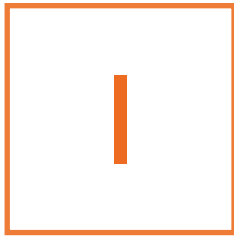




INFORME DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL
2016



CONTENIDO



Presentación del Informe

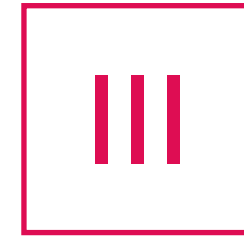
- Carta del Director General

7



Acerca de este Informe

- Alcance
- Diálogo con los grupos de interés
- Materialidad

9
11
12

Nuestra Empresa

- Empresas filiales 16
- Misión, Visión y valores 17
- Declaración de Responsabilidad Social 19
- Gobierno Corporativo y Consejo de Administración 20
- Estructura organizacional 22
- Fuerza de ventas 23
- Productos y servicios 24
- Distribución de cartera 30
- Alianzas estratégicas 31
- Participación en asociaciones 32
- Certificaciones, premios y reconocimientos 33

IV

Nuestro compromiso económico, rentabilidad con responsabilidad

- GNP en la economía mexicana 36
- Participación en el mercado 37
- Cifras relevantes 39
- Criterios de inversión 40

V

Prevención y gestión integral de riesgos

- GNP Ética Empresarial 42
- Prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo 44
- Protección de datos personales y seguridad de la información 45
- Sistema de Control Interno
- Cultura de seguridad integral
- Gestión de riesgos 46

VI

Compromiso con nuestros grupos de interés

- A) Compromiso con nuestros colaboradores 49
- B) Compromiso con nuestros clientes 70
- C) Compromiso con nuestros proveedores 75
- D) Compromiso con nuestra comunidad 77



Nuestro compromiso medioambiental

- Emisiones de CO₂
- Energía
- Transporte
- Agua
- Papel
- Gestión de residuos
- Estrategias para la disminución de consumos y resultados obtenidos
- Acciones en favor de la cultura ambiental

81

83

85

86

87

88



Iniciativas estratégicas de RSE en Centros Regionales

- Noreste
- Occidente
- Sureste
- Noroeste

90

91

92

93



Informe de verificación independiente

95



Índice de contenidos GRI



97



Anexos

- Estudio de materialidad 2016
- Red de oficinas



103
104



I. Presentación del Informe



CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

102-14, 102-15

Apreciable lector:

Me enorgullece presentar el octavo Informe de Responsabilidad Social Empresarial de GNP, el cual es una muestra de la transparencia con la que gestionamos, así como de nuestro compromiso con la rendición de cuentas en los tres ámbitos de la sostenibilidad: económico, social y medioambiental.

Con 13 años de ser una Empresa Socialmente Responsable, hemos posicionado la responsabilidad social en el centro del negocio.

En 2016 nuestra celebración del 115 Aniversario se alineó a contribuir con el cuidado del medioambiente, al promover la reducción de la huella de carbono a través del proyecto de Carbono Neutral.

Por medio de nuestros programas sociales hemos logrado beneficiar a 886 mil 79 personas de manera directa y a un millón 123 mil 844 de manera colateral.

Nos llena de satisfacción poder incidir de manera positiva en tantas familias, y nos motiva a seguir trabajando para beneficiar a un mayor número de personas para que de esta manera contribuyamos al desarrollo social de México.

Refrendamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, al cual GNP está adherido y a cuyos 10 principios este Informe responde.

Los invito a compartir sus comentarios y sugerencias por medio de nuestro correo electrónico rse@gnp.com.mx.



Mario Vela
Director General

II. Acerca de este Informe





ALCANCE

102-10, 102-45, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54

El Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2016 (IRSE) es la octava 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 2016.

En algunos casos se contabiliza también la participación de sus empresas filiales 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).

El IRSE 2016 ha sido elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción esencial, e incluye los indicadores del suplemento para el sector financiero. Asimismo, cuenta con el servicio de GRI Content Index cuyo propósito es asegurar que el Índice de contenidos GRI esté en línea con los Estándares GRI.

El IRSE 2016 ha sido elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción esencial.

También, se ha cumplido con los 10 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	Este Informe reporta los principales resultados en el ámbito económico, social y medioambiental.
Materialidad	El Informe refleja 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	El Informe refleja 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	Reportamos las cifras de los dos años anteriores, lo cual permite comparar nuestro desempeño en el tiempo.
Fiabilidad	Este Informe es verificado por un tercero independiente.
Puntualidad	Tiene una periodicidad anual y se publica en los primeros cuatro meses del año siguiente.

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 del presente Informe.

Con el fin de hacer más rápida 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*.

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

102-43, 102-44, F55

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
	Líderes de Transformación	Bimestral
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

MATERIALIDAD

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

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.

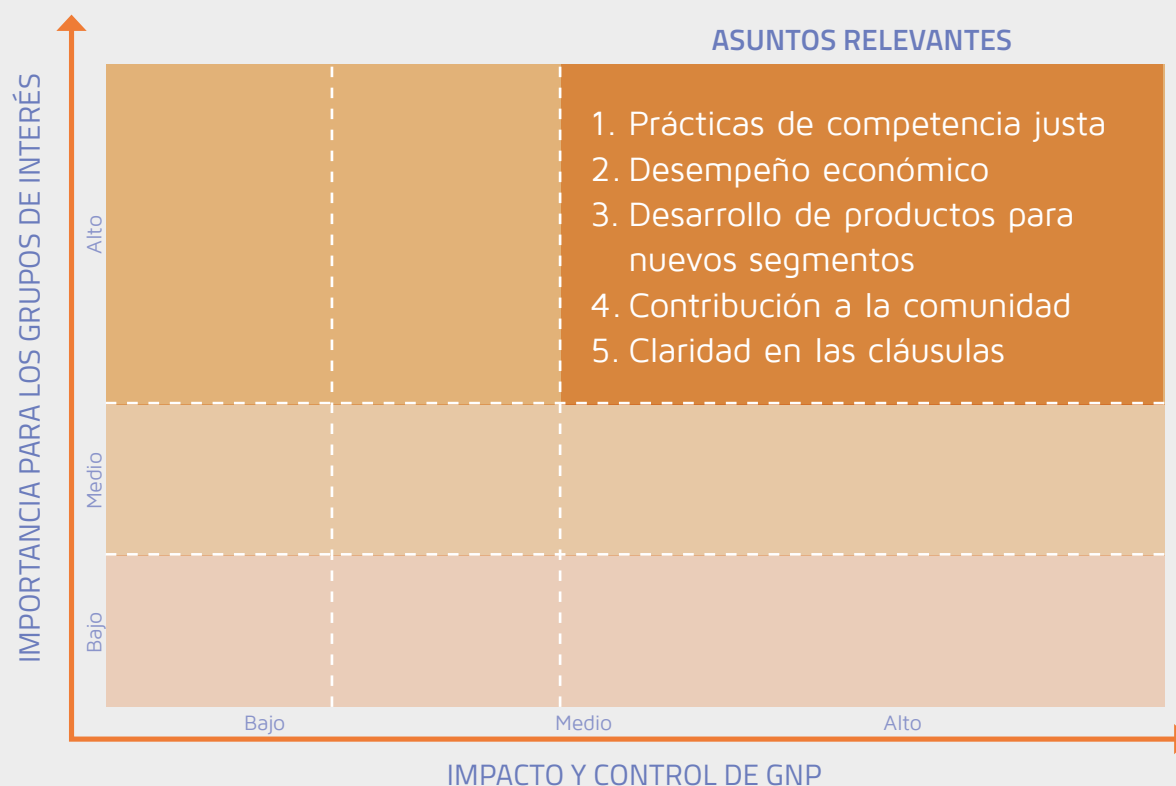
En el análisis de materialidad 2015-2016 se consultó la opinión y expectativas de los principales grupos de interés de GNP –accionistas, clientes, colaboradores, proveedores, reguladores, sector y sociedad, que fueron identificados y elegidos por ser los que más impacto tienen en la organización– a través de distintas fuentes de información:

Fuentes directas	Fuentes indirectas
Encuesta en línea a colaboradores	Asamblea Anual de Accionistas
Encuesta en línea a beneficiarios	Evaluación de aseguradoras de CONDUSEF
Entrevistas a profundidad a expertos en RSE	Artículos de prensa
Entrevistas a profundidad a proveedores	Estudio de opinión
Entrevistas a profundidad a clientes	Watchers
Entrevistas a profundidad a Directores de Agencia	Análisis del sector
Entrevistas a profundidad a autoridades	

A lo largo de este informe se amplía la información sobre las acciones que se llevaron a cabo durante el año para atender estas expectativas y se incluye en anexo el desglose del análisis.

En el análisis de materialidad 2015-2016 se consultó la opinión y expectativas de los principales grupos de interés de GNP.

MATRIZ DE MATERIALIDAD





Asunto relevante	Gestión de GNP
Prácticas de competencia justa	GNP Ética Empresarial
Desempeño económico	GNP en la economía mexicana Cifras relevantes
Desarrollo de nuevos productos	Productos y servicios
Contribución a la comunidad	Desempeño social Programas sociales
Claridad en las cláusulas	Información sobre productos y servicios

III. Nuestra empresa



102-2, 102-5

GNP es la empresa multiramo con mayor experiencia en el sector asegurador mexicano, con más de 115 años ha logrado consolidarse como una empresa confiable, con un profundo compromiso con el desarrollo del país, pero principalmente con la protección de las familias mexicanas.

Nos hemos caracterizado por el genuino compromiso con México y el sector asegurador, nuestra amplia experiencia nos permite conocer el mercado y adaptarnos de manera casi inmediata a los cambios que hay en él, logrando mantenernos a la vanguardia en el desarrollo de productos que logren cubrir de manera integral las diferentes necesidades de las empresas y de las personas, fortaleciendo la cultura del seguro en México.

Un pilar fundamental de GNP es su 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 medioambiente que forma parte fundamental de nuestra contribución a México.

Además, GNP forma parte de Grupo BAL, uno de los consorcios más importantes y diversificados del país, constituido por instituciones de gran prestigio.

En el sector afianzador:

Crédito Afianzador

En el sector financiero:

Valores Mexicanos Casa de Bolsa

Valmex Soluciones Financieras

Operadora Valmex de Sociedades de Inversión

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

Grupo Profuturo

En el sector de servicios médicos:

Médica Móvil

En el sector comercial:

Grupo Palacio de Hierro

Tane

En el sector industrial:

Industrias Peñoles

Fresnillo

En el sector agropecuario:

Compañía Agropecuaria Internacional

En el sector energético:

PetroBAL

En el sector educativo:

Como parte de su labor filantrópica apoya al Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM)

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

Los segmentos de mercado en los que participamos son: Seguros de Vida, Seguros de Automóviles, Seguros de Gastos Médicos Mayores, Seguros de Daños y Seguros Básicos.





EMPRESAS FILIALES

Médica Móvil

Brinda servicios de atención médica extra hospitalaria en México. Atiende cualquier evento de urgencia médica en el lugar de trabajo, en el domicilio o en cualquier ubicación en donde se encuentren los asegurados de GNP.

Cuenta con oficinas en la Ciudad de México, Monterrey y Guadalajara, además de operaciones en 45 ciudades adicionales mediante la articulación de servicios por medio de una red de empresas de ambulancia calificadas.

Valmex Soluciones Financieras

Es especialista en proveer soluciones de financiamiento especializado para todo tipo de equipo de transporte, manejando esquemas en arrendamiento financiero, arrendamiento puro y crédito simple con garantía prendaria.

Crédito Afianzador

Con el objetivo principal de proteger el patrimonio empresarial otorga el servicio de afianzamiento.

Para conocer más sobre las empresas filiales de GNP, visite las páginas web en: medicamovil.com, avalmex.com.mx y creditoafianzador.com.mx



MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

102-16

Misión

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





Visión 2019

Lograr ser los mejores en 3 dimensiones, con 2 enfoques, en 3 etapas (3 x 2 en 3).

DIMENSIONES

1. Crecimiento Rentable
2. Servicio Inigualable
3. Institución de Vanguardia

ENFOQUES

1. Personas
2. Negocio

ETAPAS

1. Ganar mercado
2. Consolidar liderazgo de mercado
3. Marcar la pauta en la industria

Valores

Estándar DE LIDERAZGO

Orientación a las Personas	Orientación al Negocio	Orientación al Servicio
<p>INTENCIONES:</p> <p>Hago lo que digo que hago, mostrando claramente una congruencia entre mis palabras y acciones.</p> <p>Cuido las acciones que no están alineadas con nuestros valores o con los intereses de GNP, imponiendo el nivel de la organización de donde emano.</p> <p>Dejo ir y recibí retroalimentación de manera constructiva, aún con respecto a temas difíciles.</p> <p>COMPORTAMIENTO:</p> <p>Actúo en beneficio de GNP, más allá de mi propio área, soy un seguidor de equipo.</p> <p>Solicito y considero con respeto los puntos de vista de otros personas.</p> <p>Busco activamente ayuda y apoyo para alcanzar resultados superiores.</p> <p>RESULTADOS:</p> <p>Demuestro mi compromiso con el éxito de GNP y con el de todos mis asociados, cumpliendo mi trabajo del día a día.</p> <p>Celebro el éxito e invito a otros a hacer lo mismo.</p> <p>Revisito los problemas mostrando activamente tenacidad, persistencia y optimismo.</p>	<p>RESULTADOS:</p> <p>Presento en grande, enfocándome en obtener excelentes resultados y demostrando un alto desempeño.</p> <p>Busco continuamente el crecimiento, obteniendo nuevos o diversas oportunidades.</p> <p>Comprendo profundamente e ejecuto con claridad mis objetivos y los de mi área.</p> <p>Tomo decisiones rápidas y oportunas a pesar de ser temas incógnitas.</p> <p>RESPONSABILIDAD:</p> <p>Anticipo lo que se necesita y me enfoco en asegurarme que esto suceda.</p> <p>Propone soluciones prácticas en vez de quedarme enfocado en el problema.</p> <p>Participo activamente en mi crecimiento personal y profesional y en la formación y el desarrollo de mis pares y colaboradores.</p> <p>INICIACIÓN:</p> <p>Neto de forma abierta y constructiva ideas pre-establecidas, propongo enfoques nuevos y/o alternativas distintas.</p> <p>Revisito mis errores, aprendo de ellos y pongo en práctica nuevas ideas.</p> <p>Capto lo que está pasando en el mercado y lo integro en mis decisiones.</p>	<p>Respando a los intereses de mis clientes con una actitud de servicio, servicio.</p> <p>Escucho con plena atención lo que otros esperan y reacciono reflejando que sus expectativas están enfocadas.</p> <p>Respondo con mis actitudes y acciones que vive es increíble.</p>

Vivir es increíble®





DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

103-1

En GNP asumimos nuestro compromiso con la responsabilidad social desde el origen, al ser una empresa cuya razón de ser consiste en satisfacer las necesidades de protección, de previsión financiera y de servicios de salud de todos los mexicanos. Este compromiso se encuentra plasmado en nuestra Política de Responsabilidad Social.

Hemos establecido lineamientos generales en función de un criterio tridimensional que rige nuestras acciones como empresa: económico, social y ambiental.

Visualizamos nuestras acciones estratégicas atendiendo expectativas de un triple resultado: económico, social y ambiental.



GOBIERNO CORPORATIVO Y CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

102-27, 102-28, F59

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, una asignación precisa de responsabilidades y su estructura corresponde al volumen de sus operaciones, así como a la naturaleza y complejidad de sus actividades.

El SGC incluye la conformación 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. Además dentro del SGC 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 Ejecutivo.

La instauración del SGC también incluyó las funciones de Administración Integral de Riesgos, Control Interno, Auditoría Interna, Función Actuarial, Contratación de Servicios con Terceros, establecidas

en la LISF y la Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF), así como la designación de los responsables de éstas. Junto con la conformación del SGC, el Consejo aprobó un Código de Ética y Conducta de observancia obligatoria para todos los empleados y funcionarios de la institución.

Del mismo modo en la sesión del 26 de abril de 2016 el Consejo de Administración aprobó la primera evaluación de la implementación y funcionamiento del SGC, en el que se discutió y aprobó que dicho sistema garantiza una gestión sana y prudente de su actividad, como es exigido por la regulación establecida, en la LISF y CUSF.

Consejo de Administración

102-18, 102-21, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-33, 102-35, 102-36, 102-37, 102-38, 102-39, FS9

El Consejo de Administración de GNP se integra conforme a lo estipulado por la LMV, así como por la LISF, siguiendo los lineamientos del Código de Mejores Prácticas Corporativas del Consejo Coordinador Empresarial, lo cual favorece la transparencia y rendición de cuentas de la organización.

El Consejo de Administración está compuesto por 13 consejeros propietarios y 13 suplentes, de los cuales 10 son independientes.

El 100% son hombres y la edad promedio es de 66 años: un Consejero entre 30 y 50 años, dieciséis entre 50 y 70 y nueve de más de 70 años.

Durante el ejercicio 2016, se llevaron a cabo cinco 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.

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, así como los mecanismos para comunicar recomendaciones o indicaciones al Consejo de Administración y las retribuciones se reportaron en los Informes de Administración y las retribuciones se reportaron en los Informes anteriores, disponibles en nuestra página web: gnp.com.mx, en la pestaña de Responsabilidad Social - Informe de RSE.

Presidente Alberto Baillères			
Propietarios		Suplentes	
Alberto Baillères 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)	Alejandro Paredes Director General de Área de Planeación y Evaluación de Técnica Administrativa BAL	(3)
Fernando Senderos Presidente del Consejo de Administración y del Comité Ejecutivo de Grupo Kuo y Dine	(2)	Emilio Carrillo Socio Fundador de Bufete Carrillo Gamboa	(2)
Norberto Augusto Domínguez † Patrono Presidente de Asociación Mexicana de la Cruz Blanca Neutral	(2)	Luis A. Aguilar Consultor Independiente	(2)
Raúl Baillères Gerente de Proyectos Especiales de Técnica Administrativa BAL	(3)	Alejandro Noriega Director General de Desarrollo Organizacional de Técnica Administrativa BAL	(3)
Juan Bordes Director Corporativo de Grupo BAL	(A) (B) (C) (3)	Juan Ignacio Gil Director de Planeación, Desarrollo y Jurídico de Grupo Nacional Provincial	(3)
Arturo Manuel Fernández Rector del Instituto Tecnológico Autónomo de México	(A) (B) (C) (3)	Alejandro Hernández Vicerrector del Instituto Tecnológico Autónomo de México	(3)
Alejandro Baillères Vicepresidente Ejecutivo de Grupo BAL	(A) (C) (3)	Andreas M. Raczynski Asesor de la Presidencia de Grupo BAL	(3)
Héctor Rangel Presidente BCP Securities México	(2)	Tomás Lozano Notario Público No. 10 de la Ciudad de México	(D) (2)
Alberto Tiburcio Consultor Independiente	(D) (2)	Fernando Ruíz Asesor de Chevez, Ruíz, Zamarripa y Cia.	(2)
José Luis Alfonso Simón Director General de Formas y Sistemas Mexicanos, Formas para Negocios y Compañía Litográfica y Tipográfica América	(2)	Raúl Obregón Socio Director de Alianzas, Estrategia y Gobierno Corporativo	(D) (2)
Jaime Lomelín Director Corporativo de Grupo BAL	(A) (C) (3)	Gabriel Kuri Director General de Actividades Financieras de Técnica Administrativa BAL	(3)
José Octavio Figueroa Director Corporativo de Grupo BAL	(A) (C) (3)	Mario Antonio Vela Director General de Grupo Nacional Provincial	(3)
José Eduardo Silva Director General de Grupo Profuturo	(A) (C) (3)	Carlos A. Zozaya Director de Área de Técnica Administrativa BAL	(3)

- | | |
|--|--------------------------------------|
| 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 | |

Comisario	
Propietario: Guillermo Babatz	Suplente: Jorge Rico
Secretario	
Gerardo Carreto	

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

102-10

Director General

Mario Vela

DIRECTORES

Florencio García

Canal Corredores y Gobierno

Raúl Kuri

Canal Agentes

Germán Aguado

Canal Masivo

Diana Wright

Servicio y Operaciones

Enrique Ibarra

Sistemas

José Luis Gutiérrez

Finanzas

Jesús Zúñiga

Administración Integral de Riesgos

Ignacio Gil

Planeación, Desarrollo y Jurídico

Diego Velázquez

Oficial de Cumplimiento

Jaime García

Auditoría Interna

De acuerdo al plan estratégico de GNP, se fortalece nuestra estructura mediante diferentes cambios organizacionales.

Estructura de la RSE

102-19, 102-20, 102-21, 102-26, 102-29, 102-30, 102-31, 102-32, 102-33, 103-2, 103-3

El diseño y gestión de la estrategia de responsabilidad social de GNP está a cargo de dos áreas principalmente: Recursos Humanos y Servicios Administrativos y Comunicación e Imagen Corporativa, las cuales reportan directamente a la Dirección General.

Dentro de sus funciones está la de identificar y analizar los riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social. También se encargan del diálogo con los grupos de interés, de recoger sus opiniones y expectativas para presentarlas a los órganos superiores de gobierno e incorporarlas a la gestión de la empresa y al Informe de Responsabilidad Social. Para lograr los objetivos planteados se apoyan en otras áreas complementarias de acuerdo al tema que se trate.



FUERZA DE VENTAS

Durante 2016, buscando consolidar la protección de miles de familias mexicanas, GNP trabajó en los siguientes frentes:

1. Ejecución de estrategias de atracción, selección y retención de talento a nivel nacional en nuestras 144 Direcciones de Agencia, así como en su estructura comercial conformada por 179 gerentes de desarrollo y 111 ejecutivos de atracción de talento, impulsando la rentabilidad a través del crecimiento y desarrollo de la fuerza de ventas.

2. Dos sólidos planes de carrera para seguros individuales y seguros PyMEs mismos que buscan el dominio del conocimiento de productos, desarrollo de habilidades de ventas y administrativas, necesarias para el éxito y permanencia de los agentes en esta importante profesión.

3. Plan anual de incentivos premiando la alta productividad de nuestros directores de agencia y agentes siendo de los más atractivos del mercado.

Lo anterior sumó esfuerzos para incrementar la calidad en nuestra fuerza de ventas, teniendo actualmente más de ocho mil agentes productivos que promueven los resultados en los ramos de Vida, Gastos Médicos Mayores, Automóviles, Daños y PyMEs.

Con visión de sustentabilidad, el próximo año mantendremos nuestra estrategia de expansión. Al mismo tiempo, nuestro modelo de desarrollo de agentes se fortalecerá con más y mejores esquemas de especialización, lo que nos permitirá crecer el número y productividad de este canal, que aporta el 54% de las primas totales y el 65% de la rentabilidad de la compañía.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

102-2, 102-6, 103-1, 103-2, 103-3, FS1, FS16

Con el objetivo de satisfacer las necesidades de protección, prevención financiera y servicios de salud de la sociedad mexicana, GNP se ha caracterizado por ser una institución de vanguardia y un referente en la industria. Dirige sus esfuerzos en la creación de nuevos productos, servicios y herramientas que permiten ofrecer una mejor experiencia de servicio a través de la investigación y las tendencias del mercado.

Trabajamos para cumplir con las nuevas disposiciones de carácter general en materia de sanas prácticas, transparencia y publicidad aplicables a las instituciones de seguros, expedidas por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) que entró en vigor el 21 de junio de 2016. Las áreas de Jurídico, Marketing, Oferta de Valor, Sistemas y Comunicación trabajan en conjunto para garantizar que la documentación contractual y la publicidad que llega al cliente sea congruente. Además, damos a conocer de manera interna esta disposición para que siempre estemos en cumplimiento total de ella.

Asimismo, GNP buscando robustecer el alcance de sus coberturas, ha establecido alianzas internacionales estratégicas con reaseguradoras como Sompó Canopus y Beazley que nos permite fortalecer los mecanismos para evaluar riesgos más complejos y especializados.

Además de potenciar, incrementar, incentivar y aplicar una práctica más sofisticada de suscripción de riesgos en México, con lo anterior, se genera experiencia en coberturas de vanguardia y el impulso a la penetración del seguro en el país. Contando con las mejores opciones de protección multiramo para cada uno de los rubros de aseguramiento: personas, empresas y gobierno.

En GNP nos ocupamos en responder a las necesidades de protección de las familias y empresas mexicanas respaldando la solidez financiera y la correcta gestión para generar prácticas que impulsen el crecimiento del sector asegurador en México.





SEGUROS DE VIDA

Los seguros de vida brindan estabilidad financiera en situaciones complicadas, permiten generar sólidos planes de ahorro, contribuyendo así al logro de distintos objetivos; por ejemplo, asegurar la educación de los hijos, construir un patrimonio o planear la etapa de retiro. GNP tiene como objetivo asegurar la tranquilidad y el bienestar de nuestros clientes, por lo que cuenta con una amplia gama de planes que se ajustan a las necesidades que se presentan en cada etapa de la vida.

PROTECCIÓN

- Temporal
- Privilegio
- Platino

AHORRO

- Dotal
- Vida a tus Sueños
- Impulsa

PROTECCIÓN Y AHORRO

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

EDUCACIÓN

- Profesional

RETIRO

- Proyecta
- Proyecta Afecto al Art. 185
- Consolida Tu Plan Personal de Retiro
- Consolida Total
- Elige

MULTIESTRATEGIA

- Capitaliza

SEGUROS PARA EMPRESAS

- Vida Grupo para empleados de empresas y gobierno
- Deudor
- Escolar
- Seguro de Separación Individualizada

SEGUROS DE AUTOMÓVILES

El mercado de autos nuevos en México ha crecido de manera significativa con ventas históricas desde 2015, por lo que durante 2016 nos enfocamos en incrementar la satisfacción de todos nuestros clientes.

En GNP sabemos que cada cliente es único, es por ello que en la atención de accidentes viales habilitamos en nuestra app Conecta Móvil, la funcionalidad de geolocalización y calificación del ajustador lo cual brinda una mejor experiencia del servicio y nos ayuda a mejorarlo.

Y para nuestros clientes que buscan la mejor protección con la comodidad de pago a través de descuento vía nómina, seguimos impulsando el seguro Auto Más en las instituciones con las que tenemos convenio.

En lo que respecta a las empresas, especialmente a las PyMEs, incorporamos nuevas opciones de cotización y emisión de acuerdo al uso del vehículo.

Para el segmento de Seguros Corporativos, implementamos medidas para ayudar a nuestros clientes a disminuir el impacto que enfrentan ante el incremento en robo de unidades en México, invitándolos a formar parte del Programa de Prevención, que los orienta con medidas de seguridad y les brinda beneficios tangibles en caso de robo, como la reducción del 50% de deducible al contar con un dispositivo de localización satelital.

Por otra parte, seguimos impulsando y cumpliendo con los cambios en la ley, otorgando a todos nuestros asegurados, sin costo adicional, el Seguro Obligatorio de Responsabilidad Civil Vehicular, superando lo establecido por la ley con una suma asegurada de tres millones de pesos.

Por último, para facilitar la labor de ventas de nuestra fuerza productora hemos diseñado herramientas para sus teléfonos inteligentes, tabletas o computadoras que les permiten administrar sus negocios en cualquier lugar y momento, facilitando los procesos de cotización, emisión, modificaciones o pagos.

Para la atención de accidentes viales habilitamos en nuestra app Conecta Móvil, la funcionalidad de geolocalización y calificación del ajustador.





SEGUROS DE GASTOS MÉDICOS MAYORES

La salud de las personas es un pilar indiscutible del bienestar familiar, social y empresarial en México. El seguro de Gastos Médicos Mayores es una alternativa útil y práctica, pues permite aligerar la carga en el momento de tener un imprevisto, enfermedad o incapacidad. GNP reconoce este reto y se compromete en proveer soluciones de protección integral a individuos y empresas de todo tamaño, ofreciendo una gama de productos que se adapta a sus necesidades particulares.

SEGUROS INDIVIDUALES

- Línea Azul VIP
- Línea Azul Internacional
- Línea Azul Alta Especialidad
- Vínculo Mundial

- Línea Azul Premium
- Línea Azul Platino
- Línea Azul Flexible
- Línea Azul Esencial
- Línea Azul Versátil
- Conexión Línea Azul

Con el compromiso que nos caracteriza de ser una institución de vanguardia, en 2016 fortalecimos nuestro programa En Causa acercando a nuestros asegurados a tratamientos realizados por expertos, bajo protocolos terapéuticos avalados por instituciones internacionales dentro de un Centro de Excelencia. De esta forma, les brindamos una atención personalizada ante situaciones de salud que pueden impactar su calidad de vida y armonía familiar, acompañándolos en los momentos que más nos necesitan.

SEGUROS PARA EMPRESAS

- Línea Azul VIP
- Línea Azul Internacional
- Línea Azul Premier
- AP Siga (Seguro de Indemnización Garantizada por Accidente)

GNP mantiene su compromiso de mejorar la salud de los mexicanos y, por ende, el bienestar de las empresas, a través de:

1. Alianzas por la salud

Forjamos un convenio con Cleveland Clinic, uno de los sistemas hospitalarios más prestigiosos a nivel mundial. Está posicionado como el número uno en cardiología por 22 años consecutivos y en 2016 se colocó como el segundo mejor hospital en Estados Unidos, de entre los cinco

mil hospitales evaluados por el News & World Report. El convenio directo entre GNP y Cleveland Clinic ofrece el acceso hospitalario a nuestros asegurados de Gastos Médicos Mayores en sus instalaciones médicas ubicadas en Cleveland, Ohio y Weston, Florida.

2. Evaluación y prevención

Ofrecemos el programa de bienestar corporativo más completo del mercado, GNP Cuida Tu Salud, que brinda campañas de comunicación preventiva a las empresas, ferias de salud, así como plataformas digitales y redes sociales para los asegurados. Este año lanzamos la aplicación GNP Cuida Tu Salud, descargable para dispositivos móviles desde iTunes y Google Play, con la cual nuestros asegurados tienen acceso a recetas saludables, establecer metas para la mejora de hábitos, entre otras funcionalidades.

3. Manejo de enfermedades

Brindamos acompañamiento y orientación por medio de programas diseñados para afrontar diversas eventualidades, tales como siniestros de alto impacto, atención extrahospitalaria y padecimientos crónico degenerativos.

4. Comunicación

Ponemos a disposición de nuestros clientes, un plan de comunicación que consiste en materiales mensuales que informan a nuestros asegurados sobre los beneficios a los que tienen acceso gracias al seguro que les brinda su empresa.

SEGUROS DE DAÑOS

GNP conoce las necesidades de protección de acuerdo a la actividad de las empresas y los riesgos a los que se encuentra expuesto el patrimonio familiar, causados por fenómenos naturales o acciones humanas, teniendo como consecuencia pérdidas económicas o materiales, para las cuales no siempre se está preparado. Por ello, contamos con una gran variedad de productos enfocados a dar

protección integral, adaptándose a las necesidades de cada hogar o negocio, comprometiéndonos a estar presentes en los momentos difíciles y brindando la mejor protección a través de:

- Hogar Versátil
- Casa Más
- Poliempresa
- Incendio (edificios, contenidos y pérdidas consecuenciales)
- Diversos Misceláneos (robo de contenidos, cristales, anuncios luminosos, dinero y/o valores)
- Diversos Técnicos (equipo electrónico, equipo contratistas, rotura de maquinaria, calderas y recipientes sujetos a presión, obra civil y montaje)
- Transporte (terrestre, aviación y embarcaciones)
- Responsabilidad Civil General
- Responsabilidad Civil Familiar
- Responsabilidad Civil Viajero
- Responsabilidad Civil Estancias Infantiles (IMSS y Sedesol)
- Responsabilidad Legal Servidores Públicos

El desarrollo de tecnología, a través del uso de múltiples dispositivos que facilitan nuestro día a día, nos brinda la oportunidad de interactuar con las personas con nuevas y diferentes alternativas. Sin embargo, esta integración tecnológica presenta nuevos riesgos ante un ir y venir de datos de todo tipo, en donde la información que se comparte, en muchos casos, puede considerarse sensible.

Según datos de Norton de 2012, a nivel mundial se estima que anualmente 556 millones de personas son víctimas de crimen cibernético, esto representa un promedio de nueve personas por segundo. Esta situación genera pérdidas financieras de hasta 110 mil millones de dólares a nivel mundial y dos mil millones de dólares para México.

Ante este panorama surgen nuevas necesidades de aseguramiento a nivel tecnológico, por lo cual GNP ha creado *Cyber Safe*, el seguro enfocado a brindar

protección a las actividades cibernéticas de cualquier organización. La protección de este seguro incluye:

- Responsabilidad del asegurado por la seguridad y privacidad de datos.
- Daños propios relacionados con protección de datos.
- Extorsión cibernética.
- Estándar de seguridad de tarjetas de pagos.
- Defensas y sanciones.
- Responsabilidad derivada de contenido en páginas web.
- Servicios de remediación, esta cobertura nos distingue, ya que mitiga efectos negativos para las empresas a causa de un cibercrimen a través de un equipo de especialistas expertos en informática, manejo de crisis, comunicación e imagen corporativa, servicios legales, entre otros.
- Pérdida por interrupción de actividades.

*Surgen nuevas necesidades de aseguramiento a nivel tecnológico, por lo cual GNP ha creado **Cyber Safe**, el seguro enfocado a brindar protección a las actividades cibernéticas de cualquier organización.*



SEGMENTO PyMEs

En el segmento PyMEs mantenemos nuestro compromiso, contribuyendo a la permanencia de los negocios en México a través de una oferta de valor sólida que los apoya haciendo frente a los riesgos a los que están expuestos.

A tres años de haber constituido el Segmento Negocios PyMEs, nuestra cartera asciende a dos mil 800 millones de pesos, como resultado de ser una compañía multiramo que puede ofrecerle una protección integral a los negocios PyMEs en Autos, Vida, Gastos Médicos Mayores y Daños.

Nuestro objetivo es convertirnos en la aseguradora de las PyMEs, pues estamos convencidos de que es un mercado con gran potencial en el que queremos seguir incursionando con una tendencia de crecimiento continuo.

A tres años de haber constituido el Segmento Negocios PyMEs, nuestra cartera asciende a dos mil 800 millones de pesos.

Portafolio de Productos

DAÑOS

- Hogar Versátil
- Negocio Protegido
- Micronegocio Protegido
- Responsabilidad Civil General
- Responsabilidad Civil Viajero
- Transporte de Mercancías
- Equipo de Contratistas
- Obra Civil
- Embarcaciones Menores de Placer

AUTOMÓVILES (flotillas de seis a 200 unidades)

- Residentes
- Fronterizos
- Legalizados
- Antiguos y clásicos
- Blindados

VIDA (grupos de cinco hasta 250 asegurados)

- Temporal a un año
- Automático
- Flexible

GASTOS MÉDICOS MAYORES (grupos de cinco hasta 250 asegurados)

- Línea Azul VIP
- Línea Azul Internacional
- Línea Azul Premier
- Respaldo Hospitalario
- Seguro por Hospitalización

ACCIDENTES PERSONALES (grupos de cinco hasta 250 asegurados)

- SIGA Productivo
- SIGA Escolar
- SIGA Deportista
- SIGA Profesional
- SIGA Temporal

PROTECCIÓN PARA TODOS

FS1, FS6, FS7, FS14, FS15

Buscando llegar a todos los segmentos de la población, en GNP creamos opciones especiales dirigidas a los canales no convencionales como tiendas departamentales y de conveniencia. Este año actualizamos nuestra oferta con base en la tendencia del mercado, ofreciendo una gama de productos de Autos, Vida y Gastos Médicos de fácil contratación, a precios accesibles y con diferentes modalidades de pago.

PÓLIZAS

VIDA
188,568

AUTOS
106,027

GMM
280

Información de productos y servicios

103-1, 103-2, 103-3, 417-1, 417-2, FS15

Como parte de los objetivos de GNP, es que nuestros clientes conozcan y entiendan la información que contienen nuestros productos y servicios, buscando la mayor claridad posible para efectos de aprovechar los beneficios que adquieren al comprar un seguro con GNP. Para ello, se establecen varios medios, como: portal GNP, barras de servicios, centro de contacto y los propios asesores de seguros, a través de los cuales, los contratantes, beneficiarios y asegurados pueden consultar y, en su caso, aclarar sus dudas de cada una de las cláusulas de los contratos de seguros.

GNP cumple con las disposiciones que establecen la LISF y la CUSF relacionadas con la información de los contratos de seguros, buscando que ésta sea clara y fácil de entender. Asimismo, estamos apegados al Código de Integridad y Ética Empresarial emitido por el Consejo Coordinador Empresarial, así como el Código de Ética y Conducta de GNP que incluyen aspectos relacionados con este tema.

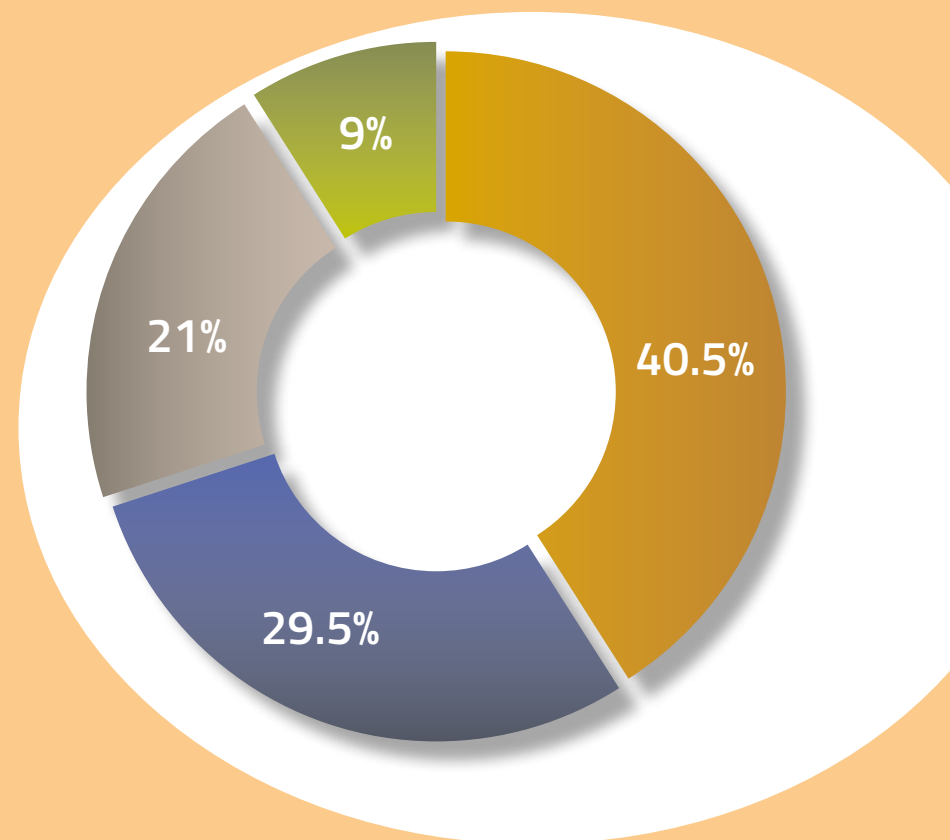
Las áreas de la empresa encargadas de gestionarlo son las Líneas de Negocio dependiendo del ramo y canal al cual está dirigido el producto o servicio (Negocio Corporativo, Gobierno, Líneas Personales, Canal Masivo, Afinidad y Banca Seguro, en todos sus ramos) y la evaluación de cumplimiento la realizan las áreas de Jurídico y de Oficialía de Cumplimiento.

En 2016 no tuvimos incumplimientos de la regulación relacionada con el desarrollo y registro de productos.

En GNP contamos con Políticas para el Desarrollo y Registro de Productos, por medio de las cuales nos regimos para garantizar la mayor claridad y transparencia en la información.

DISTRIBUCIÓN DE CARTERA

FS6, FS7



- Vida
- Gastos Médicos y Accidentes
- Automóviles
- Daños



ALIANZAS ESTRATÉGICAS

102-4, 102-12

Sompo Canopus

GNP y Sompo Canopus, empresa aseguradora y reaseguradora mundial, anuncian en 2016 la firma de una alianza estratégica que fortalece las operaciones de ambas de manera global. Esta alianza acerca a Sompo Canopus a México de la mano de GNP, que además de impulsar la especialización en la suscripción de nuevos y mayores riesgos, fortalece la práctica del reaseguro en sí.

El promedio del mercado en cuanto cesión de riesgo a las reaseguradoras es 17%, la de GNP es del 14%. El ramo de seguros en donde hay mayor cesión de primas es Daños con el 75%, para GNP

es del 60%, los reaseguros son fundamentales para la cimentación de un sistema financiero sólido, ya que permiten contar con los recursos de forma inmediata para solventar los gastos causados por eventos de grandes magnitudes, contribuir a una sana dispersión de los riesgos y dar paso a un mayor crecimiento.

Para nosotros trabajar con las aseguradoras y reaseguradoras más sólidas del mundo se traduce en uno de nuestros baluartes financieros, y la confianza e interés de empresas de talla mundial reafirma nuestro liderazgo y solidez en el mercado mexicano.

El acuerdo nos permite ofrecer una mayor y más amplia oferta comercial, así como tomar riesgos más complejos, una muestra de ello han sido las pólizas tanto del sector gobierno como la Comisión Federal de Electricidad (CFE), PEMEX y empresas privadas del sector energético, adicionalmente nos permitirá ampliar nuestro portafolio para incluir riesgos internacionales.

La presencia global de Sompo Canopus, de origen japonés, incluye al Reino Unido, Holanda, Suiza, Bermudas, Estados Unidos y Singapur. Esta empresa, al cierre del primer trimestre de 2016, cuenta con un valor de capitalización de mercado de 11 mil

800 millones de dólares. Como asegurador, tiene presencia en los sectores energético, construcción, marítimo, salud, siniestros internacionales y en el Reino Unido su cartera comprende seguros para el hogar, comerciales (incluyen PyMEs), riesgos profesionales y productos de consumo.

Beazley

La era digital juega un papel preponderante en el ámbito empresarial, las herramientas que la tecnología proporciona han potenciado la productividad, sin embargo la innovación tecnológica también representa un riesgo que vulnera a las organizaciones en cuanto a la protección de su información, especialmente sus bases de datos y por tanto la seguridad de los usuarios de sus servicios.

Ante este panorama las empresas requieren protección especializada que les permita proteger su información y la de sus clientes, además de garantizar una adecuada orientación en caso de presentarse un delito cibernético.

Con el firme compromiso de responder a las necesidades del mercado, innovando nuestra oferta de valor para el sector y atendiendo a los nuevos retos de aseguramiento del entorno, unimos experiencia y conocimiento del mercado mexicano con Beazley, la empresa líder en riesgos cibernéticos en el mundo, para desarrollar un innovador seguro frente a riesgos cibernéticos en México, especialmente por su formato de acompañamiento integral que brinda protección a las empresas contra los daños causados por la filtración de información tanto por error humano como por delitos cibernéticos.

GNP Internacional

GNP se mantiene como la única aseguradora que ofrece a sus clientes de cobertura internacional la mejor alternativa de servicio a través del acceso a la mejor y más amplia red de pago directo en los Estados Unidos de Norteamérica y las principales ciudades del mundo.

Merecen especial mención las alianzas de negocio que GNP mantiene para el uso de la plataforma Aetna con acceso directo a más de un millón de hospitales y proveedores médicos; uso de la plataforma Global Excel que nos conecta con proveedores médicos de las principales ciudades del mundo así como alianzas particulares con los principales centros hospitalarios reconocidos por la prestigiosa publicación Best Hospital de U.S. News que permitan no solo el acceso a servicios diferenciados para nuestros clientes sino también a programas de intercambio y capacitación para médicos especialistas en México que apoyan nuestra oferta de valor nacional.

Otras alianzas

Bajo el lema “Todos juntos por un modelo de negocio incluyente y sostenible”, se llevaron a cabo con gran éxito el tercer Congreso de Médicos GNP y el sexto Congreso de Hospitales, dando forma a los Consejos Médicos por Especialidad y un Consejo General Hospitalario como mecanismos para socializar estrategias de mejoramiento en el servicio y uso racional de recursos como medidas para contención de costos.

Hemos impulsado en el mercado de hospitales nacionales un ejercicio de conectividad con el objetivo de simplificar los procesos tanto de revisión de facturas como de autorización de trámites y pagos, hacia modelos electrónicos y de menor uso de papel.

PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES

102-13

GNP participa activamente en las siguientes asociaciones:

- Consejo de la Comunicación
- Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)
- Colegio Nacional de Actuarios (CONAC)
- Asociación Actuarial Internacional (AAI)
- Asociación Mexicana de Actuarios (AMA)
- Centro de Experimentación y Seguridad Vial México (CESVI)
- Asociación Mexicana en Dirección de Recursos Humanos (AMEDIRH)
- Museo Interactivo de Economía (MIDE)
- Fundación Mexicana para la Salud (FUNSALUD)
- Fundación Humanista de Apoyo a la Discapacidad (FHADI)
- Vida Independiente México



CERTIFICACIONES, PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

ISO 9001

En 2016 GNP logra la recertificación en la norma ISO 9001 en su versión 2015, la cual enfatiza, evalúa y certifica la forma en que prevenimos y gestionamos el riesgo operativo; cumpliendo de este modo con los estándares internacionales, lo que nos permite:

- Mantener el respaldo de la marca ISO 9001.
- Cumplir con un requisito en licitaciones en las que participamos en los diferentes canales y hacerlo valer como ventaja competitiva.

- Reforzar nuestros esfuerzos en la gestión del riesgo operativo.
- Obtener y mantener la confianza y satisfacción de nuestros clientes mediante el cumplimiento de prácticas de trabajo a nivel mundial.

Con esta recertificación somos por cuarto año consecutivo la primera aseguradora en contar con este distintivo dentro del sector.

Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación

En 2016 GNP es certificada en esta nueva norma en sus oficinas de Plaza GNP, Puebla, Mérida, Guadalajara y Monterrey, siendo la primera aseguradora en certificarse y reconociéndola como una empresa con prácticas para la igualdad laboral y no discriminación dentro de sus procesos de gestión y recursos humanos; ratificando además su compromiso con el respeto a los derechos laborales, a la vez que fortalece la pertenencia, lealtad y compromiso del personal, fomenta su desarrollo profesional y facilita la corresponsabilidad entre la vida laboral y personal.

Empresa Incluyente “Gilberto Rincón Gallardo”

GNP mantiene este reconocimiento otorgado por la STPS, que la acredita como una empresa con buenas prácticas laborales en igualdad de oportunidades, inclusión y desarrollo, sin discriminación hacia las personas en situación de vulnerabilidad, considerando como tal a los adultos mayores, personas con discapacidad, personas con VIH, personas de la comunidad lésbico, gay, bisexual, transexual, transgénero, travesti e intersexual (LGBTTTI) y personas liberadas.

Empresa Socialmente Responsable

Este año obtuvimos por 13° año consecutivo este distintivo que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía a aquellas empresas que demuestran su compromiso con la sociedad y el medioambiente, siendo una muestra de nuestra convicción por actuar de manera íntegra y responsable con todos nuestros grupos de interés.

Con el fin de seguir desarrollando a nuestra cadena de valor, apoyamos a LOGEN y AAA Protección Contra Incendios para que también obtuvieran el Distintivo ESR. Con éstas suman ya cinco las PyMEs apoyadas desde hace cinco años en este proceso.

En 2016 adicionalmente fuimos reconocidos por el CEMEFI como Empresa del 1% al adoptar como política de inversión social, destinar al menos el 1% de nuestras utilidades antes de impuestos a acciones de beneficio social.

Empresa Familiarmente Responsable

GNP es reconocida en 2016 por segunda ocasión, acreditándola como una empresa promotora de buenas prácticas laborales en materia de conciliación trabajo-familia, igualdad de oportunidades y prevención del hostigamiento sexual y de la violencia laboral.

El Distintivo es un instrumento desarrollado por la Secretaria del Trabajo y Previsión Social (STPS) para promover que las organizaciones implementen políticas y prácticas para que las personas trabajadoras se desarrollen de una manera integral: en el trabajo, en su ámbito personal, familiar y en lo profesional.

Organización Saludablemente Responsable

Por quinto año consecutivo el Consejo Empresarial de Salud y Bienestar (CESB) otorgó a GNP este reconocimiento en su nivel consolidación con más de tres mil colaboradores, al ser una empresa líder en la construcción del movimiento de salud y bienestar en México, así como al promover y apoyar con iniciativas y/o programas que ayudan a mejorar la salud y bienestar de sus colaboradores.

Empresa Comprometida con la Educación de sus Trabajadores

Al ser GNP reconocida por parte del INEA y buscando el fortalecimiento de nuestra cadena de valor, en 2016 mantuvimos el programa de apoyo para terminación de educación primaria y secundaria.

Este año participaron cuatro educandos, tres de los cuales forman parte de la estructura organizacional de un proveedor de nuestra cadena de valor: SIJardinería y una persona que presta servicio de aseo de calzado dentro de las instalaciones de Plaza GNP.

Reconocimientos a Campañas Sociales

- Reconocimiento IAB de bronce por la campaña “Amigo Secreto”
- Caracol de Plata por la campaña “Amigo Secreto”
- Effie Social de oro por la campaña “Amarás Tenerlos Cerca”.



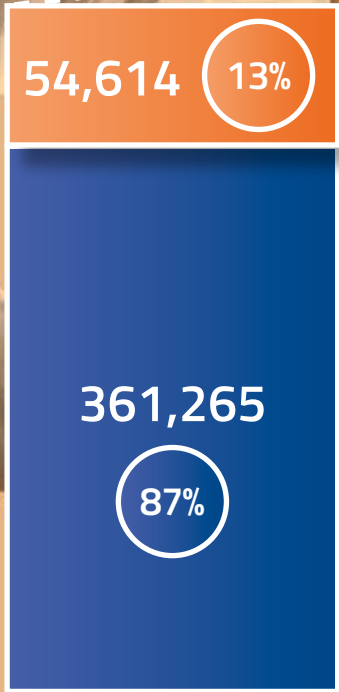
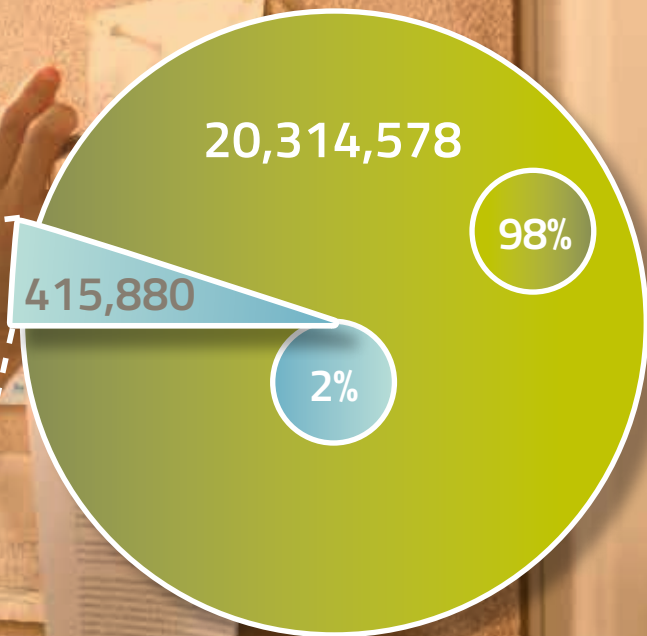
IV. Nuestro compromiso económico, rentabilidad con responsabilidad



GNP EN LA ECONOMÍA MEXICANA

102-6, 103-1, 103-2, 103-3

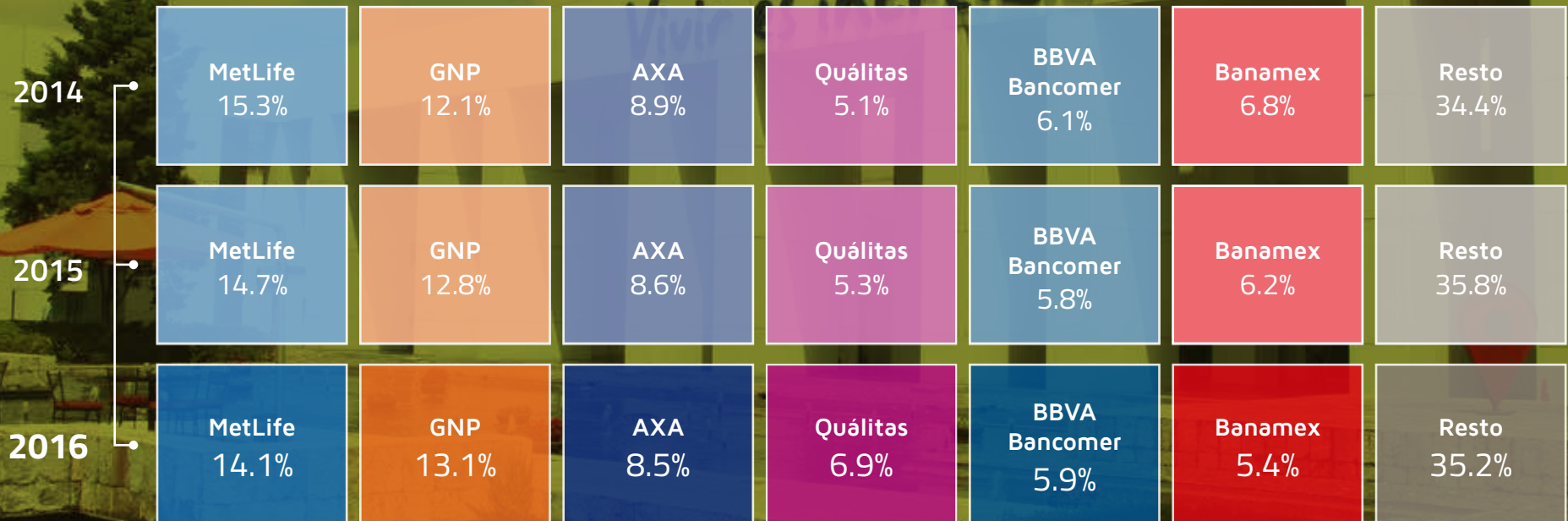
PIB MÉXICO 2016
20,730,458



- PIB sin sector asegurador
- Sector asegurador
- Ventas GNP
- Total Sin GNP

- La cifra de primas del sector asegurador incluye pensiones.
- Fuente Cifra PIB: INEGI.
- Cifras en millones de pesos.

PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO



RANKING

Total	1er. lugar		2do. lugar		3er. lugar	
Mercado Total	MetLife		GNP		AXA	
14.5%	14.1%	9.7%	13.1%	17.3%	8.5%	13.4%
Vida Individual	MetLife		GNP		Banamex	
18.9%	19.8%	6.4%	16.3%	28.6%	15.7%	14.4%
Vida Grupo y Colectivo	MetLife		BBVA Bancomer		Banorte	
13.8%	39.4%	9.5%	7.3%	26.5%	6.7%	11.7%
Gastos Médicos Individual	GNP		AXA		Monterrey New York Life	
17%	31.4%	15.2%	21%	13.9%	13.8%	14.7%
Gastos Médicos Colectivo	MetLife		GNP		AXA	
18.2%	21.6%	23.5%	21%	12.5%	16.7%	23.3%
Daños	AXA		Inbursa		Mapfre	
-7%	10.2%	9%	8.2%	-20.3%	7%	-56.6%
Autos	Quálitas		GNP		AXA	
20.4%	31.5%	49.9%	12.7%	7.2%	10.9%	8.4%

● Participación en el mercado.

● Variación nominal en primas emitidas (Dic. 2015 vs. Dic. 2016).

NOTA: En Vida Grupo y Colectivo, GNP ocupa el 4º lugar con una participación del 3.9% y un incremento del 31.1%; en Daños ocupa el 4º lugar con una participación del 6.8% y un incremento del 7.4%.



CIFRAS RELEVANTES

102-7, 201-1

VENTAS

Ramo	2015	2016	Variación (%)
Vida	17,199	22,172	28.92
Gastos Médicos y Accidentes	14,182	16,157	13.93
Automóviles	10,847	11,632	7.24
Daños	4,388	4,723	7.65
Total captación	46,616	54,685	17.31
Fondos en administración	515	449	-12.83
Total captación más fondos en administración	47,130	55,134	16.98

Cifras en millones de pesos.

Las ventas reflejan un incremento de 17.3% respecto al año anterior, debido al buen crecimiento en todos los ramos de la compañía.

Balance	2015	2016
Activos	108,302	141,881
Pasivos	102,074	130,547
Capital	6,228	11,334

Patrimonio	2015	2016
Capital	6,228	11,334
Reserva catastrófica	507	578
Total	6,735	11,912

Cifras en millones de pesos.

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

Gasto Real	2015	2016
Gastos de adquisición	1,431.30	1,464.20
Gastos de administración	3,263.40	3,669.70
Otros gastos de operación	-881.40	-1,078.30
Depreciaciones y amortizaciones	156.10	169.40
Castigos	14.80	32.40
Derechos y otros productos sin pólizas	-1,019.20	-1,086.20
Otros ingresos	-33.10	-193.90
Total costo de operación	2,382.00	2,591.40
Gastos de ajuste	1,091.80	1,243.10
Gasto total	4,905.10	5,298.70

Retribución a empleados	2015	2016
Sueldos	975.30	1,033.20
Gratificaciones	631.70	632.50
Impuestos	263.60	278.40
Total	1,870.60	1,944.10

	2015	2016
Donativos	6.2	3.5

Cifras en millones de pesos.

Multas significativas o sanciones impuestas por la autoridad

206-1, 417-3

Respecto al cumplimiento y análisis normativo de la compañía, en 2016 se registraron multas o sanciones impuestas por diversas autoridades, tales como la CONDUSEF y el Sistema de Administración Tributaria.

Año	Número de Multas	Importe (\$)
2014	40	747,261.02
2015	26	1,131,921.74
2016	20	397,513.20

Criterios de inversión

FS12

GNP incorpora en su proceso de toma de decisiones de inversión el análisis del desempeño y compromiso ambiental, ético y social de las empresas en que invierte, de acuerdo 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 lo establecido en la Política de Inversión y en apego con plazos y rendimientos adecuados a las obligaciones contraídas con los clientes y a la normatividad vigente.



V. Prevención y gestión integral de riesgos



GNP ÉTICA EMPRESARIAL

102-11, 201-2

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

De acuerdo a nuestra experiencia, con la correcta aplicación de las Normas Oficiales Mexicanas contribuimos a mejorar las condiciones de seguridad en nuestras instalaciones y en los sitios donde, conforme a las leyes, reglamentos y normatividad aplicable en materia de prevención de riesgos, hemos podido implementar un sistema de gestión integral en beneficio de la población que labora o concurre en dichos inmuebles.

102-16, 102-17, 103-1, 103-2, 103-3, FS4

Como empresa socialmente responsable, la cultura de ética y solvencia moral es nuestro principal objetivo, para lo cual se realiza anualmente una certificación ética que integra cinco cursos obligatorios para todos los colaboradores de GNP y empresas filiales:

1. Código de Ética y Conducta
2. Canal de denuncia anónima "No te manches"
3. Prevención del lavado de dinero
4. Protección de datos personales
5. GNP Responsabilidad Social Empresarial

El alcance de colaboradores este año fue de cinco mil 575.

Alcanzaron un avance del 92.07% con un incremento del 1.05% con relación al año anterior.

Nuestras prioridades de protección son: el personal, el patrimonio, nuestro entorno y la imagen.



AVANCE DESGLOSADO POR EMPRESA

Empresa	Total de certificados	Total de colaboradores	Avance (%)
GNP	3,479	3,763	92.45
SAR	1,354	1,481	91.42
AVM	104	130	80.00
MMO	162	165	98.18
Valmex	34	36	94.44
Total	5,133	5,575	92.07

Base: 15 de mayo 2016



AVANCE DESGLOSADO POR REGIÓN Y NIVEL

Región	Funcionario	Gerente	Jefe de departamento	Operativo	Total de certificados	Total de colaboradores	Avance (%)
Cd. de México y alrededores	151	413	1,148	2,358	4,070	4,485	90.75
Occidente	5	23	87	220	335	350	95.71
Noreste	8	21	95	237	361	369	97.83
Noroeste	3	13	36	97	144	144	100
Sureste	3	11	58	152	223	227	98.24
Total	169	481	1,424	3,059	5,133	5,575	92.07

Alcance: GNP y filiales.



Con el fin de prevenir la corrupción y mejorar nuestros estándares de veracidad, integridad, ética y honestidad en todas nuestras relaciones de negocios, nuestro Código de Ética y Conducta establece que todos los colaboradores deberán evitar:

- Aceptar acuerdos que violen la ley o que puedan ser utilizados para tal fin.
- Ofrecer compensaciones y ejercer influencia indebida en clientes, proveedores, autoridades, otros colaboradores o cualquier otra persona. Esto significa que no podrán aceptar ni ofrecer dinero ni cualquier beneficio económico o de otra naturaleza, de manera directa o indirecta ni a través de otros, para la obtención de un negocio, concesión u operación para GNP.

- Planear o participar en la realización de negocios que infrinjan disposiciones legales.
- Falsear hechos, información o documento alguno y deberá participar responsablemente en apoyo a cualquier investigación interna.
- Realizar acción alguna, premeditada, planeada o ex profeso, con el fin de evadir cualquier política general o específica de GNP, aún cuando tal acción no represente daño patrimonial.

Durante 2016 no se detectó ninguna situación que haya originado algún acto de corrupción por parte de los colaboradores de GNP, hacia sus clientes, proveedores, intermediarios o autoridades competentes.

PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

FS4

Durante 2016, GNP cumplió en tiempo y forma con el envío de los reportes de operaciones a la autoridad. Se continuó con el seguimiento al programa de revisión y reforzamiento sobre la integración de los expedientes de identificación de los clientes, con lo cual se conservó un porcentaje de cumplimiento muy cercano al 100%. Se atendió de manera exitosa la visita de inspección practicada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

En GNP fomentamos una cultura de cumplimiento integral. Para ello, se mantiene la certificación anual,

tanto con nuestros colaboradores como con nuestros agentes, a través de un curso didáctico que facilita el entendimiento de nuestras obligaciones. Estos esfuerzos tienen como fin reforzar el compromiso de todo el personal y de la fuerza de ventas en el cumplimiento de la regulación, así como en la importancia de coadyuvar con las autoridades en la lucha contra el lavado del dinero y financiamiento del terrorismo.

También, seguimos participando como miembros del Comité de Comunicación y Control de la AMIS para que, en conjunto con las instituciones asociadas, intercambiamos conocimientos y experiencias que faciliten la comprensión y la aplicación de las disposiciones. Para fortalecer el conocimiento de los encargados de la detección y prevención del lavado de dinero, se participa en diversas conferencias impartidas por organizaciones nacionales e internacionales para conocer casuísticas y tipologías en la materia.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Durante 2016 continuamos con las actividades que forman parte del proceso de mejora continua en materia de protección de datos, con acciones preventivas y de monitoreo. Se atendieron las mejoras propuestas en los informes de auditorías internas para detectar desviaciones que pudieran atentar los principios que rigen la protección de datos a través de un área especializada, dirigida por un Oficial de Protección de Datos que coordina a este equipo interdisciplinario. Dicha área proporciona asesoría y coordina la campaña de comunicación y de capacitación dirigida a todos los empleados y socios de negocio que traten los datos personales de nuestros clientes.

En adición, GNP participa en la AMIS para que, en conjunto con las empresas del sector, se adopten las mejores prácticas en esta materia, lo que nos ha permitido mantenernos apegados a lo establecido en la normatividad que nos regula.

Del mismo modo, personal del área asiste con regularidad a las conferencias impartidas por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), con el propósito de especializarse en los diferentes aspectos que conlleva la normatividad en la materia, obteniendo las certificaciones respectivas.

Con estas medidas, garantizamos la privacidad de los datos personales que nos fueron proporcionados y facilitamos los medios para que el titular de éstos ejerza su derecho a decidir de manera libre e informada sobre el uso que GNP dará a los datos recabados.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

FS2

GNP tiene establecido un sistema eficaz y permanente de controlaría 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 financiera y en el cumplimiento de las leyes y regulaciones.

Durante 2016, como parte de la función de Contraloría Interna, se realizaron actividades que permitieron verificar la actualización y el cumplimiento de las políticas y procedimientos autorizados por el Consejo de Administración, dentro de las cuales se incluye la de Control Interno. Adicionalmente, se realizaron revisiones de controles implementados en los principales procesos de gobierno, negocio y soporte, 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 y las mejoras de control son atendidos a través de planes de acción específicos.

CULTURA DE SEGURIDAD INTEGRAL

Los pilares de la seguridad en GNP: autoevaluación, corresponsabilidad, prevención y compromiso, continúan fortaleciéndose al interior de la empresa.

El programa En Confianza, cuyo objetivo es fortalecer el vínculo entre la empresa y sus colaboradores, se vio robustecido este año con la incorporación en plan piloto de una metodología de análisis más integral que permite identificar áreas de oportunidad y riesgos desde una gama más amplia de indicadores. El desarrollo de esta metodología y su implementación serán una herramienta fundamental en la gestión de la seguridad integral de la empresa.

Por otra parte, de cara al Grupo BAL, GNP mantuvo su rol de líder al interior del Comité de Prevención de Crisis, compartiendo experiencias, aprendizajes y mejores prácticas en materia de prevención, dando continuidad al acompañamiento de algunas de las empresas hermanas del Grupo en el diseño y desarrollo de sus propias metodologías para incorporar prácticas de análisis y gestión de riesgos en su día a día.

En 2016 se llevó a cabo un Simulacro de Crisis con directores de primer nivel en el seno del Comité de Riesgo Operativo.

Este ejercicio de reflexión sobre los riesgos a que está expuesto el negocio, y la potencial afectación a nuestros clientes y a otros grupos de interés, derivó en el desarrollo de proyectos de mediano y largo plazo que ponen a GNP a la vanguardia en la industria y que garantizarán que la empresa sea capaz de hacer frente a todos sus compromisos con todas las partes interesadas aún en caso de desastre mayor que afecte a sus instalaciones centrales.

Seguridad e higiene y protección civil

GNP tiene instaladas y debidamente registradas conforme a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social 20 comisiones de seguridad e higiene integradas por un total de 237 colaboradores de la empresa que representan al 100%, los cuales reciben capacitación constante en materia de las normas mexicanas vigentes de la STPS. Asimismo, contamos con un grupo de 367 brigadistas a nivel nacional.

En 2016 fueron capacitados mil 126 colaboradores internos y externos teniendo un incremento del 49% en comparación con 2015. 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)

En 2016 se capacitaron a mil 126 colaboradores internos y externos.

Tema	2015		2016	
	Colaboradores	Proveedores	Colaboradores	Proveedores
Protección civil	464	85	667	119
Higiene y seguridad	147	60	109	231
Total	611	145	776	350

GESTIÓN DE RIESGOS

FS2

Riesgos financieros

GNP 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 mensual se vigila que los riesgos financieros se mantengan por debajo de los límites aprobados por el Consejo de Administración, y

trimestralmente el Comité de Administración Integral de Riesgos supervisa el cumplimiento estricto de las políticas y procedimientos correspondientes.

La entrada en vigor de la LISF, implicó una participación más activa del sistema de riesgos en la gestión del negocio vinculándolo al cálculo del capital requerido, lo cual generó retos importantes para la empresa, los cuales fueron solventados a través del trabajo conjunto de las áreas y la adecuada comunicación con el regulador.

Durante 2016 GNP conservó una condición financiera satisfactoria al mantenerse como una empresa solvente, además de sostener una colaboración directa con la autoridad para enriquecer la implementación de la normativa actual.

Riesgo operativo

El modelo de gestión de riesgo operativo de GNP nos ayuda a mantener este tipo de riesgos al nivel adecuado bajo el apetito de riesgo definido, el cual está alineado con la estrategia del negocio y, en consecuencia, nos permite cumplir con lo establecido en la LISF y la CUSF.

Durante 2016 dimos continuidad al despliegue del modelo de gestión de riesgo operativo a nivel nacional y de manera transversal, contando con más de 290 gestores de riesgo operativo, los cuales actúan como "sensores" y reportan las incidencias que dentro de sus operaciones pueden derivar en pérdidas en caso de materializarse.

Para apoyar la gestión de los riesgos operativos se cuenta con un Enterprise Risk Management (ERM), que permite crear y administrar los reportes de riesgo generados por los gestores, cuantificar los posibles impactos de los riesgos asociados, evaluar tanto los riesgos como los controles y vincular esta información para el establecimiento de indicadores de riesgos, creando una base de información histórica sobre riesgos potenciales y pérdidas materializadas.

Se permea la cultura de riesgo operativo en toda la organización a través de sesiones de capacitación y campañas de comunicación.

Riesgos naturales

201-2

Debido a la ubicación geográfica de México, enfrentamos sismos y riesgos hidrometeorológicos. En los últimos años, la ocurrencia de estos últimos ha aumentado de frecuencia produciendo daños económicos de grandes dimensiones, como lo han demostrado huracanes e inundaciones.

Los estudios geológicos han observado que la vulnerabilidad a la que se encuentran expuestos nuestros bienes no afecta de igual forma a una casa habitación, un comercio o una industria, así como

no tiene la misma predisposición un bien ubicado en la zona del centro de la República Mexicana a una localizada en la Península de Yucatán para el riesgo de huracán, como tampoco tiene el mismo riesgo ante un sismo una ubicación localizada en la Ciudad México a una en Querétaro.

Para la determinación del peligro es necesario conocer, por cada bien asegurado, el valor asegurable del inmueble, sus características constructivas (tipo de techo, muros, número de pisos, fecha de construcción, entre otras) 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

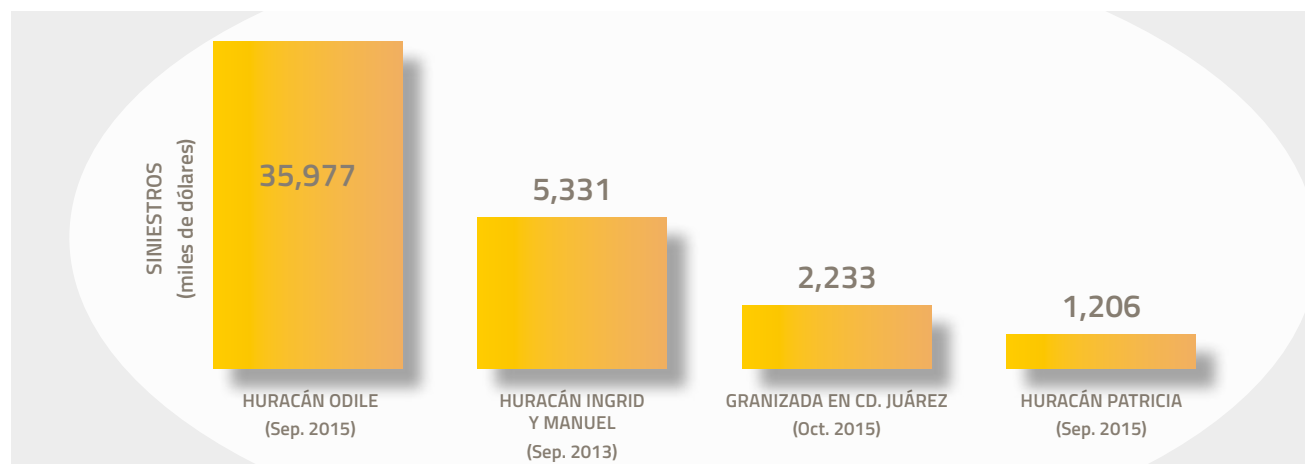
201-2

El crecimiento de una economía como la mexicana requiere de sistemas que permitan un sano desarrollo de sus principales actores mediante mecanismos de transferencia de riesgos naturales. Nuestro país está expuesto a los principales riesgos de la naturaleza: terremotos y huracanes. Debido al desarrollo económico del país, cada vez existen más bienes, expuestos a este tipo de fenómenos.

Es por eso que GNP preocupado por el bienestar de sus asegurados, ha realizado un trabajo especial para medir los principales riesgos a los que se encuentran expuestos (erupción volcánica, sismo, granizo, huracán, inundación y tsunamis) utilizando modelos diseñados para estimar los daños ocasionados ante los eventos antes expuestos, mediante la participación activa del sector asegurador en la calibración de los modelos que permitan una correcta medición de estos riesgos, ya que el entendimiento de los mismos nos permite otorgar mejores servicios a nuestros clientes.

Entre los eventos más importantes a los que hemos hecho frente en los últimos años están el Huracán Odile (Sep 2015) y los Huracanes Ingrid y Manuel (Sep 2013).

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



VI. Compromiso con nuestros grupos de interés



A. Compromiso con nuestros colaboradores

GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

Una de las principales fortalezas que hacen de GNP una organización humana son las personas que con su trabajo diario contribuyen a lograr la misión de esta empresa. Implementamos prácticas laborales apegadas a los más estrictos estándares internacionales como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la Organización Internacional del Trabajo, siempre considerando la legislación nacional.

RELACIÓN CON LA SECCIÓN SINDICAL GNP

En cumplimiento a lo señalado dentro de los 10 Principios del Pacto Mundial, GNP en conjunto con el sindicato realiza acciones orientadas al respeto de la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva a través de la integración de las diferentes comisiones mixtas que exige la Ley Federal del Trabajo, además de rendir cuentas a través de su Informe de Responsabilidad Social en el que se plasman las acciones que de manera compartida realizan la empresa y el sindicato.

PLANTILLA LABORAL

En 2016, nuestra plantilla laboral estuvo conformada por un total de tres mil 551 colaboradores, de los cuales el 50.4% fueron mujeres y 49.6% hombres y el 28.7% personal sindicalizado.



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

102-7, 102-8, 102-41

Dirección	Hombre	Mujer	Total	No Sindicalizado	Sindicalizado	Total
Administración Integral de Riesgos	13	13	26	26	0	26
Autos y Gastos Médicos	123	125	248	246	2	248
Canal Agentes	96	125	221	217	4	221
Canal Corredores y Gobierno	160	145	305	270	35	305
Canal Masivo	43	31	74	74	0	74
Finanzas	33	59	92	90	2	92
Dirección General	30	30	60	60	0	60
Planeación, Desarrollo y Jurídico	110	143	253	253	0	253
Recursos Humanos y Servicios Administrativos	73	86	159	135	24	159
Servicio y Operaciones	994	984	1,978	1,026	952	1,978
Sistemas	78	41	119	119	0	119
Vicepresidencia Ejecutiva	7	9	16	16	0	16
Total	1,760	1,791	3,551	2,532	1,019	3,551

Diferencia salarial promedio: 3.53%

COMPOSICIÓN DEL PERSONAL DESGLOSADO POR EDAD Y GÉNERO

Rangos de edad	Hombre	Mujer	Total
18 a 30 años	653	624	1,277
31 a 40 años	634	679	1,313
41 a 50 años	337	364	701
Más de 50 años	136	124	260
Total	1,760	1,791	3,551

COMPOSICIÓN DEL PERSONAL DESGLOSADO POR NIVEL Y GÉNERO

Nivel	Hombre	Mujer	Total
Funcionario	154	55	209
Gerente	249	236	485
Jefe de departamento	504	595	1,099
Operativo	853	905	1,758
Total	1,760	1,791	3,551

COMPOSICIÓN DEL PERSONAL DESGLOSADO POR REGIÓN Y GÉNERO

Región	Hombre	Mujer	Total
CDMX y alrededores	1,499	1,428	2,927
Noreste	84	111	195
Occidente	41	65	106
Sureste	87	105	192
Noroeste	49	82	131
Total	1,760	1,791	3,551

COMPOSICIÓN DEL PERSONAL DESGLOSADO POR ANTIGÜEDAD Y GÉNERO

Rangos de antigüedad	Hombre	Mujer	Total
0 a 3 años	730	635	1,365
4 a 7 años	383	394	777
8 a 11 años	213	242	455
12 a 15 años	159	152	311
16 a 19 años	100	111	211
20 a 24 años	75	79	154
25 a 29 años	69	117	186
30 a 35 años	27	49	76
36 años o más	4	12	16
Total	1,760	1,791	3,551

COMPOSICIÓN DEL PERSONAL DESGLOSADO POR NIVEL Y REGIÓN

Nivel	CDMX y alrededores	Noreste	Occidente	Sureste	Noroeste	Total
Funcionario	192	6	6	2	3	209
Gerente	422	19	21	12	11	485
Jefe de departamento	907	54	60	44	34	1,099
Operativo	1,406	116	105	73	58	1,758
Total	2,927	195	192	131	106	3,551



COMPOSICIÓN DEL PERSONAL DE LAS FILIALES DE GNP

Empresa	Total
AVM	836
MMO	167
SAR	1,607
Valmex	39
Total	2,649

Contratación de personal con discapacidad

En 2015 GNP contrató a la primera persona invidente, quien se integró al Centro de Contacto, en donde haciendo sinergia con el equipo ha ayudado a mejorar el ambiente laboral, dando un nuevo concepto al trabajo en equipo.

Durante 2016 se incorporaron 16 personas, sumando con ello 136 contrataciones de personal con discapacidad desde el inicio del proyecto y 89 activos al cierre de 2016, de los cuales 14 han sido promovidos.

Apúntate

Apúntate es la herramienta institucional consolidada que favorece y garantiza el cumplimiento de nuestro compromiso a nivel nacional para promociones de personal operativo, jefes de departamento y gerentes; a partir de 2016 se suma a esta herramienta institucional Apúntate Funcionarios, a través de la cual los colaboradores de GNP y empresas filiales (SAR, AVM, MMO y Valmex) de nivel gerente y funcionario realizan sus postulaciones a las vacantes de subdirector y director.

En 2016 se llevaron a cabo 25 publicaciones en esta herramienta, ocho direcciones y 17 subdirecciones, de las cuales el 84% se cubrieron a través de la promoción interna, convirtiendo a Apúntate en la principal fuente de reclutamiento para GNP impulsando el crecimiento y desarrollo de nuestro personal.



MOVIMIENTOS DEL PERSONAL POR PROMOCIÓN

Nivel	Hombre	Mujer	Total
Funcionario	12	9	21
Gerente	26	31	57
Jefe de departamento	66	65	131
Operativo	94	100	194
Total	198	205	403

ALTAS DE PERSONAL DESGLOSADAS POR NIVEL Y EDAD

Nivel	Años				Total
	18-30	31-40	41-50	Más de 50	
Funcionario	0	2	3	0	5
Gerente	6	14	5	0	25
Jefe de departamento	96	49	8	1	154
Operativo	312	88	26	3	429
Total	414	153	42	4	613

ALTAS DE PERSONAL DESGLOSADAS POR NIVEL Y GÉNERO

Nivel	Hombre	Mujer	Total
Funcionario	3	2	5
Gerente	5	20	25
Jefe de departamento	82	72	154
Operativo	193	236	429
Total	283	330	613

ALTAS DE PERSONAL DESGLOSADAS POR NIVEL Y REGIÓN

Nivel	CDMX y alrededores	Occidente	Noreste	Noroeste	Sureste	Total
Funcionario	5	0	0	0	0	5
Gerente	25	0	0	0	0	25
Jefe de departamento	133	5	8	2	6	154
Operativo	376	18	17	8	10	429
Total	539	23	25	10	16	613

BAJAS DE PERSONAL

Nivel	Total
Funcionario	30
Gerente	94
Jefe de departamento	251
Operativo	294
Total	669

Horas extra

En GNP nos preocupamos por el equilibrio entre la vida familiar y laboral de todo nuestro personal. Por ello, nos esforzamos cada vez más en reducir las jornadas extra que se laboran dentro de la empresa, disminuyendo en un 1% el total de horas extras laboradas de un año a otro.

Año	Horas extras laboradas	Monto pagado (\$)
2014	115,553	12,265,935
2015	92,745	10,738,597
2016	91,536	10,648,105





CAPACITACIÓN

El objetivo primordial es la implementación de programas y procesos formativos que fomenten e impulsen el crecimiento de las personas, impactando en el logro de las tres dimensiones de la Visión 2019: crecimiento rentable, servicio inigualable e institución de vanguardia.

Centro de Aprendizaje Virtual

El CAV es una plataforma tecnológica de vanguardia que nos permite gestionar el conocimiento, así como los planes individuales de capacitación. A través de ella todos nuestros colaboradores obtienen conocimiento de forma homologada a nivel nacional.

GNP cuenta con una oferta educativa dividida en categorías, cada una de éstas enfocada en las necesidades de cada colaborador para facilitar la gestión del conocimiento:

1. Cursos institucionales
2. Cursos técnicos
3. Cursos para el dominio de herramientas y plataformas
4. Cursos de habilidades

Contamos con una segmentación de 44 competencias, que se refuerzan a través de 259 contenidos de estudio en línea:

- Siete competencias MAPEL para funcionarios y gerentes.
- Cinco competencias clave para jefes de departamento.
- 32 competencias Human Side (todos los colaboradores).

Esta oferta educativa nos permite estar permanentemente capacitados en temas que impactan en los objetivos estratégicos de la compañía, así como en los comportamientos, reforzando así aspectos de desarrollo de nuestros colaboradores.

Capacitación presencial

La capacitación presencial en GNP tiene rumbo y objetivos claros según las necesidades de cada área, debido al diseño y elaboración de cédulas de capacitación.

En 2016 se impartieron 305 temas presenciales.

Programa de inducción: en GNP es fundamental contar con colaboradores apasionados que brinden un servicio inigualable sin importar el área en la que se incorporen; para lograr un verdadero sentido de pertenencia en cada uno de ellos, se imparte un taller que con el apoyo de diferentes ejercicios estructurados y dinámicas, les da a conocer la filosofía, valores, beneficios y conceptos fundamentales en la organización. Este taller se ha consolidado impartándose semanalmente, buscando que el colaborador desde su primera semana de trabajo conozca la Cultura GNP.

Mujeres impactando su mundo, cruzando el umbral: en 2016 inició la segunda generación con un alcance de 22 funcionarias, cuyo objetivo es el de continuar desarrollando a través de una experiencia vivencial de dos años, una identidad auténtica, el uso de talentos, valores personales para liderar, la toma de decisiones conscientemente y el dar, pedir y recibir retroinformación.

Certificación técnica y de producto: su objetivo es asegurar que los colaboradores de GNP cuenten con el conocimiento técnico y de productos de los cuatro ramos (Vida, Gastos Médicos, Autos y Daños). Para 2016 la certificación se extendió a todos los colaboradores de la empresa capacitando a 266 participantes.

Seminario de Habilidades Gerenciales: continuando con el esfuerzo de GNP en proporcionar a sus colaboradores las herramientas que les permitan desarrollar al máximo su potencial dentro de la empresa se impartió este seminario por segundo año consecutivo, el cual busca que los gerentes tomen decisiones más alineadas a los valores de nuestra empresa, establezcan estrategias, políticas y medios para desempeñar mejor su función y se comuniquen más asertivamente; a través de módulos presenciales que permiten mayor interacción. En 2016 fueron considerados cien gerentes.

Renuévate: es una experiencia de formación creada para apoyar la gestión de los líderes de Servicio y Operaciones a través de la mejora continua. Impacta a 97 colaboradores del área con personal a cargo y abarca ocho temas relevantes: cambio, estructuras esbeltas, comunicación, orientación al logro, sistemas, manejo del talento humano, manejo del tiempo y trabajo en equipo.

Proyecto Kenwin (profesionalización de mandos medios): les brinda las herramientas adecuadas para poder hacer una gestión más efectiva de sus equipos de trabajo. Impacta a 25 gerentes y supervisores del Centro de Contacto, algunos de los temas a capacitar son: definición de KPI's, diseño y puesta en marcha del marco operativo y de gestión, gestión de equipos operativos, uso de herramienta SMD (Show me the Data), entre otras.

Cyber Safe: con el objetivo de conocer el nuevo producto de Daños, así como el alcance, exclusiones y coberturas del mismo, se capacitó en oficinas regionales y foráneas a un total de 141 colaboradores de diferentes áreas de la compañía.



Con la finalidad de mantenernos a la vanguardia en 2016 migramos la plataforma tecnológica de GNP a Google Apps for Work recientemente nombrada G Suite.

GOOGLE APPS FOR WORK

Ofrece herramientas de ofimática entre otras, incrementando la colaboración y seguridad en la información. Ante tal cambio e innovación implementamos una campaña robusta de manejo del cambio y capacitación, apoyada con 263 agentes, permitiendo disminuir la curva de aprendizaje de nuestros colaboradores.

CONOCER

GNP como centro de evaluación, en conjunto con el Consejo Nacional de Normalización y Certificación (CONOCER), dio continuidad al proceso de evaluación de conocimientos, habilidades y actitudes de Asesores de Servicio Automóvil; otorgando certificados con validez oficial a nivel nacional con la finalidad de acreditar la competencia en su función.

En 2016 se realizó la actualización del Estándar de Competencia 73 para dar lugar al Estándar de Competencia 762: "Atención de colisión en cruceo a los usuarios de seguros de autos" en el cual se recertificó a un total de 71 asesores de servicio automóvil en Ciudad de México y zona metropolitana.

COMISIÓN MIXTA DE CAPACITACIÓN, ADIESTRAMIENTO Y PRODUCTIVIDAD

Parte de la estrategia de capacitación es fortalecer e incrementar las acciones, a través de un equipo de trabajo con mayor alcance dentro de la organización. Su objetivo es apoyar en la detección de necesidades de capacitación que propicien el crecimiento de las personas e impacten en el logro de las tres dimensiones de la Visión 2019.

Sus principales funciones son:

- Facilitar el correcto uso del CAV como el medio institucional de capacitación.
- Dar seguimiento al cumplimiento de los planes y programas definidos.

ESTADÍSTICAS DE CAPACITACIÓN

Concepto	2014	2015	2016
Empleados GNP y filiales	6,150	6,444	6,201
Empleados capacitados	5,950	5,690	6,028
Porcentaje (%)	97	88	97
Eventos/persona	28,530	30,524	34,322
Cursos promedio/persona	4.8	5.3	6
Total de horas	89,067	105,313	91,780
Horas promedio/persona	15	18.5	15

Alcance: GNP y filiales.

ESTADÍSTICAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO

Género	Empleados capacitados	Eventos/persona	Horas	Horas promedio/persona
Mujer	2,971	17,744	47,134	16
Hombre	3,067	16,578	44,646	15
Total	6,028	34,322	91,780	15

ESTADÍSTICAS DE CAPACITACIÓN POR NIVEL

Nivel	Empleados capacitados	Eventos/persona	Horas	Horas promedio por persona
Funcionario	221	1,134	3,918	18
Gerente	559	3,631	12,609	23
Jefe de departamento	1,641	10,691	37,819	23
Operativo	3,742	18,866	37,434	10
Total	6,028	34,322	91,780	15

ESTADÍSTICAS DE CAPACITACIÓN POR TEMA

Tema	2014	2015	2016
<i>E-learning</i>	147	183	246
Presenciales	90	323	305
Total	237	506	537





COACHING DE ALTO IMPACTO

El programa de *coaching* en GNP cada año requiere de nuevos esfuerzos, buscando cubrir las necesidades de la compañía y aportando a la cultura y la vivencia de los valores. En este año se transformó el proceso, generando diversas opciones de materiales para cubrir las necesidades de los equipos.

En 2016 se impartieron sesiones de coaching a 170 funcionarios.

Se impartieron ocho sesiones individuales y de seis a ocho grupales. Se cubrió un total de mil 352 sesiones de *coaching*: 745 individuales y 607 grupales.

DÍA DEL SERVICIO: UN DÍA CONTIGO

Se llevó a cabo por octavo año consecutivo, siendo un programa con el que buscamos impulsar y mejorar los procesos de GNP, así como apoyar en el incremento de la rentabilidad, la eficiencia y el dinamismo, conocer las necesidades reales de nuestros clientes internos y externos y fomentar un acercamiento entre los líderes de negocio y quienes ejecutan la operación para finalmente contribuir con el logro de un servicio inigualable.

En esta ocasión contamos con la participación de 332 socios (324 funcionarios y gerentes y ocho Becarios BAL e ITAM) que visitaron alguna de las siguientes áreas de atención a clientes: ajustes, barras, CAAs, atención telefónica, valuador, taller de servicios, ejecutivo de ventas y gerencia comercial.

PROGRAMAS CORPORATIVOS BAL

Por parte del Corporativo BAL contamos con distintos programas que contribuyen a atraer jóvenes talentos y a reconocer a aquellos colaboradores cuya trayectoria ha sido destacada.

Programa de becarios sobresalientes BAL: creado con el objetivo de atraer y retener jóvenes con alto potencial de desarrollo que se proyecten a puestos ejecutivos dentro de las distintas empresas de Grupo BAL y así dar inicio a su desarrollo profesional. En 2016 se recibió la 20ª generación con tres becarios sumando un total de 99 jóvenes talentosos que han formado parte de este programa.

Programa de *trainees* GNP-ITAM: su objetivo es identificar y formar a alumnos del ITAM que se destaquen como estudiantes sobresalientes, a fin de integrarlos como becarios apoyando en proyectos estratégicos para que al término del programa ocupen posiciones dentro de la Organización. A más de siete años del programa, contamos con 10 becarios y 17 ex becarios contratados: un subdirector, 13 gerentes y tres jefes de departamento.

Semana BAL: una de las prioridades de Grupo BAL es apoyar el desarrollo profesional y personal de sus colaboradores. Siempre buscando personas comprometidas, capaces y sobre todo, con una actitud triunfadora que nos permita hacer una diferencia, no sólo en nuestras empresas sino en México.

Este programa está dirigido a colaboradores de nivel medio con una labor destacada y potencial en las diferentes organizaciones de Grupo BAL, con el objetivo de brindarles la oportunidad de conocer los procesos clave, la filosofía y la cultura de cada organización; y así fomentar un sentido de orgullo y pertenencia. En 2016 se tuvo la participación de 88 colaboradores.

Programa Directivo y Gerencial BAL: 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. Busca reforzar cuatro grandes pilares: entorno, gestión del negocio, potencial personal y visión de país. En 2016 concluyó la quinta generación y dio inicio la sexta generación del Programa Directivo, con 12 funcionarios. Adicionalmente arrancó la primera generación del Programa Gerencial BAL con la participación de cinco gerentes.

Gestión del desempeño

PROCESO DE REVISIÓN DE TALENTO

En GNP nos esforzamos por construir un sistema que nos permita gestionar el desempeño de las personas con toda precisión, que sirva como pieza fundamental en el desarrollo de nuestro talento. Por ello, el objetivo general es identificar, discutir y acordar las necesidades de desarrollo de nuestros colaboradores, así como determinar las recompensas y consecuencias apropiadas con base en su desempeño.

Dentro de este proceso se establecen sesiones donde se revisan los resultados obtenidos y los comportamientos mostrados por cada individuo en

el periodo a evaluar, asignando una calificación que establece una serie de acciones de desarrollo. Al final cada evaluado, en una sesión individual con su jefe, recibe retroinformación de acuerdo a los comentarios y expectativas acordadas por los miembros del comité.

Por noveno año consecutivo, en 2016 se llevó a cabo el proceso de revisión de talento, evaluando a mil 617 colaboradores (funcionarios, gerentes y jefes de departamento).

	FUNCIONARIOS	GERENTES	JEFES DE DEPARTAMENTO
EVALUADOS Total: 1,617	194	462	961
COMITÉS Total: 132	21	38	73
AÑOS DE APLICACIÓN	9	7	4
INSUMOS	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación Comportamiento MAPEL 360° Contratos de Desempeño Autoevaluación de Desempeño Ficha de Retroinformación anterior 		<ul style="list-style-type: none"> Evaluación Competencias Clave 360° Indicadores de Desempeño Autoevaluación de Desempeño Ficha de Retroinformación anterior
FIGURAS CLAVE	<ul style="list-style-type: none"> Reporteador Jefe Comité Revisión de Talento 	<ul style="list-style-type: none"> Jefe Comité Revisión de Talento 	
DOCUMENTOS DE DESARROLLO	Ficha de Retroinformación		



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

PARTICIPACIÓN EN LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

2014	2015	2016
98.5%	95.6%	97.8%

ENCUESTA DE DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

Es un instrumento de gran valor para GNP y sus empresas filiales, pues nos proporciona información para detectar fortalezas y áreas de oportunidad en la construcción de una cultura distintiva de desempeño.

En la aplicación de 2016 logramos una participación del 95% (cuatro mil 817 colaboradores) obteniendo un resultado de 75, ubicándola en el cuartil superior de la base de datos global.

COMPENSACIONES Y PRESTACIONES PARA EL PERSONAL

201-3

Cada año se realiza el estudio salarial, este año se tomó como muestra a 43 empresas de diferentes sectores. El resultado del análisis realizado por Towers Watson en 2016 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).

Prestación	Descripción	Gasto 2016
Vales de despensa	Porcentaje de sueldo mensual, con base en el nivel, adicional a los vales fijos de \$604 mensuales: funcionarios 1%, gerentes y JD ¹ 3%, operativos 15%. Como parte del aguinaldo, a niveles operativos se les paga un 12% del sueldo más cinco días.	82,413,575.17
Fondo de ahorro	13% del sueldo mensual con el tope de 10 SMGM ² de la Ciudad de México.	86,642,471.38
Aguinaldo	45 días de sueldo para funcionarios, gerentes y JD y 40 para niveles operativos.	79,881,197.81
Prima vacacional	15 días de sueldo.	39,068,235.50
Bono de beneficios	Bono de 24 días para funcionarios y 9 para gerentes, pagadero en agosto y 24.2 para operativos y JD pagadero en julio.	55,090,414.64
Cuota obrera IMSS	Subsidio del 100%.	21,456,547.51
Uniformes	Uniformes ejecutivos para niveles operativos y jefes de departamento: cinco trajes y la campaña dura dos años.	10,050,469.50
Ayuda de gastos por defunción	Ayuda de 90 DSMB ³ de la Ciudad de México para niveles operativos y jefes de departamento.	404,276.40
Ayuda de gastos por alumbramiento	Un mes de sueldo para las empleadas.	1,176,724.00
Ayuda por nacimiento	Ayuda de 20 DSMB de la Ciudad de México para niveles operativos y jefes de departamento.	230,076.00
Ayuda por matrimonio	Ayuda de 20 DSMB de la Ciudad de México para niveles operativos y jefes de departamento.	92,030.39
Consultas médicas	Plan que incluye consultas y descuentos en estudios de gabinete y laboratorio, en clínicas de Vitamédica.	895,512.85
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.	2,022,476.41
Ayuda para lentes (anual)	Aplica para empleados operativos y JD; son 15 DSMB de la Ciudad de México.	761,138.54
Check up	Beneficio para funcionarios cada dos años.	374,432.90
Total		379,798,440.46

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:

Prestación	Descripción	Gasto 2016
Préstamo a corto plazo	Tiene un plazo de pago de un año y una tasa de 12% anual.	59,013,127.08
Préstamo extraordinario	Para personal sindicalizado, tiene un plazo de pago de un año y no causa interés.	7,202,454.70

Así como seguros o beneficios en la contratación de los mismos:

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 funcionarios.

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.



Plan de Ahorro y Formación Patrimonial GNP SUMA

201-3

Con el objetivo de que los colaboradores desarrollen un mayor sentido de prevención y protección, para que al término de su vida laboral puedan mantener el nivel y calidad de vida al que están acostumbrados, ofrecemos el Plan de Ahorro y Formación Patrimonial (GNP SUMA).

Este programa consiste en que el empleado, de manera voluntaria, acumule los recursos económicos necesarios durante los años de su vida laboral activa en la empresa y de acuerdo con su capacidad e interés, para que sean administrados a través de su asignación en cuentas individuales.

Para conocer más sobre el Plan de Ahorro y Formación Patrimonial (GNP SUMA) la información 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://web.gnp.com.mx), en el área de Responsabilidad Social - Informe de RSE.

CALIDAD DE VIDA E INTEGRACIÓN DEL PERSONAL

GNP Cuida tu Salud

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

Mediante pruebas de detección oportuna damos recomendaciones que nos permiten promover un cambio de cultura, hábitos personales y del entorno. También proporcionamos citas subsecuentes para mejorar el control de los casos particulares con un enfoque personalizado de manera trimestral.

Buscamos promover el cambio de tres hábitos de vida:

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

Con estos cambios, podemos disminuir en un 50% el riesgo de enfermedades como diabetes, cáncer, hipertensión y otros problemas cardiovasculares, además de enfermedades pulmonares.

Más de 22 mil 326 asegurados de más de 23 empresas de los sectores financiero, farmacéutico y de consumo, han participado en el programa GNP Cuida tu Salud, por medio de la aplicación de estudios clínicos y evaluaciones médicas.

Los aspectos que el programa toma en cuenta para valorar el estado de salud de las personas son: índice de masa corporal (IMC), presión arterial, niveles de colesterol, glucosa y triglicéridos, así como antecedentes hereditarios y hábitos de vida.

Con base en estos resultados GNP realizó un análisis de variación del nivel de riesgos en la salud, específicamente de dos mil 326 personas que han participado activamente en el programa GNP Cuida tu Salud, identificando una reducción de más del 37% en el nivel de riesgo, gracias a la aplicación y seguimiento de herramientas de comunicación al interior de las empresas, diseñadas especialmente de acuerdo a los hallazgos encontrados en los estudios de cada empresa, herramientas digitales como la página [web gnpcuidatusalud.com](http://web.gnpcuidatusalud.com), Facebook GNP Cuida tu Salud y documentos personalizados vía correo electrónico con información puntual de acuerdo a cada patología y el nivel de riesgo de la misma.

Adicionalmente, con el fin de promover el autocuidado para una vida más saludable, en 2016 llevamos a cabo las siguientes actividades:

Campaña de tamizaje a nivel nacional: consistió en la toma de peso, talla, presión arterial, medición de cintura y pruebas centrales, con la que se obtuvieron los indicadores de glucosa, colesterol y triglicéridos de cuatro mil 919 colaboradores a nivel nacional.



Campaña contra el cáncer de mama: para promover una mayor conciencia de prevención se realizaron estudios de mastografías y ultrasonidos mamarios entre las colaboradoras y sus familiares a precios preferenciales.

Estudio	GNP	SAR	MMO	AVM	Valmex	Total
Ultrasonidos	683	137	21	15	8	864
Colaboradoras	604	124	21	15	8	772
Familiares	79	13	0	0	0	92
Mastografías	373	50	14	6	7	450
Colaboradoras	231	26	3	5	7	272
Familiares	142	24	11	1	0	178
Total	1,056	187	35	21	15	1,314

Campaña contra el cáncer de próstata: 80 colaboradores se realizaron su estudio de antígeno prostático.

Campaña del Día Mundial de la Lucha contra la Obesidad y Diabetes: se difundió información relacionada con el cambio de hábitos para la prevención de la obesidad y la diabetes, con el objetivo de generar conciencia y fomentar una buena alimentación, para ello se llevaron a cabo activaciones físicas en donde participaron más de dos mil colaboradores en Plaza GNP y área metropolitana.

ATENCIÓN MÉDICA AL PERSONAL

En la enfermería de Plaza GNP se atendieron a dos mil 41 personas, 20% menos que en 2015.

Este indicador, entre otros, son un reflejo de que el programa GNP Cuida tu Salud orientado a los colaboradores sigue dando frutos positivos.

Una de las actividades que sin duda contribuyó a esta disminución, fue la campaña de vacunación contra la influenza, en la que participaron mil 382 personas entre colaboradores y familiares.



INCAPACIDADES Y AUSENTISMO

En 2016 se registraron 14 mil 582 días de incapacidad, un 7% menos que en 2015. Los accidentes de trabajo disminuyeron 59% respecto al año anterior.

Tipo de incapacidad	Plaza GNP	Estado de México	Monterrey	Guadalajara	Mexicali	Mérida	Total
Enfermedad general	5,714	500	453	336	425	7	7,435
Riesgo de trabajo en trayecto	637	21	0	0	28	0	686
Accidente de trabajo	369	80	0	0	147	0	596
Maternidad	4,788	0	320	504	0	253	5,865
Total en días	11,508	601	773	840	600	260	14,582
Importe (\$)	5,816,063.44	338,372.19	351,351.01	408,810.85	223,533.54	210,555.26	7,348,686.28

Accidente de Trabajo	Plaza GNP	Estado de México	Monterrey	Guadalajara	Mexicali	Mérida	Total
2015	14	11	0	3	1	0	29
2016	7	5	0	0	0	0	12

Adicionalmente a los días de ausencias registradas por incapacidades, en 2016 se registraron dos mil 443 días de ausencias injustificadas y 31 días de permisos sin goce de sueldo.

Por otra parte, los colaboradores de GNP tienen derecho a seis días económicos por maternidad y cinco por paternidad conforme a lo establecido en la ley, otorgándose 271 días económicos a 48 colaboradoras y 192 a 40 colaboradores por nacimiento de hijos.





COMEDOR DE PLAZA GNP

En 2016, en Plaza GNP se amplió la variedad de servicios para que los colaboradores cuenten con más alternativas sanas y productos frescos.

En conjunto con dos concesionarios, uno de cafetería y otro del comedor de Plaza GNP, se mantiene la línea de alimentos saludables y se suman a promover la filosofía de GNP Cuida tu Salud.

Otorgamos este servicio en promedio a más de 500 colaboradores en desayunos y cerca de mil colaboradores en comidas diariamente.

Nuestro proveedor del comedor de empleados, AMOS Alimentos, este año obtuvo por segunda ocasión consecutiva el Distintivo ESR, como parte de la cadena de valor de GNP.

El proveedor de cafetería OUTTAKES, filial de Eurest Proper Meals de México S.A de C.V, inició operación en 2016, teniendo gran aceptación por la introducción de bebidas de la marca Starbucks, además de contar con variedad en productos de panadería, ensaladas y colaciones saludables.

EVENTOS Y ACTIVIDADES DEPORTIVAS A NIVEL NACIONAL

En 2016 se desarrollaron 48 eventos de integración, festivos e institucionales a nivel nacional, entre los que destacaron por su gran participación la serie de Torneos Interdirecciones (fútbol soccer, voleibol, basquetbol, natación, tenis, ping pong, ajedrez y atletismo) en las ramas femenil y varonil, logrando reunir a más del 38% de colaboradores.

Los eventos y festividades que destacaron por convocar a la familia y contribuir con espacios y oportunidades de sano entretenimiento fueron: la Rosca de Reyes, el Rally del Día de la Familia, el evento deportivo Torneo Mexicano y un evento nuevo en el que chicos y grandes se divertieron: Buscando al Muerto y Armando la Ofrenda, además del tradicional evento de fin de año que en esta ocasión tuvo actividades nuevas denominado Torneo Navideño.

Se ofrecieron talleres de yoga diamante, un proyecto a nivel nacional que consiste en una serie de cursos prácticos y teóricos que pueden disfrutar tanto los colaboradores como sus socios indirectos. Están orientados a buscar el equilibrio energético que necesita nuestro cuerpo para estar en armonía y en consecuencia saludable. En este año se llevaron a cabo en la Ciudad de México, León, Tijuana, Mérida y Guadalajara.

Juegos Bancarios: Se contó con la participación de 151 colaboradores de GNP ocupando el lugar 12 de 48 instituciones bancarias y financieras. Cabe mencionar la participación de los tres equipos de basquetbol, en las categorías Varonil AA, Varonil C y Femenil A, que obtuvieron medalla de bronce, bronce y plata respectivamente y en participación individual destacó el colaborador Juan Manuel Calderón Villanueva que fue campeón absoluto al obtener seis medallas de oro en sus seis pruebas.



VII Juegos Deportivos y Culturales BAL con Causa Social

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, un entorno laboral saludable no es únicamente aquel en que hay ausencia de circunstancias perjudiciales sino aquel que cuenta con factores que promueven la salud, ya que menciona que un trabajador en constante estado de estrés suele presentar más problemas de salud, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral.

Por ello, GNP fue sede por séptimo año consecutivo de los Juegos Deportivos y Culturales BAL con Causa Social, los cuales promueven la participación e integración de los colaboradores de las empresas de Grupo BAL (GNP, Palacio de Hierro, ITAM, Peñoles, Profuturo, Técnica Administrativa BAL, Valmex, Arbal, Fresnillo y Tane) en actividades deportivas, fomentando así la cultura del deporte, favoreciendo sus condiciones de salud, desarrollo laboral y social, mejorando su calidad de vida dentro de las organizaciones y generando un impacto social a favor de nuestro país.

Los Juegos Deportivos BAL iniciaron en 2010 con seis actividades deportivas, actualmente cuenta con 11 actividades deportivas y culturales, además de disciplinas como la carrera en silla de ruedas para fomentar la participación de personas con discapacidad logrando así que sean incluyentes.

En el último año contó con mil 459 participantes en las diferentes disciplinas, lo que permitió que se logaran 511 medallas, las cuales gracias al programa social Medallas por la Educación se convierten en becas para que jóvenes y maestros de escasos recursos puedan continuar con su preparación académica. En 2016, la participación de los deportistas logró incrementar 6% el número de medallas logrando beneficiar en acumulado a más de dos mil jóvenes, superando además las metas de participación y calidad, con mil 307 participantes –un 5% más que el año pasado– y 152 participantes en actividades culturales.

La carrera BAL constituye una de las actividades con mayor número de participantes. Este año se llevó a cabo en modalidad 5 y 10 km partiendo del monumento histórico La Diana Cazadora. Se contó con la participación de más de siete mil personas, cifra que supera en un 12% la asistencia de 2015. Este año, la carrera BAL se llevó a cabo también en Guadalajara, Monterrey y

Puebla con una participación total de 11 mil 700 corredores, estando abierta también para amigos y familiares de los colaboradores.

GNP fomenta la actividad física y la sana convivencia entre los colaboradores y sus familias para equilibrar el desempeño laboral y familiar, con el objetivo de mantener la salud física y emocional de las familias mexicanas.

Expo GNP Cuida tu Salud

Por primera vez esta expo forma parte de las actividades de inauguración de los Juegos, en la cual se realizó el tamizaje a los familiares de los colaboradores, se regalaron cupones para estudios de laboratorio, así como ultrasonidos y mastografías, contamos con la presencia de seis proveedores del ramo de salud y con la participación de Médica Móvil como expositor, llevándose a cabo actividades recreativas en torno a la salud para niños y adultos.

Cuadrangular de Fresnillo

Este evento contó con la participación de 218 colaboradores de Grupo BAL, lo cual representó un incremento del 16%, las disciplinas realizadas fueron: voleibol femenino, basquetbol varonil y futbol soccer varonil y femenino. El evento se llevó en un gran ambiente de camaradería entre colaboradores baleños en Fresnillo, Zacatecas.



B. Compromiso con nuestros clientes

En GNP estamos convencidos de que un servicio inigualable solo puede ser alcanzado manteniendo un compromiso real y cercano con cada uno de nuestros clientes e intermediarios.

Desde hace más de 10 años hemos desarrollado métodos cualitativos y cuantitativos para escuchar sus opiniones, siempre con el objetivo de detectar áreas de oportunidad que nos permitan seguir posicionándonos como una institución sólida y rentable en beneficio de la sociedad mexicana.

Los resultados en 2016 fueron los siguientes:

Ramo analizado	Número de encuestas	Satisfacción (%)
Autos	22,242	62
Intermediarios	15,634	56
GMM	10,190	69

Con base en estos resultados, cada área de negocio es capaz de dar un seguimiento puntual a los procesos que mayor expectativa y trascendencia generan entre sus públicos, identificando cuáles son las mejoras que se pueden implementar y la urgencia de cada una de ellas.

Sabemos que los canales de distribución de GNP son los que nos permiten mantener comunicación cara a cara con los asegurados, por lo que son una parte vital que ayuda a prevenir aquellos factores que nos

restan capacidades competitivas, además de definir las áreas de fortalezas sobre las cuales podemos cimentar las estrategias futuras.

ATENCIÓN A CLIENTES

Nuestra misión es la de fortalecer la relación que tenemos con nuestros asegurados.

Por ello, nos llena de orgullo y emoción mejorar las formas de interacción que nos permiten estar cerca de ellos, manteniendo el sentido de confianza y respaldo que nos caracteriza.



Vivir es increíble®

Estos son los canales en los que seguimos consolidándonos:

Conect@ GNP: tanto el portal exclusivo para clientes como la aplicación móvil cumplieron su tercer año de existencia con gran aceptación entre nuestros usuarios, ya que desde su lanzamiento y hasta la fecha, tenemos casi tres millones de visitas y más de 120 mil descargas de la aplicación, siendo 2016 el año con el mayor porcentaje de descargas desde que lanzamos conect@ móvil.

Línea GNP: nuestro número único de atención y servicio a clientes logró canalizar entre sus diferentes opciones a más de tres millones 400 mil llamadas en 2016.

Revista digital Viviendo GNP: Con el fin de compartir temas de interés para nuestros asegurados, Viviendo GNP recibió más de 64 mil visitas y continuó posicionando una video galería, para facilitar los contenidos de manera más sencilla y amigable.





Unidad Especializada para la Atención de Usuarios (UNE)

Este año la CONDUSEF ha lanzado la disposición de Sanas Prácticas donde las aseguradoras se comprometen a proporcionar información transparente y precisa a los clientes desde la contratación de la póliza. Además facilita el proceso de cancelación y devolución de prima no devengada.

En 2016 la UNE atendió:

Concepto	2014	2015	2016
Llamadas de servicio de atención telefónica	40,634	31,589	21,822
Reclamaciones	2,325	4,609	8,998
Solicitud de información por parte de la AMIS	1,962	2,575	2,910

Los canales que GNP ha promovido para la captación de aclaraciones y quejas direccionan a nuestros clientes a las ventanas de atención y resolución a primer contacto. Por otro lado, la CONDUSEF ha llevado a cabo acciones para otorgar mayores facilidades a los usuarios, lo cual se refleja en un mayor número de casos. La Dirección de Servicio y Operaciones se encuentra trabajando en la mejora del proceso de atención con la finalidad de disminuir las inconformidades.

COMUNICACIÓN RESPONSABLE

Para GNP, la comunicación es una forma de compartir con el entorno nuestros valores como empresa, impulsando a la sociedad a continuar generando acciones positivas que contribuyan con el desarrollo del país. Por ello, seguimos fortaleciendo nuestra comunicación con base en tres ejes principales: previsión financiera, prevención de salud y acciones de responsabilidad social, sensibilizando así a las familias mexicanas sobre el entorno económico social actual con una perspectiva positiva en la que pueden tomar decisiones que beneficien su futuro y protejan su patrimonio.

Durante 2016 hemos continuado fortaleciendo nuestra presencia en medios de comunicación externa, emitiendo 24 comunicados con temas de interés no sólo para el sector asegurador sino también para clientes, fuerza productora y público en general tocando diferentes temas como lo son: cultura del seguro en México, prevención vial, previsión financiera, prevención en temas de salud, acciones de responsabilidad social, inclusión laboral, equidad de género y alianzas estratégicas para el fortalecimiento del sector asegurador, entre otros.

Durante 2016 hemos continuado fortaleciendo nuestra presencia en medios de comunicación externa, emitiendo 24 comunicados con temas de interés.





Como una forma de incrementar las acciones a favor de una cultura de conducción responsable, actualmente la empresa aseguradora promueve GNP Driving School Vivir es increíble, bajo el lema: "Corre en la pista, no en las calles, seguro en tu auto", que consta de una serie de cursos de manejo que fomentan de manera divertida y segura una conducción responsable, recreando condiciones de manejo extremo que ayudan a desarrollar habilidades de manejo para reducir o prevenir accidentes viales.

En GNP tenemos la convicción de que la prevención es la mejor forma de cuidar a quien más queremos, por ello sumamos esfuerzos para contribuir de manera directa a fomentar una mayor cultura vial, con el fin de ayudar a disminuir los accidentes viales que constituyen hoy una problemática a nivel mundial.

Los cursos de GNP Driving School Vivir es increíble, cuentan con tres niveles y fueron diseñados por pilotos expertos en la materia, con el fin último de garantizar un aprendizaje adecuado de las técnicas de manejo extremo en un ambiente seguro y el desarrollo de habilidades para reducir accidentes. Se convierte en una nueva forma de transmitir la importancia de la cultura de prevención, al mismo tiempo que se vive una experiencia inolvidable.

GNP CONTINÚA IMPULSANDO UNA CULTURA VIAL RESPONSABLE: 80% DE LOS ACCIDENTES VIALES PODRÍAN EVITARSE

Cada año, los accidentes de tránsito afectan de manera irreversible a más de 1.24 millones de personas en el mundo. En lo que se refiere a México, cerca de 17 mil personas mueren por esta causa según el Instituto Mexicano de Seguridad Vial.

Si bien los datos son preocupantes, el cambio de hábitos al conducir pueden ser la diferencia, ya que cerca del 80% de los accidentes de tránsito se pueden evitar, de acuerdo con datos de Caminos y Puentes Federales (CAPUFE), ya que son causados por fallas humanas, entre éstas el 30% asociadas a distractores como el uso de dispositivos móviles, maquillarse, comer o fumar al conducir, un 30% a exceder los límites de velocidad y el resto a hacer caso omiso de las señales de tránsito, entre otras.

De acuerdo con datos de la cartera de GNP, en los últimos tres años, 87% de los reportes de incidentes de seguro de auto son por colisión (choque), mientras que sólo el 2% ha sido por robo. Y en cuanto al uso de cobertura de responsabilidad civil, revela que 32% hicieron uso de ésta; de los cuales, 30% de los casos corresponden a afectaciones a un tercero en su persona y 70% en sus bienes.





Campaña de publicidad: Atrévete

Durante 2016 GNP mantuvo su campaña inspiradora Atrévete, la cual busca trascender y compartir un mensaje positivo que impulse a las personas a hacer acciones increíbles, recordándonos que no basta con pensar que Vivir es increíble sino hay que atrevernos a vivir, aprovechando cada momento y disfrutándolo al máximo. Esta campaña busca sensibilizar sobre la importancia de hacer cada momento de vida único e increíble.



Zona DMX

En 2016 GNP participa en el proyecto Zona DMX con el objetivo de contribuir a un México más saludable, creando eventos, actividades y experiencias para realizar actividades físicas que ayuden a la población a tener una vida más activa. Zona DMX es el primer centro de bienestar en la Ciudad de México para realizar ejercicio, convivir y practicar un estilo de vida saludable de forma simple, segura, efectiva y divertida.



C. Compromiso con nuestros proveedores

102-9

Contamos con una red de mil 705 proveedores que fortalecen nuestra cadena de valor dentro y fuera de México.

En GNP vemos a nuestros proveedores no sólo como socios de negocio sino como una extensión de nuestros servicios y portadores de nuestra filosofía.

Tipo proveedor	Monto pagado	Volumen
Extranjero	91	44
Nacional	3,339	1,661
Total	3,430	1,705

Monto pagado en millones de pesos.

NOTA:

- De los mil 661 proveedores nacionales, 275 tienen una facturación mayor a un millón de pesos cada uno.
- De los 44 proveedores extranjeros, 20 tienen una facturación mayor a un millón de pesos cada uno.
- El 70% de proveedores extranjeros son provenientes de Estados Unidos y el restante 30% de Brasil, Chipre, Costa Rica, España, Londres, Puerto Rico, Filipinas y Australia.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA PARA PROVEEDORES

Es un documento que forma parte integral del contrato que suscribe cada uno y sirve como mecanismo guía para la observación de conductas éticas alineadas a los valores de la empresa.

Todos nuestros proveedores, particularmente en materia de seguridad, vigilancia y protección civil, firman y se adhieren a nuestro Código de Ética y Conducta. En 2016 lo suscribieron 69 personas, para completar un grupo conformado por 550, quienes recibieron a su vez capacitación sobre cómo aplicarlo.





CADENA DE VALOR

Llevamos cinco años trabajando con nuestros proveedores para compartir con ellos nuestras mejores prácticas de responsabilidad social. Cada año seleccionamos dos proveedores, a los cuales se les brinda asesoría y una beca para postularse al Distintivo ESR.

Las dos empresas PyMEs seleccionadas en 2016 para formar parte de nuestra cadena de valor fueron LOGEN por segundo año consecutivo y AAA Protección contra Incendios, sumando ya cinco proveedores integrados en este proceso, además de continuar con el apoyo a los demás proveedores.

"El compromiso de AMOS con la responsabilidad social es un proceso dinámico que implica la mejora continua basada en la planificación, implantación de políticas, verificación de actuaciones y revisiones de dirección. La responsabilidad social nos ha hecho ser una empresa más madura en la concientización del impacto de nuestra actividad y así encaminar nuestros procesos y procedimientos para un mejor aseguramiento de los servicios que prestamos, estando a la vanguardia de nuestro sector."

Rocío Pérez Mercado

AMOS Alimentos, Montajes, Organización y Servicio S.A. de C.V.

D. Compromiso con nuestra comunidad

103-1, 103-2, 103-3, F55

GNP tiene una larga trayectoria ayudando a las comunidades más desfavorecidas del país. Este compromiso se materializa a través de sus 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, siendo el área responsable de gestionar los programas sociales la Dirección de Comunicación e Imagen Corporativa.

Gol por México

En 2016, nuestro programa social Gol por México cumplió 12 años de compromiso con el país a lo largo de los cuales ha logrado alcanzar la meta de cambiar positivamente la vida de más de 1.1 millones de mexicanos, brindándoles apoyo en materia de educación, nutrición, vivienda, salud y medioambiente.



Vivir es increíble, ayudando a los demás

Durante cuatro años ha creado un vínculo entre las personas y la responsabilidad social, apoyando la difusión de cerca de 200 organizaciones y haciendo donativos que les permiten continuar con causas sociales en beneficio de los sectores más frágiles de la sociedad. A la fecha han integrado las siguientes causas: salud, atención integral a personas de escasos recursos, educación, desarrollo social y económico, así como programas específicos de inclusión laboral, arte y cultura, derechos humanos y civiles, medioambiente, inclusión social, vivienda, filantropía y voluntariado.



RESULTADOS ACUMULADOS DE PROGRAMAS SOCIALES

102-12, 203-1, 203-2, FS10

Programa	Causa	Fundaciones aliadas	Descripción	Resultados
Gol por México	Educación Vivienda Salud Nutrición 12 años	<ul style="list-style-type: none"> - Fundación Televisa - Únete - Bécalos - Venga y Oiga - Fondo para Niños de México - Un Kilo de Ayuda - Alianzas que Construyen Construyendo 	<p>Favorece acciones encausadas a beneficiar a los sectores de la sociedad mexicana más vulnerables con cuatro causas primordiales: nutrición, salud, educación y vivienda.</p> <p>Además contribuye activamente con acciones especiales en caso de desastres naturales en México y en algunas ocasiones en otros países.</p>	<p>EDUCACIÓN 7,525 becas 14,785 computadoras 138,000 libros</p> <p>VIVIENDA 22,990 beneficiados</p> <p>SALUD 6,443 beneficiados 2,650 mastografías Goles Rosas</p> <p>NUTRICIÓN 60,075 beneficiados 300,375 *beneficiados colaterales*</p>
	Penalti por México Educación (Becas por 3 años) 8 años	<ul style="list-style-type: none"> - Bécalos - Fundación Pro Mazahua - Fundación Tarahumara - Fundación Comunitaria Oaxaca 	Extensión de Gol por México que brinda becas para educación a jóvenes de comunidades indígenas en Oaxaca, Mazahuas y Tarahumaras, a través de tiros penales de personalidades del medio artístico y deportivo, al portero del Club América.	1,365 becas
	Gol por México Verde Medioambiente (Reforestación) 8 años	<ul style="list-style-type: none"> - Fundación Televisa - Pronatura México 	Extensión de Gol por México que contribuye a la reforestación de los principales bosques del país.	345,000 árboles
			Total de beneficiados	886,079
		Total de *beneficiados colaterales* (personas que forman parte de la familia directa del beneficiado y que también se ven beneficiados)		1,123,844



Programa	Causa	Fundaciones aliadas	Descripción	Resultados
Esquinas Accesibles 2011 a 2012	Accesibilidad	Nuestras Realidades	Construcción de esquinas accesibles con las características específicas para permitir segura y plena movilidad para personas con discapacidad motriz y visual.	336 esquinas en las 16 delegaciones 125,462 beneficiados con discapacidad motriz 66,158 beneficiados con discapacidad visual
Conductor Responsable 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: <ul style="list-style-type: none"> • Medidas de seguridad • Prevención de accidentes • Cuidado de su automóvil • Uso correcto del seguro de su auto 	493,240 conductores
Vivir es increíble, ayudando a los demás 4 años	Donativos en apoyo a organizaciones sociales	Televisa: Programa de Unicable "MoJoe"	Es un programa social que apoya a las organizaciones sociales impulsándolas en su desarrollo, destinando recursos que apoyen las necesidades más urgentes para su operación y contribuyendo a difundir su labor, generando mayor confianza entre la sociedad.	Más de 200 organizaciones sociales de diferentes causas sociales
Medallas por la educación	Becas para jóvenes y maestros de escasos recursos	Fundación Pro Mazahua	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 gracias a la participación de los deportistas de los Juegos BAL con causa social desde 2012.	Más de 2,000 medallas por la educación beneficiando a jóvenes y maestros de escasos recursos

VII. Nuestro compromiso medioambiental



EMISIONES DE CO₂

En GNP estamos comprometidos a reducir nuestra huella de carbono, y con ello, contribuir a detener el cambio climático que está afectando al planeta.

En 2012 se aprobó la Ley General de Cambio Climático, la cual promueve la transición hacia una economía baja en carbono, competitiva y sustentable.

En congruencia con esta disposición, realizamos el cálculo y monitoreo de nuestras emisiones de CO₂ de acuerdo al Registro Nacional de Emisiones (RENE), que se desprende de su reglamento.

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

- Emisiones directas de CO₂, CH₄ y N₂O: uso de los combustibles como gasolina, diésel y gas LP.
- Emisiones indirectas de CO₂: consumo de electricidad.

Emisiones de CO ₂	2016
Emisiones directas	349.19
Emisiones indirectas	8,510.88
Total CO₂ (toneladas)	8,860.07

Alcance: Oficinas de GNP a nivel nacional.

ENERGÍA

Consumo de energía eléctrica

El consumo de energía eléctrica en 2016 fue de 18 millones 582 mil 706 [kW/h], representando un gasto de 31 millones 43 mil 379 pesos.

Cabe señalar que, el 55.01% de los [kW/h] generados, es decir, 10 millones 222 mil 334 [kW/h], corresponden a la interconexión de energía eléctrica generada hacia el Parque Eólico denominado Fuerza Eólica del Istmo (FEI) operante en el Istmo de Tehuantepec, Oaxaca.

Año	Consumo [kw/h]	Consumo [mj]	Emisiones indirectas de CO ₂ [ton. métricas] ¹	Variación [%] ²
2014	18,287,495	65,834,982	9,418	-
2015	18,247,070	65,689,452	9,397	-.22
2016	18,582,706	66,897,742	9,570	1.61

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

2. Respecto al año base (2014).

Consumo de diésel

GNP opera con sistemas de respaldo de energía necesarios para garantizar la continuidad de servicios, a través de grupos electrógenos, los cuales, están conformados por un motor de combustión interna a diésel y un generador eléctrico, mismos que, en conjunto, abastecen de energía ante una falla o ausencia de electricidad por parte de Comisión Federal de Electricidad (CFE).

Implementamos en 2016, rutinas de operación y mantenimiento orientadas a maximizar los umbrales de operación de los sistemas de respaldo y de la infraestructura eléctrica en media y baja tensión.

Esto permite que los generadores operen el menor tiempo posible y por consecuencia el consumo de diésel y las emisiones directas de CO₂ disminuyan de forma radical.

Año	Consumo (lts)	Emisiones directas de CO ₂ (ton. métricas) ¹	Variación (%) ²
2014	18,130	48.58	-
2015	15,200	40.73	-16.15
2016	14,900	39.93	-17.80

1. Factor de conversión diésel 2.68 kg CO₂ x lts (WBCSD).

2. Respecto al año base (2014).

Consumo de Gas LP

Plaza GNP, cuenta con una red de suministro y distribución de Gas LP, a través de la cual se brindan servicios de combustión en el Club Deportivo para facilitar el servicio en regaderas, vapor y alberca.

El consumo de Gas LP en 2016 fue de 186 mil 194 litros, dicha combustión implica una generación de .359 toneladas métricas de CO₂, que representan una disminución con respecto al 2014 en .24%.

Año	Consumo (litros)	Consumo (mj)	Emisiones de CO ₂ (ton. métricas) ¹	Variación (%) ²
2014	186,638	4,473,712	.360	-
2015	174,882	4,844,892	.337	-6.30
2016	186,194	5,158,277	.359	-.24

1. Factor de conversión gas 1.93 kg CO₂ x m³ (WBCSD).

2. Respecto al año base (2014).

Actualmente se está llevando a cabo la sustitución de Gas LP por Gas Natural, lo cual generará dos grandes hitos, por un lado, disminución del costo operativo (OPEX) asociado y por otro la disminución de la huella de carbono.

TRANSPORTE

Autos utilitarios

Conscientes de la importancia de reducir la contaminación del aire ocasionada por el uso del automóvil, GNP realizó en 2016 la renovación del 33% de su flotilla, 215 unidades a nivel nacional, y para 2017 se sustituirá el 35%, correspondiente a 220 unidades. Con esto, el promedio de antigüedad de nuestra flotilla es de un año, con lo que reducimos sus emisiones contaminantes al máximo.

TABLA DE CONSUMO DE COMBUSTIBLE Y EMISIÓN DE CO₂

Concepto	2014	2015	2016
Consumo promedio de gasolina por unidad	2.51	2.51	2.90
Autos en operación	580	649	647
Propios	12	215	218
Arrendados	568	434	429
Km recorridos (25 mil por unidad)	14,500,000	16,225,000	16,175,000
Emisiones directas de CO ₂ (toneladas) ¹	3,190	3,569.50	3,558.50
Consumo de combustible (miles de litros)	1,457	1,628	1,875
Emisiones directas de CO ₂ por combustible (toneladas)	3,919.33	4,379.32	5,043.75

1. Factor de conversión de gasolina: 2.69 kg CO₂ x lts (WBCSD).

2. Factor de conversión de vehículos: 0.22 kg CO₂ x km (WBCSD).

Pool de autos utilitarios

El modelo del *pool* de autos implantado desde hace cinco años ha funcionado eficientemente como una herramienta más para nuestros colaboradores, siempre buscando cuidar el medioambiente utilizándolos solamente en horarios de trabajo y pernoctando dentro de las instalaciones, incluyendo fines de semana.

Actualmente tenemos un total de 26 pools a nivel nacional, ampliando los beneficios a más usuarios que necesitan un auto para realizar asuntos de trabajo.

En 2016 con el programa de contingencia ambiental de la CDMX, se llevaron a cabo dos actividades para contribuir en la disminución de la misma y mantener a su vez la operación y el servicio: auto compartido y programación de rutas (auto con chofer).



GNP en Ruta: transporte de personal

El servicio de transporte de personal es parte de las ventajas competitivas de GNP, ya que no sólo beneficia a nuestros colaboradores al agilizar sus traslados a la oficina sino también a sus hijos, evitándoles contratiempos.

A seis años de este servicio seguimos adaptando nuestras rutas y horarios sin dejar de cumplir con la seguridad y comodidad planteada en nuestros objetivos, lo que nos convierte en una buena opción de transporte para nuestros colaboradores.

Este año GNP en Ruta se unió al programa de contingencia ambiental de la CDMX, ofreciendo el servicio de forma gratuita a los colaboradores y promoviendo el que nuestros usuarios viajaran cómodos y seguros, sin duda fuimos una gran alternativa verde.

Este servicio también se utiliza para el transporte de personal a eventos especiales de actividades institucionales.

Durante 2016 el servicio de GNP en Ruta realizó seis mil 566 traslados que representa un incremento de 26% respecto al año pasado.

Ruta	Origen	Kilómetros por viaje sencillo	Rendimiento diésel (km/lts)	Rendimiento diésel/vuelta	Vueltas por día	Kilómetros por día	Kilómetros recorridos mensuales	Consumo diésel por día (lts)	Consumo diésel por mes (lts)
1	Puebla	17	3.3	5	3	51	1,122	15.45	340
2	Xochimilco	12	3.3	4	2	24	528	7.27	160
3	Quebradora	15	3.5	3	3	45	990	12.86	282.86
4	Tacubaya	11	6.5	1	2	22	484	3.38	74.46
5	Oceanía	19	3.8	5	2	38	836	10	220
6	Tláhuac	20	3.5	6	2	40	880	11.43	251.43
7	Copilco	11	3.8	3	2	22	484	5.79	127.37
8	Chabacano	9	6.5	3	1	9	198	1.38	30.46

Estadísticas por servicio	Total
Ocupación de rutas (%)	50
Ocupación servicio especial de transporte (%)	80

AGUA

Viajes en avión

En 2016 se promovió junto con Grupo BAL la actualización de los convenios de aerolíneas, con el objetivo de ampliar la oferta de vuelos en el interior de la República Mexicana y hacia el extranjero.

Los principales beneficios logrados en esta renegociación son:

- Tarifa preferencial fija
- 15% de descuento sobre tarifas *priority*
- Cambios y cancelaciones sin cargo para cualquier tarifa pagada con Interjet
- Extensivo para viajes personales de empleados de Grupo BAL

Adicionalmente, se generó un programa de comunicación con tips para un mejor aprovechamiento de las tarifas aéreas, mensajes de conciencia en el gasto fomentando la planeación de los viajes de negocio para que los usuarios consideren en todo momento antes de generar un viaje el costo beneficio a la compañía, lo que permitió una reducción del 22.7% en relación al año anterior, habiéndose expedido el siguiente número de boletos:

2014	2015	2016
3,124	3,020	2,377

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, de igual forma este líquido es usado en sanitarios (WC y mingitorios), siendo éste, el servicio que genera el mayor impacto en metros cúbicos consumidos y por consecuencia el costo asociado por mantenimiento a equipos de filtrado y al suministro de agua tratada por parte de Operadora Ecosistemas S.A. de C.V.

Red de distribución	Consumo (Its)	%
Agua potable	31,382	44.69
Agua tratada	37,609	53.55
Total	70,221	100

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

En 2016 se incrementa nuestro consumo de agua con una variación del 30.07% con relación al año anterior.

Año	m ³ consumidos ¹
2014	61,459 ²
2015	53,984 ³
2016	70,221⁴

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

2. El 47% de esta cifra corresponde a agua tratada.

3. El 45% de esta cifra corresponde a agua tratada.

4. El 54% de esta cifra corresponde a agua tratada.

Captación y tratamiento de agua

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

Dicho punto de almacenamiento tiene una capacidad de recolección de hasta 3,000 m³ mismos que de manera paulatina son extraídos por un sistema de bombeo a la red municipal de la zona, buscando en todo momento contar con la capacidad de captación de agua cuando sea requerido.

En 2016 se han iniciado acciones de reforzamiento y/o renovación tecnológica del sistema de filtrado de agua.

PAPEL

Consumo y manejo de papel

El consumo de papel en 2016 se incrementó en 4.4% en relación al año anterior, sin embargo, seguiremos contribuyendo a la disminución de uso de papel ahora con la entrada de Google Apps for Work y fomentando el uso de la tecnología para compartir información de manera electrónica.

Consumo	2014	2015	2016
Millares	21,475	20,092	20,995
Cajas	4,295	4,018	4,382
Peso total	94.49	88.4	109.55

Cabe mencionar que nuestros proveedores de insumos de papelería e impresos, cuentan con certificaciones medioambientales como la de madera controlada del Forest Stewardship Council (FSC) y la norma de calidad medioambiental ISO14001, entre otras.

Reciclaje de papel y cartón

Este año continuamos con nuestro esfuerzo en el tema de reciclaje de papel, convirtiéndonos en promotores del cuidado del medioambiente.

Año tras año nos damos a la tarea de recolectar el papel usado así como el cartón, el cual es enviado a plantas de reciclaje por medio del proveedor Edu-Green (Distribuidora Sustentable en Tecnología S.A. DE C.V.) y Grupo Reciclador Papelero S.A. DE C.V.

Descripción	Kilogramos
Hoja blanca	22,141.5
Cartón	5,066
Mixto	18,825.5
Total	46,033



GESTIÓN DE RESIDUOS

Recolección de pilas

Continuamos fomentando el deshecho responsable de pilas con nuestro programa de recolección, el cual consiste en la instalación de contenedores especiales en puntos estratégicos de nuestras oficinas centrales para que colaboradores, proveedores y visitantes puedan depositar las baterías caducas.

Estos deshechos son recogidos por un proveedor especializado que es el encargado de garantizar que reciban un tratamiento y disposición adecuados.

En 2016 se recolectaron 315 kg de pilas con un acumulado de 1,197.2 kg en el programa.



Recolección de PET

México es el país líder de recolección de PET de América, con un 62% de residuos de envases recuperados. En alianza con ECOCE, organización líder de reciclado de PET, en GNP hemos establecido un programa para promover el acopio de envases de PET y sensibilizar a nuestro personal sobre la importancia de su reciclaje.

En 2016 logramos recolectar 854 kg de PET



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 m³. 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.

ESTRATEGIAS PARA LA DISMINUCIÓN DE CONSUMOS Y RESULTADOS OBTENIDOS

A lo largo de 2016 se desarrollaron estrategias de operación y mantenimiento para el mejoramiento de servicios iniciales, intermedios y finales, buscando en todo momento la disminución del OPEX y la huella de carbono, llevando a cabo procesos de renovación tecnológica en el sistema de aire acondicionado, sistema eléctrico, sistema de filtrado de agua, entre otros, además de implementar estrategias de mejora continua, mantenimiento correctivo y atención de emergencia encaminadas a preparar, validar y estar en cumplimiento del estado físico y operacional de la infraestructura de inmuebles de GNP acorde a lo indicado en la ISO-50001.

Monto de inversión para proyectos ambientales

Concepto	Monto
Elevador Edificio Central	1.5
Sustitución de seccionador de media tensión 23 KV Plaza GNP (Etapa 1)	.73
Equipo de distribución de energía 100 KVA	.60
Sustitución de transformador de 500 KVA de CNO Oriente de Plaza GNP	.60
Renovación tecnológica de aire acondicionado de Edificio Poniente (expansión directa – sistema VRF)	1.75
Proyecto de sustitución de Gas LP a Gas Natural	1.58
Renovación tecnológica de equipos UPS Inmuebles GNP	1.75
Renovación tecnológica de equipamiento de comedor	.40
Implementación de sistema fotovoltaico	3.60
Total	12.51

Cifras en millones de pesos.

ACCIONES EN FAVOR DE LA CULTURA AMBIENTAL

Proyecto carbono neutral

Tomando como marco el 115 aniversario de GNP fortalecemos nuestra incidencia en la causa social a favor del medioambiente, implementando acciones dentro y fuera de la organización.

Entre estas acciones se encuentra el fortalecimiento de acciones ecológicas con los colaboradores, generando la dinámica "Concurso Acciones Verdes", la cual consiste en realizar 115 acciones para reducir y remover la huella de carbono teniendo como referencia 115 tips para realizar estas acciones y generar evidencias que deben publicar a lo largo de 115 días con el objetivo de cumplir con cada una de ellas. Los colaboradores que logren realizar estas acciones y evidenciarlas, podrán participar para ganar en 2017 un viaje a Bacalar, Quintana Roo, además de tener la satisfacción de contribuir positivamente en el cuidado del medioambiente.

Adicionalmente, durante el festejo de 115 años se obsequió a todos los colaboradores y familiares interesados una planta de árbol trueno para siembra, así como a diferentes grupos de interés, entregando al cierre de 2016 cinco mil 555 árboles.



Campañas de reforestación

Para contribuir a la preservación de la biodiversidad en nuestro país, GNP continúa con el mantenimiento y conservación de 28,023.60 m² de áreas verdes públicas perimetrales a nuestras oficinas, así como de 29,813.66 m² dentro de nuestras oficinas de GNP a nivel nacional, sumando un total de 57,837.26 m² de áreas verdes.

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.



Además de todos los esfuerzos e iniciativas descritas anteriormente, todos los productos utilizados para limpieza, jardinería y fumigación son biodegradables.

De igual manera, en servicios de mantenimiento a equipos, el proveedor especialista retira los materiales sobrantes (papel, aceites, material eléctrico, entre otros) para canalizarlos a empresas dedicadas al reciclado y/o confinamiento de esos productos.

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

Feria Ecosocial

Después de cinco años realizando la EcoFeria de Sustentabilidad, en 2016 se le da un giro innovador al concepto, lanzando la primera Feria Ecosocial GNP en la Ciudad de México. Este evento tiene como objetivo, además de apoyar a pequeñas empresas cuyos productos y servicios tengan un beneficio medioambiental, incluir también a aquellas que brindan algún beneficio social.

Para complementar la propuesta original de la EcoFeria y darle el enfoque social participaron cinco empresas de Grupo BAL: Médica Móvil, ITAM, Profuturo, Valmex y Peñoles, quienes además impartieron pláticas sobre salud, educación, desarrollo, cultura financiera y sustentabilidad.

En este año llevamos a cabo adicionalmente cuatro ferias al interior de la República Mexicana, en nuestras oficinas de Guadalajara, Monterrey, Mérida y Mexicali.

En total contamos con una participación de 137 expositores y tres mil 165 visitantes.



VIII. Iniciativas estratégicas de RSE en Centros Regionales





NORESTE

Conferencia de nutrición

En la oficina de Monterrey se llevó a cabo con la asistencia de 85 colaboradores la conferencia "Crea buenos hábitos y ellos te crearán a ti", con la finalidad de sensibilizarlos en la importancia de tener un estilo de vida saludable con alimentación sana y actividad física para conseguir una mayor longevidad.

Ofreciendo adicionalmente a 30 colaboradores consultas gratuitas con la especialista en nutrición en las instalaciones de la empresa.

Curso de protección civil para niños

Tuvo como objetivo el de crear conciencia de prevención en la comunidad infantil impartiendo los conocimientos básicos para identificar, minimizar y actuar en caso de incendio o emergencia médica que requiera primeros auxilios.

Se llevó a cabo en las instalaciones de Monterrey y se contó con la participación de 40 niños.

Labor social en la comunidad

Se visitaron las comunidades "El Renacimiento" y "Plan de Guadalupe", beneficiando a más de 300 personas con la entrega de ropa, chamarras, calzado y juguetes.

Adicionalmente, a través de la venta de tostadas, frituras, y refrescos, se compraron cobertores que beneficiaron a 60 familias.

Pláticas Profuturo

Se programaron sesiones para concientizar al personal de la importancia del ahorro para el retiro para construir una pensión digna que permita sufragar los gastos y tener calidad de vida, contando con la participación de más de cien colaboradores.

Eventos de integración

Con la finalidad de fomentar la convivencia, integración y el trabajo en equipo entre los colaboradores de las oficinas de Monterrey y Torreón, se llevaron a cabo el torneo de boliche y el de fútbol soccer respectivamente, contando con 150 participantes.



OCCIDENTE

Haz feliz a un niño

Con motivo de la celebración del día del niño en Guadalajara, se integró la causa "Haz Feliz a un Niño", donde realizamos la entrega de 50 juguetes a la Asociación Ejército de Salvación A.C., que atiende a más de 47 niños de familias de bajos recursos y desintegradas.

Familia de lectores

Con la finalidad de fomentar la lectura en familia entre los colaboradores, en la oficina de Guadalajara impartimos una ponencia con causa donde se trató el

tema de la lectura, técnicas de participación, así como los procesos cognitivos involucrados en el proceso, recabando además entre los 15 participantes, 30 artículos de limpieza personal y ropa, los cuales se entregaron a la Casa Hogar Niños en Victoria.

Relájate en la oficina

Mediante este taller con causa se transmitió a los 11 colaboradores asistentes, procedimientos para el auto cuidado personal y tratamiento del estrés laboral, se trabajó en diferentes habilidades necesarias para el trato de molestias físicas ocasionadas por el trabajo en oficina del día a día, recabando 25 artículos de limpieza personal y ropa que se entregaron de a la Casa Hogar Niños en Victoria.

Día del abuelo

Con motivo de la celebración del día del abuelo en Guadalajara, realizamos la entrega de seis despensas, ropa y pañales, a la Asociación Instituto Florencio Villaseñor García A. C. que atiende a 24 ancianos en situación de abandono.





SURESTE

Protección civil para niños

Este programa busca crear conciencia en las familias de los colaboradores en materia de protección civil haciendo frente a las exigencias de la población ante una contingencia de emergencia, así como proporcionar los conocimientos básicos para la prevención, combate contra incendios y primeros auxilios.

Se llevó a cabo en la oficina de Mérida, contando con la participación de 35 niños, hijos de colaboradores.

Eventos de integración

Con la finalidad de promover entre los colaboradores la integración, convivencia y activación física, que impacten en el bienestar personal y laboral, en 2016 se realizaron dos torneos de boliche en Mérida y Puebla, con la participación de 105 personas, entre colaboradores y familiares.

Labor social

En 2016 los colaboradores de la oficina de Mérida tomaron la iniciativa de apoyar voluntariamente con enlatados, productos de higiene personal, ropa y calzado a la Casa Hogar para el Desamparado A.C., quienes tienen como misión apoyar a gente indigente para que tenga donde dormir, alimentarse y se les pueda brindar atención integral.





NOROESTE

Reciclaje de papel

Desde hace cinco años se ha llevado a cabo esta actividad cambiando en 2016 de institución encargada de la recolección, siendo ahora responsable de esta función Fundación Elice, logrando recolectar 812 kg de papel, lo cual representa salvar 14 árboles y ahorrar 24 mil 360 litros de agua.

Reciclaje de pilas

En oficina Mexicali y Tijuana se lleva a cabo el reciclaje de pilas con apoyo de la Secretaría de Protección al Ambiente del Estado, quienes se encargan de darle el tratamiento adecuado. Esta campaña ha tenido una gran aceptación entre el personal, fuerza productora y clientes que han apoyado de manera constante esta causa, recolectando en este año 120 kg.

Bienestar laboral

Como parte del programa de GNP Cuida tu Salud se impartió en la ciudad de Tijuana una plática enfocada a concientizar al personal en la toma de decisiones para mejorar su salud y generar cambios en su estilo de vida contando con la participación de 35 colaboradores.

Albergue Adultos Mayores

El personal de la oficina de Mexicali realizó donaciones de despensa, ropa y calzado en buenas condiciones a un albergue que se encarga de brindar ayuda y comida a personas de la tercera edad, beneficiando a 40 personas.

Campaña Dona tu Libro Viejo

GNP participó como centro de acopio en la campaña creada por Fundación Elice, llamada Dona tu libro viejo, cuyo objetivo es recolectar todos aquellos libros que ya no necesitas y pudieran ser de utilidad para alguien más, lográndose recopilar aproximadamente 150 libros que fueron entregados a diferentes escuelas.



Eventos de integración

En las oficinas de Mexicali y Tijuana se llevó a cabo un evento de integración con actividades deportivas y recreativas, fomentando con esto el trabajo de equipo, además de un torneo de boliche en la oficina de Hermosillo, con la participación de 65 colaboradores en los tres eventos.

Aliméntate de verdades, no de mentiras

En la ciudad de Mexicali, se llevó a cabo con la participación de 39 colaboradores una interesante conferencia impartida por el nutriólogo Leonardo Romero, quien habló sobre la importancia de una alimentación sana, así como recomendaciones al respecto y los mitos en cuanto a alimentos y hábitos aparentemente saludables, que en realidad no lo son.

IX. Informe de verificación independiente

102-56



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 2016.

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, S.A.B., (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 nuevos estándares GRI para el nivel de aplicación Esencial, así como la inclusión del suplemento para el Sector Financiero del propio GRI.

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

- Físicas, mediante la validación y análisis de los aspectos descritos en el reporte.
- Testimoniales, a través de entrevistas con el personal para conocer la gestión y la profundidad de los programas de trabajo de sustentabilidad.

Firma Social, S.C. Tel. (01) 55 5281 8016 contacto@auditarse.com.mx
Paseo de la Reforma 250 Torre B Piso 10 Oficina 9
Col. Juárez, C.P. 06600, México, D.F.





- Documentales. Examinamos muestras de los datos e información contenidos en el informe a través de:
 - Verificación de la existencia de evidencias externas o internas que respaldan la información presentada.
 - Revisión de los sistemas, procesos y procedimientos de recopilación, de consolidación y de reporte de datos.
 - Verificación de la consolidación de los datos e información que se presenta de manera agregada.
- Validación a la consistencia de la información presentada respecto al informe anterior y el seguimiento a programas e indicadores relevantes.

Los estándares de gestión revisados e indicadores del Sector Financiero, fueron considerados en base al Estudio de Materialidad que se utilizó como base para la preparación del informe, así como el contenido del mismo, los cuales se detallan a continuación:

102-1	102-16	102-31	102-46	201-2	302-4	403-4	FS5
102-2	102-17	102-32	102-47	201-3	303-1	404-1	FS6
102-3	102-18	102-33	102-48	201-4	303-2	404-2	FS7
102-4	102-19	102-34	102-49	203-1	303-3	404-3	FS8
102-5	102-20	102-35	102-50	203-2	305-1	410-1	FS9
102-6	102-21	102-36	102-51	204-1	305-2	416-1	FS10
102-7	102-22	102-37	102-52	205-1	305-3	416-2	FS11
102-8	102-23	102-38	102-53	205-2	305-4	417-1	FS12
102-9	102-24	102-39	102-54	205-3	305-5	417-2	FS13
102-10	102-25	102-40	102-55	206-1	401-1	417-3	FS14
102-11	102-26	102-41	102-56	301-1	401-2	418-1	FS15
102-12	102-27	102-42	103-1	301-2	401-3	FS1	FS16
102-13	102-28	102-43	103-2	302-1	403-1	FS2	
102-14	102-29	102-44	103-3	302-2	403-2	FS3	
102-15	102-30	102-45	201-1	302-3	403-3	FS4	



Conclusiones

Derivado del proceso de verificación que efectuamos a éste Informe, hacemos notar la importancia de la Responsabilidad Social que mantiene GNP dentro de sus diversas actividades de responsabilidad social, buscando cada vez la innovación y mejoras a sus programas existentes, en beneficio de sus diversos grupos de interés.

El hecho de no contar con evidencia que haga notar diferencias y contradicciones de la información, consideramos que, el **Informe de Responsabilidad Social Empresarial de GNP 2016** contiene datos fidedignos y éstos representan de manera coherente y razonable los resultados para el periodo informado de conformidad con el nivel de aplicación Esencial referido en los estándares 2016 del Global Reporting Initiative, así como la inclusión del Suplemento para el Sector Financiero del mismo GRI.

México, D.F. a 10 de febrero de 2017.

Atentamente

C.P. Guillermo Suárez Soriano
 AuditaRSE
 Socio

X. Índice de contenidos GRI “de conformidad” con los Estándares GRI: opción esencial



102-55

Estándar GRI		Página / Respuesta directa	Omisiones
GRI 101: Foundation 2016			
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1	Grupo Nacional Provincial, S.A.B. (GNP Seguros)	
	102-2	Nuestra Empresa p.15 Productos y servicios p.24	
	102-3	Av. Cerro de las Torres #395, Col. Campestre Churubusco, Coyoacán, 04200, CDMX	
	102-4	Red de oficinas p.104 Alianzas estratégicas p.31	
	102-5	Nuestra Empresa p.15	
	102-6	Productos y servicios p.24 GNP en la economía mexicana p.36 Red de oficinas p.104	
	102-7	Plantilla laboral p.50 Cifras relevantes p.39	
	102-8	Plantilla laboral p.50	
	102-9	Compromiso con nuestros proveedores p.75	
	102-10	Alcance del Informe p.9 Estructura organizacional p.22	
	102-11	Prevención y gestión integral de riesgos p.42	
	102-12	Alianzas estratégicas p.31 Resultados acumulados de programas sociales p.78	

GRI 102:
Contenidos Generales 2016

102-13	Participación en asociaciones p.32	
102-14	Carta del Director General p.7	
102-15	Carta del Director General p.7	
102-16	Misión, Visión y valores p.17 Código de Ética y Conducta p.42	
102-17	Canal de denuncia anónima "No te manches" p.42	
102-18	Consejo de Administración p.21	
102-19	Estructura de la RSE p.22	
102-21	Estructura de la RSE p.22 Consejo de Administración p.21	
102-22	Consejo de Administración p.21	
102-23	Consejo de Administración p.21	
102-24	Consejo de Administración p.21	
102-25	Consejo de Administración p.21	
102-26	Estructura de la RSE p.22	
102-27	Gobierno Corporativo y Consejo de Admnistración p.20	
102-28	Gobierno Corporativo y Consejo de Admnistración p.20	
102-29	Estructura de la RSE p.22	
102-30	Estructura de la RSE p.22	
102-31	Estructura de la RSE p.22	
102-32	Estructura de la RSE p.22	
102-33	Estructura de la RSE p.22 Consejo de Administración p.21	
102-34	Materialidad p.12	
102-35	Consejo de Administración p.21	
102-36	Consejo de Administración p.21	
102-37	Consejo de Administración p.21	
102-38	Consejo de Administración p.21	
102-39	Consejo de Administración p.21	
102-40	Materialidad p.12	

GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-41	Plantilla laboral p.50	
	102-42	Materialidad p.12	
	102-43	Materialidad p.12 Diálogo con los grupos de interés p.11	
	102-44	Materialidad p.12 Diálogo con los grupos de interés p.11	
	102-45	Alcance del Informe p.9	
	102-46	Materialidad p.12	
	102-47	Materialidad p.12	
	102-48	Alcance del Informe p.9	
	102-49	Alcance del Informe p.9	
	102-50	Alcance del Informe p.9	
	102-51	Alcance del Informe p.9	
	102-52	Alcance del Informe p.9	
	102-53	María Fernanda del Moral Durán rse@gnp.com.mx	
	102-54	Alcance del Informe p.9	
	102-55	Índice de contenidos GRI p.97	
102-56	Informe de verificación independiente p.95		
Asuntos materiales			
ECONOMIC PERFORMANCE			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Nuestro compromiso económico, rentabilidad con responsabilidad p.35	
	103-2	Nuestro compromiso económico, rentabilidad con responsabilidad p.35	
	103-3	Nuestro compromiso económico, rentabilidad con responsabilidad p.35	

GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	Cifras relevantes p.39	
	201-2	Prevención y gestión integral de riesgos p.42 Riesgos naturales p.47 Mecanismos de transferencia de riesgos naturales p.47	
	201-3	Compensaciones y prestaciones al personal p.62 Plan de Ahorro y Formación Patrimonial "GNP SUMA" p.64	
	201-4	GNP no recibe ayudas financieras de ninguna esfera de gobierno.	
INDIRECT ECONOMIC IMPACTS			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Compromiso con nuestra comunidad p.77	
	103-2	Compromiso con nuestra comunidad p.77	
	103-3	Compromiso con nuestra comunidad p.77	
GRI 203: Indirect Economic Impacts	203-1	Resultados acumulados de programas sociales p.78	
	203-2	Resultados acumulados de programas sociales p.78	
ANTI-COMPETITIVE BEHAVIOR			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	GNP Ética Empresarial p.42	
	103-2	GNP Ética Empresarial p.42	
	103-3	GNP Ética Empresarial p.42	
GRI 206: Anti-competitive behavior 2016	206-1	Multas significativas o sanciones impuestas por la autoridad p.40	
MARKETING AND LABELING			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Información de productos y servicios p.30	
	103-2	Información de productos y servicios p.30	
	103-3	Información de productos y servicios p.30	
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1	Información de productos y servicios p.30	
	417-2	Información de productos y servicios p.30	
	417-3	Multas significativas o sanciones impuestas por la autoridad p.40	

PRODUCTOS PARA NUEVOS SEGMENTOS			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Productos y servicios p.24	
	103-2	Productos y servicios p.24	
	103-3	Productos y servicios p.24	
	Creación de nuevos productos y servicios que satisfagan nuevas demandas de la población	Productos y servicios p.24 Protección para todos p.29	
SUPLEMENTO SECTORIAL SECTOR FINANCIERO			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Declaración de Responsabilidad Social p.19	
	103-2	Estructura de la RSE p.22	
	103-3	Estructura de la RSE p.22	
Suplemento Sectorial Sector Financiero	FS1	Productos y servicios p.24 Protección para todos p.29	
	FS2	Sistema de Control Interno p.45 Gestión de riesgos p.46	
	FS3	Si bien en los "Criterios de Inversión", se establecen los lineamientos de aquellas empresas en las que GNP invierte, esto no aplica para la relación GNP-cliente.	
	FS4	Prevención del lavado de dinero y financiamiento al terrorismo p.44 GNP Ética Empresarial p.42	
	FS5	Compromiso con nuestra comunidad p.77 Diálogo con los grupos de interés p.11	
	FS6	Distribución de cartera p.30	
	FS7	Protección para todos p.29 Distribución de cartera p.30	
	FS8	La empresa no cuenta con productos de este tipo.	
	FS9	Gobierno Corporativo y Consejo de Administración p.20	
	FS10	Resultados acumulados de programas sociales p.78	

Suplemento Sectorial Sector Financiero	FS11	No se hacen análisis de los activos de la empresa bajo estos criterios debido a que, al ser una empresa no manufacturera y ubicar sus oficinas en suelos urbanos debidamente reglamentados, se considera poco relevante el impacto social o ambiental que puedan ocasionar las operaciones de la misma.	
	FS12	Criterios de inversión p.40	
	FS13	Red de oficinas p.104	
	FS14	Protección para todos p.29	
	FS15	Protección para todos p.29 Información de productos y servicios p.30	
	FS16	Productos y servicios p.24	

XI. Anexos

Estudio de materialidad 2016

Los temas más relevantes por grupo de interés analizado son:

Grupo de interés	Tema relevante
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Contribución a la comunidad • Trabajo en equipo • Premios y reconocimientos
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo para el desarrollo de proveedores • Fortalecimiento de la relación empresa/proveedor • Apoyo a causas sociales
Beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> • Lucha contra la corrupción • Apoyo a causas sociales • No discriminación
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados financieros • Montos autorizados para compras de acciones
Clientes externos	<ul style="list-style-type: none"> • Precios bajos • Integración al mundo digital • Desarrollo de productos para nuevos segmentos
Opinión pública	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas de competencia justa • Prioridad al precio de los seguros • Letras chiquitas en sus cláusulas
Autoridades	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas de competencia justa • Satisfacción al cliente • Gestión de reclamaciones
Sector	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación en productos y servicios a nuevos sectores • Utilización de la tecnología • Nuevas regulaciones al sector

Anexos

Red de oficinas





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

