



*Vivir  
por México  
es increíble®*

INFORME DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL EMPRESARIAL

2018

# Contenido

<b>Mensaje del Director General</b>	<b>5</b>
<b>Cifras 2018</b>	<b>6</b>
<b>I. Nuestra empresa</b>	<b>7</b>
• Misión, visión y valores	8
• Declaración de Responsabilidad Social	9
• Gobierno corporativo	10
• Estructura de la empresa	12
• Productos y servicios	15
• Certificaciones, Distintivos y Reconocimientos	19
<b>II. Compromiso económico</b>	<b>21</b>
• Cifras relevantes	21
• GNP Ética Empresarial	25
• Prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo	27
• Protección de datos personales y seguridad de la información	28
• Prevención y gestión integral de riesgos	29
<b>III. Compromiso social</b>	<b>32</b>
<b>A) Compromiso con nuestros colaboradores</b>	<b>33</b>
• Plantilla laboral	33
• Contratación de personal con discapacidad	34
• Capacitación y formación profesional	35
• Gestión del desempeño	37
• Compensaciones y prestaciones	38
• Calidad de vida y balance	39
• Seguridad laboral	41
<b>B) Compromiso con nuestros clientes</b>	<b>44</b>
• Estudio de satisfacción y lealtad	44
• Atención a clientes	44
• Comunicación	45
<b>C) Compromiso con nuestros proveedores</b>	<b>48</b>
• Código de Ética y Conducta para proveedores	48
• Cadena de valor	48
<b>D) Compromiso con nuestra comunidad</b>	<b>50</b>
• Programas sociales	50
• Resultados acumulados	52

# Contenido

<b>IV. Compromiso medioambiental</b>	<b>55</b>
• Emisiones de CO <sub>2</sub>	55
• Energía	55
• Transporte	57
• Agua	59
• Papel	60
• Gestión de residuos	60
• Estrategias de ecoeficiencia y cultura ambiental	61
<b>V. Iniciativas estratégicas de RSE en Centros Regionales</b>	<b>64</b>
• Noreste	65
• Occidente	66
• Noroeste	67
• Sureste	68
<b>ANEXOS</b>	<b>69</b>
• Acerca de este Informe	70
• Alcance	70
• Diálogo con los grupos de interés	71
• Materialidad	72
• Informe de verificación independiente	74
• Objetivos de Desarrollo Sostenible	76
• Índice de contenidos GRI	77
• Red de oficinas	84
• Contacto	85



*Comunicar*  
nuestras acciones y

*compartir*  
los logros de nuestros

*compromisos con*  
la sociedad y

*el medioambiente*  
nos permite decir que

# Mensaje del Director General

## Apreciable lector:

Es para mí un gusto presentarte el décimo Informe de Responsabilidad Social Empresarial de GNP. En él se plasman los avances que hemos logrado en los tres ámbitos de la sustentabilidad –económico, social y medioambiental– en congruencia con el compromiso que tenemos con la transparencia y la rendición de cuentas.

En 2018 tuvimos un muy buen desempeño económico, lo que nos mantiene no sólo como una institución sólida y líder en el sector asegurador, sino también como una comprometida con sus colaboradores, clientes, inversionistas, proveedores y con la sociedad mexicana.

Nuestro compromiso medioambiental nos ha llevado a tomar acciones contundentes para hacer de GNP una empresa carbono positivo. Muestra de ello es la creación del Bosque Vivir es increíble, que tiene como meta plantar 120,000 árboles en cinco años. En este segundo año, logramos plantar 87,056 árboles con la ayuda de 1,000 voluntarios, lo que representa un avance del 72%.

Con el fin de disminuir nuestras emisiones de CO<sub>2</sub>, en 2018 invertimos 168 millones de pesos en la adquisición de 593 vehículos híbridos para renovar nuestra flota. Con esta acción se reducirá la emisión de gases contaminantes en 697 toneladas anuales, y generará una disminución en 40% del consumo de combustible anual.

Nos enorgullece ser una gran empresa para trabajar. A lo largo del 2018 continuamos desarrollando diversas iniciativas de inclusión, entre las que destacan la contratación de 60 personas con discapacidad, sumando así, 133 personas trabajando con nosotros. También como parte de nuestro compromiso por ser una empresa incluyente, fomentamos una cultura de la prevención en materia de protección civil mediante capacitaciones, logrando incluir a personal con discapacidad en las brigadas de evacuación, primeros auxilios e incendio. En cuanto a accesibilidad, dentro de los edificios se realizan monitoreos para llevar a cabo las adecuaciones que permitan su estadía y desarrollo laboral. Todo esto nos llevó a obtener el certificado de Great Place to Work.

Refrendamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al cual GNP está adherido y a cuyos diez principios este Informe responde, así como a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible que promueve.

Los invito a compartir sus comentarios y sugerencias por medio de nuestro correo electrónico [rse@gnp.com.mx](mailto:rse@gnp.com.mx).

**Mario Vela**  
Director General

Vivir  
por México  
es increíble®



# Cifras 2018

**1,217,823**

personas beneficiadas  
con Gol por México

**87,056**

árboles plantados en el  
Bosque Vivir es increíble

**8**

proveedores de nuestra  
cadena de valor con el  
Distintivo ESR

**3,148**

visitantes a la EcoFeria  
de Sustentabilidad

**60,304**

mdp en ventas

**66.2**

mdp en donativos

**12.17%**

de participación en el mercado

# 1. Nuestra empresa

**GNP es la empresa aseguradora mexicana con mayor experiencia y solidez de nuestro país. Brindamos protección financiera a nuestros asegurados cuidando sus sueños, historias, emociones y vivencias.**

## Nuestro compromiso social

Cada una de las acciones que realizamos dentro y fuera de la empresa tienen implícito un beneficio para la sociedad en materia de educación, salud, nutrición, vivienda, beneficencia social y medio ambiente.

## Formamos parte de Grupo BAL

### En el sector afianzador:

- Crédito Afianzador

### En el sector financiero:

- Valores Mexicanos Casa de Bolsa
- Valmex Soluciones Financieras
- Operadora Valmex de Sociedades de Inversión

### En el sector de administración de fondos para el retiro y de pensiones:

- Grupo Profuturo

### En el sector de servicios médicos:

- Médica Móvil

### En el sector comercial:

- Grupo Palacio de Hierro
- TANE

### En el sector industrial:

- Industrias Peñoles
- Fresnillo

### En el sector agropecuario:

- Compañía Agropecuaria Internacional

### En el sector energético:

- PetroBAL
- Energía Eléctrica BAL

### En el sector educativo:

- Apoyo al Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM)

# Misión, visión y valores

visión2022

**MISIÓN**

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

visión2022

Al 2022 seremos:

- La **2<sup>a</sup>** aseguradora tradicional más rentable
- La aseguradora **#1** en primas
- Líderes en innovación
- La aseguradora con la mejor gente

## Valores

### GENTE Y CULTURA

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

### RENTABILIDAD

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

### TECNOLOGÍA

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

### SERVICIO EJEMPLAR

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



# Declaración de Responsabilidad Social

**La responsabilidad social empresarial es el equilibrio entre los objetivos de las empresas y los intereses de la comunidad.**

*Código de Mejores Prácticas Corporativas*

Todos los colaboradores debemos adoptar el compromiso consciente y congruente de cumplir íntegramente con la finalidad de las empresas de GNP tanto en lo interno, como en lo externo, considerando las expectativas de todos sus participantes en los diferentes ámbitos:

Demostramos respeto por los valores éticos, la gente, las comunidades y el medio ambiente, para así lograr la construcción del bien común.

Este compromiso conlleva:

- La actuación de cada uno de los colaboradores de manera consciente y comprometida con la mejora continua, viviendo los valores y desempeñándonos éticamente con honestidad y transparencia, permitiendo así generar un valor agregado para respetar y promover el desarrollo pleno de las personas, de las comunidades y del entorno, de una manera ética, sustentable y responsable.
- El desarrollo de las operaciones de las empresas sin ocasionar daño a la naturaleza, fomentando la prevención, el cuidado, el control y la disminución de los impactos al medio ambiente.

**Social**

**Humano**

**Ambiental**



## Gobierno corporativo

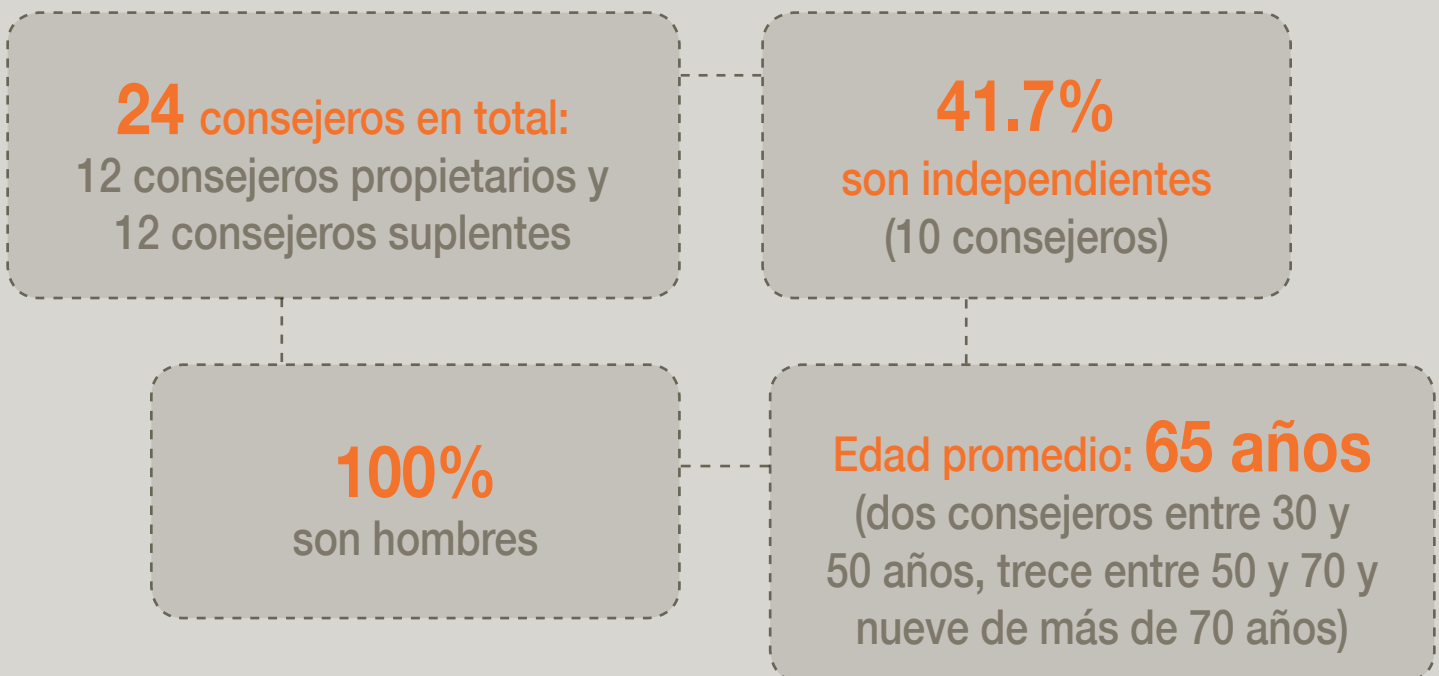
En cumplimiento a lo dispuesto por la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas (LISF), GNP cuenta con un Sistema de Gobierno Corporativo (SGC) aprobado por el Consejo de Administración en su sesión del 28 de abril de 2015, el cual contempla una estructura organizacional claramente definida y una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

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

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

En la sesión del 11 de abril de 2018 se realizaron ajustes a la estructura de Gobierno Corporativo, donde se transfieren las funciones de Contratación de Servicios con Terceros a la Dirección de Finanzas y las de Control Interno a la Dirección de Administración Integral de Riesgos, del mismo modo, el Consejo de Administración aprobó la tercera evaluación de la implementación y funcionamiento del SGC, correspondiente al ejercicio 2017, en la que se discutió y aprobó que dicho sistema garantiza una gestión sana y prudente de su actividad, en apego a todos los requisitos exigidos por la autoridad y siguiendo las mejores prácticas empresariales, garantizando su pluralidad y transparencia.

### Consejo de Administración



Presidente <b>Alberto Baillères González</b>			
Propietarios		Suplentes	
<b>Alberto Baillères</b> Presidente del Consejo de Administración de Grupo Nacional Provincial, Grupo Profuturo, Industrias Peñoles, Fresnillo plc, Grupo Palacio de Hierro y Tane	(A) (B) (C) (1)	<b>Alejandro Noriega</b> Director General de Desarrollo Organizacional de Técnica Administrativa BAL	(3)
<b>Alejandro Baillères</b> Presidente Adjunto de Grupo BAL	(A) (C) (3)	<b>Gabriel Kuri</b> Director General de Actividades Financieras de Técnica Administrativa BAL	(3)
<b>Fernando Senderos</b> Presidente Ejecutivo y del Consejo de Administración de Grupo Kuo y Dine	(2)	<b>Emilio Carrillo</b> Socio Fundador de Bufete Carrillo Gamboa	(2)
<b>Raúl Baillères</b> Gerente de Proyectos Especiales de Técnica Administrativa BAL	(3)	<b>Maximino José Michel</b> Director General 3H Capital Servicios Corporativos	(3)
<b>Juan Bordes</b> Director Corporativo de Grupo BAL	(A) (B) (C) (3)	<b>Alejandro Hernández</b> Vicerrector del Instituto Tecnológico Autónomo de México	(3)
<b>Arturo Manuel Fernández</b> Rector del Instituto Tecnológico Autónomo de México	(A) (B) (C) (3)	<b>Mario Antonio Vela</b> Director General de Grupo Nacional Provincial	(3)
<b>Héctor Rangel Domene</b> Presidente BCP Securities México	(2)	<b>Tomás Lozano</b> Notario Público No. 10 de la Ciudad de México	(D) (2)
<b>Alberto Tiburcio</b> Consultor Independiente	(D) (2)	<b>Luis A. Aguilar</b> Consultor Independiente	(2)
<b>José Luis Alfonso Simón</b> Director General de Formas y Sistemas Mexicanos, Formas para Negocios y Compañía Litográfica y Tipográfica América	(2)	<b>Francisco Javier Simón</b> Presidente de Formas para Negocios, Formas y Sistemas Mexicanos, Compañía Litográfica y Tipográfica América y Servisim	(2)
<b>Jaime Lomelín</b> Director Corporativo de Grupo BAL	(A) (C) (3)	<b>Carlos A. Zozaya</b> Director de Área de Técnica Administrativa BAL	(3)
<b>José Octavio Figueroa</b> Director Corporativo de Grupo BAL	(A) (C) (3)	<b>Roberto Palacios</b> Director General de Finanzas Corporativas de Grupo BAL	(3)
<b>Fernando Ruiz</b> Asesor de Chevez, Ruiz, Zamarripa y Cía, S.C.	(2)	<b>Raúl Obregón</b> Socio Director de Alianzas, Estrategia y Gobierno Corporativo	(D) (2)

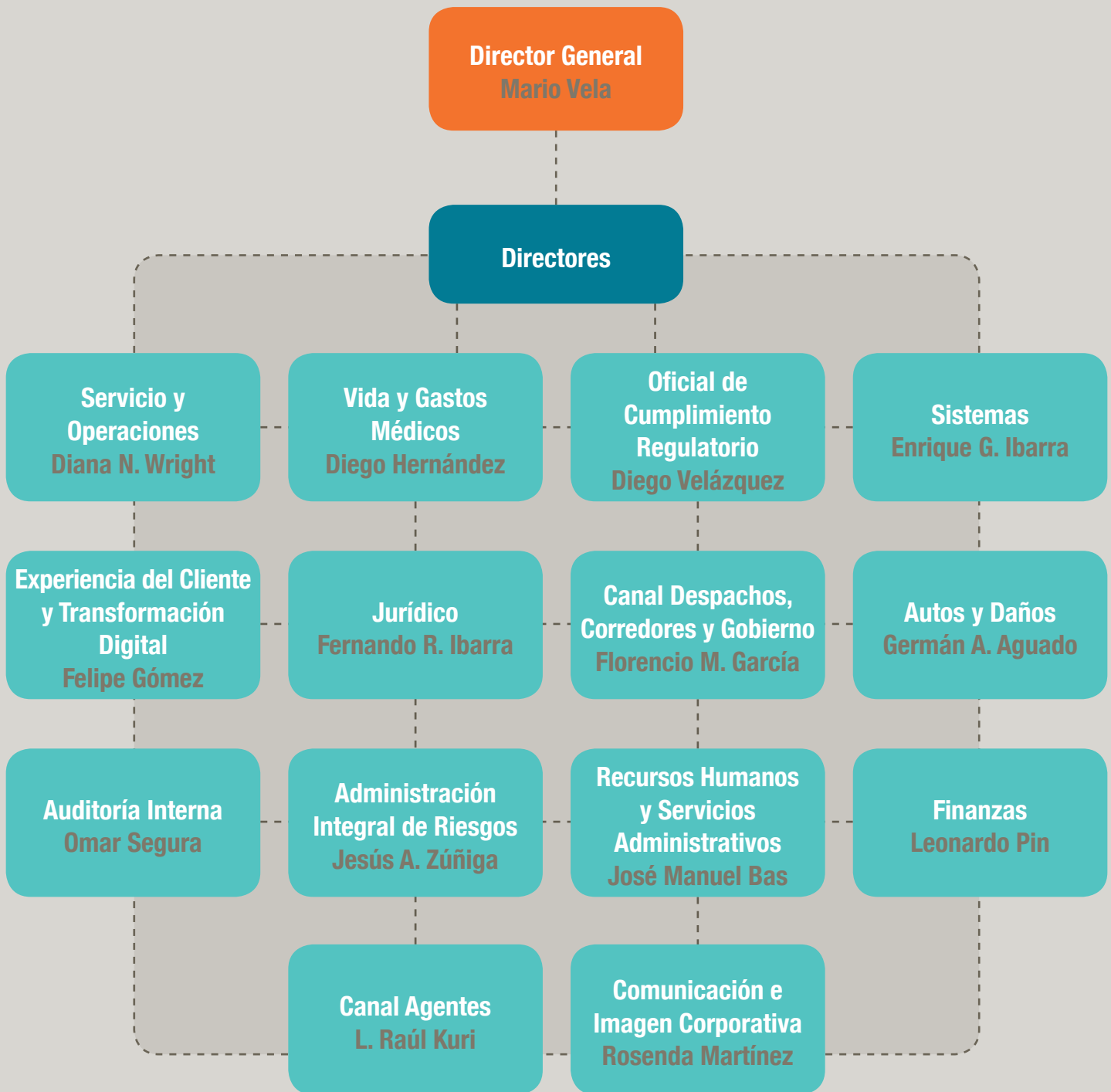
Comisario	
Propietario <b>Guillermo Babatz</b>	Suplente <b>Jorge Rico</b>
Secretario	
<b>Gerardo Carreto</b>	

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

Durante el ejercicio 2018, se llevaron a cabo cuatro sesiones de Consejo, en las que se trataron, entre otros, asuntos relacionados con la información financiera de la empresa, su desempeño frente al mercado y se aprobaron diversos temas.

Los mecanismos para comunicar recomendaciones o indicaciones al Consejo de Administración y las retribuciones, así como el procedimiento para designar a los miembros del Consejo de Administración, los mecanismos de Auditoría y Prácticas Societarias y los procedimientos para evitar el conflicto de interés, se reportaron en los Informes de Responsabilidad Social 2014 y 2015 respectivamente, los cuales se pueden consultar en nuestra página web [gnp.com.mx](http://gnp.com.mx), en el área de Responsabilidad Social – Informe de RSE.

# Estructura de la empresa



## Estructura de la RSE



Las áreas encargadas de la toma de decisiones sobre cuestiones relacionadas con la responsabilidad social de GNP son Recursos Humanos y Servicios Administrativos, y Comunicación e Imagen Corporativa. Los principales resultados, riesgos y oportunidades identificados son reportados directamente a la Dirección General.

Como parte de su responsabilidad está la de establecer un diálogo con los grupos de interés que les permita conocer sus expectativas para incorporarlas a la gestión de la empresa y al Informe de Responsabilidad Social. Asimismo, tienen a su cargo iniciativas y proyectos específicos, así como la coordinación de otros complementarios, de la mano de áreas estratégicas.



## Fuerza de ventas

- **9,945** agentes de ventas
- **136,000** horas de capacitación
- **248** figuras de nuestra estructura comercial se formaron con el nuevo plan de carrera

Durante 2018 enfocamos esfuerzos para continuar impulsando la productividad de nuestra fuerza de ventas. Prueba de ello es la Certificación para la Estructura Comercial que potencializa los resultados de las Direcciones de Agencia a través de la formación y crecimiento continuo. Certificamos 248 figuras entre gerentes de desarrollo, ejecutivos de atracción de talento y gerentes de promoción de gastos médicos mayores (GMM), autos y PyMEs.

Esto ayudó para que nuestra familia de Directores de Agencia siga creciendo, integrándose 27 nuevos socios comerciales para sumar un total de 168, quienes hoy tienen la misión de atraer, desarrollar y retener a los mejores asesores profesionales en el sector, haciendo de GNP la número uno en fuerza productora.

Respecto al gran esfuerzo de capacitación que llevamos a cabo, finalizamos el año con mil 704 cursos impartidos y un total de 33,966 participantes capacitados, lo cual, sin lugar a dudas contribuye a la especialización de nuestros agentes, fortaleciendo así la estrategia de atracción, selección y retención de talento.

La preparación que reciben nuestros agentes les da la oportunidad de participar en diversas campañas, congresos y la reunión anual de la MDRT (Million Dollar Round Table) fortaleciendo su labor y contribuyendo profesionalmente con el desarrollo social de México.

Liberamos a nivel nacional el Plan de Carrera a través de Aula Virtual, lo cual trajo grandes beneficios tanto para el desarrollo de los agentes como para el medio ambiente.

Los primeros siete meses llevamos a cabo 104 cursos, capacitando a más de 2,600 participantes.

Asimismo, durante estas sesiones eliminamos el uso de vasos de unicel y dejamos de utilizar botellas de plástico, lo cual contribuyó a disminuir los residuos generados.



# Productos y servicios

**Innovamos los esquemas de productos y servicios que ofrecemos para adaptarlos a las expectativas y retos actuales de las familias y empresas mexicanas.**

## Información sobre los productos y servicios

En un mundo de conectividad y tecnología, el desarrollo de productos para cubrir necesidades específicas es fundamental para múltiples sectores de nuestra población.

Esto nos permite cumplir con nuestra promesa de satisfacer las necesidades de protección y previsión financiera de la sociedad mexicana.

**Para mantenernos a la vanguardia en el desarrollo de productos, GNP utiliza técnicas y metodologías de última generación, que nos facilitan identificar las necesidades de nuestros clientes para satisfacerlas y nos permiten generar propuestas de servicios y productos de forma ágil.**

Para la valuación de las reservas, GNP se apega al marco jurídico y legal que rigen los seguros en México. A través de la educación continua de nuestros colaboradores y la investigación activa de nuevas tendencias con nuestros reaseguradores, mejoramos constantemente la valuación de nuestros precios y obligaciones.



## Plataformas digitales de atención

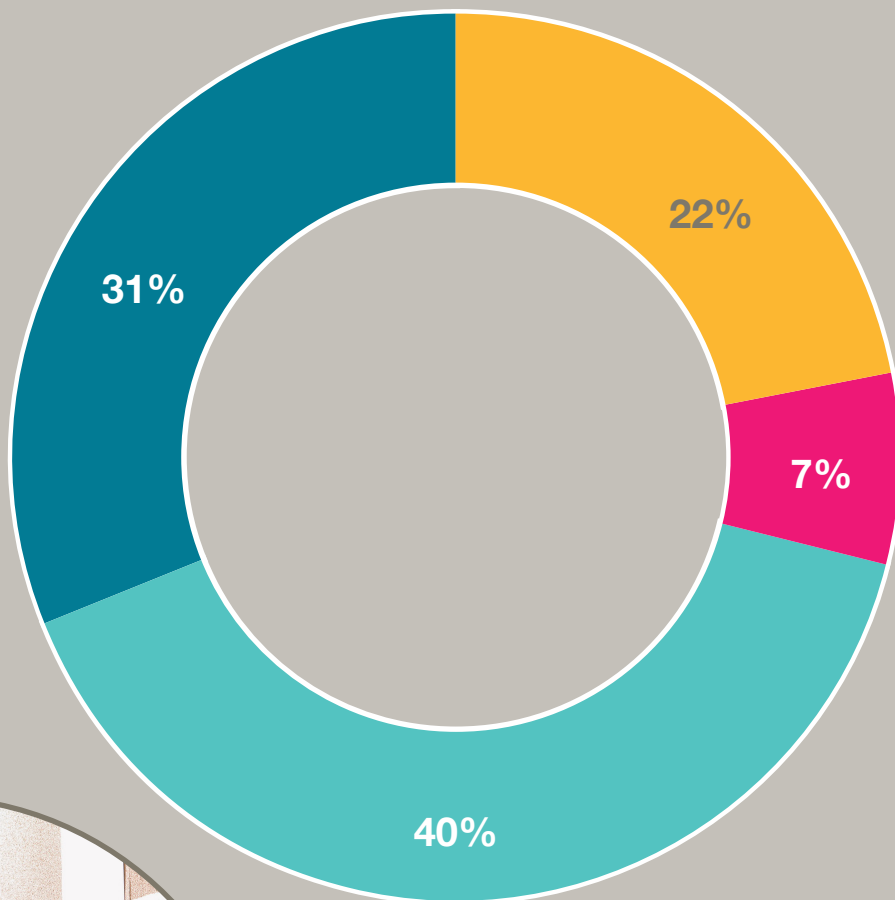
Con el compromiso de brindar un servicio de excelencia para atender las necesidades e inquietudes de nuestros asegurados, reforzamos y actualizamos nuestras plataformas digitales. Esto se ha visto reflejado en el número de registros anuales, que aumentó en 137% los usuarios del portal Soy Cliente y la app GNP Móvil en comparación con el año anterior.

Al cierre de 2018 más de 100,000 clientes se registraron en nuestras plataformas digitales, quienes tienen acceso a diferentes servicios en línea como:

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

## Distribución de cartera

Contamos con más de cinco millones de pólizas vigentes en nuestros diferentes ramos, dominando el ramo de Seguro de Vida. Estas pólizas equivalen a más de 40 mil millones en primas directas emitidas.



- Autos
- Daños
- Vida
- Gastos médicos



## Seguros de vida

Con el fin de ayudar a nuestros clientes y sus familias en los momentos más complicados, desarrollamos seguros de vida que brindan un respaldo económico en estas situaciones y además permiten generar un ahorro para alcanzar metas específicas, como la educación de sus hijos, planear el retiro o la construcción de un patrimonio familiar.

Para ofrecer de forma sencilla seguros de vida a todos los segmentos de la población a través de diferentes canales, en 2018 se realizaron alianzas con dos socios comerciales: Suburbia y Scotiabank.



## Seguros de gastos médicos mayores

Son parte fundamental de las soluciones de protección y prevención que ayudan a ofrecer tranquilidad y seguridad al proteger el patrimonio de las personas en caso de que se presenten enfermedades o imprevistos como accidentes.

GNP cuenta con una amplia gama de productos de GMM que satisfacen esta necesidad, proporcionando diversas soluciones para proveer de protección integral a individuos y empresas de todo tamaño.

En 2018 se realizó el lanzamiento del producto Acceso Línea Azul, con una oferta exclusiva para servidores públicos, satisfaciendo la necesidad de protección para este mercado. Se concretó una alianza con Grupo Financiero Santander para la comercialización de productos de GMM en las sucursales a nivel nacional, fortaleciendo así los beneficios para este segmento.



## Seguros de automóviles

Durante 2018 el ramo de autos afrontó uno de los retos más grandes: mejorar la rentabilidad en el segmento sin descuidar la atención y calidad de servicio con nuestros asegurados, reforzando la lealtad que tenemos con los clientes. Nuestras directrices se encaminaron en brindar un servicio de vanguardia y concretar productos atractivos que generen un mayor número de ventas.





Reconocemos que cada conductor es diferente, por lo que adaptamos cada plan en función de las necesidades específicas del conductor así como las de su vehículo. Ante ello, ampliamos nuestros productos al incluir el seguro de motocicletas, disponible para pólizas individuales de uso particular y comercial, e incluimos nuevas variables para agencias permitiendo mejorar la competitividad.

Facilitamos los procesos en la contratación, con la nueva funcionalidad en renovación para pólizas de micronegocio; para flotillas, mejoramos los procesos al incluir un nuevo listado de información requerida para cotizar y clasificamos los giros permitiendo mejores descuentos en la contratación del segmento PyMEs.

Para el próximo año, se robustecerá la oferta al adicionar coberturas y productos para nuevos segmentos que permitan fortalecer el ramo e impulsar las ventas. Nos enfocaremos en crear una cultura ecológica para proteger al medio ambiente y a las familias mexicanas.

Para dar cumplimiento a la ley, brindaremos la Responsabilidad Civil Obligatoria para todos los vehículos.

## Seguros de daños

Comprometidos en proteger el patrimonio familiar y empresarial de nuestros asegurados, ofrecemos una amplia gama de productos disponibles tanto para el hogar como para su negocio, ya sea pequeño, mediano o grande, con Hogar Versátil, Negocio Protegido y Poliempresa.

En 2019 nuestro principal objetivo será evolucionar el ramo, proporcionando una mejor atención, protección y servicio que beneficien tanto a la fuerza productora como a nuestros asegurados.

Ofrecemos coberturas que protegen frente a los fenómenos naturales como huracanes, inundaciones, actividad sísmica, volcánica y accidentes como incendio.

Además nos mantenemos a la vanguardia frente a las nuevas necesidades del mercado y vamos más allá de solo proteger los bienes físicos, con el ingreso a la protección de datos con Cyber Safe, un seguro diseñado para resguardar los datos sensibles de las empresas y sus clientes, así como el acompañamiento en caso de interrumpir sus labores por incidentes relacionados con el manejo de la información.

# Certificaciones, Distintivos y Reconocimientos

Certificación, Distintivo o Reconocimiento	Institución que lo otorga	Descripción
ISO 9001:2015	Applus (organismo certificador)	Cumplimiento, apego y efectividad de los procesos clave de la compañía (procesos de negocio) y la mejora continua, así como la gestión del riesgo.
Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación	Secretaría del Trabajo y Previsión Social	Este año de acuerdo a los resultados en las auditorías del organismo certificador, GNP obtiene a nivel nacional la Certificación en Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación “Nivel Oro” con un puntaje de 98 puntos de 100 posibles.
Empresa Incluyente “Gilberto Rincón Gallardo”	Secretaría del Trabajo y Previsión Social	GNP recibe por segunda ocasión el Distintivo Empresa Incluyente “Gilberto Rincón Gallardo” Sello Oro, mediante el cual se reconoce a los centros de trabajo que aplican buenas prácticas laborales en igualdad laboral, inclusión y desarrollo sin discriminación hacia las personas en situación de vulnerabilidad. Este Distintivo nos distingue en el sector asegurador como una aseguradora socialmente responsable y comprometida con la inclusión de personas con discapacidad.
Empresa Familiarmente Responsable	Secretaría del Trabajo y Previsión Social	En este año GNP continúa como una empresa distinguida por promover políticas integrales de buenas prácticas laborales en materia de prevención del hostigamiento sexual y violencia laboral, así como en igualdad de oportunidades y conciliación trabajo-familia.
Empresa Socialmente Responsable (ESR)	CEMEFI y ALIARSE	Obtenido por 15 años consecutivos, reconoce el compromiso de GNP con la gestión ética, la calidad de vida de nuestros colaboradores, nuestra vinculación con la comunidad y el cuidado del medioambiente.
Empresa del 1%	CEMEFI y ALIARSE	Destinamos al menos el 1% de nuestras utilidades antes de impuestos a acciones de beneficio social.
Empresa con Inclusión Social	CEMEFI y SEDESOL	Trabajamos por disminuir el rezago social en México a través de nuestros propios programas de RSE.
Empresa Impulsora de RSE en su Cadena de Valor	CEMEFI y ALIARSE	Invitamos, becamos y acompañamos a los proveedores de nuestra cadena de valor en su certificación como ESR.
Organización Responsablemente Saludable	Consejo Empresarial de Salud y Bienestar	Promovemos la salud y los entornos favorables en el lugar de trabajo.

Las alianzas estratégicas de GNP se han reportado consistentemente en los Informes 2010-2016, disponibles en nuestra página web [gnp.com.mx](http://gnp.com.mx), en la pestaña de Responsabilidad Social – Informe de RSE.

*Inversiones*

*Transparencia*

*Ética Empresarial*

*Protección de datos*



## II. Compromiso económico

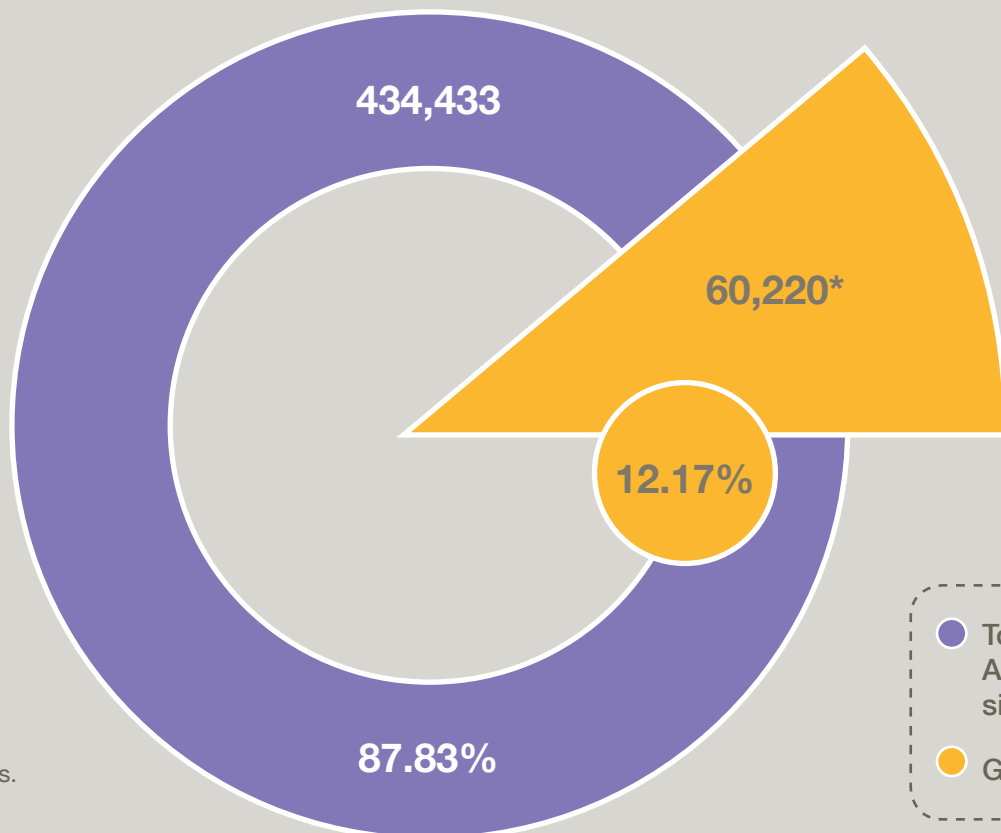
GNP divide su proceso de toma de decisiones de inversión en etapas, otorgándole especial importancia a la etapa de análisis del desempeño y compromiso ambiental, ético y social de las empresas que son objeto de inversión, siempre en apego a la Política de Inversión aprobada por el Consejo de Administración.

Las inversiones son realizadas en instrumentos emitidos por el Gobierno Federal e instituciones que cumplen con los lineamientos internos y con las características de plazo y rendimiento de las obligaciones que adquirió la compañía con sus clientes y los organismos regulatorios.

### Cifras relevantes

#### GNP en la economía mexicana

Primas Directas  
494,653\*

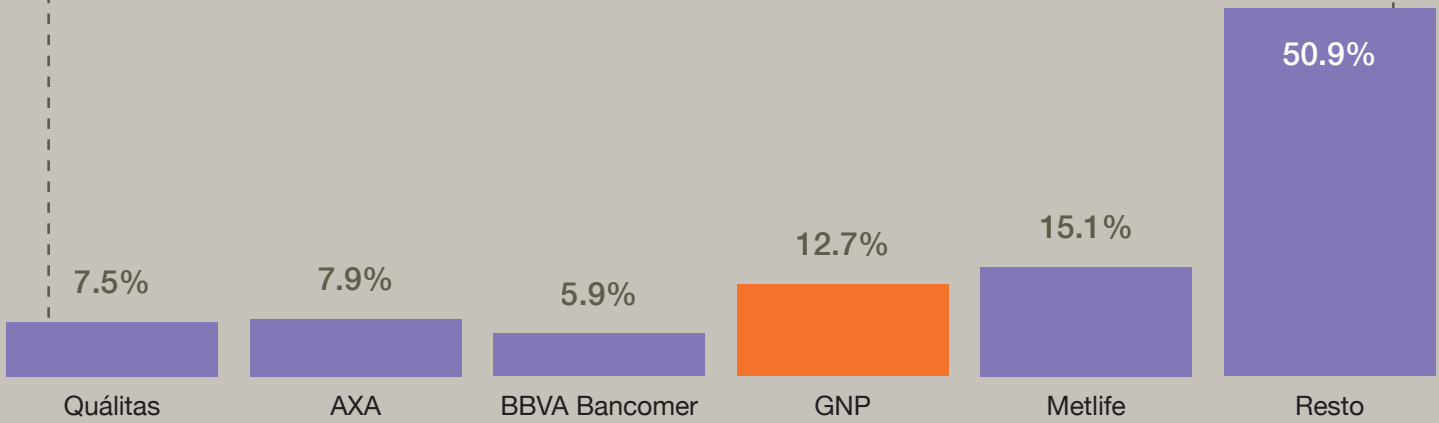


Cifras en millones de pesos.

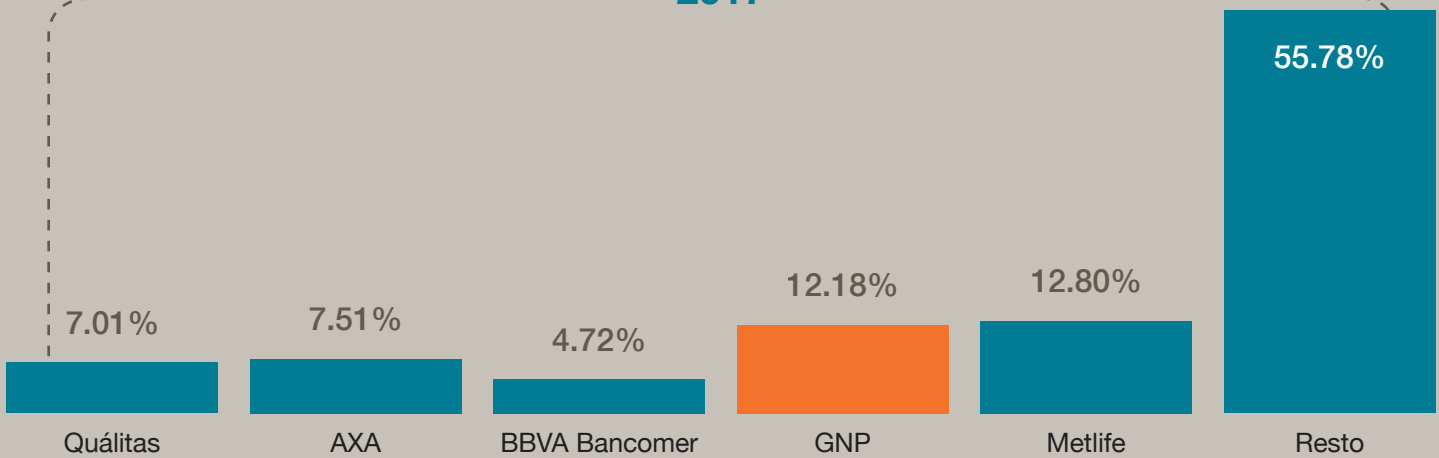
\* 7.9% de crecimiento

## Participación en el mercado

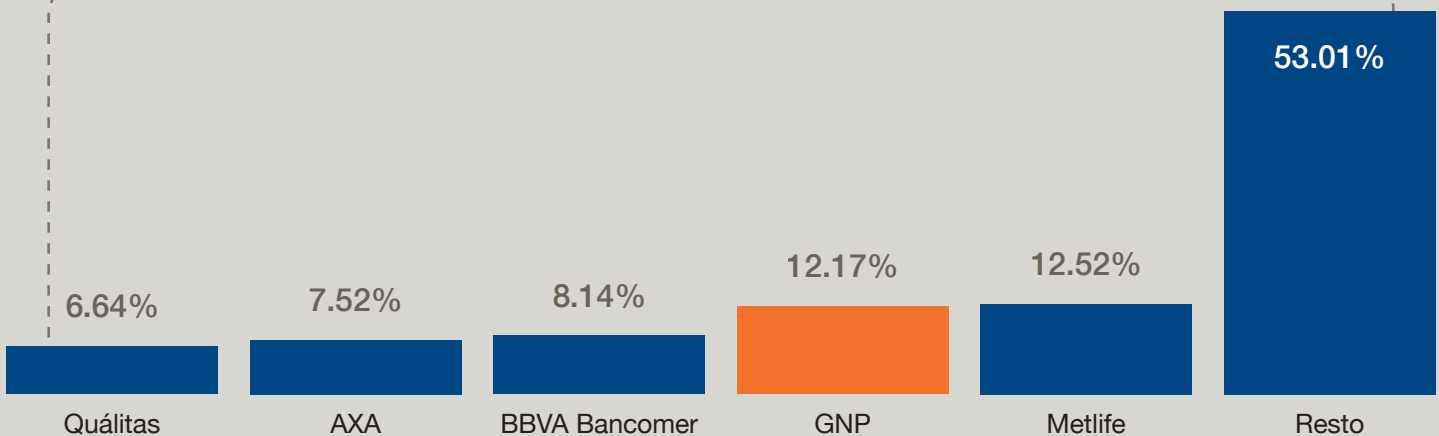
### 2016



### 2017



### 2018



## Ranking

Lugar	Mercado Total	Vida Total	GMM Total	Daños	Autos
Compañía	Metlife	Metlife	GNP	AXA	Quálitas
<b>1°</b>	<b>12.5%</b>	<b>22.96%</b>	<b>23.98%</b>	<b>8.88%</b>	<b>29.86%</b>
Compañía	GNP	BBVA Bancomer	AXA	GMX	GNP
<b>2°</b>	<b>12.17%</b>	<b>15.34%</b>	<b>18.32%</b>	<b>8.01%</b>	<b>12%</b>
Compañía	BBVA Bancomer	GNP	Metlife	Mapfre	Chubb
<b>3°</b>	<b>8.14%</b>	<b>11.25%</b>	<b>15.6%</b>	<b>7.4%</b>	<b>10.61%</b>
Compañía	AXA	Citibanamex	Monterrey NYLife	Inbursa	AXA
<b>4°</b>	<b>7.52%</b>	<b>10.55%</b>	<b>11.22%</b>	<b>7.27%</b>	<b>9.04%</b>
Compañía	Quálitas	Monterrey NYLife	Inbursa	AIG	HDI
<b>5°</b>	<b>6.64%</b>	<b>9.36%</b>	<b>4.86%</b>	<b>6.2%</b>	<b>6.98%</b>

## Ventas

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

Gasto Real	2016	2017	2018
Gastos de adquisición	1,464.2	1,517.2	1,763.7
Gastos de administración	3,669.7	4,202.4	4,114.8
Otros gastos de operación	-1,078.3	-808.5	-890.4
Depreciaciones y amortizaciones	169.4	749.0	365.6
Castigos	32.4	24.6	112.6
Derechos y otros productos sin pólizas	-1,086.2	-1,167.5	-1,369.1
Otros ingresos	-193.9	-414.6	0.5
<b>Total costo de operación</b>	<b>2,591.4</b>	<b>3,393.9</b>	<b>3,224.4</b>
<b>Gastos de ajuste</b>	<b>1,243.1</b>	<b>1,474.9</b>	<b>1,396.9</b>
<b>Gasto total</b>	<b>5,298.7</b>	<b>6,385.9</b>	<b>6,385.0</b>

Retribución a empleados	2016	2017	2018
Sueldos	1,033.2	1,051.0	1,069.4
Gratificaciones	632.5	778.1	712.9
Impuestos	278.4	291.3	291.4
<b>Total</b>	<b>1,944.1</b>	<b>2,120.4</b>	<b>2,073.7</b>

	2016	2017	2018
Donativos	3.5	44.2	66.2

Cifras en millones de pesos.

Ramo	2017	2018	% Variación
Vida	22,540	24,418	8.33
Gastos médicos y accidentes	17,205	18,703	8.71
Automóviles	12,787	13,261	3.71
Daños	3,376	3,922	16.20
Total captación	55,907	60,304	7.87
Fondos de administración	451	416	-7.83
<b>Total captación más fondos en administración</b>	<b>56,538</b>	<b>60,720</b>	<b>7.74</b>

Cifras en millones de pesos.

Balance	2017	2018
Activos	152,280	150,456
Pasivos	139,685	136,974
Capital	12,594	13,483

Patrimonio	2017	2018
Capital	12,594	13,483
Reserva catastrófica	607	637
<b>Total</b>	<b>13,201</b>	<b>14,119</b>

Cifras en millones de pesos.



## Multas significativas o sanciones impuestas por la autoridad

Respecto al cumplimiento y análisis normativo de la compañía, en 2018 se registraron multas o sanciones impuestas por diversas autoridades, tales como la CONDUSEF y el Sistema de Administración Tributaria.

Año	Número de multas	Importe (\$)
2016	20	397,513.20
2017	22	1,393,019.96
2018	25	862,250.01

## GNP Ética Empresarial

El Código de Ética y Conducta define los estándares éticos que guían la conducta de todos los colaboradores, se fundamenta en lo que nos distingue como organización, en lo que hacemos y cómo lo hacemos, en nuestra filosofía organizacional y nuestros valores; reúne las conductas éticas que se esperan de todos los que formamos parte de GNP.

Cada año se realiza una certificación de ética empresarial, este año incluyó cuatro cursos obligatorios para todos los colaboradores:

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



El alcance de colaboradores en 2018 fue de 4,969 con un avance al cierre de año del 99%.



#### AVANCE DESGLOSADO POR EMPRESA

Empresa	Total de certificados	Total de colaboradores	Avance (%)
GNP	3,336	3,363	99
SAR	1,383	1,406	98
MMO	158	162	98
Valmex	38	38	100
<b>Total</b>	<b>4,915</b>	<b>4,969</b>	<b>99</b>

#### AVANCE DESGLOSADO POR REGIÓN Y NIVEL

Región	Nivel jerárquico				Total de certificaciones	Total de colaboradores	% Avance
	Ejecutivo	Gerente	Jefe de Departamento	Operativo			
Ciudad de México y alrededores	165	396	1,157	2,234	3,952	3,993	99
Noreste	6	21	71	202	300	306	98
Occidente	3	25	71	188	287	294	98
Sureste	3	13	51	141	208	208	100
Noroeste	3	15	45	105	168	168	100
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>470</b>	<b>1,395</b>	<b>2,870</b>	<b>4,915</b>	<b>4,969</b>	<b>99</b>

Alcance: GNP y filiales.

En 2018 se solicitó a los empleados de GNP y empresas filiales, que firmaran los anexos del Código de Ética y Conducta: “Declaración de cumplimiento y adhesión al Código de Ética y Conducta “ y “Declaración sobre conflicto de Intereses” con un porcentaje de cumplimiento del 100%.

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

## Prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo

En 2018 llevamos a cabo acciones muy importantes para continuar cumpliendo y coadyuvando con la regulación en la materia:

- Alcanzamos cifras cercanas al 100% en la certificación anual. Se cuenta con distintos cursos diseñados de acuerdo a las funciones del personal, lo que facilita el entendimiento de nuestras obligaciones. Además, mantenemos a disposición de nuestros agentes, cursos didácticos para su capacitación continua.

- Continuamos participando como miembros del Comité de Comunicación y Control de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), foro en el que se evaluaron posibles adecuaciones a la actual regulación.

- El equipo que conforma la Oficialía de Cumplimiento participó en conferencias sobre Anti Lavado de Dinero, organizadas por las más reconocidas asociaciones internacionales y que cuentan con la participación de connotados expertos en la materia, a efecto de contar con los últimos conocimientos sobre el tema.

- Continuamos con el programa de revisión de calidad en materia de integración de los expedientes de identificación de los clientes, alcanzando niveles de cumplimiento del 99%.

- Se puso en marcha en los diferentes sistemas administradores de la Institución, el mecanismo para llevar a cabo la validación en línea de clientes y prospectos con las denominadas “Listas Restringidas” que publican diversos organismos nacionales e internacionales, con el fin de evitar la celebración de contratos con personas que pudiesen tener vínculos con actividades ilícitas, con lo que colaboramos de manera responsable con nuestras autoridades en la prevención.

- Realizamos la consolidación de la información de nuestros clientes en una sola base de personas y con un registro único, denominada “Golden Record Legal”, la cual nos permite mejorar significativamente la completitud de información de nuestros asegurados, robustecer el conocimiento de los clientes y contar con un repositorio de información que puede ser aprovechado por las diferentes áreas de la Institución.

- Sentamos las bases para la creación de un nuevo sistema automatizado, que servirá para fortalecer la detección, análisis y reporte de las operaciones que deben notificarse a la autoridad.



# Protección de datos personales y seguridad de la información

Trabajamos para garantizar la privacidad de los datos personales de los titulares de los mismos.

En 2018 llevamos a cabo las siguientes acciones:

- Promovimos con nuestros colaboradores para que orientaran a los titulares de los datos para que ejerzan su derecho a decidir de manera libre e informada sobre el uso que GNP realiza a sus datos; se elaboró una campaña de difusión de los principios para la protección de datos.

- Continuamos con las actividades de asesoría a todos los empleados que tratan datos personales de nuestros clientes, así como en los proyectos que desarrollan las diferentes áreas en donde implica un tratamiento de datos personales.

- Brindamos capacitación a las diferentes áreas que están en contacto directo con los titulares de datos, y a las áreas de control; se actualizó y llevó a cabo el curso en línea relativo al tratamiento de datos personales, mismo que es de carácter obligatorio para todos los empleados de GNP, y que por segundo año consecutivo alcanzó un 99% de cumplimiento.

- Presidimos el grupo de trabajo de Protección de Datos de la AMIS para que, en conjunto con las empresas del sector, se adopten las mejores prácticas en esta materia.

Personal de las áreas de Auditoría Interna, Jurídico, Control Interno y de la Oficialía de Cumplimiento Regulatorio concluyeron diplomados en línea de protección de datos personales impartido por la Universidad de Guadalajara y presenciales impartidos por la Escuela Libre de Derecho, ambos avalados por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI).

- Se llevó a cabo una auditoría interna para evaluar el cumplimiento de la Ley en el ramo de vida.

- Atendimos tres requerimientos de información del INAI y fueron ejercidos cinco Derechos ARCO, atendándose todos en tiempo y forma.

## Sistema de control interno

GNP tiene establecido un sistema eficaz y permanente de contraloría interna, el cual está diseñado para proporcionar una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos en materia de eficiencia y eficacia en la ejecución de las operaciones, en la generación de la información para la toma de decisiones y en el cumplimiento de las leyes y regulaciones.

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

- Se implementaron tableros que permiten monitorear de forma mensual los indicadores de control de las principales operaciones de la empresa por parte de los responsables de las mismas, así como de las áreas de control. En caso de desviaciones, se investigan y se da seguimiento hasta su corrección.

- Se implementó una nueva herramienta de normatividad denominada MAGNO, a través de la cual se logrará mejorar el desarrollo, control y difusión de las disposiciones legales aplicables a la actividad de la empresa, así como de las políticas y procedimientos internos, facilitando la consulta para su cumplimiento en la ejecución diaria de las operaciones.

# Prevención y gestión integral de riesgos

## Riesgos financieros

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

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

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

procedimientos correspondientes. Además, durante este año se continuó con el desarrollo de métricas internas de valuación de riesgos que permiten complementar el modelo estatutario.

Durante 2018, GNP mantuvo un nivel de solvencia satisfactorio, el cual se espera incrementar en los próximos años de acuerdo con el ejercicio prospectivo que se ha presentado en la Prueba de Solvencia Dinámica (PSD). Adicionalmente se presentó al Consejo de Administración la Autoevaluación de los Riesgos y de la Solvencia Institucional (ARSI), a través de la cual se concluyó que la compañía cuenta con un sistema de administración integral de riesgos que cumple con los procedimientos que aseguran que la empresa logra su objetivo de gestionar con éxito los riesgos derivados de la operación del negocio. No se encontraron deficiencias, únicamente se identificaron mejoras en el sistema. Esto nos permite seguir mejorando y robusteciendo la gestión de riesgos en un entorno volátil, además de seguir dando certidumbre y confianza a nuestros asegurados y accionistas.





## Riesgo operativo

Como parte del ARSI se actualizó el Mapa de Riesgos de GNP lo que permitió durante 2018 alinear el trabajo de las diferentes áreas de control en la mitigación de los principales ocho riesgos de la compañía.

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

## Riesgos naturales

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

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

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

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

## Mecanismos de transferencia de riesgos naturales

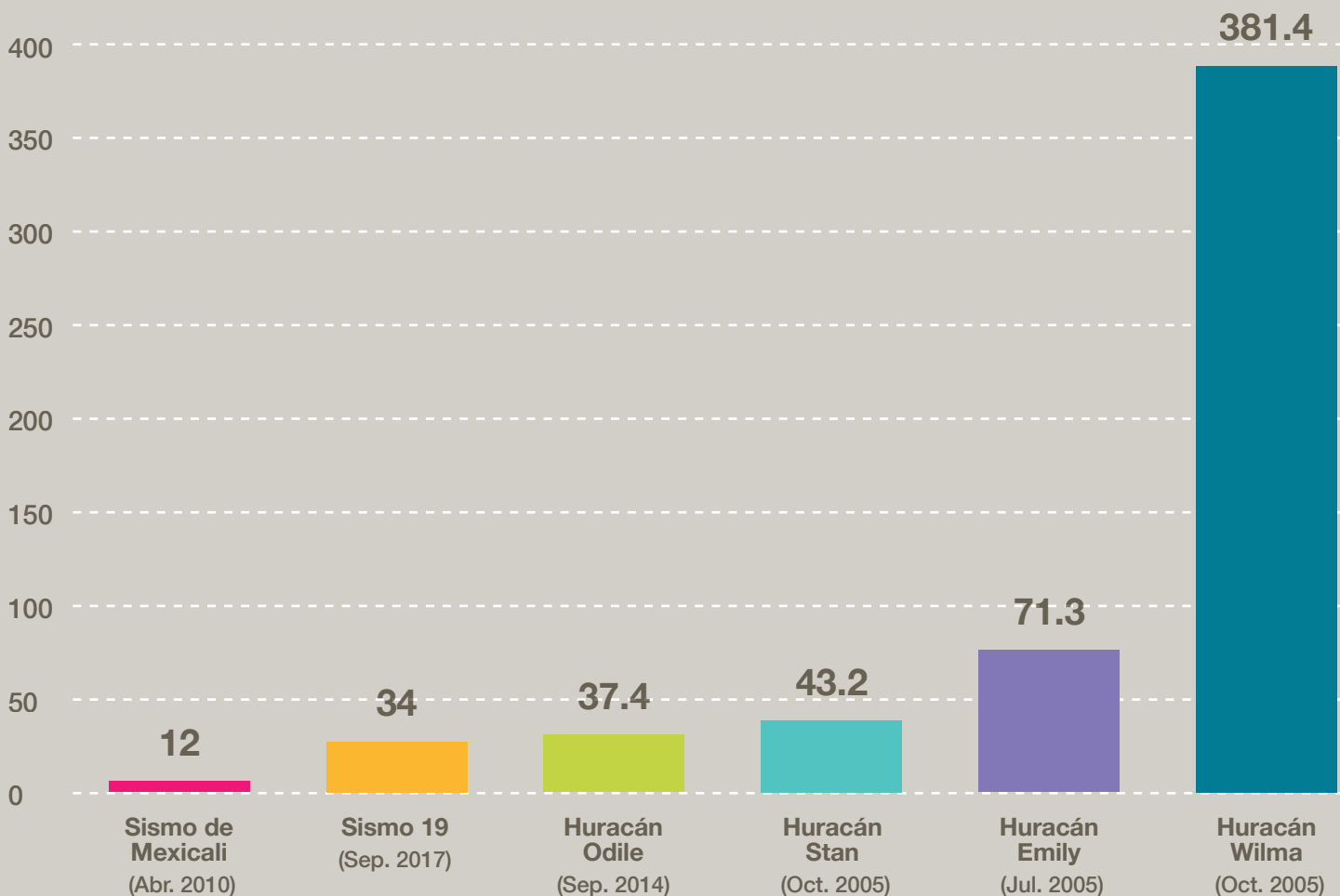
Nuestro país está expuesto a los principales riesgos de la naturaleza: terremotos y huracanes. En fechas recientes, y por el desarrollo económico del país, existen cada vez más bienes expuestos a este tipo de fenómenos.

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

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

conocimiento de los sistemas expertos que nos permiten otorgar este tipo de garantías. Hemos contribuido activamente en el desarrollo de estos sistemas, ya que el entendimiento de los mismos nos permite otorgar mejores servicios a nuestros clientes. Esto se ha podido observar en los pasados eventos sísmicos y de riesgos hidrometeorológicos, en donde GNP se caracteriza por su servicio, cubriendo y respaldando a nuestros asegurados.

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



Cifras en millones de dólares.

# III. Compromiso social

Calidad de vida

Diversidad  
y equidad de  
género

Seguridad  
laboral

Capacitación



## A) Compromiso con nuestros colaboradores

**En GNP trabajamos para atraer y retener un equipo de trabajo talentoso y diverso.**

### Plantilla laboral

Nuestra estrategia se basa en crear un ambiente laboral sano, estimulante e incluyente.

Nuestras prácticas laborales están basadas en estándares internacionales como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la Organización Internacional del Trabajo, siempre considerando la legislación nacional.

- **3,695** colaboradores
- **51%** son mujeres
- **20%** están sindicalizados
- **35%** son jóvenes entre 18 y 30 años
- **27%** de los puestos directivos están ocupados por mujeres.

#### COMPOSICIÓN DEL PERSONAL DESGLOSADO POR ADSCRIPCIÓN, GÉNERO Y NATURALEZA DE LA PLAZA

Dirección	Hombre	Mujer	Total	No sindicalizado	Sindicalizado	Total
Administración Integral de Riesgos	36	26	62	62	0	62
Autos y Daños	124	81	205	192	13	205
Canal de Agentes	74	115	189	185	4	189
Canal Corredores y Gobierno	107	114	221	199	22	221
Canal Masivo	24	26	50	50	0	50
Experiencia del Cliente y Transformación	21	13	34	34	0	34
Finanzas	46	74	120	118	2	120
General	39	51	90	90	0	90
Jurídico	20	33	53	53	0	53
Recursos Humanos y Servicios Administrativos	78	88	166	147	19	166
Servicio y Operaciones	1,014	1,080	2,094	1,395	699	2,094
Sistemas	130	80	210	210	0	210
Valmex y Crédito Afianzador	1	0	1	1	0	1
Vida y Gastos Médicos	79	101	180	179	1	180
Presidencia Adjunta de Grupo BAL	9	11	20	20	0	20
<b>Total General</b>	<b>1,802</b>	<b>1,893</b>	<b>3,695</b>	<b>2,935</b>	<b>760</b>	<b>3,695</b>

## COMPOSICIÓN DE PERSONAL DESGLOSADO POR GÉNERO Y EDAD

Rangos de edad (años)	Hombre	Mujer	Total
18 a 30	632	665	1,297
31 a 40	671	757	1,428
41 a 50	366	354	720
más de 50	133	117	250
<b>Total</b>	<b>1,802</b>	<b>1,893</b>	<b>3,695</b>

## COMPOSICIÓN DE PERSONAL DESGLOSADO POR NIVEL Y GÉNERO

Nivel	Hombre	Mujer	Total
Ejecutivo	142	54	196
Gerente	290	250	540
Jefe de departamento	581	751	1,332
Operativo	789	838	1,627
<b>Total</b>	<b>1,802</b>	<b>1,893</b>	<b>3,695</b>

## COMPOSICIÓN DE PERSONAL DE LAS FILIALES DE GNP

Empresa	Total
Administración de Venta Masiva (AVM)	991
Médica Móvil (MMO)	186
Servicios Administrativos en Reclamaciones (SAR)	1,452
Valmex Soluciones Financieras (Valmex)	35
<b>Total</b>	<b>2,664</b>

## Contratación de personal con discapacidad

Sabemos el valor que tiene la diversidad en el equipo de colaboradores, por lo que seguimos trabajando por ser una empresa incluyente.

En 2018 integramos a 60 personas con discapacidad, sumando un total de 133 personas en activo laborando con nosotros. Así mismo, personal de Recursos Humanos se capacitó con el curso básico de lenguaje de señas mexicanas durante tres meses.

### CONTRATACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Tipo de discapacidad	2017	2018	TOTAL
Motriz	110	50	160
Visual	30	0	30
Auditiva	15	10	25
Ciego	5	0	5
Trastorno de crecimiento	1	0	1
<b>Total contratados</b>	<b>161</b>	<b>60</b>	<b>221</b>
<b>Total bajas</b>	<b>72</b>	<b>16</b>	<b>88</b>
<b>Total empleados en activo</b>	<b>89</b>	<b>44</b>	<b>133</b>



## Capacitación y formación profesional

- **96.32%** de colaboradores capacitados
- **16.8** horas promedio por colaborador
- **5.8** cursos promedio por colaborador

### CAPACITACIÓN PRESENCIAL

Cada año realizamos la detección de necesidades de capacitación, con base en la cual definimos los temas de mayor relevancia para capacitar al personal de cada área.

En 2018 se impartieron 430 temas presenciales, entre los cuales destacan:

Tema	Participantes
1er. Foro ConoSER GNP	4,678
Programa de inducción	949
Certificación técnica y de producto	485
Programa de transformación	301
Valores y anticorrupción	653
Ecosistemas digitales, la revolución de todas las industrias	366
Mujeres impactando su mundo, cruzando el umbral	18
Semana de ciberseguridad	422
Programa de desarrollo gerencial	53

### CAPACITACIÓN EN LÍNEA

En 2018 hicimos la más grande renovación tecnológica en temas de capacitación, instalando la plataforma de capacitación más avanzada en el mercado, a la cual nombramos Desarróll@te. En esta plataforma se renovó toda la oferta educativa en línea y también implementamos simuladores con metodología de gamificación (videojuegos) sobre habilidades *soft*: liderazgo, gestión del tiempo, negociación y servicio.

#### ESTADÍSTICAS DE CAPACITACIÓN

Concepto	2016	2017	2018
Empleados GNP y filiales	6,201	6,223	6,360
Empleados capacitados	6,028	5,667	6,125
Porcentaje (%)	97	91	96
Eventos/persona	34,322	43,559	36,033
Cursos promedio/persona	5.7	7.7	5.9
<b>Total de horas</b>	<b>91,780</b>	<b>129,001</b>	<b>102,974</b>
Horas promedio/persona	15	22.8	16.8

Alcance: GNP y filiales

#### ESTADÍSTICAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO

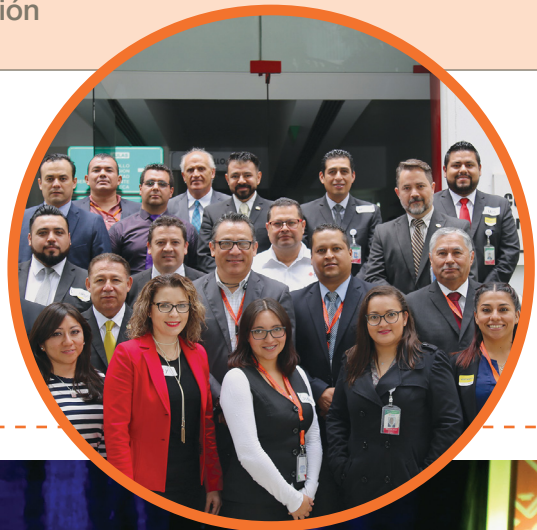
Género	Empleados capacitados	Eventos/persona	Horas	Horas promedio/persona
Mujer	2,979	18,066	52,710	17.7
Hombre	3,146	17,966	50,264	16
<b>Total</b>	<b>6,125</b>	<b>36,032</b>	<b>102,974</b>	<b>16.8</b>

#### ESTADÍSTICAS DE CAPACITACIÓN POR NIVEL

Nivel	Empleados capacitados	Eventos/persona	Horas	Horas promedio/persona
Ejecutivo	212	1,673	8,010	37.8
Gerente	554	4,373	16,223	29.3
Jefe de departamento	1,615	10,466	32,065	19.8
Operativo	3,744	19,520	46,676	12.4
<b>Total</b>	<b>6,125</b>	<b>36,032</b>	<b>102,974</b>	<b>16.8</b>

**PROGRAMAS DE DESARROLLO**

<p><b>Coaching de alto impacto</b></p>	<p>En 2018 se impartieron sesiones de coaching a 203 ejecutivos. Se cubrió un total de 1,433 sesiones, de las cuales 948 fueron individuales y 485 grupales, dependiendo de las necesidades de los equipos.</p>
<p><b>Programa Directivo y Gerencial BAL</b></p>	<p>Este programa contribuye a la consolidación de un gran equipo alineado, cohesivo y crítico que asegure hacer frente a los retos que plantean cada uno de nuestros negocios.</p> <p>En 2018 concluyó la séptima generación, con 9 ejecutivos, y dio inicio la octava generación del Programa Directivo, con 11 ejecutivos. A la par concluyó la segunda generación del Programa Gerencial, conformada por cinco gerentes, y arrancó la tercera con la participación de cinco.</p>
<p><b>ConoSER GNP</b></p>	<p>Durante tres días, y con el apoyo de los directivos y expertos de la empresa, llevamos a cabo el 1er. Foro ConoSER GNP, el cual tuvo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 24 pláticas</li> <li>• 1,905 participantes</li> <li>• 4,909 horas de capacitación</li> <li>• 959 vistas en YouTube</li> </ul>



## Gestión del desempeño

### PROCESO DE REVISIÓN DE TALENTO

Para continuar fortaleciendo nuestro frente de Gente y Cultura, en GNP nos esforzamos por desarrollar un proceso de revisión de talento que nos permite analizar y gestionar el desempeño y potencial de nuestro personal a través de una metodología grupal, consensuada y objetiva, la cual sirve como pieza fundamental en el desarrollo de nuestros colaboradores. Con este proceso podemos determinar un esquema de recompensas y consecuencias con base en su desempeño, así como identificar, discutir y enfocarnos en su desarrollo.

En 2018 se evaluaron 1,679 colaboradores (ejecutivos, gerentes y jefes de departamento).

### EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL OPERATIVO

Como cada año se llevó a cabo la evaluación del desempeño para el personal operativo, mediante un formato estandarizado en el que se califican seis indicadores con una escala de cinco calificaciones (1 a 5), además de los compromisos acordados y las áreas de oportunidad detectadas.

En 2018 participaron el 94.6% de los colaboradores operativos.

### ENCUESTA DE DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

La encuesta de desempeño organizacional es una herramienta que nos permite monitorear, año con año, el grado de satisfacción de nuestros colaboradores dentro de la empresa a través de un consultor externo y de manera confidencial. Nos permite detectar, además, cuáles son las necesidades más urgentes a atender en cuanto a clima laboral.

En 2018 se realizó el ejercicio en una semana y se obtuvieron 4,824 respuestas, lo que representa el 96% de la población total. En esta encuesta, logramos un incremento de cuatro puntos porcentuales con relación al año anterior, con un resultado global de 81% en salud organizacional.



## Compensaciones y prestaciones

**Todos nuestros colaboradores gozan de prestaciones y beneficios adicionales que les permiten mejorar su calidad de vida y la de su familia.**

Cada año realizamos un estudio que nos permite medir y mejorar nuestras prácticas de compensaciones y prestaciones. En 2018 se tomó como muestra a 41 empresas de diferentes sectores. El resultado del análisis salarial, realizado por Willis Towers Watson, indica que

las prácticas de mercado y la posición competitiva de GNP son superiores al promedio.

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

### PRESTACIONES A COLABORADORES

Prestación	Descripción
Vales de despensa	Porcentaje de sueldo mensual, con base en el nivel, adicional a los vales fijos de \$684 mensuales: ejecutivos 1%, gerentes y JD1 3%, operativos 15%. Como parte del aguinaldo, a niveles operativos se les paga un 12% del sueldo más cinco días.
Fondo de ahorro	13% del sueldo mensual con el tope de 10 SMG <sup>2</sup> de la Ciudad de México.
Aguinaldo	45 días de sueldo para ejecutivos, gerentes y JD y 40 para niveles operativos.
Prima vacacional	15 días de sueldo.
Bono de beneficios	Bono de 24 días para ejecutivos y 9 para gerentes, pagadero en agosto y 24.2 para operativos y JD pagadero en julio.
Cuota obrera IMSS	Subsidio del 100%.
Consultas médicas	Plan que incluye consultas y descuentos en estudios de gabinete y laboratorio, en clínicas de Vitamédica.
Uniformes	Uniformes ejecutivos para niveles operativos y jefes de departamento: cinco trajes y la campaña dura dos años.
Ayuda de gastos por defunción	Ayuda de 90 DSMB <sup>3</sup> de la Ciudad de México para niveles operativos y jefes de departamento.
Ayuda de gastos por alumbramiento	Un mes de sueldo para las empleadas.
Ayuda por nacimiento	Ayuda de 20 DSMB de la Ciudad de México para niveles operativos y jefes de departamento.
Ayuda por matrimonio	Ayuda de 20 DSMB de la Ciudad de México para niveles operativos y jefes de departamento.
Ayuda deportiva	Plaza GNP cuenta con instalaciones deportivas; club con alberca semiolímpica y canchas de fútbol, tenis y multifunciones. A las oficinas foráneas se otorga ayuda para inscripción a actividades deportivas.
Ayuda para lentes	Se otorga de manera anual y aplica para empleados operativos y JD; son 15 DSMB de la Ciudad de México.
Check up	Beneficio para ejecutivos cada dos años.
	Prestaciones a las que tiene derecho el personal eventual.

1 Jefatura de departamento.

2 Salario Mínimo General Mensual.

3 Días de Salario Mínimo Bancario.

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

Prestación	Descripción
Préstamo a corto plazo	Tiene un plazo de pago de un año y una tasa de 12% anual.
Préstamo extraordinario	Para personal sindicalizado, tiene un plazo de pago de un año y no causa interés.

Seguro de Vida Básico	Suma asegurada de 24 meses de sueldo.
Seguro de Vida Opcional	Suma asegurada de 12 meses de sueldo, subsidio del 50%.
Seguro Hogar Versátil	Seguro de inmuebles, se tiene derecho hasta dos pólizas con costos preferenciales.
Seguro de Automóvil	Se pueden asegurar autos con tarifa única con costo preferencial.
Seguro de Gastos Médicos Mayores	Plan para niveles de jefe de departamento, gerentes y ejecutivos.

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

La información referente a Plan de Ahorro y Formación Patrimonial (GNP SUMA) se encuentra disponible en el Informe de Responsabilidad Social 2013 en la página 70, el cual se puede consultar en nuestra página web [gnp.com.mx](http://gnp.com.mx), en el área de Responsabilidad Social - Informe de RSE.

## Calidad de vida y balance

**En GNP buscamos el bienestar de nuestros colaboradores manteniendo un ambiente laboral sano, con un adecuado balance entre trabajo y vida personal e iniciativas que fomenten hábitos saludables.**

## GNP CUIDA TU SALUD

Es nuestro programa de bienestar corporativo que tiene como objetivo la prevención de enfermedades crónico degenerativas que afectan a nuestra población, tales como: hipertensión arterial, diabetes, dislipidemia y síndrome metabólico.

Buscamos promover el cambio de tres hábitos de vida:

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

En 2018:

Campaña	Participantes
Campaña del tamizaje	2,594
Campaña contra el cáncer de mama	750
Pruebas enfermedades crónico degenerativas	5,285

- 3,445 personas atendidas en la enfermería de Plaza GNP en 2018.

- Por sexto año consecutivo, el Consejo Empresarial de Salud y Bienestar (CESB) otorgó a GNP el reconocimiento nivel 6, etapa Sostenimiento, por ser una empresa líder en la construcción del movimiento de salud y bienestar en México, así como por promover y apoyar iniciativas y programas que ayudan a mejorar la salud y bienestar de sus más de 6,000 colaboradores.

-Feria de la Salud: El 12 y 13 de septiembre acudieron proveedores de salud dental, pruebas de laboratorio, servicios ópticos, deportivos, nutricionales, ortopédicos, además de clínica del sueño y pruebas genómicas para los colaboradores de GNP y empresas filiales.

- Campañas de vacunación: se realizaron dos campañas de vacunación: la primera con 60 dosis contra influenza estacional y 176 dosis contra tétanos, y la segunda con 500 dosis contra influenza estacional, además de una campaña de desparasitación.

## CAFETERÍA Y COMEDOR DE EMPLEADOS DE PLAZA GNP

En sinergia con nuestros dos concesionarios de alimentos y bebidas, AMOS y OUTTAKES, damos continuidad a nuestro programa GNP Cuida tu Salud, ya que ambos promueven la línea de alimentos saludables y se suman

a contribuir con programas de creación de hábitos saludables, con acciones de información nutrimental y alimentos bajos en calorías y altos nutrientes.

En promedio diario brindamos servicio a más de 550 colaboradores en desayunos y más de 1,100 en comidas.

## CLUB DEPORTIVO Y ACTIVIDADES DEPORTIVAS

En 2018 se desarrollaron 45 eventos de integración, festivos e institucionales a nivel nacional, entre los que destacaron por su gran participación la serie de Torneos Interdirecciones (futbol soccer, voleibol, basquetbol, natación, tenis, ping pong, ajedrez y atletismo) en las ramas femenil y varonil.

Los torneos y selecciones básicamente están integradas en tres acciones: la serie de Interdirecciones, Juegos Bancarios y Juegos BAL, lo cual involucra al 35% de los colaboradores, es decir que uno de cada tres empleados están involucrados en al menos una de estas tres acciones.

En el periodo de abril a junio, se llevaron a cabo los Juegos Bancarios, que contaron con la participación de 155 colaboradores (64 mujeres y 91 hombres) de GNP, ocupando el lugar número 18 de 68 instituciones bancarias y financieras, ganando ocho medallas de oro, 15 medallas de plata y 15 medallas de bronce.

## 9ª EDICIÓN DE LOS JUEGOS DEPORTIVOS Y CULTURALES BAL 2018 CON CAUSA SOCIAL

Por nueve años consecutivos, GNP ha sido sede de los Juegos Deportivos BAL y cada año los resultados superan las metas de participación y calidad.

En 2018 se contó con 1,646 participantes, de los cuales, 1,559 participaron en actividades deportivas, un 5% más que en 2017, y 87 en actividades culturales.

La participación en la carrera CDMX se incrementó un 15%, pasando de 8,000 a 9,213 inscritos. El mismo día se llevaron a cabo las carreras de Puebla, Monterrey y Guadalajara dentro de un gran ambiente familiar.

GNP contó con un contingente de 345 personas, de las cuales 131 son mujeres, ganando el primer lugar del medallero de 11 empresas participantes, con 178 medallas en total: 70 de oro, 58 de plata y 50 de bronce.

En esta edición se otorgaron 678 medallas a nuestro programa social "Medallas por la Educación" acumulando 3,489 en los últimos seis años.





## Seguridad laboral

**Fortalecemos al interior de la empresa los cuatro pilares de la seguridad: autoevaluación, corresponsabilidad, prevención y compromiso.**

Frente a la situación de inseguridad que se presenta para el grupo de asesores de servicio y otros puestos que atienden a nuestros asegurados en algunas ciudades del país, se llevaron a cabo una serie de pláticas/taller para atención de extorsiones. Estas sesiones tuvieron lugar en Guadalajara, Monterrey y Puebla y atendieron a un total de 106 empleados pertenecientes a Ciudad Juárez, Coatzacoalcos, Jalapa, León, Morelia, Reynosa, Saltillo, Tampico, Torreón y Veracruz, además de las ciudades sede.

En 2018 el programa En Confianza, que fortalece el vínculo entre la empresa y sus colaboradores, contó con una gama mayor de indicadores y la participación fue de 437 colaboradores.

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

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

Derivado del sismo del 19 de septiembre de 2017, en GNP se implementaron medidas de prevención como la realización mensual de simulacros como un medio de capacitación y práctica continua en protocolos de emergencia contando con la participación de 4,653 colaboradores.

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



En materia de seguridad e higiene y protección civil, durante 2018 fueron capacitados 1,760 colaboradores internos y externos, un 13% más en comparación con 2017. El personal se capacitó en los siguientes temas:

- Evacuación de inmuebles
- Primeros auxilios
- Prevención y combate contra incendio
- Certificación de guardavidas
- Prevención de accidentes en el hogar
- Normatividad Mexicana vigente de la STPS (NOMs)

Con el fin de impulsar la prevención como medida de mitigación de riesgos tanto dentro del trabajo como en casa, en junio se llevó a cabo por primera vez la Expo Cultura de la Prevención en el marco de la Ceremonia de Inauguración de los Juegos Deportivos y Culturales BAL 2018 con Causa Social, el evento tuvo como protagonistas a los brigadistas de Grupo BAL y en él contamos con 2,200 asistentes.

Tema	2016		2017		2018	
	Colaboradores	Proveedores	Colaboradores	Proveedores	Colaboradores	Proveedores
Protección Civil	667	119	658	103	800	150
Higiene y Seguridad	109	231	472	320	490	320
<b>Total</b>	<b>776</b>	<b>350</b>	<b>1,130</b>	<b>423</b>	<b>1,290</b>	<b>470</b>

## INCAPACIDADES Y AUSENTISMO

En 2018 se registraron 12,530 días de incapacidad, un 21.82% menos que en 2017.

### INCAPACIDADES 2018

Tipo de incapacidad	Plaza GNP	Estado de México	Monterrey	Guadalajara	Mexicali	Mérida	Total
Enfermedad general	5,369	1,027	555	136	298	37	7,422
Riesgos de trabajo en trayecto	297	0	0	0	2	0	299
Accidentes de trabajo	135	274	8	13	11	0	441
Maternidad	3,108	0	252	504	252	252	4,368
Total en días	8,909	1,301	815	653	563	289	12,530
Importe (\$)	5,151,998.59	997,723.51	418,762.96	408,810.85	355,615.43	161,389.62	7,494,300.96

### ACCIDENTES DE TRABAJO

	Plaza GNP	Estado de México	Monterrey	Guadalajara	Mexicali	Mérida	Total
2016	7	5	0	0	0	0	12
2017	9	8	0	0	1	0	18
2018	8	6	1	1	2	0	18

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

*Satisfacción*

*Lealtad*

*Responsabilidad*

*Comunicación*

*Atención*

## B) Compromiso con nuestros clientes

### Estudio de satisfacción y lealtad

Hemos desarrollado un sistema que nos permite escuchar las opiniones de nuestros clientes para así detectar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar y estar a la altura de sus expectativas.

Ramo	Número de encuestas	Porcentaje de satisfacción
Autos	9,625	53

En 2018 se dejaron de realizar encuestas de gastos médicos mayores e intermediarios.

A través de nuestros canales de distribución mantenemos una comunicación bidireccional con cada uno de nuestros asegurados. Esta relación nos ayuda a prevenir los factores que nos restan capacidades competitivas y a definir las fortalezas sobre las cuales cimentar las estrategias futuras.

### Atención a clientes

Contamos con canales de atención que nos permiten atender en tiempo real las expectativas de nuestros asegurados.

#### PLATAFORMAS DIGITALES GNP

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

Al cierre de 2018 más de 100,000 clientes se registraron en nuestras plataformas digitales, quienes tienen acceso a diferentes servicios en línea como:

- Seguimiento a la reparación de auto
- Tarjeta digital de GMM
- Seguimiento de los siniestros de auto y GMM
- Compartir póliza al instante





**Línea GNP:** En 2018 nuestro número único de atención y servicio a clientes logró canalizar, entre sus diferentes opciones, más de tres millones de llamadas.

#### LLAMADAS ATENDIDAS EN LÍNEA GNP

Año	2016	2017	2018
Volumen	3,852,389	3,466,416	3,049,139

**Revista digital Viviendo GNP:** Con el fin de compartir temas de interés para nuestros asegurados, Viviendo GNP recibió 6,828 visitas en 2018.

#### UNIDAD ESPECIALIZADA PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS (UNE)

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

En 2018, gracias a las mejoras que hemos implantado tanto en el servicio como en la operación, obtuvimos una calificación de 8.31, lo cual representa una evolución histórica para GNP.

Procesos evaluados	calificación por proceso	calificación IDATU
Gestión ordinaria	NA	8.31
Gestión eléctrica	8.41	
Conciliación	8.20	

Trabajamos en las áreas de oportunidad detectadas para beneficio de nuestros asegurados, buscando la mejor eficiencia, servicio y que se lleven una experiencia inigualable.

Concepto	2017	2018
Consultas	11,517	13,849
Reclamaciones	10,169	12,333
Solicitudes de la AMIS	ND	3,590

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

## Comunicación

#### LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN

Durante más de 117 años, las acciones de GNP se han enfocado en fortalecer el compromiso de nuestra empresa con contribuir en el desarrollo de México, protegiendo a las familias mexicanas y brindándoles un respaldo que les permite alcanzar sus metas y proteger su patrimonio y estabilidad económica.

Cada una de estas acciones ha tenido como parte fundamental de su esencia nuestra filosofía “Vivir es increíble”, que representa la manera en cómo creemos que debemos vivir, siempre celebrando la vida, es por ello que nuestra línea de comunicación busca compartir y fortalecer este mensaje en todos los ámbitos, alcanzando a un mayor número de personas.

103-1, 103-2, 103-3, 417-1

Hoy nuestra comunicación está cada vez más fortalecida, enfocándonos en generar mensajes positivos, siempre alineados a tres ejes: previsión financiera, prevención de salud y acciones de responsabilidad social, logrando compartir información clara y oportuna sobre el entorno actual.

## COMUNICACIÓN RESPONSABLE

Durante 2018 nos enfocamos en continuar compartiendo contenidos de interés para el sector asegurador, principalmente lo concerniente a temas relacionados con previsión de salud, medidas de prevención de accidentes, cultura vial, conocimiento y uso del seguro, previsión financiera y acciones de responsabilidad social, contribuyendo así al fortalecimiento de la cultura de aseguramiento en México de una manera positiva que resalte los beneficios del seguro para las familias mexicanas.

## CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD

### Rapidísimo...

Con el fin de promover la venta del ramo de auto, se desarrolló la campaña ¡Es Rapidísimo!, logrando compartir a través de mensajes divertidos lo fácil que es contratar un seguro y los beneficios que brinda. ¡Es rapidísimo! se mantuvo vigente desde el mes de marzo y permitió compartir diferentes promociones a lo largo del año, logrando un mayor acercamiento con nuestro público objetivo.



### Campaña Navidad 2018 “Team Santa y Reyes”

GNP lanzó la campaña “Team Santa y Team Reyes” con un mensaje increíble de unión. Esta campaña nos invita a reflexionar sobre lo importante que es estar unidos para poder construir juntos cosas grandiosas.

Esta campaña nos lleva a comprender que aunque podemos tener opiniones diferentes, es posible convivir en armonía y respeto, fortaleciendo más las cosas positivas, que son aquellas que más nos unen para que juntos podamos seguir construyendo un gran país.

### Patrocinios “Vivir es increíble”

En 2018 incrementamos nuestra presencia de marca en eventos musicales, culturales, deportivos y gastronómicos a nivel nacional, teniendo presencia en 112 eventos dirigidos a diferentes públicos, con el fin de compartir nuestro mensaje “Vivir es increíble” e invitarlos a vivir experiencias únicas.

# Compromiso

Código de  
Ética y  
Conducta

Socialmente  
Responsable

Cadena de  
valor

## C) Compromiso con nuestros proveedores

**Nuestros proveedores son socios comerciales con los que establecemos una relación de confianza y duradera, basada en nuestra filosofía corporativa.**

Contamos con una red de 1,793 proveedores que fortalecen nuestra cadena de valor dentro y fuera de México.

Tipo proveedor	Monto pagado (\$)	Volumen
Extranjero	319	57
Nacional	6,900	1,736
<b>Total</b>	<b>7,219</b>	<b>1,793</b>

Monto pagado en millones de pesos.

### Nota:

- De los 1,736 proveedores nacionales, 405 tienen una facturación mayor a un millón de pesos cada uno.
- De los 57 proveedores extranjeros, 27 tienen una facturación mayor a un millón de pesos cada uno.
- El 75% de proveedores extranjeros son provenientes de Estados Unidos y el restante 25% de Europa, Colombia, Brasil y Canadá.

## Código de Ética y Conducta para proveedores

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

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

## Cadena de valor

**Una parte importante de la responsabilidad social de GNP es la de compartirla con sus proveedores para convertirlos en una cadena de valor sostenible.**

Comenzamos con su formación en RSE, a través de pláticas, cursos y asesorías. Además, les extendemos la invitación a nuestros eventos para que conozcan lo que GNP está haciendo en la materia.

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

Llevamos siete años apoyando a nuestra cadena de valor para que se conviertan en ESR. En 2018, los ocho proveedores seleccionados fueron: AAA Protección Contra Incendios, Yosemite Automotriz, LOGEN, JGERROM, Servicios Integrales de Jardinería, AMOS, Arias Colision Center y Raco Parts Colision.

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





*Comunidad*

*Familias*

*Programas  
sociales*

*Educación*

*Voluntariado*

## D) Compromiso con nuestra comunidad

**En GNP tenemos la firme convicción y el compromiso de ayudar a las comunidades más desfavorecidas del país.**

Este compromiso se materializa a través de nuestros programas sociales, siendo los dos más importantes Gol por México y Vivir es increíble ayudando a los demás.

Dentro de GNP, todos los colaboradores contribuyen a generar estas acciones a favor de México. El área responsable de gestionar los programas sociales es la Dirección de Comunicación e Imagen Corporativa.

### Programas sociales



Cumple 15 años impactando positivamente la vida de cientos de familias mexicanas. Durante 2018, de la mano de Fundación Televisa y otras organizaciones

sociales, continuó la labor de apoyar a los sectores más vulnerables de la sociedad en materia de educación, nutrición, salud, vivienda y medio ambiente.

A la fecha suman 1,217,823 personas beneficiadas. En materia de educación ha apoyado a más de 636,861 personas, ha participado en la construcción de vivienda digna logrando beneficiar a más de 23,420 personas. Por otro lado, ha impactado positivamente en la salud de 9,709 personas y 77,204 beneficiados en materia de nutrición.

Una de las acciones más relevantes que llevó a cabo Gol por México fue la entrega de 56 casas en Ocozocautla, Chiapas y Juchitán, Oaxaca beneficiando a los afectados por los terremotos de 2017.

En materia de medio ambiente, ha tenido una importante contribución, a la fecha ya son más de 374,000 árboles sembrados en distintas zonas de la República Mexicana.





Vivir es increíble®  
ayudando a los demás.



A lo largo de seis años nuestro programa social “Vivir es increíble ayudando a los demás” ha beneficiado a más de 260 organizaciones sociales en más de 23 estados de la República Mexicana, brindándoles donativos en especie para cubrir sus necesidades más urgentes y contribuyendo a su difusión para que un mayor número de personas puedan sumarse a su causa. Hoy hemos logrado impactar en 13 diferentes causas, entre las que destacan: salud, educación, desarrollo social y económico, medio ambiente, vivienda, filantropía, voluntariado, entre otras. Para nuestro programa social es fundamental continuar con esta labor de apoyo, sumando cada vez más organizaciones sociales beneficiando a las personas que más lo necesitan.

**LULI  
y  
GABO**  
Vivir es increíble

Luli y Gabo fortalecieron sus mensajes de prevención de accidentes con el lanzamiento de su 2da temporada en la que se abordaron temas de prevención de accidentes fuera del hogar.

Al cierre de 2018, los capítulos de Luli y Gabo disponibles en Youtube, superaron los 54 millones de views.



## RESULTADOS ACUMULADOS DE PROGRAMAS SOCIALES

Programa	Causa	Fundación aliada	Descripción	Resultados
<b>Esquinas Accesibles</b> 2011 a 2012	Accesibilidad	Nuestras Realidades	Construcción de esquinas accesibles con las características específicas para permitir segura y plena movilidad para personas con discapacidad motriz y visual.	336 esquinas en las 16 alcaldías  Personas beneficiadas: • 125,462 con discapacidad motriz. • 66,158 con discapacidad visual.
<b>Conductor Responsable</b> 6 años	Cultura de prevención	Secretaría de Comunicaciones y Transportes	Comparte a través de medios impresos, digitales y redes sociales información clave sobre cultura vial:  • Medidas de seguridad. • Prevención de accidentes. • Cuidado de su automóvil. • Uso correcto del seguro de su auto.	Conductores a los que ha llegado la información: 498,240
<b>Vivir es increíble ayudando a los demás</b> 6 años	Donativos en apoyo a organizaciones sociales	Televisa	Es un programa social que apoya a las organizaciones sociales impulsándolas en su desarrollo, destinando recursos para las necesidades más urgentes en su operación y contribuyendo a difundir su labor, generando mayor confianza entre la sociedad.	Más de 260 organizaciones sociales de diferentes causas sociales. Impactando a 23 estados de la República Mexicana.
<b>Medallas por la Educación</b> 6 años	Becas para jóvenes y maestros de escasos recursos	Fundación Pro Mazahua	Hemos logrado beneficiar a más de mil 500 jóvenes y maestros de escasos recursos, quienes podrán continuar con su preparación académica.  La participación de los deportistas de los Juegos Panamericanos en 2011 dio origen a este programa, convirtiendo cada medalla obtenida en becas.  El programa continuó gracias a la participación de nuestra fuerza de ventas en el Seminario de Directores de Agencia 2012 y 2013 y sigue apoyando a los jóvenes y maestros con la participación de los deportistas de los Juegos BAL desde 2012..	Más de 3,489 medallas por la educación, beneficiando a jóvenes y maestros de escasos recursos.

## RESULTADOS ACUMULADOS DE GOL POR MÉXICO

Programa	Causa	Fundaciones aliadas	Descripción	Resultados
Gol por México 15 años	Educación Vivienda Salud Nutrición Reforestación	Fundación Televisa Bécalos Kardias ALE Únete ChildFund México ProNatura Fundación Pro Mazahua Fundación Tarahumara Fundación Comunitaria Oaxaca	Favorece acciones encausadas a beneficiar a los sectores de la sociedad mexicana más vulnerables con cuatro causas primordiales: nutrición, salud, educación y vivienda.  Además contribuye activamente con acciones especiales en caso de desastres naturales en México y en algunas ocasiones en otros países.	<b>EDUCACIÓN</b>
				1,800 becas de inglés
				13,595 becas manutención
				425,774 alumnos beneficiados con aulas de medios
				196,230 alumnos bibliotecas
				1,885 becas (temporada 21, penales)
				<b>VIVIENDA</b>
				23,420 beneficiados
				<b>SALUD</b>
				6,639 beneficiados
+				
3,070 mastografías Goles Rosas				
<b>NUTRICIÓN</b>				
77,204 beneficiados				
386,020 **beneficios colaterales**				
<b>REFORESTACIÓN</b>				
374,000 árboles				
TOTAL DE **BENEFICIADOS COLATERALES** (personas que forman parte de la familia directa del beneficiado y que también se ven beneficiados)				<b>1,217,823</b>

*Medio ambiente*

*Energía renovable*

*Transporte*

*Reciclaje*

*Ecoeficiencia*

## IV. Compromiso medioambiental

**En GNP el cuidado del medio ambiente y el combate al cambio climático se han vuelto temas centrales que nos han llevado a establecer acciones contundentes.**

### Emisiones de CO<sub>2</sub>

**Nos hemos puesto como meta ser una empresa carbono positiva, lo cual implica no sólo reducir sino compensar nuestra huella de carbono.**

Mantenemos un estricto monitoreo de nuestras emisiones de CO<sub>2</sub> para identificar las fuentes de mayores registros e implementar acciones de mejora.

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

- **Emisiones directas de CO<sub>2</sub>:** consumo de gasolina, diésel y gas natural.
- **Emisiones indirectas de CO<sub>2</sub>:** consumo de electricidad.

En 2018 GNP disminuyó sus emisiones de CO<sub>2</sub> en un 3.8 % con relación a 2017.

Emisiones de CO <sub>2</sub>	2016	2017	2018
Emisiones directas (gas natural, diésel y autos utilitarios)	566.4	384.3	270.4
Emisiones indirectas (electricidad)	9,570	8,866	8,621
<b>Total del CO<sub>2</sub> (toneladas)</b>	<b>10,136.4</b>	<b>9,250</b>	<b>8,891.4</b>

1. El cálculo de las emisiones de 2018 se hizo con base en los factores de emisión del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), así como el recálculo de las emisiones de 2017 y 2016, ya que nos permite hacer un comparativo a nivel internacional, a diferencia del RENE que solo es a nivel nacional. Alcance: Oficinas de GNP a nivel nacional.

### Energía

#### Consumo de energía eléctrica

El consumo de energía eléctrica en 2018 disminuyó en un 4.88% en relación al año anterior, gracias a la renovación tecnológica de equipos, instalación de luminarias led y rutinas de mantenimiento que permiten un consumo eficiente.

Año	Consumo [Kw/h]	Consumo [MJ]	Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> [ton. métricas] <sup>1</sup>	Variación [%]
2016	18,582,706	66,897,742	9,570	1.61
2017	17,215,714	61,976,570	8,866	-7.35
2018	16,741,069	60,267,848	8,621	2.75

2. Factor de conversión de 0.515 kg de CO<sub>2</sub> x [Kw/h]. Publicado por el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

Cabe señalar que, el 55.01% de los [Kw/h] de energía eléctrica consumida, se genera en igual cantidad en el Parque Eólico operado por la empresa de Grupo BAL "Fuerza Eólica del Istmo" (FEI) ubicada en el Istmo de Tehuantepec, Oaxaca.

## Consumo de diésel

En GNP contamos con sistemas de respaldo de energía necesarios para garantizar la continuidad de servicios, estos equipos abastecen de energía ante una falla o ausencia de electricidad por parte de la Comisión Federal de Electricidad (CFE).

Durante 2018 se generaron rutinas de operación y mantenimiento orientadas a maximizar los niveles de operación de los sistemas de respaldo, haciendo que los generadores operen el menor tiempo posible y por consecuencia el consumo de diésel y las emisiones directas de CO<sub>2</sub> disminuyan.

Año	Consumo (litros)	Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> [ton. métricas] <sup>1</sup>	Variación [%]
2016	14,900	39.93	-1.97
2017	15,100	40.46	1.32
2018	11,900	31.89	21.19

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

2. El incremento en el consumo en 2017 se debió a la ausencia e intermitencia de energía eléctrica de CFE derivado del sismo del 19 de septiembre de ese año.

## Consumo de gas natural

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

Año	Consumo (m <sup>3</sup> )	Consumo [GJ]	Emisiones de CO <sub>2</sub> [ton. métricas] <sup>1</sup>	Variación [%]
2016	186.2	5,158.3	359.4	6.07
2017	171	4,741.5	330	-8.07
2018	121.3	4,026.2	225.4	-31.7

1. Factor de conversión para el gas LP 1.93 kg CO<sub>2</sub> x m<sup>3</sup> (WBCSD)  
Factor de emisión para el gas natural 1.8 kg CO<sub>2</sub>" x m<sup>3</sup> (WBCSD)





# Transporte

## Autos utilitarios

En congruencia con nuestro compromiso de ser una empresa carbono positiva, este año invertimos 168 millones de pesos en la adquisición de 593 vehículos híbridos para renovar nuestra flota.

En un plan a tres años, en esta primera etapa llevamos a cabo la renovación del 33% de nuestra flota, es decir 214 unidades a nivel nacional. Para 2019 se sustituirá el 53%, correspondiente a 337 unidades ecológicas.

Con esta nueva adquisición se reducirá la emisión de gases contaminantes en 697 toneladas anuales, y generará un menor consumo de combustible en 40% cada año.

TABLA DE CONSUMO DE COMBUSTIBLE Y EMISIÓN DE CO<sub>2</sub>

Concepto	2016	2017	2018
Consumo promedio de gasolina por unidad	2.90	2.88	1.85
Autos en operación	647	636	633
Propios	218	206	179
Arrendados	429	430	454

Km recorridos (25 mil por unidad)	16,175,000	15,900,000	15,825,000
Emisiones directas de CO <sub>2</sub> (toneladas)	3,558.50	3,498.00	3,481.50

Consumo de combustible (miles de litros)	1,875.00	1,832.00	1,170.00
Emisiones directas de CO <sub>2</sub> por combustible (toneladas)	5,043.75	4,928.08	3,147.30

1. Factor de conversión de gasolina: 2.69 kg CO<sub>2</sub> x lts (WBCSD)

2. Factor de conversión de vehículos: 0.22 kg CO<sub>2</sub> x km (WBCSD)



## Servicios en C@S@

En GNP se puso en marcha el nuevo pool de bicicletas, ofreciendo la posibilidad a los colaboradores de utilizarlas para actividades deportivas, de esparcimiento y como medio de transporte, disminuyendo el uso de autos y la emisión de CO<sub>2</sub>.

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

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

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

## GNP en Ruta: transporte de personal

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

### OCUPACIÓN

2017	2018	Variación
51.59%	56.81%	5.22%

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

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

El número de viajes personales realizados en un año es de 79,819 distribuidos en nueve rutas.

Ruta	Origen	Km por día	Vueltas por día	Rendimiento Diésel km/Lt	Consumo de combustible x Vuelta	Km mensuales	Litros mensuales gastados
1	Metro Puebla	17.2	2	3.5	4.9	756.8	216.23
2	Metro Puebla (nocturna)	17.2	1	7	2.5	378.4	54.06
3	Xochimilco	12.9	2	7	1.8	567.6	81.09
4	Acatitla	19.1	2	3.3	5.8	840.4	254.67
5	Quebradora	13.3	1	3.3	4.0	292.6	88.67
6	Tacubaya	11.4	2	7	1.6	501.6	71.66
7	Oceanía	19.5	2	3.5	5.6	858	245.14
8	Tláhuac	19.3	2	3.5	5.5	849.2	242.63
9	Copilco	11.8	2	3.5	3.4	519.2	148.34
10	Chabacano 23:00 horas	9.7	1	7	1.4	213.4	30.49
11	Fin de semana Chabacano 23:00 horas	9.7	1	7	1.4	77.6	11.09

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

## Viajes en avión

Alineados a la visión de GNP para estar a la vanguardia con el uso de diversas herramientas tecnológicas que permiten la comunicación en línea, se ha logrado la disminución de un 6% en viajes de negocio respecto al año anterior.

2016	2017	2018
2,377	2,281	2,146

# Agua

## Consumo de agua

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

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

Red de distribución	Consumo (m <sup>3</sup> )	Porcentaje (%)
Agua potable	34,889	54.4
Agua tratada	29,248	45.6
<b>Total</b>	<b>64,137</b>	<b>100</b>

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

Año	m <sup>3</sup> consumidos <sup>1</sup>
2016	70,221
2017	91,890
2018	64,137

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

## Captación y tratamiento de agua

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



## Papel

Debido a la gran difusión de campañas de ahorro de papel y al proyecto de digitalización, se ha logrado una disminución en un 22% respecto al año anterior.

Consumo	2016	2017	2018
Cajas	4,382	4,617	3,597

### Reciclaje de papel y cartón

Continuamos con nuestro programa de recolección y reciclaje de papel usado y cartón. Este año cambiamos de proveedor, por lo que ahora todo el material recolectado es enviado a la planta de reciclaje de DPS Gestión Documental.

En 2018 la cantidad de papel y cartón reciclado se incrementó en 330% en relación al año anterior.

Tipo de residuo	2017	2018
Hoja blanca	101,680	350,958
Cartón	5,220	7,658
<b>Total</b>	<b>106,600</b>	<b>358,616</b>



## Gestión de residuos

### Recolección de pilas

**El tener un programa permanente de recolección de pilas, ha hecho parte de la cultura medioambiental de GNP, su deshecho responsable.**

Tenemos instalados contenedores especiales en puntos estratégicos de nuestras oficinas centrales de manera que colaboradores, proveedores y visitantes puedan depositar las baterías caducas.

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

En 2018 se recolectaron 821.5 kg., 42% más que en 2017, con un acumulado de 1,891.04 kg desde el inicio del programa.

### Recolección de PET

En México continuamos manteniendo el liderazgo del continente americano en acopio y reciclaje de PET, con el 50.4% de material reutilizado y 14 empresas recicladoras.

**GNP se suma a este esfuerzo liderado por ECOCE, a través de su programa de acopio de PET.**

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

En 2018 logramos recolectar 256.7 kg de PET tan solo en nuestras oficinas corporativas.



## Estrategias de ecoeficiencia y cultura ambiental

**En 2018 generamos y actualizamos modelos de servicio que nos permiten disminuir los consumos, y por ende reducir las emisiones indirectas de CO<sub>2</sub>.**

### Recolección de residuos no peligrosos

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

### Plaza GNP cuenta con un contenedor de desechos con capacidad de 30 m<sup>3</sup>.

Dentro de las responsabilidades del proveedor recolector de basura está la de separar y reciclar los desechos generados, cumpliendo con los lineamientos ambientales de la ciudad. En cuanto a la basura orgánica proveniente de alimentos, nuestro comedor cuenta con un cuarto refrigerado, con el proceso y el proveedor específico para el manejo y retiro de la misma.

Así mismo, trimestralmente se hace el retiro de residuos, entre ellos los clasificados como peligrosos, derivado de lo cual se genera un manifiesto de entrega y recepción ante la SEMARNAT.

### Campañas de educación ambiental

Durante el año llevamos a cabo diversas actividades para crear conciencia sobre el cuidado del medio ambiente entre nuestros colaboradores.

En 2018 se realizaron las siguientes acciones:

- **Mantenimiento y conservación** de 28,023.60 m<sup>2</sup> de áreas verdes públicas perimetrales a nuestras oficinas, así como de 29,813.66 m<sup>2</sup> dentro de nuestras oficinas de GNP a nivel nacional, sumando un total de 57,837.26 m<sup>2</sup> de áreas verdes.
- **Ruta Botánica:** en el marco de los días contra la obesidad y la diabetes, se inauguró esta ruta como una herramienta de activación para los colaboradores de las oficinas de Plaza GNP. Centro Regional Sur y Centro Regional Norte. La dinámica consistió en hacer un recorrido por las áreas verdes de GNP, que a la vez sirvió para relajarse, ejercitarse y aprender de botánica y cuidado de la salud.

## EcoFeria de Sustentabilidad

**Celebramos el octavo aniversario de la EcoFeria de Sustentabilidad en Plaza GNP, rompiendo récord de ventas y participación, demostrando el verdadero espíritu de colaboración y apoyo solidario de este evento.**

Concepto	2016	2017	2018
Proveedores	80	45	51
Visitantes	2,500	2,650	3,148
Venta	\$175,000	\$197,733	\$234,522

En 2018 se celebró el octavo aniversario de la EcoFeria de Sustentabilidad en Plaza GNP rompiendo récord de ventas y participación, demostrando el verdadero espíritu de colaboración y apoyo solidario de este evento. Este año, además de Guadalajara, Monterrey y Mexicali, sumamos a Tijuana y Puebla, con un total de participación de 51 proveedores y 3,148 asistentes.

En todo este tiempo la EcoFeria de Sustentabilidad no sólo ha contribuido a impulsar a pequeñas empresas que con sus productos y servicios brinden un beneficio a la sociedad y el medio ambiente, sino a crear conciencia de la importancia de su consumo entre nuestros colaboradores a nivel nacional.





**Tenemos la meta de plantar 120 mil árboles en los próximos cinco años, para garantizar que la Ciudad de México siga contando con recursos forestales.**

Concepto	2017	2018
Árboles plantados	8,025	87,056
Voluntarios entre colaboradores y familiares	670	1,000

En 2017 iniciamos la creación de nuestro Bosque Vivir es increíble en el Ajusco, con el fin de contribuir a la reducción de la huella de carbono generada por las acciones humanas cotidianas y convertirnos en una empresa cero emisiones.

Para 2018 se rompieron las cifras esperadas, tanto en cantidad de árboles plantados como en número de sesiones destinadas para ello, ya que de 10 que se tenían contempladas se realizaron 20.

Las técnicas utilizadas para la siembra fueron “tradicional” y “cocoon”; esta última incrementa hasta 95% la posibilidad de éxito de vida de los árboles.



## Cumplimiento de la legislación ambiental

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

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

# VII. Iniciativas estratégicas de RSE en Centros Regionales

Noroeste

Noreste

Occidente

Sureste



## Noreste

### Venta con causa social

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



### Cáncer de mama

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

### Protección civil para niños

En 2018 llevamos a cabo en las instalaciones de la oficina de Monterrey por quinto año consecutivo el curso de protección civil con la participación de 55 niños, creando conciencia de prevención en la comunidad infantil, impartiendo los conocimientos básicos para identificar, minimizar y actuar en un incendio o una emergencia médica que requiera los primeros auxilios.

### Sensibilización de inclusión laboral

Con el propósito de sensibilizar al personal acerca de la inclusión laboral y otorgarles las herramientas que faciliten la convivencia, el trato y desarrollo de las personas con discapacidad en la empresa, se llevaron a cabo dos eventos. El primero fue una sesión donde participaron 50 líderes de área para que sean facilitadores proactivos en la contratación y desarrollo del personal con discapacidad, y el segundo evento fue el taller de sensibilización teórico y práctico, donde hubo varias dinámicas como un desayuno a ciegas, recorrido a ciegas y lengua de señas.

### Reforestación

Contribuyendo con el proyecto de carbono positivo, se llevó a cabo un evento de reforestación en dos planteles educativos en el municipio de Juárez. En la primaria David Berlanga se plantaron 60 árboles y en el preescolar Sandro Boticelli 50 más, con el apoyo de colaboradores de GNP, el alumnado y padres de familia.

### Eventos de integración

Se llevaron a cabo con la participación de más de 200 colaboradores actividades de integración en diferentes oficinas, como el torneo de boliche en la oficina de Torreón y Chihuahua y el torneo de futbol en Monterrey, fomentando así una cultura de convivencia, integración, diversión y trabajo en equipo para impactar positivamente en su desarrollo personal y profesional.





## Occidente

### Eventos de integración

Con la finalidad de impactar en el bienestar personal y laboral de los colaboradores, así como de promover la integración y convivencia, se realizó en la Universidad Autónoma de Guadalajara un torneo de futbol soccer con la participación de 150 personas.

### Regala una sonrisa donando un juguete

Con motivo de la celebración del Día del Niño se llevó a cabo en la oficina de Guadalajara una colecta de más de 150 juguetes que se entregaron a los niños de PAIPID (Proyecto de Atención Integral a la Persona Inmuno Deprimida A.C.) que tiene como misión ayudar a personas con SIDA.

### Comparte un momento de alegría a los abuelitos en su día

Con la finalidad de promover la convivencia familiar, se realizó un concurso de fotografía donde nos compartieran como celebraron el Día del Abuelo, premiando a la que obtuvo más +1 en Google+.



### Concurso de catrinas y catrines

Fomentando las tradiciones mexicanas, se realizó un concurso de maquillaje de catrines, enalteciendo nuestra cultura mexicana.



### Conferencia de salud

Se impartió en la oficina de Guadalajara la Conferencia "Gastritis por estrés laboral", la cual tuvo como finalidad la concientización del personal en su manejo y prevención, contando con la participación de 30 colaboradores.



## Reciclaje de papel y cartón

Seis años consecutivos de llevar a cabo esta iniciativa, que nos ha permitido hacerlo parte de nuestra cultura, recolectando 750 kg en 2018, lo cual representa la conservación de 10 árboles.

## Reciclaje de pilas

En 2018 con apoyo de la Secretaría de Protección al Medio Ambiente del estado, recolectamos en las oficinas de Tijuana y Mexicali 70 kg.

## Campaña Dona tu libro viejo

La oficina de Mexicali es centro de acopio permanente de todos aquellos libros que pueden ser reutilizados.

## Recolecta

Continuamos con nuestra campaña de descarte responsable de residuos electrodomésticos, en alianza con Fundación Hélice.

## Cuida tu Salud

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

## Noroeste

- Subir la sierra conocida como la Rumorosa, la cual representa 19 km de caminata que se llevó a cabo en cinco horas y media. Esta actividad implicó una preparación física previa de varios meses.
- Partido de voleibol en Mexicali y caminata al cerro del cien pies.
- Impartición de pláticas de sensibilización sobre cáncer de mama.

## Eventos de integración

Con la finalidad de fomentar la convivencia, integración y el trabajo en equipo entre los colaboradores de las oficinas de Mexicali y Tijuana, se llevó a cabo un torneo de beisbol y voleibol, donde ambas oficinas se disputaron el primer lugar. También se llevaron a cabo torneos de boliche en las ciudades de Hermosillo, Obregón, Ciudad Juárez, Tijuana y Culiacán.

## Limpieza de playas

Como apoyo a nuestra comunidad y contribuyendo con el cuidado medioambiental, colaboradores de Mexicali junto con su familia, llevaron a cabo la limpieza de las playas del puerto de San Felipe.





## Reforestación

Con el fin de reforzar la cultura ambiental de la oficina de Puebla, se llevó a cabo la siembra de 100 árboles en el Ecoparque Metropolitano Puebla, contando con la participación de 50 voluntarios entre colaboradores y familiares, sembramos 100 árboles.

## Campaña cuidado del cangrejo azul

En la oficina de Cancún, 25 voluntarios participaron en la campaña de protección del cangrejo azul en el Malecón Tajamar, ayudando a estos crustáceos a cruzar de la zona de manglar al mar.



## Sureste



## Eventos de integración

Con la finalidad de impactar en el bienestar personal y laboral de los colaboradores, así como de promover la integración, convivencia y activación física, se realizaron en la oficina de Puebla, Veracruz, Villahermosa y Mérida, torneos de boliche, contando con la participación de 250 personas, entre colaboradores y familiares.

Así mismo, en el mes de noviembre, con la participación de 200 colaboradores de estas mismas oficinas, se realizaron altares de muertos, con el fin de cuidar nuestras tradiciones mexicanas a través de una actividad cultural.

*Anexos*

*Grupos  
de interés*

*Desarrollo  
Sostenible*

*Materialidad*

*Redes*

# Acerca de este Informe

## Alcance

El Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2018 (IRSE) es la décima publicación anual de Grupo Nacional Provincial, S.A.B. (GNP).

En él se reporta el desempeño y los resultados de la empresa en los tres ámbitos de la sostenibilidad: económico, social y ambiental, y abarca sus operaciones en la República Mexicana del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.

En algunos casos se contabiliza también la participación de sus empresas filiales<sup>1</sup> en las actividades, siendo éstas: Médica Móvil, S.A. de C.V (MMO), Valmex Soluciones

Financieras, S.A. de C.V. SOFOM E.N.R (Valmex), GNP Administración de Venta Masiva S.A. de C.V. (AVM) y Servicios Administrativos en Reclamaciones S.A. de C.V. (SAR).

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

También, se ha cumplido con los diez principios de elaboración de informes del GRI:

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

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

<sup>1</sup> Para conocer más sobre las empresas filiales de GNP, visite las páginas web en: [medicamovil.com](http://medicamovil.com), [avalmex.com.mx](http://avalmex.com.mx) y [creditoafianzador.com.mx](http://creditoafianzador.com.mx)

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

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

Este Informe ha sido verificado por un tercero independiente: Firma Social, S.C. (AuditaRSE), quien hizo

una revisión del contenido e indicadores de desempeño para constatar que el Informe contiene datos fidedignos y que se encuentran alineados al GRI.

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

Con el fin de hacer más ligera la lectura, en los casos en los que la información de un año a otro no haya variado, se referirá al lector al capítulo y página del Informe correspondiente donde podrá consultar este tema. Todos los Informes están disponibles en la página web [gnp.com.mx](http://gnp.com.mx).

## Diálogo con los grupos de interés

En GNP hemos establecido mecanismos de diálogo para relacionarnos de manera directa con nuestros grupos de interés.

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

102-34, 102-40, 102-42, 102-43,  
102-44, 102-46, 102-47

## Materialidad

El análisis de materialidad de GNP es una herramienta que nos permite identificar los asuntos que nuestros grupos de interés consideran más relevantes en el contexto de la sostenibilidad. Los resultados nos ayudan a definir los contenidos del Informe y a mejorar nuestra gestión como empresa socialmente responsable.

En 2018 se actualizó el análisis de materialidad realizado en 2017, que consistió en consultar fuentes directas e indirectas de información que nos permitieron conocer la opinión y expectativas de grupos de interés clave para GNP, los cuales fueron seleccionados de acuerdo al impacto que tienen en la empresa.

Fuentes directas	Fuentes indirectas
Encuesta en línea a colaboradores	Notas de prensa 2018
Entrevistas a beneficiarios	Panorama de la industria aseguradora 2018 Deloitte
Entrevistas a expertos en RSE	Oportunidades y desafíos del sector asegurador 2018 AMIS
Entrevistas a proveedores	
Entrevistas a clientes	
Entrevistas a directores de agencia	
Entrevistas a autoridades	
Entrevistas a líderes sindicales	
Grupo de enfoque a empleados	

Los resultados de estas consultas son priorizados y validados por áreas clave de la empresa, para obtener la matriz de materialidad, la cual muestra los asuntos relevantes para GNP.

### MATRIZ DE MATERIALIDAD





Los temas más relevantes encontrados por grupo de interés analizado este año son:

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

# Informe de verificación independiente



## Carta de Verificación Independiente

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

Firma Social S.C. (AuditaRSE), a solicitud del Grupo Nacional Provincial, S.A.B. (GNP), ha realizado una verificación independiente de su Informe de Responsabilidad Social Empresarial correspondiente al año 2018.

### **Alcance**

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

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

### **Proceso de Verificación**

Nuestra revisión tomó como base las normas ISAE 3000, Accountability AA1000 y la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) para la realización de reportes de sustentabilidad, considerando en este caso los estándares GRI para el nivel de aplicación "exhaustivo", así como la aplicación del suplemento para el sector financiero del propio GRI.

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

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

---

Firma Social, S.C.  
Paseo de la Reforma 250 Torre B Piso 10 Oficina 9  
Col. Juárez, C.P. 06600, México, D.F.



Dentro del proceso de revisión, fueron considerados los Estándares GRI determinados en el Estudio de Materialidad y otros aplicables al contenido del informe, así como los indicadores del Sector Financiero, los cuales se cumplen y a continuación se enuncian:

102-1	102-12	102-23	102-34	102-45	102-56	205-1	303-3	401-1	405-2	FS2
102-2	102-13	102-24	102-35	102-46	103-1	205-2	304-2	401-2	410-1	FS4
102-3	102-14	102-25	102-36	102-47	103-2	301-1	304-3	401-3	412-2	FS5
102-4	102-15	102-26	102-37	102-48	103-3	301-2	305-1	403-1	413-1	FS6
102-5	102-16	102-27	102-38	102-49	201-1	302-1	305-2	403-2	414-1	FS7
102-6	102-17	102-28	102-39	102-50	201-2	302-2	305-3	403-3	416-1	FS9
102-7	102-18	102-29	102-40	102-51	202-1	302-3	305-4	403-4	417-1	FS10
102-8	102-19	102-30	102-41	102-52	202-2	302-4	305-5	404-1	417-2	FS13
102-9	102-20	102-31	102-42	102-53	203-1	302-5	306-1	404-2	417-3	FS14
102-10	102-21	102-32	102-43	102-54	203-2	303-1	307-1	404-3	419-1	FS15
102-11	102-22	102-33	102-44	102-55	204-1	303-2	308-1	405-1	FS1	FS16

### Conclusiones

En los trabajos de verificación que realizamos a este Informe, pudimos constatar la importancia y compromiso sostenido que GNP ha dedicado dentro de sus actividades a través del desarrollo, implementación y seguimiento a programas de Responsabilidad Social que contribuyen a cumplir los requerimientos de sus diversos grupos de interés.

El no contar con evidencia alguna que haga notar diferencias y contradicciones en la información presentada, consideramos que, el **Informe de Responsabilidad Social Empresarial de GNP 2018** contiene datos fidedignos y éstos representan de manera coherente y razonable los resultados del período informado de conformidad con el nivel de aplicación Exhaustivo referido a los Estándares del Global Reporting Initiative, así como la inclusión del Suplemento para el Sector Financiero del propio GRI y el apego a los 10 principios del Pacto Mundial y a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Ciudad de México, a 15 de marzo de 2019.

**C.P. Guillermo Suárez Soriano**  
AuditaRSE

Firma Social, S.C.  
Paseo de la Reforma 250 Torre B Piso 10 Oficina 9  
Col. Juárez, C.P. 06600, México, D.F.

# Objetivos de Desarrollo Sostenible

En GNP estamos comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales representan un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

Los ODS conllevan un espíritu de colaboración y pragmatismo para elegir las mejores opciones con el fin de mejorar la vida, de manera sostenible, para las generaciones futuras. Proporcionan orientaciones y metas claras para su adopción por todos los países en conformidad con sus propias prioridades y los desafíos ambientales del mundo en general.



ODS	Iniciativa GNP
1. Fin de la pobreza	• Gol por México
2. Hambre cero	• Gol por México
3. Salud y bienestar	• GNP Cuida tu Salud • Club deportivo • Juegos Deportivos y Culturales BAL con Causa Social • Organización Responsablemente Saludable
4. Educación de calidad	• Medallas por la educación
7. Energía asequible y no contaminante	• Contratación de energía eólica del parque Fuerza Eólica del Itsmo (FEI)
8. Trabajo decente y crecimiento económico	• La segunda aseguradora más grande del mercado mexicano • Empresa Socialmente Responsable • Empresa Familiarmente Responsable
13. Acción por el clima	• Bosque Vivir es increíble
15. Vida de ecosistemas terrestres	• Bosque Vivir es increíble
17. Alianzas para lograr los objetivos	• Vivir es increíble ayudando a los demás

# Índice de contenidos GRI



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

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI “DE CONFORMIDAD” CON LOS ESTÁNDARES GRI: OPCIÓN EXHAUSTIVA			
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
<b>GRI 101: FUNDAMENTOS 2016</b>			
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>			
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016</b>	102-1 Nombre de la organización	Grupo Nacional Provincial, S.A.B. (GNP Seguros)	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Nuestra Empresa p. 7 Productos y servicios p. 15	
	102-3 Ubicación de la sede	Av. Cerro de las Torres #395, Col. Campestre Churubusco, Coyoacán, 04200, CDMX	
	102-4 Ubicación de las operaciones	Red de oficinas p. 84	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Acerca de este Informe p. 70	
	102-6 Mercados servidos	Productos y servicios p. 15 Cifras relevantes p. 21 Red de oficinas p. 84	
	102-7 Tamaño de la organización	Plantilla laboral p. 33 Cifras relevantes p. 21	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Plantilla laboral p. 33	
	102-9 Cadena de suministro	Compromiso con nuestros proveedores p. 48	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Acerca de este Informe p. 70 Estructura de la empresa p. 12	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Prevención y gestión integral de riesgos p. 29	
	102-12 Iniciativas externas	Certificaciones y reconocimientos p. 19 Resultados acumulados p. 52	
	102-13 Afiliación a asociaciones	Certificaciones y reconocimientos p. 19	

<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Mensaje del Director General p. 5
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Mensaje del Director General p. 5
	<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Misión, visión y valores p. 8 GNP Ética Empresarial p. 25
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones	GNP Ética Empresarial p. 25
	<b>GOBERNANZA</b>	
	102-18 Estructura de gobernanza	Gobierno corporativo p. 10
	102-19 Delegación de autoridad	Estructura de la RSE p. 13
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Estructura de la RSE p. 13
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Estructura de la RSE p. 13 Gobierno corporativo p. 10
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Gobierno corporativo p.10
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo p. 10
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo p. 10
	102-25 Conflictos de interés	Gobierno corporativo p. 10
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Estructura de la RSE p. 13
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo p. 10
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo p. 10
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Estructura de la RSE p. 13
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Estructura de la RSE p. 13
	102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	Estructura de la RSE p. 13
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Estructura de la RSE p. 13
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	Estructura de la RSE p. 13 Gobierno corporativo p. 10
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Materialidad p. 72
	102-35 Políticas de remuneración	Gobierno corporativo p. 10

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	102-36 Proceso para determinar la remuneración	Gobierno corporativo p. 10		
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Gobierno corporativo p. 10		
	102-38 Ratio de compensación total anual	Gobierno corporativo p. 10		
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Gobierno corporativo p. 10		
	<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
	102-40 Lista de grupos de interés	Materialidad p. 72		
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Plantilla laboral p. 33		
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Materialidad p. 72		
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Materialidad p. 72 Diálogo con los grupos de interés p. 71		
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Materialidad p. 72 Diálogo con los grupos de interés p. 71		
	<b>PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES</b>			
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Alcance p. 70		
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Materialidad p. 72		
	102-47 Lista de los temas materiales	Materialidad p. 72		
	102-48 Reexpresión de la información	Alcance p. 70		
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Alcance p. 70		
	102-50 Periodo objeto del informe	Alcance p. 70		
	102-51 Fecha del último informe	Alcance p. 70		
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Alcance p. 70		
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Contacto p. 85		
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Alcance p. 70		
	102-55 Índice de contenidos GRI	Índice de contenidos GRI p. 77		
	102-56 Verificación externa	Informe de verificación independiente p. 74		

TEMAS MATERIALES			
ECONÓMICO			
COMPETENCIA DESLEAL			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	GNP Ética Empresarial p. 25	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	GNP Ética Empresarial p. 25	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	GNP Ética Empresarial p. 25	
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Multas significativas o sanciones impuestas por la autoridad p. 25	
MEDIOAMBIENTAL			
EMISIONES			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Emisiones de CO <sub>2</sub> p. 55	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Emisiones de CO <sub>2</sub> p. 55	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Emisiones de CO <sub>2</sub> p. 55	
GRI 305: EMISIONES 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Emisiones de CO <sub>2</sub> p. 55	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Emisiones de CO <sub>2</sub> p. 55	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		No aplica. GNP no genera emisiones que se contabilicen en el alcance 3.
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Emisiones de CO <sub>2</sub> p. 55	
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Emisiones de CO <sub>2</sub> p. 55	
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		No aplica. GNP no emite sustancias de este tipo.
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire		No aplica. GNP no emite sustancias de este tipo.



SOCIAL			
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Seguridad laboral p. 41	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Seguridad laboral p. 41	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Seguridad laboral p. 41	
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Seguridad laboral p. 41	
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Incapacidades y ausentismo p. 42	
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Incapacidades y ausentismo p. 42	
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Seguridad laboral p. 41	
MARKETING Y ETIQUETADO			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Comunicación responsable p. 46	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Comunicación responsable p. 46	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Comunicación responsable p. 46	
GRI 417: MARKETING AND LABELING 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Comunicación responsable p. 46	
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se presentaron casos relacionados con este tema.	
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se presentaron casos relacionados con este tema.	
PRODUCTOS PARA NUEVOS SEGMENTOS			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Productos y servicios p. 15 Información de productos y servicios p. 15	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Productos y servicios p. 15 Información de productos y servicios p. 15	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Productos y servicios p. 15 Información de productos y servicios p. 15	
INDICADOR PROPIO	Creación de nuevos productos y servicios que satisfagan nuevas demandas de la población	Productos y servicios p. 15 Información de productos y servicios p. 15	

SUPLEMENTO SECTORIAL SECTOR FINANCIERO			
SUPLEMENTO SECTORIAL SECTOR FINANCIERO	FS1 Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio.	Productos y servicios p. 15 Información de productos y servicios p. 15	
	FS2 Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.	Sistema de control interno p. 28 Prevención y gestión integral de riesgos p. 29	
	FS3 Procesos para monitorear la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.	Los “Criterios de Inversión” establecen los lineamientos de aquellas empresas en las que GNP invierte; esto no aplica para la relación GNP-cliente.	
	FS4 Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio.	Prevención del lavado de dinero y financiamiento al terrorismo p. 27 GNP Ética empresarial p. 25	
	FS5 Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente.	Compromiso con nuestra comunidad p. 50 Diálogo con los grupos de interés p. 71	
	FS6 Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector.	Distribución de cartera p. 16	
	FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	Productos y servicios p. 15 Distribución de cartera p. 16	
	FS8 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	La empresa no cuenta con productos de este tipo.	
	FS9 Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	Gobierno corporativo p. 10	
	FS10 Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	Resultados acumulados p. 52	
	FS11 Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental	No se hacen análisis de los activos de la empresa bajo estos criterios debido a que, al ser una empresa no manufacturera y ubicar sus oficinas en suelos urbanos debidamente reglamentados, se considera poco relevante el impacto social o ambiental que puedan ocasionar las operaciones de la misma.	

<b>SUPLEMENTO SECTORIAL SECTOR FINANCIERO</b>	FS12 Políticas de voto aplicadas relativas a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto.	No se cuenta con un política de esta naturaleza.	
	FS13 Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	Red de oficinas p. 84	
	FS14 Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros.	Productos y servicios p. 15 Distribución de cartera p. 16	
	FS15 Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa	Productos y servicios p. 15 Información de productos y servicios p. 15	
	FS16 Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario.	Productos y servicios p. 15	

# Red de oficinas



## Contacto

---

*[mariad.osorio@gnp.com.mx](mailto:mariad.osorio@gnp.com.mx)*

---





# Vivir por México es increíble

Grupo Nacional Provincial S.A.B.  
Oficinas Corporativas  
Av. Cerro de las Torres No. 395,  
Campestre Churubusco, 04200, CDMX.  
Tel. 5227 3999  
[gnp.com.mx](http://gnp.com.mx)



EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

