



**Reporte de Responsabilidad
Social Corporativa 2009**

Contenido

- Acerca de este Informe
- Perfil de Grupo GP
- Vinculación con la Comunidad
- Calidad de Vida en la Empresa
- Cuidado y Preservación del Medio Ambiente
- Mercadotecnia Responsable
- Ética en los Negocios
- Reconocimientos

Acerca de este Informe

El propósito de este informe:

Comunicar a nuestros accionistas, colaboradores y a la sociedad en su conjunto los elementos que constituyen la cultura de Responsabilidad Social Corporativa de nuestra empresa.

A quienes está dirigido:

El enfoque de este informe considera dentro de su contenido las interrelaciones de Grupo GP con los siguientes grupos de interés.

- Accionistas
- Asociaciones
- Autoridades
- Clientes
- Competencia
- Comunidad
- Contratistas
- Empleados
- Proveedores

Este proceso de comunicación, permite establecer el valor agregado que entrega nuestra empresa a cada uno de sus grupos de interés, como elemento fundamental de su compromiso de Responsabilidad Social Corporativa.

Cómo fue elaborado el informe:

Este primer informe de RSC fue supervisado por el Comité Coordinador de Responsabilidad Social Corporativa, integrado por los representantes de cada una de las divisiones de Grupo GP.

Con la participación de personal de cada una de las divisiones se integraron comités técnicos para cada uno de los cinco ámbitos de RSC, quienes aportaron la información necesaria para redactar este informe.

Los ámbitos de RSC son los siguientes:

- Vinculación con la Comunidad
- Calidad de Vida en la Empresa
- Mercadotecnia Responsable
- Ética en los Negocios
- Cuidado y Preservación del Medio Ambiente

Contacto

Agradeceremos sus comentarios sobre el contenido de este informe al correo: info@ggp.com.mx

Perfil de Grupo GP

Con sede en Monterrey, Nuevo León, Grupo GP es una empresa dedicada al ramo de la construcción y desarrollo inmobiliario cuyo objetivo es la creación de proyectos de alto impacto social, enfocados a la satisfacción de su comunidad, clientes y colaboradores. Su capital humano representa una gran fortaleza al trabajar con valores trascendentales como responsabilidad, creatividad y excelencia.

Con la fundación en 1966 de Constructora Garza Ponce SA de CV, la década de los 80's marcó su evo-

lución hacia la diversificación de su portafolio de servicios, resultando en 5 unidades de negocio:

- Construcción
- Desarrollo Inmobiliario
- Vivienda de interés Social y nivel medio
- Vivienda Residencial
- Concreto Asfáltico y Precolados

Actualmente, la empresa ha sido distinguida como Empresa Socialmente Responsable (ESR) por la CEMEFI, reiterando el compromiso con su entorno y la calidad de vida.





Fundada en 1966 como Constructora Garza Ponce SA de CV, la división construcción constituye el pilar de las operaciones de Grupo GP, con 44 años de experiencia que han resultado en más de 4 millones de metros cuadrados bajo su manto, evolucionando en lo que hoy en día se denomina GP Construcción.

Su participación en proyectos de alto impacto social en la República Mexicana ha contribuido a consolidar su crecimiento y en consecuencia a diversificar su estructura organizacional. Con esto, la división cuenta con la capacidad operativa para erigir obras de distintos grados de complejidad, en cualquier punto del país, manteniendo su enfoque de servicio al cliente durante y después de cada proyecto.



La sólida trayectoria de Grupo GP en el sector de la construcción ha constituido un vigoroso respaldo para su incursión en el desarrollo de proyectos inmobiliarios, creándose así GP Desarrollos como una unidad de negocio encaminada a la generación de proyectos que contribuyan al progreso y al bienestar de las comunidades, garantizando viabilidad y rentabilidad. La división tiene presencia en distintos mercados inmobiliarios:

- Industrial
- Oficinas
- Residencial
- Centros Comerciales y Uso Mixto

Ing. José María Garza Treviño
Director General GP Construcción y GP Desarrollos



GP Vivienda cree en el derecho que tenemos las personas a una vida digna y es por eso que desarrolla comunidades habitacionales integrales con equipamiento urbano, conformado por escuelas, parques con juegos infantiles y áreas comerciales, para brindar a sus clientes más que una casa, un espacio confortable de alta calidad y sobre todo con plusvalía y calidad de vida.

En la actualidad tiene presencia en:

- Monterrey y su área metropolitana
- Reynosa
- Ramos Arizpe

GP Vivienda trabaja día a día para ofrecer comunidades que satisfagan las necesidades de sus clientes, mediante la operación eficiente y permanente de un sistema de calidad y mejora continua.

Ing. Enrique Garza Treviño
Director General GP Vivienda



La demanda de vivienda residencial de las familias de monterrey requiere que nuestra división GP Residencial ofrezca desarrollos de arquitectura de marca con óptimos diseños funcionales, seguros y agradables que a la vez sean respetuosos de nuestro medio ambiente y brinden garantía patrimonial para sus habitantes.

Ing. Carlos Garza Treviño
Director General GP Residencial



Línea II de Metrorrey - Estación Universidad (Monterrey, N.L.)



La Herradura - Residencial & Club de Golf (Monterrey, N.L.)



Olinca Residencial (Santa Catarina, N.L.)



Cantabria Residencial (Monterrey, N.L.)



Sun Mall VIP (Villa Juárez, N.L.)



Centro de Distribución Whirlpool (Ramos Arizpe, Coah.)



Calzadas Anáhuac (Escobedo, N.L.)



Villas Canterías Residencial (Monterrey, N.L.)

Esta división está orientada a la fabricación y comercialización de concreto asfáltico, así como también a la producción de prefabricados para los Estados de Nuevo León, Coahuila y Tamaulipas. Estamos seguros de que ahora que

estamos trabajando con la distinción de una ESR, mejoraremos en todos los aspectos, incluyendo la calidad y servicio que le otorgamos a nuestros clientes y con esto seguir siendo líderes en el noreste de México.



Prefabricados con la más alta calidad



Suministro y aplicación de concreto asfáltico

Ámbito	Descripción	Proyectos Prioritarios
Vinculación con la Comunidad	Programas que identifican y apoyan las expectativas de los grupos de interés de la empresa, en especial los de civismo corporativo y el desarrollo comunitario.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Voluntariado 2 Encuesta de RSC con Proveedores 3 Comité de Desarrollo Social
Calidad de Vida en la Empresa	Compromiso para desarrollar a los colaboradores en un ambiente adecuado y digno, con las condiciones idóneas de salud y seguridad.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Baños y Comedores Dignos para los Trabajadores. 2 Sistema de Capacitación. 3 Encuesta de Satisfacción Organizacional 4 Eventos Familiares.
Ética en los Negocios	La integridad de la empresa, la transparencia y la justicia que se ve reflejada en la práctica cotidiana de sus valores.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Implantación del Código de Conducta 2 Línea de Denuncia Anónima
Cuidado y Preservación del Medio Ambiente	Respeto por el medio ambiente con relación al negocio que desempeñamos, buscando la sostenibilidad de nuestro entorno.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Hipotecas Verdes 2 Acopio de Pilas 3 Industria Limpia
Mercadotecnia Responsable	Aplicar las metodologías de las 4P's: Producto, Precio, Plaza y Promoción con responsabilidad Social y acordes a los valores de la organización.	<ol style="list-style-type: none"> 1 ISO 9000 2 Sistema para atender Quejas de Clientes

Vinculación con la Comunidad

La empresa ha contribuido al desarrollo social a lo largo de sus 44 años de historia, en diferentes proyectos de educación, salud y apoyo comunitario, mediante aportaciones económicas, en especie y en servicios relacionados con su misión.

A partir del año 2009 se creó el comité para atender el desarrollo comunitario

1. Voluntariado

Dentro del ámbito de civismo corporativo se integró un programa de servicio social en el que trabajan colaboradores pertenecientes a nuestras cinco divisiones, aportando tiempo libre y talento profesional para el desarrollo del voluntariado, atendiendo jóvenes que desean aprender el funcionamiento económico de nuestras comunidades y su influencia en la vida diaria, para mejorar la calidad de vida aplicando los principios sobre emprender de negocios, desarrollo social y económico.

Para conseguirlo nos hemos unido a la organización IMPULSA, miembro de Junior Achievement Worldwide, cuya misión es llevar al mayor número de personas la oportunidad de conocer y entender de manera práctica el sistema de economía de mercado con contenido social, desarrollando en ellos su espíritu emprendedor. Este 2009 participamos con el compromiso de profesionales de nuestra empresa que pudieron transferir su experiencia y valores a niños que estudian en la Escuela Primaria Juan Padilla Perales que se encuentra en la Estanzuela, dándoles una visión que les permita emprender con éxito su desarrollo personal y ciudadano.

2. Encuesta con la Cadena de Valor

El Comité de Vinculación con la Comunidad ha iniciado encuestas con su cadena de valor, comenzando con los subcontratistas y proveedores de materiales y servicios, para conocer su opinión respecto al Código de Conducta de Grupo GP y el valor agregado que entrega a sus grupos de interés en aspectos como:

- Equidad y Trato Justo
- Cumplimiento de Condiciones Contratadas
- Relación a Largo Plazo
- Pago Oportuno

Adicionalmente, se invitó a un proveedor PYME a postularse al Distintivo ESR 2010 en forma gratuita, dentro de las oportunidades que ofrece CEMEFI para incentivar la creación de cadenas de valor socialmente responsables.

3. Comité de Desarrollo Social

De acuerdo con la reestructuración de programas de desarrollo social, se ha iniciado una selección de proyectos de salud, educación y desarrollo comunitario en el que la empresa contribuirá con apoyos institucionales, para colaborar con el bien común de nuestra región.



Calidad de Vida

1. Encuesta de Clima Organizacional

Durante el 2009, por primera vez, se diseñó una encuesta uniforme. Esta práctica ya se había aplicado en una de las divisiones, por lo tanto se aprovechó esta experiencia. Los resultados se revisaron a nivel grupo y posteriormente surgieron objetivos específicos para que los ejecutivos de cada división atiendan las áreas de oportunidad detectadas.

Para la encuesta de clima organizacional se determinaron preguntas cerradas para todo el personal a nivel empleado. Se incluyó también una sección para evaluar los servicios de nuestro personal y tres preguntas abiertas de prioridad en la aplicación de valores éticos.

2. Sistema de Capacitación

Se implementó una metodología de detección de necesidades de capacitación uniforme, con la finalidad de tener un plan de capacitación que permita el desarrollo integral del personal según su descripción de puestos, su perfil y las necesidades del cliente interno. Estamos convencidos que la capacitación es parte fundamental del desarrollo del personal y del capital intelectual que hacen la diferencia, por lo tanto debe ser suficiente y de forma equitativa. El proceso fue el siguiente:

- Detección de Necesidades
- Registro de Capacitación
- Registro de Asistencia a Capacitación
- Reporte Horas Hombre Mensual
- Evaluación de Capacitación Mensual
- Resultados de Evaluación de Capacitación Anual

3. Salas de Capacitación, comedores y baños:

Hemos invertido en proyectos que mejoren las condiciones de trabajo de nuestros empleados, tanto en oficinas como en campo. Se prepararon manuales de remodelación que permiten ofrecer a nuestro personal salas de capacitación, comedores y baños limpios, con condiciones ecológicas que permiten cumplir con las normas establecidas a nivel nacional e internacional.

4. Eventos de Integración Familiar

Se realizaron eventos conjuntos de convivencia familiar, para fomentar la integración del grupo y mejorar en el cuidado del tiempo libre de nuestros colaboradores para la atención a sus familiares.

El entusiasmo desplegado en estos eventos ha permitido establecer una práctica irreversible que continuará, siendo apoyada por los directores de nuestras divisiones.



Ética en los Negocios



1. Implantación de la Cultura de RSC

Con la colaboración de consultores en RSC, se estableció un programa a largo plazo para la implantación del proceso de gestión de RSC, que inició con la aprobación del Código de Conducta por parte de un grupo representativo de ejecutivos de cada división, y el establecimiento de una organización de RSC integrada por un Comité Ejecutivo, en el que participan los Directores Generales, un Comité Coordinador de representantes de división y los Subcomités Técnicos por cada uno de los ámbitos de la RSC.

Para la difusión interna y externa del Código de Conducta se diseñaron los siguientes programas:

- Curso de autocapacitación del Código de Conducta para los colaboradores de las cuatro divisiones
- Plan de comunicación interna y externa que permitirá informar a todos los grupos de interés acerca de la implantación de una cultura de RSC, cuya realización se efectuará gradualmente por etapas, iniciando por nuestros accionistas y colaboradores, continuando con la cadena de valor y finalmente en etapas posteriores hacia la comunidad con la que interactuamos.

2. Línea de Retroalimentación Responsable

Grupo GP se preocupa por establecer medios de comunicación que le permitan ser congruente con los valores éticos; por tal motivo se contrató un *outsourcing* de denuncia anónima en donde cualquier colaborador puede informar acerca de las violaciones al Código de Conducta y sugerir propuestas de mejora.

Es importante conocer las preocupaciones que impactan directamente en el Código de Conducta y en nuestra Responsabilidad Social Corporativa, por tal motivo elegimos un medio que fuera totalmente anónimo, que brinde las garantías y la seguridad al personal para reportar con la certidumbre de ser escuchado.



**Retroalimentación
Responsable**

Cuidado y Protección del Medio Ambiente



1. Hipoteca Verde

GP Vivienda se encuentra en una continua búsqueda de opciones que satisfagan las necesidades de vivienda de las familias mexicanas. En este sentido, ha adoptado el concepto de Hipoteca Verde, desarrollando comunidades habitacionales con características de sustentabilidad, con criterios de racionalidad en el uso de agua, energía, ubicación cercana a los centros de trabajo y educativos, con servicios suficientes y en un entorno que favorezca el orden, la convivencia y la recreación. A estos beneficios pueden sumarse los ahorros en el gasto mensual de las familias en agua, luz y gas, gracias a la implementación de eco-tecnologías.

¿Qué es una Vivienda Verde?

La vivienda verde es aquella que cuenta con las eco tecnologías y con los elementos de sustentabilidad correspondientes, y que está construida con materiales óptimos para enfrentar las condiciones climáticas que prevalecen en las distintas zonas de nuestro país. Es importante mencionar que los criterios de racionalidad en el uso de agua, gas y energía eléctrica permiten reducir el gasto familiar, brindan una mayor plusvalía a la vivienda y contribuyen a mejorar la calidad de vida, fomentando así, el desarrollo habitacional sustentable.

Estos aspectos le han permitido a GP Vivienda incrementar los niveles de competitividad, recibiendo reconocimiento de las instituciones privadas de financiamiento hipotecario, así como de INFONAVIT, quienes valoran el cuidado y eficacia en sus procesos de atención al cliente, desde la solicitud del crédito hipotecario, pasando por la entrega de la vivienda terminada y legalmente regularizada, hasta el servicio de posventa.



Real San Pedro (Zuazua, N.L.)

2. Certificación de Industria Limpia

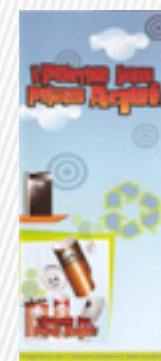
A partir del año 2009 la División de Concreto asfáltico y Precolados ha iniciado el proceso de certificación de *Industria Limpia* que otorga la SEMARNAP.



Planta de Asfalto (Escobedo, N.L.)

3. Acopio de Pilas

Nos hemos integrado al proceso de acopio de pilas que promueve la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos naturales (SEMARNAP). El proceso consiste en fomentar la cultura de acopio dentro y fuera de la empresa, se colocan espacios específicos para recolectar las pilas, se pesan, se registra el total de pilas y se trasladan hacia el centro de disposición final.



1. Aseguramiento de Calidad

Existen procesos de aseguramiento de calidad y atención al cliente que permiten monitorear el cumplimiento de programas y especificaciones de construcción en cada una de sus etapas. La liberación de cada etapa se sujeta a un proceso minucioso de supervisión que es ejecutado por un departamento especializado:

División	Departamento
GP Construcción	Ingeniería y Diseño
GP Desarrollos	Gerencia Técnica
GP Vivienda	Control de Calidad y Mejora Continua
GP Residencial	Supervisión de Entrega
GP Concreto Asfáltico y GP Precolados	Laboratorios de Control de Calidad

2. Atención al Cliente

GP Vivienda cuenta con un proceso de contratación, financiamiento y atención a reclamaciones del cliente que es supervisado mediante encuestas y un *call center* que verifica el grado de satisfacción del cliente, supervisando que sea atendida cualquier reclamación dentro del proceso de garantía o una vez que esta ha concluido.

3. Identidad Corporativa

Se realizó un estudio de imagen grupal que permite identificar a Grupo GP en su conjunto, mediante logos y colores institucionales que consolidan una imagen de calidad y responsabilidad que fomentan sustancialmente la confianza de clientes, inversionistas e instituciones de crédito.

4. Comunicación Externa

La empresa ha mantenido una política de respeto al cliente, al inversionista y a la competencia, que hacen que el grupo mantenga una imagen sólida en las regiones en la que se tiene presencia.

5. Competitividad

Las encuestas anuales de la industria de la construcción colocan a Grupo GP dentro de las 5 principales empresas del ramo de la construcción y desarrollo inmobiliario, procurando además una participación permanente en organismos como la Cámara Mexicana de la Industria de Construcción (CMIC) y la Cámara Nacional de Vivienda (CANADEVI) que refrendan año con año su reconocimiento al mejor desempeño.

6. Retroalimentación Responsable

GP Vivienda mantiene estadísticas anuales de satisfacción de clientes en cada uno de sus proyectos que arrojan resultados superiores al 80% de satisfacción. Adicionalmente, se ha contratado una línea de retroalimentación confidencial en la cual podrán recibirse propuestas y reclamaciones de clientes e inversionistas para ser atendidas por el comité de RSC.

Grupo GP ha recibido reconocimientos importantes de terceros que certifican su trayectoria de honestidad y responsabilidad como los siguientes casos:

1. Distintivo de Empresa Socialmente Responsable

En marzo de 2009 Grupo GP obtuvo el distintivo de Empresa Socialmente Responsable que otorga la Alianza para la Responsabilidad Social Empresarial bajo la coordinación del Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).

Estamos concientes de que el camino de la responsabilidad social corporativa es un proceso constante en donde se debe buscar el equilibrio entre lo económico, social y medioambiental. Para ello hemos establecido una metodología de mejora continua que nos apoye a mantener la cultura de empresa socialmente responsable.

2. Desarrollo de Personal

GP Vivienda mantiene programas estándar de capacitación y desarrollo de su personal, obteniendo certificaciones para cada una de sus áreas.

3. Presea al Merito Civico "Moisés Sáenz Garza"

En el año 2009 nuestro fundador, el Ing. José María Garza Ponce, recibió la Presea al Mérito Cívico por su labor empresarial, en la cual se distingue a los ciudadanos que con su valor, entrega y creatividad han contribuido a engrandecer a su comunidad. Se entregaron un total de 12 reconocimientos a hombres y mujeres que se han destacado por sus acciones en beneficio de la comunidad en diversas actividades como: públicas, privadas, empresariales, sociales y culturales.



GRUPO **GP**®



grupogp.com.mx