

# Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2010





# CONTENIDO

<b>I. Presentación del Informe</b>	
Carta del Director General	4
<b>II. Alcance del Informe</b>	6
<b>III. Declaración de Responsabilidad Social</b>	7
<b>IV. Perfil de la compañía</b>	
Historia	9
Misión, visión y valores	10
Productos y servicios	11
Presencia en el mercado	13
Alianzas estratégicas	14
Estructura organizacional	15
<b>V. Gobierno Corporativo</b>	
Consejo de Administración	17
Cambios relevantes	19
<b>VI. Diálogo con los grupos de interés</b>	
Nuestro México del Futuro	21
<b>VII. Participación en fortalecimiento del sector e injerencia en la gestión pública</b>	25
<b>VIII. Desempeño económico</b>	
Cifras relevantes	29
Gestión integral de riesgos	30
Capital humano	33
Código de ética y conducta de colaboradores	36
Compensaciones y prestaciones al personal	38
Gestión del desempeño	39
Calidad de vida e integración del personal	39
Salud ocupacional y protección civil	41
Capacitación	43
Clientes	45
Proveedores	47
<b>IX. Desempeño ambiental</b>	
Consumos de energía eléctrica, emisiones indirectas de CO <sub>2</sub>	49
Consumo y manejo de papel	49
Consumo de agua	49
Vehículos y consumo de combustible, emisiones directas de CO <sub>2</sub>	50
Estrategias para disminución de consumos y resultados obtenidos	51
<b>X. Desempeño social</b>	
Programa de donativos Gol por México	55
Apoyo en desastres naturales	57
<b>XI. Premios, certificaciones y reconocimientos</b>	58
<b>XII. Informe de verificación independiente</b>	59
<b>XIII. Tabla de indicadores GRI</b>	62

# I. PRESENTACIÓN DEL INFORME

## CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

Pensando en el México que queremos, el México próspero y solidario que apuesta por el desarrollo sustentable, hemos elaborado nuestro segundo Informe de Responsabilidad Social Empresarial.

Me enorgullece presentar este documento, que refleja nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas. Quiero invitarte a conocerlo y, sobre todo, a opinar sobre lo que en él reportamos.

En GNP nos hemos esforzado por documentar los avances de nuestros programas alineados con las directrices del Global Reporting Initiative, por presentar los datos más destacados del perfil de nuestra empresa, de su forma de administrarse, así como las cifras más relevantes de su desempeño y los principales riesgos, retos y oportunidades que visualizamos.

GNP enfrenta hoy el reto de servir a más del 12% del mercado total de seguros en México, y de hacerlo con los más altos estándares de calidad y calidez, valor siempre bien apreciado por los usuarios de un seguro. Sin embargo, el reto mayor que tenemos es poder brindar confianza y seguridad patrimonial a más y más mexicanos que aún no tienen arraigada la cultura del seguro, y así contribuir con nuestra misión de satisfacer las necesidades de protección, previsión financiera y servicios de salud de la sociedad mexicana.

Asimismo, en este documento quisimos atender la opinión de más de 30 mil mexicanos que participaron en uno de los mayores esfuerzos de diálogo entre la sociedad civil y la iniciativa privada registrados en México. La iniciativa Nuestro México del Futuro, auspiciada por GNP, permitió conocer los anhelos de miles de voces expresadas abiertamente a lo largo y ancho del país durante cuatro meses y por diversas vías, tanto presenciales como virtuales, gracias a las nuevas tecnologías de la información.

Por supuesto, este ejercicio nos servirá como punto de partida para reconducir y reforzar nuestros esfuerzos encaminados a cumplir con nuestra Visión 2012 en *“Un México justo, libre y próspero. Un México libre de violencia, en el que los niños tienen el mejor país para vivir, en el que las calles no sólo brillan por su limpieza, sino por las sonrisas de la gente. Estamos viviendo en un México extraordinario, un país que todos contribuimos a construir: un México Feliz.”*<sup>1</sup>

Cordialmente.

**Alejandro Baillères**

Director General

<sup>1</sup>Decreto Nuestro México del Futuro, GNP Seguros, 2 de diciembre de 2010.



## II. ALCANCE DEL INFORME

El Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2010 de GNP es el segundo esfuerzo de esta naturaleza, realizado para cumplir con el compromiso voluntario de reportar anualmente nuestro desempeño, y está alineado con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, tercera edición, del Global Reporting Initiative (GRI), mejor conocida como G3.

Asimismo, ha seguido los lineamientos de inclusión de asuntos relevantes y grupos de interés de las normas de Accountability AA1000SE, para determinar su contenido de acuerdo con los principios de relevancia, grado de inclusión y capacidad de respuesta.

El Informe abarca las operaciones de GNP en la República Mexicana durante el ejercicio 2010, y tiene como precedente el correspondiente al año inmediato anterior. Ambos están disponibles en la página web [www.gnp.com.mx](http://www.gnp.com.mx).

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

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



# III. DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

Asumimos la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como *“La conciencia del compromiso y la acción de mejora continua medida y consistente, que hace posible a la empresa ser más competitiva, cumpliendo con las expectativas de todos sus participantes en particular y de la sociedad en lo general, respetando la dignidad de la persona, las comunidades en que opera y su entorno”*<sup>2</sup>.

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

## Responsabilidad económica

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

- Socios y Accionistas, para otorgarles certeza y seguridad financiera trascendente sobre su inversión, procurando maximizar sus beneficios en el corto, mediano y largo plazo.
- Clientes, para brindarles servicios financieros que garanticen su seguridad patrimonial.
- Proveedores, para entablar con ellos excelentes relaciones comerciales basadas en la transparencia y la honestidad, cumpliendo cabalmente con todos los compromisos adquiridos.

- Colaboradores, para ofrecerles espacios laborales adecuados en un marco de respeto, desarrollo y superación.

- Fuerza productora, para brindarles un apoyo y una relación mercantil que se caracterice por su competitividad, transparencia e integridad.

## Responsabilidad social

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

## Responsabilidad ambiental

El desarrollo sustentable, entendido como *“el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades”*<sup>3</sup> es una premisa fundamental para GNP.

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



<sup>2</sup>Definición realizada por el Centro Mexicano para la Filantropía.

<sup>3</sup> Informe Brundtland de la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo (ONU, 1987).

# IV. PERFIL DE LA COMPAÑÍA

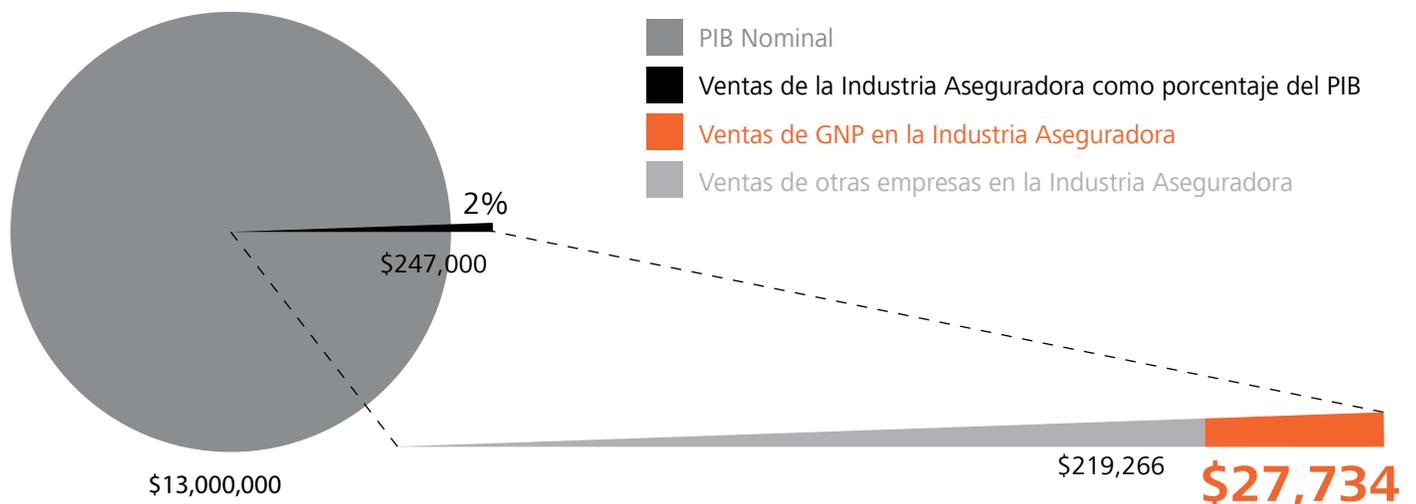


En 2010, GNP cuenta con un grupo de filiales que lo conforman como un grupo sólido y proactivo en el país, entre las que se encuentran: GNP Administración de Venta Masiva, GNP Comercializadora de Salvamentos, Médica Móvil, Arrendadora Valmex, Servicios Administrativos en Reclamaciones, Servicios Especializados en Ventas de Seguros, Médica Integral GNP, Servicios SAAEX, entre otras.

GNP contribuye a la economía mexicana con alrededor del .24% del PIB. Esto se debe a que aporta el 12.3% de las ventas totales de la industria aseguradora<sup>4</sup>, que a su vez participa con el 2% del PIB nominal de México<sup>5</sup>.

## GNP en la economía mexicana

Cifras en millones de pesos



<sup>4</sup>Fuente: AMIS

<sup>5</sup>Fuente: INEGI

# HISTORIA



1901

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

1902

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

1930

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



1936

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

1969

Se concreta la primera alianza estratégica del medio asegurador mexicano al unirse "La Nacional" y "La Provincial", y de esta fusión surge "Grupo Nacional Provincial, S.A.". En ese momento ambas empresas constituyen una cartera de 1,000 clientes.



1972

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

1994

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

1996

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

1998

Se funda "Médica Integral GNP, S.A. de C.V.", subsidiaria que ofrece al mercado mexicano innovadores planes de servicios de salud.



2001

GNP celebra su Primer Centenario. La calificadora A.M. Best le otorga por primera ocasión la calificación de "A" Excelente.

2002

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

2003

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

2004

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

2006

Alejandro Baillères es nombrado Director General de Grupo Nacional Provincial S.A. por el Consejo de Administración.

2008

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

2009

GNP es reconocida internacionalmente como la mejor compañía aseguradora del año 2009 en México y Centroamérica.

2010

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



## MISIÓN

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

## VISIÓN 2010

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

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

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

## NUESTROS VALORES

Orientados al negocio:

- Resultados
- Responsabilidad
- Innovación

Orientados a las personas:

- Integridad
- Colaboración
- Pasión
- Lealtad

Orientados al servicio:

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



# PRODUCTOS Y SERVICIOS

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

Sabemos que para poder ofrecer a nuestros clientes las mejores alternativas del sector asegurador, debemos apoyar a nuestra Fuerza Productora con las herramientas más vanguardistas y tecnología de punta.

## Seguros de vida

Los seguros de vida de GNP están enfocados a cubrir las necesidades de protección de las familias, en cuanto a garantizar el ingreso familiar en caso de que llegue a faltar el eje económico, a promover el ahorro de largo plazo, garantizando el valor del dinero en el tiempo, así como a lograr metas específicas como el retiro al final de la etapa laboral o la educación de los hijos.

- Protección
  - Temporal
  - Privilegio
  - Platino
- Protección y ahorro
  - Ordinario de Vida
  - Trasciende
  - Vida Inversión
  - GNP Invest
  - Visión Plus
  - Privilegio Universal
  - Platino Universal
  - Vida Total
  - Vida Nómina
  - Vida Más
- Ahorro
  - Dotal
  - Vida a tus Sueños
- Educación
  - Profesional
- Retiro
  - Proyecta
  - Proyecta Afecto al Art. 218
  - Consolida Tu Plan Personal de Retiro
  - Elige
- Seguros corporativos
  - Vida Grupo
  - Vida PyMES
  - Deudor
  - Escolar

GNP ha sido reconocida durante el 2010 con el cuarto lugar entre las 50 empresas más innovadoras de México por la revista Information Week.



## Seguros de automóviles

Los seguros de automóviles de GNP cumplen con la flexibilidad necesaria para adaptarse a las necesidades de nuestros clientes. Ofrecemos la cobertura más completa y amplia del mercado y ésta puede ser ajustada en función de la capacidad económica y las necesidades específicas de cada persona.

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

GNP ha sido la primera aseguradora en lanzar el portal móvil de autos, que facilita la contratación y renovación de seguros. Con GNP Móvil el cliente podrá contratar, renovar y hasta pagar su póliza donde se encuentre.

## Seguros de gastos médicos mayores

En Gastos Médicos Mayores, GNP brinda alternativas para todos los bolsillos, con la libertad de elección de médicos y redes de hospitales, así como la constante incorporación de nuevos beneficios y mejoras para planes existentes y negociaciones con hospitales.

- Línea Azul VIP
- Línea Azul Internacional
- Línea Azul Premier
- Línea Azul Esencial

- Línea Azul Versátil
- Línea Azul Certeza
- Conexión Línea Azul
- Línea Azul Colectivo (Premier, Internacional y VIP)
- Línea Azul PyMES
- Siga (Seguro de Indemnización Garantizada por Accidente)
- Respaldo Hospitalario PyMES
- Seguro por Hospitalización PyMES

## Seguros de daños

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

- Polifam (casa habitación)
- Línea Empresarial Multirisgo
- Poliempresa
- Paquetes Empresariales PyMES
- Transporte de Mercancías (específico por viaje y pronóstico)
- Responsabilidad Civil General (tradicional y PyMES)
- Responsabilidad Civil Familiar
- Responsabilidad Civil Viajero (tradicional y PyMES)
- Responsabilidad Civil Profesional
- Diversos Misceláneos (dinero y valores, robo con violencia, cristales, anuncios luminosos, objetos personales y especiales)
- Diversos Técnicos (seguros de ingeniería)
- Seguro Marítimo (casco y RC de embarcaciones diversas, menores de placer, menores de placer turísticas, pesqueras y remolcadoras)
- Seguros de Aviación (RC hangares y RC del avión tradicional y PyMES)
- Prevención de riesgos (servicio de soporte para los seguros empresariales de daños)
- Evaluación de riesgos
- Programas de prevención
- Evaluación de protecciones contra incendio
- Apoyo en actualización de valores de inmuebles

## Seguros básicos

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

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

## Ciclo de vida de productos y servicios

El ciclo de vida de nuestros productos es revisado minuciosamente por la Dirección de Vida Individual. Este proceso de revisión permite tener siempre productos competitivos en el mercado que aseguren la oferta de valor hacia nuestros clientes. La rentabilidad de los productos se revisa por lo menos una vez al año, con el fin de darles un mantenimiento adecuado que permita satisfacer las necesidades de GNP, así como de nuestros accionistas y nuestra fuerza de ventas. Derivado de esta revisión, se proponen ajustes o correcciones en aquellos productos en que se consideren pertinentes.



# PRESENCIA EN EL MERCADO

Gracias al dinamismo de nuestra empresa, a diciembre de 2010 servimos al 12.3% del mercado de los seguros en México con altos estándares de atención y calidad para nuestros clientes. Las primas directas<sup>6</sup> generadas por GNP en este sentido equivalen al 86% del presupuesto 2011 del Estado de Tabasco.



<sup>6</sup> Primas directas: Ingresos por la venta de seguros, rebajadas las anulaciones e incluyendo su participación en coaseguro.

<sup>7</sup> Las cifras corresponden al Total Seguros Sin Pensiones. Fuente: Cifras 2008 EstadisticAMIS 4to Trimestre 2008; Cifras 2009 EstadisticAMIS 4to Trimestre 2009; Cifras 2010 EstadisticAMIS 4to Trimestre 2010.

Ventas			
Ramo	2009	2010	Porcentaje de variación
Vida	9,538	10,133	6.24
Gastos médicos y accidentes	8,403	8,838	5.18
Automóviles	6,039	6,229	3.15
Daños	2,666	2,356	-11.63
Total captación	26,647	27,555	3.41
Fondos de administración	541	550	1.66
Total captación más fondos en administración	27,187	28,105	3.38

\*Cifras en millones de pesos

## ALIANZAS ESTRATÉGICAS

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

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

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

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

### Red Internacional de Aseguradores (INI)

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

### Multinational Benefits Association (INSUROPE)

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

### ING Employee Benefits GN

El propósito fundamental de ésta, al igual que el de INSUROPE es el de dar cobertura a subsidiarias de empresas multinacionales establecidas en nuestro país y coordinar sus esfuerzos de suscripción de programas mundiales de beneficios para sus empleados en los ramos de Gastos Médicos y Vida Colectivo.

### Clínica Mayo

Ofrecemos a nuestros asegurados la posibilidad de atender sus necesidades de salud en cualquiera de las ubicaciones de la Clínica Mayo, que es una de las instituciones de atención e investigación médica más importantes y reconocidas de Estados Unidos. Los interesados pueden optar por el esquema de pago directo con trato preferencial y respaldo para la obtención de información médica, coordinación de citas, revisión de facturas y acceso a descuentos exclusivos.





## OFICINAS DE SERVICIO

GNP abrió dos oficinas en 2010, con lo que el número aumentó a 51.

Ciudad	Ubicación
D.F.	Av. Cerro de las Torres 395, Col. Campestre Churubusco, C.P. 04200, México D.F.
	Basalto 16, Col. Los Reyes Coyoacán, C.P. 04360, México D.F.
	Av. Paseo de la Reforma 144, Col. Juárez, C.P. 06600, México D.F.
	Av. Paseo de la Reforma 505 Piso 15, Col. Cuauhtémoc, C.P. 06500, México D.F.
	San Lorenzo 712, Col. del Valle, C.P. 03100, México D.F.
	Montecito 28 Piso 7 Locales 19, 20, 21, 22, Col. Napoles, C.P. 03810, México D.F.
	Viena 5, Col. Juárez, C.P. 06600, México D.F.
Edo. de México	Leona Vicario 729-A 1 Desp 108, Col. La Purísima, C.P. 52154 Metepec, Edo. de México.
	Av. Lomas Verdes 464 Piso 4, Col. Fraccionamiento Lomas Verdes, C.P. 53120, Naucalpan, Edo. de México.
Cuernavaca	Av. Domingo Diez 1589 Loc. 14 Y 15, Col. del Empleado, C.P. 62250, Cuernavaca, Morelos.
Acapulco	Av. Costera Miguel Alemán 1632 N- 1,2,3,4, Col. Fraccionamiento Magallanes, C.P. 39670, Acapulco, Guerrero.
Tlaxcala	Plaza de la Constitución 19, Local 5, Col. Centro, C.P. 9000, Tlaxcala, Tlaxcala.
Pachuca	Av. Revolución 1104 Desp. 302, Col. Periodistas, Pachuca, Hidalgo.
Monterrey	Av. Roble 701 Pisos 6, 7, 8 y PH, Col. del Valle Campestre, C.P. 66250, Monterrey, Nuevo León.
	Bld. Díaz Ordáz 210, Col. Santa María, C.P. 64650, Monterrey, Nuevo León.
	Montes Rocallosos 171, Col. Residencial San Agustín, C.P. 66260, San Pedro Garza García, Nuevo León.
Nuevo Laredo	Paseo Colón 3554, Col. Jardín 2a. Sección, C.P. 88260 Nuevo Laredo, Tamaulipas.
Reynosa	Bld. José María Morelos 926, Col. Rodríguez, C.P. 88630, Reynosa, Tamaulipas.
Tampico	Av. Hidalgo 4702-A, Col. Petrolera Chairel, C.P. 89342, Tampico, Tamaulipas.
Torreón	Bld. Independencia 851 Ote., Col. Granjas San Isidro, C.P. 27100, Torreón, Coahuila.
Saltillo	Bld. Adolfo López Mateos 369 Fracc. Alpes Norte, C.P. 25253, Saltillo, Coahuila.
Chihuahua	Bld. Ortíz Mena 2800, Col. Lomas del Santuario, C.P. 37285, Chihuahua, Chihuahua.
Mexicali	Bld. Benito Juárez 1295, Col. Jardines del Valle Baja California, C.P. 21280, Mexicali, BCN.
Cd. Juárez	Angela Peralta 4118 Fracc. Los Nogales, C.P. 32310, Cd. Juárez, Chihuahua.
	Av. Tomás Fernández 7930 Local 303, Prolongación Vicente Guerrero, Residencial Campestre, C.P. 32460, Cd. Juárez, Chihuahua.
Cd. Obregón	Miguel Alemán 222 Sur, Col. Centro, C.P. 85000, Cd. Obregón, Sonora.
Hermosillo	Circuito Interior Poniente y L.D. Colosio, Col. Edif. B Negoplaza, C.P. 83200, Hermosillo, Sonora.
Tijuana	Av. Diego Rivera 1511, Col. Zona del Río, C.P. 22320, Tijuana, BC.
Los Mochis	Heriberto Valdéz 165 Poniente, Col. Centro, C.P. 81200, Los Mochis, Sinaloa.
Guadalajara	Av. Vallarta 1390 Sector Juárez, Col. Americana, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco.
	Av. México 3016, Col. Juan Manuel Vallarta, C.P. 44680, Guadalajara, Jalisco.
	Calle Progreso 85, Col. Americana, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco.
	Calle Beethoven 222, Col. Juan Manuel Vallarta, C.P. 44680, Guadalajara, Jalisco.
Culiacán	Av. Lázaro Cárdenas 347 Sur, Col. Centro, C.P. 80129, Culiacán, Sinaloa.
León	Bld. Campestre 1409 Edif. Torre B, Col. Lomas Campestre, C.P. 37150, Guanajuato, Guanajuato.
Querétaro	Virrey de Valladolid 208, Col. Los Virreyes, C.P. 76175, Querétaro, Querétaro.
	Av. Tecnológico 100 Despacho 312 C y Mezzanine, Col. San Ángel, C.P. 76030, Querétaro, Querétaro.
Zacatecas	Av. Torreón 635 A1-PB, Col. Centro, C.P. 9000, Zacatecas, Zacatecas.
Morelia	Av. Camelinas 2630 Plaza Camelinas Local 2 P.A., Col. Prados Campestre, Morelia, Michoacán.
San Luis Potosí	Av. Real de Lomas 1005 PB Torre 1 Lomas 4ta. Sección, C.P. 78216, San Luis Potosí, San Luis Potosí.
Aguascalientes	Av. República del Salvador 1619 Fraccionamiento El Dorado, C.P. 20235, Aguascalientes, Aguascalientes.

Mérida	Calle 20 No. 105 B, Col. México, C.P. 97128, Mérida, Yucatán.
	Calle 16 No. 97 X 17 Y 19, Col. México Norte, C.P. 97128, Mérida, Yucatán.
Cancún	Av. Nader 103 y 104 Supermanz. 3 Mz. 9, Col. Centro, C.P. 77500, Cancún, Quintana Roo.
Coatzacoalcos	Av. Revolución 1015, Col. Centro, C.P. 96400, Coatzacoalcos, Veracruz.
Jalapa	Río Misantla 120, Col. Cuauhtémoc, C.P. 91060, Jalapa, Veracruz.
Veracruz	Prolongación Paseo Jardín 9, Col. Fraccionamiento Virginia, C.P. 91920, Veracruz, Veracruz.
Oaxaca	Calzada Porfirio Díaz 197, Col. Reforma, C.P. 68050, Oaxaca, Oaxaca.
Puebla	Avenida Juárez 2318 PB, Piso 3 y 7 Edif. Diana, Col. La Paz, C.P. 72160, Puebla, Puebla.
Tuxtla Gutiérrez	Periférico Sur Poniente 1251 Int. 3, Col. La Lomita, C.P. 29060, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.
Villahermosa	Paseo Tabasco 1120, Col. Jesús García, C.P. 86040, Villahermosa, Tabasco.

# V. GOBIERNO CORPORATIVO

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

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

Consejeros Propietarios		Consejeros Suplentes	
<b>Alberto Baillères</b> Presidente de Grupo Bal, Presidente de Consejo de Grupo Nacional Provincial, Profuturo GNP Afore, Profuturo GNP Pensiones, Industrias Peñoles y Grupo Palacio de Hierro	(A) (B) (C) (2)	<b>Jaime Lomelín</b> Director General Ejecutivo Fresnillo plc	(4)
<b>José Luis Simón</b> Presidente de Consejo Formas para Negocios	(D) (3)	<b>Emilio Carrillo</b> Bufete Carrillo Gamboa, S.C.	(3)
<b>Max Michel</b> Presidente de Consejo Liverpool de México	(3)	<b>Tomás Lozano</b> Notario Público No. 10 del D.F.	(3)
<b>Fernando Senderos</b> Presidente del Consejo de Administración y del Comité Ejecutivo Grupo KUO, S.A.B. de C.V. y DINE, S.A.B. de C.V.	(3)	<b>Raúl Obregón</b> Director General Alianza Estrategia y Gobierno Corporativo, S.C.	(D) (3)
<b>Carlos Orozco</b> Director Corporativo Técnica Administrativa Bal	(A) (B) (C) (4)	<b>Eduardo Silva</b> Director General Profuturo GNP-Afore	(4)
<b>Norberto Domínguez</b> Director General Domínguez y Asociados	(D) (3)	<b>Luis Aguilar</b> Consultor independiente	(3)
<b>Raúl Baillères</b> Gerente de Información Sectorial Técnica Administrativa Bal	(4)	<b>Alejandro Paredes</b> Director General Área de Planeación y Evaluación Técnica Administrativa Bal	(4)
<b>Juan Bordes</b> Director Corporativo Técnica Administrativa Bal	(A) (C) (4)	<b>Juan Ignacio Gil</b> Director Seguros Corporativos Grupo Nacional Provincial	(4)
<b>Arturo Fernández</b> Rector Instituto Tecnológico Autónomo de México	(B) (C) (4)	<b>Ricardo Acevo</b> Director de Área Técnica Administrativa Bal	(4)

<b>Claudio Salomon</b> Consejero Técnica Administrativa Bal	(A) (C) (4)	<b>Carlos A. Zozaya</b> Director de Sistemas Grupo Nacional Provincial	(4)
<b>Rafael Mac Gregor</b> Director Corporativo Técnica Administrativa Bal	(A) (C) (4)	<b>Rafael Fronjosá</b> Director Seguros de Personas Grupo Nacional Provincial	(4)
<b>Alejandro Baillères</b> Director General Grupo Nacional Provincial	(4)	<b>Alejandro Hernández</b> Vicerrector Instituto Tecnológico Autónomo de México	(4)
<b>Dolores Martín</b> Directora Corporativa Técnica Administrativa Bal	(4)	<b>Octavio Figueroa</b> Director General de Administración y Finanzas Técnica Administrativa Bal	(A) (C) (4)
<b>Andreas Raczynski</b> Asesor de la Presidencia Técnica Administrativa Bal	(4)	<b>Gabriel Kuri</b> Director General de Actividades Financieras Técnica Administrativa Bal	(4)

A) *Comité Ejecutivo*

B) *Comité de Nominación, Evaluación y Compensaciones*

C) *Comité de Finanzas y Planeación*

D) *Comité de Auditoría y Prácticas Societarias*

1) *Consejero Patrimonial Independiente*

2) *Consejero Patrimonial Relacionado*

3) *Consejero Independiente*

4) *Consejero Relacionado*

#### **Comisario Propietario**

Guillermo Babatz García

#### **Comisario Suplente**

Roberto Reyes Chávez

#### **Secretario**

Jorge Siegrist Prado

### **Procedimiento para designar miembros del Consejo de Administración**

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

Por otro lado, se atiende lo establecido en la fracción VII de la Ley General de Instituciones y Sociedades

Mutualistas de Seguros, que indica que la administración de la institución de seguros estará encomendada a un Consejo de Administración y a un Director General, en sus respectivas esferas de competencia.

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

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

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

El Director General deberá, en todos los casos, proporcionar datos e informes

precisos para auxiliar al Consejo de Administración en la adecuada toma de decisiones.

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

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

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

### **Mecanismos de auditoría**

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

En cumplimiento de la Ley del Mercado de Valores, particularmente en lo relativo a que el Consejo de Administración debe auxiliarse por un Comité de Auditoría y un Comité de Prácticas Societarias (CAPS), y que en el caso de GNP, se conjuntaron en

un solo Comité, en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 27 de abril de 2010 se ratificó la designación de Don José Luis Simón Granados como Presidente del Comité, y en la sesión del Consejo de la misma fecha se ratificó el nombramiento del Lic. Norberto Domínguez. Asimismo, se nombró al Ing. Raúl Obregón en sustitución del Lic. E. Guillermo Salas. Este Comité tiene a su cargo las funciones de auditoría establecidas en el Código de Mejores Prácticas Corporativas y de Auditoría y Prácticas Societarias definidas en la Ley del Mercado de Valores.

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

Sus principales funciones son:

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

Este Comité sesiona por lo menos cuatro veces al año y está integrado, de acuerdo con la normatividad, por Consejeros Independientes.

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

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

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

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

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

## Retribuciones

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

a) Políticas y lineamientos para el uso del patrimonio de la sociedad y de las personas morales que ésta controle, por parte de personas relacionadas.

b) Políticas y lineamientos para operaciones con personas relacionadas que pretendan celebrar la sociedad o las personas morales que ésta controle.

c) Políticas para inversiones en valores de deuda o en instrumentos bancarios.

d) Política de compensación a directivos relevantes.

e) Política de créditos a personas relacionadas.

f) Lineamientos en materia de control interno.

g) Políticas sobre auditoría interna.

h) Políticas contables de la sociedad.

i) Políticas de información y comunicación con los accionistas y el mercado, así como con Consejeros y Directivos Relevantes.

j) Políticas a las que se ajustará el Director General en ejercicio de sus facultades para actos de dominio.

De conformidad con lo anterior,

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

- Sugerir al Consejo procedimientos para proponer el nombramiento del Director General y de Directivos Relevantes.

- Proponer al Consejo los criterios para la evaluación del Director General y de los funcionarios de alto nivel.

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

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

## CAMBIOS RELEVANTES

### Consejo de Administración

Durante 2010, en la estructura del Consejo de Administración se realizó el cambio de Secretario, cargo para el cual se designó al Lic. Jorge Siegrist. Asimismo, se designó Consejero Independiente al Lic. Fernando Senderos Mestre, en sustitución del Lic. E. Guillermo Salas, y al Act. Gabriel Kuri, en sustitución del Consejero Relacionado Manuel Sarmiento.

### Estructura organizacional

Con base en el plan estratégico de GNP y en continuidad al cumplimiento de nuestra Visión 2012, en el 2010 se incorporan a la estructura organizacional dos nuevas Unidades de Negocio –Canales Alternos y Negocios Especializados-, y se agrupan las Direcciones de Sistemas y Procesos con la Dirección de Servicio y Operaciones, cuyo objetivo principal es el de apuntalar nuestras metas de rentabilidad, servicio al cliente y eficiencia operativa.

# VI. DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

## NUESTRO MÉXICO DEL FUTURO



Más de 16,000  
videos grabados con  
mensajes positivos.

10,088 mensajes  
de puño y letra  
de cada mexicano.

2,869 seguidores  
en nuestro Twitter.

1,978 seguidores  
en Facebook.

En 2010 GNP emprendió el ejercicio de diálogo, uno de los más representativos que se hayan dado en México en los últimos años. El proyecto titulado "Nuestro México del Futuro" es un movimiento que busca sumar ideas positivas para inspirar a todos los ciudadanos a participar activamente en la construcción de un México mejor.

Todas las ideas fueron compiladas en un "Decreto", que será presentado por GNP Seguros a las distintas autoridades de los tres niveles de gobierno como una muestra representativa de las expectativas de todos los mexicanos.

GNP llevó a cabo las siguientes acciones para lograr la participación de miles de mexicanos en este ejercicio de diálogo:

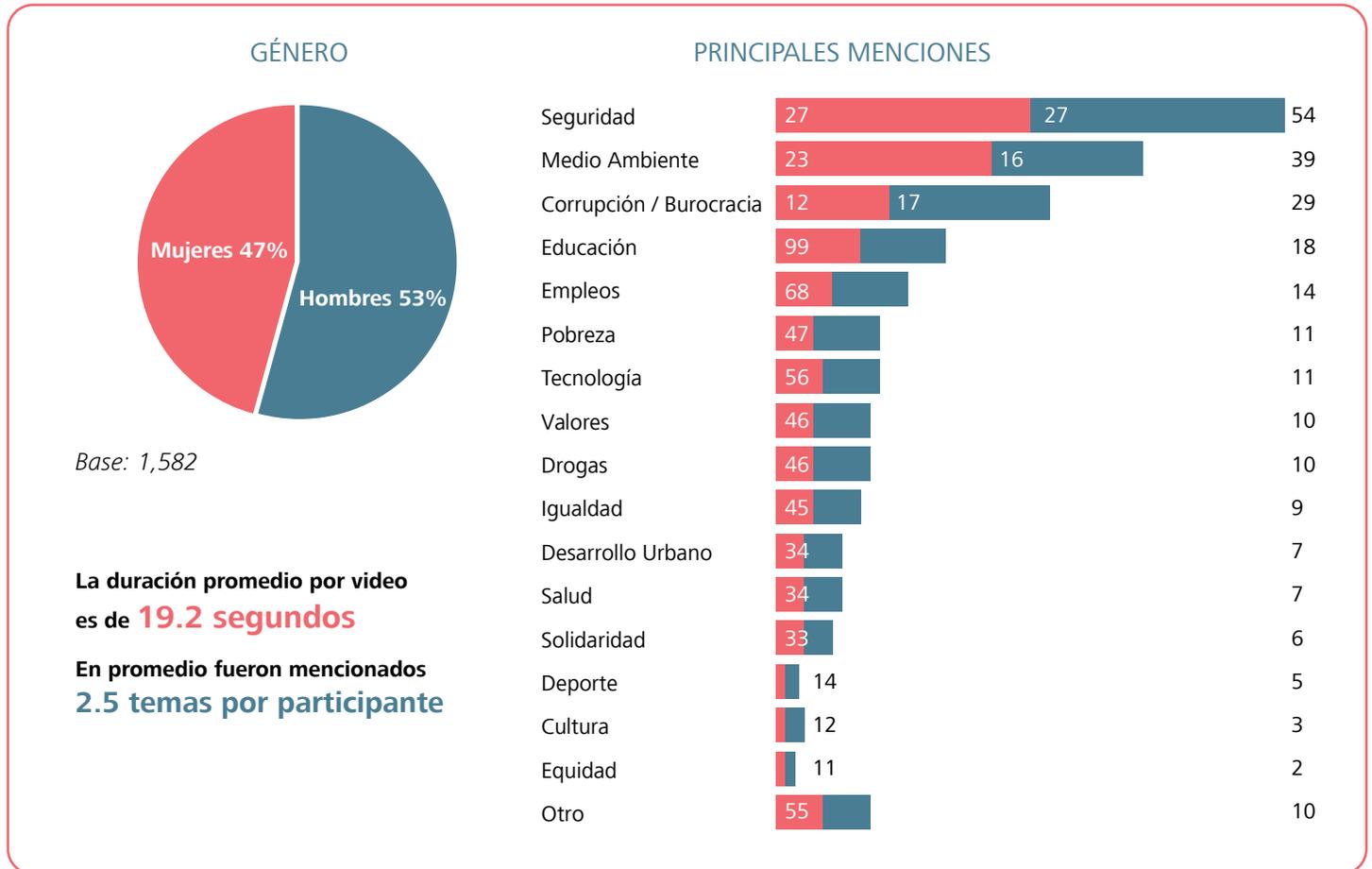
- Colocación de cabinas de video en diferentes puntos de la República Mexicana, tales como el Distrito Federal, Mérida, Cancún, León, Guadalajara, Monterrey, San Luis Potosí, Tijuana, Chihuahua, Torreón, Durango, Mazatlán, Aguascalientes, Zacatecas, Querétaro, Puebla y Valle de Bravo.
- Recopilación de visiones en pizarrones móviles desplazados en un camión que recorrió el Distrito Federal, Aguascalientes, Zacatecas, San Luis Potosí y Morelia.
- Además, se emplearon canales electrónicos y redes sociales tales como:  
<http://www.youtube.com/mexicodelfuturo>  
<http://www.facebook.com/mexicodelfuturo>  
<http://twitter.com/mexicodelfuturo>

Los canales de consulta se encuentran abiertos permanentemente. En 2010 en total, más de 30,000 mexicanos emitieron sus opiniones y participaron así en este movimiento a favor de México.

Además, también se contó con la participación de 130 inspiradores, grupo conformado por líderes de opinión, escritores, niños, arquitectos, deportistas, altos directivos y hasta ganadores del Premio Nobel quienes plasmaron su visión propositiva de México en temas tales como sociedad, economía, arte, salud, ciencia, deporte, desarrollo urbano, medio ambiente, etc., con el único fin de difundir ideas y acciones positivas para nuestro país.

Los hallazgos del diálogo se pueden resumir en los siguientes asuntos<sup>8</sup>:

- Mejorar la seguridad (51%)
- Preservar el medio ambiente (46%)
- Combatir la corrupción/burocracia (34%)
- Incrementar las oportunidades de educación (19%)



Además, por grupo de interés encontramos sólo pequeñas diferencias porcentuales en las menciones; sin embargo, los asuntos relevantes prevalecientes siguen siendo:

#### Universitarios<sup>9</sup>

- Seguridad (49%)
- Abolir la corrupción/burocracia (45%)
- Medio ambiente (36%)
- Oportunidades de educación (30%)
- Tecnología (18%)

#### Agentes<sup>11</sup>

- Seguridad (56%)
- Oportunidades de educación (22%)
- Empleo (22%)
- Medio ambiente (21%)
- Abolir la corrupción/burocracia (19%)

#### Empleados<sup>10</sup>

- Seguridad (54%)
- Medio ambiente (19%)
- Abolir la corrupción/burocracia (19%)
- Valores (19%)
- Oportunidades de educación (17%)

<sup>8</sup>Base: 1,582, población abierta, clientes y no clientes. La suma de los porcentajes presentada no es igual a 100 debido a que se reportan menciones de cada tema. El promedio de temas mencionados por cada individuo fue de 2.5 temas.

<sup>9, 10, 11</sup>Base:100

“Estamos seguros que todo lo que imaginamos es realizable; miles de mexicanos a lo largo de nuestra historia han demostrado que imaginar y desear con gran fuerza, puede traducirse en acciones concretas, constructivas, geniales y capaces de aportar grandeza a nuestro querido México”.

Alberto Baillères

GNP responde puntualmente a los asuntos relevantes de sus grupos de interés mediante su labor sustantiva de brindar seguridad financiera y patrimonial a sus clientes; impulsando programas de cuidado y preservación del medio ambiente; evitando y sancionando prácticas corruptas mediante sendos códigos de conducta para el personal y proveedores, y encabezando programas de donación de equipo de cómputo a escuelas de educación básica para mejorar el desempeño de su alumnado.

Como se podrá apreciar más adelante, con los programas Gol por México y Gol Verde, GNP responde a dos de las principales inquietudes de sus grupos de interés: mejorar la educación y preservar el medio ambiente.

### Hacia dónde vamos, el reto para 2011



La campaña Nuestro México del Futuro tiene como meta para 2011 llegar a más de 2 millones de visiones sobre cómo imaginamos el país en el que nos gustaría vivir.

La campaña estará acompañada de acciones de un impacto social importante, como detectar oportunamente el cáncer en la mujer por medio de donaciones de estudios en comunidades de escasos recursos, regalar la posibilidad de que los niños recuperen la audición a través de donaciones de auxiliares auditivos, construir un México verde plantando árboles, así como contribuir con la educación de quienes más lo necesitan con becas para jóvenes de comunidades Mazahua y Tarahumara durante 3 años para que culminen sus estudios de secundaria o preparatoria y becas de capacitación en línea para maestros de comunidades de escasos recursos.

Adicional a los medios de participación descritos, también se convocará a colegios, universidades, empresas, organizaciones sociales y gubernamentales a participar activamente.

Con el objetivo de difundir masivamente este movimiento, se ejecutará una estrategia de información por medio de sobres elaborados con papel reciclable, los cuales, además de contener información para motivar a “sembrar visiones”, contienen semillas para sembrar flores 100% mexicanas, con lo que se contribuirá a construir un México Verde.

Los resultados de este ejercicio de participación ciudadana serán procesados y condensados en un libro que se entregará al presidente Felipe Calderón y a los próximos candidatos a la Presidencia – además de líderes sociales, empresariales y académicos – como una referencia del sentir y el pensar de los mexicanos, y un apoyo a la toma de decisiones.

## Seguridad

En particular, en el marco de las acciones de la sociedad civil, instituciones y autoridades, ante la inseguridad que se está viviendo en el país, así como para contrarrestar la pérdida de los valores y principios que determinan el comportamiento del ser humano, hemos implementado procesos orientados a fortalecer la integridad de nuestros colaboradores principalmente, desarrollar un sentido de prevención y autocuidado de sus bienes, de su integridad física y el patrimonio de la Empresa.

Asimismo en GNP cumplimos con todos los requerimientos de control y certificación que aplican para las entidades financieras en nuestro país y en el ámbito internacional.

Hoy GNP está llevando a cabo campañas y acciones con sus colaboradores, que contribuyen a fortalecer día con día los principios rectores de ética empresarial con los que toda organización debe contar, y que enmarcan la consolidación de nuestra responsabilidad ante la sociedad, aportando a la seguridad que debemos vivir en el México que todos soñamos tener.

En el 2011 nos enfocaremos en la implementación de campañas que fortalezcan la prevención y la autoprotección entre nuestros colaboradores ante los diferentes riesgos a los que están expuestos; aprovecharemos nuestra experiencia en los productos y servicios que brindamos para, junto con otras empresas del ramo, establecer mecanismos acordes con la situación que vive el país en beneficio de nuestros clientes y, de esta manera, consolidar la ética empresarial en los procesos punta a punta de la empresa.



# VII. PARTICIPACIÓN EN TEMAS DE FORTALECIMIENTO DEL SECTOR E INJERENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

## Representantes de GNP ante autoridades

### **CNSF<sup>12</sup> Registro de Productos**

J. Gabriel Corvera Caraza.

### **Justicia Alternativa Estado de Hidalgo**

Alberto de la Peza Híjar y Víctor Hugo Nava Gutiérrez.

### **Secretaría de Comunicaciones y Transportes**

Alejandro Llera Muñoz.

## Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)

GNP tiene una participación activa y permanente en la AMIS, mediante representantes de alto nivel en sus diferentes comités. Actualmente el Presidente de esta Asociación es Juan Ignacio Gil Antón, Director de Seguros Corporativos en GNP.

Comités en los que participamos:

### **Comité de Automóviles**

Tonatiuh Gutiérrez Ramírez

### **Comité Ejecutivo SIPAC (Sistema para la Atención de Accidentes)**

José de Jesús Espíndola Cuevas

### **Canales de Distribución**

Rafael Fronjosá Curco

Arturo Díaz Perea

### **Microseguros**

Gonzalo Mancera Corcuera

Ma. Guadalupe Aguirre Murell

Rodrigo Guzmán Roqueñí

### **Comité Coordinador de Accidentes y Enfermedades**

Fernando Robert Lagunes

### **Comité Financiero**

José Luis Gutiérrez Aguilar

### **Comité de Daños**

Reto Schlegel Dorig

### **Comité Coordinador Jurídico**

Gabriel Corvera Caraza

<sup>12</sup>Comisión Nacional de Seguros y Fianzas

## Principales iniciativas, propuestas, reformas y nuevas normativas impulsadas

### Automóviles

El seguro obligatorio:

En carreteras federales:

- Documento de posición en respaldo a la iniciativa del Sen. Ángel Alonso Díaz Caneja.
- Incorporación al documento anterior de los conceptos contenidos en la iniciativa del Dip. Jesús Gerardo Cortez Mendoza.

En entidades federativas:

- Nuevo León: Propuesta (solución diferida).
- Yucatán: Propuesta en proceso.

Justicia alternativa:

Hidalgo (entrevista con el Procurador de Justicia del Estado): Se trabaja en la propuesta de participación del sector asegurador en la reforma a las disposiciones jurídicas locales. Se le entregaron ejemplares de la Guía de Deslinde de Responsabilidades y se le comentó el concepto de la Declaración Universal de Accidente.

Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Propuesta de solución a los abusos por parte de grúas y corralones.

- Tabulador único.
- Instancia en la SCT para presentar quejas en caso de falta de observancia del tabulador.

### Microseguros

Establecimiento de bases legales, regulatorias y operativas para el desarrollo de los microseguros en México: Conocimiento del público objetivo.

En 2009 se logró:

La reforma al Art. 31, Fracción III de la LISR y Art. 6, Fracción V de la LIETU,

referente a la operatividad para el pago de indemnizaciones y devolución o restitución de primas mediante cheque nominativo, sin que éste contenga la leyenda "para abono en cuenta del beneficiario", siempre que el monto no exceda de 48 veces el salario mínimo general del D.F. elevado al mes (Primera y Segunda Resolución Miscelánea Fiscal 1.3.3.1.9 para 2010, según DOF del 11 de junio y 3 de diciembre de 2010, respectivamente).

La regulación específica (Circular S-8.1) para la reducción de costos de transacción vía estímulos regulatorios para el proceso de intermediación y requisitos de los productos y su documentación.

### Canales de distribución

Propuesta de modelos reglamentarios y de organización corporativa para el fortalecimiento de los canales de distribución: identificación de las estrategias para el pleno desarrollo de los agentes de seguros hacia el 2015.

En 2010:

Revelación de comisiones (proyecto de Circular S-8.3.2): Se evitó la anotación en la documentación contractual del importe de la compensación al conductor. Se negocia la redacción de los derechos de los asegurados para incorporarse al paquete de información que se entrega junto con la póliza.

### Mercados masivos

Elaboración y promoción de iniciativas de reformas a la normatividad en materia de contratación, cobranza y régimen financiero para los modelos de aseguramiento masivo.

En 2009-2010:

En una segunda oportunidad, se llevó a cabo un análisis de la reglamentación secundaria, buscando eliminar el requisito de certificación para los intermediarios que son personas morales no financieras.

A esta fecha, el tema ha quedado diferido para ventilarse en la circular única de la LISF (reforma Circular S-2.1 y S-2.1.1).

Se desarrolló la definición legal que delimita y describe un seguro masivo (circulares S-8.1 y S-2.1.1).

- Se trabajó para consolidar la aceptación por parte de la autoridad (CNSF) del concepto regulatorio de mercados masivos, con el beneficio de evitar la certificación de los conductos de venta, favoreciendo el desarrollo de nuevos mercados.

### Gastos Médicos

- Propuesta para que los seguros de GM puedan cubrir prevención.
- Sistema de homologación de procesos administrativos hospitalarios entre aseguradoras y hospitales. Acuerdo entre la Asociación Nacional de Hospitales Privados ANHP y AMIS.
- Productos básicos estandarizados.
- Certificación hospitalaria, acuerdo entre el Consejo de Salubridad General, ANHP y AMIS para promover la certificación hospitalaria, en pro de la calidad de la atención médica.
- Propuesta de participación del Sector Asegurador en el sistema de

protección social en salud del Seguro Popular.

### Daños

- Soporte a la postura del sector sobre la Ley Federal de Protección de Datos Personales.
- Modificación a las reglas de Registro de Reaseguradores, para que las constancias de no doble tributación se exijan en el registro anual y/o en la renovación de cada reasegurador, y no a cada aseguradora.
- Documentos de postura sobre la afectación al Sector Asegurador por: la Ley de Navegación y Comercio Marítimo, el Reglamento de la Ley de Navegación y Comercio Marítimo, y la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Documento de postura sectorial sobre la Ley General de Protección Civil y el subsidio a la prima del Seguro Agropecuario.
- Seguros obligatorios en el ramo agropecuario. Documentos técnicos sobre la operación de los seguros. En desarrollo, un sistema de consulta de ofertas de seguro agropecuario en seguros obligatorios de FIRA y Financiera Rural.

## Contribuciones intelectuales de funcionarios de GNP al fortalecimiento del sector

1. Estudio de mercado sobre microseguros: fases cualitativa y cuantitativa.
2. Microseguro Vida PRONAFIM: nota técnica, documentación contractual, mensajes de comunicación promocional.
3. Registro de productos: simplificación del proceso para ajustarlo al concepto de autorización.
4. Artículo de Jesús Zúñiga y el Dr. Enrique de Alba sobre la transferencia de riesgo y simulación de afectación a contratos de reaseguro por eventos catastróficos.

# VIII. DESEMPEÑO ECONÓMICO



## CIFRAS RELEVANTES



Gasto real*		
	2009	2010
Gastos de adquisición	677,334	798,214
Gastos de administración	2,487,548	2,415,306
Otros gastos de operación	(379,932)	(413,092)
Depreciaciones y amortizaciones	145,533	170,169
Castigos	20,540	90,428
Derechos y otros productos sobre pólizas	(535,910)	(579,873)
Otros ingresos	(10,095)	(93,816)
<b>Total costo de operación</b>	<b>2,107,615</b>	<b>2,002,214</b>
<b>Gastos de ajuste</b>	<b>878,249</b>	<b>920,469</b>
<b>Gasto total</b>	<b>3,663,199</b>	<b>3,720,896</b>
Sueldos	697,393	700,851
Gratificaciones	385,621	468,069
Impuestos	173,236	180,701
<b>Total</b>	<b>1,256,250</b>	<b>1,349,622</b>
Donativos	22,490	10,528

\*Cifras en miles de pesos

## Criterios de inversión

GNP cuenta con filtros muy estrictos para efectos de criterios de inversión; el primero es regulatorio, y establece que para que determinada inversión pueda ser afectada a reservas técnicas, en el ámbito corporativo, debe cumplir con un proceso de calificación por parte de órganos autorizados, los cuales revisan principalmente riesgos crediticios, pero implícitamente le dan seguimiento a que las empresas se encuentren debida y legalmente constituidas, y que su reputación sea incuestionable, dado que la calificación que GNP necesita para temas de calce son las más altas que otorgan dichos organismos.

Además, en el Consejo de Administración de GNP se cuenta con un Comité de Inversiones, que sesiona mensualmente para proponer y determinar las correctas inversiones, en las que se transparenta que las empresas receptoras de la inversión no tengan demandas vigentes de ninguna índole, incluidas aquellas por discriminación, respeto a los derechos de los trabajadores, respeto a la comunidad, trabajo a menores, etcétera.

# GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

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

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

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

## Riesgos financieros

En lo relativo a la gestión de riesgos financieros, durante 2010 se implementaron metodologías para la gestión de riesgos que permiten mejorar la estabilidad de la rentabilidad y la solvencia

de la empresa, reconociendo el calce de activos y pasivos. A este efecto, de manera diaria se monitorean los niveles de riesgo del capital frente a los distintos factores de mercado, crédito y de liquidez a que están expuestas las inversiones de la Institución, a fin de identificar oportunamente cualquier incremento en los niveles de riesgo y evitar que éstos se ubiquen por encima de los aprobados por el Consejo de Administración.

## Riesgos naturales

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

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

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

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

## Riesgo operativo

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

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

- Clara asignación de responsabilidades en la gestión de riesgos, que permita una alineación de esfuerzos entre áreas normativas y operativas y favorezca una cultura de rendición de cuentas.
- Información y comunicación oportunas que den certidumbre sobre el cumplimiento de las responsabilidades regulatorias y estatutarias.
- Registro de eventos de pérdida que permita el manejo de planes de remediación eficaces, así como el análisis de ocurrencias, para retroalimentar a los procesos y adoptar medidas de mitigación.
- Implementación de un modelo interno para medir el riesgo operativo.
- Uso de una herramienta tecnológica que apoye las prácticas de administración de riesgos operativos.

Todo lo anterior permite a GNP, entre otras cosas, cumplir con los requerimientos regulatorios en materia de Solvencia II.

## La seguridad industrial desde el punto de vista de una compañía de seguros

Por. Jorge Yáñez Juárez  
Subdirector de Ingeniería de Riesgos

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

De acuerdo con la experiencia de la Subdirección de Prevención de Riesgos de GNP, los problemas que se presentan en la mayoría de las empresas en materia de seguridad, se repiten. Por ello, esta guía es aplicable para la mayor parte de ellas.

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

El objetivo es que la seguridad industrial dentro del proceso productivo de una empresa sea tan importante como la calidad o la producción misma. ¿En qué basamos esta idea? Es muy simple: si se presenta un accidente de gran magnitud, el proceso productivo puede pararse en su totalidad, y aunque tengamos los mejores estándares de calidad, costo, etc., la planta parará y entonces la producción se vendrá abajo. Si bien es cierto, que las compañías de seguros pagan una buena parte de los daños, siempre hay partidas que la empresa afectada debe cubrir, como deducibles y coaseguros, pero lo más importante son los daños que ninguna empresa aseguradora pagará, como son costos ocultos, algunos gastos extraordinarios, la pérdida de mercado o la afectación de la imagen de la empresa. Estos últimos aspectos son de gran trascendencia, pues la competencia en todos los ramos está esperando cualquier motivo para ganar mercado y después es muy difícil recuperarlo.

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

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

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

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

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

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

Cualquier duda o comentario puede plantearlo a su agente de ventas, para que canalicé su solicitud, o escribir a las siguientes direcciones electrónicas, donde con gusto le atenderemos: [jjanezj@gnp.com.mx](mailto:jjanezj@gnp.com.mx), [farias@gnp.com.mx](mailto:farias@gnp.com.mx).



# CAPITAL HUMANO

GNP entiende que su personal es un factor fundamental para el éxito, y que gracias a sus más de 3 mil 100 colaboradores y colaboradoras, ha podido mantenerse en la preferencia de los usuarios de servicios del sector asegurador.

La plantilla del personal se compone de la siguiente manera:

<b>Composición del personal desglosado por adscripción, género y naturaleza de la plaza</b>					
	Mujeres	Hombres	Personal no sindicalizado	Personal sindicalizado	Total
Dirección General	13	5	18	0	18
Seguros corporativos	139	164	268	35	303
Seguros personas	121	105	220	6	226
Seguros automóviles	31	58	85	4	89
Negocio especializado	18	9	17	0	17
Procesos, sistemas, servicio y operaciones	1013	1038	997	1054	2051
Análisis de Mercados	34	13	47	0	47
Inversiones y Riesgos	18	18	36	0	36
Finanzas	65	64	129	0	129
Jurídico	22	22	44	0	44
Recursos Humanos	83	54	117	20	137
Unidad de Eficiencia	2	3	5	0	5
<b>Total</b>	<b>1567</b>	<b>1569</b>	<b>2015</b>	<b>1121</b>	<b>3136</b>

En GNP la Equidad de Género es una realidad. El 50% de su estructura son mujeres, de las cuales el 39.8% ocupa puestos ejecutivos.

<b>Composición del personal desglosado por género y edad</b>						
Edad	2009			2010		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
De 18 a 30 años	659	599	1258	668	592	1260
De 31 a 40 años	555	614	1169	554	586	1140
De 41 a 50 años	259	294	553	261	296	557
De 50 años en adelante	71	81	152	84	95	179
<b>Total</b>	<b>1,544</b>	<b>1,588</b>	<b>3,132</b>	<b>1,567</b>	<b>1,569</b>	<b>3,136</b>



### Composición del personal desglosado por nivel y género

Nivel	2009			2010		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Funcionarios	29	155	184	29	156	185
Gerencias	148	217	365	155	225	380
Jefaturas de departamento	415	373	788	440	372	812
Operativos	952	843	1795	943	816	1759
<b>Total</b>	<b>1,544</b>	<b>1,588</b>	<b>3,132</b>	<b>1,567</b>	<b>1,569</b>	<b>3,136</b>

### Personal por tipo de contrato

	2009	2010
Indeterminado	3,052	3,099
Tiempo determinado	80	37
<b>Total</b>	<b>3,132</b>	<b>3,136</b>



### Composición del personal desglosado por zona y género

Zona	Mujeres	Hombres	Total
D.F. y alrededores	1,233	1,275	2,508
Noreste	90	93	183
Noroeste	75	46	121
Occidente	97	92	189
Sureste	72	63	135
<b>Total</b>	<b>1,567</b>	<b>1,569</b>	<b>3,136</b>

### Composición del personal desglosado por nivel y zona

Nivel	D.F. y alrededores	Noreste	Noroeste	Occidente	Sureste	Total
Funcionarios	166	7	2	7	3	185
Gerencias	329	13	11	17	10	380
Jefaturas de departamento	643	44	32	54	39	812
Operativos	1,370	119	76	111	83	1,759
<b>Total</b>	<b>2,508</b>	<b>183</b>	<b>121</b>	<b>189</b>	<b>135</b>	<b>3,136</b>

### Indicadores de equidad de género

Con base en el estándar establecido por el Modelo de Equidad de Género MEG:2003, en el cual GNP se encuentra certificado desde hace 7 años, se calculan anualmente los siguientes indicadores:

Diferencia salarial promedio	Segregación ocupacional
3.66% <sup>13</sup>	0.30 <sup>14</sup>

<sup>13</sup>El índice de diferencia salarial refleja la disparidad porcentual existente entre las percepciones salariales de los hombres frente a las mujeres.

<sup>14</sup>El índice de segregación puede tomar cualquier valor comprendido entre 0 y 1 y cuanto más alto sea el valor (más cerca a 1), mayor grado de segregación ocupacional. Cuando el índice = 0 o más cercano a éste, no existe segregación ocupacional o existe menos segregación ocupacional.

## Portal de Atracción de Talento

En línea con nuestra meta de atraer y retener a las personas más talentosas, seguimos implementando las mejores prácticas del mercado para posicionar a GNP como una empresa de vanguardia.

Con relación a lo anterior, hemos venido trabajando en la mejora de nuestros protocolos de identificación y selección de candidatos potenciales, y el resultado de ello es el Portal de Atracción de Talento, el cual se ubica en nuestra página institucional, con el ícono "Únete al Equipo GNP".

Esta herramienta ofrece una gran cantidad de beneficios, permite una vinculación más robusta a las redes sociales, universitarias y empresariales y hace el proceso más interactivo, mejorando nuestros filtros de reclutamiento.

## Cambios en la estructura

Hubo una disminución de 28.76% en bajas del personal y un incremento de 109% en la contratación de personal, respecto al 2009.

Las nuevas prácticas obligan a las empresas a innovar a través de las redes sociales y GNP no puede quedarse atrás por lo que hemos considerando que el medio electrónico define a los candidatos target.



Cambios en la plantilla		
	2009	2010
Altas de personal	182	381
Bajas de personal		
Deseada	252	165
No deseada	195	164
Jubilaciones	19	5
Invalidez		1
Defunciones	7	2
Total de bajas de personal	473	337

### Bajas de personal por nivel

Motivo	Nivel				Total
	Funcionario	Gerencia	Jefatura de Departamento	Operativo	
Deseada	10	22	60	73	165
No Deseada	11	9	23	121	164
Jubilación	2	1	1	1	5
Invalidez				1	1
Defunción	1			1	2
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>32</b>	<b>84</b>	<b>197</b>	<b>337</b>

### Altas de personal por nivel

Nivel	Total
Funcionario	15
Gerente	17
Jefe de departamento	32
Operativo	317
<b>Total</b>	<b>381</b>

En GNP existe un gran crecimiento interno y movilidad. Evidencia de ello es que al cierre de 2010 se presentaron 118 cambios laterales y 480 promociones, detallados de la siguiente manera:

### Movimientos de personal por nivel

Promociones						
Nivel	2009			2010		
	F	M	Total	F	M	Total
Funcionario		5	5	4	7	11
Gerente	24	23	47	10	26	36
Jefe de Departamento	57	48	105	61	59	120
Operativo	86	83	169	157	156	313
<b>Total</b>	<b>167</b>	<b>159</b>	<b>326</b>	<b>232</b>	<b>247</b>	<b>480</b>

Cambios laterales						
Nivel	2009			2010		
	F	M	Total	F	M	Total
Funcionario		6	6	4	12	16
Gerente	6	14	20	8	10	18
Jefe de Departamento	14	16	30	14	9	23
Operativo	15	18	33	30	31	60
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>54</b>	<b>89</b>	<b>56</b>	<b>62</b>	<b>118</b>



## CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE COLABORADORES

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

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

- A. Respeto a la ley
- B. Conflicto de intereses
- C. Manejo de la información
- D. Registros contables
- E. Protección y uso de activos
- F. Trato a accionistas, clientes, proveedores, competidores, autoridades, colaboradores y público en general
- G. Operaciones entre empresas del Grupo
- H. Compromiso con la sociedad y el medio ambiente

- I. Equidad de género
- J. Desarrollo profesional y equitativo
- K. Seguridad en el trabajo

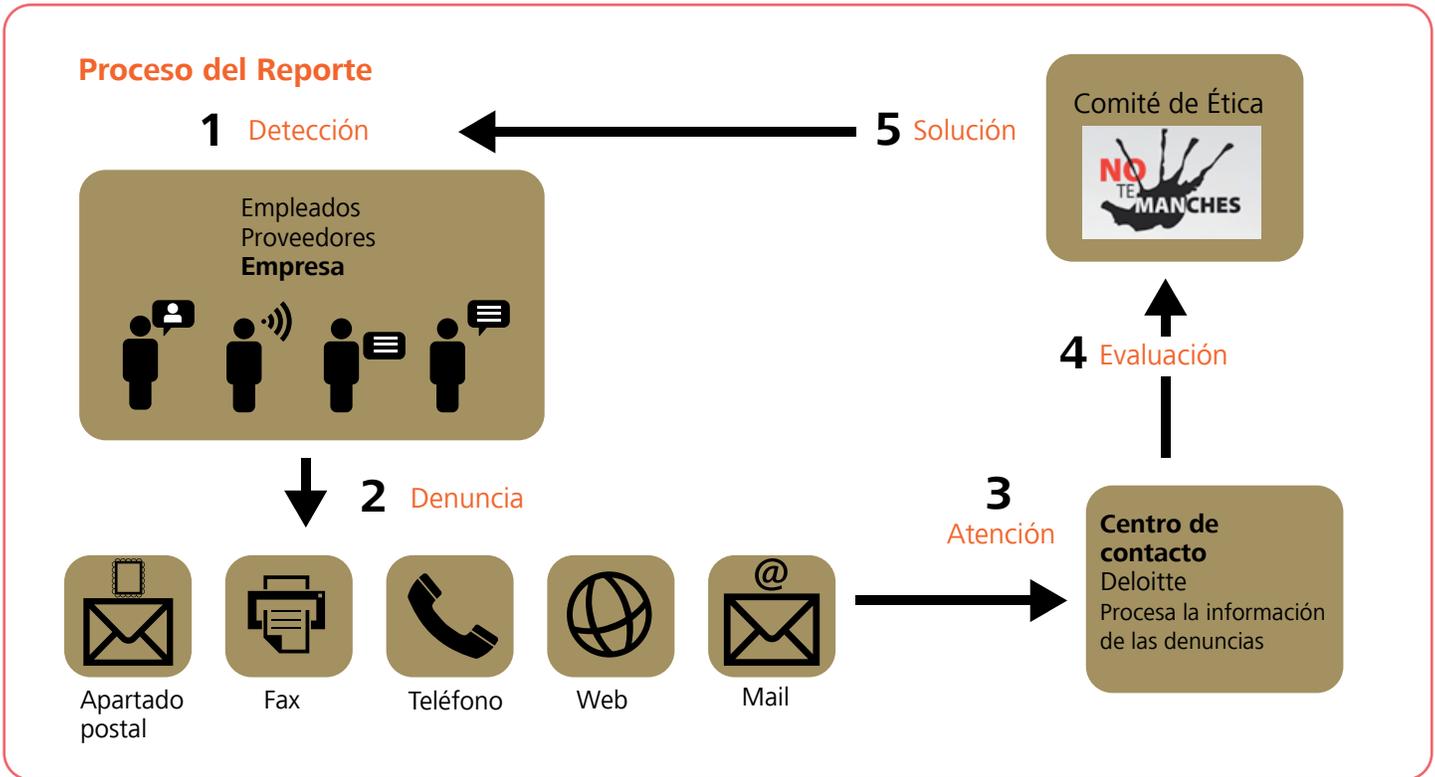
El Código de Ética y Conducta de GNP prevé mecanismos claros y eficientes para atender las denuncias correspondientes a su violación.

En 2010 se llevó a cabo la certificación en el Código de Ética y Conducta. El 96% de los empleados de GNP se certificó en su conocimiento y entendimiento mediante un curso en línea, por medio de la herramienta de capacitación de C@DI.

Junto con la certificación se inicia la campaña del programa "No te Manches", para dar a conocer los pasos a seguir para realizar un reporte a través de la línea de denuncia anónima y administrada por un tercero, abierta las 24 horas del día los 365 días del año, por medio la cual se deben reportar desviaciones al Código de Ética y Conducta como:

- Abuso de confianza
- Corrupción
- Conflicto de intereses
- Robo

El personal ha respondido positivamente a esta iniciativa de denuncia en apoyo al cumplimiento de los principios éticos, una muestra de ello es su participación y el bajo índice de denuncia, evidenciando que prevalece un ambiente de tranquilidad y seguridad en la Empresa.



## Prevención del lavado de dinero y financiamiento al terrorismo

Más allá del cumplimiento de las disposiciones legales, tenemos el compromiso de mantener un proceso de mejora continua, y de esta forma fortalecer nuestros mecanismos de operación. Por tal motivo, en diciembre de 2010 se autorizó la adquisición de una herramienta para la prevención del lavado de dinero, que permitirá, en el mediano plazo:

Adicionalmente, cada año se actualiza el curso de capacitación sobre el artículo 140. A través de C@DI (Capacitación y Desarrollo Integral), se imparte este curso en línea (e-learning). Todos los colaboradores de GNP tienen acceso a éste para certificarse, y de esta forma nos aseguramos de dar cabal cumplimiento a las disposiciones de carácter general en esta materia.

- Generar alertas tempranas para evitar que se asuman riesgos que puedan afectar el patrimonio, la imagen o la reputación de GNP.
- Fortalecer el control y la seguridad de nuestras operaciones, al tener un mayor conocimiento de nuestros asegurados, agentes y colaboradores.
- Mantener confianza respecto del cumplimiento ante los reguladores.
- Cumplir al 100% lo establecido por la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros

# COMPENSACIONES Y PRESTACIONES AL PERSONAL

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

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

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

Además del cumplimiento a cabalidad de nuestras obligaciones patronales con cada empleado, en GNP destinamos \$235'397,607.37 durante 2010 al siguiente paquete de prestaciones y beneficios al personal:

Vales de despensa <sup>15</sup>	Porcentaje de sueldo mensual, con base en el nivel, adicional a los vales fijos de \$474 mensuales: Funcionarios 1%, Gerencias y Jefaturas de Departamento 3%, Operativos 15%.
Fondo de ahorro <sup>15</sup>	13% del sueldo mensual con el tope de 10 SMGM del D.F.
Compensación de antigüedad	Beneficio que se da a todos los empleados a partir de los 5 años de antigüedad.
Uniformes	Uniformes ejecutivos para niveles operativo y JD.
Ayuda gastos de defunción	Ayuda de 90 DSMB del D.F. ara niveles operativo y JD.
Ayuda gastos de alumbramiento	Un mes de sueldo para las empleadas.
Ayuda de nacimiento	Ayuda de 20 DSMB del D.F. para niveles operativo y JD.
Ayuda de matrimonio	Ayuda de 20 DSMB del D.F. para niveles operativo y JD.
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	Suma asegurada de 24 meses de sueldo.
Seguro de vida opcional	Suma asegurada de 12 meses de sueldo, subsidio del 50%.
Seguro POLIFAM	Seguro de Inmueble, tiene derecho hasta 2 pólizas con 40% de descuento.
Seguro de automóvil	Seguro de automóvil, puede asegurar hasta 4, 2 con 40% de descuento (si contrata POLIFAM) y 2 con 10%.
Seguro de gastos médicos mayores	Plan para niveles JD, Gerencias y Funcionarios.
Consultas médicas <sup>15</sup>	Plan que incluye consultas y descuentos en estudios de gabinete y laboratorio.
Club deportivo <sup>15</sup> o ayuda deportiva	Plaza GNP cuenta con instalaciones deportivas: club con alberca y canchas de futbol, tenis y multifuncionales. A las oficinas foráneas se otorga ayuda para inscripción a actividades deportivas.
Ayuda para lentes (anual)	Aplica para empleados con niveles operativos y JD, son 15 DSMB del D.F.
Check ups	Beneficio para Funcionarios.

SMGM: Salario Mínimo General Mensual

JD: Jefatura de Departamento

DSMB: Días Salario Mínimo Bancario

<sup>15</sup>Prestaciones a las que tiene derecho el personal eventual.

## Horas extras

En 2010 se cuantificaron un total de 152,236 horas extras laboradas por el personal, lo cual generó pagos extraordinarios por este concepto por un monto de \$17'491,466.

# GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

## Evaluación del desempeño de funcionarios y gerentes

La evaluación de desempeño aplica para al 100% de funcionarios y gerentes de la organización, activos al momento en que se aplica el proceso.

Durante el proceso de evaluación se realizan Comités de Aprobación de Diseño y de Revisión de Contratos de Desempeño, los cuales contienen indicadores de desempeño cuantificables con base en las funciones de puesto que realiza cada colaborador.

Además de dar seguimiento a los indicadores, se evalúan los comportamientos de cada funcionario y gerente con la herramienta denominada MAPEL (Medición del Apego al Estándar de Liderazgo), desde el punto de vista de jefe, colaborador, par y cliente.

En 2010 se evaluó a 354 gerentes y 191 funcionarios.

## Evaluación del desempeño del personal operativo y jefes de departamento

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

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

En 2010 se aplicó al 90% del personal con este nivel de puestos.

## Encuesta de Desempeño Organizacional

La Encuesta de Desempeño Organizacional es uno de los instrumentos que nos permite detectar nuestras fortalezas y áreas de oportunidad; esta práctica se ha consolidado como parte fundamental en la construcción de una cultura de desempeño en el marco de nuestra Visión 2012.

Desde 2007, la encuesta se aplicó dos veces al año; a partir de 2010 se aplica una vez al año, con la finalidad de permitir que todas las áreas tengan oportunidad de mejorar aquellos elementos en los que obtienen bajos porcentajes y reforzar los puntos sobresalientes.

En noviembre de 2010 se realizó la Encuesta de Desempeño Organizacional; en esta ocasión se hizo extensiva a todas nuestras empresas filiales, y se logró una participación histórica del 96%, equivalente a 4,256 colaboradores.

En relación con la aplicación previa de noviembre 2009, el índice general subió 2 puntos porcentuales (de 79 a 81); de los 9 elementos que la encuesta evalúa 7 tuvieron un incremento, uno se mantuvo invariable, y sólo uno tuvo un decremento. El elemento que tuvo el aumento más significativo fue Entorno y Valores, con 8 puntos (de 79 a 87). Sólo el elemento capacidades tuvo un decremento de un punto (de 89 a 88), mientras que Innovación mantuvo su índice en 79. Cada área, con apoyo de Desarrollo Organizacional, definirá e implementará los planes de mejora correspondientes a los resultados obtenidos.

En contraste con las empresas del sector financiero que aplican esta encuesta, GNP se encuentra por arriba en todos los elementos, destacando una diferencia de 32 puntos en Entorno y Valores, 26 en Dirección y 25 en Innovación; si nos comparamos con las empresas del cuartil superior, está por arriba en Dirección por 14 puntos, Entorno y Valores por 13 puntos e Innovación 10 puntos.

Con base en sus resultados, GNP se ubica como una de las dos compañías más distintivas en la base de datos del proveedor, a nivel mundial.

# CALIDAD DE VIDA E INTEGRACIÓN DEL PERSONAL

## “En Causa”

Además de lo anterior, para 2011 se pretende establecer un programa integral de atención al personal, basado en diversas acciones orientadas al cuidado de la salud física y mental de todos los que formamos parte de GNP. Este programa se denominará “En Causa”, y reportará grandes beneficios, pues nos ayudará a prevenir distintas enfermedades, detectar y evitar factores de riesgo y, en su caso, atender con mayor oportunidad aquellos padecimientos existentes.

Este programa estará dirigido a todo el personal de GNP y empresas filiales a escala nacional, y estará dividido en distintas fases que contemplarán la aplicación de un cuestionario electrónico y sencillas pruebas clínicas que, en conjunto, nos permitirán ofrecer una asesoría médica personalizada orientada a mejorar nuestros hábitos de alimentación y ejercicio, lo que sin duda redundará en el bienestar de todos nosotros. En GNP nuestra gente es lo más valioso que tenemos.

## Club deportivo y apoyos



GNP cuenta con un presupuesto anual de \$6'300,000.00 para el desarrollo de su estrategia de integración, motivación y fomento a la cultura deportiva, por medio de sus selecciones deportivas, uso libre y clases, así como para materiales y mantenimiento preventivo a las instalaciones del Club Deportivo, ubicado en el edificio Plaza GNP, y donde se brinda servicio a empleados del Distrito Federal y el área Metropolitana del Valle de México, así como a sus familiares en primer grado.

Logros 2010:

- Disfrutaron del Club Deportivo 2,438 empleados del D.F. y área metropolitana, más sus familiares en primer grado.
- Se brindó apoyo económico destinado a la contratación de servicios deportivos a 733 empleados en el interior de la República.
- Existen seis selecciones de alto rendimiento (basquetbol, voleibol, futbol, natación, tenis y atletismo), en ramas varonil y femenil, donde participan 220 empleados.
- Un 35% de la población de empleados participó activamente en el club deportivo.
- La totalidad de los empleados se involucró en los diferentes eventos que el club deportivo provee durante el año.
- Se llevaron a cabo dos o tres eventos culturales, de integración o motivación por mes, entre los que destacan los siguientes:

- Rosca de Reyes
- Día de la Familia
- Diversos festejos oficiales
- Concursos de dibujo infantil, fotografía y ensayo
- Kermés mexicana y regalos
- Torneo de queso pan y vino (día del Padre)
- Transmisiones de los partidos de futbol de México en la Copa de Futbol de Sudáfrica
- Competencias interdirecciones
- Competencias distritales y estatales
- Competencias interempresas e interclubes
- Competencias Juegos Bancarios
- Copas GNP de basquetbol y voleibol
- Detalle patrio a escala nacional
- Concurso nacional de dominó
- Club de carreras atléticas
- Concurso de ofrendas, calaveritas y disfraces
- Peregrinación a la Basílica de Guadalupe
- Torneo del Pavo

### Juegos Deportivos BAL

Se llevaron a cabo por primera ocasión del 4 de junio al 6 de julio de 2010, participando en ellos colaboradores de Grupo BAL y GNP, contando con un contingente total de 745 participantes en diferentes competencias: basquetbol, futbol, natación, voleibol y atletismo.

En la clausura de los juegos se llevó a cabo una carrera atlética de 5 km, donde además de los competidores de las empresas del Grupo, participaron sus familiares.

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

### Palco Estadio Azteca

Con el ánimo de promover la sana convivencia, en el palco deportivo con que cuenta GNP en el Estadio Azteca de la Ciudad de México, se recibieron 210 invitados durante 2010 para presenciar partidos de futbol profesional.

### Comedor

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

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

Cafeterías: GNP cuenta en sus instalaciones a nivel nacional con 73 cafeterías, como espacios de consumo de alimentos; en 2010, 28 de estas cafeterías fueron acondicionadas o mejoradas para beneficio de nuestros colaboradores.

### Sala de Lactancia

En enero de 2009 se inauguró la Sala de Lactancia en Plaza GNP, la cual brinda servicio a un promedio de 15 personas al mes.

Asimismo se brinda apoyo a las colaboradoras en otros centros regionales, brindándoles espacios con este fin.

### Programa de reconocimientos institucionales

Este programa consiste en reconocer la lealtad y compromiso del personal mediante la entrega de distintivos, obsequios, cartas y muestras de felicitación a él y sus familiares por parte de la Dirección General o del equipo de Dirección de cada empleado.

En 2010 los reconocimientos de este programa fueron los siguientes:

- Se reconoció a 232 personas por 10, 15, 20, 25, 30 , 35 y 40 años de Servicio.
- Recibieron 23 personas su título de licenciatura.
- Se otorgaron 81 reconocimientos a deportistas destacados.

- Se festejó a 680 mamás trabajadoras en el Día de la Madre.
- Se festejó a 70 asistentes en el Día de la Secretaria.

### El Día del Servicio – Un Día Contigo

En el 2010 se continuó con la iniciativa El Día del Servicio – Un Día Contigo, en el que 188 funcionarios y 69 gerentes de la empresa participan en una experiencia de servicio para tener la oportunidad de identificar mejoras en los procesos y contribuir con las metas de Servicio al Cliente y Eficiencia Operativa, continuando en el camino de nuestra Visión 2012 y construyendo el GNP que todos queremos.



## SALUD OCUPACIONAL Y PROTECCIÓN CIVIL

En GNP la salud ocupacional representa un tema trascendental. Por ello estamos empeñados en proporcionar condiciones adecuadas a nuestro personal, para minimizar los riesgos laborales.

Como se puede apreciar en la siguiente tabla comparativa, los días de incapacidad por enfermedad general disminuyeron considerablemente a pesar de que en 2010 la sumatoria de los días no laborados por incapacidad fue mayor que en 2009. Esto se explica por un notable incremento en los días de descanso otorgados por maternidad.

1,414 días más de incapacidad para el disfrute de la maternidad respecto de 2009



Días perdidos por incapacidad		
	2009	2010
Días de incapacidad	14,323	14,803
Enfermedad general	8,216	6,879
Maternidad	5,565	6,979
Riesgos de trabajo	542	945
Erogación por incapacidades	\$5'541,746.21	\$6'649,328.10

#### Días perdidos por incapacidad durante 2009

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

Asimismo, en 2009 solamente se registraron 46 accidentes por riesgos de trabajo (RT) en Grupo Nacional Provincial, S.A.B.

#### Días perdidos por incapacidad durante 2010

Concepto Incapacidad	GNP Plaza	GNP Mexicali	GNP Monterrey	GNP Mérida	GNP Guadalajara	Total
Enfermedad general	5,789	395	182	145	368	<b>6,879</b>
Riesgos de trabajo	868	14	0	0	63	<b>945</b>
Maternidad	5384	425	458	157	555	<b>6,979</b>
Total en días	12,041	834	640	302	986	<b>14,803</b>
Erogación	\$5'709,839.64	\$308,584.05	\$220,426.10	\$65,527.24	\$344,951.07	<b>\$6,649,328.10</b>

En 2010 únicamente se registraron 52 accidentes por riesgos de trabajo (RT).

#### Enfermería Plaza GNP

Por medio de ésta se coordinan las campañas de prevención en materia de salud ocupacional, se realizan revisiones de diagnóstico y se brinda atención médica de primer contacto para proteger la salud del personal interno y externo.

#### Pacientes atendidos 2010

Hombres	222
Mujeres	185
Total	407



## Capacitación en protección civil, higiene y seguridad

En tanto empresa aseguradora, la intención de GNP es reducir al máximo los riesgos de accidentes, seguridad y salud ocupacional de todo su personal y colaboradores. Para lograrlo cuenta con un programa anual debidamente registrado ante la Secretaría de Protección Civil y consiste en impartir constantemente cursos de capacitación sobre primeros auxilios, evacuación, prevención y combate de incendios, planes de emergencia, guardavidas y oxigenoterapia, entre otros temas. Cuenta con un cuerpo de 456 brigadistas a nivel nacional.

Asimismo, en nuestros centros de trabajo tenemos instaladas y debidamente registradas ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social seis Comisiones Mixtas de Seguridad e Higiene integradas por un total de 84 colaboradores de la empresa que reciben capacitación constante en la materia.

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

## CAPACITACIÓN

La capacitación al personal juega un papel preponderante en la mejora continua de la compañía; por ello, GNP ha invertido en el desarrollo de capacitación en línea, logrando con ello una mayor penetración y alcance, aperturando el acceso a 840 colaboradores más, sumando un total de 6,000 licencias, optimizando con ello los recursos económicos asignados a este concepto.



	2009			2010		
Inversión en capacitación	\$7'983,000.00			\$7'035,300.00		
Inversión en capacitación/ empleado	\$2,253.00			\$2,101.00		
Capacitación presencial	280 cursos			244 cursos		
Capacitación en línea	90 cursos			116 cursos		
Horas de capacitación	90,073			70,060		
Horas/persona	25.42			20.92		
Personal externo capacitado	500 personas 6,740 hrs.			715 personas 10,767 hrs.		
Personas capacitadas	Mujeres 1,722	Hombres 1,759	<b>Total 3,481</b>	Mujeres 1,668	Hombres 1680	<b>Total 3,348</b>

Para GNP es importante desarrollar nuevas habilidades en sus empleados que estén alineadas a la estrategia de la Visión 2012. Para ello, ofrecemos las siguientes alternativas en materia de capacitación:

### 1) Capacitación en línea C@DI:

Dentro de la plataforma de capacitación en línea denominada C@DI contamos con más de 150 cursos institucionales para el desarrollo de habilidades en todos los niveles. Con C@DI el personal puede capacitarse desde cualquier computadora y en cualquier momento. Además, ofrece herramientas que propician una mayor y mejor interacción con los equipos de trabajo.

El C@DI ofrece un catálogo de cursos -todos con valor curricular- en el cual se pueden encontrar temas como:

- Programa Office de Microsoft
- Servicio
- Presentaciones efectivas
- Capacitación técnica
- Administración del tiempo
- Redacción

El catálogo completo se puede consultar en <http://gnp.smartlearning.com.mx>

### 2) Capacitación Presencial:

En la capacitación presencial se desarrollan aspectos prácticos y específicos para atender las necesidades de cada una de las áreas de la empresa. A continuación, algunos:

- Normatividad de seguros
- Gestión gerencial de alto impacto
- Supervisión integral efectiva
- Reaseguro

### 3) Apoyos virtuales:

a) Biblioteca virtual

Se pueden consultar más de 400 títulos en español e inglés sobre temas de liderazgo, finanzas, negocios, servicio, etcétera.

b) Aula virtual

Desde cualquier computadora, el personal puede conectarse y realizar trabajos en equipo, sesiones de capacitación y juntas de trabajo con personas que se encuentren en distintos lugares, sin tener que interrumpir sus labores diarias, sin restricción de horario, viáticos y

lugar. Además, tienen la opción además de grabar cada sesión o curso para consultarlo posteriormente.

c) Evaluaciones en línea

Al concluir un curso se puede realizar una evaluación en línea, con lo cual se ahorra tiempo para calificar, pues aunque cada examen es distinto, se puede obtener una calificación inmediatamente.

### 4) Espacios que facilitan el aprendizaje:

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

Centro de Aprendizaje (antes INCAP)	Plaza Visión 2012
Brinda un espacio con montaje de salas, equipos de cómputo, video y audio conferencias.	Brinda un espacio para salir de la rutina y realizar reuniones en espacios abiertos y confortables.

Sólo en la Plaza Visión 2012 se contó con un total de 734 usuarios durante 2010.

La sala de Videoconferencia se encuentra en el Centro de Aprendizaje. Aquí es posible realizar enlaces de manera eficiente y ágil con otras plazas del Interior de la República.

Además de lo anterior, anualmente GNP otorga becas de licenciatura al personal operativo sindicalizado que esté cursando alguna carrera profesional con calificaciones superiores a 8 o su equivalente.

Al cierre de 2010 se contaba con 15 colaboradores becados para realizar estudios de licenciatura.



## Estímulos escolares

De la misma forma en que valoramos la capacitación de nuestro personal, en GNP apreciamos la educación integral de los hijos de nuestros colaboradores. Por ello, cada año les entregamos paquetes de estímulos escolares a estudiantes sobresalientes.

Durante el ciclo escolar 2009-2010 se otorgaron incentivos a 150 niños y niñas por un valor de \$225,000.00. Estos incentivos constan de un paquete de útiles, una beca simbólica de \$1,500 y un reconocimiento público a cada uno.



## CLIENTES

### Programas encaminados a la satisfacción de los clientes

Con el propósito de superar las expectativas de nuestros clientes, durante 2010 Grupo Nacional Provincial S.A.B desarrolló diferentes estrategias y programas encaminados a su satisfacción, entre las que destacan:

- El lanzamiento de 8 campañas de sensibilización personalizadas.
- La creación de un nuevo número de atención (01-800) para que nuestros clientes puedan actualizar sus datos personales.
- El patrocinio del programa Biovideo, cuyo objetivo es promover los beneficios de nuestros productos de Gastos Médicos y Vida, además de posicionar nuestra marca.
- La homologación, el desarrollo y la validación de diferentes comunicados dirigidos al cliente, como: Check less y Administración Pública Federal, por mencionar algunos.
- El lanzamiento del Countdown (contador y marcadores en tiempo real) del mundial de Sudáfrica 2010.

Además, mantenemos una comunicación continua con nuestros asegurados y clientes potenciales a través de:

- Encuestas de satisfacción y lealtad GNP para clientes e intermediarios, obteniendo en 2010 un índice de satisfacción de 89% y 86% respectivamente.

- Encuestas de servicio en los puntos de atención a clientes.
- Portal de Internet [www.gnp.com.mx](http://www.gnp.com.mx).
- Call center.
- Fuerza de ventas.
- Redes sociales como Twitter y Facebook.

La Unidad Especializada (UNE) para la atención a usuarios es la entidad encargada de atender a la CONDUSEF y las quejas de los clientes una vez que a éstos se les generó un rechazo. Es responsable de dar respuesta y atención, con el apoyo de todas las áreas de operación de la compañía (como Emisión, Cobranza, Fuerza de Ventas, Siniestros Vida, Autos, Daños, Gastos Médicos) y las diferentes empresas con las que se tiene convenio (hospitales, servicio de grúas, talleres, etc.) para determinar si es correcto el rechazo que se generó o si existió alguna desviación y es procedente la reclamación del cliente, a fin de que se le otorgue el servicio o el pago de indemnización que reclame.

Concepto	2009	2010
Llamadas al servicio de atención telefónica	181,240	235,481
Reclamaciones atendidas por la Unidad Especializada	1,973	1,751

Cabe resaltar que GNP no ha tenido reclamaciones ante instancias legales relacionadas con la privacidad y fuga de datos personales de los clientes, pues siempre se ha ocupado de establecer controles que le permiten guardar la confidencialidad de los datos personales de sus clientes y cumplir con las disposiciones legales aplicables.

En el módulo de quejas y sugerencias instalado en la empresa, sólo se tuvo una queja durante 2010, y ésta fue atendida de forma satisfactoria.

## Comunicación responsable

La comunicación de GNP se enfoca a transmitir mensajes con un sentido ético, que contribuyan a la formación de la niñez, la juventud y la sociedad en general, y mantengan alineados nuestros valores con los de la sociedad.

Seleccionamos los medios de comunicación tomando en cuenta que son los que influyen en la conciencia del individuo, conforman su mentalidad y determinan su visión de las cosas. Con ello reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo de México.

Toda nuestra comunicación tiene como objetivo difundir ideas y pensamientos optimistas que inspiren la construcción de un

México grandioso; tal es el caso del proyecto “Nuestro México del Futuro”. Asimismo, dimos continuidad a las frases de la campaña institucional. En esta ocasión apoyamos a nuestro programa social Gol por México con las frases “Juega Más” y “Ayuda Más”, y al final del año compartimos el espíritu de las fiestas decembrinas con “Cree Más”. Lo anterior, con el apoyo de nuestro slogan, Vivir es increíble, porque creemos en la vida, como todos creen en ella, como todos quieren que sea: increíble.

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



## Multas y sanciones

GNP opera con absoluta transparencia y apego a la ley y día con día se esfuerza por mejorar su desempeño y cumplimiento. Gracias a esta actitud de cumplimiento, hemos disminuido las multas, sanciones y recargos que nos han impuesto autoridades administrativas y regulatorias.

Costo de las multas o sanciones impuestas por la autoridad	
2009	2010
\$623,858.00	\$281,412.00

Estos pagos se deben principalmente a multas emitidas por el SAT por presentación incorrecta de información o solicitud de créditos fiscales, así como por la CONDUSEF, por emitir informes incompletos.

## PROVEEDORES

En cumplimiento de nuestra actitud de brindar servicios de excelencia, hemos querido trasladar esta conducta hacia nuestra cadena de valor. Debido a ello, hemos establecido controles más eficaces y certeros para contratar únicamente a proveedores que compartan con nosotros los mismos estándares de ética y profesionalismo. Debido a ello, el número de nuestros proveedores activos se redujo de 2,622 en 2009 a 2,531 en 2010.

### Código de Conducta para proveedores

El Código de Conducta para Proveedores se promueve de forma constante y formar parte integral del contrato que se suscribe con cada uno de nuestros proveedores activos. Esto hace que estén alineados con los valores de la empresa.

Particularmente nuestros proveedores en materia de seguridad firman y se adhieren a nuestro Código de Ética y Conducta. En 2010, un total de 109 elementos de seguridad externos lo suscribieron y recibieron capacitación sobre cómo aplicarlo.

Asimismo, personal externo de diversas áreas ha firmado el Código de Ética y Conducta de GNP.

Para la adopción del Código (lo cual incluye la impartición de pláticas, talleres, incidentes de violación, etc.) se conforman comités de calidad que sesionan mensualmente y en los que se ventilan tanto estos temas como otros de carácter operativo.

De manera proactiva, se promueve una vez al año la actualización de políticas referentes a las relaciones bajo criterios éticos con proveedores y, de manera permanente, el área de Asuntos Internos da seguimiento a cualquier denuncia relativa a conductas no deseadas de proveedores y a la relación que se mantiene con éstos.

Como en años anteriores, se sigue aplicando la encuesta a proveedores, para conocer el grado de satisfacción en su relación de negocio con GNP. En 2010 el índice de satisfacción fue de 84%.

### Programas para el desarrollo de proveedores

En 2010 se desarrolló el programa de certificación de talleres multimarca, encaminado a mejorar la calidad en el servicio y la imagen que tienen los asegurados de GNP. Esta iniciativa se pretende replicar a todos los proveedores y buscará reconocer a los mejores cada año.



# IX. DESEMPEÑO AMBIENTAL



## CONSUMOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA (emisiones indirectas de CO<sub>2</sub>)

En materia de energía eléctrica, nuestro consumo es de 12'838,274 Kwh anuales en 26 inmuebles distribuidos en distintas regiones del país, lo que genera un gasto de \$16'286,517.76, lo cual representa una generación indirecta de 4'917,059 toneladas métricas de CO<sub>2</sub><sup>16</sup>. Durante 2010, se obtuvo un ahorro de 3'161,726 kwh en comparación con el año anterior.

## CONSUMO Y MANEJO DE PAPEL

El consumo de papel en una empresa de seguros como GNP es algo cotidiano y de muy alta demanda. A pesar de ello, mantenemos nuestro firme compromiso de establecer hábitos de consumo moderado en esta materia.

Consumo de papel bond								
2008			2009			2010		
Millares	Cajas	Kg	Millares	Cajas	Kg	Millares	Cajas	Kg
32,175	6,435	238,095	25,607	5,121	189,477	26,486	5,297	195,989

Cabe resaltar que el incremento reflejado en el consumo de papel durante 2010 respecto de 2009 se debe, principalmente, a un incremento considerable en el número de pólizas emitidas con la asignación de éstas a empleados de la Administración Pública Federal.

En 2010 emprendimos la práctica de separación, recolección y venta de papel y cartón de desecho para integrarlo a un proceso de reciclaje. Ello se tradujo en la obtención de 21,508 kilos de papel y cartón.

### Recolección de residuos no peligrosos

En Plaza GNP generamos un volumen de basura de 1,008 m<sup>3</sup> anuales dentro de nuestras oficinas y cafeterías, de los cuales el 80% es basura inorgánica (papel, cartón, PET, aluminio) y el 20% es basura orgánica (residuos de alimentos).

El proveedor que realiza el retiro de los residuos se encarga de separar y reciclar los desechos que generamos.

## CONSUMO DE AGUA

En GNP damos un gran valor a los recursos naturales. Por ello estamos permanentemente atentos del cuidado y la preservación del agua, para lo cual instalamos nuevas tecnologías para su manejo y uso. Ello nos permitió reducir el consumo en 2010 respecto de 2009. Nuestro consumo de agua fue de 56,912 m<sup>3</sup>, y redujimos nuestro promedio bimestral en 937.62 m<sup>3</sup>, al pasar de 10,423.56 m<sup>3</sup> en 2009 a 9,485.38 m<sup>3</sup> en 2010<sup>17</sup>.

<sup>16</sup>Valor obtenido de [www.ceroco2.org](http://www.ceroco2.org)

<sup>17</sup>Consumos medidos en 5 sedes de la (Cerro de las Torres No.395, Baltimore No.118, Basalto No.16, Benito Juárez No.57 y Porvenir No.185)

En comparación con 2009, durante 2010 filtramos y tratamos 9,610 metros cúbicos más de agua.

### Captación de agua

En Plaza GNP estamos comprometidos con la seguridad de todas las personas y bienes que se encuentran dentro y alrededor de nuestro corporativo. Por tal motivo, contamos con un tanque de tormentas, que tiene la capacidad de almacenar 3,000 m<sup>3</sup> de agua por cada evento de lluvia. Con este tanque, evitamos la saturación de la red del drenaje exterior en el momento de la lluvia, e impedimos que ocurra una inundación en las instalaciones de Plaza GNP y áreas aledañas. Una vez terminada la lluvia, se bombea paulatinamente el agua captada al drenaje exterior.

Una iniciativa que se tiene es aprovechar el agua pluvial que captamos en el tanque de tormentas, mediante su tratamiento y posterior utilización en sanitarios, áreas de riego, equipos de aire acondicionado, fuentes, etc.

### Tratamiento de agua

En Plaza GNP seguimos cuidando el medio ambiente. Por tal motivo filtramos y tratamos 21,010 m<sup>3</sup> de agua que es utilizada en sanitarios, mingitorios, fuentes y riego. En comparación con 2009, durante 2010 filtramos y tratamos 9,610 m<sup>3</sup> más de agua.

## VEHÍCULOS Y CONSUMO DE COMBUSTIBLE



A través de 5 rutas distintas, se recorren diariamente 63.9 km para transporte de personal.

	2009	2010
Autos para uso de GNP	553 38 propios 515 arrendados	570 73 propios 497 arrendados
Km recorridos anualmente	25,000 km / auto	25,000 km / auto
Emisiones directas de CO <sub>2</sub>	2,522.93 <sup>TM</sup>	2,600.48 <sup>TM</sup>
Consumo combustible (l)		1'021,945.70

### Transporte de personal (GNP en Ruta)

Con el objetivo de facilitar el traslado del personal de GNP y sus filiales a Plaza GNP, en mayo de 2010 se estableció el programa GNP En Ruta, que ofrece la opción de un servicio de transporte con calidad, puntualidad y seguridad a un costo compartido entre la empresa y el empleado, lo que abarata la erogación por traslados tanto en el turno matutino como en el vespertino.

El servicio cubre puntos estratégicos de reunión conectados con el Sistema de Transporte Colectivo Metro. Además, existe la posibilidad de ampliar o modificar las rutas de acuerdo con la demanda del servicio. Éste se presta con criterios de eficiencia, seguridad e inclusión (existen asientos reservados para mujeres embarazadas y personas con discapacidad).

A la fecha, el transporte de personal se realiza a través de una compañía externa, con 5 rutas de servicio que tienen una extensión de 63.9 km y recorre mensualmente un total de 4,806 km.

De mayo a diciembre de 2010 se recorrieron en total 57,672 km.

## Viajes en Avión

Origen	Destino	Modelo	Km	Km/l diesel	Rendimiento de diesel por ruta	Vueltas por día	Rendimiento de diesel por día	Km mensuales	Rendimiento de diesel por mes
Chabacano	Plaza GNP	Thomson	10.7	13.2	3.3	4	13	1284	384
Xochimilco	Plaza GNP	Thomson	12	3.2	3.8	2	6	720	192
Constitución	Plaza GNP	Sprinter	11	9.7	1.1	3	29	990	873
Tacubaya	Plaza GNP	Sprinter	11.4	9.7	1.2	2	19	684	582
Oceanía	Plaza GNP	Thomson	18.8	3.2	5.9	2	6	1128	192

Como Empresa

Socialmente

Responsable, GNP

asume como deber el

contemplar proyectos

que permitan

mejorar su entorno,

contribuyan a cuidar

del ambiente y por

ende beneficien a la

sociedad.

Los viajes en avión, además de representar un alto costo de operación para cualquier compañía, resultan un factor adicional para la emisión de gases de efecto invernadero, por lo cual, apegados a nuestra convicción de reducir nuestra huella de carbono, hemos decidido reducir al mínimo indispensable el uso de este transporte altamente contaminante.

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

Viajes en avión	
2009	2010
3,020	2,109

## ESTRATEGIAS PARA DISMINUCIÓN DE CONSUMOS Y RESULTADOS OBTENIDOS

GNP sigue sustituyendo las plantas de emergencia en sus inmuebles a escala nacional. Durante 2010 se cambiaron 2 plantas de emergencia. Con la nueva tecnología garantizamos el servicio de energía eléctrica y reducimos los niveles de gases contaminantes que genera cada equipo en un 10%.

Gracias al mantenimiento mayor de los equipos de aire acondicionado en el Centro de Cómputo, reducimos el consumo de energía que consumen dichos equipos en un 10%.

También se realizó la sustitución de un elevador en uno de nuestros edificios de Plaza GNP. Con el cambio de tecnología reducimos en 25% el consumo de energía eléctrica.

**Un día sin coche...**

- Menos contaminantes
- + Más seguro
- Menos estrés
- + Más cómodo

Junt@s cambiemos nuestros hábitos

Si vamos al mismo sitio, hagámoslo junt@s con   
 ¿Lo estás llevando a cabo? Déjanoslo saber: [servencasa@gnp.com.mx](mailto:servencasa@gnp.com.mx)

Y tú ¿qué haces para cuidarlo?

Monto de Inversión para proyectos ambientales	
Sustitución de plantas de emergencia	0.508mdp
Mantenimiento mayor a los equipos de A/A para el Centro de Cómputo de Plaza GNP	0.995mdp
Cambio de elevador en el Edificio Sur (lado oriente) de Plaza GNP	0.680mdp
<b>Total de inversión</b>	<b>2.183 mdp</b>

La suma de las áreas verdes que conservamos anualmente es de

# 47,972.28

metros cuadrados.

### Campañas de reforestación

A pesar de ser una empresa de servicios, GNP está consciente del efecto de su huella ambiental, por pequeña que esta sea comparativamente con otros sectores económicos; por ello ha emprendido el mantenimiento y conservación de 22,097.56 m<sup>2</sup> de áreas verdes públicas aledañas a sus instalaciones y de 25,874.72 m<sup>2</sup> dentro de sus oficinas corporativas.



### Nuevos proyectos para disminución de consumos

GNP asume como deber el diseño de nuevos proyectos que permitan mejorar su entorno, contribuir con el ambiente y con la sociedad.

Asimismo, continuará con la sustitución de elevadores dentro de sus edificios. Con la nueva tecnología reducirá en 25% el consumo eléctrico actual de estos elevadores.

En Plaza GNP se realizará el cambio del hidroneumático, con lo cual se reducirá el consumo eléctrico en 20%.

Monto de inversión para proyectos durante 2011	
Cambio de elevador en el Edificio Sur (lado poniente) de Plaza GNP y Edificio Vallarta en Guadalajara	1.857mdp
Sustitución de hidroneumático de Plaza GNP	0.750mdp
Total de inversión para nuevos proyectos	2.607 mdp

## CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACION AMBIENTAL

A la fecha GNP nunca ha sido sujeto de sanción por cuestiones ambientales, ya que, además de todos los esfuerzos e iniciativas descritos anteriormente, todos los productos que utiliza para limpieza, jardinería y fumigación son biodegradables.

En servicios de mantenimiento a equipos, el proveedor especialista retira los materiales sobrantes (papel, aceites, baterías, solventes, material eléctrico, etc.) para canalizarlos a empresas dedicadas al reciclaje.



# X. DESEMPEÑO SOCIAL



# PROGRAMA DE DONATIVOS GOL POR MÉXICO

GNP apoya orgullosamente acciones dirigidas a beneficiar a miembros de la sociedad mexicana que viven en condiciones desfavorables, con lo cual contribuye al desarrollo de México en 4 causas primordiales: nutrición, salud, educación y vivienda.

En 2010 cumplió seis años de haber iniciado "Gol por México", que lleva a cabo conjuntamente con Fundación Televisa. Los resultados alcanzados hasta ahora son motivo de gran satisfacción, pues se traducen en 817,692 personas beneficiadas. Asimismo, durante el Mundial 2010 participamos en el programa "Casa Gol por México", que apoyó con 1,552 viviendas, las cuales se distribuyeron de acuerdo con el número de la camiseta de los anotadores de goles. A finales de 2010 se anotó el Gol 5,000, que se celebró beneficiando a 5,000 personas con viviendas, paquetes nutricionales, auxiliares auditivos o becas.

Tras los desastres naturales que afectaron al País en 2010, "Gol por México" sumó esfuerzos para apoyar a los damnificados por el huracán Alex mediante una activación en centros comerciales del D.F., Puebla, Guadalajara y Monterrey, en la que GNP triplicó la cantidad recaudada y entregó a la Cruz Roja Mexicana \$599,730.00 que se dedicaron a la compra de paquetes de cocina e higiene. Adicionalmente, en la final del mundial de futbol, el programa "Casa Gol por México" otorgó 300 casas a familias afectadas por este huracán en Coahuila, Nuevo León y Tamaulipas. Asimismo, en apoyo a los damnificados del huracán Karl, se destinó una jornada completa de futbol a Gol por Veracruz, y el donativo ascendió a \$1,500,000.00.

En enero de 2010 la ayuda de "Gol por México" traspasó fronteras y dedicó los apoyos de toda una jornada futbolística para apoyar a Haití. Cada gol significó \$100,000.00, y el donativo ascendió a \$1,600,000.00.

GNP, reforzando su compromiso, en 2008 amplió el alcance de "Gol por México" con dos extensiones:

"Penalti por México", que brinda becas para educación a jóvenes de comunidades Mazahua y Tarahumara, a través de tiros penales de personalidades del medio artístico y deportivo contra el portero del Club América. A la fecha, este programa ha becado a 325 jóvenes por tres años.

Y "Gol Verde", que contribuye a la reforestación de los principales bosques del país por medio de los goles de la Selección Mexicana en partidos transmitidos por Televisa. Como resultado de este programa se han plantado 48,000 árboles.

## **Fundaciones y Asociaciones a las que apoyamos:**

- Fundación Televisa
- Fundación Un Kilo de Ayuda
- Fundación Únete
- Fundación Provivah
- Fundara (Fundación Ara)
- Fundación Venga y Oiga
- Pronatura, A.C.
- Unidos por ellos
- Pro Mazahua
- Fundación Tarahumara
- Asociación Gilberto
- Consejo de la Comunicación
- Cruz Roja Mexicana
- Fundación Castro Limón

Principales resultados y patrocinios				
Patrocinio	Descripción	Donativos 2010	Tiempo	Resultado
Fundación Televisa (Educación, Salud, Nutrición, Vivienda y Acciones Especiales)	Programa social "Gol por México", que apoya GNP con el objetivo de favorecer acciones encaminadas a beneficiar a sectores de la sociedad mexicana que viven en condiciones desfavorables. Con ello contribuye al desarrollo de México en 4 causas primordiales: nutrición, salud, educación y vivienda.	\$13'650,000.00	6 años	817,692 personas beneficiadas.
Fundación Televisa (Penales)	Penalti por México. Extensión del programa "Gol por México" que brinda becas para educación a jóvenes de comunidades Mazahua y Tarahumara a través de tiros penales de personalidades del medio artístico contra el portero del Club América.	\$2'808,000.00	2.5 años	325 becas por tres años
Fundación Televisa (Reforestación)	"Gol Verde". Extensión de "Gol por México" que contribuye a la reforestación de los principales bosques del país por medio de los goles de la Selección Mexicana en partidos transmitidos por Televisa.	\$1'900,000.00	2.5 años	48,000 árboles
Fundación Televisa (Acciones especiales)	"Gol por México" contribuye activamente con acciones especiales en aquellos momentos en que nuestro país necesita que todos unamos esfuerzos para enfrentar los estragos de desastres naturales. Incluso este tipo de acciones ha trascendido fronteras, al realizar acciones solidarias en apoyo de otros países afectados por catástrofes.			
	Gol por Haití	\$500,000.00	Única vez	N/A
	Casa Gol Mundial	\$5'000,000.00		
	Casa Gol final de Mundial	\$2'000,000.00		
	Gol por Veracruz	\$1'000,000.00		
Cruz Roja Mexicana	Activación de "Gol por México" en el Mundial 2010, en centros comerciales del D.F. (Antara, Perisur, Santa Fé), Puebla (Angelópolis), Guadalajara (Andares) y Monterrey (San Pedro). Durante la activación se vendieron 19,101 pelotas anti estrés. El donativo era de \$10. Por cada pelota vendida, GNP puso \$20 más.	\$599,730.00	Única vez	N/A
Consejo de la Comunicación	Apoyo directo al financiamiento, la producción y difusión de las Campañas del Consejo.	\$350,000.00	7 años	N/A
Fundación Castro Limón	Ofrecer a los niños con cáncer una esperanza de vida, en el Centro Oncológico Pediátrico de Baja California (COP).	\$183,907.00	1 año	N/A
Asociación Gilberto	Tiene como finalidad mejorar la vivienda, restituir fuentes de trabajo, impulsar la educación y capacitación para el trabajo de personas económicamente débiles y apoyar a los afectados por desastres naturales.	\$50,000.00	4 años	N/A



# APOYO EN DESASTRES NATURALES

En apego a un principio básico de solidaridad, en GNP apoyamos a la población afectada por desastres naturales a escala global y local. Tal fue el caso del terremoto ocurrido en Haití en enero de 2010, GNP organizó centros de acopio para los damnificados y canalizó recursos adicionales dentro del programa "Gol por México" a través de todos los goles anotados durante la primera jornada del Torneo Bicentenario de Fútbol.



De igual forma, brindamos apoyo mediante la recolección de víveres y artículos de primera necesidad para los damnificados por el huracán Alex, que el 30 de junio de 2010 azotó a los estados de Tamaulipas, Nuevo León y Coahuila. En este caso hicimos un donativo de \$600,000 para los damnificados a través de la Cruz Roja Mexicana.



En la final del Mundial, participamos con el programa "Casa Gol," destinando un monto adicional en apoyo a los damnificados del Huracán Alex para la donación de 300 casas distribuidas en los estados afectados.



Asimismo, habitantes de Puebla, Veracruz y Tabasco que se vieron afectados por lluvias severas, fueron apoyados con víveres, medicamentos de libre venta y productos de aseo e higiene personal. En este caso se logró recaudar 850 kilos de víveres y artículos varios. Un grupo de 10 compañeros de GNP que trabajan en el estado de Veracruz y sufrieron inundaciones en sus hogares, recibieron de la empresa despensas y agua potable. A favor de los damnificados del Huracán Karl, se destinó una jornada completa de fútbol en septiembre de 2010 con recursos adicionales por medio de "Gol por México".



# XI. PREMIOS, CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS

GNP es la empresa aseguradora con mayor tradición en materia de Responsabilidad Social Empresarial en México, siendo la primer empresa del ramo en obtener desde 2003 y durante siete años consecutivos, el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR) y la Certificación en el Modelo de Equidad de Género MEG:2003; en este sentido, cabe resaltar que en el 2010, el Instituto Nacional de las Mujeres nos otorgó un nivel de cumplimiento del 97%, lo que nos ubica seis puntos porcentuales por arriba de la calificación obtenida en 2008, situándonos así entre las empresas mejor evaluadas de todo el país.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) evalúa constantemente los productos de las instituciones de seguros a través del Calificador de Información de Productos Financieros, concediéndonos en el 2010, por tercera vez consecutiva, la calificación más alta en transparencia y calidad en la información proporcionada a nuestros clientes; en este reconocimiento el Seguro de Gastos Médicos Mayores Individual y Seguros de Automóviles obtuvieron una calificación de 9.9, mientras que Casa Habitación Individual y el Seguro Educativo Individual obtuvieron una calificación de 9.8.

Los resultados obtenidos son claro ejemplo de que vamos por buen camino y un incentivo para continuar trabajando en el desarrollo de mejores productos.

Cabe resaltar que Standard & Poor's y AM Best, calificadoras especializadas en seguros, ratificaron sus evaluaciones a la empresa; Standard & Poor's le otorgó la calificación de "MXAA+" (Excelente) a escala nacional y "BBB" (Muy Bien) en una escala global, con una perspectiva estable. Por su parte, AM Best ratificó la calificación de "A" (Excelente), lo cual significa que mantenemos un nivel competitivo para compañías aseguradoras con características similares en todo el mundo.

Por otra parte, cada año el Instituto Mexicano de Teleservicios lleva a cabo el Premio Nacional de Excelencia que busca reconocer el esfuerzo de las empresas y el talento humano por mejorar y profesionalizar la relación empresa –cliente y gobierno- e impulsar a la industria mexicana de los Centros de Contacto a alcanzar los más altos estándares de calidad y desempeño.

En el 2010 GNP fue reconocido con bronce en la categoría de "Mejor Operación en CC Interno Sector Financiero" y con oro en la categoría de "Mejor Talento Humano en Supervisor y Coordinador Sector Financiero".

En este mismo año, GNP con el apoyo del Consejo Nacional de Normalización y Certificación (CONOCER), dependiente de la SEP, inició la certificación de conocimientos y habilidades de los Asesores de Servicio Autos, con la cual se otorgan certificados con validez oficial y a nivel nacional para reconocer los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que las personas adquieren en su trabajo.

El alcance de este proyecto es la certificación del cien por ciento de los Asesores de Servicio Autos a nivel nacional.

A diciembre de 2010 contábamos con siete Asesores de Servicio Autos certificados en los estándares de competencia de:

- "Atención de colisión en crucero a los usuarios de seguros de autos".
- "Evaluación de los candidatos con base en estándares de competencia".



# XII. INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE



## INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

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

La Firma Social AuditaRSE, S.A. de C.V. ha realizado, a petición del Grupo Nacional Provincial, S.A.B., (GNP), una verificación independiente de su **Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2010**.

### ALCANCE

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

### INDEPENDENCIA

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

### METODOLOGÍA DE VERIFICACIÓN

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

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

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

- Físicas, mediante observación *in situ* de los esfuerzos descritos en el reporte.
- Documentales. Examinamos, sobre bases muestrales, los datos e información contenidos en el informe a través de:

---

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





- Revisión de los sistemas, procesos y procedimientos de recopilación, de consolidación y de reporte de datos;
  - Verificación de la consolidación de los datos e información que se presenta de manera agregada; y
  - Verificación de la existencia de evidencias externas o internas que respaldan la información presentada.
- Testimoniales, a través de entrevistas con el personal

#### RECOMENDACIONES

El Informe 2010 del GNP presenta a nuestro juicio las siguientes áreas de oportunidad:

##### ***Sobre el involucramiento de los grupos de interés:***

- Promover la mejora continua de los informes subsecuentes a través de programar con suficiente antelación en los casos que sea posible la ejecución de actividades, a efecto de evitar se incurra en potenciales errores o insuficiencias por el desarrollo de actividades de último momento.

##### ***Sobre el alcance***

- Identificamos en nuestra revisión que el indicador PR1 del GRI no había sido tomado en cuenta. Al respecto sugerimos que se implemente formalmente al menos cada 4 meses una reunión de revisión a los indicadores que permita evitar errores de interpretación individual que impacten negativamente a los esfuerzos realizados.

##### ***Sobre el proceso de reporte***

- A efecto de lograr un alto nivel de institucionalización del proceso de Responsabilidad Social, sugerimos se implemente un sistema de gestión que permita dar seguimiento y ejercer mejoras continuas a las políticas, planes, procesos de recolección y verificación de información existentes.

##### ***Sobre el avance de cumplimiento con el G3***

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





### CONCLUSIONES

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

En nuestra calidad de Verificadores Independientes declaramos que, el **Informe 2010 de Grupo Nacional Provincial, S.A.B., (GNP)** corresponde a un nivel **A+**, de acuerdo al nivel de aplicación referido en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad 3, del *Global Reporting Initiative (G3)*.

México, D.F. a 24 de Mayo de 2011.

Atentamente,

**Dr Guillermo Cruz Reyes**  
Socio Director

# XIII. TABLA DE INDICADORES GRI

Contenidos GRI	Sección y página (s)
1. Estrategia y análisis.	
1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización.	Carta del Director General. Pág. 4
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Declaración de Responsabilidad Social. Perfil. Pág. 7-8
2. Perfil de la organización.	
2.1 Nombre de la organización.	Portada.
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	Perfil de la compañía. Pág. 7 Productos y servicios. Pág. 11-12
2.3 Estructura operativa de la organización.	Estructura. Pág. 15-17
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	Contacto. Pág. 69
2.5 Número de países en los que opera la organización.	Alianzas estratégicas. Pág. 14
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Perfil de la compañía. Pág. 7 Consejo de Administración. Pág. 17-20
2.7 Mercados servidos.	Productos y servicios. Pág. 11-12
2.8 Dimensiones de la organización informante, incluido:	
• Número de empleados.	Capital humano. Pág. 33
• Ventas netas.	Presencia en el mercado. Pág. 13 Ventas. Pág. 14
• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto.	Desempeño económico, cifras relevantes. Pág. 29
• Cantidad de productos o servicios prestados.	Presencia en el mercado. Pág. 13
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos:	
• La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y	Estructura organizacional. Pág. 15 Oficinas. Pág. 16-17
• Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado).	No se reportaron cambios en la estructura del capital social durante el periodo informado.
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Premios, certificaciones y reconocimientos. Pág. 58
3. Parámetros de la memoria.	
PERFIL DE LA MEMORIA	
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	2010.
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	2009.
3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Anual.
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Contacto. Pág. 69
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA	
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido:	
• Determinación de la materialidad.	Diálogo con los grupos de interés. Pág. 21-24
• Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria.	Diálogo con los grupos de interés. Pág. 21-24
• Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.	Diálogo con los grupos de interés. Pág. 21-24

3.6 Cobertura de la memoria.	Alcance. Pág. 6
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Alcance. Pág. 6
3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos.	Alianzas estratégicas. Pág. 14
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	En cada tabla o gráfico de datos, se hace la acotación del método para el cálculo del mismo.
3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores.	Alcance. Pág. 6
3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Alcance. Pág. 6 Cambios relevantes. Pág. 20
<b>ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI</b>	
3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	Tabla de indicadores GRI. Pág. 62-69
<b>VERIFICACIÓN</b>	
3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Informe de verificación independiente. Pág. 59-61
<b>4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés.</b>	
<b>GOBIERNO</b>	
4.1 La estructura de gobierno de la organización.	Gobierno Corporativo, Consejo de Administración. Pág. 17-18
4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Consejo de Administración. Pág. 17-18
4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Consejo de Administración. Pág. 17-18
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Mecanismos de los accionistas y empleados. Pág. 18-19
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Retribuciones. Pág. 20
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Mecanismo de auditoría. Pág. 19-20
4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Procedimiento para designar miembros del Consejo de Administración. Pág. 18
4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Misión, Visión 2012, Nuestros Valores. Pág. 10
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Mecanismo de auditoría. Pág. 19-20
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Mecanismo de auditoría. Pág. 18-20
<b>COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS</b>	
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Gestión integral de riesgos. Pág. 30-31
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Desempeño social. Pág. 54-58
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y:	Participación en temas de fortalecimiento del sector e injerencia en la gestión pública. Pág. 25-27

<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.		Diálogo con los grupos de interés. Pág. 21-24
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.		Diálogo con los grupos de interés. Pág. 21-24
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.		Diálogo con los grupos de interés. Pág. 21-24
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.		Diálogo con los grupos de interés. Pág. 21-24
5. Enfoque de gestión e Indicadores de desempeño.		
Dimensión económica.		
Indicadores del desempeño económico.		
<b>ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>		
PRINCIPAL	EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Desempeño económico, cifras relevantes. Pág. 29
PRIN	EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Riesgos naturales. Pág. 30
PRIN	EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Compensaciones y prestaciones al personal. Pág. 38
PRIN	EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Durante el año que se reporta, no existieron ayudas financieras recibidas por parte del gobierno.
<b>ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO</b>		
ADICIONAL	EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Compensaciones y prestaciones al personal. Pág. 38
PRINCIPAL	EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Proveedores. Pág. 47
PRINCIPAL	EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Portal de atracción de talento. Pág. 35
<b>ASPECTO: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>		
PRINCIPAL	EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Desempeño social. Pág. 54-58
ADIC	EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	GNP en la economía mexicana. Pág.8. Historia, 2010. Pág. 9
Dimensión ambiental.		
Indicadores del desempeño ambiental.		
<b>ASPECTO: MATERIALES</b>		
PRIN	EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.	Consumo y manejo de papel. Pág. 49
PRIN	EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Consumo y manejo de papel. Pág. 49
<b>ASPECTO: ENERGÍA</b>		
PRIN	EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Consumo de energía eléctrica. Pág. 49
PRIN	EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Vehículos y consumo de combustible. Pág. 50-51

ADIC	EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Estrategias para disminución de consumos y resultados obtenidos. Pág. 51-53
ADICIONAL	EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	N/A. Los servicios financieros de GNP en su contratación no implican consumos de energía.
ADIC	EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Estrategias para disminución de consumos y resultados obtenidos. Pág. 51-53
<b>ASPECTO: AGUA</b>		
PRIN	EN8 Captación total de agua por fuentes.	Captación de agua. Pág. 50
ADIC	EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	N/A. No hay consumo directo de agua extraída de pozos propios.
ADIC	EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Tratamiento de agua. Pág. 50
<b>ASPECTO: BIODIVERSIDAD</b>		
PRINCIPAL	EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Campañas de reforestación. Pág. 52
PRINCIPAL	EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	N/A. Puesto que las sedes de GNP se encuentran ubicadas en zonas urbanas.
ADIC	EN13 Hábitats protegidos o restaurados.	Campañas de reforestación. Pág. 52
ADIC	EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	N/A. Puesto que las sedes de GNP se encuentran ubicadas en zonas urbanas.
ADICIONAL	EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	N/A. Puesto que las sedes de GNP se encuentran ubicadas en zonas urbanas.
<b>ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b>		
PRIN	EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Consumo de energía eléctrica (emisiones indirectas). Pág. 49 Vehículos y consumo de combustible (Emisiones diirectas). Pág. 50
PRIN	EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	N/A. Pues sólo se emite CO2 equivalente.
ADICIONAL	EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Estrategias para disminución de consumos y resultados obtenidos. Pág. 51-53
PRIN	EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	N/A. No hay actividades de la empresa que generen este tipo de emisiones.
PRIN	EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	N/A. No hay actividades de la empresa que generen este tipo de emisiones.
PRIN	EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	N/A. Pues toda el agua residual, al no ser contaminante, se desecha a través de la red hidráulica urbana.

PRIN	EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Recolección de residuos no peligrosos. Pág. 49
PRIN	EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	N/A. Pues las actividades de GNP no se relacionan con el manejo de ninguna sustancia que pueda ser derramada.
ADICIONAL	EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	N/A. Pues no hay actividades de la empresa que generen este tipo de emisiones.
ADICIONAL	EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	N/A. Puesto que las sedes de GNP se encuentran ubicadas en zonas urbanas.
ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS		
PRIN	EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	N/A. Pues las actividades de GNP no se relacionan con el manejo de ninguna sustancia que pueda ocasionar daños al medio ambiente.
PRINCIPAL	EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	N/A. Pues los productos financieros que ofrece GNP son intangibles.
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
PRINCIPAL	EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Cumplimiento de la Legislación Ambiental. Pág. 53
ASPECTO: TRANSPORTE		
ADICIONAL	EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Transporte de personal. Pág. 50
ASPECTO: GENERAL		
ADIC	EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Monto de inversión para proyectos ambientales. Pág. 52
Dimensión social		
Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo.		
ASPECTO: EMPLEO		
PRIN	LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Composición del personal desglosado por adscripción, género y naturaleza de la plaza. Pág. 33 Composición del personal desglosado por zona y género. Pág. 34 Personal por tipo de contrato. Pág. 34
PRIN	LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Cambios en la plantilla. Pág. 35-36
ADICIONAL	LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Compensaciones y prestaciones al personal. Pág. 38
ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES		
PRIN	LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Composición del personal desglosado por adscripción, género y naturaleza de la plaza. Pág. 33

PRINCIPAL	LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Se actúa conforme a lo estipulado en la Ley Federal del Trabajo.
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
ADICIONAL	LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Capacitación en Protección Civil, Higiene y Seguridad. Pág. 43
PRINCIPAL	LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Días perdidos por incapacidad. Pág. 42
PRINCIPAL	LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves .	Capacitación en Protección Civil, Higiene y Seguridad. Pág. 43
ADIC	LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Compensaciones y prestaciones al personal. Pág. 38
ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN		
PRIN	LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Capacitación. Pág. 43-45
ADICIONAL	LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Capacitación. Pág. 43-45
ADIC	LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Gestión del desempeño. Pág. 39
ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
PRINCIPAL	LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Consejo de Administración. Pág. 17-18
PRIN	LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Diferencia salarial promedio. Pág. 34
Derechos Humanos.		
Indicadores del desempeño de Derechos Humanos.		
ASPECTO: PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO		
	HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Criterios de inversión. Pág. 30
PRINCIPAL	HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Código de Conducta para Proveedores. Pág. 47
ADICIONAL	HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Código de Ética y Conducta de Colaboradores. Pág. 36-37
ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN		
PRIN	HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	No se tiene reporte de incidentes de esta naturaleza.
ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS		
PRINCIPAL	HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	N/A. Pues GNP no prohíbe la asociación sindical.
ASPECTO: EXPLOTACIÓN INFANTIL		
PRINCIPAL	HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Criterios de inversión. Pág. 30. Gestión integral de riesgos. Pág. 39

ASPECTO: TRABAJOS FORZADOS		
PRINCIPAL	HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Gestión integral de riesgos. Pág. 30-31. Horas extras. Pág. 38
ASPECTO: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD		
ADICIONAL	HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Código de Conducta para Proveedores. Pág. 47
ASPECTO: DERECHOS DE LOS INDÍGENAS		
ADIC	HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No se tiene reporte de incidentes de esta naturaleza.
Sociedad		
PRINCIPAL	SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa .	N/A. Pues la entrada de personal no interfiere con las actividades de las comunidades en donde se tienen operaciones.
ASPECTO: CORRUPCIÓN		
PRIN	SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Código de Ética y Conducta de Colaboradores. Pág. 36-37
PRIN	SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Código de Ética y Conducta de Colaboradores. Pág. 36-37
PRIN	SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	No se tiene reporte de incidentes de esta naturaleza.
ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA		
PRIN	SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Principales iniciativas, propuestas, reformas y nuevas normativas impulsadas. Pág. 26-27
ADIC	SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	N/A. Pues en GNP están prohibidas este tipo de aportaciones.
ASPECTO: COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL		
ADIC	SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No se tiene reporte de incidentes de esta naturaleza.
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
PRINCIPAL	SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Multas y sanciones. Pág. 47
Responsabilidad sobre productos		
Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos.		
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE		
PRINCIPAL	PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Ciclo de vida de productos y servicios. Pág. 12
ADICIONAL	PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	N/A. Pues los productos financieros que ofrece GNP son intangibles.
ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
PRINCIPAL	PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Comunicación responsable. Pág. 46

ADICIONAL	PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes .	N/A. Pues los productos financieros que ofrece GNP son intangibles.
ADIC	PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Programas encaminados a la satisfacción de los clientes. Pág. 45-46
ASPECTO: COMUNICACIONES DE MARKETING		
PRINCIPAL	PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Comunicación responsable. Pág. 46
ADICIONAL	PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	En el módulo de quejas y sugerencias instalado en la empresa, sólo se tuvo una queja durante 2010, y ésta fue atendida de forma satisfactoria.
ASPECTO: PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
ADICIONAL	PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	No se tiene registro de haber existido reclamaciones de esta naturaleza.
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
PRINCIPAL	PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Multas y sanciones. Pág. 47

## CONTACTO:

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

### Oficinas Corporativas :

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







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



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