

México **2007**



Memoria de Responsabilidad Social Corporativa

índice

España

Compartir aquí y ahora	2
Mensaje del Presidente	4
Carta del Director General	8
Visión y Valores	12
Un Banco Diversificado Geográficamente	14
El Modelo de Negocio de Santander	15
Mapa de Sostenibilidad	23

México

Manifiesto de Responsabilidad Social Corporativa de Santander en México	25
Actividad Sustentable	28
Estructura Sustentable	32
Entorno sustentable	54
¡Bravo!	90
En beneficio de todos...	94



compartir aquí y ahora



“Sólo humanizamos lo que está sucediendo en el mundo y en nosotros cuando hablamos de ello... y es al hablar que aprendemos a ser humanos. A esta humanidad que se alcanza en el discurso, los griegos le llamaban Filantropía –“amor al género humano”–, ya que manifiesta en sí misma la disposición de compartir el mundo con otras personas.”

(Hannah Arendt)

Como todo buen ciudadano corporativo, Grupo Santander actúa desde una perspectiva global hacia múltiples ámbitos locales buscando en esencia un solo objetivo: afectar de manera positiva a todos sus grupos de interés –accionistas, clientes, colaboradores, proveedores y sociedad en general– y contribuir de manera decidida a la construcción del desarrollo sustentable.

En pleno siglo XXI los habitantes del planeta Tierra hemos aprendido que el mundo es uno solo; que de su equilibrio y funcionamiento integral depende la vida de todos los seres que lo habitamos, y que lo que sucede aquí y ahora repercute en otra parte del mundo con efectos a escala global.

La única manera de asegurar la armonía es vivir en unidad, respetando a la naturaleza y asegurando el derecho de todas las personas a tener las mismas oportunidades de desarrollo y una vida digna.

Hoy sabemos que la gestión corporativa y los escenarios globales de riesgo forman parte de una misma obra, aunque tengan distintos guiones. Reconocemos que la cooperación, la transparencia, la promoción de buenas prácticas de gobierno corporativo y la participación voluntaria en acciones que beneficien a la sociedad, ya no son sólo medidas que “convienen” a las organizaciones en términos de su reputación.

Ante todo, representan la respuesta a la demanda legítima de la sociedad por convivir con empresas que sean útiles, no para sí mismas, sino para todos.

La ciudadanía corporativa –según la definición del Banco Mundial– “se basa en el reconocimiento de que las empresas tienen derechos y responsabilidades que van más allá de la maximización de las ganancias en el corto plazo”.

Esto resume lo que Grupo Santander entiende como una de sus principales funciones: integrar valores sociales básicos tanto en sus prácticas comerciales como en sus políticas cotidianas.

2007 fue un año emblemático para Grupo Santander y sus unidades en todo el mundo, ya que se conmemoró el 150 Aniversario con numerosas iniciativas que no sólo se enfocaron a festejar, sino también a compartir.

De todo eso y más trata esta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, que nuevamente publica Santander en México como una muestra de su disposición a cumplir, más allá de las obligaciones legales, con su responsabilidad social en todos los ámbitos: económico, laboral, ambiental y social, con un deseo genuino de COMPARTIR.



La inversión en educación superior es el mejor motor de desarrollo de la sociedad y garantía para el bienestar de las generaciones futuras

Banco Santander es hoy una de las entidades financieras más sólidas, rentables y respetadas de su sector. A través de la actividad bancaria y de su política de Responsabilidad Social, el Banco crea riqueza y empleo y contribuye al progreso económico y social en los países en los que está presente. Nuestra credibilidad como empresa está muy vinculada a la transparencia de la información que se transmite a clientes, accionistas, empleados y a la sociedad en general.

En 2007 hemos puesto en marcha distintas iniciativas con el objetivo de mejorar la satisfacción de nuestros clientes; fortalecer la confianza de nuestros accionistas; promover el desarrollo profesional de los empleados y hacer que un mayor número de personas se beneficien de nuestros programas de Responsabilidad Social Corporativa.

Consideramos que la inversión en educación superior y en investigación es el mejor motor de desarrollo de la sociedad, y la mejor garantía para el bienestar de las generaciones futuras. Por ello, de los 119 millones de euros que Banco Santander invirtió en 2007 en materia de Responsabilidad Social Corporativa, 89 millones se dedicaron al apoyo a la Universidad en todos los países en que estamos presentes.

En 2007 incrementamos en más de un 20% la dotación presupuestaria de Santander Universidades y ampliamos su ámbito de actuación con nuevas instituciones de educación superior y nuevos países, como Reino Unido, Rusia y Estados Unidos. Tenemos convenios de colaboración con 623 universidades y en el último año concedimos más de 12,400 becas de estudio y prácticas formativas.

Otro proyecto estratégico de nuestra política de Responsabilidad Social es Universia, una red de información y colaboración universitaria única en el mundo que conecta a 1,056 instituciones de España, Portugal, Latinoamérica, Reino Unido y Rusia. Entre sus prioridades destacan el apoyo a las universidades en la formación y generación de conocimiento y el acceso de los universitarios a su primera experiencia laboral.

Nuestro compromiso social se completa con iniciativas de apoyo a proyectos solidarios, en muchos de los cuales se implican directamente nuestros empleados. También somos una empresa sensible a los problemas medioambientales. Tenemos estrictos controles sobre el impacto ambiental de nuestra actividad y, como Banco, financiamos proyectos de energía renovable y desarrollamos productos financieros que apoyan el desarrollo sostenible.

Nuestra preocupación por mantener una comunicación fluida con accionistas e inversores es constante y fundamental para garantizar su confianza. En 2007 se creó la Unidad de Grandes Accionistas y

se pusieron en marcha foros de diálogo y sesiones informativas que, como el Investors' Day, resultan claves para la implicación de nuestros inversores y accionistas en la marcha de la empresa.

Durante este año, la acción de Banco Santander se ha mantenido en los índices más importantes de inversión socialmente responsable, el DJSI y el FTSE4Good. Una relación estrecha entre el Banco y sus clientes es básica para conocer sus necesidades, mejorar día a día la calidad de servicio y ofrecerles los productos más innovadores. En este sentido, tenemos muy en cuenta las demandas específicas de colectivos como estudiantes, inmigrantes o microempresarios.

Para crear valor para la sociedad, para nuestros accionistas y para nuestros clientes, Banco Santander cuenta con un equipo de 131,819 personas. La captación, retención y motivación del talento, proporcionando el mejor entorno para trabajar, es una de nuestras prioridades. La mitad de los profesionales del Grupo son mujeres que, cada vez más, ocupan puestos relevantes en la organización. En todos los países Santander ha lanzado programas para conciliar la vida familiar con el desarrollo profesional, un campo en el que seguiremos avanzando.

A todos estos temas nos referimos en esta Memoria de Sostenibilidad, que es complementaria del Informe Anual 2007 y que pretende informar, con total transparencia, sobre nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa.

Un saludo afectuoso,

Emilio Botín,
Presidente



carta del director general



Por cuarto año consecutivo en México, Santander presenta los resultados de su actuación como ciudadano corporativo responsable.

No fue un ciclo cualquiera pues en 2007 Grupo Santander celebró su 150 Aniversario por todo lo alto, mostrando al mundo los logros alcanzados en este periodo gracias a la exitosa fusión de maestría y atrevimiento, que ha supuesto amalgamar la experiencia de un Banco que sabe hacer las cosas, con espíritu joven, innovando de manera decidida y permanente.

Con estos festejos dimos continuidad a nuestros programas de Responsabilidad Social Corporativa, mismos que se enfocan hacia tres objetivos específicos: el apoyo incuestionable a la educación superior; el impulso a diversas iniciativas de acción social y la atención al cuidado de nuestro medioambiente.

En cuanto al primer objetivo, el último trimestre de 2007 anunciamos la puesta en marcha del Segundo Plan de Apoyo a la Educación en nuestro país, que supone una inversión de 50 millones de dólares para la realización de distintos proyectos de colaboración con las universidades mexicanas entre los años 2008 y 2010. Nos mantenemos como la institución en México que da más apoyo a la educación tanto con el aporte económico como con la interrelación de toda su organización.

El segundo objetivo lo hemos alcanzado gracias a la participación de colaboradores, clientes y amigos de Santander en México a través de dos iniciativas específicas. Por una parte, la búsqueda de mejorar –en lo posible– la situación de la niñez más desamparada de México, y por la otra, la contribución desinteresada encaminada a paliar los efectos de los desastres naturales que han azotado a nuestro país.

El tercer objetivo se ha seguido cumpliendo a través de nuestro Sistema de Gestión Ambiental (SGA), gracias al cual la Institución actúa como una empresa responsable con su entorno. Hemos continuado haciendo el mejor esfuerzo para reducir el consumo de energía eléctrica, agua, gas y papel en todas las instalaciones de Santander en México, así como cuidando el manejo de materiales peligrosos y no peligrosos.

Esto y mucho más podrás encontrar en el presente documento: una Memoria de lo que hicimos en 2007 en materia de Responsabilidad Social Corporativa, así como de los retos que nos aguardan y que asumimos con mucho gusto.

Un saludo afectuoso,

Marcos Martínez,
Director General Grupo Financiero Santander.

memoria de
responsabilidad
social corporativa
españa





visión y valores



VISIÓN

UN BANCO GLOBAL

Santander quiere consolidarse como un gran Grupo financiero internacional, que satisface todas las necesidades financieras de sus clientes y da una rentabilidad creciente a sus accionistas. Para ello combina su liderazgo en mercados locales con políticas corporativas y capacidades globales.

VALORES

Dinamismo - Iniciativa y agilidad para descubrir y explotar las oportunidades de negocio antes que nuestros competidores, y flexibilidad para adaptarnos a los cambios de mercado.

Fortaleza - La solidez de nuestro balance y la prudencia en la gestión del riesgo son las mejores garantías de nuestra capacidad de crecimiento y de generar valor para nuestros accionistas en el largo plazo.

Innovación - Búsqueda constante de productos, servicios y procesos que cubran las necesidades del cliente y nos permitan obtener incrementos de rentabilidad superiores a los de nuestros competidores

Liderazgo - Vocación de liderazgo en todos los mercados donde estamos presentes, contando con los mejores equipos y una constante orientación a los resultados.

Vocación comercial - El cliente es el foco de nuestra estrategia. Aspiramos a mejorar de manera continua la captación, la satisfacción y la vinculación de clientes a través de una amplia oferta de productos y servicios, así como de una cada vez mayor calidad de servicio.

Ética profesional - Más allá del estricto cumplimiento de las leyes, de los códigos de conducta y de las normas internas, se exige a todos los profesionales de Banco Santander que actúen con la máxima honestidad y transparencia, anteponiendo siempre el interés y los principios de los clientes y de la Entidad a la propia posición personal.

Memoria de sostenibilidad 2007

Santander en cifras

RESULTADOS

Millones de euros	2007	2006	Var. (%)	2005
Margen ordinario*	27,095	22,333	21.3	19,076
Beneficio atribuido al Grupo (sin plusvalías)	8,111	6,582	23.2	5,212
Beneficio atribuido al Grupo	9,060	7,596	19.3	6,220

BALANCE

Millones de euros	2007	2006	Var. (%)	2005
Reservas	43,828	32,595	34.5	29,098
Recursos propios (computables ratio BIS)	65,225	59,776	9.15	3,426
Activos totales	912,915	833,873	9.5	809,107
Recursos de clientes gestionados*	784,995	739,223	6.2	651,360

ACTIVIDAD

	2007	2006	2005
Número de clientes (millones)*	65.1	61.3	55.80
Número de accionistas (millones)	2.28	2.31	2.44
Número de empleados*	131,819	123,731	120,047
Número de oficinas**	11,178	10,852	10,201
Número de tarjetas de crédito y débito (millones)	60.40	54.90	48.93

PRINCIPALES RATIOS DE GESTIÓN

%	2007	2006	2005
ROE (sin plusvalías)	19.61	18.54	16.64
ROE	21.91	21.39	19.86
Ratio de eficiencia*	44.22	48.56	52.94
Ratio BIS	12.66	12.49	12.94
Beneficio por acción (euros)	1.487	1.2157	0.9967

OTROS INDICADORES DE GENERACIÓN DE VALOR

Millones de euros	2007	2006	2005 ⁽¹⁾
Valor Económico Directo Generado ⁽²⁾	30,513	25,688	22,324
Valor Económico Retenido	12,619	9,766	8,768
Valor Económico Distribuido	17,894	15,922	13,556
Dividendos	4,070	3,256	2,605
Proveedores y otros gastos de administración*	4,818	4,338	4,006
Impuestos por beneficios y otros ^{(3)*}	2,336	2,255	1,242
Gastos de personal*	6,551	5,968	5,611
Inversión en Responsabilidad Social Corporativa	119	106	92

* Los datos de los ejercicios 2006 y 2005 difieren de los reportados en los respectivos ejercicios debido a las reclasificaciones efectuados por las operaciones interrumpidas

** Incluye oficinas tradicionales, puntos de atención bancaria (PAB) y puntos de atención en empresas (PAE).

(1) Los datos de valor económico generado, retenido y distribuido de los ejercicios 2006 y 2005 difieren de los reportados en los respectivos ejercicios debido a las reclasificaciones efectuadas por las operaciones interrumpidas.

(2) Incluye el margen de intermediación, las comisiones netas, el resultado neto de las operaciones financieras, otras ganancias netas, el resultado de operaciones interrumpidas y otros ingresos.

(3) Incluye exclusivamente el gasto por Impuesto sobre beneficios contabilizado en el ejercicio.



un banco bien diversificado geográficamente

1 Europa Continental

Santander es el primer Banco de la zona euro

Oficinas (número)	5,976
Empleados (número)	47,838
Créditos a clientes en balance*	310,618
Recursos de clientes gestionados*	323,602
Beneficio atribuido al Grupo*	4,423

* Millones de euros

2 Reino Unido

El objetivo de Abbey es ser el mejor Banco comercial de Reino Unido

Oficinas (número)	704
Empleados (número)	16,827
Créditos a clientes en balance*	184,086
Recursos de clientes gestionados*	216,672
Beneficio atribuido al Grupo*	1,201

* Millones de euros

3 Latinoamérica

Santander es el primer Grupo financiero de Latinoamérica

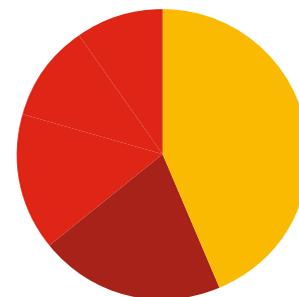
Oficinas** (número)	4,498
Empleados (número)	65,628
Créditos a clientes en balance*	68,854
Recursos de clientes gestionados*	137,682
Beneficio atribuido al Grupo*	2,666

* Millones de euros

** Incluye oficinas tradicionales, puntos de atención bancaria (PAB) y puntos de atención electrónica (PAE).

Beneficio atribuido* por geografías

● Latinoamérica:	32%
Brasil	11%
México	8%
Chile	7%
● Reino Unido (Abbey)	15%
● Europa Continental	53%
Red Santander	22%
Santander Consumer Finance	9%
Portugal	6%



*Sin incluir plusvalías ni saneamientos extraordinarios

Banco Santander está presente en 16 países de Europa Continental y es el primer banco por capitalización bursátil de la zona euro. Santander es líder en banca comercial y en banca privada en España, y es el tercer banco comercial privado por beneficios en Portugal. En financiación al consumo mantiene cuotas de mercado elevadas en España, Alemania, Italia y Polonia.

Santander cuenta en Europa con un modelo de negocio con foco en banca minorista y una sólida plataforma tecnológica que permite una generación recurrente de ingresos con costes controlados. En 2007 se aceleró el crecimiento del beneficio, mejoró la rentabilidad y el ratio de eficiencia se situó por debajo del 40%.

Abbey es el tercer Banco de Reino Unido en el negocio hipotecario. En 2007 ha reforzado su oferta de productos dirigidos a particulares, con énfasis en las cuentas de ahorro, cuentas corrientes, seguros y préstamos personales, y en la calidad del servicio. Además, se están impulsando los negocios de banca corporativa, banca de inversión, banca privada, tarjetas y gestión de activos generando sinergias y aprovechando las capacidades globales y experiencia del Grupo.

Desde su incorporación al Grupo en 2004, Abbey ha hecho un excelente progreso en sus objetivos del plan estratégico superando los 1,200 millones de euros de beneficio atribuido en 2007 y reduciendo su ratio de eficiencia hasta el 50%.

Banco Santander mantiene un firme compromiso con Latinoamérica desde hace más de 60 años. Está presente en 9 países de la región y ocupa posiciones de liderazgo en las tres economías principales latinoamericanas: Brasil, México y Chile.

En 2007 Santander ha doblado su presencia en Brasil con la compra de Banco Real. Esta operación elevará a 4,000 el número de puntos de atención de Santander en el país, y situará al Banco como la tercera entidad financiera de Brasil por créditos y la segunda por depósitos de clientes. Además, el Banco sigue invirtiendo para aumentar su capacidad de distribución en la región, con más oficinas, más cajeros automáticos y más recursos humanos al servicio de nuestros clientes.





el modelo de negocio Santander:
un banco global, eficiente, rentable,
transparente y próximo al cliente

Banco comercial

El banco internacional con más oficinas del mundo.

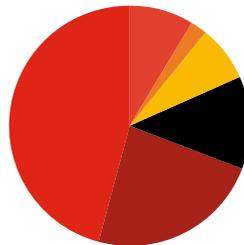
El 86% de los ingresos de Banco Santander provienen del negocio de banca comercial, lo que da a sus resultados una gran estabilidad y recurrencia.

Santander tiene la mayor red comercial entre los bancos internacionales. A través de sus 11,178 oficinas (más de 13,000 incluyendo Banco Real en Brasil), el Banco atiende a 65 millones de clientes ofreciéndoles productos y servicios innovadores adaptados a las necesidades de los distintos mercados. El objetivo es prestar un servicio excelente para aumentar los niveles de satisfacción y vinculación de los clientes, lo que permite establecer relaciones duraderas con ellos.

El Grupo cuenta con más de 131,000 empleados y desarrolla una estrategia de Recursos Humanos orientada a atraer, motivar, formar y retener al mejor talento internacional.

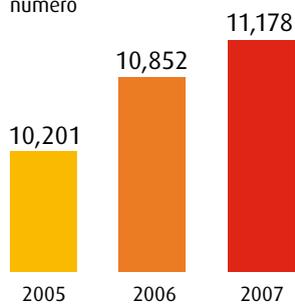
Resultado antes de impuestos* por negocios

● Banca Mayorista Global:	16%
● Gestión de Activos y Seguros:	4%
● Comercial Reino Unido (Abbey):	14%
● Comercial Latinoamérica:	23%
● Comercial Europa Continental:	43%
● Banca Comercial:	84%

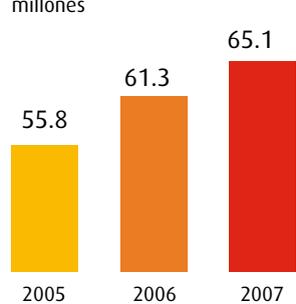




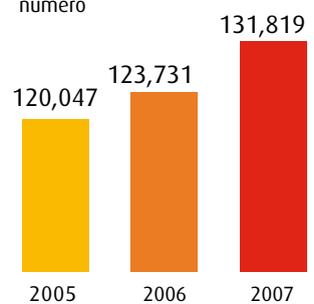
oficinas
número



clientes
millones



empleados
número



Diversificación

Una posición equilibrada entre mercados maduros y emergentes. Banco Santander está presente en más de 40 países y tiene una posición equilibrada entre mercados maduros y mercados emergentes de alto crecimiento. Una combinación que permite alcanzar un alto crecimiento de los ingresos y del beneficio a lo largo de todo el ciclo económico.

El Banco alcanza altas cuotas en sus mercados de referencia tanto en Europa como en Latinoamérica. Además, las áreas de negocio globales y su capacidad para generar sinergias entre países contribuyen a que el Grupo valga más que la suma de las partes.

Prudencia en riesgos y máxima transparencia

Grupo Santander mantiene una prudente y estricta política de riesgos y cuenta con los modelos de riesgos más avanzados que, junto con su foco en banca minorista, le permite tener un perfil de riesgo bajo y predecible.





Foco en banca comercial, diversificación geográfica, prudencia en riesgos, eficiencia y disciplina de capital son los pilares en los que se apoya el modelo de negocio de Banco Santander.

El 91% del riesgo crediticio de Santander proviene de banca comercial mientras que el Grupo apenas tiene actividad en operaciones de alto riesgo o fuera de sus mercados de referencia.

Además, el Banco informa al mercado puntualmente y con transparencia sobre su estrategia, sus resultados y objetivos.

Eficiencia

Tecnología de vanguardia al servicio de la eficiencia comercial

Santander se encuentra a la vanguardia tecnológica y consigue mejoras constantes en la eficiencia comercial y operativa. Sus plataformas tecnológicas estratégicas (Partenón en Europa y Altair en Latinoamérica), presentes ya en más de 10 países, le permiten tener una visión integral del cliente y anticiparse a las necesidades financieras de particulares y empresas.

Con un modelo global de tecnología y operaciones, Banco Santander es capaz de compartir y trasladar operaciones, sistemas y procesos entre países. De ello también se aprovechan las áreas globales de negocio del Banco (banca mayorista, banca privada, gestión de activos, seguros, y medios de pago) permitiendo importantes ahorros de costos.

Todo ello contribuye a que el ratio de eficiencia de Grupo Santander (44.2% en 2007) sea uno de los mejores de la banca internacional.





Disciplina de capital

Elevada solvencia y sólidos ratios de capital

El Grupo mantiene un ratio BIS del 12.7%, un Tier 1 del 7.7% y un Core Capital del 6.25%. Durante 2007 las agencias de calificación Standard & Poor's y Moody's mejoraron el rating a largo plazo del Grupo hasta AA y Aa1, respectivamente.

El Banco orienta la utilización del capital hacia los negocios más rentables. El objetivo prioritario es la creación de valor sostenible, con foco en el beneficio por acción, para sus 2.3 millones de accionistas.

Santander aplica estrictos criterios financieros y estratégicos a las operaciones de adquisición que lleva a cabo. Se realizan en mercados o países que el Banco conoce bien y deben tener un impacto positivo sobre el beneficio por acción en el tercer año tras la compra. Al mismo tiempo, el Banco mantiene una política de desinversiones de negocios no bancarios.



Banco Santander alcanza un beneficio atribuido récord de 9,060 millones de euros el año en que cumple siglo y medio de historia

Los resultados crecen de forma sostenida, apoyados en una alta capacidad de generación de ingresos, tanto por países como por segmentos de negocio. La elevada recurrencia del beneficio se refleja en los fuertes aumentos del margen ordinario.

Banco Santander ha desarrollado su actividad en un entorno dispar, en el que la buena evolución económica de los principales mercados en que está presente se ha visto empañada por la volatilidad mostrada por los mercados financieros a raíz de la crisis de las hipotecas de alto riesgo en EE.UU.

En este contexto, Banco Santander ha conseguido un beneficio atribuido récord de 9,060 millones de euros.

Excluyendo las plusvalías procedentes de la venta de la participación de Intesa Sanpaolo, de las gestoras de fondos de pensiones en Latinoamérica y de los inmuebles en España, el beneficio ordinario asciende a 8,111 millones, un 23.2% más que el año anterior.

Estos resultados están respaldados por un alto crecimiento, tanto por geografías como por segmentos de negocio.

- En Europa Continental, el beneficio atribuido asciende a 4,423 millones. Este resultado se consigue con un fuerte crecimiento de ingresos y un perfil de costes contenido.
- En Reino Unido, Abbey alcanza los 1,201 millones de euros de beneficio atribuido, gracias a la ampliación de la gama de productos y a una fuerte mejora de la eficiencia.
- En Latinoamérica, el beneficio atribuido crece hasta los 2,666 millones de euros, fruto del esfuerzo

comercial realizado con particulares, pymes y empresas.

El segmento de Banca Comercial, con 9,339 millones de resultado antes de impuestos, sigue siendo el principal contribuyente a los resultados (80%), lo que aporta una gran estabilidad y recurrencia al beneficio.

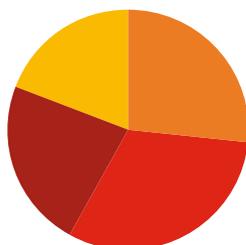
Los otros segmentos también aumentan su contribución al beneficio, donde destaca la buena evolución de Banca Mayorista Global, con un resultado antes de impuestos de 1,830 millones de euros, un 28.4% superior al del año pasado.

En 2007 el Grupo ha seguido mejorando tanto en rentabilidad (el ROE sin plusvalías aumenta 1.1 p.p hasta

Beneficio atribuido* 2007 áreas geográficas

% variación anual

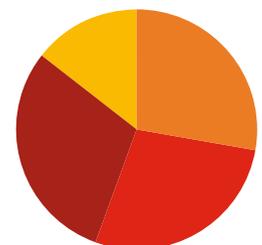
● Grupo:	23.2
● Europa Continental:	27.4
● Reino Unido:	19.8
● Latinoamérica:	16.6



Resultado antes de impuestos* 2007 segmentos secundarios

% variación anual

● Grupo:	26.5
● Banca Comercial:	26.5
● Banca Mayorista Global:	28.4
● Gestión de Activos y Seguros:	13.7





La operación ABN AMRO

el 19.6%) como en eficiencia (el ratio de costes sobre ingresos se reduce en 4.4 p.p hasta el 44.2%).

La tasa de morosidad se mantiene en niveles reducidos del 0.95% y la tasa de cobertura en el 151%.

Banco Santander, en consorcio con Royal Bank of Scotland y Fortis, culminó con éxito en 2007 la OPA sobre el banco holandés ABN AMRO, la mayor operación bancaria de la historia.

La operación cumple los criterios financieros y estratégicos de Banco Santander: tiene como objetivo un mercado que conoce bien –Brasil–, tendrá un impacto positivo sobre el beneficio por acción desde el primer momento, y el retorno de la inversión superará el coste de capital del Banco al tercer año.

Santander refuerza su presencia en Brasil a través de la adquisición de Banco Real.

Con 4,000 oficinas (2,000 de Banco Real y 2,000 de Santander Banespa) Santander se convierte en el tercer banco por créditos y el segundo en depósitos de Brasil, un país en donde el Banco acumula una gran experiencia y con unas excelentes perspectivas de futuro.

La plena integración de Banco Real en Grupo Santander se realizará a lo largo de 2008.

En esta operación, Banco Santander también se adjudicó inicialmente el banco italiano Antonveneta, que posteriormente decidió vender a Monte dei Paschi di Siena, por un importe superior en 2,400 millones de euros al asignado en el momento de la oferta.

La compra de ABN AMRO se ha financiado de la forma más eficiente para nuestros accionistas.



mapa de sostenibilidad

Inversión en responsabilidad social corporativa

89 Millones	Universidades
30 Millones	Acción Social y cultural
119 Millones	Total

Nuestra estrategia empresarial favorece el desarrollo sostenible y contribuye a la creación de valor económico, social y medioambiental.

Actividad sostenible

Ofrecemos productos y servicios financieros a clientes particulares, a empresas y a instituciones:

- El Banco tiene como eje 65 millones de **Cientes** con los que establece relaciones duraderas.
- Santander pone a disposición de sus clientes una amplia gama de **Productos y Servicios**, adecuada a sus necesidades.

Estructura sostenible

El modelo de sostenibilidad de Santander se asienta sobre una estructura sólida, eficiente y con capacidad de adaptación, que garantiza la estabilidad del negocio bancario y su continuidad en el futuro.

La Estructura Sostenible cuenta con sólidos pilares:

- Más de 2.27 millones de Accionistas que proporcionan una base de capital estable y comprometida con el futuro de la Entidad.

- Un **Gobierno Corporativo** equilibrado y transparente, que cumple los estándares internacionales más exigentes.
- 131,819 **Profesionales** altamente cualificados, motivados y con grandes oportunidades de realizar su carrera en el Banco.
- Una **Marca** única que proporciona identidad y reputación a todos los negocios y actividades del Banco.
- Una **Plataforma de Tecnología y Operaciones Global** orientada hacia las necesidades del negocio y de los clientes.
- Un **Modelo Global de Riesgos** que se adapta a cada mercado.
- Diferentes **Canales de Distribución** nos permiten un contacto cercano y frecuente con los clientes.
- Una relación estable, participativa y exigente con los **Proveedores**.

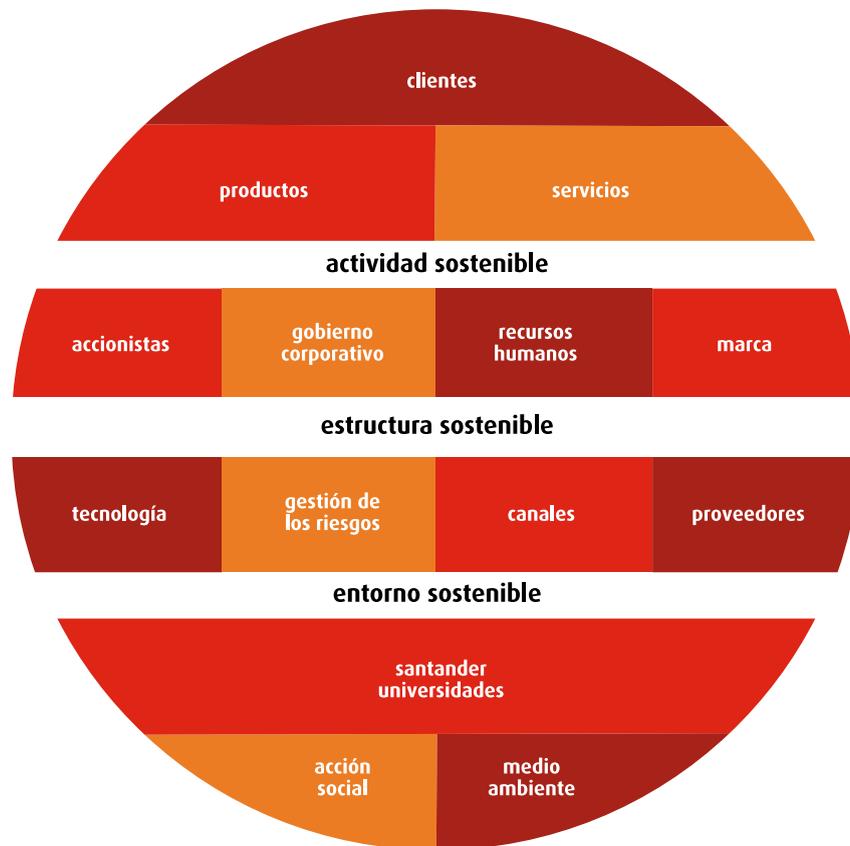
Entorno sostenible

En el marco de su actividad, Santander favorece un Entorno Sostenible, impulsando el desarrollo

social y cultural y preservando el medio ambiente.

La inversión en Responsabilidad Social Corporativa tiene tres líneas de actuación:

- Un programa global de colaboración con las **Universidades** que apoya la educación superior como motor de progreso, en una alianza única en el mundo entre universidad y empresa. La red de Universidades **Universia**, con presencia en 11 países y más de mil universidades socias, se ha convertido en la mayor de habla hispana y portuguesa.
- Programas locales de **Acción Social** adaptados a las necesidades de cada comunidad en las que el Banco está presente.
- Una política activa de protección al **Medio Ambiente**, tanto en el control y la reducción de sus propios consumos como en las operaciones de financiación, utilizando sistemas de control de riesgos medioambientales.



memoria de
responsabilidad
social corporativa
méxico

Manifiesto de Responsabilidad Social Corporativa de Santander en México

En Grupo Financiero Santander somos conscientes del gran reto que supone para la humanidad lograr un desarrollo sustentable que satisfaga las necesidades del presente -garantizando a toda la población una calidad de vida digna en empleo, respeto a sus derechos humanos, democracia, educación, vivienda, equidad de género, salud y servicios básicos- sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades.

Reconocemos que el desarrollo sustentable es una meta que sólo puede alcanzarse con la acción conjunta de todos los sectores de la sociedad: Gobiernos, empresas, organizaciones no gubernamentales y sociedad civil.

Estamos conscientes de que nuestra actividad tiene un impacto social y hemos comprobado que se puede ser una empresa exitosa en lo financiero sin dejar de lado el compromiso con las causas sociales.

Como empresa de capital privado, asumimos nuestra responsabilidad en el reto de hacer que la cadena de valor en la actividad que desarrollamos regrese a la sociedad y contribuya en alguna medida a garantizar el desarrollo sustentable. Por ello:

- 1.** Ofrecemos a nuestro personal un ambiente de trabajo seguro y ético, alentando el desarrollo de sus habilidades, potenciando sus conocimientos, reconociendo y recompensando el buen desempeño, y fomentando la igualdad de oportunidades.
- 2.** Damos prioridad a la educación en nuestra relación con la sociedad, mediante alianzas permanentes: una con el mundo universitario, a través del Programa Universidades y del portal Universia México, y otra con el Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) a fin de contribuir a que los niños y niñas de las zonas más pobres y marginadas del país tengan derecho a una educación de calidad.
- 3.** Apoyamos incondicionalmente al Fideicomiso Por los Niños de México, una iniciativa del personal de Santander que busca mejorar la salud, alimentación, vestido, habitación y necesidades afectivas y de esparcimiento de las niñas y niños más desprotegidos de la sociedad mexicana.
- 4.** Realizamos acciones que benefician a las comunidades vecinas en los lugares en donde operamos.
- 5.** Ponemos en marcha programas que coadyuven a prevenir enfermedades entre los colaboradores, haciendo que los edificios de Santander sean inmuebles de “no fumar”.

6. Reducimos el impacto de nuestras actividades sobre el medio ambiente a través de nuestro Sistema de Gestión Ambiental (SGA), que busca hacer un uso responsable de los recursos naturales, reciclando y reduciendo lo más posible.

7. Buscamos obtener cada año la certificación ISO 14001 por las prácticas instrumentadas para reducir el consumo de energía, papel y agua.

8. Enriquecemos el panorama cultural de México mediante el patrocinio de actividades diversas.

9. Interactuamos de manera responsable y transparente con la sociedad a la que servimos.

10. Compartimos este Manifiesto con nuestros accionistas, empleados, clientes y proveedores e instrumentamos las acciones necesarias para hacerlo realidad.

11. Compartimos nuestra experiencia como promotores de la Responsabilidad Social, no como un signo de supremacía, sino de colaboración con todos los sectores involucrados, incluyendo a nuestros competidores.

Buscamos obtener cada año el Distintivo ESR de parte del Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) para ser reconocida por todos como una empresa socialmente responsable.



actividad sustentable

La actividad sustentable de Santander está enfocada cien por ciento hacia sus clientes, tanto en lo que se refiere a la relación integral que establece con cada uno de ellos, como a los productos y servicios que les ofrece, después de escuchar atentamente sus necesidades y tomar el pulso al mercado.

Clientes

Durante 2007 Grupo Santander continuó aplicando su Modelo Corporativo de Clientes y Calidad en México y el resto de los países en los que opera, con el objetivo de llegar a consolidarse como el Banco líder en calidad de servicio. Esta iniciativa ha probado ser una magnífica opción para atender de manera individualizada a cada cliente en cada una de las oficinas de los países con presencia Santander.

Saber qué necesitan los clientes no es tarea sencilla, pero los colaboradores de Santander siempre realizan su mejor esfuerzo para superar el reto aprovechando refinadas herramientas que la Institución pone a su disposición, y que son útiles para conocer de manera detallada lo que los clientes esperan obtener. Y no sólo eso: también para establecer con cada uno de ellos una relación sólida y perdurable.

Mejorar la calidad del servicio es un lineamiento fundamental en Grupo Santander y por lo mismo existe una interrelación creciente entre todas las entidades que lo constituyen, a fin de compartir las mejores prácticas. Es un camino que llevará a la Institución a alcanzar su máxima aspiración: hacer de Santander el primer Banco de nuestros clientes.

Sin duda, uno de los logros más importantes de Santander México en 2007 fue la creación del Defensor Santander como una novedosa figura en el sistema financiero del país; un área independiente, supervisada directamente por el Consejo de Administración, cuya misión es la protección y defensa de los derechos de los clientes y empleados del Grupo.

En específico, el Defensor del Cliente se constituye como el último recurso interno a disposición de los clientes cuando estén inconformes con las re-





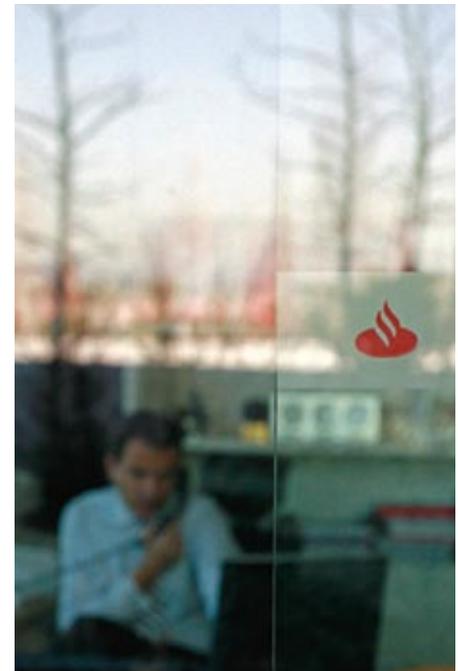
soluciones que alguna instancia anterior ha dado a sus quejas y reclamaciones, y consideren que alguno de sus derechos ha sido afectado.

Los clientes pueden presentar sus quejas y reclamaciones al Defensor del Cliente a través de un número telefónico, un correo electrónico o el envío del formato "Carta al Defensor" con porte postal pagado, que está a disposición de los clientes en cada sucursal de Santander en México.

Al finalizar el año, el equipo profesional que forma parte de esta nueva área había atendido 125 casos relacionados con nuestros clientes con gran objetividad, transparencia y confiabilidad. Al empezar 2007 el área de Calidad Corporativa inició las mediciones de satisfacción en el servicio dentro del Programa "Cuenta", que también busca fijar objetivos de mejora a través de un indicador individualizado por sucursal. Estos son sus objetivos:

- Implementar un sistema de indicadores de calidad: atención y servicio.
- Implementar un esquema de reconocimientos por calidad de servicio.
- Proporcionar información clave para la gestión del negocio.
- Reforzar la cultura del Grupo a través del programa de comunicación y formación.
- Asegurar la congruencia en la comunicación y con los diversos programas de formación, responsabilidad familiar y mercadotecnia.

El programa está dando muy buenos frutos pues la percepción del servicio por parte de nuestros clientes ha mejorado notablemente. Como ha quedado demostrado en numerosas ocasiones, más allá de la relación de negocio que la Institución tiene con sus clientes existe una inquietud compartida por los temas que interesan a la sociedad. A través de los años Santander y sus más de 8 millones de clientes han participado de manera conjunta en iniciativas relacionadas con la educación y la atención a desastres naturales.



El programa está dando muy buenos frutos pues la percepción del servicio por parte de nuestros clientes ha mejorado notablemente.



Mejorar la calidad del servicio es un lineamiento fundamental en Grupo Santander y por lo mismo existe una interrelación creciente entre todas las entidades que lo constituyen, a fin de compartir las mejores prácticas.

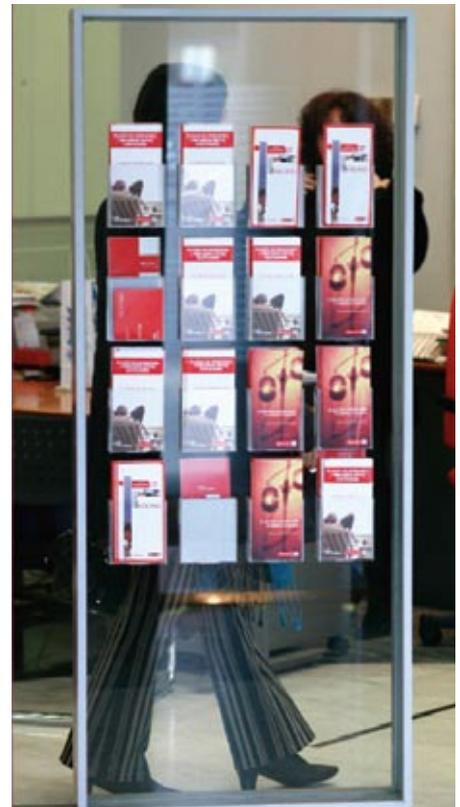
Durante 2007 no se hizo esperar la entusiasta respuesta ante la grave situación vivida en los estados de Tabasco y Chiapas a causa de las torrenciales lluvias que se abatieron en la región durante el mes de octubre. Este tema será tratado más adelante con mayor detalle.

Durante 2007 continuó la publicación del boletín “Comprometidos” mediante el cual, de manera oportuna, se dio a conocer a los clientes de Nómina y Tarjeta de Crédito información relacionada con las labores de Responsabilidad Social Corporativa llevadas a cabo por Santander en México.

Productos y servicios

Una importante base de la actividad sustentable la proporciona el amplio portafolio de productos y servicios que Santander ofrece a su clientela en México y que es desarrollado a partir de lo que los clientes piden y esperan obtener.

Aun cuando aprovecha la experiencia global que le brinda un grupo de gran envergadura con reconocida vocación por la innovación, Santander en México atiende con eficiencia y oportunidad las necesidades específicas del mercado local.





El crecimiento alcanzado por la Institución durante 2007 estuvo sustentado en la vigorosa actividad comercial que con un gran dinamismo de los volúmenes de negocio mantuvo a Santander firme en su posición como el tercer grupo financiero de México. Los buenos resultados se debieron en gran parte a excelentes productos y servicios en diversos frentes: Crédito Hipotecario, Segmento Pyme, Seguros, Gestión de Activos y Tesorería, sin dejar de mencionar el peso que tiene Santander en el terreno de las Tarjetas de Crédito y el Crédito al Consumo.

En la Banca Mayorista Global, Santander consiguió en 2007 el liderazgo en el negocio de financiamiento de infraestructura en México al cerrar la subvención de la mayor operación de este tipo que se ha hecho en el país (\$37,100 millones de pesos) con el consorcio formado por ICA y Goldman Sachs Infrastructure Partners. Así muestra su compromiso decidido con México y con el crecimiento de sus infraestructuras clave en el proceso de desarrollo económico y social del país.



estructura sustentable

Hoy en día ninguna empresa en el mundo podría funcionar de manera adecuada, ni responder a las crecientes demandas de la sociedad global para que las organizaciones sean éticas y transparentes, si no contara con una estructura corporativa sustentable.



Atrás ha quedado el secretismo con que las Juntas de Dirección solían actuar en el pasado para dar paso a instituciones que, como Grupo Financiero Santander, sustentan su éxito en la confianza de sus accionistas y la instrumentación de medidas que aseguren el buen gobierno corporativo.

Eso, sin dejar de lado dos elementos fundamentales más para alcanzar el éxito. Por una parte, la actuación de profesionales comprometidos, no sólo con la buena marcha de la organización, sino también con el papel que ésta tiene en el desarrollo sustentable. Y por otra, el apoyo de una marca plenamente reconocible, única y fuerte.

Cuatro factores adicionales constituyen la estructura sustentable de Santander en México: un sólido edificio tecnológico y de operaciones, una gestión eficiente de los riesgos, la construcción de canales de distribución acordes con los tiempos, y un equipo de proveedores diversos en origen, tamaño y aportación, pero con el objetivo común de fundirse como incondicionales socios de negocio de Santander.

Accionistas

La Acción Santander sigue cotizando en las principales Bolsas de siete países: España, Estados Unidos, Reino Unido, Italia, Portugal, Argentina y México, contando con el apoyo y confianza de 2.3 millones de accionistas en todo el mundo que han encontrado en ella un gran valor patrimonial.

La rentabilidad de la acción Santander, una de las de mayor crecimiento en el mercado, permitió entregar muy buenas cuentas a sus tenedores al



El Gobierno Corporativo de Santander en México ha resultado ser un mecanismo de creación de valor para la Institución y sus accionistas, siendo la autorregulación el instrumento idóneo para su funcionamiento.

término de 2007. El respaldo no es menor: Santander se ha consolidado como primera entidad financiera de la zona euro por capitalización bursátil y octava del mundo.

En 2007 se cumplieron dos años de que el 100% del capital social de Banco Santander Central Hispano, S.A. fuera admitido a negociación en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), con muy buen recibimiento de parte de los inversionistas.

Para asegurar a los accionistas su derecho a la información, desde 2005 Santander estableció una importante vía de comunicación con ellos a través de la Oficina de Relación con Accionistas que pone a su disposición la Línea de Atención telefónica y el Buzón de atención, así como una página web.

Además, al facilitar su dirección de e-mail, los accionistas Santander pueden disponer de interesantes publicaciones como la Memoria Anual

del Grupo, informes trimestrales de resultados, el boletín mensual "En Acción", el informe diario de Cierre de Mercados y participación en foros y eventos especializados.

En abril de 2007 inició en México el Plan de Reinversión del Dividendo, al que se han adherido accionistas interesados en reinvertir trimestralmente los dividendos recibidos en la compra de más acciones Santander, de manera automática, con una sola firma y libre de gastos y comisiones.

Un mes después tuvo lugar el lanzamiento de la Tarjeta de Crédito para Accionistas, que está exenta del pago de la comisión anual mientras la persona siga siendo accionista de Santander.

Por otro lado, en un significativo gesto de reconocimiento al compromiso y profesionalismo de su personal, en agosto de 2007 Santander hizo una entrega única y extraordinaria de 100 Acciones al

personal de nómina activo al 23 de junio de ese año, como parte de las actividades conmemorativas por el 150 Aniversario del Grupo Global.

Además de poner a su disposición los mismos beneficios descritos, la Oficina especializada habilitó una sección especial en la Intranet corporativa para atender a este grupo específico de accionistas y ofrecerle, entre otras cosas, un juego llamado "En Acción". Para ganar premios como relojes, USB's, mascaradas, carteras y corbatas, los empleados-accionistas no requieren ser expertos en Bolsa; sólo ser de las primeras 15 personas en responder correctamente una sencilla pregunta.

Gobierno Corporativo

La Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OECD, por sus siglas en inglés) ha definido el Gobierno Corporativo como "el conjunto esencial de acciones directivas seguidas por la or-



ganización, a fin de lograr racionalidad, rendición de cuentas, responsabilidad y transparencia. Es el mecanismo que sirve de contrapeso y guía a la administración del negocio para asegurar eficiencia en los resultados que persigue la organización”.

En línea con las exigencias de Grupo Santander, la unidad en México cuenta con un Consejo de Administración y un Cuerpo Directivo que, en conjunto, vigilan el cumplimiento cabal del Gobierno Corporativo, a fin de que éste:

- Sea guía estratégica en la gestión de la Institución.
- Facilite la independencia e integridad de los mecanismos de control.
- Reconozca y proteja los derechos de todos sus públicos de interés.
- Dé un trato equitativo a todos los accionistas.
- Minimice los conflictos de intereses.
- Difunda de manera oportuna y adecuada la información relevante.
- Favorezca y ponga en práctica la transparencia.

La experiencia ha demostrado a Santander que contar con un Gobierno Corporativo eficiente da magníficos resultados, como son: mayor confianza de parte de los inversionistas y de los mismos clientes, incremento en la competitividad, mayor capacidad de atraer y retener al mejor talento, impacto positivo en la imagen corporativa y aumento en la sustentabilidad.

Al final, el Gobierno Corporativo de Santander en México ha resultado ser un mecanismo de creación de valor para la Institución y sus accionistas, siendo la autorregulación el instrumento idóneo para su funcionamiento.

En el marco de la Responsabilidad Social Corporativa, contar con un Gobierno Corporativo eficiente y transparente ha permitido a Santander en



México generar un mayor clima de confianza entre todos sus públicos de interés, gracias a la positiva relación establecida entre el desempeño financiero y el social.

Recursos Humanos

Aunque resulte obvio decir que son los colaboradores de Santander en México quienes proporcionan el mayor soporte para la operación del grupo financiero, no está de más recordar que lo hacen de muchas maneras al laborar con un compromiso y una entrega a toda prueba, sin dejar de compartir sus valiosas ideas y participar activamente en los programas de desarrollo que el Banco les ofrece.

Ciertamente, todos los profesionales que forman parte de la planta de Santander en México –sean directivos, elementos de la fuerza de ventas o personal de servicios centrales– tienen mucho que aportar al proyecto global de uno de los 10 principales bancos del mundo.

Pero no todo es trabajo, y como parte de sus políticas de Responsabilidad Social Corporativa, Santander ha procurado que sus colaboradores alcancen un equilibrio entre sus actividades laborales y su vida personal.

Durante 2007 la Institución reafirmó su interés por contribuir al desarrollo integral de los cerca de 16,000 empleados que prestan sus servicios en Santander en México, no sólo asegurando el mejor ambiente para forjarse una carrera en el sector financiero, sino también ideando proyectos que involucran los diversos ámbitos que los seres humanos encuentran satisfactorios: familia, salud, cultura, deporte y recreación.

También impulsó iniciativas encaminadas a mejorar el entorno ético y profesional, a través de una cultura de respeto y confianza basada en los valores que rigen a Santander y que están plasmados tanto en el Código General de Conducta como en las Disposiciones de Comportamiento.





Con todas estas medidas –que serán mostradas a continuación– quedan asegurados el equilibrio, la comunicación, la armonía, el respeto a la diversidad y el derecho a un desarrollo pleno que tiene todo colaborador de Santander en México.

Desarrollo profesional

Nuestro Grupo Global tiene muy claro que el entorno actual exige atraer y retener talento a escala mundial, así como asegurar la generación y desarrollo de ejecutivos del más alto nivel.

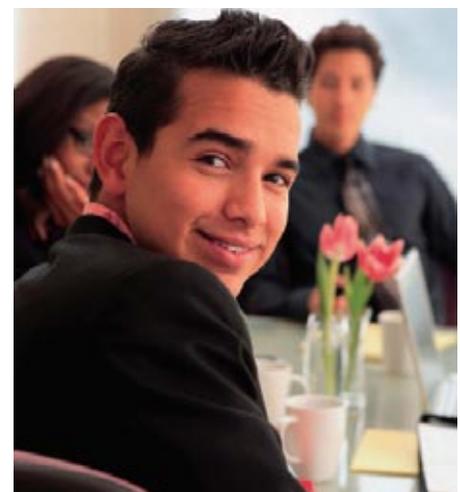
Lo cierto es que el proyecto profesional más atractivo de la banca mundial es el de Santander, y una de las razones de que sea así descansa en sus numerosos programas de desarrollo. En lo que hace a México, enseguida detallamos lo que se logró durante 2007 en este rubro.

1. Plan de Carrera.

Este programa, que comenzó en 2004, apoya a los empleados que desean ascender a un puesto de nivel superior y tener mayores oportunidades de desarrollo profesional y personal en Santander a través de cursos e-learning, a los cuales pueden acceder fácilmente por Intranet. La formación se complementa con procesos de auto estudio y cursos presenciales. El personal que logra su certificación forma parte de una plantilla de reemplazo, desde donde se les toma en cuenta para promociones futuras.

2. Nuevos Talentos.

El semillero de quienes en un futuro próximo estarán haciendo historia en la Banca mexicana está en las universidades, por lo que a través de este programa Santander detecta a los estudiantes de alto nivel con perfil





bancario y financiero que puedan interesarse en hacer carrera dentro de la Institución. Durante seis meses, los participantes siguen un plan de trabajo individual que, dependiendo de su desempeño, puede llevarlos a ser invitados a formar parte de la planta de Santander. Al finalizar 2007 había participado en este programa de siete años de existencia un total de 75 personas. Distribuidos en varias ciudades de México, actualmente se están formando 2 jóvenes que son parte de la 9ª generación.

PROGRAMA
FUTUROS DIRECTIVOS
Jóvenes con alto potencial en carrera internacional

3. Futuros Directivos.

Crear una nueva generación de directivos a partir del desarrollo de talento joven en carreras internacionales es el principal objetivo de este programa, que inicialmente impulsó la División América de Grupo Santander en 1995 y que desde 2007 se aplica a todas las unidades del Grupo Global. Durante 2007 Santander en México recibió a un total de 3 personas y envió a 4 mexicanos a diversos destinos.

4. Formación e-learning.

Bien sea con programas generales o cursos específicos bajo demanda, Santander en México volvió a echar mano de la tecnología durante 2007 a fin de apuntalar el capital intelectual de la Institución, una de sus principales fortalezas. La formación e-learning ha probado ser una magnífica herramienta para desarrollar el talento interno y una innegable estrategia de capacitación que aporta a los colaboradores la utilidad de decidir cuándo capacitarse, además de tener la libertad de recurrir a los cursos cada vez que lo necesiten.

En 2007 el área de Formación enfocó sus baterías a atender las necesidades específicas de las diversas Áreas Centrales de Santander en México y se dieron pasos importantes para mantener y mejorar la cobertura en todos los programas, entre los cuales se cuentan "Prevención y Seguridad"





(Protección Civil, Seguridad en Sucursales, Seguridad en Edificios Corporativos), “Seguridad Informática” y “Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo”. También se pusieron a disposición de los colaboradores nuevas opciones e-learning orientadas a sentar las bases para su desarrollo integral, como es el caso del curso “No a la discriminación”, desarrollado junto con expertos del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), un ejemplo más del compromiso de Santander en México como Empresa Socialmente Responsable.

Clima laboral

El ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano dentro de Santander es de mucho interés para la Institución, no sólo porque incide de manera importante en la productividad, sino sobre todo para asegurar, en lo posible, que los colaboradores encuentran la más alta satisfacción en el trabajo y en las interrelaciones que establecen entre personas y entre áreas, así como en su propia relación con Santander.



Desde hace algunos años, con la ayuda del Instituto Great Place to Work (GPTW), Santander se ha empeñado en mejorar este clima con base en el análisis riguroso de ciertas variables y utilizando encuestas de opinión que permiten tomar la temperatura a la organización y ver oportunidades de mejora. Pero durante 2007 Santander dio dos pasos más para asegurar la satisfacción de los profesionales que prestan sus servicios en México.

1. Entrega de 100 Acciones Santander al personal.

Como se explicó en una sección anterior, en agosto de 2007 Grupo Santander obsequió 100 acciones a cada uno de sus colaboradores en activo al 23 de junio de 2007 como parte de los festejos por el 150 Aniversario de la organización.



Cada empleado en estas condiciones recibió con agrado no sólo las 100 acciones, sino también su nuevo estatus como socio de Santander. Con ello, la Institución aseguró colaboradores leales que agregan valor a través de su trabajo, iniciativa, creatividad, profesionalismo, compromiso y visión.

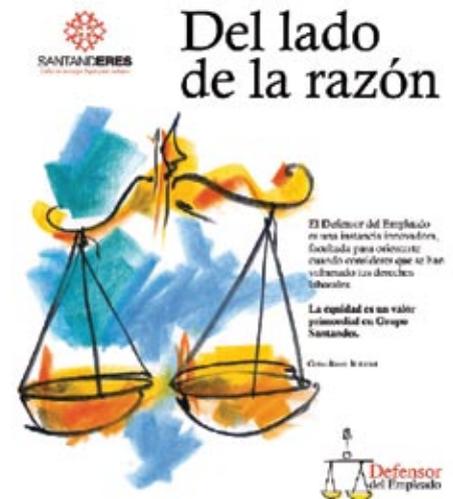
2. Defensor del Empleado.

El 20 de agosto de 2007 Santander en México creó la figura del Defensor del Empleado, parte de la estructura "Defensor Santander" que también abarca a los Clientes, como fue detallado en páginas anteriores. Desde esa fecha la nueva área vigila el cumplimiento de la política existente en materia de respeto a los valores de Santander, al comportamiento ético en el ámbito del trabajo y a los derechos de los colaboradores.

Su base está constituida por el Código General de Conducta de Santander y las Disposiciones de Comportamiento derivadas del mismo. Esta área, que depende directamente del Consejo de Administración de Santander en México, pretende ampliar la cultura de respeto, confianza, ética y equidad en beneficio del personal, asegurando que las prácticas laborales se desarrollen en un contexto transparente e imparcial. Al finalizar 2007, el equipo profesional que forma parte de esta nueva área había atendido 80 casos con gran eficiencia, objetividad y discreción.

3. Santander eres tú.

Inspirada en el 150 Aniversario, esta iniciativa surgió en el área de Recursos Humanos del Grupo Global para reconocer el esfuerzo y dedicación del personal que forma parte del mismo, así como para dar a conocer las ventajas de trabajar en Santander.





En México se implementaron durante 2007 todos los programas que forman parte de “Santander eres tú”, cuyo alcance abarca aún varios años más

a) Embajador Santander. En 2007 este programa reconoció a colaboradores destacados por su compromiso hacia la Institución a través de un intercambio internacional en el que se les dio la oportunidad de desarrollar un proyecto de un mes en alguna unidad del Banco fuera de su país de origen. Participaron 40 empleados a nivel mundial, entre ellos tres mexicanos que viajaron, respectivamente, a Madrid, Portugal y Puerto Rico. En reciprocidad, Santander México recibió a tres Embajadores: de Colombia, Chile y Venezue-

la. Todos ellos debieron cumplir con requisitos muy estrictos para poder aplicar al programa: tener más de dos años trabajando en el Banco, destacar por algunos negocios realizados y lograr una evaluación del desempeño sobresaliente en el primer trimestre de 2007.

b) Espíritu Santander. Como parte de un concurso especial convocado por el Grupo Global para reconocer a las personas que con sus actitudes y conductas representaron de manera sobresaliente los Valores de Santander durante 2007, en septiembre se premió en Madrid a dos colaboradores mexicanos, quienes personificaron dos de los valores que mejor definen a la Institución: Innovación y Dinamismo.

c) Homenaje a una vida profesional de excelencia en Santander. Los empleados con 30 y 25 años de servicio en la Institución, ubicados en todos los rincones de la República Mexicana, recibieron en 2007 un merecido reconocimiento a su larga y fructífera trayectoria. Asimismo, se premió a los 15 mejores empleados de cada una de las 9 Regionales que forman parte de Santander en





México: Centro, Metropolitana Norte, Metropolitana Sur, Noreste, Noroeste, Norte, Occidente, Sur y Sureste.

Conciliación entre vida laboral y personal

En busca constante por promover la armonía, Santander fomenta el contrapeso entre la actividad laboral y la personal, a fin de ayudar a

sus colaboradores a lograr la mejor calidad de vida posible.

En el “Estudio cualitativo integración/desintegración familiar contra productividad laboral” realizado recientemente por el despacho especializado De la Riva por encargo del Consejo de la Comunicación, A.C. (CC) –de cuyo Patronato forma parte Santander en México–, se llegó a la conclusión de que “es necesario dar un enfoque integral a todos los esfuerzos que se realicen para mejorar el ambiente familiar y la productividad en el trabajo, entendiendo que deben tocarse las dimensiones de familia, socialización y el ámbito personal. De ahí que se hace necesario crear programas integrales y continuos en las empresas para que los empleados alcancen un equilibrio entre su

vida laboral, la social, la familiar y la personal”.

Un estudio similar solicitado también por el CC y llevado a cabo por la empresa de consultoría en investigación y comunicación CINCO, registró resultados parecidos, aunque agregó que “las principales preocupaciones de los empleados hoy en día están relacionadas con el mantenimiento de la salud, por lo que es recomendable atender esta preocupación desde un enfoque preventivo.

Y concluye: “Las empresas pueden contribuir al mejoramiento de las relaciones familiares de sus empleados si les ofrecen alternativas integrales que contemplen tanto al propio empleado como a los miembros de sus familias.”

Enhorabuena:

cuidaremos el patrimonio de tu familia

¡Te diremos cómo!



En Santander hay una clara preocupación por poner en manos de sus colaboradores todas las herramientas necesarias para conciliar el trabajo y el entorno personal.

1. Empresa Familiarmente Responsable.

A más de un año de su lanzamiento, el programa Empresa Familiarmente Responsable (EFR) ha probado ser una invaluable herramienta para ayudar al personal de Santander en México a equilibrar su vida.

Su eslogan –“De la mano familia y trabajo”– asegura la firme intención de la Institución de atender diversos aspectos relacionados con el tiem-

po que los colaboradores dedican a su vida personal, como es el respeto a los horarios establecidos y la observación rigurosa del programa de vacaciones.

Así, por ejemplo, se establecieron durante 2007 horarios adecuados para las diversas áreas, en función de las necesidades operativas y de mercado específicas de cada una de ellas. La intención no sólo ha sido mejorar la eficiencia y productividad de la Institución en favor de los clientes, sino también garantizar que el personal utilice como mejor le convenga su tiempo libre.

En cuanto a las vacaciones, se ha asegurado al personal el respeto a la planeación pactada con sus jefes y enviada al área de Recursos Humanos. En caso de que por causas extraordinarias imputables al trabajo el colaborador se viera obligado a cancelar sus planes, Santander se compromete a rembolsar los gastos, si es el caso, y reponer el tiempo con días adicionales.

Durante 2007 la Institución se mantuvo muy ocupada fomentando el sano equilibrio entre trabajo y vida personal, presentando a sus empleados atractivas ofertas:

- El Programa de Planeación Patrimonial Premier incluye un fideicomiso para que, en caso de fallecimiento, el patrimonio de los colaboradores pueda administrarse a través de un fondo de pensiones, inversiones y seguros.
- Con la participación de Notarios de toda la República Mexicana, se han establecido convenios que facilitan a los colaboradores el trámite de su testamento a precios accesibles.
- Los convenios de descuento con nueve guarderías en la zona de Santa Fe aseguran que los hijos de los empleados del Corporativo Santa Fe reciban cuidados profesionales mientras ellos trabajan.
- Se pactaron convenios de descuento con diversos establecimientos en todo el país, a fin de que los colaboradores de Santander gocen de atractivos precios preferenciales sólo por el hecho



de pertenecer a la Institución. Los convenios cubren distintas necesidades enfocadas al bienestar de los empleados y su familia, que van desde la compra de bienes, el cuidado de la salud, hogar y educación, hasta la promoción de actividades culturales y recreativas que propician la convivencia con la familia. Para poder aprovechar los convenios se entregó a cada colaborador una Tarjeta de Descuentos Santander TDU.

- Mediante el programa Ocasiones Familiares, los profesionales de Santander tienen desde 2007 la posibilidad de celebrar el cumpleaños de sus hijos pasando la tarde con ellos.

También se llevaron a cabo diversas actividades interesantes como:

- Creación del Grupo de Teatro Santander, en donde un maestro experimentado imparte talleres a los colaboradores de Santander interesados, sin importar si tienen experiencia como actores. En diciembre de 2007 el Grupo pre-

sentó en el Auditorio del Corporativo Santa Fe tres funciones de la obra “El diablo no es tan diablo”, que resultaron todo un éxito.

- Reconocimiento a 500 hijos de empleados de nivel básico y medio con promedio de 9.5 a través del programa Regreso a Clases, mediante la entrega de una útil mochila al inicio del ciclo escolar 2007-2008.
- Programas de salud, como la Semana de Enfermedades Respiratorias, en la que se difundieron maneras de prevenirlas y curarlas.
- “Semana Santander”, durante la cual los familiares de los empleados pudieron conocer sus lugares de trabajo.

2. Otros acontecimientos culturales y deportivos.

Durante 2007 se realizaron otras acciones que contribuyeron a conciliar trabajo y vida personal:

- a) Como todos los años, en 2007 Santander participó en los Juegos Bancarios Deportivos y Culturales que organiza el sector financiero

de México. En su edición XLII, los 216 representantes de la Institución, atletas y artistas dedicados, hicieron un magnífico papel en los diversos eventos deportivos y culturales en los que tomaron parte, lográndose romper el récord de medallas obtenidas en ediciones anteriores.

- b) Como parte de los festejos por los 150 años de Grupo Santander, en 2007 la Institución enfocó sus tradicionales concursos de expresión infantil hacia ese acontecimiento. Así, para el certamen de cuento corto los hijos, sobrinos, hermanos o nietos de los colaboradores de Santander





México desarrollaron el tema “¿Cómo celebrarías el 150 Aniversario de Santander?” con ingeniosos relatos. Los primeros, segundos y terceros lugares de las dos categorías convocadas fueron publicados en la revista interna IDEAS. Por su parte, el concurso de dibujo infantil atrajo a numerosas niñas y niños que ilustraron el tema “¡Feliz cumpleaños, Santander!”.

c) Siguiendo con la idea de celebrar el 150 Aniversario, en el segundo semestre de 2007 la División América de Grupo Santander –de la cual forma parte la unidad de México– organizó un emocionante Torneo de Fútbol. Dividido

en dos ligas agrupadas por criterio geográfico, el Torneo se realizó en el último cuatrimestre de 2007. La final fue en Santiago de Chile y enfrentó a los campeones de la Liga Norte (México) con los de la Liga Sur (Chile), resultando ganador este último equipo.

d) La División América también organizó un concurso fotográfico para conmemorar el 150 Aniversario, en el que participaron varios colaboradores de la unidad de México. Con mucha creatividad, ellos mostraron en imágenes la historia de Santander en nuestro país.

e) Otro notable acontecimiento relacionado con los festejos por los 150 años de Santander fue la serie de funciones privadas que el célebre Cirque du Soleil ofreció en exclusiva para colaboradores de Santander en México en varias ciudades de la República. Los empleados que así lo desearon no sólo pudieron disfrutar del asombroso espectáculo “Quidam”, sino que además obtuvie-

ron un 20% de descuento en la compra de sus boletos.

f) Para apoyar las actividades deportivas que tienen un papel tan importante en el equilibrio entre trabajo y vida personal, la Institución organizó el Torneo de Fútbol Soccer Santander 2007, en el que participó con mucho entusiasmo un buen número de colaboradores de toda la República Mexicana.

Salud y Seguridad para los colaboradores

Como parte del Programa Integral Preventivo de Salud que opera Santander en México, por tercer año consecutivo se llevaron a cabo las Brigadas de Salud en las diversas instalaciones que tiene la Institución a nivel nacional.

Iniciaron en el mes de julio de 2007 con el objetivo de seguir difundiendo una cultura de prevención, detectar de manera temprana ciertas enfermedades a corto o mediano plazo entre los colaboradores acti-



Prevención... también para tus hijos



vos y ofrecer un plan de seguimiento que erradique o controle los padecimientos en cuestión.

Las Brigadas de Salud alcanzaron todas las Regionales de Santander en México y fueron muy concurridas, gracias al interés del personal por tener una mejor calidad de vida mediante la aplicación de medidas preventivas.

La estrategia de este programa consiste en movilizar equipos completos de salud a todos los puntos de la República Mexicana con presencia Santander para realizar evaluaciones que permitan identificar de manera oportuna factores de riesgo. Es efectuada por profesionales y expertos en salud, liderados por los "Guías de Prevención", quienes después de aplicar diversos estudios –presión arterial, índice de masa corporal, examen de orina, evaluación de piezas dentales y análisis de colesterol, triglicéridos y glucosa– elaboran planes médicos individualizados.

Uno de los grandes logros del Programa Integral Preventivo de Salud, que con tanto empeño difunde Santander en México entre sus colaboradores, ha sido que ellos mismos se han interesado en transmitir los beneficios de la cultura preventiva a sus familias.

Como ejemplo tenemos la 3ª Feria de Salud Infantil que se llevó a cabo en abril de 2007 en las instalaciones del Corporativo Santa Fe. Los me-

nores que asistieron aprendieron de manera sencilla y divertida la importancia de cuidarse a través de divertidas dinámicas y juegos preparados especialmente para ellos.

Al igual que en años anteriores, durante todo 2007 el Programa Integral Preventivo de Salud fue difundido en diversos medios de comunicación interna, como Intranet, carteles y la revista corporativa IDEAS.

Por otra parte, en 2007 Santander en México siguió firme en su política de NO FUMAR, vigente en los edificios corporativos ubicados en toda la República, con lo que asegura para sus colaboradores ambientes libres de humo.

Y no sólo eso: para garantizar el bienestar del personal durante su estancia en las instalaciones de Santander en México, en 2007 la Institución hizo todo lo posible para que los inmuebles siguieran siendo seguros y confiables.

En este rubro, los diversos medios de comunicación mantuvieron in-



formados a los empleados sobre temas relacionados con su seguridad en todos los ámbitos a través de la iniciativa "Sumando esfuerzos y restando riesgos", un programa de carácter permanente que se hace llegar vía e-mail a todo el personal de la organización. Así, mediante la utilización de imágenes agradables tipo caricatura, los colaboradores de Santander México conocen tips prácticos para prevenir cualquier mala experiencia relacionada con su seguridad y la de sus familias.

Marca Santander

Dar a sus programas de Responsabilidad Social Corporativa una



dimensión global fue una de las motivaciones de Grupo Santander para homogeneizar la arquitectura de marcas en todo el mundo durante 2007. Fue un tema de gran importancia que, por lógica, debía alinearse a la celebración de su 150 Aniversario.

Otro objetivo buscaba orientar la mirada del mercado hacia una organización fuerte, dinámica, innovadora, líder, ética y con una clara orientación comercial. Son los valores que compartimos todas las unidades de Grupo Santander y que ahora se vuelven más fácilmente reconocibles gracias a una sola identidad visual: la llama de color rojo y la palabra Santander, resumiendo el posicionamiento estratégico de la marca en el lema "El valor de las ideas".

Como parte de los festejos por el 150 Aniversario la marca Santander encontró dos excelentes instrumentos más para su posicionamiento: una impactante campaña publicitaria que fue vista en todos los países con presencia del Grupo Global,

además de patrocinios deportivos relevantes.

En 2007 concluyó exitosamente en México la homogeneización de la imagen externa de todas las sucursales y se avanzó en la unificación de sus interiores.

Tecnología y Operaciones

El Modelo Global de Operaciones, único canal de gestión de la tecnología en Grupo Santander implantado durante 2007, permite a todas sus unidades –México entre ellas– integrar y compartir desarrollos operativos para ofrecer la máxima calidad de servicio, mejorar la eficiencia y la productividad y obtener sinergias en la compra de infraestructuras para lograr ahorros significativos.

En nuestro país la operación tecnológica de Santander es vigilada por una empresa independiente del Grupo Global, ALTEC México, que desde la ciudad de Querétaro se encarga del desarrollo de proyectos, el soporte técnico y las telecomunica-



ciones. Además, da mantenimiento y procesamiento regional a otras unidades de Santander ubicadas en América Latina.

ALTEC México encabeza un programa muy activo de Responsabilidad Social Corporativa y durante 2007 ha mantenido sus compromisos en este sentido, tanto en el ámbito interno como en el externo.

Ámbito Interno

Los principales objetivos en este ámbito tienen que ver con:

- Establecimiento de una relación solidaria y responsable con el personal de ALTEC México.
- Ofrecimiento de las mejores con-

diciones laborales, de salud y seguridad a los colaboradores.

- Formación y capacitación permanente.
- Estimulación y ofrecimiento de mejoras para obtener el mejor clima laboral.
- Transparencia frente al personal.
- Implementación de actividades de convivencia extra-laboral.

En general, ALTEC México se esfuerza por elaborar iniciativas de formación, promoción e integración para su personal.

1. Formación.

El Plan MAS Formación permite a los colaboradores de ALTEC México mejorar constantemente su desempeño, enfocándose al desarrollo de competencias de negocio e incorporando elementos de aprendizaje individualizado, cultura de rendición de cuentas, transparencia y respeto al tiempo productivo.

En 2007 se impartieron cursos presenciales y virtuales de formación de competencias dirigidos a toda la

población de ALTEC México: Subdirectores, Coordinadores, Analistas, Programadores y Gerentes. La respuesta del personal fue espectacular: casi 9,000 inscripciones en las distintas actividades y un aprovechamiento superior al 84%. Cada empleado tuvo la oportunidad de asistir en promedio 80 horas a cursos de formación, cuyas materias varían dependiendo de las necesidades de la empresa; desde cuestiones específicas de la industria de la tecnología de la información (IT) y del sector financiero, hasta temas de enfoque más administrativo, como es liderazgo, comunicación, manejo del cambio, orientación al cliente, etc.

Como todos los años, en 2007 ALTEC México llevó a cabo acciones de valoración integral de las competencias de todos los colaboradores, a fin de conocer a fondo el impacto del Plan MAS de Formación.

2. Desarrollo profesional.

Además del programa de desarrollo de competencias, la empresa ha



institucionalizado una gama de opciones para apoyar y promover a su personal:

- a) **Oportunidades Internas (Job Posting).** Es un programa orientado a priorizar la promoción del personal interno sobre la incorporación de candidatos externos.
- b) **Futuros Directivos (FUDIS).** Permite a la empresa seleccionar cada año de entre sus colaboradores a jóvenes con cualidades para ocupar puestos directivos dentro de otras empresas de Grupo Santander. Hasta el año 2007 tres talentosos jóvenes de ALTEC México habían sido enviados a otros países para participar en esta iniciativa.
- c) **Becas para empleados y sus familias.** Mediante convenios con entidades nacionales e internacionales, como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) e Inroads, la empresa ha establecido programas para ofrecer a sus empleados y familiares becas para estudiar en instituciones na-

cionales como el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) y la Universidad del Valle de México (UVM).

- d) **Becarios en Desarrollo.** Otro convenio con la OIT ha permitido la creación de este programa que apoya a jóvenes recién egresados de licenciatura para que tengan su primera experiencia laboral en Grupo Santander. Desde 2006 más de 35 becarios de escasos recursos han participado, y 40% de ellos se han quedado a trabajar en ALTEC México.
- e) **Nuevos Talentos.** Como fue descrito en páginas anteriores, este programa de Santander también opera en la empresa de tecnología de Querétaro para impulsar el desarrollo técnico y laboral de nuevos talentos e incentivar la creación de nuevos empleos en dicha ciudad.

3. Comunicación efectiva.

Considerando que la opinión de los colaboradores es fundamen-



tal para mejorar el desempeño de ALTEC México y el bienestar de su personal, se han implementado reuniones de los empleados con el Director General. Se trata de la "Charla Mensual con nuestro Director General", una iniciativa que tuvo una buena cobertura en 2007, con la participación del 90% del personal.

Por otra parte, en este periodo la Comisión de Mejora de Procesos recibió 398 sugerencias de parte de los colaboradores: 383 podrán ser implementadas y 5 resultaron ser altamente innovadoras.



4. Un Gran Lugar para Trabajar.

Gracias al entusiasmo y profesionalismo de sus colaboradores, en 2007 ALTEC México mejoró su calificación en la encuesta Great Place to Work, lo que significa que ha crecido el nivel de confianza, hay un disfrute de la compañía de los compañeros y, sobre todo, cada día hay más orgullo en lo que se hace.

A fin de contribuir a mejorar el clima laboral, ALTEC cuenta con un Plan de Respeto al Horario, un acuerdo formal que incluye, entre otras acciones, no convocar a juntas durante el tiempo dedicado al almuerzo o después de la hora establecida como salida.

Y para la tranquilidad de los empleados que tienen hijos pequeños, se han pactado convenios preferenciales con las mejores instituciones de cuidado infantil de la ciudad de Querétaro.

5. Salud y deporte.

Como todos los años, en 2007 se organizó la Semana de la Salud, con

la finalidad de promover una cultura de cuidado de la salud y prevención de enfermedades. Esos días se recibió la visita de diversos proveedores de servicios médicos, laboratorios farmacéuticos, ópticas, así como de Nutriólogos y Dermatólogos.

Sin duda, los agradables espacios del Edificio Corporativo Querétaro han contribuido a crear un ambiente de trabajo óptimo. En 2007 se amplió y remodeló el comedor principal que ahora permite que tomen sus alimentos hasta 800 personas cómodamente sentadas en tres horarios y con cuatro líneas de servicio, para cubrir las necesidades y gustos de los colaboradores.

En noviembre de 2007 se inauguró el Deportivo Santander ALTEC, un proyecto en el que se invirtieron 8 millones de dólares. Sus instalaciones, para uso de los colaboradores ubicados en el Corporativo Querétaro, cuentan con dos canchas de fútbol, dos más de básquetbol y voleibol, una cancha de tenis, pista de jogging y un moderno gimnasio

con tres salones en donde se imparten clases de yoga, pilates, spinning y zumba, entre otras.

Durante 2007 se organizaron dos torneos de Fútbol 7 (uno varonil y otro femenil) y, por primera vez, un torneo de voleibol femenil en el que participaron 10 entusiastas equipos. También hubo dos torneos de boliche.

6. Convivencia.

a) **Innovadores del Futuro.** Durante el verano de 2007 ALTEC México invitó de nuevo a los hijos de sus colaboradores a acercarse a las actividades de sus padres, con la idea de propiciar el





desarrollo personal de todos los involucrados y fomentar la unión familiar. Este año se buscó dar un giro más creativo y divertido a la experiencia, por lo que se les organizó un curso de fotografía al que tuvieron acceso los participantes de entre 9 y 15 años. Los mejores trabajos fueron expuestos en una galería montada en el lobby del Corporativo Querétaro.

b) Día del Niño. El 30 de abril de 2007 más de 450 niñas y niños (hijos de los empleados) disfrutaron de las actividades organizadas en las instalaciones del Corporativo Querétaro. Con ayuda de padres-anfitriones, las actividades recreativas resultaron divertidas para todos. Además, se realizó una colecta para la iniciativa “Un techo para mi país”, de la que se hablará más adelante, en la que participaron con mucho entusiasmo los pequeños invitados.

c) Bazar Navideño. Durante tres días, diferentes proveedores ofrecieron variados productos a muy

buenos precios, con descuentos y promociones que aprovecharon los colaboradores de ALTEC México.

d) Día de la Marmota. Se trató de un divertido campamento al que asistieron muchos colaboradores y sus familias.

Ámbito Externo

Los principales objetivos en este ámbito tienen que ver con:

- Acercamiento hacia la comunidad local.
- Relación Ganar-Ganar con clientes y proveedores.
- Cumplimiento cabal de la legislación vigente en materia fiscal, laboral y ambiental.
- Relación estrecha con organizaciones de la sociedad civil que representen los intereses de la comunidad y promuevan el cuidado del medio ambiente.

Por lo que podrá verse a continuación, ALTEC México participa en diversas actividades relaciona-

das con su entorno, a través del cuidado al medioambiente y los recursos naturales, y también mediante su implicación en proyectos de acción social que benefician de manera directa a la comunidad queretana.

a) Ahorro de energía eléctrica.

Desde 2006 la empresa instituyó un programa que permite desactivar las luces del Corporativo Querétaro a las 20:00 horas. Con esta medida se han logrado dos objetivos fundamentales. Por un





lado, impulsar al personal para que salga más temprano y pueda aprovechar ese tiempo con la familia o en actividades personales; por otro, contribuir al ahorro de luz. Cuando es necesario que alguna persona o equipo se quede más tiempo en las instalaciones, el sistema permite encender la energía eléctrica por sector.

b) Ahorro de papel. ALTEC México impulsa una cultura de ahorro de papel a través de acciones concretas: desde 2005 la revista interna "La Caja" se publica de manera electrónica y, siempre que es posible, se utiliza papel biodegradable. También se realizan campañas ecológicas que recuerdan los daños causados al medioambiente cuando se derrocha papel.

c) Un techo para mi país. En 2007, como parte de una inolvidable experiencia solidaria, 90 colaboradores de ALTEC México y de Santander que laboran en el Corporativo Querétaro acudieron

a la convocatoria de la Organización de la Sociedad Civil (OSC) "Un Techo para mi País" para ayudar a construir viviendas en comunidades pobres de Querétaro, junto con otros voluntarios. En la primera etapa, llevada a cabo en mayo, se levantaron 10 casas, mientras que en la segunda –en agosto– pudieron erigirse 20 casas más.

d) Grupo Corazones Rojos. Formado por un buen número de colaboradores que mantiene contacto con instituciones que apoyan a la niñez más necesitada de la comunidad queretana, durante 2007 este inquieto grupo siguió realizando colectas de ropa, juguetes y cobijas.

e) Apoyo en desastres. El personal de ALTEC México colaboró solidariamente con la Cruz Roja Mexicana para auxiliar a personas que durante 2007 fueron víctimas de desastres naturales.



Gestión de los Riesgos

Haber llegado en 2007 a ser el octavo banco del mundo por capitalización bursátil y el quinto por beneficios ha colocado a Santander en una posición privilegiada entre los grupos financieros más influyentes en la escena internacional.

Uno de sus secretos ha sido la prudencia, a través de políticas de riesgo perfectamente identificadas, que todas sus unidades llevan a la práctica en el día a día. Esta atinada gestión de los riesgos de Santander se ha convertido en uno de los pilares básicos de su estrategia global: un factor indispensable para ser más eficiente, ganar la confianza de los mercados y, por supuesto, crear valor.

En 2007, al contrario de lo que hicieron otros grandes Bancos, Santander no cayó en la tentación de escalar en la curva de riesgos, sino que prefirió mantener en su sitio

tres barreras fundamentales: el riesgo de crédito, el de liquidez y el de mercado.

Esta prudencia en riesgos, aunada a la disciplina de capital y a la mayor y mejor diversificación, han dado a nuestro Grupo Global el impulso necesario para seguir escalando posiciones en el *ranking* mundial.

Durante 2007 siguió adelante la incansable labor de la Escuela de Riesgos México para hacer aún más sólida la colaboración entre la Banca Comercial y el área de Riesgos, de acuerdo con los objetivos estratégicos de la Institución y siguiendo los lineamientos de la Escuela Corporativa de Riesgos.

Su finalidad es brindar una formación adecuada a las necesidades específicas de las áreas funcionales, así como de sus profesionales.

Es necesario aclarar que aun cuando la prudencia es un distintivo de

Santander, también lo es la calidad del servicio y la cercanía con el cliente. Nuestro modelo de negocio está construido alrededor de sus necesidades y expectativas.

Canales de distribución

Con 1,087 puntos de venta en México –983 sucursales y el resto, Centros de Negocio y Puntos de Atención Bancaria (PAB)–, Santander siguió cumpliendo en 2007 con su objetivo de ofrecer a sus 8,543,469 clientes la mejor atención y servicio, buscando adecuarse siempre a sus necesidades. Por ello, además de estos puntos de encuentro, ofreció canales complementarios de servicio, como la banca electrónica, los cajeros automáticos y la atención telefónica; todos ellos regidos por los sistemas de seguridad más vanguardistas y eficaces y el respaldo tecnológico que garantiza a nuestros clientes operaciones rápidas, efectivas y protegidas.



Proveedores

Considerar a nuestros proveedores como socios estratégicos no es sólo hacer eco de lo que otras empresas o sectores realizan en este sentido, sino llevar a cabo un esfuerzo serio y decidido para regir con éxito esta relación fundamental para la organización.

Bajo el esquema Ganar-Ganar, la Institución sigue una política de compras que busca optimizar la relación entre costo y calidad de los bienes y servicios requeridos, y al mismo tiempo desarrollar relaciones estables con los proveedores.

En 2007 se siguió gestionando en México el Modelo Global de Compras de Grupo Santander, que incorpora siete principios básicos: Objetividad y transparencia, Igualdad de oportunidades, Globalidad, Confidencialidad, Eficiencia y calidad, Cumplimiento y Responsabilidad social.

Este último punto es fundamental para la Institución, ya que simplemente no podría hacer negocios con empresas que no concordaran con las normas éticas y los lineamientos de Responsabilidad Social Corporativa por los que se rige. El proceso corporativo global de Selección, Homologación y Evaluación de Proveedores garantiza la actuación homogénea de nuestra relación con ellos, asegurando mediante el Modelo Global de Compras que todas las personas físicas o empresas que proporcionan bienes o servicios reúnen la capacidad financiera y productiva suficiente.

Como un reconocimiento al compromiso de sus proveedores, en 2007 Santander en México premió a los 50 mejores al entregar a cada uno de ellos un certificado de homologación, el cual asegura que:

- Cuentan con una estructura financiera sólida.

- Cumplen con los requerimientos fiscales y laborales que marca la ley.
- Son empresas competitivas con estándares mínimos de calidad.
- Comparten los valores de Santander en su manejo de la responsabilidad social.
- Son cercanos a las diversas áreas del Banco.
- Reaccionan con eficiencia y oportunidad cuando se presenta alguna contingencia.





entorno sustentable

Para cualquier organización ser un buen ciudadano corporativo significa devolver a la comunidad a la que sirve un poco de lo mucho que de ella recibe, llevando cada día al terreno de los hechos la buena disposición de interrelacionar con ella de una manera responsable. Y, más allá, influir de una manera positiva en su entorno.

Durante 2007 Santander en México mantuvo sus prioridades en este sentido, ya que hizo aún más sólido su vínculo con la comunidad universitaria mediante el Programa Santander Universidades.

Por otra parte, siguió apoyando sin descanso a niñas y niños que se encuentran en una desfavorable situación familiar, social y económica a través del Fideicomiso Por los Niños de México y de su alianza con UNICEF. También respondió de manera efectiva y expedita al llamado de auxilio de las personas afectadas por los graves desastres naturales que se presentaron durante el mes de noviembre de 2007 en Tabasco y Chiapas.

Consciente del impacto que tiene su operación, Santander en México ha seguido vigilando que los recursos naturales (agua, gas y energía eléctrica) sean utilizados de manera racional. Asimismo, y para poner su grano de arena en la preservación del medioambiente, continuó manejando responsablemente los residuos generados.

Programa Santander Universidades

La educación superior y la investigación son dos prioridades de la Política de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Financiero Global, y durante 2007 Santander en México aceleró aún más el paso para colocarse como la institución que más apoya a la educación en el país, no sólo económicamente, sino también involucrando de manera decidida a todas sus áreas y colaboradores.





En octubre de 2007 Grupo Santander organizó en México su II Encuentro de Rectores, en el que participaron más de 600 personas, entre ellas más de 160 Rectores y representantes de 250 universidades de Iberoamérica.



Así asumimos en 2007 nuestra responsabilidad en el desarrollo económico, social y cultural del país, ya que las diversas acciones realizadas durante el periodo afectaron positivamente a los estudiantes, y también a sus maestros y rectores, a los investigadores y a los empleados administrativos que prestan sus servicios en las distintas instituciones de educación superior.

Hablamos de una comunidad universitaria que ha sido muy receptiva, tanto a los productos que Santander en México ha diseñado específicamente para ella como a la presencia del Grupo en sus campus.

1 Dimensión del programa Santander

Convenios de colaboración con Instituciones de Educación Superior mexicanas	120
Oficinas universitarias	61
Credenciales inteligentes	510,000
Estudiantes e investigadores beneficiados por becas/ayudas	3,663
Universidades mexicanas en la red Universia	387
Aulas de Navegación (Espacio Universia)	35

II Plan de Apoyo a la Educación Superior

Como parte del proceso de consolidación de la relación con las Instituciones de Educación Superior y en el marco de su 150 Aniversario, en octubre de 2007 Grupo Santander organizó en México su II Encuentro de Rectores, en el que participaron más de 600 personas, entre ellas más de 160 Rectores y representantes de 250 universidades de Iberoamérica.

Durante el importante evento se mostró la evolución de los programas de Responsabilidad Social Corporativa con los que Grupo Santander apoya



en México a la educación en general, y a las diversas comunidades universitarias en particular.

Además de profundizar en temas fundamentales como la movilidad estudiantil nacional e internacional y la vinculación de la universidad con el sector productivo, el II Encuentro de Rectores sirvió como plataforma para el lanzamiento del II Plan de Apoyo a la Educación Superior que Santander desarrollará en México entre 2008 y 2010.

Esta iniciativa supone una aportación de 650 millones de pesos para la realización de distintos proyectos en colaboración con las instituciones académicas del país. En 2004 la Institución puso en marcha en México una iniciativa similar, que fue anunciada en el I Encuentro de Rectores celebrado ese mismo año y que concluyó en 2007. En esa ocasión la dotación sumaba 500 millones de pesos.

Los nuevos compromisos se detallan a continuación, aclarando que

los tres primeros dan continuidad a los establecidos en 2004. Los últimos dos compromisos fueron adicionados en 2007:

1. En lo que se refiere al Programa para Reducir la Brecha Digital y Fomentar el Desarrollo Tecnológico, nos proponemos llevar a cabo nuevos proyectos para promover el uso de la tecnología entre los estudiantes universitarios que no tienen acceso a estos medios; por ejemplo, desarrollaremos e implementaremos más simuladores de empresas y de negocios.
2. Para dar seguimiento al Premio Santander a la Innovación Empresarial continuaremos promoviendo las oportunidades para que los jóvenes emprendedores puedan traducir su creatividad en proyectos que impulsen el desarrollo del país.
3. Incrementaremos las becas otorgadas anualmente para movilidad nacional, hasta llegar a 3,900 en los próximos tres años.

4. Apoyaremos la movilidad internacional. En 2007 y para festejar los 150 años de Grupo Santander se otorgaron 250 becas especiales, para que tanto estudiantes como profesores e investigadores pudieran acceder a oportunidades en el extranjero. Haremos lo mismo los próximos dos años para alcanzar un total de 750 becas y que profesores, investigadores o estudiantes puedan tener un intercambio internacional.
5. Instituiremos el Programa de Becas Santander para el Desarrollo Social que combina dos importantes compromisos de Santander en México: uno es con la edu-





Su nuevo lema: “Red de universidades, red de oportunidades”, define los valores que aporta Universia como una iniciativa de alcance mundial, con contenidos globales y que propicia el desarrollo de proyectos conjuntos entre universidades y empresas.

cación y el otro con el segmento más desprotegido de la sociedad. Contando con el apoyo de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), otorgaremos 600 becas que faciliten la prestación de servicio social por parte de estudiantes de Educación Superior en zonas marginadas.

Universia México

En septiembre de 2007 Universia inició una nueva etapa que incluye la renovación de su identidad corporativa para consolidarse aún más dentro de la plataforma universitaria presente en 11 países y con 1,056 universidades socias.

En 2006 el Corporativo Universia en España –con el apoyo de la empresa Added Value-Grupo Bassad– había realizado un estudio de marca entre las diferentes comunidades universitarias y empresariales a nivel internacional. En él se detectó una evaluación positiva de Universia, en la que hay un buen reconocimiento

de marca entre rectores, estudiantes y periodistas, valorando mucho la presencia de Santander como mecenas del proyecto.

Los datos que arrojó este estudio trajeron como resultado varias acciones. Por una parte, una mayor segmentación de los contenidos del portal por colectivos, además de una focalización en servicios de utilidad para cada uno de los diferentes públicos objetivo; y por otra, rediseñar la identidad corporativa de Universia.

La nueva identidad implicó no solamente el cambio de logotipo, sino también de la imagen del portal y el reforzamiento de las líneas estratégicas de actuación, a fin de brindar cada vez mayores oportunidades de crecimiento y desarrollo a las diferentes comunidades universitarias.

En el logotipo se eliminó el infotipo, se hizo más gruesa la tipografía y se “recostó” la “v”, para referir al símbolo “mayor que”. Con este recurso





visual buscamos proyectar la imagen de una marca joven, dinámica y vinculada al uso de las nuevas tecnologías e Internet, que al mismo tiempo entiende la relación con sus usuarios como una evolución. El nuevo símbolo significa precisamente eso: el dinamismo y avance de una empresa que está en continuo movimiento.

Este cambio de identidad es el reflejo del nuevo enfoque de Universia basado en tres líneas estratégicas, de las que hablaremos adelante con mayor amplitud:

- Servir de punto de encuentro entre universitarios.
- Apoyar y crear proyectos que favorezcan las prácticas profesionales y el primer empleo.
- Impulsar y desarrollar proyectos de innovación tecnológica.

Su nuevo lema: “Red de universidades, red de oportunidades”, define los valores que aporta Universia como una iniciativa de alcance mundial, con contenidos globa-

les y que propicia el desarrollo de proyectos conjuntos entre universidades y empresas. Además, da cuenta de una red de instituciones de educación superior que colaboran entre sí para generar múltiples oportunidades a los miembros de la comunidad universitaria nacional e iberoamericana.

La nueva identidad de Universia va acompañada de una reestructuración y el consecuente rediseño del portal, orientado a los visitantes, de modo que accedan más rápida y fácilmente a los contenidos de su interés y, asimismo, observen los diversos tópicos que Universia aborda en materias relacionadas con el mundo universitario.

1. Principales líneas estratégicas.

Gracias a la nueva imagen, Universia México reafirma su actuación con base en tres líneas estratégicas:

- a) **Punto de encuentro.** En 2007 Universia siguió impulsando acciones en las que los diferentes colectivos universitarios pudieron



disponer de un espacio común para debatir, compartir o intercambiar ideas y tener acceso a la información. Igualmente, Universia ha participado en eventos nacionales o internacionales organizados por universidades o instituciones relacionadas con la educación superior. Como parte de la celebración de sus primeros cinco años de presencia en México, Universia tuvo la iniciativa de realizar un evento deportivo que reunió a diversas comunidades universitarias de nuestro país, y el domingo 5 de agosto en punto de las 8:00 horas cerca de 4,000 integrantes de instituciones de educación superior y público en general se reunieron para alcanzar la meta de "Corre México, Primera Carrera Interuniversitaria Universia 2007".

todos los ámbitos de la comunidad universitaria. Para ello desarrolla proyectos que contribuyen a difundir resultados de la investigación y mantiene contenidos e información de interés para los universitarios en todos los portales. Diariamente se publican entre 50 y 100 noticias y se recoge información sobre eventos y actividad universitaria. En los portales corporativos de Formación, el Universia-MIT Open Course Ware, el Universia Knowledge @ Wharton, y el portal local de RedAlyC, el público en general, pero sobre todo los alumnos, académicos e investigadores encuentran contenidos de la más alta calidad para el desarrollo de sus actividades diarias.

b) Relación Empresa-Universidad. Universia es un ejemplo palpable de la vinculación entre la empresa privada y las universidades y uno de los puntos focales de su actuación como red, en sus cinco años de presencia



Universia también es un punto de encuentro virtual al difundir la actividad universitaria, noticias sobre educación superior y contenidos de valor agregado para



en México, ha sido el contribuir de forma importante a través de la consolidación de algunos servicios relacionados, como el apoyo al espíritu emprendedor entre los jóvenes, pues de él depende que los estudiantes se abran camino en el mundo profesional y puedan conseguir un empleo o, mejor aún, formar su propia empresa.

Debido a ello, Universia organizó varias campañas enfocadas al emprendedurismo, como Young Creatives Universia 2007, donde se invitó a estudiantes de Comunicación, Diseño, Mercadotecnia y Publicidad a crear su propia campaña publicitaria. Con ello, se les impulsó para iniciar su carrera en la vida profesional.

La participación de los jóvenes fue destacada y varios de ellos pudieron ver los resultados de su creatividad al realizar la campaña de los 150 años de Grupo Santander y obtener los primeros lugares del concurso.

c) **Innovación Tecnológica.** Una parte fundamental de la filosofía y de las líneas estratégicas de actuación de Universia es la reducción de la brecha digital y el apoyo al desarrollo de la Sociedad del Conocimiento. Por ello, hemos participado en el impulso de proyectos de innovación tecnológica, mediante el uso de herramientas informáticas que permiten la difusión del conocimiento y el acceso a la información desde Internet.

Con el objeto de promover el desarrollo tecnológico, nuestro compromiso en el Primer Encuentro de Rectores 2004 fue el de instalar cada año 15 aulas de navegación para facilitar la conectividad de las personas al mundo de Internet y reducir la brecha digital.

Nuestras metas no sólo fueron rebasadas, sino que gracias al desarrollo tecnológico, este programa ha evolucionado hacia espacios inalámbricos, lo que ha permitido ampliar aún más la conectividad de los

estudiantes y docentes al mundo digital. En estos espacios tecnológicos se desarrollan diferentes actividades como la formación del docente con la tecnología, formación de postgrado y acceso a Internet. Como dijimos antes, su principal objetivo es reducir la brecha digital. Algunos de los enfoques de las Aulas Universia son:

- Planeación y desarrollo de materiales didácticos relacionados con la docencia.
- Planeación y desarrollo de campañas de difusión de actividades Multimedia.
- Planeación y elaboración de cursos como: Creación de páginas





de Internet, Edición no lineal de video, Taller de pruebas.

- Desarrollo de materiales didácticos en formato de CD Interactivo.

En febrero de 2007, ante la presencia del Rector de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC), Dr. Gabriel Estrella Valenzuela, se inauguró en el campus Ensenada un Aula Santander Universia, que actualmente sirve para impartir clases de las diversas carreras ofrecidas por esta institución de educación superior.

De igual forma y en el mismo mes fue puesta en marcha en el Centro de Información del Tecnológico de Estudios Superiores de Ecatepec (TESE), el Aula de Navegación Santander Universia. Esta sala permite a los alumnos, profesores e investigadores del TESE, el acceso a información en línea a través de Internet, integrar comunidades de aprendizaje con aulas similares de otras instituciones, tomar cursos en línea, participar en foros, concretar proyectos para el desarrollo de ob-

jetos de aprendizaje con estándares como SCORM, y servicios adicionales, como el uso de equipos para consulta de correo electrónico, FTP, Wikis, Blogs, etcétera.

En julio se inauguró un aula más, esta vez en la Universidad Veracruzana (UV), la cual contribuye a que los estudiantes de la UV puedan tener mejores condiciones de estudio, para la navegación en Internet y para su acceso a las tecnologías de la información.

a) **Empleo.** Dentro de las líneas estratégicas de actuación del portal Universia se encuentra Empleo, la "primera opción de empleo para el universitario". Adicionalmente a ese apoyo a la comunidad universitaria, Universia y Santander han colaborado para desarrollar el portal de reclutamiento de Santander, el cual alberga más de 9,000 currículos. En 2007 se publicaron más de 700 plazas, que fueron difundidas en toda la red universitaria. El portal de reclutamiento de Santander cuenta con un sistema de "Administra-

ción de currícula" que facilita el proceso de selección y contratación de candidatos y permite dar un seguimiento a los postulantes desde la recepción de su currículum hasta su contratación.

b) **Capacitación y logística.** Por segundo año consecutivo, Universia fue la opción elegida para apoyar en la realización y ejecución de los programas de capacitación y entrenamiento que Santander México desarrolla para sus empleados en muchas zonas del país. En 2006 se apoyó el proyecto Júpiter, mientras que en 2007 se cubrió el proyecto Supernet Empresarial y Relaciones Integrales.

En estos planes de capacitación se han cubierto más de 50 sedes a lo largo y ancho de nuestro país y en un plazo sustancialmente corto, en aulas equipadas con equipo computacional en unos casos y "tradicionales" en otros, con un triple beneficio para las universidades, Santander y Universia.



2

Convenios del Programa Santander Universidades en México

El total de convenios firmados es de 119.

- | | |
|--|--|
| 1. Universidad La Salle Chihuahua | 31. Universidad Simón Bolívar |
| 2. Universidad Politécnica del Estado de Morelos | 32. Universidad Cristóbal Colón |
| 3. Universidad Tecnológica del Valle de Chalco | 33. Universidad Autónoma de Nuevo León |
| 4. Inst. Tec. Sup. de Nuevo Casas Grandes | 34. Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas |
| 5. Universidad La Salle Cd. Victoria | 35. Universidad Autónoma de Tlaxcala |
| 6. Colegio de la Frontera Norte | 36. Universidad Autónoma de Sonora |
| 7. Universidad Tec. de la Mixteca | 37. Universidad Autónoma Chapingo |
| 8. Escuela de Ciencias de la Comunicación | 38. Universidad Pedagógica Nacional |
| 9. El Instituto Universitario Internacional | 39. Universidad Autónoma de Coahuila |
| 10. Universidad Juárez del Edo. de Durango | 40. Universidad Autónoma de Nayarit |
| 11. Universidad del Golfo de México | 41. Instituto Politécnico Nacional |
| 12. Universidad ETAC | 42. Universidad Autónoma de Guerrero |
| 13. Universidad Autónoma de Veracruz Villarica | 43. Universidad del Valle de Bravo de Reynosa |
| 14. Centro de Estudios Sup. de Diseño Mty. | 44. Universidad Marista de Mérida |
| 15. Universidad Benito Juárez de Oaxaca | 45. Instituto Tecnológico de Sonora |
| 16. Instituto Universitario Internacional | 46. Centro de Est. Sup. del Edo. Sonora |
| 17. Universidad ICEL | 47. Universidad Agraria Antonio Narro |
| 18. Universidad Iberoamericana de Torreón | 48. Dir. Gral. de Inst. Tecnológicos |
| 19. Universidad Pop. Autónoma del Estado de Puebla | 49. Universidad Autónoma de Yucatán |
| 20. Centro de Inv. Biológicas del Noroeste | 50. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco |
| 21. Tecnológico de Est. Sup. de Ecatepec | 51. Universidad Mich. de San Nicolás Hidalgo |
| 22. Universidad Autónoma España de Durango | 52. Universidad Autónoma de Baja California |
| 23. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez | 53. Universidad de Monterrey |
| 24. Universidad Iberoamericana de Tijuana | 54. Universidad Autónoma de San Luis Potosí |
| 25. La Benemérita Universidad Autónoma de Puebla | 55. Universidad del Pedregal |
| 26. Escuela Libre de Derecho | 56. Universidad Tecnológica de México UNITEC |
| 27. Universidad Autónoma de Hidalgo | 57. Instituto Tecnológico de Villahermosa |
| 28. Universidad Autónoma del Carmen | 58. Colegio de México |
| 29. Universidad Autónoma del Edo. de Morelos | 59. Universidad de Quintana Roo |
| 30. Universidad Tec. de Tula Tepeji | 60. Universidad del Caribe |



- 61. Universidad La Salle de Cancún
- 62. Universidad Autónoma de Chiapas
- 63. Universidad Autónoma del Estado de México
- 64. Universidad Autónoma de Tamaulipas
- 65. Asoc. Nac. de Exalumnos Universidad Tecnológica
- 66. Universidad del Noroeste
- 67. Universidad Valle de Grijalva
- 68. Universidad Anáhuac del Sur
- 69. Universidad Tecnológica Metropolitana
- 70. Universidad Tecnológica de Cancún
- 71. Universidad de las Américas de Puebla
- 72. CEU, Monterrey
- 73. Universidad Tecnológica de Coahuila
- 74. Universidad Tecnológica de Aguascalientes
- 75. Universidad de La Salle Bajío
- 76. Universidad Veracruzana
- 77. Universidad Autónoma de la Laguna
- 78. Universidad Tecnológica de Xicotepec
- 79. Universidad Iberoamericana de Puebla
- 80. Universidad Tecnológica de la Selva
- 81. Coord. General de Universidad Tecnológicas
- 82. Universidad Autónoma de Campeche
- 83. Universidad Contemp. de Querétaro
- 84. Universidad Autónoma de Aguascalientes
- 85. Centro de Enseñanza Tec. y Sup. CETYS
- 86. Universidad Iberoamericana León
- 87. Universidad de Guadalajara
- 88. Instituto Tecnológico CELAYA
- 89. Universidad de Guanajuato
- 90. Universidad de CELAYA

- 91. Escuela Bancaria y Comercial
- 92. Universidad Autónoma Metropolitana
- 93. Universidad Valle de Atemajac
- 94. Inst. Tec. del Edo. de Occidente
- 95. Universidad Hispanoamericana
- 96. Universidad La Salle
- 97. Anáhuac Cancún
- 98. Universidad Autónoma de Guadalajara
- 99. Instituto de Estudios Superiores de Chiapas
- 100. Universidad Nac. Autónoma de México
- 101. Universidad de la Comunicación
- 102. Universidad del Valle de México
- 103. Universidad Autónoma de Querétaro
- 104. Universidad Autónoma de Chihuahua
- 105. Universidad Autónoma de Baja California Sur
- 106. Universidad del Mayab
- 107. Universidad de Xalapa
- 108. Universidad Regiomontana
- 109. Universidad de Colima
- 110. Anáhuac de Oaxaca
- 111. Universidad Bonaterra
- 112. IPADE
- 113. Universidad Panamericana México
- 114. Universidad Panamericana Guadalajara
- 115. TEC de Monterrey
- 116. Universidad de Chapultepec
- 117. Universidad Iberoamericana
- 118. Anáhuac México

Total de universidades asociadas a Universia México

En 2007 Universia México integró a más instituciones de educación superior como socias de la Red, llegando un total de 396 universidades, tanto públicas y privadas como sistemas tecnológicos, que en conjunto representan el 86% de los estudiantes de licenciatura del país.

1. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla	21. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO)
2. CETYS Universidad	22. Laboratorio Nacional de Informática Avanzada (LANIA)
3. Centro de Estudios Superiores del Estado de Sonora (CESUES)	23. Tecnológico de Estudios Superiores de Ecatepec (TESE)
4. Centro de Estudios Universitarios (CEU) (Acción Educativa Cultural)	24. Universidad Anáhuac Cancún
5. Centro de Investigación y Docencia Económica (CIDE)	25. Universidad Anáhuac del Sur
6. Centro Universitario de Comunicación	26. Universidad Anáhuac, México
7. Coordinación General de Universidades Tecnológicas (CGUT)	27. Universidad Anáhuac, Oaxaca
8. Dirección General de Educación Superior Tecnológica (DGEST)	28. Universidad Autónoma Agraria Antonio Narro
9. El Colegio de México (COLMEX)	29. Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca
10. Escuela Bancaria y Comercial (EBC)	30. Universidad Autónoma Chapingo
11. Escuela Libre de Derecho de Puebla	31. Universidad Autónoma de Aguascalientes
12. Instituto de Estudios Superiores de Chiapas (U. Salazar)	32. Universidad Autónoma de Baja California
13. Instituto de Estudios Superiores de Tamaulipas	33. Universidad Autónoma de Baja California Sur
14. Instituto de Estudios Universitarios	34. Universidad Autónoma de Campeche
15. Instituto Nacional de Astrofísica Óptica y Electrónica (INAOE)	35. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez
16. Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresas (IPADE)	36. Universidad Autónoma de Coahuila
17. Instituto Politécnico Nacional (IPN)	37. Universidad Autónoma de Chiapas
18. Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM)	38. Universidad Autónoma de Chihuahua
19. Instituto Tecnológico de Sonora	39. Universidad Autónoma de Guadalajara (UAG)
20. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM)	40. Universidad Autónoma de La Laguna
	41. Universidad Autónoma de Nayarit
	42. Universidad Autónoma de Nuevo León
	43. Universidad Autónoma de Querétaro
	44. Universidad Autónoma de San Luis Potosí
	45. Universidad Autónoma de Sinaloa
	46. Universidad Autónoma de Tamaulipas (UAT)



- | | |
|---|---|
| 47. Universidad Autónoma de Tlaxcala | 74. Universidad del Mayab |
| 48. Universidad Autónoma de Veracruz (Villa Rica) | 75. Universidad del Noreste |
| 49. Universidad Autónoma de Yucatán | 76. Universidad del Noroeste |
| 50. Universidad Autónoma de Zacatecas | 77. Universidad del Pedregal |
| 51. Universidad Autónoma del Carmen | 78. Universidad del Tepeyac |
| 52. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo | 79. Universidad del Valle de Atemajac (UNIVA) |
| 53. Universidad Autónoma del Estado de México | 80. Universidad del Valle de México (UVM) |
| 54. Universidad Autónoma del Estado de Morelos | 81. Universidad Iberoamericana León |
| 55. Universidad Autónoma Metropolitana (UAM) | 82. Universidad Iberoamericana México |
| 56. Universidad Contemporánea de Querétaro | 83. Universidad Iberoamericana Puebla |
| 57. Universidad Cristóbal Colón | 84. Universidad Intercontinental (UIC) |
| 58. Universidad Chapultepec | 85. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco |
| 59. Universidad de Celaya | 86. Universidad Juárez del Estado de Durango |
| 60. Universidad de Colima | 87. Universidad La Salle (ULSA) |
| 61. Universidad de Guadalajara (UDG) | 88. Universidad La Salle Cancún |
| 62. Universidad de Guanajuato | 89. Universidad Latina de América (ULA) |
| 63. Universidad de la Comunicación | 90. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo (UMSNH) |
| 64. Universidad de La Salle Bajío | 91. Universidad Motolinia del Pedregal |
| 65. Universidad de las Américas Puebla (UDLA) | 92. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) |
| 66. Universidad de Monterrey | 93. Universidad Panamericana (Sistema) |
| 67. Universidad de Negocios ISEC | 94. Universidad Panamericana Ciudad de México |
| 68. Universidad de Occidente | 95. Universidad Panamericana Guadalajara |
| 69. Universidad de Quintana Roo | 96. Universidad Bonaterra |
| 70. Universidad de Sonora | 97. Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (UPAEP) |
| 71. Universidad de Xalapa | 98. Universidad Regiomontana (UR) |
| 72. Universidad del Caribe | |
| 73. Universidad del Mar | |



- | | |
|--|---|
| 99. Universidad Salesiana | 127. Instituto Tecnológico de Bahía de Balderas |
| 100. Universidad Tecnológica de la Mixteca | 128. Instituto Tecnológico de Boca del Río |
| 101. Universidad Tecnológica de México (UNITEC) | 129. Instituto Tecnológico de Campeche |
| 102. Universidad Veracruzana | 130. Instituto Tecnológico de Cancún |
| 103. Universidad Valle del Bravo Campus Reynosa | 131. Instituto Tecnológico de Celaya |
| 103. Universidad Valle del Bravo Campus Reynosa | 132. Instituto Tecnológico de Cerro Azul |
| 104. Universidad Valle del Grijalva | 133. Instituto Tecnológico de Chetumal |
| 105. Universidad Vasco de Quiroga | 134. Instituto Tecnológico de Chihuahua |
| 106. Universidad Simón Bolívar | 135. Instituto Tecnológico de Chihuahua II |
| 107. ULSA Noroeste | 136. Instituto Tecnológico de Chilpancingo |
| 108. Centro de Enseñanza Técnica Industrial (CETI) | 137. Instituto Tecnológico de Chiná |
| 109. Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas | 138. Instituto Tecnológico de Ciudad Cuauhtémoc |
| 110. Universidad Autónoma de Guerrero | 139. Instituto Tecnológico de Ciudad Guzmán |
| 111. Universidad Pedagógica Nacional | 140. Instituto Tecnológico de Ciudad Jiménez |
| 112. Universidad Autónoma España de Durango | 141. Instituto Tecnológico de Ciudad Juárez |
| 113. Universidad Iberoamericana Torreón | 142. Instituto Tecnológico de Ciudad Madero |
| 114. Centro de Investigaciones Biológicas del Noroeste | 143. Instituto Tecnológico de Ciudad Valles |
| 115. Universidad Iberoamericana Tijuana | 144. Instituto Tecnológico de Ciudad Victoria |
| 116. Universidad ICEL | 145. Instituto Tecnológico de Colima |
| 117. Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) | 146. Instituto Tecnológico de Comitán |
| 118. Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES) | 147. Instituto Tecnológico de Comitancillo |
| 119. Instituto Tecnológico de Acapulco | 148. Instituto Tecnológico de Conkal |
| 120. Instituto Tecnológico de Agropecuario de Cd. Altamirano | 149. Instituto Tecnológico de Costa Grande |
| 121. Instituto Tecnológico de Agropecuario de Quintana Roo | 150. Instituto Tecnológico de Cuautla |
| 122. Instituto Tecnológico de Agua Prieta | 151. Instituto Tecnológico de Culiacán |
| 123. Instituto Tecnológico de Aguascalientes | 152. Instituto Tecnológico de Delicias |
| 124. Instituto Tecnológico de Altamira | 153. Instituto Tecnológico de Durango |
| 125. Instituto Tecnológico de Altiplano de Tlaxcala | 154. Instituto Tecnológico de El Llano Aguascalientes |
| 126. Instituto Tecnológico de Apizaco | 155. Instituto Tecnológico de El Salto |
| | 156. Instituto Tecnológico de Ensenada |
| | 157. Instituto Tecnológico de Guaymas |
| | 158. Instituto Tecnológico de Hermosillo |
| | 159. Instituto Tecnológico de Huatabampo |



- 160. Instituto Tecnológico de Huejutla
- 161. Instituto Tecnológico de Iguala
- 162. Instituto Tecnológico de Istmo
- 163. Instituto Tecnológico de Jiquilpán
- 164. Instituto Tecnológico de La Cuenca del Papaloapan
- 165. Instituto Tecnológico de La Laguna
- 166. Instituto Tecnológico de La Paz
- 167. Instituto Tecnológico de La Piedad
- 168. Instituto Tecnológico de La Región Mixe
- 169. Instituto Tecnológico de Lázaro Cárdenas
- 170. Instituto Tecnológico de León
- 171. Instituto Tecnológico de Lerma
- 172. Instituto Tecnológico de Linares
- 173. Instituto Tecnológico de Los Mochis
- 174. Instituto Tecnológico de Matamoros
- 175. Instituto Tecnológico de Matehuala
- 176. Instituto Tecnológico de Mazatlán
- 177. Instituto Tecnológico de Mérida
- 178. Instituto Tecnológico de Mexicali
- 179. Instituto Tecnológico de Minatitlán
- 180. Instituto Tecnológico de Morelia
- 181. Instituto Tecnológico de Nogales
- 182. Instituto Tecnológico de Nuevo Laredo
- 183. Instituto Tecnológico de Nuevo León
- 184. Instituto Tecnológico de Oaxaca
- 185. Instituto Tecnológico de Ocotlán
- 186. Instituto Tecnológico de Orizaba
- 187. Instituto Tecnológico de Pachuca
- 188. Instituto Tecnológico de Parral
- 189. Instituto Tecnológico de Piedras Negras
- 190. Instituto Tecnológico de Pinotepa
- 191. Instituto Tecnológico de Puebla
- 192. Instituto Tecnológico de Querétaro

- 193. Instituto Tecnológico de Reynosa
- 194. Instituto Tecnológico de Roque
- 195. Instituto Tecnológico de Salina Cruz
- 196. Instituto Tecnológico de Saltillo
- 197. Instituto Tecnológico de San Juan del Río
- 198. Instituto Tecnológico de San Luis Potosí
- 199. Instituto Tecnológico de Tapachula
- 200. Instituto Tecnológico de Tecamatlán
- 201. Instituto Tecnológico de Tehuacán
- 202. Instituto Tecnológico de Tepic
- 203. Instituto Tecnológico de Tijuana
- 204. Instituto Tecnológico de Tizimín
- 205. Instituto Tecnológico de Tlajomulco
- 206. Instituto Tecnológico de Tlalnepantla
- 207. Instituto Tecnológico de Tlaxiaco
- 208. Instituto Tecnológico de Toluca
- 209. Instituto Tecnológico de Torreón
- 210. Instituto Tecnológico de Tuxtepec
- 211. Instituto Tecnológico de Tuxtla Gutiérrez
- 212. Instituto Tecnológico de Ursulo Galván
- 213. Instituto Tecnológico de Valle de Morelia
- 214. Instituto Tecnológico de Valle de Oaxaca
- 215. Instituto Tecnológico de Valle del Yaqui
- 216. Instituto Tecnológico de Veracruz
- 217. Instituto Tecnológico de Villa Montemorelos
- 218. Instituto Tecnológico de Villahermosa
- 219. Instituto Tecnológico de Zacatecas
- 220. Instituto Tecnológico de Zacatepec
- 221. Instituto Tecnológico de Zitacuaro
- 222. Instituto Tecnológico de Zona Olmeca
- 223. CENIDET
- 224. CIIDET
- 225. CRODE DE CELAYA

226. CRODE de Chihuahua	256. Instituto Tecnológico de Felipe Carrillo Puerto
227. CRODE de Mérida	257. Instituto Tecnológico de Fresnillo
228. CRODE de Orizaba	258. Instituto Tecnológico de Huatusco
229. Instituto Tecnológico de Acatlán de Osorio	259. Instituto Tecnológico de Huauchinango
230. Instituto Tecnológico de Acayúcan	260. Instituto Tecnológico de Huetamo
231. Instituto Tecnológico de Álamo Temapache	261. Instituto Tecnológico de Huichapan
232. Instituto Tecnológico de Alvarado	262. Instituto Tecnológico de Huixquilucan
233. Instituto Tecnológico de Apatzingán	263. Instituto Tecnológico de Irapuato
234. Instituto Tecnológico de Arandas	264. Instituto Tecnológico de Ixtapaluca
235. Instituto Tecnológico de Atlixco	265. Instituto Tecnológico de Jerez
236. Instituto Tecnológico de Cajeme	266. Instituto Tecnológico de Jilotepec
237. Instituto Tecnológico de Calkiní	267. Instituto Tecnológico de Jocotitlán
238. Instituto Tecnológico de Cananea	268. Instituto Tecnológico de La Costa Chica
239. Instituto Tecnológico de Centla	269. Instituto Tecnológico de La Montaña
240. Instituto Tecnológico de Chalco	270. Instituto Tecnológico de La Región Carbonífera
241. Instituto Tecnológico de Chapala	271. Instituto Tecnológico de La Región de los Llanos
242. Instituto Tecnológico de Chimalhuacán	272. Instituto Tecnológico de La Región Sierra
243. Instituto Tecnológico de Cihuatlán	273. Instituto Tecnológico de La Sierra Norte de Puebla
244. Instituto Tecnológico de Cintalapa	274. Instituto Tecnológico de Lagos de Moreno
245. Instituto Tecnológico de Ciudad Acuña	275. Instituto Tecnológico de Las Choapas
246. Instituto Tecnológico de Ciudad Constitución	276. Instituto Tecnológico de Lerdo
247. Instituto Tecnológico de Ciudad Hidalgo	277. Instituto Tecnológico de Libres
248. Instituto Tecnológico de Ciudad Serdán	278. Instituto Tecnológico de Loreto
249. Instituto Tecnológico de Coacalco	279. Instituto Tecnológico de Los Cabos
250. Instituto Tecnológico de Coatzacoalcos	280. Instituto Tecnológico de Los Reyes
251. Instituto Tecnológico de Comalcalco	281. Instituto Tecnológico de Los Ríos
252. Instituto Tecnológico de Cosamaloapan	282. Instituto Tecnológico de Macuspana
253. Instituto Tecnológico de Cuautitlán Izcalli	283. Instituto Tecnológico de Misantla
254. Instituto Tecnológico de Ecatepec	284. Instituto Tecnológico de Monclova
255. Instituto Tecnológico de El Grullo	285. Instituto Tecnológico de Motul



- | | |
|---|---|
| 286. Instituto Tecnológico de Nochistlán | 314. Instituto Tecnológico de Tepexi de Rodríguez |
| 287. Instituto Tecnológico de Nuevo Casas Grandes | 315. Instituto Tecnológico de Tequila |
| 288. Instituto Tecnológico de Occidente del Estado de Hidalgo | 316. Instituto Tecnológico de Teziutlán |
| 289. Instituto Tecnológico de Oriente del Edo. de México | 317. Instituto Tecnológico de Tianguistenco |
| 290. Instituto Tecnológico de Oriente del Estado de Hidalgo | 318. Instituto Tecnológico de Tierra Blanca |
| 291. Instituto Tecnológico de Pánuco | 319. Instituto Tecnológico de Tlaxco |
| 292. Instituto Tecnológico de Perote | 320. Instituto Tecnológico de Uruapan |
| 293. Instituto Tecnológico de Poza Rica | 321. Instituto Tecnológico de Valladolid |
| 294. Instituto Tecnológico de Progreso | 322. Instituto Tecnológico de Valle de Bravo |
| 295. Instituto Tecnológico de Puerto Peñasco | 323. Instituto Tecnológico de Villa Guerrero |
| 296. Instituto Tecnológico de Puerto Vallarta | 324. Instituto Tecnológico de Villa La Venta Huimanguillo |
| 297. Instituto Tecnológico de Purhepecha | 325. Instituto Tecnológico de Xalapa |
| 298. Instituto Tecnológico de Rioverde | 326. Instituto Tecnológico de Zacapoaxtla |
| 299. Instituto Tecnológico de San Andrés Tuxtla | 327. Instituto Tecnológico de Zacatecas Norte |
| 300. Instituto Tecnológico de San Felipe del Progreso | 328. Instituto Tecnológico de Zacatecas Occidente |
| 301. Instituto Tecnológico de San Luis Potosí, Capital | 329. Instituto Tecnológico de Zacatecas Sur |
| 302. Instituto Tecnológico de San Martín Texmelucan | 330. Instituto Tecnológico de Zamora |
| 303. Instituto Tecnológico de San Miguel El Grande | 331. Instituto Tecnológico de Zapopan |
| 304. Instituto Tecnológico de San Pedro de las Colonias | 332. Instituto Tecnológico de Zapotlanejo |
| 305. Instituto Tecnológico de Santiago Papasquiaro | 333. Instituto Tecnológico de Zongolica |
| 306. Instituto Tecnológico de Sur de Guanajuato | 334. Universidad Tecnológica de Aguascalientes |
| 307. Instituto Tecnológico de Sur del Estado de Yucatán | 335. Universidad Tecnológica de Altamira |
| 308. Instituto Tecnológico de Sur | 336. Universidad Tecnológica de Bahía de Banderas |
| 309. Instituto Tecnológico de Tacámbaro | 337. Universidad Tecnológica de Coahuila |
| 310. Instituto Tecnológico de Tamazula de Gordiano | 338. Universidad Tecnológica de Campeche |
| 311. Instituto Tecnológico de Tamazunchale | 339. Universidad Tecnológica de Cancún |
| 312. Instituto Tecnológico de Tantoyuca | 340. Universidad Tecnológica de la Costa Grande de Guerrero |
| 313. Instituto Tecnológico de Tepeaca | 341. Universidad Tecnológica de Chihuahua |
| | 342. Universidad Tecnológica de Ciudad Juárez |



- | | |
|--|--|
| 343. Universidad Tecnológica de la Costa | 371. Universidad Tecnológica Santa Catarina |
| 344. Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz | 372. Universidad Tecnológica del Sur del Estado de México |
| 345. Universidad Tecnológica General Mariano Escobedo | 373. Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato |
| 346. Universidad Tecnológica Emiliano Zapata del Estado de Morelos | 374. Universidad Tecnológica de la Sierra Hidalguense |
| 347. Universidad Tecnológica Fidel Velázquez | 375. Universidad Tecnológica de San Juan del Río |
| 348. Universidad Tecnológica de Huejotzingo/ its tmb | 376. Universidad Tecnológica de San Luis Potosí |
| 349. Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora | 377. Universidad Tecnológica del Sur de Sonora |
| 350. Universidad Tecnológica de la Huasteca Hidalguense | 378. Universidad Tecnológica del Sureste de Veracruz |
| 351. Universidad Tecnológica de Izúcar de Matamoros | 379. Universidad Tecnológica de Tulancingo |
| 352. Universidad Tecnológica de Jalisco | 380. Universidad Tecnológica de Tabasco |
| 353. Universidad Tecnológica de León | 381. Universidad Tecnológica de Tecámac |
| 354. Universidad Tecnológica Metropolitana | 382. Universidad Tecnológica de Tecamachalco |
| 355. Universidad Tecnológica de Matamoros | 383. Universidad Tecnológica de Tijuana |
| 356. Universidad Tecnológica Región Centro de Coahuila | 384. Universidad Tecnológica de Tlaxcala |
| 357. Universidad Tecnológica de Morelia | 385. Universidad Tecnológica de Tamaulipas Norte |
| 358. Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl | 386. Universidad Tecnológica de Torreón |
| 359. Universidad Tecnológica del Norte de Aguascalientes | 387. Universidad Tecnológica de Tula-Tepeji |
| 360. Universidad Tecnológica del Norte de Coahuila | 388. Universidad Tecnológica del Usumacinta |
| 361. Universidad Tecnológica del Norte de Guanajuato | 389. Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital |
| 362. Universidad Tecnológica de Nuevo Laredo | 390. Universidad Tecnológica del Valle de Toluca |
| 363. Universidad Tecnológica de Nogales, Sonora | 391. Universidad Tecnológica de Xicotepec de Juárez |
| 364. Universidad Tecnológica de Nayarit | 392. Universidad Tecnológica del Estado de Zacatecas |
| 365. Universidad Tecnológica de Puebla | 393. Universidad Tecnológica de La Zona Metropolitana de Guadalajara |
| 366. Universidad Tecnológica de Querétaro | 394. Universidad La Salle Victoria |
| 367. Universidad Tecnológica de la Riviera Maya | 395. Colegio de la Frontera Norte |
| 368. Universidad Tecnológica de la Región Norte de Guerrero | 396. Universidad La Salle Chihuahua |
| 369. Universidad Tecnológica Regional del Sur | |
| 370. Universidad Tecnológica de la Selva | |



4

Universidades asociadas a Universia México en 2007

- Universidad La Salle Victoria.
- Colegio de la Frontera Norte.
- Universidad La Salle Chihuahua.

Otorgamiento de Becas

En 2007 Santander en México amplió su cobertura de becas, no sólo en lo referente al número otorgado, sino también en cuanto a la diversificación de sus alcances.

1. Becas de Movilidad Santander Universia.

Consisten en un apoyo económico para la manutención de los alumnos que realizan intercambios estudiantiles de tipo nacional en alguna universidad distinta a la suya y que tenga suscritos convenios bilaterales de reciprocidad académica con otras instituciones de educación superior, así como convenios de colaboración con el Programa Santander Universidades.

A finales de 2007 se llegó a beneficiar a más de 3,300 alumnos de universidades de todo el país a nivel licenciatura y postgrado, un esfuerzo que involucró a 89 Instituciones de Educación Superior y que representa aproximadamente el 70% de la movilidad nacional en la educación superior del país.

2. Becas de movilidad nacional enmarcadas en proyectos de colaboración.

A través de su Programa Universidades, Grupo Santander apoya a las Instituciones de Educación Superior y propicia la movilidad mediante programas específicos en alianza con las principales redes de intercambio académico y cooperación. Durante 2007 se invirtieron más de \$30 millones de pesos en el otorgamiento de 1,300 becas de este tipo:

- a) Becas de Movilidad para universidades socias de ANUIES: Se concedieron 700 becas de movilidad nacional a través de la convocatoria en conjunto con ANUIES.
- b) Becas de Movilidad para universidades pertenecientes al Espacio Común de Educación Superior (ECOES): Se autorizaron 600 becas.



Durante 2007 participamos en diversos eventos dirigidos a los emprendedores, presentando pláticas y conferencias donde invitamos a los jóvenes a participar en el III Premio Santander a la Innovación Empresarial.



3. Becas de Movilidad Internacional.

El programa de movilidad internacional se encuentra concentrado principalmente en las 100 becas anuales que se otorgan a las universidades pertenecientes a la Red de Macrouiversidades. De 2005 a 2007 se comprometió el otorgamiento de 100 becas internacionales por USD1,000 mensuales, más USD1,000 por concepto de pasaje de avión, lo cual representa una inversión de USD600,000 por año.

4. Cátedras.

Se trata de convenios bilaterales entre Instituciones de Educación Superior para contribuir a la mejora del conocimiento en temas especializados. Hemos colaborado en 18 Cátedras con un apoyo económico para intercambio de docentes e investigadores a nivel doctoral del país al extranjero y viceversa. Estas son algunas de las universidades beneficiadas en 2007:

a) UNAM (Universidad Nacional Autónoma de México), con la Cátedra en Psiquiatría y Salud, en

Convenio bilateral con la Universidad Autónoma de Madrid.

b) COLMEX (Colegio de México), con la Cátedra México-España, enfocada a fomentar la docencia y la investigación en las áreas de Historia de España y de las relaciones México-España.

c) Universidad Anáhuac, con la Cátedra Santander en Análisis Financiero Latinoamericano.

d) ITESM (Tecnológico de Monterrey), con la Cátedra Humanidades, enfocada al desarrollo de actividades, investigaciones y proyectos para el desarrollo de las ciencias humanas con universidades españolas.

5. Becas Alimenticias.

Por medio de acuerdos con Instituciones de Educación Superior, se apoya a sus comunidades de muy bajos recursos para otorgarles una ayuda de índole alimenticia. En octubre de 2007 se ejercieron 200 becas en la Universidad Autónoma

Benito Juárez de Oaxaca, en las cuales los beneficiarios manifestaron a Grupo Santander su satisfacción por contar con tan importante contribución.

6. Becas para Incubadoras de Negocios.

Consiste en una ayuda económica para los universitarios de bajos recursos que desean incubar su negocio y ser asesorados por su mismo centro educativo, o bien estudiantes de otras universidades que solicitan la beca en las Instituciones en donde se tiene el apoyo.

En 2007 colaboramos con el Instituto Tecnológico y de Estudios





Superiores de Monterrey (ITESM) al conceder 200 becas anuales al 50% para asesoría y tutoría virtual en el proceso de "Incubadoras de Tecnología Intermedia a emprendedores" dirigidas a alumnos de otras IES. También otorgamos 20 becas anuales más al 50% para asesoría y tutoría presencial encaminada a proyectos de Incubadoras de Alta Tecnología para alumnos y docentes del Tecnológico de Monterrey. Con ello se buscó impulsar la creación y desarrollo de empresas a través del Modelo de Incubación de Empresas del ITESM.

Los requisitos de participación solicitaban a los participantes tener una

idea concreta del negocio que desearan desarrollar e inscribirlo en el portal emprendetec.com, además de asegurar que el proyecto o empresa no atentara contra el medio ambiente o la integridad del ser humano.

7. Becas para Pago de Colegiatura.

Es un apoyo económico para los universitarios de bajos recursos que se benefician mediante una selección de su propia IES. En 2007 colaboramos con 250 becas de este tipo para la Universidad de Guanajuato

III Premio Santander a la Innovación Empresarial

Este premio anual al mejor proyecto de negocios convoca a estudiantes, recién graduados o estudiantes de postgrado a presentar propuestas de cualquier disciplina. Sus principales objetivos se encaminan a contribuir a la creación de una cultura emprendedora, mediante el fomento de nuevas empresas, el fortalecimiento del vínculo empresa-universidad y la estimulación de

la creatividad empresarial entre los jóvenes universitarios.

Durante 2007 participamos en diversos eventos dirigidos a los emprendedores, presentando pláticas y conferencias donde invitamos a los jóvenes a participar en el III Premio Santander a la Innovación Empresarial.

Algunos de los eventos donde participamos activamente fueron:

- Congreso Nacional de Incubadoras y Emprendedores 2007.
- Feria de Iniciativas de Negocios UJAT 2007.
- Foro Virtual Programas de Vinculación para la Innovación UAEH 2007.
- 5° Concurso del Universitario Emprendedor UAEM 2007.
- Primera Reunión Nacional de Vinculación ANUIES 2007.

En las tres convocatorias de este Premio se han presentado más de 680 trabajos, todos ellos de excelente calidad.



Los ganadores de los pasados premios han continuado con sus proyectos, generando beneficios para la sociedad y siendo merecedores de otros reconocimientos.

Tal es el caso de Unima Bioseguridad, empresa integrada por tres jóvenes que ganaron el primer lugar en la edición 2005 del Premio Santander a la Innovación Empresarial y que se ha desarrollado en la Incubadora de Empresas del Campus Guadalajara del ITESM.

Unima pertenece al giro de la biotecnología y desde hace años ha trabajado en el control biológico de organismos patógenos que afectan a los humanos a través de los alimentos. En los primeros meses de vida de la empresa, sus integrantes elaboraron un estabilizador de vacunas al que llamaron "Custovac", para ser utilizado en los productos avícolas y porcícolas.

El apoyo económico que recibieron los jóvenes empresarios al obtener este primer lugar, permitió que si-

guieran trabajando en el diseño de estrategias y búsqueda de oportunidades para llevar a su empresa a un siguiente nivel.

Credencialización

Las credenciales inteligentes que hemos distribuido en las comunidades universitarias se han convertido en una herramienta valiosísima, tanto para los estudiantes como para el personal académico y administrativo.

Les son muy útiles para identificarse y además les dan la oportunidad de aprovechar el débito universitario Santander en condiciones preferenciales, gracias a ciertas aplicaciones en el chip de la Tarjeta Universitaria Inteligente.

En 2007 entregamos más de 68,873 credenciales inteligentes en 14 Instituciones de Educación Superior en México, con lo que llegamos a un total de 509,359 credenciales inteligentes colocadas en 32 universidades nacionales.

Tan sólo en el primer trimestre de 2007 distribuimos cerca de 15,000 credenciales en universidades públicas y privadas, como: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Universidad Autónoma de Aguascalientes, Tecnológico de Estudios Superiores de Ecatepec, Universidad de Quintana Roo, Universidad Tecnológica de la Selva, Instituto Tecnológico de Saltillo y Universidad Cristóbal Colón, entre otras.

Vale la pena resaltar el caso de la Universidad Tecnológica de la Selva, en donde entregamos casi 600 credenciales. Ahí, además de cumplir con la función de identificación, la credencial inteligente permitirá a alumnos de escasos recursos utilizar la función de tarjeta de débito para cobrar becas del sistema PRONABES y recibir entre \$700 y \$1,000 pesos mensuales.

Dos fructíferas alianzas

Durante 2007 el Programa Santander Universidades en México hizo aún más sólida su alianza con dos



instituciones de educación superior de gran relevancia en el país: el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) y la Universidad del Valle de México (UVM).

Con ellas estableció compromisos que beneficiarán a las comunidades universitarias en cuestión y a personas adultas que trabajan, un segmento que no había sido suficientemente atendido.

1. Red Internacional de Incubadoras Universitarias Santander.

En la primera fase de este programa participan cinco instituciones de educación superior de cuatro países: el ITESM, de México; la Universidad de Santiago de Compostela y la Universidad de Barcelona, ambas españolas; la Universidad de Sao Paulo, de Brasil, y la Universidad Católica de Chile.

Los objetivos de la Red Internacional de Incubadoras Universitarias Santander son:

- Promover la creación de nuevas empresas de base universitaria en cada región.
- Potenciar el desarrollo, tanto regional como el de ciertas áreas identificadas como estratégicas.
- Transmitir la experiencia local e internacional en procesos de incubación de empresas, promoviendo el surgimiento de nuevas incubadoras.
- Crear empleo.

La Red pretende potenciar la colaboración entre las universidades, a fin de que éstas pongan en marcha proyectos conjuntos con otras instituciones académicas iberoamericanas que permitirán la creación, en los próximos cinco años, de por lo menos 100 spin-offs universitarios.

2. Executive Development Center.

En septiembre de 2007, con el apoyo de Santander México, se inauguró el primer Executive Development Center, un centro de educación adscrito a la Universidad del Valle de México (UVM) especialmente

desarrollado para personas adultas que trabajan.

Las licenciaturas y maestrías ejecutivas de la UVM ofrecen validez oficial y titulación sin tesis con programas exclusivos para adultos trabajadores. Las licenciaturas tienen una duración de nueve cuatrimestres (tres años) y horarios compatibles con las responsabilidades laborales de los alumnos.





Acción social y cultural

El año 2007 dio a Santander en México grandes oportunidades de dejar su huella en la comunidad a la que sirve, además de la que ya imprime en la sociedad gracias a los programas dirigidos a la educación superior descritos líneas arriba.

Así, con la colaboración de su personal y sus numerosos clientes pudo atender diversas necesidades sociales y culturales con el entusiasmo y compromiso que caracteriza a la Institución, y que la identifica plenamente con sus grupos de interés.

En 2007 tomamos parte en las siguientes iniciativas de y para la sociedad:

1. **Proyectos de desarrollo educativo.**
 - a) **Maestría en Bancos y Mercados Financieros.** Siguió adelante la también conocida como Maestría Anáhuac, un programa formativo surgido de la alianza que dura ya ocho años entre Grupo Santander y dos notables

Instituciones de Educación Superior: la Universidad de Cantabria, de España, y la Universidad Anáhuac, de México.

La Maestría comienza en el otoño y se desarrolla durante tres semestres académicos (18 meses). En ese tiempo los participantes atienden clases y tutorías presenciales que imparten catedráticos de México y España, así como seminarios, coloquios y conferencias transmitidas por directivos de Santander en México.

Al término de 2007, la 9ª generación estaba constituida por 10 empleados de Santander, que el Banco becó en un 80%, y 2 alumnos realizando prácticas formativas apoyados con el mismo porcentaje. Estos últimos no tienen un contrato laboral, ya que forman parte de un convenio de colaboración entre la Institución y la Universidad Anáhuac.

- b) **Programa Inroads.** Otra alianza que siguió operando con éxi-





to en 2007 fue la que Santander tiene establecida con Inroads de México, A.C. desde 2002 para apoyar a estudiantes mexicanos destacados que cursan el último año de su carrera y tienen una situación económica adversa, a no interrumpir sus estudios universitarios.

Aprovechando cabalmente esta oportunidad invaluable, los 11 integrantes de la 4ª generación han sido contratados como becarios. A cada uno se le desarrolla un plan específico que incluye formación profesional en diversas áreas del Banco, así como capacitación personal a través de un esquema de formación desarrollado por Inroads.

Con una duración de 18 meses, el Programa permite a los estudiantes beneficiados estudiar y trabajar al mismo tiempo, a fin de que puedan sostenerse económicamente sin descuidar sus obligaciones académicas.

2. Proyectos de cooperación al desarrollo.

Aquí hablaremos de diversas alianzas que durante 2007 han permitido a Santander en México unir fuerzas con respetados organismos en beneficio de colectivos que nos interesa respaldar de manera especial.

a) Apoyo a Tabasco y Chiapas.

Los últimos dos meses de 2007 fueron particularmente difíciles para las poblaciones asentadas en los estados de Tabasco y Chiapas, debido a las inundaciones que azotaron la zona y dejaron en el desamparo a miles de familias. Como ha ocurrido en ocasiones anteriores cuando la naturaleza ha mostrado su poder devastador en nuestro país, Santander se apresuró a auxiliar a los afectados con medidas oportunas y eficaces.

Una de ellas fue la creación de la cuenta "Apoyo a Tabasco", que recibió la aportación de clientes y empleados del Banco. El total de los recursos recaudados –poco más de



15 millones de pesos– fue entregado a la Fundación Provivah para ser destinado a la construcción de viviendas en las zonas más afectadas de ese estado del sureste mexicano. De esa cifra, 7 millones de pesos fueron aportados por Santander en México.

En una primera etapa el proyecto estima la construcción de 250 viviendas en terrenos donados por el gobierno del estado, en coordinación con el Instituto de Vivienda de Tabasco, y la idea es alcanzar un total de 2,400 casas habitación. En concreto, la aportación de Santander, sus colaboradores y clientes, facilitará la edificación de 700 casas.



Adicionalmente, la Institución apoyó a sus clientes Pymes de Tabasco y Chiapas a través del Programa de Crédito Simple Plan Emergente, creado en conjunto con la Secretaría de Economía y Nacional Financiera.

También se ayudó a la clientela masiva de dos maneras: difiriendo el pago de las cuotas en créditos Hipotecarios, Comerciales y de Consumo hasta por tres meses, sin cobro de intereses, y congelando los saldos de las tarjetas de crédito sin cargo de intereses, pago mínimo ni cobro de penalidad alguna.

Y sin descuidar a sus colaboradores damnificados por los desastres naturales en Tabasco y Chiapas, Santander en México abrió una cuenta de cheques especial para apoyarlos, al tiempo que se dio una solidaria movilización entre todo el personal a fin de entregar despensas y artículos de primera necesidad a los compañeros afectados.

b) **Alianza con UNICEF.** Durante 2007 Santander siguió colaboran-

do de manera muy activa en proyectos que opera en nuestro país el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) relacionados con la protección a menores, el derecho a la identidad y específicamente con el programa "Todos los niños en la escuela".

En el "Reporte a Donantes 2007", publicado por el organismo internacional, se muestra la problemática que aún persiste en nuestro país en referencia a la situación de las niñas, niños y adolescentes más desfavorecidos. El objetivo de UNICEF de que "todos los niños logren efectivamente ejercer su derecho a una vida digna y con posibilidades reales de desarrollar a plenitud sus capacidades físicas, intelectuales y afectivas" se va cumpliendo con mejoras paulatinas, pero los indicadores reflejan patrones nacionales de disparidad y exclusión.

Específicamente en el tema de la educación, los datos del reporte indican que "1.2 millones de niños,

niñas y adolescentes entre 5 y 14 años no asisten a la escuela, y dos tercios de ellos habitan en los estados que concentran 60% de la población indígena del país".

Por ello, en 2007 UNICEF siguió enfocando sus esfuerzos en los estados de Chiapas, Yucatán y el Distrito Federal, con énfasis en las poblaciones indígenas que ahí habitan. Según fue necesario, se aplicaron diversas acciones para asegurar el cumplimiento del programa "Todos los niños en la escuela", que Santander en México respalda incondicionalmente:

- Identificación de niñas y niños que no asisten a la escuela.
- Matriculación.
- Registro civil (aproximadamente 1 de cada 3 niños que no asiste a la escuela no cuenta con Registro Civil ni Acta de Nacimiento).
- Inclusión educativa de la niñez indígena.
- Atención a niñas y niños con discapacidad y en situación crítica de desarrollo personal, educativo y social.



- Capacitación a docentes para mejorar la calidad educativa.
- Incidencia en la política pública educativa.

El apoyo concreto de Santander a UNICEF ha consistido en la habilitación en sus Cajeros Automáticos, a partir de septiembre de 2007, de la campaña “Ponle peso a la educación” que invita a los clientes y usuarios a donar dos pesos cada vez que utilicen el Cajero.

Por otra parte y como soporte a las labores que UNICEF realizó durante la grave situación derivada de las inundaciones en el sureste del país (más de un millón de personas fueron afectadas y una tercera parte de ellas eran menores de 18 años), en diciembre de 2007 Santander en México entregó al organismo internacional un donativo de un millón de pesos para ser utilizado en la reconstrucción y equipamiento de escuelas de Tabasco y Chiapas (cerca de 2,500), así como en la compra de útiles (unos 65,000 kits) para alumnos y maestros de esa región. Estos

recursos se obtuvieron de las aportaciones que voluntariamente hicieron para esta causa clientes y colaboradores de Santander en México, como ya se dijo anteriormente.

La labor de UNICEF a favor de la infancia damnificada por las inundaciones también se enfocó a la protección y recuperación emocional de los niños y niñas afectados, así como a la atención a la salud y prevención de enfermedades, acciones que también fueron respaldadas por Santander.

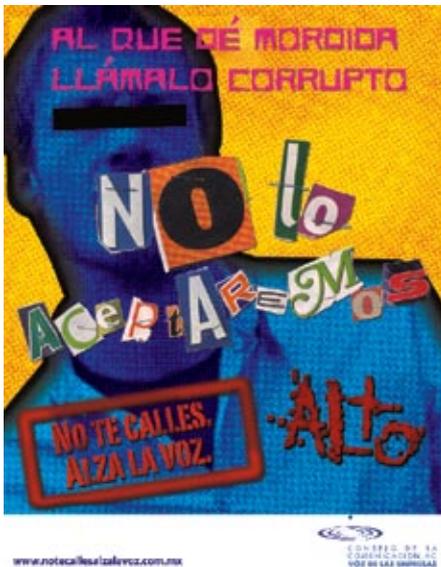
c) **Subasta IBBY México.** Inspirados en el tema “Mis lecturas dibujadas”, 25 personalidades del medio empresarial, la cultura, la política, el deporte, la comunicación y el espectáculo donaron obras originales realizadas por ellos mismos para ser subastadas “al mejor postor” en beneficio de la Asociación Mexicana para el Fomento del Libro Infantil y Juvenil, A.C. (IBBY México). En noviembre de 2007 y como parte de los festejos por su 150 Aniver-

sario, Santander participó como patrocinador del remate, cuyos fondos se destinaron a financiar los programas de la Asociación para que niños y jóvenes de México disfruten, profundicen y se apropien de la lectura y, sobre todo, para que los libros formen parte de su vida cotidiana. Concretamente, el dinero recaudado irá a la construcción de cuatro Bunkos (centros de lectura infantil) durante 2008 y a la operación de la biblioteca infantil más grande del país, que ofrecerá más de 20,000 títulos.

Entre otros, se cotizaron muy bien los dibujos de Carlos Fuentes, Gael García Bernal, Denise Dresser, Hugo Sánchez, Alejandra Guzmán, Carmen Aristegui y del propio Director General de Santander en México, Marcos Martínez, quien al finalizar el evento anunció que para atender a los damnificados por las inundaciones en Tabasco y Chiapas, la Institución donaría un peso por cada peso recaudado en la subasta.



- d) **Apoyo a las grandes campañas nacionales.** Desde el año 2006 Santander se sumó al patronato del Consejo de la Comunicación, A.C., un organismo de la iniciativa privada concebido como una forma de participación social de los empresarios. Fue creado hace 48 años y siempre se ha distinguido por realizar campañas de interés nacional, orientadas a influir positivamente en el ánimo y los hábitos de la sociedad mexicana.
- e) **Una mano a las Pymes.** El compromiso de Santander con el programa "Implantación de medidas de Responsabilidad Social Empresarial en Pymes en la cadena de valor" se fortaleció aún más en 2007, como una muestra del peso que la Institución da a este sector fundamental de la economía mexicana y del interés por difundir las bondades de las políticas de RSC.



Durante 2007, Santander apoyó diversas iniciativas del Consejo de la Comunicación, como fue la Campaña de Honestidad, además de participar como patrocinador de la Carrera del Día de la Familia 2007, en la que muchas personas de distintas edades convivieron en un ambiente sano y divertido.

También, a través de sus diversos medios de comunicación interna, Santander difundió entre su personal los mensajes relativos al Día de la Familia 2007.

Esta iniciativa conjunta del Instituto de Desarrollo Empresarial Anáhuac (IDEA) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), que busca poner en práctica un modelo para la implantación de medidas de RSC en 100 empresas Pyme, ha sido secundada por 10 Empresas Clave, entre ellas Santander. Las pequeñas y medianas empresas seleccionadas forman parte de las cadenas de valor de cada una de dichas 10 Empresas Clave, cuya contribución consiste en asegurar su permanencia en el mercado en el largo plazo.



El programa, conocido como IDEAR-SE, pretende “contagiar” la Responsabilidad Social a las Pymes, quienes anteriormente pensaban que se trataba de un tema exclusivo de las grandes corporaciones.

A lo largo de 2007 las Pymes de diversos ramos que fueron apoyadas por Santander en el marco del programa IDEARSE tuvieron importantes avances en cuanto al desarrollo y consolidación de su estructura organizacional, planeación estratégica y generación de estatutos rectores, así como en la elaboración de códigos de conducta y, en algunos casos, en el desarrollo de manuales de políticas y procedimientos.

Todas ellas fueron invitadas a lograr su maduración en materia de RSE mediante la participación en diversos talleres que incluyen, además de las materias señaladas, asistencia técnica sobre respeto al cliente y a los proveedores.

Durante 2007 se estableció que algunas de las empresas implicadas en el programa contarán con

consultorías especializadas a fin de evaluar y mejorar procesos, así como definir mejor su estructura organizacional.

Aunque el impacto de las acciones llevadas a cabo en 2007 fue distinto para cada Pyme participante debido a diferentes capacidades estructurales, se vieron casos de éxito en cuanto a la maduración de programas de RSE en algunas de ellas. Una importante contribución si se considera que, en conjunto, las Pymes dan empleo a cerca del 80% de la población mexicana.

3. Proyectos de coparticipación con empleados y clientes.

Ya hemos narrado antes el exitoso resultado de la iniciativa de Santander en México a finales de 2007 para apoyar a las personas damnificadas por las terribles inundaciones en el sureste del país. En ella intervinieron mayoritariamente clientes y colaboradores, que se sumaron de manera solidaria y desinteresada al esfuerzo de mitigar la realidad de la pérdida entre los afectados. Aquí

algunos ejemplos más de lo que pudo lograrse en acciones coordinadas guiadas por la buena fe y el desempeño eficaz.

a) **Fideicomiso Por los Niños de México.** Durante 2007 el Fideicomiso Por los Niños de México –un organismo creado en 1994 por los mismos empleados, que desde esa fecha aportan voluntariamente una parte de su quincena para apoyar a las niñas y niños más desprotegidos del país– continuó con su labor ininterrumpida, entregando donativos a instituciones de asistencia de probada eficiencia y honradez.

La operación del Fideicomiso Por los Niños de México es vigilada por un Comité Técnico que asegura la correcta aplicación de los donativos, y un Comité de Trabajo, que recibe las propuestas, entrega los donativos y da seguimiento a los diversos compromisos adquiridos a favor de los menores beneficiados. Los miembros de ambos Comités

En un hecho inédito y atendiendo sus principales áreas de interés –salud, alimentación y educación– en 2007 el Fideicomiso entregó un mega donativo de \$3,150,000 pesos, distribuido entre 58 organismos que trabajan en pro de la niñez más necesitada ubicada en el área metropolitana de la Ciudad de México.

5

Instituciones beneficiadas

Nombre de la Institución	Donativo otorgado
Asociación Mexicana para la Audición, A.C.	\$ 50,000.00
Asociación Psicoanalítica de Orientación Lacaniana, A.C.	\$ 30,000.00
Audio Amigo, I.A.P.	\$ 50,000.00
Casa Santa Clara, A.C.	\$ 50,000.00
Cedat, A.C.	\$ 30,000.00
Centro de Educación Alternativa, A.C.	\$ 30,000.00
Centro de Educación Sensorial, A.C.	\$ 50,000.00
Centro Educativo Domus, A.C.	\$ 50,000.00
Comer y Crecer, A.C.	\$ 50,000.00
Comunicad Crecer, I.A.P.	\$ 50,000.00
Educación con el Niño Callejero, I.A.P.	\$ 50,000.00
FMR Comunidad de los Niños, I.A.P.	\$ 50,000.00
Fundación de Apoyo Infantil Región Centro, A.C.	\$ 30,000.00
Fundación de Apoyo Integral a la Niñez, A.C.	\$ 40,000.00
Fundación de Ayuda al Débil Mental, A.C.	\$ 50,000.00
Fundación Fomento de Desarrollo Teresa de Jesús, I.A.P.	\$ 50,000.00
Fundación Mexicana del Riñón, A.C.	\$ 50,000.00
Fundación Permanente de Asistencia Privada Dr. José Ma. Álvarez	\$ 30,000.00
Fundación San Juan de Dios México, A.C.	\$ 50,000.00
Fundación Ser Humano Internacional, I.A.P.	\$ 50,000.00
Fundación Ven Conmigo, A.C.	\$ 30,000.00
Gente Excepcional, A.C.	\$ 50,000.00
Instituto Pedagógico para Problemas del Lenguaje, I.A.P.	\$ 30,000.00
La Casa de la Sal	\$ 50,000.00
La Gaviota Centro de Estimulación Temprana, I.A.P.	\$ 50,000.00
Metamorfosis Global, A.C.	\$ 50,000.00
Prasad de México, A.C.	\$ 50,000.00
Uriel, A.C.	\$ 50,000.00
Adepam, Gabriela Brimmer I.A.P.	\$ 50,000.00



Por los niños
de México

Nombre de la Institución	Donativo otorgado
Albergue Infantil Los Pinos, A.C.	\$ 50,000.00
Amanec, A.C. (Monterrey)	\$ 50,000.00
Angelitos De Cristal I.A.P.	\$ 50,000.00
Apac, I.A.P.	\$ 50,000.00
Asociación Ale, I.A.P.	\$ 100,000.00
Asociación Programa Lazos, I.A.P.	\$ 50,000.00
Ayuda Y Caridad, A.C.	\$ 50,000.00
Banco Diocesano de Alimentos Guadajara, A.C.	\$ 50,000.00
Casa Familia María de Guadalupe de Zitácuaro Mich. A.C.	\$ 50,000.00
Centro de Enlace Familiar de Sonora, I.A.P.	\$ 50,000.00
Centro de Formación Humana, A.C.	\$ 50,000.00
Clínica Mexicana de Autismo y Alt. del De	\$ 50,000.00
Enlace Comunicación y Capacitación, A.C.	\$ 100,000.00
Fundación Estancia Sagrado Corazón de Jesús I.A.P.	\$ 50,000.00
Guardería San Miguel, A.C.	\$ 50,000.00
Hogar Nuestra Buena Madre, A.C.	\$ 50,000.00
Instituto Poblano de Readaptación, A.C.	\$ 50,000.00
Instituto Mexicano de la Aud. y el Lenguaje A	\$ 50,000.00
Kalnemi Casa de la Vida, A.C.	\$ 50,000.00
Mano Amiga Tizapan, A.C.	\$ 50,000.00
Mi Pequeña Gran Familia, A.C.	\$ 50,000.00
Ojos que Sienten, A.C.	\$ 100,000.00
Paco. Promoción y Acción Comunitaria, I.A.P.	\$ 100,000.00
Proayuda a Niños c/cáncer Luz de Vida, A.C.	\$ 100,000.00
Sueños y Esperanzas, A.C.	\$ 100,000.00
Una Nueva Esperanza, A.B.P.	\$ 50,000.00
Fundacion León XIII, I.A.P.	\$ 100,000.00
Centro Down Potosino, A.C.	\$ 50,000.00
Fundación Clara Moreno y Miramon I.A.P.	\$ 50,000.00
TOTAL DE DONATIVOS	\$ 3,150,000.00



son colaboradores de Santander y realizan estas labores de manera voluntaria, sin recibir pago alguno. Desde 2004 el Banco aporta mensualmente al Fideicomiso \$100,000 pesos en apoyo a esta valiosa iniciativa nacida de su personal.

b) **Programa Bécalos.** Por segundo año consecutivo, en 2007 la Asociación de Bancos de México y Fundación Televisa unieron esfuerzos en una campaña instrumentada del 1º de junio al 30 de septiembre a nivel nacional, con la finalidad de recaudar fondos a favor de la educación.

Santander participó junto con Banamex, BBVA Bancomer, Banorte, HSBC, Scotiabank, Inbursa, Ixe Banco, Compartamos, Afirme y Banco del Bajío, al habilitar sus Cajeros Automáticos para recibir la donación de dos pesos de parte de sus clientes por cada operación ahí realizada.

Cada peso donado fue multiplicado por diversas instituciones educativas como UNAM, Instituto Politécnico Nacional, Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Excelencia Educativa, A.C., FONABEC, S.A. y Quiera Fundación de la Asociación de Bancos de México, A.C., así como por los 31 Gobiernos Estatales y la Secretaría de Educa-

ción Pública. La principal finalidad de este Programa sin fines de lucro consiste en apoyar a estudiantes y profesores de escuelas públicas mediante la generación de becas. Con ello se busca disminuir los niveles de deserción, mejorar la calidad educativa y contribuir a la equidad educativa y desarrollo del país.

Con gran generosidad, en 2007 nuestros clientes participaron de nuevo en esta iniciativa, y gracias a sus aportaciones y las de los clientes de los otros bancos, el Programa Bécalos logró resultados muy positivos:

En dos años se ha becado a un total de 40,681 personas pertenecientes

6 Programa Bécalos

Resultados Campaña 2007

Aportaciones iniciales	\$30,000,000
Donativos Cajeros Automáticos	\$ 55,779,643
Intereses Bécalos 2006	\$ 2,875,088
Total	\$88,654,731
Multiplicación de Recursos	\$218,141,516



a los niveles de educación básica, media, superior y postgrado, así como a menores en situación de calle, indígenas y migrantes.

Se trata de becas que comprenden ciclos completos y que se otorgan en áreas prioritarias para el desarrollo de México (docencia, ingenierías, ciencias y carreras técnicas). El Programa también se enfoca en el apoyo a propuestas innovadoras en materia educativa.

4. Otras iniciativas de acción social.

a) **Recolección de juguetes.** Como se ha hecho tradición, en di-

ciembre de 2007 el personal de los Corporativos Santa Fe y Torre Diamante depositaron juguetes nuevos –o usados en buen estado– en contenedores ubicados en sus lugares de trabajo. Con esta iniciativa fueron beneficiados numerosos menores de la Casa Hogar San Vicente, A.C., así como niñas, niños y adolescentes que dependen de la calle para su supervivencia y son atendidos por la Fundación Casa Alianza México.

b) **Donativos.** Como todos los años, en 2007 Santander en México puso su grano de arena en proyectos sociales reconocidos internacionalmente por su transparencia y eficacia en la aplicación de los recursos a favor de los que menos tienen. Un ejemplo es el donativo de \$100,000 que se otorgó a la Cruz Roja Mexicana durante su colecta anual.

c) **Donaciones en especie.** A finales de 2007 un total de 18 Casas-Hogar del área metropolitana de la Ciudad de México recibieron

de parte del Fideicomiso Por los Niños de México mobiliario diverso, incluyendo equipo industrial de cocina, televisores, archiveros, sillas, sillones y mesas, además de balones y tres camionetas: una para la Casa Hogar Juan Pablo II de San Juan Ixhuatepec; otra para Promoción y Acción Comunitaria (PACO, I.A.P.), que atiende primordialmente menores en situación de calle, y la última para las instalaciones en Jilotepec de la asociación Ayuda y Solidaridad con las Niñas de la Calle, I.A.P.

d) **Productos en venta.** En preparación para la festividad del Día de las Madres en 2007, Santander invitó a la Casa de la Amistad –una Organización de la Sociedad Civil dedicada a brindar apoyo a niñas y niños que padecen cáncer– a ofrecer diversos artículos de regalo, como joyería de plata, velas aromáticas y bolsas de mano. Algunos de los diseños de los productos en venta fueron tomados de dibujos elaborados por los menores beneficiados.

ICT4D: Tecnología incluyente



Medio ambiente

Los tiempos que corren no admiten pretextos para ignorar el evidente deterioro ambiental de nuestro planeta. En 2007 la difusión internacional que el político estadounidense Al Gore dio al tema del calentamiento global, puso sobre la mesa la urgencia de “hacer algo” para detener los efectos nocivos del paso del ser humano por la Tierra.

Nadie duda que se trata de un compromiso de todos: gobiernos, empresas y sociedad civil, y que las acciones que estamos obligados a emprender en el futuro inmediato son impostergables.

A escala global, Grupo Santander se rige por los lineamientos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los del Protocolo de Kioto y lleva a cabo una extensa labor en pro del medio ambiente, a fin de contribuir a su protección, conservación y recuperación, cuando esto último es posible.

Lo hace a través de una política específica que está en la médula de su estrategia e involucra a todos sus públicos de interés: accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y la comunidad a la que sirve.

Esta política es marcada por el Comité Global de Medio Ambiente de Grupo Santander, constituido por representantes de todas las unidades –México entre ellas–, quienes dictan los lineamientos a seguir en lo referente a este importante asunto.

Al asumir su responsabilidad como ciudadano corporativo, Santander en México entiende que una parte fundamental de ella deriva de un compromiso ineludible: el de dejar una huella positiva en los lugares que físicamente ocupa para su operación diaria, sean sucursales u oficinas centrales, y contribuir al bienestar de las comunidades que acogen a la Institución.





Durante 2007 el Edificio Corporativo Santa Fe ubicado en la Ciudad de México volvió a ser, orgullosamente, uno de los tres inmuebles de Grupo Santander que cuentan con la Certificación ISO 14001 para su gestión medioambiental.

En 2007 seguimos llevando a cabo diversas acciones encaminadas a preservar el medio ambiente, tanto en los centros de trabajo y sus alrededores como a través de la publicación de información relacionada con una cultura ambiental responsable.

A fin de minimizar en lo posible el impacto de nuestras operaciones sobre el medio ambiente, durante 2007 siguió en operación el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que busca hacer conciencia entre los colaboradores de Santander en México de la necesidad de utilizar los recursos de manera racional, en especial el agua, la energía eléctrica y el gas.

Certificación medioambiental

Durante 2007 el Edificio Corporativo Santa Fe ubicado en la Ciudad de México volvió a ser, orgullosamente, uno de los tres inmuebles de Grupo Santander que cuentan con la Certificación ISO 14001 para su gestión medioambiental.

Los otros dos son la sede principal del Grupo Global en Boadilla del Monte (España) y las oficinas centrales de Santander en Santiago de Chile.

Esta norma internacional, muy valorada en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, reconoce de manera pública que una empresa cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) en todos o alguno de sus centros de trabajo.

En el caso del Corporativo Santa Fe, desde 2003 el edificio opera un SGA que define, mide y controla los aspectos ambientales más representativos. Esto implica no sólo la reducción significativa de los consumos de energía eléctrica, gas y agua (el inmueble tiene un sistema que recolecta el agua de lluvia), sino también el manejo racional de los residuos, ya que se separan los reciclables como papel, vidrio, cartón, latas de aluminio y plástico, al tiempo que se controlan los desechos peligrosos, como baterías alcalinas y cartuchos de toner usados.





Como ocurre en todos los casos, para obtener la certificación ISO 14001 varios organismos especializados realizaron una auditoría que reveló que el Edificio Corporativo Santa Fe cumple con todas las regulaciones decretadas por las autoridades federales y locales en la materia, y que tanto los colaboradores que ahí laboran como quienes lo visitan conocen la política y objetivos ambientales de Santander México. De lo que se trata es de reducir lo más posible el consumo de recursos naturales, amortiguar los impactos ambientales generados por los procesos productivos, administrativos y de servicios generales de la Institución, y prevenir la contaminación de aire, agua y tierra.



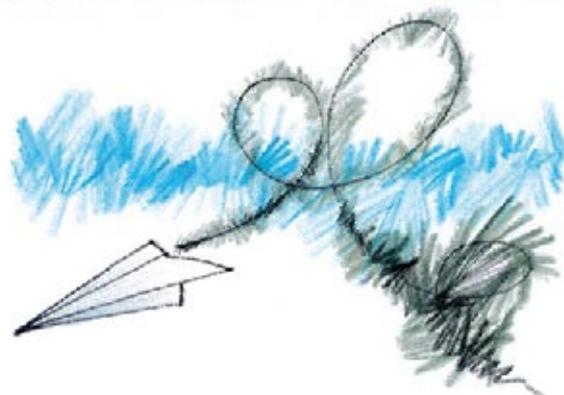
Difusión y toma de conciencia

Durante 2007 Santander en México prosiguió la persistente labor de difusión entre sus colaboradores sobre temas ambientales, fundamentalmente a través de la revista IDEAS México, un influyente medio de comunicación interna que cada mes se difunde en dos versiones: impresa y a través de la Intranet corporativa.

En dicha publicación continuó la contribución mensual del despacho Sustenta Soluciones, en donde se tocaron temas diversos como qué hacer con las pilas que desechamos, la importancia de respetar la diversidad (el concepto de re-evolución), el manejo de los “bonos de carbón” y del agua como “industria”, así como la necesidad de hacer crecer la Comunidad online para favorecer el desarrollo incluyente.

El objetivo de esta sección especializada es hacer consciente al personal de Santander en México de que cada uno tenemos el poder de hacer cambios en nuestra vida cotidiana para generar un efecto multiplicador positivo: que nuestras decisiones individuales importan más que nunca.

¿Realmente es posible neutralizar el CO2?



Persiguiendo el mismo fin, en el último número de 2007 de IDEAS México nació una nueva sección llamada “Ideas para salvar la Tierra”, que incluye consejos prácticos para ayudar a los lectores a ser conscientes de su papel como ciudadanos del mundo y a actuar en consecuencia en el día a día.

Apoyo a organismos

En 2007 Santander en México apoyó económicamente a organismos que fomentan la protección al medio ambiente:



- **Centro de Información y Comunicación Ambiental de Norte América, A.C. (Ciceana).** Desde hace años hemos apoyado incondicionalmente a esta organización no gubernamental sin fines de lucro que a través de cursos, talleres, conferencias y asesorías en proyectos técnicos, trabaja para fomentar el equilibrio entre las actividades humanas y la naturaleza. Se enfoca a niñas y niños, jóvenes, maestros, estudiantes, profesionistas, familias y grupos con necesidades específicas, a quienes transmite la información y los conocimientos necesarios para participar en la construcción de un mundo sustentable. Posee un jardín botánico y el espacio ambiental “El Semillero” e impulsa interesantes proyectos ecológicos y de educación continua a través de su Centro de Información Ambiental.



**SIERRA
MADRE**

- **Agrupación Sierra Madre.** Reconociendo la importancia de contribuir a la salud de los ecosistemas silvestres y las especies de fauna clave, Santander en México nuevamente hizo en 2007 una donación a esta respetada organización conservacionista como una señal de su interés por custodiar la riqueza natural de nuestro país para las generaciones futuras.



ibravo!

Dejar huella es, quizá, una de las aspiraciones más deseadas por cualquier persona u organización. Y la mejor manera de saber que este objetivo se está logrando es a través de los premios y reconocimientos que una instancia externa concede al esfuerzo, a la aportación destacada, a la manera innovadora de hacer las cosas.

A continuación presentamos las distinciones obtenidas en 2007 por Santander en México en diversos ámbitos de actuación, como señal de que gran parte de las acciones realizadas en el periodo dieron en el blanco a favor de nuestros públicos de interés.

Distintivo ESR

El esfuerzo realizado por Santander en México para integrar la Responsabilidad Social como parte de su estrategia y cultura de negocios ha sido reconocido durante cuatro años consecutivos por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), quien le ha otorgado en 2004, 2005, 2006 y 2007 el Distintivo ESR® como una certificación de que ha trabajado de manera consistente en cuatro ámbitos fundamentales: Calidad de vida en la empresa, Vinculación de la empresa con la comunidad, Cuidado y preservación del **Medioambiente y Ética Empresarial**.

Por las mismas razones, ALTEC México –la empresa de tecnología que Grupo Santander opera en Querétaro– también ha sido merecedora del apreciado reconocimiento en 2005, 2006 y 2007.

Todo ese tiempo ambas instituciones han ostentado el Distintivo ESR® en su imagen corporativa, productos, publicidad, instalaciones y vehículos para mostrar, con mucha honra, su disposición a asumir de manera voluntaria el compromiso de una gestión socialmente responsable.





Otros reconocimientos

1. Uno de los cuatro bancos mexicanos más éticos.

En el número correspondiente a octubre 2007, la prestigiada revista de negocios "Mundo Ejecutivo" reportó el resultado de un estudio realizado el año pasado en América Latina para detectar las mejores instituciones financieras en materia de sustentabilidad.

Destacan las de Brasil y Chile, pero México no se queda atrás y Santander es considerado entre los cuatro bancos que en nuestro país ponen más atención a su Responsabilidad Social Corporativa.



2. Certificaciones tecnológicas.

ALTEC México consiguió durante 2007 importantes certificaciones, indispensables para mantenerse como uno de los centros de cómputo más avanzados de América.

a) **Certificación CMMI Nivel 3, por SEI.**

Es uno de los reconocimientos más importantes en el área tecnológica que se otorga después de evaluar los procesos de una organización relativos al software, especialmente aquellas actividades vinculadas con el desarrollo y mantenimiento. Lo otorga el Software Engineering Institute (SEI), un prestigiado centro de investigación gestionado por la Universidad Carnegie Mellon en Estados Unidos.

b) **Nivel 3 de Madurez, por Quint.**

Concedida por Quint Wellington Redwood, la consultora especializada en retos organizacionales relacionados con la tecnología de la información, esta distinción certi-

ficó en 2007 que ALTEC México se encuentra en el Nivel 3 de Madurez como empresa proveedora de servicios de tecnología, lo que significa que queda garantizado ante sus clientes el control de procesos a través de su monitoreo.

c) **Nivel 5 al Data Center, por ICREA.**

Por tercer año consecutivo, en 2007 la International Computer Room Expert Association (ICREA) reconoció a la sala de cómputo de ALTEC México con el máximo nivel, el 5 HSHA-WCQA. Esto significa que tiene una alta seguridad y alta disponibilidad con certificación de clase mundial. Es considerado el mejor Data Center de América Latina y el único que ha alcanzado el Nivel 5 de Certificación.

3. ¿Por qué no?

Como un reconocimiento a la creatividad y penetrabilidad que ha caracterizado a la publicidad de Santander a lo largo de los años, en su



número de marzo 2007 la revista “Líderes Mexicanos” recogió nueve ejemplos de liderazgo en el arte de anunciar e incluyó como una de las “Campanas Inolvidables” a la que nuestra Institución difundió en 2006 y parte de 2007 para posicionarse en la mente de los consumidores. Su contundente frase –“¿Por qué no?”– causó mucho impacto en el mercado y redituó en los resultados positivos conseguidos por Santander en 2007.

4. Número uno en Custodia.

En 2007 la revista líder y de máxima referencia en el negocio internacional de la custodia, “Global Custodian”, otorgó a un solo Banco mexicano el ranking de Top Rated como proveedor para clientes institucionales extranjeros y locales, y ese fue Santander. La posición se logró a partir de la encuesta realizada por la influyente publicación estadouni-

dense a profesionales de todo el mundo en temas de inversión.

5. Reconocimiento de Eximbank.

El área de Global Transaction Banking en México obtuvo para Grupo Santander el premio como Banco Internacional del Año para las Pequeñas y Medianas Empresas de parte de Eximbank, la agencia gubernamental independiente de los Estados Unidos que brinda asistencia en el financiamiento a las exportaciones de bienes y servicios estadounidenses a diversos mercados del mundo. En concreto, el apoyo de Santander se dio a través del financiamiento con garantía del Eximbank para Petróleos Mexicanos (PEMEX) por USD 100 millones para la adquisición de equipo y servicios con valor de USD 115 millones, proveniente de 200 pequeñas y medianas empresas estadounidenses.

6. Tres distinciones a Gestión Santander.

Desde hace ya varios años, Santander en México ha destacado en la oferta de Fondos de Inversión y en 2007 esta situación no pasó inadvertida para la consultora Latin Asset Management, que otorgó tres premios Fund Pro Platinum Performance al área de Gestión Santander.

7. Premios AMCO 2007.

En mayo de 2007 la Asociación Mexicana de Comunicadores (AMCO) concedió el “Premio al Mérito AMCO” a tres trabajos presentados a concurso por las áreas de comunicación interna y relaciones públicas, que se suman a los obtenidos en años anteriores, tanto en la propia AMCO como en la International Association of Business Communicators (IABC).





en beneficio de todos...



Porque entendemos que en un mundo globalizado nadie debe quedar excluido del desarrollo y el bienestar, durante 2007 Santander en México hizo frente a su Responsabilidad Social Corporativa con un compromiso aún mayor que en periodos anteriores.

Una muestra de que la Institución se ha ido involucrando más y más en pro del desarrollo sustentable es que cada año hay más cosas que decir en estas memorias.

Pero para los años venideros no pretendemos bajar la guardia, puesto que también los retos crecen cada año en todos los frentes y en nuestro papel de ciudadanos corporativos no podemos más que mirar de frente a las responsabilidades que tenemos con nuestros diversos públicos de interés, en especial con los sectores más necesitados de la sociedad.

Asumimos ese compromiso como el gran grupo humano que somos y nos proponemos construir cada día un escalón más amplio e incluyente para que todos, absolutamente todos, tengamos un lugar en la escalera del desarrollo.



EN RESPUESTA A NUESTRO COMPROMISO ECOLOGICO,
ESTE INFORME SE IMPRIMIO EN PAPEL RECICLADO.



GRUPO FINANCIERO SANTANDER, S.A.
Prol. Paseo de la Reforma No. 500
Lomas de Santa Fe, México, D.F. Tel. 52 (55) 5257 8000
www.santander.com.mx

