo de libros útiles que pueden ser reutilizados.

Recolectra

En alianza con Fundación Hélice, realizamos nuestra campaña de desecho responsable de residuos electrónicos.

Cuida tu Salud

Este año con el fin de fomentar el cuidado de la salud y el hábito del deporte entre los colaboradores, se llevaron a cabo diversas actividades:

- Caminata de 19 kilómetros para subir a la sierra conocida como la Rumorosa, realizándola en cinco horas y media. Esta actividad implicó una preparación física previa de varios meses.
- Caminata al cerro del cien pies.
- Impartición de pláticas de sensibilización sobre cáncer de mama.

Eventos de integración

Con la finalidad de fomentar la convivencia, integración y el trabajo en equipo entre los colaboradores se llevaron a cabo torneos locales de dominó y se concluyó con un torneo regional en la ciudad de Tijuana, donde acudieron los ganadores de cada una de las ciudades del Noroeste.

Limpieza de playas

Como apoyo a nuestra comunidad y con el fin de contribuir al cuidado del medioambiente, colaboradores de Tijuana realizaron la limpieza de sus playas locales.

Celebración del día del niño

Para celebrar a nuestros pequeños, se organizó una visita a la estación de bomberos para que los niños aprendieran de una manera didáctica y divertida como prevenir los accidentes en casa recorriendo las instalaciones y recibiendo información muy útil para cuidar su salud y seguridad.



SURESTE

Campaña 2019 Recolecta de Despensa 4to. Kilómetro por el Cáncer para Niños de Villahermosa

En la oficina de Villahermosa, en el mes de febrero participamos en la campaña "Recolecta de Despensa 4to. Kilómetro por el Cáncer para Niños de Villahermosa"; el objetivo fue donar despensas con productos como arroz, frijol, papel de baño, leche, galletas, entre otros, para niños con padecimiento de cáncer. Contamos con la participación de 25 colaboradores.

EcoFeria de Sustentabilidad, oficina Veracruz 2019

En el mes de agosto se llevó a cabo en la oficina de Veracruz, la primer EcoFeria de Sustentabilidad, con más de diez proveedores, quienes promovieron artículos como joyería artesanal, café orgánico, cosméticos naturales, plantas, y alimentos orgánicos. Contamos con más de 100 asistentes entre personal de GNP y la fuerza de ventas de la empresa.



CAMPAÑAS CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE 2019

Limpieza de Sargazo en Playa Delfines, oficina Cancún

En la oficina de Cancún, en el mes de agosto participamos en la campaña "Todos contra el Sargazo" que tuvo como fin limpiar la Playa Delfines del sargazo, para el cuidado del medio ambiente. Contamos con la participación de 30 personas entre colaboradores y familiares.

Limpieza de Playa Villa del Mar, oficina Veracruz

En la oficina de Veracruz participamos durante el mes de agosto en la campaña "Juntos por la limpieza de playas" que tiene como fin mantener nuestras playas libres de desechos contaminantes. Con esta acción beneficiamos a la playa Villa del Mar, limpiándola de plásticos, colillas de cigarrillos, latas, etc.

En esta actividad contamos con la participación de 40 personas entre colaboradores y familiares.



Limpieza de Playa Telchac Puerto, oficina Mérida

En la oficina de Mérida, durante el mes de septiembre participamos en la campaña "Cuida el medio ambiente manteniendo limpias nuestras playas". El objetivo fue limpiar la Playa de Telchac Puerto, de plásticos, colillas de cigarrillos, latas y otros desechos contaminantes. En esta actividad participaron 70 personas entre colaboradores y familiares.

OTROS APOYOS

Recolecta para Asociación Civil Ayelem (Brinda atención a jóvenes con discapacidad intelectual), oficina Mérida

En la oficina de Mérida, en el mes de septiembre apoyamos la campaña de la Asociación Civil Ayelem que brinda atención a jóvenes con discapacidad intelectual, por medio de actividades socio recreativas, deportivas, sociales, culturales y artísticas. Participamos alrededor de 100 personas entre colaboradores, fuerza de ventas y clientes comprando de forma voluntaria sus productos como horchata, jamaica y mermeladas.



Recolecta de artículos de limpieza e higiene para Asilo "Madre Teresa de Calcuta" que apoya a ancianitas y a niñas con discapacidad intelectual, oficina Villahermosa

En la oficina de Villahermosa, en el mes de octubre participamos en la campaña "Recolecta de artículos de limpieza e higiene para el Asilo Madre Teresa de Calcuta". El objetivo fue donar artículos de limpieza e higiene tales como pañales para adultos, desinfectantes, productos de higiene personal y de limpieza general como trapeadores, jabón, etc., así como material de curación (algodón, merthiolate, curitas), para apoyar a mujeres de la tercera edad y a niñas con discapacidad intelectual. En esta campaña participamos 25 colaboradores.

Eventos de integración Sureste

Con la finalidad de impactar en el bienestar personal y laboral de los colaboradores, así como promover la integración, la convivencia y la activación física, se realizaron diversas actividades recreativas, culturales y deportivas a lo largo de 2019, en las oficinas de Puebla, Veracruz, Cancún, Villahermosa, Mérida, Oaxaca, Xalapa, Coatzacoalcos y Tuxtla. En total se contó con la participación de 200 personas, entre colaboradores y familiares.



RED DE OFICINAS



7. Anexos





ACERCA DE ESTE INFORME

Alcance

El Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2019 (IRSE) es publicado por onceavo año consecutivo por Grupo Nacional Provincial, S.A.B. (GNP).

En este reporte se presentan los resultados de la empresa en los tres ámbitos de la sostenibilidad: económico, social y ambiental, y abarca sus operaciones en la República Mexicana del 1o de enero al 31 de diciembre de 2019.

En algunos casos se contabiliza también la participación de sus empresas subsidiarias¹ en las actividades, las cuales son: Médica Móvil, S.A. de C.V. (MMO), Valmex Soluciones Financieras, S.A. de C.V. SOFOM E.N.R (Valmex), GNP Administración de Venta Masiva S.A. de C.V. (AVM) y Servicios Administrativos en Reclamaciones S.A. de C.V. (SAR).

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI, e incluye los indicadores del suplemento para el sector financiero. Asimismo, cuenta con el servicio de GRI Content Index, cuyo propósito es asegurar que el Índice de contenidos GRI esté en línea con los Estándares GRI.

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

La recopilación de la información corrió a cargo de la Gerencia de Responsabilidad Social Empresarial y para su elaboración se contó con la asesoría de Promotora ACCSE, S.A. de C.V. El proceso de revisión estuvo a cargo de la Dirección de Recursos Humanos y Servicios Administrativos y el visto bueno final de la Dirección General.

Este Informe ha sido verificado por un tercero independiente: Firma Social, S.C. (AuditaRSE), quien hizo una revisión del contenido e indicadores de desempeño para constatar que el Informe contiene datos fidedignos y que se encuentran alineados a los Estándares GRI.

GNP elaboró un análisis de materialidad para determinar los asuntos relevantes a partir de los cuales se definió el contenido.

El IRSE GNP 2019 cumple con los diez principios de elaboración de informes de los Estándares GRI.

PRINCIPIOS DE CONTENIDO

Participación de los grupos de interés	Identificamos nuestros grupos de interés y explicamos cómo dialogamos con ellos.
Contexto de sostenibilidad	Reportamos los principales resultados en el ámbito económico, social y medioambiental.
Materialidad	Reflejamos los asuntos más relevantes detectados a partir del análisis de materialidad.
Exhaustividad	Brindamos información al detalle sobre nuestros principales impactos en los tres ámbitos de la sostenibilidad.

PRINCIPIOS DE CALIDAD

Precisión	Trabajamos con los proveedores de la información para que los datos reportados sean precisos y detallados.
Equilibrio	Reflejamos los aspectos tanto positivos como negativos de la empresa.
Claridad	Presentamos la información de manera que sea sencilla de comprender por nuestros grupos de interés.
Comparabilidad	Presentamos las cifras de los dos años anteriores al reportado, lo cual permite comparar nuestro desempeño en el tiempo.
Fiabilidad	Es verificado por un tercero independiente.
Puntualidad	Tiene una periodicidad anual y se publica en los primeros cuatro meses del año siguiente.

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

Cuadro descriptivo de los asuntos relevantes por grupo de interés de acuerdo con el estudio realizado en 2017 y 2018.

Grupo de interés	Tema relevante
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo integral de México y voluntariado • Carrera laboral • Trabajo en equipo y comunicación • Salud y seguridad ocupacional
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Productos y servicios para población vulnerable • Involucrar a proveedores en iniciativas de RSE • Liderazgo y comunicación en RSE
Beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación externa • Involucrar a fundaciones en proyectos de RSE • Fortalecimiento de programas sociales
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados financieros • Remuneración de Consejeros • Estabilidad económica
Directores de agencia	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de productos de última generación • Compromiso con el medio ambiente • Comunicación y trato humano
Autoridades	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia en publicidad • Sinergias con otras instituciones de gobierno y OSC • Comunicación y liderazgo en RSE • Competencia leal
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Personalización de productos y servicios • Utilización de la tecnología para consulta y atención • Procesos más claros y sencillos
Expertos	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura de la prevención • Liderazgo y ejemplo de RSE • Ampliar servicios a inmuebles

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE



Carta de Verificación Independiente

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

Firma Social S.C. (AuditaRSE), a solicitud del Grupo Nacional Provincial, S.A.B. (GNP), ha realizado una verificación independiente de su XI Informe de Responsabilidad Social Empresarial correspondiente al año 2019.

Alcance

El alcance de la verificación se basó en revisar el contenido y los indicadores de desempeño presentados en el informe de referencia, donde las opiniones contenidas en el documento verificado y su elaboración son responsabilidad de Grupo Nacional Provincial (GNP).

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

Proceso de Verificación

Nuestra revisión tomó como base las normas ISAE 3000, Accountability AA1000 y la metodología GRI Sustainability Reporting Standards, considerando en este caso el nivel de aplicación exhaustiva, así como la aplicación del suplemento para el sector financiero del propio GRI y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

La verificación fue realizada en las oficinas corporativas de GNP ubicadas en la Av. Cerro de las Torres No. 395, Col. Campestre Churubusco, C.P. 04200, CDMX, llevándose a cabo las siguientes revisiones:

- Físicas: Mediante la validación y análisis de los aspectos descritos en el informe.
- Testimoniales: A través de entrevistas para conocer la gestión y profundidad de los programas de trabajo de responsabilidad social.
- Documentales: Mediante el examen de muestras de datos e información contenidos en el informe a través de:
 - Verificar la existencia de evidencias externas e internas que respaldan la información presentada.
 - Revisar los sistemas, procesos y procedimientos de recopilación, consolidación y reporte de datos que se presentan de manera agregada.
 - Validar la consistencia de la información presentada con relación al informe anterior y el seguimiento a programas e indicadores relevantes.

Firma Social, S.C.



Dentro del proceso de revisión, fueron considerados los Estándares GRI determinados en el Estudio de Materialidad y otros aplicables al contenido del informe, así como los indicadores del Sector Financiero y el apego a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Los Estándares GRI validados como cumplidos se detallan a continuación:

102-1	102-11	102-21	102-31	102-41	102-51	200-2	300-2	305-1	401-3	403-1	FS4
102-2	102-12	102-22	102-32	102-42	102-52	200-1	300-1	305-2	403-1	412-2	FS5
102-3	102-13	102-23	102-33	102-43	102-53	200-2	300-2	305-3	403-2	413-1	FS6
102-4	102-14	102-24	102-34	102-44	102-54	200-1	300-3	305-4	403-3	414-1	FS7
102-5	102-15	102-25	102-35	102-45	102-55	200-2	300-4	305-5	403-4	415-1	FS9
102-6	102-16	102-26	102-36	102-46	102-56	200-1	300-1	306-1	404-1	416-2	FS10
102-7	102-17	102-27	102-37	102-47	102-1	205-1	300-2	307-1	404-2	417-1	FS13
102-8	102-18	102-28	102-38	102-48	102-2	205-2	300-3	308-1	404-3	419-1	FS14
102-9	102-19	102-29	102-39	102-49	102-3	206-1	304-2	401-1	405-1	FS1	FS15
102-10	102-20	102-30	102-40	102-50	201-1	300-1	304-3	401-2	405-2	FS2	FS16

Conclusiones

Derivado de los trabajos de verificación que efectuamos al presente informe, pudimos apreciar el esfuerzo y seguimiento constante de la empresa hacia sus diversos programas y actividades en materia de responsabilidad social, logrando cumplir los requerimientos y compromisos con sus diversos grupos de interés.

Al no contar con evidencia alguna que haga notar diferencias y contradicciones en la información presentada, consideramos que, el Informe de Responsabilidad Social Empresarial de Grupo Nacional Provincial, S.A.B. 2019 contiene datos fidedignos y éstos representan de manera coherente y razonable los resultados del período informado de conformidad con el nivel de aplicación Exhaustiva referido a los Estándares del Global Reporting Initiative, así como la inclusión del Suplemento para el Sector Financiero del propio GRI y el apego a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Ciudad de México, a 27 de marzo de 2020.



C.P. Guillermo Suárez Soriano
AuditaRSE

Firma Social, S.C.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



En GNP estamos comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) adoptados en septiembre de 2015 por los principales líderes mundiales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible.

Conscientes de que los ODS conllevan un espíritu de colaboración y pragmatismo para elegir las mejores opciones a fin de mejorar la vida de manera sostenible para las generaciones futuras, en GNP nos hemos sumado a este llamado universal para que todos, ya sea como individuos, empresas, y sectores de la industria, trabajemos juntos a través de acciones específicas para contribuir a que la agenda 2030 avance en sus metas.

En el capitulo de nuestro Informe se puede ubicar el impacto positivo en cada ODS de acuerdo a la siguiente correlación:

CONTENIDO	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
Nuestra empresa	
Nuestro compromiso económico	
Nuestra gente	
Nuestra comunidad	
Nuestro compromiso con el Medioambiente	
Nuestras acciones de RSE en Centros regionales	

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Para el Content Index Service, GRI Services ha confirmado que el índice de contenidos de GRI en el reporte es claro, y que las referencias para cada contenido incluido correspondan con las secciones indicadas del reporte.



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI "DE CONFORMIDAD" CON LOS ESTÁNDARES GRI: OPCIÓN EXHAUSTIVA

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016			
CONTENIDOS GENERALES			
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	102-1	Nombre de la organización.	Grupo Nacional Provincial, S.A.B. (GNP Seguros) Portada Nuestra Empresa, p. 9
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	Nuestra Empresa, p. 9
	102-3	Ubicación de la sede.	Av. Cerro de las Torres #395, Campestre Churubusco, 04200, CDMX
	102-4	Ubicación de las operaciones.	Red de oficinas, p. 87
	102-5	Propiedad y forma jurídica.	Nuestra Empresa, p. 9
	102-6	Mercados servidos.	Valor compartido en productos y servicios, p. 20 Cifras relevantes, p. 27 Participación de mercado en el sector asegurador, p. 29 Red de oficinas, p. 87
	102-7	Tamaño de la organización.	Plantilla laboral, p. 48 Cifras relevantes, p. 27
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	Plantilla laboral, p. 48
	102-9	Cadena de suministro.	Proveedores y cadena de valor, p. 45
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	Estructura directiva, p. 16 Acerca de este informe, p. 89
	102-11	Principio o enfoque de precaución.	Prevención y gestión integral de riesgos, p. 38

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	102-12	Iniciativas externas.	Certificaciones, distintivos y reconocimientos, p. 25 Resultados acumulados de programas sociales, p. 64 Diálogo con grupos de interés, p. 18	
	102-13	Afiliación a asociaciones.	Certificaciones, distintivos y reconocimientos, p. 25 Diálogo con los grupos de interés, p. 18	
ESTRATEGIA				
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	Mensaje del Director General, p. 5	
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	Mensaje del Director General, p. 5 Prevención y gestión integral de riesgos, p. 38	
ÉTICA E INTEGRIDAD				
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	Misión, visión y valores, p. 11 Ética Empresarial, p. 33	
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	Ética Empresarial, p. 33	
GOBERNANZA				
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	102-18	Estructura de gobernanza.	Gobierno corporativo, p. 14	
	102-19	Delegación de autoridad.	Estructura y gestión de la RSE, p. 17	
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	Estructura y gestión de la RSE, p. 17	
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	Gobierno corporativo, p. 14 Estructura y gestión de la RSE, p. 17	
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	Gobierno corporativo, p. 14	
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.	Gobierno corporativo, p. 14	
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	Gobierno corporativo, p. 14	
	102-25	Conflicto de intereses.	Gobierno corporativo, p. 14	
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia.	Estructura y gestión de la RSE, p. 17	
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	Gobierno Corporativo, p. 14-15	
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	Gobierno corporativo, p. 14	
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	Estructura y gestión de la RSE, p. 17	
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	Estructura y gestión de la RSE, p. 17	
	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales.	Estructura y gestión de la RSE, p. 17	
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad.	Estructura y gestión de la RSE, p. 17	
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas.	Gobierno corporativo, p. 14 Estructura y gestión de la RSE, p. 17 Prevención y gestión integral de riesgos, p. 38	

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas.	Prevención y gestión integral de riesgos, p. 38 Materialidad y grupos de interés, p. 18	
	102-35	Políticas de remuneración.	Gobierno corporativo, p. 14	
	102-36	Proceso para determinar la remuneración.	Gobierno corporativo, p. 14	
	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración.	Gobierno corporativo, p. 14	
	102-38	Ratio de compensación total anual.	Gobierno corporativo, p. 14	
	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual.	Gobierno corporativo, p. 14	

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	102-40	Lista de grupos de interés.	Materialidad y grupos de interés, p. 18	
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	Plantilla laboral, p.48	
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	Materialidad y grupos de interés, p. 18	
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	Materialidad y grupos de interés, p. 18	
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	Materialidad y grupos de interés, p. 18	

PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	102-45	Entidades incluídas en los estados financieros consolidados.	Acerca de este Informe, p. 89	
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y de las Coberturas del tema.	Materialidad y grupos de interés, p. 18	
	102-47	Lista de temas materiales.	Materialidad y grupos de interés, p. 18	
	102-48	Reexpresión de la información.	Acerca de este Informe, p. 89	
	102-49	Cambios en la elaboración de informes.	Acerca de este Informe, p. 89	
	102-50	Período objeto del informe.	Acerca de este Informe, p. 89	
	102-51	Fecha del último informe.	Acerca de este Informe, p. 89	
	102-52	Ciclo de elaboración de informes.	Acerca de este Informe, p. 89	
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	Contacto, p. 106	
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.	Acerca de este Informe, p. 89	
	102-55	Índice de contenidos GRI	Índice de contenidos GRI, p. 94	
	102-56	Verificación externa.	Informe de verificación independiente, p. 92	

TEMAS MATERIALES

ECONÓMICOS

DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Nuestro compromiso económico, p. 26	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Nuestro compromiso económico, p. 26	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Nuestro compromiso económico, p. 26	

GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016	201-1	Valor económico generado y distribuido.	Cifras relevantes, p. 27 Nuestra Gente, p. 46	
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	Prevención y gestión integral de riesgos, p. 38	
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	Compensaciones y prestaciones, p. 55 (respuesta parcial este indicador)	
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno.		No procede. La empresa no recibe apoyo alguno por parte del gobierno.
PRESENCIA EN EL MERCADO				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Compensaciones y prestaciones, p. 55 Nuestra gente, p. 46	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Compensaciones y prestaciones, p. 55 Nuestra gente, p. 46	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Compensaciones y prestaciones, p. 55 Nuestra gente, p. 46	
GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO 2016	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	Compensaciones y prestaciones, p. 55	
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	Nuestra gente, p. 46	
IMPACTOS ECONÓMICOS				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Proveedores y Cadena de valor, p. 45 Programas sociales, p. 63 Nuestras acciones de RSE en Centros Regionales, p. 80	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Proveedores y Cadena de valor, p. 45 Programas sociales, p. 63 Nuestras acciones de RSE en Centros Regionales, p. 80	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Proveedores y Cadena de valor, p. 45 Programas sociales, p. 63 Nuestras acciones de RSE en Centros Regionales, p. 80	
GRI 203: IMPACTOS CONÓMICOS INDIRECTOS 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	Proveedores y Cadena de valor, p. 45 Programas sociales, p. 63 Nuestras acciones de RSE en Centros Regionales, p. 80	
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	Proveedores y Cadena de valor, p. 45 Programas sociales, p. 63 Nuestras acciones de RSE en Centros Regionales, p. 80	
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Proveedores y cadena de valor, p. 45	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Proveedores y cadena de valor, p. 45	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Proveedores y cadena de valor, p. 45	
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	Proveedores y cadena de valor, p. 45	

ANTICORRUPCIÓN				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Ética Empresarial, p. 33	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Ética Empresarial, p. 33	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Ética Empresarial, p. 33	
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	Sistema de Control Interno, p. 37	
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Ética Empresarial, p. 33	
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	Prevención de lavado de dinero y financiación al terrorismo, p. 35	
COMPETENCIA DESLEAL				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Ética Empresarial, p. 33	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Ética Empresarial, p. 33	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Ética Empresarial, p. 33	
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	Multas significativas o sanciones impuestas por la autoridad, p. 31	
MEDIOAMBIENTAL				
MATERIALES				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Nuestro Compromiso con el medio ambiente, p. 68	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Nuestro Compromiso con el medio ambiente, p. 68	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Nuestro Compromiso con el medio ambiente, p. 68	
GRI 301: MATERIALES 2016	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.	Papel Bond, p. 76	
	301-2	Insumos reciclados.	Reciclaje de papel y cartón, p. 76	
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado.		No procede. La empresa es de servicios, no fabrica productos envasados.
ENERGÍA				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Energía, p. 71	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Energía, p. 71	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Energía, p. 71	
GRI 302: ENERGÍA 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización.	Consumo de energía eléctrica, p. 71 Consumo de diesel, p. 71 Consumo de gas natural, p. 71	
	302-2	Consumo energético fuera de la organización.	Autos utilitarios, p. 72 GNP en Ruta, p. 74 Viajes en avión, p. 73	

GRI 302: ENERGÍA 2016	302-3	Intensidad energética.	Consumo de energía eléctrica, p. 71 Consumo de diesel, p. 71 Consumo de gas natural, p. 71 Autos utilitarios, p. 72 GNP en Ruta, p. 74 Viajes en avión, p. 73	
	302-4	Reducción del consumo energético.	Consumo de energía eléctrica, p. 71 Consumo de diesel, p. 71 Consumo de gas natural, p. 71	
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.	La demanda de servicios y productos requirió para este año mayor consumo de energéticos que en años anteriores para autos utilitarios, GNP en ruta y viajes en avión.	

BIODIVERSIDAD

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Estrategias de ecoeficiencia y cultura ambiental, p. 78 Bosque Vivir es increíble, p. 79	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Estrategias de ecoeficiencia y cultura ambiental, p. 78 Bosque Vivir es increíble, p. 79	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Estrategias de ecoeficiencia y cultura ambiental, p. 78 Bosque Vivir es increíble, p. 79	
GRI 304: BIODIVERSIDAD 2016	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.		No procede. Las operaciones de la organización se realizan fuera de áreas protegidas y sin impacto en las no protegidas.
	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.	Estrategias de ecoeficiencia y cultura ambiental, p. 78	
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados.	Estrategias de ecoeficiencia y cultura ambiental, p. 78	
	304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.		No procede. Las operaciones de la organización se realizan fuera del alcance de especies señaladas en el estándar.

AGUA

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Agua, p.75	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Agua, p.75	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Agua, p.75	
GRI 303: AGUA 2016	303-1	Extracción de agua por fuente.	Agua, p. 75 Captación y tratamiento de agua, p. 75	
	303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua.	Agua, p. 75 Captación y tratamiento de agua, p. 75	
	303-3	Agua reciclada y reutilizada.	Agua, p. 75 Captación y tratamiento de agua, p. 75	

EMISIONES				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Emsiones de CO ₂ , p.70	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Emsiones de CO ₂ , p.70	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Emsiones de CO ₂ , p.70	
GRI 305: EMISIONES 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	Nuestro compromiso con el medio ambiente, p. 68 Emisiones de CO ₂ , p. 70 Consumo de diésel, p. 71 Consumo de gas natural, p. 71 Autos utilitarios, p. 72	
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	Nuestro compromiso con el medio ambiente, p. 68 Emisiones de CO ₂ , p. 70 Consumo de energía eléctrica, p. 71 Viajes en avión, p. 73	
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	Nuestro compromiso con el medio ambiente, p. 68 Emisiones de CO ₂ , p. 70 GNP en Ruta, p. 74	
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.	Nuestro compromiso con el medio ambiente, p. 68 Emisiones de CO ₂ , p. 70 Consumo de diésel, p. 71 Consumo de gas natural, p. 71 Autos utilitarios, p. 72 Consumo energía eléctrica, p. 71 GNP en Ruta, p. 74 Viajes en avión, p. 73	
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	Nuestro compromiso con el medio ambiente, p. 68 Emisiones de CO ₂ , p. 70 Consumo de diésel, p. 71 Consumo de gas natural, p. 71 Autos utilitarios, p. 72 Consumo energía eléctrica, p. 71 GNP en Ruta, p. 74 Viajes en avión, p. 73	
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO).		No procede. GNP no emite sustancias de este tipo.
	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.		No procede. GNP no emite sustancias de este tipo.
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Cumplimiento de la legislación ambiental, p. 79	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Cumplimiento de la legislación ambiental, p. 79	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Cumplimiento de la legislación ambiental, p. 79	
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL 2016	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	No existen antecedentes de incumplimiento al respecto. Cumplimiento de la legislación ambiental, p. 79	

SOCIAL

EMPLEO

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Nuestra gente, p. 46 Seguridad Laboral, p. 60	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Nuestra gente, p. 46 Seguridad Laboral, p. 60	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Nuestra gente, p. 46 Seguridad Laboral, p. 60	
GRI 401: EMPLEO 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	Contratación de personas con discapacidad, p. 51 (respuesta parcial)	
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	Compensaciones y prestaciones, p. 55	
	401-3	Permiso parental.	Incapacidades y ausentismo, p. 61	

RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Nuestra gente, p. 46	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Nuestra gente, p. 46	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Nuestra gente, p. 46	
GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR- EMPRESA	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.	La empresa se conduce con apego y respeto a la Ley Federal de Trabajo y a los contratos y acuerdos colectivos de trabajo establecidos.	

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Seguridad laboral, p.60	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Seguridad laboral, p.60	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Seguridad laboral, p.60	
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2016	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.	Seguridad laboral, p. 60	
	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.	Incapacidades y ausentismo, p. 61	
	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.	Incapacidades y ausentismo, p. 61	
	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.	Seguridad laboral, p. 60	

FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Capacitación y formación profesional, p. 52	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Capacitación y formación profesional, p. 52	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Capacitación y formación profesional, p. 52	

GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	Estadísticas de capacitación, p. 52	
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	Capacitación y formación profesional, p. 52	
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	Gestión del desempeño, p. 54	
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Diversidad e inclusión: contratación de personal con discapacidad, p. 50	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Diversidad e inclusión: contratación de personal con discapacidad, p. 50	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Diversidad e inclusión: contratación de personal con discapacidad, p. 50	
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Gobierno Corporativo, p. 14 Plantilla laboral, p. 48 Diversidad en inclusión: contratación de personal con discapacidad, p. 50	
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	Certificaciones, distintivos y reconocimientos (Norma Mexicana en igualdad laboral y no discriminación / Empresa Incluyente), p. 25 Compensaciones y remuneraciones, p. 55	
NO DISCRIMINACIÓN				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Diversidad e inclusión: contratación de personal con discapacidad, p. 50	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Diversidad e inclusión: contratación de personal con discapacidad, p. 50	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Diversidad e inclusión: contratación de personal con discapacidad, p. 50	
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	No hay antecedentes de discriminación alguna por lo que no se cita en el informe.	
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Nuestra gente, p. 46	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Nuestra gente, p. 46	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Nuestra gente, p. 46	
GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2016	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	La empresa se rige bajo los reglamentos de la Ley Federal de Trabajo. Los acuerdos suscritos con proveedores y el Sindicato prevén este riesgo.	
TRABAJO INFANTIL				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Código de ética y conducta para proveedores, p. 45	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Cadenas de valor sostenible, p. 45	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Cadena de valor sostenible, p. 45	
GRI 408: TRABAJO INFANTIL 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	Los acuerdos suscritos con proveedores y el Sindicato prevén este riesgo. Todos los proveedores firman el código de ética y el contrato que contempla la ley derechos humanos.	

TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Nuestra gente, p. 46	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Nuestra gente, p. 46	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Nuestra gente, p. 46	
GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	Los acuerdos suscritos con proveedores y el Sindicato prevén este riesgo. Todos los proveedores firman el código de ética y el contrato que contempla la ley derechos humanos.	
PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Ética Empresarial, p. 33 Código de ética para proveedores, p. 45	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Ética Empresarial, p. 33 Código de ética para proveedores, p. 45	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Ética Empresarial, p. 33 Código de ética para proveedores, p. 45	
GRI 410: PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD 2016	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.	Ética Empresarial, p. 33 Código de ética para proveedores, p. 45	
EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Ética Empresarial, p. 33	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Ética Empresarial, p. 33	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Ética Empresarial, p. 33	
GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS 2016	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.	No se realiza en GNP aún, lo que se lleva a cabo es una evaluación de calidad en la operación. Se ha considerado que en un futuro se crearán las condiciones para llevarla a cabo.	
	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.	Ética Empresarial, p. 33	
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.	La inversión que se realiza para fondos éticos se basa en los Principios de Ecuador, cuyos estándares fueron adoptados por GNP para identificar, evaluar y gestionar riesgos sociales y ambientales bajo el cumplimiento de las leyes del país en cuestión y las normas de desempeño ambiental y social de la CFI (Corporación Financiera Internacional).	
COMUNIDADES LOCALES				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Programas sociales, p. 63 Nuestras acciones de RSE en Centros Regionales, p. 80	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Programas sociales, p. 63 Nuestras acciones de RSE en Centros Regionales, p. 80	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Programas sociales, p. 63 Nuestras acciones de RSE en Centros Regionales, p. 80	
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	Programas sociales, p. 63 Nuestras acciones de RSE en Centros Regionales, p. 80	
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales.	Por la naturaleza de las operaciones de la organización no se realizan actividades que generen esta situación.	

EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Código de Ética y Conducta para Proveedores, p. 45 Cadena de valor sostenible, p. 45	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Código de Ética y Conducta para Proveedores, p. 45 Cadena de valor sostenible, p. 45	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Código de Ética y Conducta para Proveedores, p. 45 Cadena de valor sostenible, p. 45	
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	Código de Ética y Conducta para Proveedores, p. 45 Cadena de valor sostenible, p. 45	
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	Cadena de valor sostenible, p. 45	
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Valor compartido en productos y servicios, p. 20 El valor de nuestros clientes, p. 40	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Valor compartido en productos y servicios, p. 20 El valor de nuestros clientes, p. 40	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Valor compartido en productos y servicios, p. 20 El valor de nuestros clientes, p. 40	
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	Valor compartido en productos y servicios, p. 20 El valor de nuestros clientes, p. 40	
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	Multas significativas o sanciones impuestas por la autoridad, p. 31	
MARKETING Y ETIQUETADO				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Comunicación responsable, p. 43	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Comunicación responsable, p. 43	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Comunicación responsable, p. 43	
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	Comunicación responsable, p. 43	
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	No se presentaron casos relacionados con este tema.	
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	No se presentaron casos relacionados con este tema.	
CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	Multas significativas o sanciones impuestas por la autoridad, p. 31	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	Multas significativas o sanciones impuestas por la autoridad, p. 31	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Multas significativas o sanciones impuestas por la autoridad, p. 31	
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 2016	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	Multas significativas o sanciones impuestas por la autoridad, p. 31	

SUPLEMENTO SECTORIAL SECTOR FINANCIERO

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
FS1	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio.	Valor compartido en productos y servicios, p. 25
FS2	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.	Control y seguridad de la información, p. 36 Sistema de Control Interno, p. 37 Prevención y gestión integral de riesgos, p. 38
FS3	Procesos para monitorear la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.	Los "Criterios de Inversión" establecen los lineamientos de aquellas empresas en las que GNP invierte, esto no aplica para la relación GNP-cliente.
FS4	Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio.	Prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, p. 35 Ética Empresarial, p. 33
FS5	Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente.	Materialidad y grupos de interés, p. 18 Nuestra comunidad, p. 62
FS6	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector.	Distribución de cartera, p. 20 Participación de mercado en el sector asegurador, p. 29
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	Valor compartido en productos y servicios, p. 20 Distribución de cartera, p. 20
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	La empresa no cuenta con productos de este tipo.
FS9	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	Gobierno Corporativo, p. 14
FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	Resultados acumulados de programas sociales, p. 64
FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	No se hacen análisis de los activos de la empresa bajo estos criterios debido a que, al ser una empresa no manufacturera y ubicar sus oficinas en suelos urbanos debidamente reglamentados, se considera poco relevante el impacto social o ambiental que puedan ocasionar las operaciones de la misma.
FS12	Políticas de voto aplicadas relativas a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto.	No se cuenta con un política de esta naturaleza.
FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	Red de oficinas, p. 87
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros.	Valor compartido en productos y servicios, p. 20 Distribución de cartera, p. 20
FS15	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa.	Valor compartido en productos y servicios, p. 20
FS16	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario.	Valor compartido en productos y servicios, p. 20

Vivir es increíble®



CONTACTO

natsheli.valdez@gnp.com.mx

Grupo Nacional Provincial S.A.B.
Oficinas Corporativas
Av. Cerro de las Torres No. 395,
Campestre Churubusco, 04200, CDMX.
Tel. 555227 3999

rse@gnp.com.mx
www.gnp.com.mx

VIVIR POR MÉXICO ES INCREÍBLE

