



Santander Serfin

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA / 2004



Visión, Misión y Valores de Grupo Financiero Santander Serfin

Nuestra Visión

Ser una empresa de excelencia para sus empleados, accionistas y clientes, que busca el mayor valor agregado y propicia el crecimiento de la economía local mediante:

- Un servicio de calidad
- Compromiso de mejora permanente
- Empleados comprometidos

Nuestra Misión

Ser el Grupo Financiero de referencia a nivel nacional por su calidad en el servicio a clientes.

Servir como facilitadores de la economía del país. Contribuir a su riqueza, apoyar a su gente y crear un circuito virtuoso para el desarrollo de su economía, a través de productos y servicios novedosos y de alta rentabilidad.

Proporcionar soluciones financieras integrales a todo aquel que tenga una relación con nosotros, buscando empatar las necesidades de los clientes, accionistas, empleados y sociedad en general, con los objetivos de rentabilidad del Grupo.

Nuestros Valores

- Innovación
- Productividad
- Agresividad Comercial
- Calidad
- Servicio
- Ética Profesional
- Liderazgo
- Confianza
- Comunicación
- Dinamismo
- Responsabilidad Social



“En Grupo Santander asumimos la responsabilidad que nos corresponde para hacer de éste un mundo cada vez mejor, y para conseguir que nuestra sociedad y nuestro entorno disfruten de un futuro despejado”



El valor de ser, el valor de dar

Grupo Financiero Santander Serfin forma parte de Grupo Santander, una sólida corporación financiera de alcance global que le permite dar a sus clientes en todo el mundo un interesante abanico de opciones financieras.

Su visión y valores reflejan básicamente dos cualidades: el dinamismo de una organización que cree en la innovación constante, y la fortaleza de ser un grupo multilocal –con una fuerte presencia en América y Europa–, que le ha permitido alcanzar un gran liderazgo. Es, de hecho, uno de los 10 primeros bancos en el mundo.

Sin embargo, Grupo Santander también tiene en su médula un fuerte compromiso con las comunidades a las que sirve.



Emilio Botín
Presidente
Grupo Santander

CARTA DEL DIRECTOR

Un compromiso en serio

Durante 2004, Grupo Financiero Santander Serfin dio grandes pasos en su consolidación como institución bancaria seria y confiable, pero también logró enormes avances en su compromiso con la sociedad.

Las páginas que ponemos ahora frente a ustedes dan cuenta de lo que entendemos como responsabilidad social. Nuestras diversas prácticas, acciones y programas prueban que se puede ser una empresa exitosa en lo económico y financiero sin dejar de lado el apoyo comprometido a diversas causas sociales.

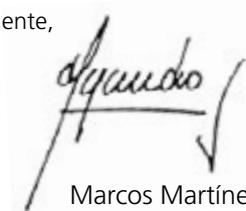
Con una inversión de poco más de 58 millones de pesos, 2004 significó la continuidad de tres importantes programas integrados a nuestra prioridad dentro de la acción social: la educación.

1. Los Programas de Desarrollo –Nuevos Talentos, Inroads, Maestría Anáhuac y Futuros Directivos–, así como Universidades y Universia, concentraron el 72% de los recursos destinados al ejercicio de la responsabilidad social. Estamos convencidos de la importancia de la formación de los jóvenes, y por ello centramos nuestro esfuerzo en estos proyectos de educación superior.
2. Además, en este año refrendamos nuestro compromiso con la niñez mexicana al dedicar parte de los recursos al Fideicomiso “Por los niños de México”, con 10 años de trayectoria apoyando a instituciones que trabajan para mejorar la calidad de vida de niñas y niños con situación económica precaria. También fortalecimos el programa “Alianza con el Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF)” que por segundo año consecutivo ha contribuido a ofrecer mejores oportunidades educativas a la niñez mexicana.
3. Referente a las políticas medioambientales, los resultados que obtuvimos nos permitieron superar las metas y beneficios. Además de alcanzar ahorros en diversas áreas, nuestro esfuerzo nos permitió obtener la Certificación ISO 14001 por las prácticas que pusimos en marcha para reducir el consumo de energía, papel y agua, encaminadas a la preservación del medio ambiente.
4. En 2004 también contribuimos a enriquecer el panorama cultural de nuestro país, al traer a México una muestra de 47 obras artísticas fundamentales, llamada Cinco siglos de arte europeo. Todas ellas forman parte de la Colección Grupo Santander y durante tres meses pudieron ser admiradas por el público mexicano en el Museo Nacional de San Carlos.

Todas las acciones mencionadas hicieron a Grupo Financiero Santander Serfin merecedor del Distintivo ESR (Empresa Socialmente Responsable), reconocimiento que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía y que nos hace sentir orgullosos de nuestros logros.

En esta ruta de la responsabilidad social hemos aprendido que la suma de voluntades hace más corto el camino para construir una sociedad responsable, justa y solidaria.

Cordialmente,



Marcos Martínez
Director General

Grupo Financiero Santander Serfin



“En esta ruta de la responsabilidad social hemos aprendido que la suma de voluntades hace más corto el camino para construir una sociedad responsable, justa y solidaria.”





Hoy es el futuro...

Cada día es más evidente que las acciones que realizamos hoy tienen repercusión en el futuro, y que en las manos de cada uno está la oportunidad de mejorar todo aquello que parece imposible de cambiar.

Nadie puede adivinar lo que vendrá, pero ciertamente tenemos la capacidad de planear un camino que nos conduzca paso a paso hacia la meta deseada.

En Grupo Financiero Santander Serfin sabemos que ser una empresa sólida y rentable significa hacer crecer a quienes participan en ella, así como a quienes, por diferentes razones, tienen relación con nosotros.

Además, estamos conscientes de que nuestra actividad tiene un impacto social y, en consecuencia, nos hemos propuesto realizar acciones para beneficiar a la población de los lugares donde operamos. De esta manera, estimulamos el desarrollo económico de la sociedad mediante la generación de empleos y de riqueza.

Lograr este propósito va de la mano con el compromiso que Santander Serfin ha sellado con la educación, la solidaridad

social y la cultura, bases de nuestro Plan de Responsabilidad Social Corporativa.

En el Grupo estamos convencidos de que más allá de la rentabilidad, tenemos el deber de contribuir en la construcción de actividades productivas sostenibles y, sobre todo, en el diseño de una sociedad más justa y humana.

En Santander Serfin hemos encontrado que la mejor ruta para lograr este objetivo es la colaboración de todos –clientes, empleados, proveedores y accionistas–, en quienes desde hace algunos años hemos logrado sembrar la semilla de la responsabilidad social.

El impulso a la educación en todos sus niveles, las medidas para reducir el impacto ambiental a través de nuestro Sistema de Gestión Ambiental (SGA), el apoyo a la niñez mexicana en situación de pobreza y el patrocinio a diversas actividades culturales, son acciones que –esperamos– dejarán una huella profunda en la sociedad y nos permitirán compartir un mundo mejor.

Grupo Santander y la Responsabilidad Social Corporativa



Grupo Santander, la organización global de la cual forma parte Santander Serfin, ha invertido en 2004 más de 57 millones de euros en programas de Responsabilidad Social Corporativa.

Buena parte de esa inversión se destinó al programa Santander Universidades, efectuando una alianza única con el mundo universitario. Con ello Grupo Santander hace de la educación superior su apuesta de futuro.

La premisa es aparentemente simple: la educación superior es la clave del desarrollo social. En consecuencia, el incremento de la riqueza material e intelectual de los países y de los ciudadanos con los que interactúa mejora sus condiciones de vida al tiempo que incrementa las posibilidades de negocio.

Porque hay un reconocimiento de la importancia de la educación, Grupo Santander también se interesa por desarrollar y potenciar el gran capital intelectual que representan sus colaboradores en todo el mundo.

Los más de 63 millones de clientes repartidos entre Europa y América son un volumen extraordinario de personas que tienen depositada su confianza en el Grupo Santander. Hacia ellos, la responsabilidad se asienta en proporcionarles un óptimo servicio y en ofrecerles los mejores y más innovadores productos. Las encuestas de satisfacción más recientes acre-

ditan el reconocimiento de este esfuerzo, que deberá mantenerse de manera permanente.

En cuanto a la conservación y mejora del medio ambiente es preocupación constante para el Grupo Santander que sus centros sean un modelo en materia medioambiental y que la actividad comercial considere cada vez más los factores ecológicos, tanto desde el punto de vista de la contingencia de riesgos como de la oportunidad de negocio.

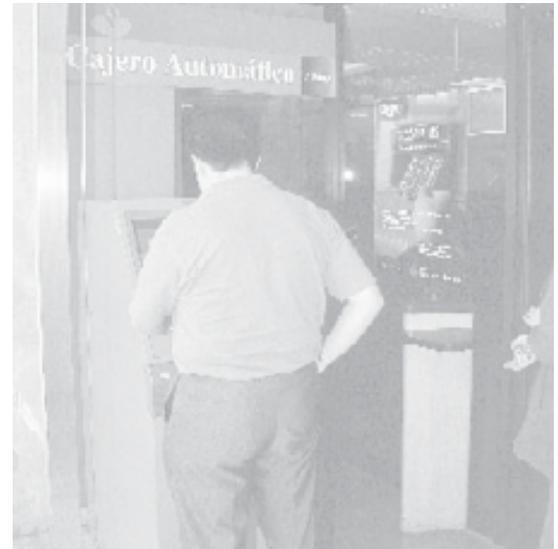
Hoy en día Santander es uno de los 10 bancos más grandes del mundo en capitalización bursátil, con una extensa presencia en dos continentes. Y ello nos obliga a mucho. En primer lugar, a ser eficientes, a continuar creando valor para nuestros accionistas. Pero también a asumir la responsabilidad que nos corresponde para hacer de éste un mundo cada vez mejor y para conseguir que nuestra sociedad y nuestro entorno disfruten de un futuro despejado.

Clientes

En Grupo Financiero Santander Serfin hemos tomado muy en serio el objetivo de convertirnos en una banca de clientes. Para lograrlo continuamente estamos innovando a fin de brindarles atención personalizada, mejores productos y excelencia en el servicio. Estamos obsesionados en responder a sus necesidades de manera efectiva y puntual.

Nuestro objetivo es incrementar su satisfacción con el fin de garantizar su permanencia y estrechar nuestros vínculos. Algunos estudios realizados para medir el índice de satisfacción muestran que en 2004 mejoramos, pero aún nos queda camino por recorrer para ser la mejor opción financiera de nuestros clientes.

A ellos no sólo los concebimos como socios de negocio: también buscamos involucrarlos en nuestras acciones de responsabilidad social. En este sentido, a través de los cajeros automáticos los invitamos a construir un México mejor. Como veremos más adelante, gracias a su generosa respuesta en 2004 pudimos apoyar importantes proyectos del Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF).



Quitate un peso de encima unicef 
 Dona un peso para que muchos niños mexicanos tengan escuela



Empleados



Una empresa socialmente responsable tiene entre sus prioridades velar por el bienestar y calidad de vida de su personal, y en Grupo Financiero Santander Serfin tenemos ese decidido compromiso.

Esto es evidente al revisar las oportunidades de crecimiento personal y profesional que brindamos a nuestra gente para que pueda desarrollar sus potencialidades. También existe una preocupación de propiciar un clima laboral positivo, en donde se fomente la creatividad, la eficiencia, la comunicación y el trabajo en equipo.

LA EXPERIENCIA HACE MAESTROS... Y TAMBIÉN LÍDERES

PROGRAMAS DE DESARROLLO

¿Qué haría Santander Serfin si no impulsara liderazgos, apoyara talentos y formara a sus futuros directivos a partir de sus propios elementos?

Así, valorando el gran capital intelectual, hemos implantado diversos Programas de Desarrollo, que consisten en planes de estudio y de trabajo dirigidos a jóvenes de universidades públicas y privadas, así como a los empleados del corporativo, ofreciéndoles la posibilidad de adquirir experiencia profesional y oportunidades para continuar su preparación, al tiempo que obtienen una fuente de ingreso.

Toda empresa socialmente responsable reconoce que la base de su éxito está en sus recursos humanos. Por ello, en cada uno de los programas recibimos invaluable apoyo de los mejores profesores y directivos con experiencia internacional.

NUEVOS TALENTOS

Formar ejecutivos de alto rendimiento es un objetivo lógico en Santander Serfin. Por ello, el programa de Nuevos Talentos se dirige a egresados o estudiantes del último año de cualquier carrera económica administrativa de universidades privadas para que, en el corto o mediano plazo, se integren a las direcciones generales de Banca Mayorista, Banca Privada y Financiera, y de Medios.

Los beneficiarios forman parte del corporativo durante seis meses, con la posibilidad de ser contratados de manera definitiva y de hacer carrera internacional en cualquiera de las unidades del Grupo Financiero Santander Serfin, luego de seguir un plan de trabajo diseñado especialmente para cada uno.

En 2004 ingresaron a este programa 11 jóvenes de la 4ª Generación, de los cuales 8 ya fueron contratados; mientras que la 5ª Generación, que inició en septiembre de 2004, cuenta con 12 integrantes que todavía continúan en proceso de formación.

INROADS

Un gran acierto de Grupo Financiero Santander Serfin y de la Asociación Inroads ha sido confiar en las capacidades de quienes a pesar de tener un alto potencial carecen de recursos económicos suficientes para seguir sus estudios superiores. Por ello, impulsan un programa que apoya este objetivo.

Ambas instituciones coinciden en que los jóvenes son el presente de México. Por ello, se han abocado a dar mejores oportunidades de desarrollo a becarios de medio tiempo, egresados o estudiantes del último año de la carrera en universidades públicas del país. Se trata de jóvenes con grandes méritos: tener un promedio mínimo de 8.5, ser profesionales y dinámicos, y tener deseos de superación.

Durante un año pasan por un periodo de práctica especializada en el sector financiero, aprendiendo codo a codo de la experiencia de directivos, gerentes y ejecutivos del Grupo, con una remuneración acorde con el mercado.

En Santander Serfin contamos con los mejores hombres y mujeres.

En 2004 ingresó la 2ª Generación, conformada por ocho egresados de la Universidad Nacional Autónoma de México y que aún se encuentran en proceso de formación en la Dirección General de Banca Comercial. Al final del proceso, tendrán la posibilidad de ser contratados.



MAESTRÍA ANÁHUAC

Gracias a un fructífero convenio de colaboración entre Grupo Financiero Santander Serfin y las Universidades Anáhuac, de México, y Cantábrica, de España, actualmente tres extranjeros y dos mexicanos, estudiantes de la Maestría Internacional en Banca y Mercados Financieros de la Universidad Anáhuac, se encuentran realizando sus prácticas profesionales en Santander Serfin.

Así, durante 2004 dimos continuidad a este esfuerzo que tiene por objetivo formar a profesionales—en la teoría y la práctica—con una visión global de la operación y planeación de estrategias bancarias.

Para contribuir en la formación de los estudiantes, la Maestría cuenta con una planta de profesores conformada por docentes de ambas universidades, así como por directivos de Grupo Financiero Santander Serfin.

FUTUROS DIRECTIVOS

Si de algo estamos seguros en Santander Serfin es de que contamos con los mejores hombres y mujeres. También sabemos que el camino más seguro hacia el éxito de la Institución es impulsarlos para el logro de sus metas profesionales y personales.

Bajo esta premisa, hace unos años creamos este programa enfocado a identificar al personal con potencial para asumir un cargo directivo.

Una empresa sólida es la que cuenta con los cimientos más fuertes y por ello nos interesa formar elementos con una visión amplia y cohesionada del negocio, conjugada con un sentimiento de pertenencia al Grupo. Estamos ciertos de que el éxito de uno es el éxito de todos.

NADIE FUMA...

En julio de 2004, Santander Serfin lanzó la Campaña de No Fumar en el edificio Corporativo de Santa Fe.

La idea surgió a raíz de que personal de dicho inmueble solicitó a las áreas de Recursos Humanos y Comunicación Corporativa poner en marcha un programa para proteger la salud de los no fumadores. Cabe mencionar que en algunas encuestas aplicadas al personal, la mayoría estaba a favor de que se prohibiera fumar en los espacios de trabajo.

Después de solicitar la participación de especialistas del Centro Respiratorio de México y de establecer un acuerdo con representantes sindicales para

contar con su autorización, inició la primera etapa.

En la fase preventiva, de dos semanas de duración, se colocaron señales de "No fumar" en pasillos y sanitarios, además de retirar todos los ceniceros, prohibir la venta de cigarros dentro del edificio y designar el comedor exterior como el único sitio para fumar. Todo lo anterior acompañado de carteles en los que el personaje principal fue "Nadie", quien apoyó la campaña con diversas frases divertidas o sarcásticas.

"Nadie" es un personaje bien conocido y aceptado entre el personal, una especie de antihéroe que ayuda a transmitir actitudes de responsabilidad y participación.

La segunda etapa, la de lanzamiento, duró una semana y se apoyó en carteles de "Nadie" con cuatro mensajes en los que se avisaba que el Corporativo de Santa Fe era un inmueble de "No fumar". Fueron ubicados en el interior del edificio y además se enviaron por correo electrónico a todos los empleados. También se utilizaron historietas, avisos en roll ups y acrílicos, así como tarjetas.

En sólo tres meses, se logró convencer a los empleados de que esta política se orienta a preservar la salud personal y comunitaria. Tan satisfactorios fueron los resultados que ya se prevé extenderla a todos los edificios y sucursales del Grupo.



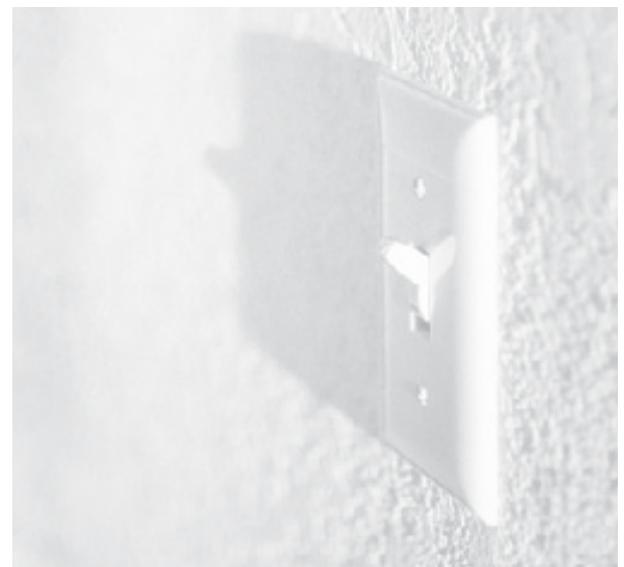
EN CASO DE EMERGENCIA
PUEDES FUMAR EN EL COMEDOR EXTERIOR



EN CASO DE EMERGENCIA
PUEDES FUMAR EN EL COMEDOR EXTERIOR



Gracias al compromiso de empleados, proveedores y hasta contratistas del Centro Corporativo Santa Fe, en 2004 obtuvimos la Certificación ISO 14001. Esta norma internacional permite identificar los aspectos ambientales involucrados en cada actividad económica y da pautas para reducir su impacto en el ambiente.



Medio Ambiente

En relación con el medio ambiente, en Grupo Financiero Santander Serfin asumimos plenamente la responsabilidad de su preservación. Porque a fin de cuentas nos beneficia a todos, somos conscientes de la importancia de cuidar nuestros recursos naturales y de implantar acciones que nos permitan actuar como una empresa responsable con su entorno.

Con ese espíritu, en 2004 logramos la Certificación ISO 14001, implantamos acciones a favor del medio ambiente y brindamos apoyo a organizaciones sociales comprometidas con este importante tema. Asimismo, como acabamos de relatar, transformamos el Corporativo de Santa Fe en un inmueble de "No fumar".

PEQUEÑOS DETALLES QUE HACEN LA DIFERENCIA

Apagar la computadora al terminar nuestra jornada de trabajo, usar las escaleras en lugar del elevador, utilizar papel reciclado para impresiones de documentos internos o reportar las fugas de agua, son algunos de los pequeños detalles que nos han permitido hacer la diferencia.

Y es que gracias al compromiso de empleados, proveedores y hasta contratistas del Centro Corporativo Santa Fe, en 2004 obtuvimos la Certificación ISO 14001. Esta norma internacional permite identificar los aspectos ambientales involucrados en cada actividad económica y da pautas para reducir su impacto en el ambiente.

La ambiciosa meta se alcanzó gracias a nuestro Sistema de Gestión Ambiental (SGA), que se basa en el cumplimiento de la legislación ambiental de los procesos productivos, administrativos y de servicios generales, así como en el control y disminución de su impacto ambiental.

Hoy, en Santander Serfin mantenemos el compromiso de mejorar nuestro SGA, así como de prevenir la contaminación de la tierra, el agua y el aire, estableciendo objetivos y planes de acción para disminuir el impacto ambiental derivado de nuestra actividad.

Tal fue el éxito de las acciones realizadas en 2004 que rebasamos la meta de reducir 5% el consumo de energía y papel, además de que disminuimos 10% el de materiales peligrosos y no peligrosos.

Si bien no alcanzamos la meta de reducir 5% el consumo de agua, continúa una tendencia descendente que ha permitido bajar su

UN GRANITO DE ARENA EN 2004

CONCEPTO	REDUCCIÓN
• CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA	5%
• CONSUMO DE AGUA	4%
• CONSUMO DE PAPEL	5%
• CONSUMO DE GAS	15%
• MATERIALES PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS	10%

gasto mensual. Logramos una reducción de 4%, que se traduce en un ahorro de 785 m³ mensuales (106 mil 457 pesos).

Por su parte, el consumo de gas se contrajo en 15%, lo que significó un ahorro de 16 mil 926 litros mensuales (30 mil 791 pesos). También en energía eléctrica tuvimos resultados positivos: alcanzamos un ahorro de 2 millones 773 mil kilowatts al mes (1 millón 938 mil 091 pesos).

En Santander Serfin estamos convencidos de que las pequeñas acciones pueden cambiar el mundo. Por ello, mantenemos el empeño de extender a otras sucursales y edificios nuestra contribución al mejoramiento del medio ambiente y, ¿por qué no? contagiar también a quienes se relacionan con la empresa.



Preservar nuestra riqueza natural



En Santander Serfin favorecemos proyectos que buscan un cambio real en la calidad de vida de los seres humanos, y el Centro de Información y Comunicación Ambiental de Norte América A. C. (**Ciceana**) orienta sus acciones en esta dirección.

Por ello, desde 2003 brindamos apoyo a esta institución social que promueve la educación ambiental para generar hábitos y valores orientados hacia el desarrollo sustentable.

Para alcanzar sus objetivos y fortalecer su labor, Ciceana trabaja con instituciones gubernamentales, académicas y sociales. Con ocho años de vida, ha dado pasos firmes en su empeño por conseguir un futuro sustentable. Destaca la ampliación de su Centro de Cultura Ambiental, que cuenta con la nueva feria "Picos, hojas y alas" y una videoteca, además de que concluyó los programas "Coalición para la limpieza activa del recurso agua" y "Aclara el agua".

También ofrece talleres infantiles enfocados hacia el conocimiento de la biodiversidad, ecosistemas, atmósfera, medio ambiente acuático, recursos forestales y desechos sólidos en la Zona Me-tropolitana de la Ciudad de México, incorporando temas para el fortalecimiento científico y tecnológico de los visitantes.



Nuestra aportación anual a Ciceana, contribuye a la noble tarea de crear una cultura ambiental responsable.

Por otra parte, desde 1994 también nos comprometimos con otro importante proyecto ambiental dirigido por la Agrupación **Sierra Madre**, y que tiene como meta la conservación de la riqueza natural de nuestro país.

"Unidos por la Conservación", su principal campaña, contiene diversas estrategias de comunicación para convocar a la sociedad civil, en particular al sector privado, a unirse a esta importante labor.

Una de estas estrategias fue encabezada por Santander Serfin: la edición de un hermoso calendario con imágenes de la fauna mexicana. Es un esfuerzo que esperamos se haya multiplicado entre todos los clientes y amigos a quienes se repartió.

En esta área buscamos impulsar proyectos que contribuyan a cimentar una cultura ambiental encaminada al manejo y cuidado de los recursos naturales, así como a la promoción de la salud y el bienestar de la población, ya que ello redundará en la conservación de la riqueza natural de México.

Sociedad

Grupo Financiero Santander Serfin tiene un claro compromiso con la educación, pues sabe que de ella depende el crecimiento individual de las personas, pero también el desarrollo social de México.

Nuestro pacto con la sociedad se manifiesta en dos grandes líneas: una relacionada con los jóvenes y la educación superior, y la otra centrada en brindar oportunidades a niñas y niños de escasos recursos. Ambas se orientan a un mismo fin: mejorar el futuro de las personas y de nuestro país.

Pero también nos interesa la cultura, y por eso nos agrada patrocinar esfuerzos importantes para difundir entre el público mexicano las grandes obras de todos los tiempos.

UNA RED DE OPORTUNIDADES

Que Santander Serfin sea considerado el banco de los universitarios es un orgullo para nosotros, y así lo constatan los 72 convenios firmados hasta 2004 con universidades mexicanas y las 221 instituciones de educación superior del país que participan en el Portal Universia.

De hecho, los pilares fundamentales de nuestro plan de Responsabilidad Social Corporativa están constituidos por los programas Universidades y Universia, que reciben cada año 70% de los recursos que el Grupo destina al apoyo de causas sociales.

Sin duda, el mundo de hoy no se puede comprender sin las nuevas tecnologías y la comunicación. Tampoco seríamos capaces de imaginar la educación sin lo mucho que estas herramientas la enriquecen. Esto lo sabemos muy bien en Santander Serfin y por ello, a cuatro años de operar estos programas, hemos logrado construir un puente entre universidades e instituciones de educación superior de México y de 10 países donde tiene presencia, que ha propiciado procesos de retroalimentación y crecimiento, tanto de los programas como de sus beneficiarios.





PORTAL UNIVERSIA

Como decíamos, hoy en día todos los ámbitos de la vida moderna están relacionados con la comunicación y con los avances tecnológicos, y la educación no puede estar al margen de estas herramientas del mundo global.

Grupo Financiero Santander Serfin, como una empresa de vanguardia, concibe a la tecnología como un instrumento fundamental de la educación actual. De ahí su empeño por establecer un lazo permanente entre las instituciones educativas de diversos países mediante el Portal Universia.

Con cuatro años de operación y más de 800 universidades de Iberoamérica en estrecho contacto, www.universia.net se ha convertido en la red de redes universitarias. Su contenido se encamina a satisfacer las necesidades y expectativas de estudiantes, profesores, administrativos y directivos de las universidades de 10 países donde tiene presencia Grupo Santander.

En México, durante 2004 se puso a disposición de los usuarios una hemeroteca digital de RedAlyC con más de 150 revistas y cerca de 10 mil documentos digitalizados. Además, se inició la Red de Macrouiversidades para el intercambio de información y experiencias entre las grandes universidades de la región.

El Portal Universia ha recibido más de 10 millones de visitas, lo que muestra el interés de los jóvenes. También hemos sido testigos de la colaboración de las universidades socias en el avance de contenidos, equipamientos y servicios, como es el caso de la instalación de bibliotecas inalámbricas.

Lo fundamental de este programa es la posibilidad que brinda para compartir información vía Internet, así como para enterarse sobre intercambios académicos, becas y demás opciones educativas, razón por la que Universia se ha transformado en una red de oportunidades al alcance de todos.



¡Gracias
por 10 años
de la mano
con nuestros
niños!



Por los niños
de México

Un esfuerzo de Grupo Financiero Santander Serfin y sus empleadas.

Suena obvio, pero nunca está de más recordar que los niños y las niñas son el futuro de México. Por ello, en Santander Serfin orientamos una parte del esfuerzo de responsabilidad social a apoyar programas educativos que buscan ampliar las oportunidades de este sector de la población.



Proveer de un mejor nivel de vida a las niñas y niños necesitados.

POR LOS NIÑOS DE MÉXICO

Son ya 10 años del Fideicomiso “Por los niños de México... Todos en Santander” y esta década ha dejado una huella profunda en quienes formamos parte de Grupo Financiero Santander Serfin.

Esa idea de contribuir con una parte de nuestro sueldo mensual en un fondo para apoyar a la niñez mexicana –que surgió en 1994 como un simple comentario– hoy está integrada plenamente a nuestra filosofía. Más allá, se ha convertido en un hábito y una razón de ser para quienes creemos que con la unión de voluntades se puede mejorar la salud, alimentación, vestido, habitación y necesidades afectivas y de esparcimiento de las niñas y niños de bajos recursos.

Se dice que el tiempo ayuda a madurar, y este programa no ha sido la excepción. En 10 años, la idea que dio origen a este esfuerzo colectivo se ha perfeccionado y afianzado, pues si de inicio se contaba sólo con la aportación de una parte del sueldo mensual de los empleados, hoy la alianza con el Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) posibilitó en 2004 la incorporación de un servicio en toda la red de cajeros automáticos, al permitir la donación de un peso por parte de los clientes. El 15% de esos recursos se donaron a nuestro Fideicomiso.

Y por si fuera poco, a partir de enero de 2004 Grupo Financiero Santander Serfin participa en el Fideicomiso con una aportación mensual de 100 mil pesos, cantidad que se suma al monto donado por el personal y por los clientes de los cajeros automáticos.

Integridad, servicio de calidad, trabajo en equipo y compromiso son los valores rectores de este programa cuyo objetivo es proveer de un mejor nivel de vida a las niñas y niños necesitados. Y para garantizar la transparencia en el manejo de los recursos recaudados para esta causa se instaló un Comité Técnico y un Comité de Trabajo, conformados por personas que no reciben retribución económica o en especie; además, se estableció que los donativos se otorguen a la institución designada por ambos Comités, siempre y cuando ninguno de sus miembros participe en los órganos de administración de la organización beneficiada.

En correspondencia con los valores que fundamentan este programa, Santander Serfin vigila estrictamente que los recursos sean aplicados conforme a lo pactado por las instituciones beneficiadas, las cuales tienen el compromiso de alentar en todo momento el desarrollo



integral de las niñas y los niños que atienden. En caso de suceder lo contrario, se les retira el apoyo.

Así, se ha establecido que las instituciones seleccionadas deben:

- Contar con una filosofía y objetivos que se reflejen en sus programas.
- Apoyar a niños de escasos recursos.
- Demostrar una trayectoria de probada responsabilidad.
- Recibir poca o ninguna ayuda para su manutención.

A 10 años de distancia, más de 60% del personal dona una parte de su sueldo, en promedio 36.94 pesos y estos recursos, que se destinan directamente al Fideicomiso “Por los niños de México... Todos en Santander”, han servido para apoyar a más de 100 instituciones, beneficiando a cerca de 10 mil menores de escasos recursos.

Diez años parece mucho tiempo y, sin embargo, aún falta mucho por hacer frente al entorno de pobreza que existe en México. Las instituciones de asistencia privada no se dan abasto en su esfuerzo por alcanzar una población marginada que, por desgracia, se ha incrementado. Al apoyarlas, en Santander Serfin ponemos nuestro granito de arena.

Para Santander Serfin invertir en educación es invertir en el futuro de México.



Para Santander Serfin invertir en educación es invertir en el futuro de México. Prueba de ello es su alianza con el Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), mediante un convenio impulsor del Programa "Todos los niños a la escuela". Su objetivo es lograr que los niños y niñas de las zonas más pobres y marginadas del país tengan derecho a una educación de calidad y que alcancen, como mínimo, 10 años de instrucción.

En 2004, gracias a la participación de nuestros clientes, en los cajeros automáticos logramos recaudar 10 millones 392 mil 310 pesos. Este programa recibió 8 millones 833 mil 463 pesos que fueron utilizados en diversos proyectos en Chiapas, Yucatán y el Distrito Federal.

En Chiapas, los recursos sirvieron para realizar un diagnóstico sobre la situación educativa del estado: cobertura, aspectos de la inclusión de la población en edad escolar, demanda no satisfecha y puntos importantes de la deserción escolar. Gracias a este estudio se localizaron 480 localidades muy críticas en las que ningún niño asiste a la escuela, por lo que deben ser atendidas con urgencia.

También se encontró que, entre las principales causas de inasistencia y deserción escolar, están:

- Vivir en familias nucleares con más de cuatro hijos.
- Una de cada cuatro madres no sabe leer ni escribir.
- 61 % de las madres no sabe leer o no terminó la primaria.
- Tener que trabajar (tres de cada cuatro).
- No haber cursado preescolar (uno de cada dos).

Por otra parte, donamos dos camionetas equipadas para la expedición de actas de nacimiento en zonas marginadas, ya que en el diagnóstico se identificó que no tener este documento es factor de exclusión del sistema educativo. El resultado fue el registro de 38 mil niños, 998 en lugares de difícil acceso.

En Chiapas también se inició el programa "Escuela Amiga y Aprendizaje Participativo" con el fin de impulsar una educación bilingüe de calidad para niñas y niños indígenas, dentro de un ambiente escolar amigable para el aprendizaje. Asimismo, se promueven procesos para que las familias y comunidades aprendan sobre los derechos de la niñez de manera acorde y respetuosa con sus patrones culturales.

Este proyecto también incluyó el equipamiento a 60 escuelas en zonas indígenas de alta marginación, beneficiando a más de 4 mil 400 niños de entre 6 y 14 años, de Chiapas y Yucatán.

El compromiso de Santander Serfin con la educación también se manifestó en la ampliación del programa "Conectividad Interestatal" a Tlaxcala y Campeche, orientado a mejorar la calidad de la educación en regiones pobres y desarrollar contenidos para promover los derechos de los niños a través del uso de herramientas tecnológicas. Entre sus principales objetivos está disminuir la brecha digital en comunidades marginadas. Actualmente este programa tiene una cobertura de 12 estados, beneficiando a 36 mil alumnos y 900 maestros.

En el Distrito Federal firmamos un acuerdo con UNICEF y el gobierno de la capital para sistematizar la información sobre inasistencia escolar, conocer la situación de la infraestructura y mobiliario de las escuelas, así como para realizar estudios sobre el trabajo infantil y la educación. Con ello queremos contribuir a detectar las necesidades de apoyo en educación, así como en infraestructura y equipamiento de escuelas.



A través de diversas acciones en Santander Serfin buscamos brindar mejores oportunidades a niñas y niños en situación de pobreza, para que puedan mejorar su calidad de vida y construir un futuro más promisorio.





Esta colección está considerada como una de las más valiosas de su género en España y es ejemplo del interés que mantiene Grupo Santander por la conservación, investigación y promoción del arte.



“Cinco Siglos de Arte Europeo” en México

El compromiso con la sociedad es algo que nuestra agrupación global, Grupo Santander, no toma a la ligera. De ahí que, a través de la Fundación Santander Central Hispano, desarrolle un amplio abanico de acciones culturales y humanísticas. Entre ellas, es responsable de la Colección Grupo Santander, un impresionante acervo con más de mil piezas que datan desde el final de la Edad Media hasta la actualidad.

Una muestra selectiva de esta Colección fue traída por Santander Serfin a México y se exhibió de octubre de 2004 a enero de 2005 en el Museo Nacional de San Carlos. Incluyó piezas de pintura, escultura, tapicería y cerámica de 47 artistas de diversos países europeos entre los siglos XVI al XX, entre ellos “El Greco”, “Tintoretto”, Rubens, Van Dyck, Rusiñol, Sorolla, Miró y Picasso.

Dividida en seis grupos organizados de manera cronológica y temática, la muestra tuvo como complemento una amplia cartelera de actividades infantiles, juveniles y familiares, como talleres de fin de semana, visitas guiadas, recorridos animados y espacios lúdicos.

La exposición temporal fue patrocinada de manera conjunta por Santander Serfin, con un importante apoyo logístico de parte del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes y el Instituto Nacional de Bellas Artes.

DISTINTIVO ESR

Esfuerzos que dan fruto...

Todo esfuerzo tiene su recompensa, y el trabajo conjunto de los clientes, empleados, proveedores y accionistas que integran a Santander Serfin ya ha cosechado algunos frutos.



En este sentido, Grupo Financiero Santander Serfin es parte del grupo de 84 Empresas Socialmente Responsables que, por sus acciones filantrópicas, obtuvieron en 2004 el Distintivo ESR. Este reconocimiento es otorgado cada año por el Centro Mexicano para la Filantropía a empresas que, más allá de su actividad lucrativa, impulsan prácticas a favor de diversas causas sociales.

El Distintivo ESR identifica a compañías que operan en México bajo cuatro principios fundamentales:

- Su contribución a la calidad de vida dentro de la empresa.
- El cuidado y preservación del medio ambiente.
- El código de ética.
- La vinculación y compromiso con la comunidad y su desarrollo.

Este identificador, el primero en su tipo en América Latina, tiene una vigencia de un año y es renovable. Para obtenerlo, las empresas deben someterse a un proceso de autoevaluación de sus prácticas de responsabilidad social, las cuales son validadas posteriormente por un comité integrado por especialistas en el tema.

Contar con el Distintivo ESR significa que en Santander Serfin combinamos nuestra actividad productiva con acciones a favor de diversas causas sociales que, lejos de representar una obligación, nos ha brindado grandes satisfacciones.

Ser una Empresa Socialmente Responsable ha mejorado nuestro desempeño financiero al propiciar una mayor tasa de retorno de las inversiones y la reducción de costos de operación, gracias a acciones implantadas y al manejo de una mejor imagen hacia el exterior.

De ahí que el Distintivo ESR sirva para dejar claras nuevas metas, reafirmando el compromiso de mejorar día a día las prácticas que hicieron a Grupo Financiero Santander Serfin merecedor de este reconocimiento.

Es el signo externo de lo que en realidad se cocina dentro: un profundo interés por dejar una huella positiva en la sociedad mexicana.

