

# El Valor de la Sostenibilidad | 2010

Informe de Sostenibilidad Grupo Financiero Santander





# MISIÓN, VISIÓN Y VALORES




**MISIÓN**

Brindar a nuestros clientes productos y servicios que satisfagan sus necesidades financieras de manera eficiente, segura y oportuna, con un equipo de gente altamente capacitado y orientado a la mejora continua.



## VISIÓN

Ser el líder en el mercado nacional y latinoamericano en rentabilidad, competitividad, innovación, calidad de servicio, confiabilidad y compromiso con la sociedad.

## ÍNDICE

- I Misión, visión y valores
- II Datos relevantes
- III Perfil de la organización
- IV Modelo de negocio, manifiesto y modelo de sostenibilidad
- V Mensaje del Presidente de Grupo Santander y del Presidente Ejecutivo de Santander México
- VI Grupos de interés
- VII Ética, gobierno corporativo y ciudadanía
- VIII Ámbito económico
- IX Calidad de vida en la empresa
- X Comunidad
- XI Medio ambiente
- XII Premios y reconocimientos
- XIII Índice GRI
- XIV Glosario de términos
- XV Carta de verificación

## VALORES

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

**Fortaleza** - La solidez de nuestro balance y la prudencia en la gestión de 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 de nuestros clientes y que nos permitan obtener incrementos de rentabilidad superiores a los de nuestros competidores.

**Liderazgo** - Vocación de liderazgo en todos los mercados donde tenemos presencia, contando con los mejores equipos y una constante orientación al cliente y a los resultados positivos.

**Orientación comercial** - El cliente es el centro de nuestra estrategia. Aspiramos a mejorar de manera continua la captación, satisfacción y vinculación de clientes por medio de una amplia oferta de productos y servicios, así como de una cada vez mayor calidad de los mismos.

**Ética profesional** - Más allá del estricto cumplimiento de las leyes, códigos de conducta y normas internas, se exige a todos los colaboradores de Banco Santander, un comportamiento basado en criterios de sostenibilidad, marcado por los más altos estándares éticos tanto en su relación con la sociedad como con el medio ambiente.

# DATOS RELEVANTES



## IMPACTO ECONÓMICO

- 9.1 millones de clientes
- 11,828 colaboradores
- 950 sucursales
- 123 ventanillas
- 4,440 cajeros automáticos
- 680 billones de pesos en activos
- 228 billones de pesos de crédito otorgados

Los datos publicados por el Grupo son:

Santander México	2010	2009	Variación % 10/09
(Millones de pesos)			
Activo Total	676,020	582,532	16%
Captación Ventanilla	277,428	236,555	17.3%
Cartera Total	227,556	207,737	9.5%
Captación Total (incluye FFII)	440,701	390,818	12.8%
Capital Neto	69,791.5	64,228.4	8.7%
Resultado Neto	13,850	11,825	17.1%

Fuente: reportes de la empresa y CNBV

## IMPACTO SOCIAL

- El Fideicomiso por los Niños de México apoyó a 46 instituciones y con ello a 37,173 niños y niñas
- 2,000 becas a estudiantes donadas por Santander Universidades
- 1,151 universitarios emprendedores participaron en el V Premio Santander a la Innovación Empresarial
- 300 universidades participan en la Copa Universia de fútbol
- 2.2 millones de alumnos y 245 mil profesores beneficiados por Universia en México
- 164 casas donadas a personas de bajos recursos
- Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que busca una disminución anual del 3% en el uso de energía eléctrica, agua y otros combustibles
- Recertificación ISO 14001 para el Sistema de Gestión Ambiental del Centro Corporativo Santa Fe
- 1,760 pinos nativos plantados

# PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

.....

Grupo Santander es el tercer banco del mundo en cuanto a beneficios y se encuentra dentro de los primeros diez por capitalización bursátil.



Banco Santander (México) S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Sanatander ofrece productos y servicios financieros a clientes particulares, empresas e instituciones en todos los estados de la República Mexicana; posee cobertura de todos los sectores de la industria y los servicios, clientes personas morales y personas físicas de todos los estratos socioeconómicos. De esta forma se constituye como el tercer banco en función de activos en México.

### PRINCIPALES PRODUCTOS

- Cuentas de ahorro
- Tarjetas de crédito
- Inversiones
- Seguros
- Créditos
- Cobros, pagos y transferencia

### PRINCIPALES SERVICIOS

- Servicios bancarios
- Bursátiles y financieros
- Seguros

### PROCESO DE CREACIÓN DE PRODUCTOS

Contamos con un área de estrategia comercial y de inteligencia de mercados, misma que analiza las oportunidades de negocio, con el fin de diseñar los planes estratégicos, procesos y modelos de atención a clientes. La estrategia internacional de Grupo Santander en los últimos años ha estado dirigida hacia una presencia diversificada con masa crítica y altas cuotas en sus mercados principales.

## DATOS RELEVANTES

BALANCE Y RESULTADOS (millones de euros)	2010	2009	% 2010/2009	2008
Activo total	1.217.501	1.110.529	9,6	1.049.632
Créditos a clientes (neto)	724.154	682.551	6,1	626.888
Recursos de clientes gestionados	985.269	900.057	9,5	826.567
Fondos propios (después de distribución de dividendos)	75.273	70.006	7,5	63.768
Total fondos gestionados	1.362.289	1.245.420	9,4	1.168.355
Margen bruto	42.049	39.381	6,8	33.489
Margen neto	23.853	22.960	3,9	18.540
Resultado de operaciones continuadas	9.129	9.427	(3,2)	9.030
Beneficio atribuido al Grupo	8.181	8.943	(8,5)	8.876

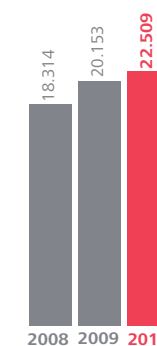
RATIOS (%)	2010	2009	2008
Eficiencia (con amortizaciones)	43,3	41,7	44,6
ROE	11,8	13,9	17,1
ROA	0,8	0,9	0,9
Core capital	8,8	8,6	7,5
Ratio BIS	13,1	14,2	13,3
Créditos sobre depósitos	117	135	158
Tasa de morosidad	3,5	3,2	2,0
Cobertura de morosidad	73	75	91

OTROS DATOS	2010	2009	2008
Número de clientes (millones)	97,2	92,0	87,2
Número de accionistas (millones)	3,2	3,1	3,0
Número de empleados	178.869	169.460	170.961
Número de oficinas	14.082	13.660	13.390

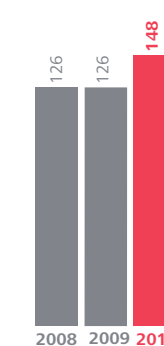
INDICADORES SIGNIFICATIVOS DE SOSTENIBILIDAD	2010	2009	2008
<b>Valor Económico Generado</b>			
<b>(margen bruto más ganancias netas en bajas de activos)</b>	<b>42.083</b>	<b>40.575</b>	<b>33.047</b>
Margen bruto	42.049	40.204	30.896
Resultado neto de operaciones interrumpidas	-27	31	319
Ganancias en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	350	1.565	101
Ganancias en la baja de activos no clasificados como operaciones interrumpidas	-290	-1.225	1.731
<b>Valor Económico Distribuido</b>	<b>22.509</b>	<b>20.153</b>	<b>18.314</b>
Dividendos	3.330	4.122	4.812
Otros gastos de administración	6.402	5.935	4.447
Gastos de personal	9.330	8.450	6.813
Impuesto sobre beneficios y tributos <sup>(1)</sup>	3.299	1.520	2.115
Cifra Inversión RSC	148	126	126
<b>Valor Económico Retenido</b>			
<b>(Valor Económico Generado menos Distribuido)</b>	<b>19.573</b>	<b>20.422</b>	<b>14.733</b>

(1) Incluye exclusivamente el gasto por impuesto sobre Beneficios y los tributos contabilizados en el ejercicio.

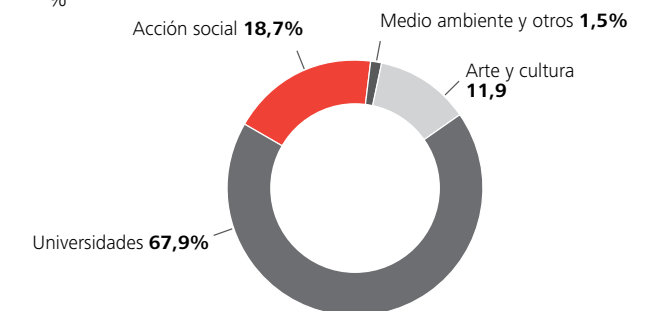
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO A LA SOCIEDAD  
Millones de euros



INVERSIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA  
Millones de euros



DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA  
%



# MODELO DE NEGOCIO DE BANCO SANTANDER

## MANIFIESTO Y MODELO DE SOSTENIBILIDAD

### EE.UU. - SOVEREIGN

Clientes (millones)	1,7
Oficinas	721
Empleados	8.647
Cuota de mercado <sup>(8)</sup>	3%

### MÉXICO

Clientes (millones)	9,1
Oficinas	1.100
Empleados	12.500
Cuota de mercado <sup>(1)</sup>	15%
Ranking <sup>(1)</sup>	3º

### BRASIL

Clientes (millones)	24,7
Oficinas	3.702
Empleados	53.900
Cuota de mercado <sup>(1)</sup>	9%
Ranking <sup>(1)(2)</sup>	3º

### CHILE

Clientes (millones)	3,1
Oficinas	504
Empleados	11.595
Cuota de mercado <sup>(1)</sup>	19%
Ranking <sup>(1)</sup>	2º

### ARGENTINA

Clientes (millones)	2,3
Oficinas	324
Empleados	6.466
Cuota de mercado <sup>(1)</sup>	10%
Ranking <sup>(1)(2)</sup>	1º

■ Países principales.

■ Otros países en los que Banco Santander tiene negocios de banca comercial: Colombia, Perú, Puerto Rico, Uruguay, Noruega, Suecia, Finlandia, Dinamarca, Holanda, Bélgica, Austria, Suiza e Italia.

- (1) Créditos, depósitos y fondos de inversión.
- (2) Excluidas entidades públicas.
- (3) Créditos y depósitos minoristas.
- (4) Préstamos a plazo para consumo.
- (5) Entre financieras independientes.
- (6) En matriculaciones de particulares.
- (7) En especializadas en financiación al consumo.
- (8) En su zona de influencia.
- (9) En enero de 2011 se han integrado en el Grupo 173 oficinas adicionales de banca comercial en Alemania.
- (10) El 25 de marzo se completó la OPA de Santander sobre Bank Zachodni WBK. Esta operación sumará 527 oficinas de banca comercial en el país.

## PILARES DEL MODELO

### DIVERSIFICACIÓN GEOGRÁFICA

Es tener una posición de liderazgo en 10 mercados principales.

### ORIENTACIÓN COMERCIAL

Es poner al cliente en el centro de la actividad de todo el Banco.

### EFICIENCIA

Es transformar ahorro de costes en más valor para clientes y accionistas.

### DISCIPLINA DE CAPITAL

Es ser uno de los bancos más sólidos del mundo tanto por la cantidad como por la calidad de los fondos propios.

### PRUDENCIA EN RIESGOS

Es mantener niveles de morosidad y cobertura mejores que la media del sector.

### MARCA

Es tener una marca potente y atractiva que expresa la identidad y el posicionamiento del Grupo.

### REINO UNIDO

Clientes (millones)	25,6
Oficinas	1.416
Empleados	23.649
Cuota de mercado <sup>(1)</sup>	11%
Ranking <sup>(3)</sup>	2º

### ALEMANIA<sup>(9)</sup>

Clientes (millones)	6,2
Oficinas	142
Empleados	3.483
Cuota de mercado <sup>(4)</sup>	13%
Ranking <sup>(5)</sup>	1º

### POLONIA<sup>(10)</sup>

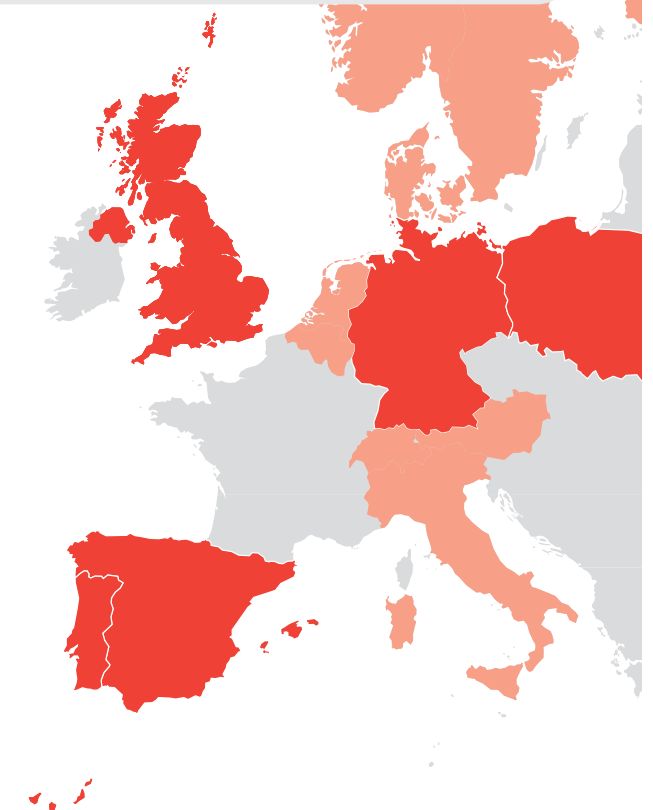
Clientes (millones)	1,8
Oficinas	213
Empleados	2.751
Cuota de mercado <sup>(6)</sup>	10%
Ranking <sup>(7)</sup>	2º

### ESPAÑA

Clientes (millones)	14,4
Oficinas	4.848
Empleados	33.694
Cuota de mercado <sup>(1)</sup>	15%
Ranking <sup>(1)</sup>	1º

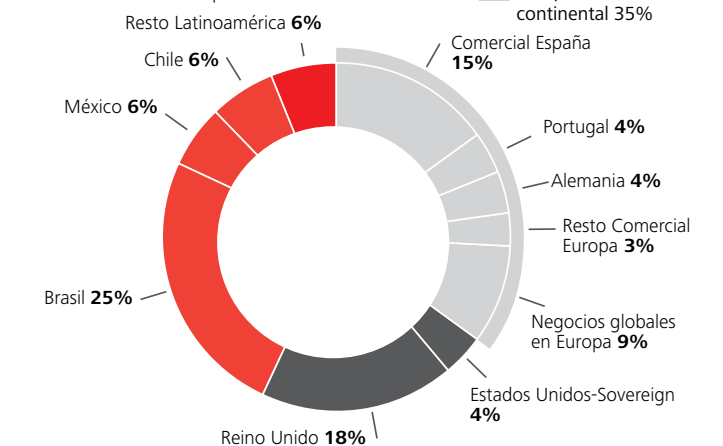
### PORTUGAL

Clientes (millones)	1,9
Oficinas	759
Empleados	6.214
Cuota de mercado <sup>(1)</sup>	10%
Ranking <sup>(1)(2)</sup>	3º



### BENEFICIO ATRIBUIDO POR GEOGRAFÍAS

% sobre total áreas operativas



## MODELO DE NEGOCIO DEL GRUPO SANTANDER

El modelo de negocio centrado en el cliente permite a Santander tener gran recurrencia en sus resultados.

### DIVERSIFICACIÓN GEOGRÁFICA

Es tener una posición de liderazgo en 10 mercados principales.

### ORIENTACIÓN COMERCIAL

Es poner al cliente en el centro de la actividad de todo Banco.

### EFICIENCIA

Es transformar ahorro de costos en más valor para clientes y accionistas.

### DISCIPLINA DE CAPITAL

Es ser uno de los bancos más sólidos del mundo, tanto por la cantidad como por la calidad de los fondos propios.

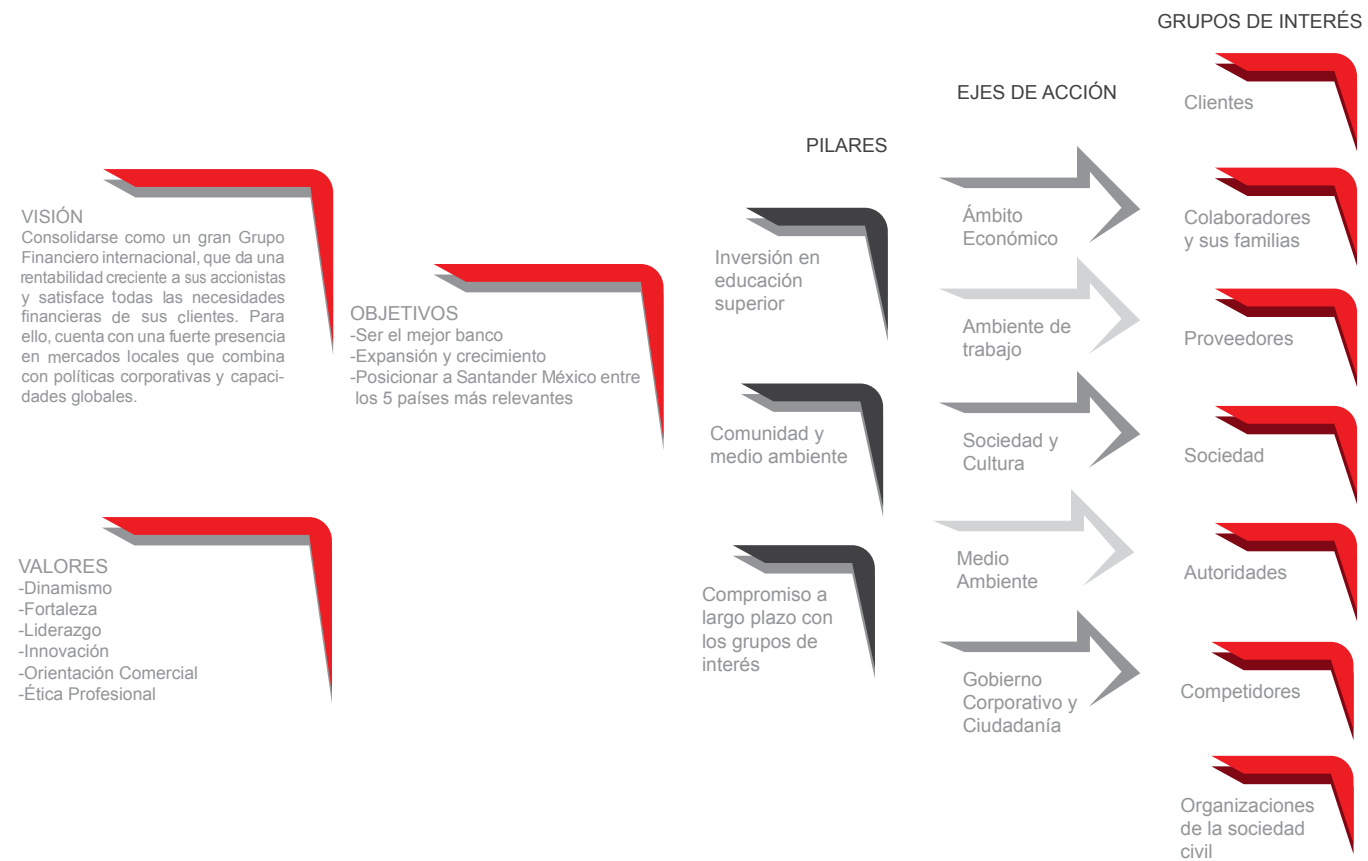
### PRUDENCIA EN RIESGOS

Es mantener niveles de morosidad y cobertura mejores que la media del sector.

### MARCA

Es tener una marca potente y atractiva que expresa la identidad y el posicionamiento del Grupo.

## MODELO DE SOSTENIBILIDAD



Para Santander, sostenibilidad es el desempeño de su actividad empresarial, contribuyendo al progreso económico y social de las comunidades y teniendo en cuenta su impacto en el medio ambiente.





Este compromiso con la sostenibilidad implica:

- La integración de criterios éticos, sociales y del medio ambiente en su modelo de negocio
- Visión a largo plazo en el desarrollo de sus actividades, relaciones estables y duraderas con sus grupos de interés
- Contar con el mejor gobierno corporativo
- Anticipación ante los retos del entorno cambiante
- Voluntad para identificar y dialogar con sus principales grupos de interés

#### INICIATIVAS QUE GRUPO SANTANDER APOYA, ESTÁ ADHERIDO O PRESENTE EN MÉXICO

- Santander Universidades
- Fundación Vivienda
- UNICEF
- Universia
- Reforestamos México
- Bécalos
- Fideicomiso "Por los Niños de México"



.....

#### MENSAJE DEL PRESIDENTE DE GRUPO SANTANDER

## MENSAJE DEL PRESIDENTE DE GRUPO SANTANDER

EMILIO BOTÍN

Tras cuatro años de crisis financiera internacional, Santander sigue siendo un referente en rentabilidad, solvencia y eficiencia. Y avanzamos también para convertirnos en referencia en el ámbito de la sostenibilidad. Para ello, es clave contar con una estrategia definida, con un foco claro y alineado con el propio negocio. Sólo de esta manera las actuaciones empresariales en materia de sostenibilidad serán medibles, consistentes y rentables.

La estrategia de sostenibilidad de Banco Santander se articula en torno a tres grandes ejes.

El primero de ellos y principal foco de actuación es la inversión en educación superior. Estamos convencidos de que la universidad y la empresa deben seguir estrechando su colaboración para construir una universidad más próxima y útil para la sociedad y que contribuya a mejorar la competitividad y la eficiencia económica en un marco de progreso social responsable.

En 2010, Banco Santander ha invertido 148 millones de euros en proyectos de responsabilidad social corporativa, de los que 100 millones se han invertido en educación superior a través de Santander Universidades, una alianza estratégica a largo plazo con las universidades que nos diferencia no sólo del resto de entidades financieras sino del resto de empresas del mundo. Y seguimos ampliando nuestro compromiso. Así, en mayo de 2010, con ocasión del II Encuentro de Rectores de Universia en Guadalajara (México), anunciamos que destinaremos 600 millones de euros durante los próximos 5 años a invertir en educación superior.

La importante inversión de Santander en la universidad se articula a través de más de 900 convenios de colaboración que permiten la puesta en marcha de proyectos destinados a la mejora de la educación y la investigación.

Destacan las 14.293 becas y ayudas al estudio concedidas a estudiantes, profesores e investigadores, muchas de ellas para impulsar su movilidad internacional, así como otros proyectos que impulsan la innovación y la transferencia de conocimiento a la sociedad. Asimismo, durante el año 2010 casi 180.000 universitarios consiguieron su primer empleo a través de la red Universia.

El segundo gran eje estratégico es la relación con el entorno, en particular el apoyo a las comunidades en las que estamos presentes y la protección del medio ambiente. Las grandes empresas no podemos permanecer ajenas a los problemas reales de la sociedad. Debemos involucrarnos, ofrecer respuestas y anticiparnos a las nuevas demandas.

En esta dirección, Santander lleva a cabo proyectos adaptados a las circunstancias sociales y económicas locales. Así, hemos puesto en marcha diferentes líneas de actuación relacionadas principalmente con los microcréditos, la educación financiera y el voluntariado, con especial foco en la educación infantil, que contribuyen además al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio promovidos por Naciones Unidas.

A través de las fundaciones del Grupo, Banco Santander mantiene también una firme apuesta por el arte y la cultura, una manifestación más de nuestro compromiso con el progreso social.

En el ámbito del medio ambiente, también estamos realizando importantes avances tanto a través de la medición y la reducción de nuestros principales consumos como mediante la integración de criterios socioambientales en los procesos de análisis de crédito.

El tercer eje lo constituye el compromiso a largo plazo con nuestros grupos de interés. Somos conscientes de que un negocio sostenible implica también saber responder en cada momento a las necesidades reales de:

- Accionistas: buscando siempre la mayor rentabilidad.
- Clientes: haciendo de la calidad de servicio nuestra prioridad.
- Empleados: apoyándoles con programas específicos dirigidos a impulsar su desarrollo profesional y personal.

Todas estas iniciativas y avances en los distintos ámbitos reflejan el firme compromiso del Banco con la sostenibilidad, un aspecto que cada vez cobra mayor relevancia no sólo para inversores y analistas, tal y como se ha puesto de relieve en las reuniones y roadshows mantenidos con ellos a lo largo del año, sino también para nuestros 180.000 empleados.

Afrontamos 2011 con ambición, preparados para seguir creando valor sostenible para nuestros accionistas, clientes y empleados así como para las comunidades en las que operamos. Estoy seguro de que lo conseguiremos.

EMILIO BOTÍN  
PRESIDENTE DE  
GRUPO SANTANDER

## MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO DE SANTANDER MÉXICO

MARCOS MARTÍNEZ

Nuevamente es un honor y una responsabilidad, el presentar nuestro informe de sostenibilidad 2010, el cual resume las acciones en este ámbito realizadas en México. Este ejercicio de transparencia y rendición de cuentas nos define como ciudadanos corporativos responsables.

El año 2010 se caracterizó por la continua recuperación de la economía nacional, impulsada por el incremento de la demanda interna y externa, el empleo y la inversión. En este entorno, Santander apoyó esta tendencia bajo una visión responsable y sostenible de largo plazo.

En este ejercicio mantuvimos una fuerte inversión de más de 267 millones de pesos en pro del desarrollo de México, beneficiando a millones de personas.

En concordancia con nuestros modelos de negocio y sostenibilidad, realizamos acciones en ámbitos como; ciudadanía, educación, apoyo social y medio ambiente, manteniendo un diálogo constante, respetuoso y de corresponsabilidad con todos nuestros grupos de interés.

El dar apoyo a nuestras comunidades es una de nuestras grandes responsabilidades, por ello destinamos importantes recursos humanos y financieros, en especial, en materia de educación, por ser la palanca más importante para el desarrollo de México. Por ello apoyamos el proyecto "Todos los niños a la escuela" de UNICEF en comunidades de Chiapas, Yucatán, Oaxaca y México D.F., el cual se enfoca a la creación de infraestructura, disponibilidad de materiales, formación de maestros y calidad en los contenidos educativos.

Especial mención merece el Fideicomiso "Por los Niños de México", proyecto que inició en 1994, por iniciativa de uno de nuestros colaboradores y que en este año apoyó a 37,173 niños y niñas en salud, educación y alimentación a través de 46 instituciones.

Mantenemos un decidido impulso a Béalos, iniciativa sin fines de lucro de la Asociación de Bancos de México y Fundación Televisa, la cual apoya a la educación de miles de estudiantes mediante la aportación de los clientes en cajeros automáticos, así como de bancos, Televisa y los Amigos de Béalos. Santander fue líder en la captación de recursos para este programa trascendental.

Santander Universidades, iniciativa que comenzó en México en el año de 1999 y que tiene como fin colaborar con programas de ayuda al estudio, proyectos docentes, de investigación y actividades para fomentar el uso de las nuevas tecnologías dentro de los campus; además de promover la relación entre universidad y empresa, entre otras acciones. Entre los principales ejes de actuación destacan la colaboración tecnológica, el impulso a cátedras y maestrías y el Premio Santander a la Innovación Empresarial.

En la actualidad Santander Universidades cuenta con más de 140 convenios de colaboración con universidades públicas y privadas en todo México y otorgó 2,000 becas a estudiantes.



Enriquecemos la calidad de la experiencia para diversas comunidades universitarias, mediante diversos proyectos de colaboración con los que cuenta Universia, la red de colaboración universitaria más grande del mundo y que en México cuenta con 412 instituciones de educación superior y beneficia a más de 2.2 millones de estudiantes y a más de 245 mil profesores. Universia trabaja en cuatro líneas estratégicas: empleo, formación, observatorio y redes sociales.

En 2010 se realizó el II Encuentro Internacional de Rectores Universia, en Guadalajara, contando con la asistencia de 985 rectores de 34 países, de los cuales 509 eran de México y donde se lograron importantes acuerdos para redefinir el papel de la educación superior.

En cuanto al cuidado del medio ambiente, nos hemos enfocado en el uso racional y sostenible de los recursos como una relevante responsabilidad. Nuestro Sistema de Gestión Ambiental busca la disminución anual del 3% en el uso de energía eléctrica, agua y otros combustibles; logramos la recertificación ISO 14001 de este sistema para el Corporativo Santa Fe, en donde se logró reducir el 50% del consumo de papel mediante la impresión por ambas caras.

En Santander trabajamos día con día para hacer de nuestra Institución un ejemplo de productividad y generadora de valor para nuestros clientes, colaboradores, accionistas y comunidad convencidos de que con una actitud positiva, acciones concretas y con el compromiso de empresas, gobiernos, sociedad y personas en pro de la sostenibilidad, lograremos de este mundo un lugar mejor para vivir hoy y siempre.

Cordialmente



**MARCOS MARTÍNEZ GAVICA**  
PRESIDENTE EJECUTIVO  
SANTANDER MÉXICO



- Clientes
- Colaboradores y sus familias
- Proveedores
- Sociedad
- Autoridades
- Competidores
- OSC's (Organizaciones de la Sociedad Civil)

.....  
Todos somos corresponsables del desarrollo de México y juntos estamos logrando importantes avances.

## GRUPOS DE INTERÉS

Santander mantiene un modelo de negocio basado en relaciones estables con todos sus grupos de interés, privilegiando la comunicación ágil, directa y continua, así como el respeto y la corresponsabilidad, que constituyen un pilar de nuestra sostenibilidad.

Para mantener dicha comunicación se cuenta con diversidad de medios:

Grupos de Interés	Canales de diálogo y comunicación	Periodicidad
Clientes	Canal de T.V. Santander, estados de cuenta, "Defensor del Cliente" (1)	Diaria
Colaboradores y sus familias	Intranet, "Defensor del Empleado" (2)	Diaria
Proveedores	Reuniones	Periódicas
Sociedad	Reuniones	Periódicas
Autoridades	Reuniones	Periódicas
Competidores	Reuniones individuales y gremiales	Periódicas
OSC's	Reuniones	Periódicas

## EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Las acciones que se toman en particular con cada uno de los grupos de interés, se explicarán a profundidad en los diferentes apartados del presente informe.

Grupos de Interés	Expectativa	Canal
Clientes	Cobertura, servicios y costo	Defensor del cliente Centro de atención sucursales
Colaboradores y sus familias	Mantener el equilibrio entre la vida familiar y laboral	Convenio de equilibrio de la vida familiar y laboral
Proveedores	Relaciones de largo plazo	Relación y comunicación constante
Sociedad	Apoyo a educación, cuidado del medio ambiente y apoyo social	Santander Universidades Universia Fundación Vivienda UNICEF Reforestamos México
Autoridades	Cumplimiento de la normatividad	Cumplimiento Normativo Gobierno Corporativo
Competidores	Libre competencia	Comunicación
OSC's	Apoyo institucional, de voluntariado, en especie y en recursos financieros	Continuo Apoyo

(1) se explicarán detalladamente en la página 21.  
(2) se explicarán detalladamente en la página 26.



# ÉTICA, GOBIERNO CORPORATIVO Y CIUDADANÍA

Nuestra sostenibilidad parte de un sólido basamento ético.

La ética y la sostenibilidad están íntimamente relacionadas, inclusive la primera soporta a la segunda; por ello, en Santander hemos combinado ambas dentro de nuestros valores. Al integrar ética y sostenibilidad junto con sus dimensiones económica, social y ambiental, la Institución va más allá del estricto cumplimiento de las leyes, los códigos de conducta y las normas internas. En consecuencia, el manejarse en todo momento bajo estrictos parámetros éticos es una prioridad para Santander, por ello hemos implementado diversas iniciativas para asegurar su cumplimiento:

- Código de conducta
- Cursos de formación
- Defensor del cliente
- Defensor del empleado
- Evaluación 360': competencias y conductas

## GOBIERNO CORPORATIVO

*Sanas prácticas de gobierno corporativo son parte de nuestro actuar responsable con México.*

Uno de los pilares más importantes de la sostenibilidad de las empresas e instituciones lo constituye una fuerte estructura de gobierno corporativo, puesto que es la base que da pie a una mejor administración basada en una amplia e independiente visión de la realidad y los problemas, propiciando una eficiente toma de decisiones y ayuda a la solución de diversos conflictos. En Santander, el impulsar sanas prácticas de gobierno corporativo es una prioridad. El Consejo de Administración, presidido por nuestro Presidente Ejecutivo, está integrado por 21 consejeros, de los cuales cuando menos el 25% es independiente y por cada consejero propietario podrá designarse a su respectivo suplente.

El Consejo de Administración es apoyado por diversos comités entre los que se encuentran:

- Comité de Administración Integral de Riesgos integrado por 20 miembros
- Comité de Cumplimiento Normativo con 11 miembros
- Comité de Comunicación y Control integrado por 15 miembros
- Comité de Auditoría, compuesto de 5 miembros y 8 invitados permanentes

Los miembros del Consejo de Administración y de los Comités, son elegidos por su trayectoria, experiencia y conocimiento en varias áreas como son: economía, finanzas, banca, negocios, comunicación, sociedad y también contabilidad y administración, por mencionar algunas.

Por su parte, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, como Órgano de Vigilancia, tiene dentro de sus atribuciones aprobar y vigilar el desempeño, la calidad técnica y moral de los miembros del Consejo de Administración y de otros funcionarios.



## CIUDADANÍA

*Como ciudadanos corporativos responsables, tenemos el compromiso de optimizar nuestro andamiaje gremial para servir mejor a México.*

Como ciudadanos corporativos responsables participamos activamente en organismos empresariales, sociales, gremiales, con instituciones públicas y privadas; elaborando leyes e iniciativas de interés público y demás acciones en beneficio de México; cuyas temáticas son: banca y finanzas, desarrollo económico, apoyo social, cuidado ambiental, etc. Además de trabajar de manera regular con ABM, BANXICO y CNBV.

Nuestro trabajo en esta área se circunscribe a elaborar, compartir trabajos, experiencias, pláticas, mesas de análisis, encuentros y convenciones, entre otras.

## ÁMBITO ECONÓMICO



• • • • •  
La inversión es el motor del crecimiento y de la competitividad, por tal motivo, año tras año, Santander invierte consistentemente en México.

Nuestra importante inversión aunada a la cuantiosa demanda de bienes y servicios derivada de las actividades de la Institución, se tradujo en una gran derrama económica que benefició a múltiples sectores entre los que se encuentran: software, hardware, mobiliario, equipo, papel y además, servicios como publicidad, capacitación, transporte, comunicación etc. Lo anterior se vio reflejado en demanda, empleo e inversión de dichos sectores, apoyando así el crecimiento económico y bienestar de miles de familias mexicanas. Cabe destacar, que el 98% de las compras de Santander se realizan en México.



## EMPLEO

El contar con empleos estables y bien remunerados es un factor primordial en el bienestar social de México y es una de nuestras más importantes responsabilidades. Por esta misma razón, en Santander mantenemos una continua inversión para favorecer al crecimiento y así, incrementar el nivel de empleo. Nos esforzamos por propiciar condiciones laborales en donde se estimule el crecimiento integral y participativo bajo un ambiente de inclusión y libertad. De esta forma buscamos que nuestros colaboradores se enorgullezcan de la Institución en la cual se desempeñan. En Santander laboran 11,828 personas, el porcentaje de mujeres que se desarrolla profesionalmente en la Institución respecto al total en 2010 fue de 51.41%, cifra similar a la observada en el año previo.

Colaboradores	2010	2009	%	Variación % 10/09
Sindicalizados	3,406	3,417	28.80%	-0.32%
No Sindicalizados	8,422	8,442	71.20%	-0.24%
Total	11,828	11,859	100%	-0.26%

A continuación se presenta el conjunto de colaboradores por nivel laboral:

Colaboradores	2010	%
Directivos	581	4.91%
Otros Puestos	11,247	95.09%
Total	11,828	100.00%

	2010	%	2009	%
Mujeres	6,081	51.41%	6,075	51.22%
Hombres	5,747	48.58%	5,784	48.77%
Total	11,828	100%	11,859	100%

Somos una Institución joven, el 49.58% son menores de 30 años, esto implica grandes retos y oportunidades en el desarrollo de nuestro capital humano y en el potencial que esto representa.

Cabe mencionar que el 100% de nuestros colaboradores cuenta anualmente con una evaluación y revisión formal de desempeño.

## CLIENTES

*Para Santander, nuestros clientes son nuestra razón de ser y constituyen el principal elemento de sostenibilidad de la Institución.*

Por ello contamos con diversas acciones enfocadas a la satisfacción de nuestros 9.1 millones de clientes:

- **Contac Center Santander;** ubicado en un inmueble de vanguardia de la ciudad de Querétaro, atiende alrededor de 700 mil clientes activos mensuales.
- **Programa "Cuenta",** enfocado a medir la satisfacción del cliente en sucursales y otros canales.
- **Defensor del Cliente,** con 1,121 casos recibidos en donde el 57% de las resoluciones fueron favorables para los clientes.

Colaboradores	2010	%
Menores de 30	5,864	49.58%
Entre 31 y 40	3,537	29.90%
Entre 41 y 50	1,918	16.22%
Mayores de 51	509	4.30%
Total General	11,828	100.00%

## DEFENSOR DEL CLIENTE

Es importante hacer mención de nuestro programa "Defensor del Cliente", iniciativa cuya misión es tutelar y proteger los derechos e intereses de los clientes cuando estos consideren que han sido vulnerados por la Institución. Su función es ser la última instancia en Santander para encontrar una solución cuando la resolución de las áreas internas no resulte satisfactoria. Esta iniciativa se ha traducido en una ventaja competitiva al fortalecer la retención de clientes, mejorar la reputación comercial y regenerar las relaciones con los usuarios, a partir de una perspectiva de equidad, objetividad, valores y creencias de la Institución. E igualmente, de un genuino acercamiento y orientación hacia las expectativas del cliente, en donde la independencia, credibilidad, confiabilidad y resoluciones obligatorias, junto con la rendición de cuentas al Consejo de Administración, han hecho una positiva diferencia.



Para dar difusión a esta iniciativa, cada sucursal debe contar en un lugar visible con posters, dípticos y cartas al defensor. Por otra parte, la comunicación Cliente-Institución se facilita proporcionando un número telefónico gratuito a nivel nacional, fax, correo electrónico y horario de atención en oficina. Durante 2010 se recibieron 1,121 casos, se resolvieron 1,046 de los cuales el 57% resultó a favor del cliente.

## PROVEEDORES

Las compras de Santander en una porción importante, están catalogadas, coordinadas globalmente y centralizadas por una empresa independiente. Asimismo, existen compras locales, las cuales, al igual que las globales, se realizan por medio de un protocolo estandarizado que incluye concurso en línea, modelos de contrato y protocolos de responsabilidad social tales como: derechos humanos, corrupción, medio ambiente y normas laborales.

Entre los principales factores que influyen en la selección de proveedores se encuentran:

- Necesidades particulares de la Institución
- Beneficio
- Mejor precio
- Proveedores homologados
- Empresa sana
- Plantilla interna viable
- Nivel de servicio
- Experiencia
- Afianzamiento

## MERCADOTECNIA

Santander tiene una posición sumamente activa dentro del entorno de la mercadotecnia y la publicidad. Ha implementado campañas permanentes de posicionamiento institucional y de productos, cumpliendo en todo momento con las disposiciones y legislación vigente del ámbito financiero; siendo reguladas por entidades como la CONDUSEF, Banxico y la CNBV, entre otros. En el año 2010, no se recibieron multas o sanciones por incumplimientos regulatorios en este sector.

En cuanto a las campañas publicitarias y mercadológicas de índole social, Santander tiene una actividad muy relevante con todas las iniciativas en donde participa:

- Unicef
- Reforestamos México
- Bécalos
- Fundación Vivienda

En algunos casos se elabora y realiza desde el concepto creativo, pasando por el diseño de campaña, hasta la producción de cápsulas que son transmitidas por Santander TV, canal de comunicación que proyecta contenidos audiovisuales transmitidos vía satélite para las sucursales. Igualmente, se incluyen posters, pantallas en cajeros automáticos y otros medios que en su conjunto, impulsan la participación y el apoyo de clientes y colaboradores en causas sociales y del cuidado del medio ambiente. Este esfuerzo se ha traducido en ser los líderes en recaudación de fondos en campañas con Bécalos.

De la misma manera, la Institución apoya la Copa Universia de fútbol, en donde participan más de 300 universidades y la Copa Libertadores, el torneo de clubes profesionales de fútbol más importante del continente Americano.



## IMPUESTOS

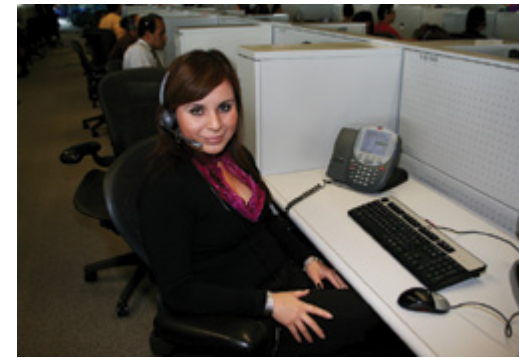
Otra forma relevante en la que Santander impulsa el desarrollo de México es mediante el puntual e íntegro pago de sus contribuciones fiscales, las cuales en el año 2010 ascendieron a 2,252 millones de pesos. Estos recursos son empleados por los tres niveles de gobierno, que incluyen desde la operación del estado hasta servicios de toda índole.

### Valor económico generado, retenido y distribuido

Cifras en millones de pesos	Santander		
Valor económico directo creado	2010	2009	2008
Ingresos	31,433	28,111	22,724
Captación Total	963	921	2,455
Venta de activo	385	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>32,782</b>	<b>29,032</b>	<b>25,178</b>
Valor económico distribuido	2010	2009	2008
Gastos de administración y promoción	15,262	15,244	15,489
Otros Gastos	2,410	1,450	2,563
Impuestos	2,252	1,243	585
Inversiones sociales y comunitarias	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>19,924</b>	<b>17,938</b>	<b>17,467</b>
Valor económico retenido	2010	2009	2008
<b>TOTAL</b>	<b>12,858</b>	<b>11,095</b>	<b>7,712</b>

Fuente: CNBV y BANXICO

# CALIDAD DE VIDA DE LA EMPRESA



Buscamos brindar a nuestros colaboradores el mejor ambiente laboral donde prevalezca un balance entre la vida profesional y personal, que contribuya a una mejor calidad de vida.

## BENEFICIOS Y PRESTACIONES

En Santander ofrecemos un paquete total e integral de beneficios y prestaciones superiores a los de la ley y muy competitivos dentro del sector bancario, teniendo como finalidad retener y atraer el capital humano que es indispensable para nuestro crecimiento y sostenibilidad. A continuación se presenta un resumen de los principales beneficios y prestaciones, entre los cuales se incluyen:

Es importante señalar que se realizan estudios actuariales periódicos a los fondos de pensiones para conocer su estado y así asegurar que las reservas sean suficientes para cubrir las obligaciones que tienen por objeto. Un aspecto relevante es la comunicación continua con todo el personal, ésta puede ser entablada por diversos medios como: juntas, boletines, la Revista Corporativa IDEAS (disponible en formato electrónico), vía intranet, etc. Mediante estos canales de comunicación se dan a conocer una gran gama de asuntos de interés tales como: la estrategia de la Institución, nuevos productos, cambios operativos, nuevos servicios, etc.; siempre teniendo en cuenta que la difusión de información sea oportuna, eficiente y ecológicamente responsable.

BANCO				
Años Laborados	Hasta	Días de Vacaciones	Días Prima Vacacional	Aguinaldo
0	4	15	11.00	40
4	10	20	11.00	40
10	15	25	13.75	40
15	20	25	16.50	40
20	99	30	16.50	40

### PRINCIPALES PRESTACIONES Y BENEFICIOS PARA LOS EMPLEADOS:

- Servicio médico integral
- Plan de pensiones
- Créditos hipotecarios con tasa preferencial
- Créditos de consumo con tasa preferencial
- Dote matrimonial
- Ayuda de alumbramiento
- Seguro de vida básico
- Seguro de vida voluntario y voluntario cónyuge
- Seguro de vida para todos los préstamos
- Fomento a deportes



## DEFENSOR DEL EMPLEADO

El defensor del empleado es una instancia independiente que tiene como objetivo, proteger los intereses de los colaboradores de Santander México cuando éstos consideren que han sido vulnerados. Las características que posee esta instancia la convierten en única:

- Independencia, al reportar directamente al Consejo de Administración.
- Ser imparcial y confiable.
- Canal alternativo que asegura el ser escuchado de forma privada y discreta.
- Emite recomendaciones a las áreas correspondientes y a la Institución basadas en investigaciones objetivas y en tendencias de resultados.

Los beneficios para el colaborador y para Santander son: el contar con un canal alternativo de expresión y que dé solución a sus inquietudes respecto a su entorno laboral sin temor a represalias, lo que constituye una elevación en el sentido de pertenencia hacia Santander y promueve un ambiente de credibilidad, respeto y confianza hacia la Institución.

Los medios para comunicarse con el Defensor del Empleado son un número telefónico gratuito, fax, correo electrónico o a través de sus oficinas. En 2010 se recibieron 386 casos, los cuales fueron resueltos en su totalidad con un 75% de resoluciones favorables para el colaborador.



## CAPACITACIÓN

La capacitación es fundamental para el desarrollo de personas e instituciones por ello:

- Impartimos más de 766 mil horas de capacitación al año
- Invertimos 110 millones de pesos en capacitación

La continua capacitación de nuestro personal es un factor de bienestar social y empresarial, puesto que incrementa las habilidades del recurso humano y por ende la empleabilidad del personal, así como la competitividad de la empresa al contar con un equipo de trabajo más preparado y eficiente. Capacitar es incrementar la sostenibilidad de personas e instituciones, por ello en 2010 invertimos más de 110 millones de pesos en capacitación.

A continuación presentamos el número de colaboradores capacitados por categorías profesionales:

2010		
Categoría Profesional	No.	%
Comercial	39,711	25.00%
Habilidades Directivas	4,765	3.00%
Técnicos	39,711	25.00%
Productos	3,177	2.00%
Riesgos	71,479	45.00%
Total	158,843	100.00%

El promedio de formación por empleado al año es de 64 horas, arrojando un gran total de 766,153 horas de capacitación en 2010, en donde el 3% se impartió a personal directivo, 92% a personal operativo y comercial y el 5% a staff y otros.

Al capacitar se emplean tanto medios internos como externos que brindan facilidades como permisos de excedencia garantizando el regreso al empleo, facilidades de horario y financiamiento, entre otros.

La capacitación en Santander abarca una amplia variedad de temas, los cuales van desde aspectos técnicos de la banca, mercadotecnia, planes de carrera, lavado de dinero, ética, etc, hasta capacitación en materia de

derechos humanos. En este último caso en particular, se capacitaron a 2,529 colaboradores, lo que representa el 21.38% del total y se impartieron 3,794 horas de capacitación referente a dicho ámbito.

En lo que respecta al programa Jóvenes de Alto Potencial (JAP's), el cual desde 2008 apoya a la juventud con un plan de desarrollo individual; contó con 203 JAP's durante 2010, de los cuales 20 han sido promovidos a puestos directivos y 168 se encuentran en planes de desarrollo individual que incluyen: estudios de posgrado, competencias específicas y áreas críticas y Mundo Santander (programa dedicado a mejores prácticas a nivel internacional).

## SALUD Y SEGURIDAD

Aun y cuando nuestra actividad no representa riesgos para la salud, en Santander estamos permanentemente enfocados en preservar y mejorar la salud de nuestros colaboradores y sus familias, ya que es un factor relevante de nuestra responsabilidad. Por ello contamos con comités formales de salud y seguridad donde participan alrededor del 15% del personal directivo y colaboradores, incluido personal sindicalizado. Además se cuenta con programas de asistencia en enfermedades graves para los colaboradores y sus familias, cubriendo las siguientes áreas:

- Educación
- Asesoría y tratamiento
- Prevención y control de riesgos
- Tratamiento
- Detención temprana, control y seguimiento



En lo referente a asesoramiento y tratamiento, se cuenta con un Programa Integral de Atención Médica para empleados activos, jubilados y sus dependientes que va desde la atención ambulatoria, hasta la hospitalaria de alta especialidad:

- Consulta de primer contacto
- Servicio de ambulancias y unidades móviles de terapia intensiva
- Consulta de urgencias en hospitales
- Consulta de segundo y tercer contacto, es decir, consulta médica especializada, de todas las especialidades clínicas y quirúrgicas
- Atención hospitalaria médico quirúrgica de alta especialidad
- Otros servicios como farmacias, laboratorios y gabinetes
- Asistencia médica telefónica y asesoría sobre proveedores y coberturas

Con relación a Educación, Prevención y Control de Riesgos, se han instituido programas especiales de prevención (primaria, secundaria y terciaria):

- Programa de medicina preventiva
- Programa de comunicación para fomentar los hábitos higiénico-dietéticos de una vida saludable
- Programa de detección de factores de riesgo poblacionales e individuales
- Programa de atención de pacientes crónico-degenerativos
- Programa de atención integral de jubilados
- Programa de atención de casos especiales (catastróficos)



## VÍNCULO CON LA COMUNIDAD

Apoyar el desarrollo integral de las comunidades de las que formamos parte es una de nuestras grandes responsabilidades.

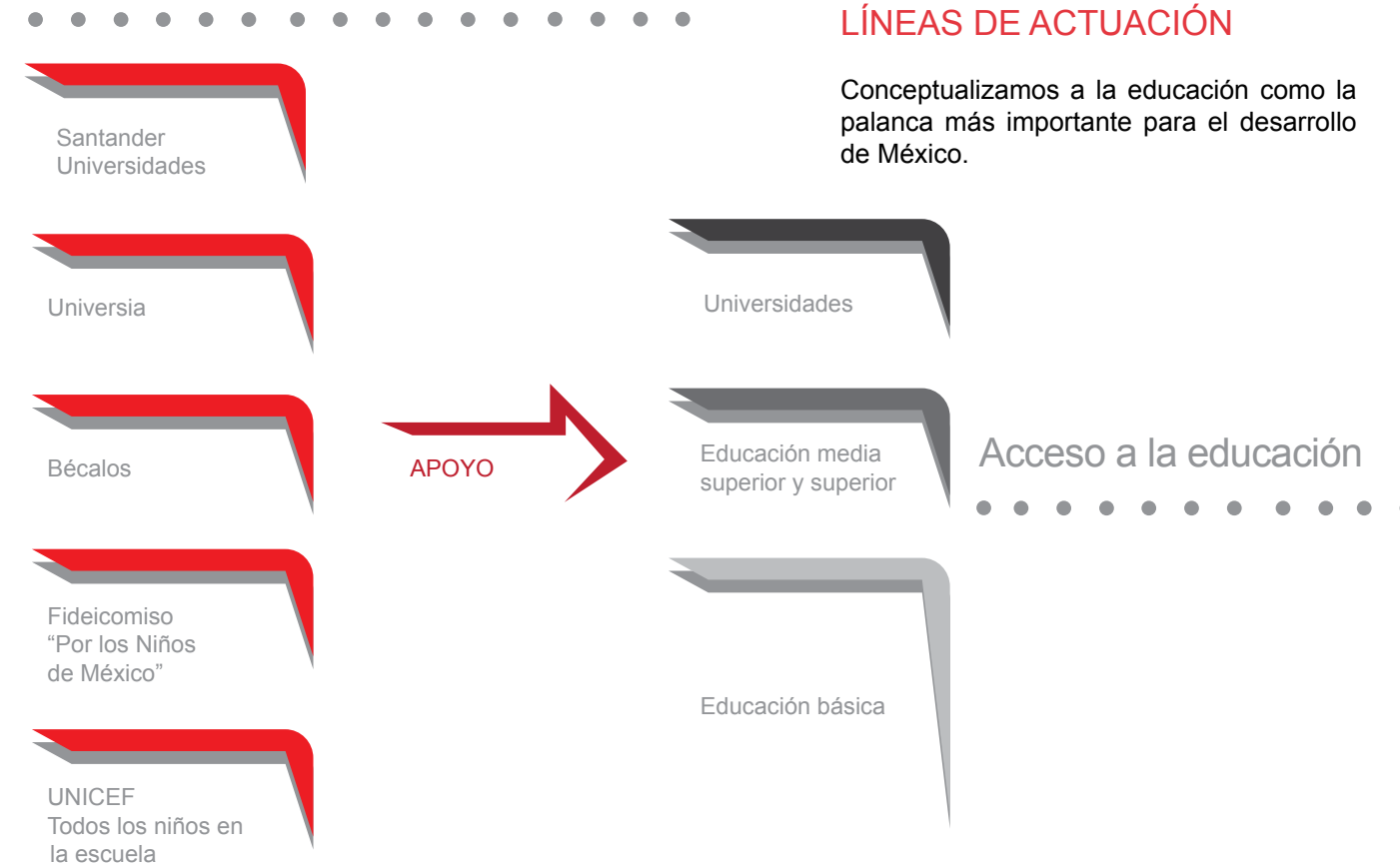
- 37,173 niños y niñas apoyados en salud, educación y alimentación por el Fideicomiso "Por los Niños de México"
- Más de 8 mil estudiantes becados hasta el 2010 en México por Santander Universidades
- 2.2 millones de alumnos que representan el 79% de la matrícula de educación superior y 245 mil profesores beneficiados por Universia en México
- 412 Instituciones de Educación Superior que representan al 85% de los estudiantes de nivel superior, constituyen Universia en México
- En el 2010 se entregaron 164 casas en Tizayuca



Como parte de nuestra responsabilidad social, apoyamos a las comunidades desarrollando nuevas áreas de oportunidad y buscamos que nuestro soporte permita la obtención de un verdadero cambio en la calidad de vida de los grupos a quienes queremos beneficiar.

Nuestro eje de acción es la educación y para ello trabajamos con el sector educativo y con nuestros socios filantrópicos, ofreciendo la participación a través de cajeros automáticos y fomentando la vinculación con Instituciones educativas, teniendo como finalidad, apoyar proyectos que favorezcan a estudiantes de todos los niveles educativos.

## El 80% de la Inversión en Educación Superior se realiza a través de SANTANDER UNIVERSIDADES



### FIDEICOMISO "Por los Niños de México"

- 37,173 niños y niñas apoyados en salud, educación y alimentación
- 46 instituciones participantes

El 1° de julio de 1994 nació el Fideicomiso "Por los Niños de México", que opera con ingresos provenientes de la donación voluntaria del personal de Santander y que busca apoyar a los niños que más lo necesitan. Esta iniciativa, surge gracias al interés de un empleado, quien comentó: "Si cada uno de los que formamos este Grupo Financiero diera cierta cantidad a la quincena para ayudar a la niñez de nuestro país que vive en extrema pobreza, tendríamos la oportunidad de hacer algo por ellos y no darles de vez en cuando simples limosnas". Gracias al Fideicomiso, es posible reunir fondos y canalizarlos a instituciones especializadas en brindar apoyo a diferentes ramas: salud, alimentación y educación.

Para cumplir con su Misión, se constituyó un Comité de Trabajo formado por empleados de Santander, quienes de manera voluntaria y en horarios fuera de la jornada laboral, se encargan de evaluar las solicitudes de donativos para las Instituciones y al mismo tiempo dan seguimiento a los diversos compromisos adquiridos en favor de los niños. Asimismo, existe un Comité Técnico que vigila las inversiones del fondo y la correcta aplicación de las mismas. Este Comité sesiona dos veces al año con el objetivo de revisar el trabajo realizado y autorizar o ratificar las propuestas del Comité de Trabajo.

En 2010 este organismo apoyó a 46 Instituciones y gracias a ello, 37,173 niños y niñas recibieron atención especializada y profesional en materia de salud, educación y alimentación. También se dio inicio a una labor coordinada con tres organismos de amplia trayectoria en procesos de acompañamiento y profesionalización de Instituciones de la sociedad civil: Fundación QUIERA, Fundación Merced y PPAM (Pensamiento, Palabra y Acción en Movimiento). El objetivo es apoyar aún más a las Instituciones beneficiadas para mejorar, en la mayor medida posible, la atención a los menores que estas Instituciones acogen.

Como parte de las acciones realizadas, en noviembre de 2010 se organizó en el Corporativo Santa Fe, la 1ª Feria de Instituciones, en la que participaron 14 de las 46 entidades que apoyó el Fideicomiso en el periodo 2009-2010. Los recursos recaudados a partir de la venta de productos manufacturados por los mismos beneficiados se destinaron a diversas necesidades como abastecimiento de alimentos, compra de medicamentos y mejoras diversas.

### UNICEF Todos los niños en la escuela

- Benefició a más de 32 mil niños
- \$2,818,780 recaudados a través de nuestros cajeros automáticos

La iniciativa “**Todos los niños en la escuela**” surge como una respuesta colectiva ante la necesidad de que todos los niños y niñas de México vayan a la escuela y completen una educación básica de calidad, comenzando con tres años de preescolar, seis de primaria y tres de secundaria.

Se enfoca esencialmente, en los niños que viven en condiciones de marginación y pobreza, pues son quienes actualmente se encuentran fuera del sistema de educación y constituyen más de un millón de la población en edad escolar, sin mencionar el riesgo que tienen de salir de éste.

Hoy en día, la iniciativa está siendo impulsada en cuatro entidades federativas: Chiapas, Yucatán, Oaxaca y México Distrito Federal, junto con el apoyo y acompañamiento de UNICEF, los gobiernos y municipios de estos estados, así como la sociedad civil.



Como condición imprescindible para alcanzar el objetivo de la escolarización de todos los niños y niñas y que éstos completen una educación básica de calidad, la iniciativa plantea asegurar:

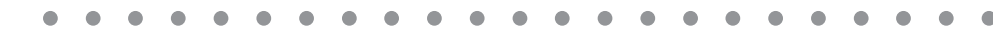
- Condiciones básicas de infraestructura
- Disponibilidad de materiales
- Formación de maestros para todas las escuelas
- Calidad en los contenidos de la educación

Además, convoca a todos los sectores de la sociedad a participar y aportar en la consecución de estos objetivos.

En las entidades federativas donde se impulsa la iniciativa, se han planteado las siguientes líneas fundamentales de acción:

- La actualización y sistematización de datos sobre cuántos niños y niñas están fuera de la escuela, dónde están y por qué no asisten
- La amplia difusión de esta información para sensibilizar a toda la sociedad
- La promoción de un amplio diálogo ciudadano en torno a esta información para definir una agenda básica de acciones
- La definición y realización de aportaciones concretas por parte de distintos sectores

Durante 2010 Santander continuó apoyando el proyecto “Todos los niños en la escuela”, así como una campaña en pro de comunidades en Haití, beneficiando a más de 5 millones de personas entre niños y adultos, con esta iniciativa se recaudaron más de 4 millones de pesos en donaciones voluntarias por medio de Cajeros Automáticos. También se patrocinó el III Premio UNICEF centrado en los derechos de la niñez y la adolescencia en México.



Promover proyectos de educación superior que contribuyan a impulsar el progreso económico y social, es uno de los ejes principales de la responsabilidad social corporativa en Santander.

### BÉCALOS

Educación media superior y superior.

El programa Bécalos, iniciativa sin fines de lucro de la Asociación de Bancos de México (ABM) y Fundación Televisa, tiene como objetivo facilitar el acceso a la educación a miles de estudiantes de escasos recursos, ofreciendo becas de ciclos completos en los niveles medio superior y superior, dentro de las áreas clave para el desarrollo nacional, cuyas propuestas van desde carreras técnicas y científicas, ingenierías y ciencias, así como oportunidades de capacitación al personal docente con el propósito de elevar al máximo su desempeño.

Del 1 de junio al 30 de septiembre, Santander habilitó sus Cajeros Automáticos con la finalidad de recibir los donativos voluntarios de clientes y colaboradores para beneficiar el programa Bécalos, el cual ha sido apoyado por Santander desde su creación en 2006; en este período se recaudaron 12 millones 800 mil pesos aproximadamente.

En el 2010 el Banco aportó 3 millones 600 mil pesos, adicionales a lo recaudado; mientras que el monto captado por los Cajeros Automáticos de todos los bancos participantes alcanzó los 123 millones de pesos, cifra que se vio acrecentada por las aportaciones de diversas instituciones académicas, empresariales y civiles. Es un orgullo para Santander ser el líder en captación de recursos para este programa, gracias a las aportaciones de nuestros clientes y al decidido apoyo de toda la Institución, en especial de la Presidencia Ejecutiva.



## SANTANDER UNIVERSIDADES

En Santander estamos convencidos que la educación superior es una de las formas más eficaces para impulsar el progreso social y económico de los países en donde tenemos presencia. Por ello, desde hace más de 14 años colaboramos a través de la División Global Santander Universidades con cientos de universidades a través de una iniciativa única en el mundo, que le distingue del resto de los bancos e Instituciones financieras a nivel global.

Santander Universidades tiene sus inicios en España en 1996, cuando se firmó el convenio de colaboración con la Universidad de Cantabria. Actualmente, la División Global Santander Universidades promueve en México el denominado Plan de Apoyo a la Educación Superior; iniciativa única en el mundo que mediante distintos programas se centra principalmente en:

- a) El apoyo a la movilidad universitaria
- b) El apoyo tecnológico
- c) El apoyo académico
- d) La promoción de una cultura emprendedora

- Más de 8 mil estudiantes becados hasta el 2010 en México
- Más de 140 convenios de colaboración en México con las principales universidades públicas y privadas
- Más de 40 aulas tecnológicas patrocinadas en México que han ayudado a romper la brecha digital
- Más de 1 millón de credenciales universitarias emitidas en 42 universidades mexicanas



Además del apoyo a los proyectos globales como la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes y la Biblioteca Virtual de las Letras Mexicanas; sin dejar de mencionar a Universia, la mayor red de colaboración universitaria del mundo que agrupa a 1,200 universidades socias en 23 países y que trabaja bajo cuatro líneas estratégicas: empleo, formación, observatorio y redes sociales.

A nivel mundial, Santander Universidades tiene más de 900 convenios de colaboración con universidades de América, Asia y Europa, estando presente:

	País	No. de Convenios
--	------	------------------

1	Alemania	1
2	Argentina	63
3	Brasil	402
4	Chile	56
5	China	6
6	Colombia	54
7	EEUU	16
8	España	89

9	México	142
10	Portugal	43
11	Puerto Rico	5
12	Reino Unido	45
13	Rusia	11
14	Singapur	1
15	Uruguay	8
	Total	942

En el caso de México, Santander Universidades comenzó en 1999, al firmarse el convenio de colaboración con la Universidad Anáhuac y en la actualidad contamos con más de 140 convenios de colaboración con universidades públicas y privadas de toda la República, cifra que representa cerca del 30% del colectivo universitario de México. Las universidades que mantienen convenios de colaboración con Santander Universidades, reciben apoyos para el desarrollo de iniciativas académicas relacionadas con: proyectos docentes, difusión del español, becas y ayudas al estudio y a la movilidad, programas de investigación, relación Universidad – Empresa, nuevas tecnologías, proyectos globales, como Universia y la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes entre otras iniciativas como actividades culturales y deportivas.

## BECAS DE MOVILIDAD ACADÉMICA

La movilidad académica de estudiantes universitarios es uno de los mecanismos que permite incrementar la calidad educativa y la consolidación de programas de cooperación e integración entre universidades. Por medio de Santander Universidades se han ofrecido becas de movilidad a nivel local e internacional para estudiantes y profesores; otorgándoles, de manera semestral, un monto de manutención para estancias académicas por periodos de tres a cinco meses.

Asimismo, se ofrecen becas alimenticias, de servicio social y para emprendedores. Durante 2010 se otorgaron las siguientes becas:

Programa	Tipo	No. de becas
----------	------	--------------

Movilidad Nacional	Movilidad para estudiantes	1,283
Movilidad Internacional	Movilidad para estudiantes o docentes	108
Total		1,391

## CONVENIOS CON UNIVERSIDADES

Alianza para la Educación Superior \* Benemérita Universidad Autónoma de Puebla \* Centro de Enseñanza Técnica Industrial \* Centro de Estudios Superiores de Diseño de Monterrey \* Centro de Estudios Superiores del Estado de Sonora \* Centro de Estudios Universitarios \* Centro de Investigación Científica de Yucatán \* Centro de Investigaciones Biológicas del Noreste \* Centro Universitario de Comunicación \* Centro Universitario UTEG \* CETYS Universidad \* Dirección general de Educación Superior Tecnológica \* El Colegio de la Frontera Norte \* El Colegio de México AC \* El Colegio de Michoacán \* El Colegio de Sonora \* Escuela Bancaria y Comercial \* Escuela libre de Derecho \* Instituto Campechano \* Instituto de Cultura Superior Valle del Bravo de Reynosa \* Instituto de Estudios Superiores de Chiapas \* Instituto de Estudios Superiores de Tamaulipas \* Instituto Politécnico Nacional \* Instituto Tecnológico de Celaya \* Instituto Tecnológico de Sonora \* Instituto Tecnológico de Villahermosa \* Instituto Superior de Irapuato \* Instituto Tecnológico Superior de Nuevo Casas Grandes \* Instituto Tecnológico Superior de Tantoyuca \* Instituto Tecnológico Superior de Xalapa \* Tecnológico de Estudios Superiores de Ecatepec \* Tecnológico de Monterrey \* Tecnológico Universitario del Valle de Chalco \* Universidad Anáhuac Cancún \* Universidad Anáhuac Mayab \* Universidad Anáhuac México Norte \* Universidad Anáhuac México Sur \* Universidad Anáhuac Oaxaca \* Universidad Autónoma Agraria Antonio Narro \* Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca \* Universidad Autónoma Chapingo \* Universidad Autónoma de Aguascalientes \* Universidad Autónoma de Baja California \* Universidad Autónoma de Baja California Sur \* Universidad Autónoma de Campeche \* Universidad Autónoma de Chiapas \* Universidad Autónoma de Chihuahua \* Universidad Autónoma de Ciudad Juárez \* Universidad Autónoma de Coahuila \* Universidad Autónoma de Guadalajara \* Universidad Autónoma de Guerrero \* Universidad Autónoma de La Laguna \* Universidad Autónoma de Nayarit \* Universidad Autónoma de Nuevo León \* Universidad Autónoma de Querétaro \* Universidad Autónoma de San Luis Potosí \* Universidad Autónoma de Sinaloa \* Universidad Autónoma de Tamaulipas \* Universidad Autónoma de Tlaxcala \* Universidad Autónoma de Yucatán \* Universidad Autónoma de Zacatecas \* Universidad Autónoma del Carmen \* Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo \* Universidad del Estado de México \* Universidad Autónoma del Estado de Morelos \* Universidad Autónoma de Noreste \* Universidad Autónoma España de Durango \* Universidad Autónoma Metropolitana \* Universidad Chapultepec + Universidad Contemporánea \* Universidad Cristóbal Colón \* Universidad de Celaya \* Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas \* Universidad de Colima \* Universidad de Guadalajara \* Universidad de Guanajuato \* Universidad de la Comunicación \* Universidad De La Salle Bajío \* Universidad de las Américas Puebla \* Universidad de los Altos de Chiapas \* Universidad de Monterrey \* Universidad de Quintana Roo \* Universidad de Sonora \* Universidad de Xalapa \* Universidad del Caribe \* Universidad del Golfo de México \* Universidad del Golfo de México Rectoría Sur \* Universidad del Noreste \* Universidad el Pedregal \* Universidad del Valle de Atemajac \* Universidad del Valle de México \* Universidad del Valle de Puebla \* Universidad Enrique Díaz de León \* Universidad ETAC \* Universidad Hispanoamericana \* Universidad Iberoamericana México \* Universidad Iberoamericana León \* Universidad Iberoamericana Puebla \* Universidad Iberoamericana Tijuana \* Universidad Iberoamericana Torreón \* Universidad ICEL \* Universidad Internacional \* Universidad Juárez Autónoma de Tabasco \* Universidad Juárez del Estado de Durango \* Universidad La Salle \* Universidad La Salle Cancún \* Universidad La Salle Chihuahua \* Universidad La Salle Morelia \* Universidad La Salle Nezahualcóyotl \* Universidad La Salle Noreste \* Universidad La Salle Pachuca \* Universidad La Salle Victoria \* Universidad Latina de América \* Universidad Madero \* Universidad Marista de Guadalajara \* Universidad Marista de Mérida \* Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo \* Universidad Nacional Autónoma de México \* Universidad Panamericana \* Universidad Pedagógica Nacional \* Universidad Politécnica de Francisco I. Madero \* Universidad Politécnica de Pachuca \* Universidad Politécnica de Sinaloa \* Universidad Politécnica del Estado de Morelos \* Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla \* Universidad Popular de la Chontalpa \* Universidad Regiomontana \* Universidad Simón Bolívar \* Universidad TecMilenio \* Universidad Tecnológica de Aguascalientes \* Universidad Tecnológica de Cancún \* Universidad Tecnológica de Coahuila \* Universidad Tecnológica de la Mixteca \* Universidad tecnológica de la Selva \* Universidad tecnológica de México \* Universidad Tecnológica de Xicotepec de Juárez \* Universidad Tecnológica Metropolitana \* Universidad Tecnológica Tula Tepeji \* Universidad Valle de Grijalva \* Universidad Veracruzana \* Universidad Villa Rica \* Universidad Westhill

## FOMENTO DE LA RELACIÓN UNIVERSIDAD-EMPRESA Y PROMOCIÓN DE LA CULTURA EMPRENDEDORA

Con el fin de apoyar a los universitarios, hemos desarrollado diversas vías de operación, mediante las cuales apoyamos de manera integral su formación y favorecemos su ingreso al mundo laboral, además de apoyar el desarrollo de más y mejores empresas en México

En este sentido, tenemos un firme compromiso y fomentamos la relación Universidad – Empresa a través de distintas iniciativas como:

### PREMIO SANTANDER A LA INNOVACIÓN EMPRESARIAL

Convencidos de la importancia que conlleva estimular la creatividad empresarial y el intercambio de ideas entre universitarios para contribuir en el desarrollo de la sociedad en su conjunto, se creó en colaboración con la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior y el Consejo Coordinador Empresarial, el Premio Santander a la Innovación Empresarial. Este premio convoca a estudiantes de las instituciones mexicanas de educación superior en nivel licenciatura, técnico superior universitario, especialidad, maestría y doctorado, a presentar proyectos empresariales innovadores.

En 2010 se entregaron los reconocimientos a los ganadores del V Premio Santander a la Innovación Empresarial. Se recibieron 417 proyectos de 1,151 universitarios emprendedores provenientes de 145 universidades ubicadas en diversos puntos del país. El número de participaciones aumentó en un 20% con respecto a la edición anterior, lo que demuestra que éste se ha consolidado como un referente a nivel nacional.



En la categoría Proyectos de Innovación Empresarial el primer lugar lo obtuvo:

#### VIVITEC

Integrantes: Manuel Toledano Ayala, Martha Lucía Saavedra Rivera, Genaro Martín Soto Zarazúa, Carlos Maurino Méndez Loyola, Yajaira Ilse Curiel Razo, Edgar Alejandro Rivas Araiza.

Institución: Universidad Autónoma de Querétaro.

En la categoría Proyectos de vinculación con impacto social el primer lugar fue para:

#### ILUMÉXICO

Integrantes: Manuel Wiechers Banuet, Abraham González Guillén, Fernando Antonio Aguilar Morales.

Institución: UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.

## APOYO TECNOLÓGICO

Exaltamos a que los universitarios se acerquen al mundo de Internet y al uso de las nuevas tecnologías, contribuyendo a la disminución de la brecha digital. Para ello hemos patrocinado hasta hoy más de 40 Aulas Tecnológicas, donde se desarrollan distintos proyectos como por ejemplo, aulas con características específicas para facilitar la navegación en Internet a personas con discapacidad visual, y proyectos que permiten ofrecer ambientes de trabajo visual alternativos de bajo costo.

## DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS PARA UNIVERSITARIOS

Desarrollamos productos financieros dirigidos específicamente a los universitarios como son: el Crédito Educativo Santander, Tarjeta de Crédito Universitaria y Súper Cuenta Universitaria; siempre con el objetivo de dar una atención oportuna y acorde a sus necesidades. Contamos con 73 puntos de servicio al cliente para atender a estudiantes y profesores dentro de los campus universitarios; de estos centros, 33 son sucursales con caja.

## UNIVERSIA

*Universia es la mayor red de colaboración universitaria en Iberoamérica con 1,216 Instituciones de educación superior socias en 23 países. En México esta red está integrada por 412 universidades públicas y privadas que concentran aproximadamente el 85% del colectivo universitario del país.*

El principal objetivo de Universia es favorecer el desarrollo del conocimiento y fomentar la educación y la cultura en todos los países en donde está presente. Desarrolla su actividad impulsando acciones fuera y dentro del espacio virtual con cuatro líneas estratégicas paraguas de donde parten todos los proyectos, productos y servicios que ofrece a la comunidad universitaria.

- Empleo: Fomentar las prácticas, empleo y desarrollo profesional de los universitarios
- Formación: Informar para un mejor aprendizaje y apoyar a la formación continúa
- Observatorio: Generar espacios de debate y reflexión sobre las tendencias en educación superior, propiciando el intercambio de mejores prácticas
- Redes sociales: Crear comunidades de información y entretenimiento funcionales para el ocio y el tiempo libre del universitario

## APOYO ACADÉMICO

*Impulso a Cátedras y Maestrías.*

Santander Universidades fomenta distintos proyectos académicos impulsando destacadas Cátedras y Maestrías. Durante 2010 se promovieron los siguientes programas:

Nombre	Institución
Cátedra México-España	El Colegio de México
Cátedra Santander en Finanzas Latinoamericanas	Universidad Anáhuac México Norte
Cátedra en Psiquiatría y Salud	Universidad Nacional Autónoma de México
Maestría en Banca y Mercados Financieros	Universidad Anáhuac México Norte
Observatorio Tecnológico	Tecnológico de Monterrey

Asimismo, se ofrecen becas de excelencia académica, de inclusión social y para emprendedores. Durante el 2010 se otorgaron las siguientes becas:

Programa	Tipo	No. de Becas
La Salle Ve X Más	Excelencia Académica	7
Becas para el fortalecimiento de la cultura emprendedora	Incubación de proyectos	120
Becas de inclusión social	Acercar la universidad a estudiantes de escasos recursos	250
Total		377

Universia inicia sus actividades en España en el año 2000, como un portal de Internet que llega a México en el año 2002. Hoy en día, el portal de Universia México registra un promedio de 850 mil usuarios únicos al mes y más de 1.5 millones de páginas visitadas.

La red Universia en México cuenta con 412 Instituciones de Educación Superior, representando el 79% de la matrícula de educación superior. En el 2010 se benefició a más de 2.2 millones de alumnos y a más de 245 mil profesores.

Actualmente, adicional al portal, Universia México colabora como gestor de una red de universidades que permite que éstas, puedan trabajar en proyectos colaborativos, los cuales son fundamentales en el quehacer académico.

## II ENCUESTRO INTERNACIONAL DE RECTORES DE UNIVERSIA

Asistieron al Segundo Encuentro Internacional de Rectores de Universia 985 rectores (509 de IES mexicanas), 72 representantes de rectores y 242 acompañantes académicos (98 de IES mexicanas), dando un total de 1,299 académicos de 1,057 universidades de 34 países.

De entre los principales temas que se trataron en el Encuentro destacan los relacionados a los desafíos de la Universidad Iberoamericana, la internacionalización, cooperación y movilidad universitaria, la educación superior y el conocimiento como factores de inclusión y cohesión social, los espacios globales para la educación superior, el trabajo en redes y las asociaciones de universidades, las nuevas formas y alcances de la actividad docente, objetivos e infraestructura de proyectos en común y la formación de profesores e investigadores.

Como gran resultado del Encuentro y como fruto de las ponencias presentadas y debates suscitados en Guadalajara, se generó la "Agenda de Guadalajara", documento de conclusiones que reúne en cinco temas esenciales los compromisos, propuestas y acciones a seguir por parte de los socios de la red con el apoyo de Universia y Banco Santander.

1. La universidad ha de tener un papel central en una sociedad como la actual que se encuentra en cambio permanente.
2. El Espacio Iberoamericano del Conocimiento debe ser una apuesta estratégica de futuro.
3. La universidad ha de estar comprometida con la integración y la cohesión social.
4. Son fundamentales las nuevas tecnologías y la inversión en I+D+i como instrumento clave para facilitar el acceso al conocimiento y disminuir la brecha entre universidad y empresa.
5. La internacionalización es un reto que debe afrontar la universidad iberoamericana y que Banco Santander apoyará a través de los dos nuevos programas de becas de movilidad internacional.

La red Universia en México cuenta con 412 instituciones de Educación Superior, que concentran el 85% del colectivo universitario del país representando el 79% de la matrícula de educación superior. En 2010 se benefició a 2.2 millones de alumnos y más de 245 mil profesores.



Adicionalmente, en el marco del Encuentro se llevaron a cabo el Encuentro de Becarios y 22 reuniones de distintas asociaciones relacionadas con la educación superior, así como una serie de actividades paralelas de orden académico, cultural y deportivo.

El II Encuentro Internacional de Rectores de Universia, además de servir para reflexionar sobre las bases de un Espacio Iberoamericano de Conocimiento socialmente responsable, creó el ambiente propicio para la realización de reuniones y cierres de negociaciones entre diversas Instituciones de Educación Superior nacionales e internacionales.

### CREACIÓN DE LA REVISTA IBEROAMERICANA DE EDUCACIÓN SUPERIOR (RIES)

Durante el II Encuentro Internacional de Rectores de Universia, se presentó la Revista Iberoamericana de Educación Superior, publicación digital cuatrimestral, editada en colaboración con el Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación (IISUE) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

Los principales objetivos de esta revista académica son:

- Reflejar la situación de la investigación en educación superior en la región
- Impulsar el debate académico
- Desarrollar nuevas perspectivas de análisis sobre la educación superior
- Ofrecer un espacio académico para que los investigadores publiquen los resultados de sus trabajos

### FUNDACIÓN VIVIENDA

Además de realizar esfuerzos en el área de educación, apoyamos a personas que habitan en zonas marginadas y que han sufrido los efectos de los desastres naturales. Esta ayuda se proporciona a través de cajeros automáticos. Los recursos recaudados se entregan a Fundación Vivienda (antes Provivá), quien desde 1999, desarrolla junto con los gobiernos, conjuntos habitacionales que brindan a las familias de las zonas marginadas, la oportunidad de tener una casa propia en terrenos de bajo riesgo y con una planeación urbana. Su objetivo es acabar con los cinturones de miseria existentes. Tan solo en 2010, se entregaron 164 casas en Tizayuca, Hidalgo, producto de la campaña hecha en 2009. Por su parte, la campaña del año 2010 recaudó 5.6 millones de pesos que se destinarán a la construcción de más hogares.

### VOLUNTARIADO

Adicionalmente al trabajo de voluntariado realizado conjuntamente con el Fideicomiso “Por los Niños de México”, llevamos a cabo otras labores de apoyo.

Durante la “Semana Santander Eres Tú” (evento anual para fomentar la cultura corporativa), los colaboradores de Santander México ubicados a lo largo y ancho de toda la República Mexicana, participaron efectuando varias labores de voluntariado en Instituciones de asistencia, enfocadas principalmente a niños, adolescentes y adultos mayores en situación de pobreza o abandono.

Además un grupo de colaboradores y sus familias, participaron en la reforestación de 1.5 hectáreas del sur del municipio de Villa del Carbón, Estado de México.



### CULTURA

*Enriquecemos el panorama cultural de México con el patrocinio de diversas actividades.*

Con el propósito de dar a conocer entre nuestros colaboradores la valiosa colección pictórica y escultórica del Grupo Santander, difundimos mensualmente información sobre las diversas obras en nuestro boletín. Contamos además con una amplia colección numismática, para la cual se prepara una exposición.

# MEDIO AMBIENTE



Como un factor relevante de la sostenibilidad de Santander y de México, nos enfocamos en hacer un uso sostenible de los recursos, protegiendo al medio ambiente.

- Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que busca una disminución anual del 3% en el uso de energía eléctrica, agua y otros combustibles
- Recertificación ISO 14001 para el Sistema de Gestión Ambiental del Centro Corporativo Santa Fe
- 1,760 pinos nativos plantados

## ENERGÍA, AGUA Y PAPEL

En Santander creemos que cuidar de los recursos que día con día nos permiten llevar a cabo nuestras actividades, es fundamental para incidir de manera positiva en un entorno sostenible. Por ello, establecimos el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que busca una disminución anual del 3% en el uso de energía eléctrica, agua y otros combustibles.

Respecto al uso de energía eléctrica en el Corporativo Santa Fe, se tuvo un ahorro de 463,000 Kwh, lo que representa un cuidado del 5.5% en comparación con el año 2009. El consumo de agua mostró un ahorro de 2,572 m<sup>3</sup> que corresponden al 8.97% en comparación al consumo del año 2009. Lo anterior ha permitido estabilizar el consumo por persona a 250 ml. Con el fin de lograr una reducción del 50% en el consumo de papel para impresoras en el Corporativo Santa Fe, se modificó la programación de las PC's para que éstas pudieran imprimir por ambas caras de las hojas, logrando una reducción de 17,000 resmas (paquetes de 500 hojas).

Otra de las acciones implementadas fue el incremento en dos rutas de transporte de personal, lo que redujo el uso del automóvil en el Corporativo.



## RECICLAJE

Tanto en los edificios corporativos de Santa Fe y Diamante, que se ubican en la Ciudad de México, como en aquellos localizados en la ciudad de Querétaro (Centro de Tecnología y Operaciones y Contact Center Santander) se llevan a cabo programas de reciclaje para agua y papel, además de promover la separación de residuos tóxicos como: baterías y basura tecnológica.



## EMISIONES

Se han desarrollado diversas iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, entre las cuáles podemos mencionar:

- Se promueve entre el personal apagar los equipos de cómputo al retirarse de las instalaciones.
- Horarios de apagado de iluminación a partir de las 19:00 hrs.
- Se establece un horario de encendido y apagado en las 55 unidades manejadoras de aire y se regula la velocidad por presión en ductos.
- Se cuenta con dos calderas de 50 HP las cuales operan alternadamente para bajar las emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera.
- Se modernizaron los equipos eléctricos.
- Se llevan a cabo estudios para la modernización de equipos con el propósito de implementarlos a mediano y largo plazo.
- Se mantienen las perillas de planchas del área del comedor al 50% de su apertura normal.
- Ponemos en marcha programas que coadyuvan a prevenir enfermedades entre los colaboradores, haciendo que los edificios de Santander sean inmuebles "libres del humo del tabaco".





## REFORESTAMOS MÉXICO

Con el apoyo a Reforestamos México, trabajamos en pro de la reforestación y protección de la biodiversidad del país. Mediante las campañas en cajeros automáticos, se recaudan fondos para la implementación de programas enfocados en preservar áreas forestales estratégicas, cuyas características ambientales y biológicas no hayan sido afectadas por el ser humano. Queremos reforestar a través de la plantación de árboles de especies mexicanas, promover el conocimiento del tema forestal, hacer conciencia de su problemática y aportar soluciones al mismo. Igualmente, parte de las actividades realizadas en el voluntariado buscan trabajar a favor del cuidado y la preservación de áreas verdes. El sábado 21 de agosto de 2010, un grupo de 330 empleados y sus familias participaron en labores de reforestación en San Jerónimo Zacapexco, una amplia zona (1.5 hectáreas) ubicada al sur del municipio de Villa del Carbón, Estado de México, allí se plantaron 1,760 pinos nativos de la zona.

## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS



En 2010, por sexto año consecutivo, Santander obtuvo el Distintivo ESR (Empresa Socialmente Responsable), premio otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial en México (AliaRSE), a las empresas que se destacan por su compromiso con cuatro principios fundamentales: calidad de vida en la empresa, ética empresarial, vinculación de la empresa con la comunidad y cuidado y preservación del medio ambiente.

Santander México se ubicó en el 5° sitio del ranking "Las 50 empresas con mayor responsabilidad sustentable en México" que publica cada año la revista Mundo Ejecutivo.

Por su actitud incluyente al contratar personas con discapacidad motriz y adultos mayores, Santander México recibió en el Contact Center de Querétaro, por segundo año consecutivo, un reconocimiento de Manpower, la empresa encargada de la contratación externa del centro.

En diciembre de 2010 Santander México obtuvo de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), la Recertificación ISO 14001 para el Sistema de Gestión Ambiental del Centro Corporativo Santa Fe, sede central del Grupo en el país.



# ÍNDICE GRI

Indicador	Descripción	Página
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>		
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	12
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	12-14
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
2.1	Nombre de la organización	3
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	4
2.3	Estructura operativa de la organización	6-7
2.4	Localización de la sede principal de la organización	6
2.5	Número de países en los que opera la organización	6-7
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes / beneficiarios)	5-7
2.8	Dimensiones de la organización informante	4-5
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto	NA
2.10	Premios y distinciones recibidos	45
<b>PARÁMETROS DE LA MEMORIA</b>		
Perfil del Informe		
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria	52
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente	NA
3.3	Ciclo de presentación de memorias	52
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	52
Alcance y Cobertura del Informe		
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	52
3.6	Cobertura de la memoria	52
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	52
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos	NA
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	52
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la expresión de información perteneciente a memorias anteriores	NA
Índice de Contenidos de GRI		
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados a la memoria	NA
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	46-48
Verificación		
3.13	Política y práctica de verificación	49
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>		
4.1	La estructura de gobierno de la organización	17-18
4.2	Presidente del máximo órgano de gobierno	17

4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno	17
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	18
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos	20
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	18
4.7	Capacitación de los miembros del Consejo en los temas de sostenibilidad	28
4.8	Declaración, misión, valores y códigos sobre sostenibilidad	1
4.9	Evaluación del desempeño de la organización sobre sostenibilidad por parte del Consejo	28
4.10	Evaluación del propio Consejo en temas de sostenibilidad	28

## Compromiso con Iniciativas Externas

4.11	Principio de precaución	12-14
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados en la comunidad	30-43
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y grado de implicación	

## Participación de los Grupos de Interés

4.14	Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido	18
4.15	Base para la identificación y selección de los grupos de interés	18
4.16	Enfoques utilizados para la participación de los grupos de interés	18
4.17	Aspectos de interés surgidos de la participación de losGI	18

## DESEMPEÑO ECONÓMICO

### Desempeño Económico

EC1	Valor económico directo generado y distribuido	23
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales (planes de pensiones)	25

### Presencia en el Mercado

EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	22
-----	--	----

### Impactos Económicos Indirectos

EC8	Inversiones en infraestructuras y servicios para el beneficio público	5
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos	5, 23

## DESEMPEÑO AMBIENTAL

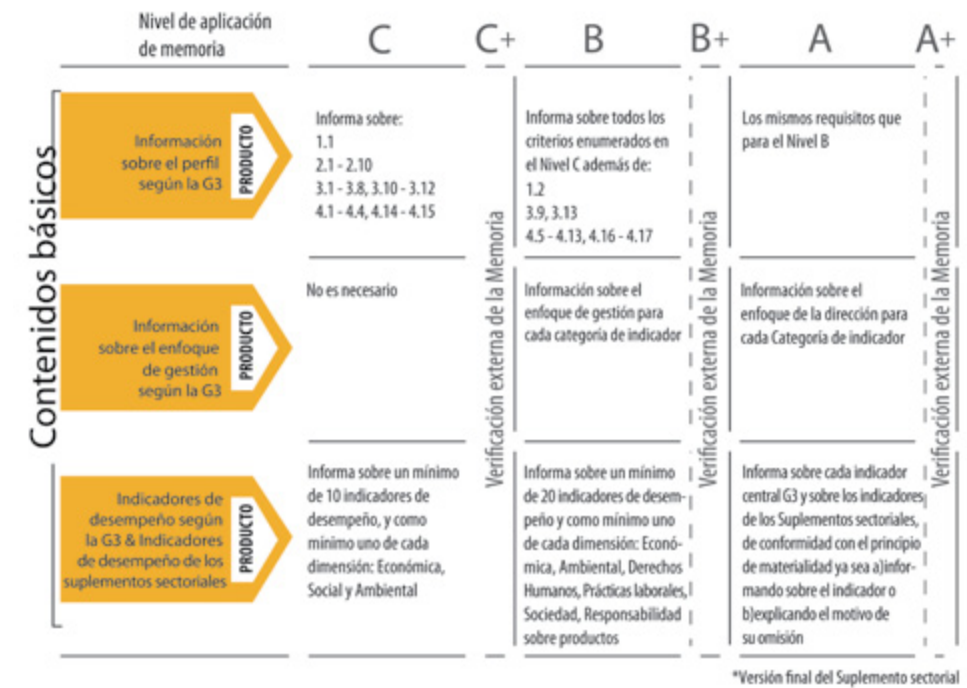
### Materiales

EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son valorizados	43
-----	---	----

### Energía

EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	43
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	43
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas en dichas iniciativas	43

Emisiones			
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas		43
<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>			
Empleo			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato y por región		20
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región		20
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal		25
Relaciones Empresa/ Trabajador			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo		20
Salud y Seguridad en el Trabajo			
LA6	Porcentaje de total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral		29
Formación y Evaluación			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado		27
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales		28
Derechos Humanos			
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados		28
Comunidad			
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones		22
Salud y Seguridad al Cliente			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación		4
Etiquetado de Productos y Servicios			
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente		21



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**ABM** - Asociación de Bancos de México

**ANUIES** - Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior

**BANXICO** - Banco de México

**Captación** - Proceso mediante el cual el sistema financiero recoge recursos del público ahorrador y los utiliza como fuente del mercado financiero

**Cartera de crédito** - Monto de crédito otorgado por una institución financiera

**Capitalización** - Operación que consiste en sumar los intereses al capital. También se habla de capitalización de pasivos cuando los acreedores entran a formar parte de la empresa pagando su capital con los pasivos a su favor

**CCE** - Consejo Coordinador Empresarial

**Cemefi** - Centro Mexicano para la Filantropía

**CONDUSEF** - Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

**CNBV** - Comisión Nacional Bancaria y de Valores

**CO2** - Bióxido de Carbono

**FIMPES** - Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior

**GRI Global Report Initiative o Iniciativa del Reporte Global** - Organización creada en 1997 cuya misión es mejorar la calidad, rigor y utilidad de los reportes de sustentabilidad basados en la implementación del triple balance: económico, social y medioambiental

**UNAM** - Universidad Nacional Autónoma de México

**UNICEF** - Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia

Galaz, Yamazaki,  
Ruiz Urquiza, S.C.  
Paseo de la Reforma 489  
Piso 6  
Colonia Cuauhtémoc  
06500 México, D.F.  
México

Tel: + 52 (55) 5080 6000

Fax: + 52 (55) 5080 6001  
www.deloitte.com/mx

## Informe de Revisión de los Auditores Independientes del Informe de Sostenibilidad 2010 de Grupo Financiero Santander, S.A.B. de C.V. y Subsidiarias

### Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión del Informe de Sostenibilidad 2010 ("la Memoria") de Grupo Financiero Santander, S.A.B. de C.V. y Subsidiarias (el "Grupo Financiero"), cuyo alcance se define en la contraportada de la misma. Aplicamos procedimientos de revisión a:

- La adaptación de los contenidos de la Memoria a la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad, de la *Global Reporting Initiative ("GRI")* versión 3.0 ("Guía G3"), así como los indicadores de desempeño centrales y del suplemento sectorial del sector financiero propuestos en dicha guía, por el año que terminó el 31 de diciembre de 2010.

### Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 "Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information", emitida por el *International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)*, de la *International Federation of Accountants (IFAC)*.

Nuestro trabajo de revisión consistió en la formulación de preguntas a la Dirección del Grupo Financiero, así como a las diversas unidades del Grupo Financiero que han participado en la elaboración de la Memoria, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo Financiero para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y comparar los datos presentados en la Memoria.
- Revisión de las actas de las reuniones en el ejercicio 2010 del Comité de Responsabilidad Social.
- Revisión de las actuaciones realizadas por la Administración del Grupo Financiero en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del año que terminó el 31 de diciembre de 2010, y de los procesos de participación de los grupos de interés, a través del análisis de información interna e informes disponibles de terceros.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en la Memoria, en función del entendimiento del Grupo Financiero de los requerimientos de los grupos de interés.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados en sostenibilidad.
- Contraste de que el contenido de la Memoria no contradice ninguna información relevante suministrada por el Grupo Financiero en su informe anual.
- Análisis de la adaptación de los contenidos de la Memoria a los recomendados en la Guía G3 de GRI, y comparación de que los indicadores de desempeño centrales y sectoriales incluidos en la Memoria corresponden a los recomendados por dicha guía, y que se identifican los no aplicables y los no disponibles.
- Comparación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluida en la Memoria, y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Grupo Financiero.

### Responsabilidades de la Dirección del Grupo Financiero y Deloitte:

- La preparación de la Memoria, así como el contenido de la misma, es responsabilidad del Área de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Financiero, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- La responsabilidad de Deloitte es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- La Memoria ha sido preparada exclusivamente en interés de la Dirección del Grupo Financiero de acuerdo con los términos de nuestra carta convenio. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros distintos de la Dirección de Grupo Financiero.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por Código de Ética para los Contadores Profesionales, de la *International Federation of Accountants (IFAC)*.
- El alcance de una revisión es sustancialmente menor al de un trabajo de seguridad razonable. Por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.
- Nuestro informe de revisión de los contadores independientes en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

### Conclusiones

En el Índice de Contenidos GRI se detallan los indicadores de desempeño revisados y las limitaciones en el alcance de la revisión. Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún otro aspecto que nos haga creer que la Memoria contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo a las directrices de:

- La Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad, de la *Global Reporting Initiative* versión 3.0.

Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información proporcionada sobre los progresos de las líneas de trabajo de Responsabilidad Corporativa para el ejercicio de 2010 contenga errores significativos.


### Observaciones y Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección del Grupo Financiero nuestras recomendaciones relativas a los aspectos de mejora en la gestión de la sostenibilidad. A continuación se resumen las recomendaciones más significativas, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe de revisión de los contadores independientes:

- Ahondar más en el impacto de las acciones realizadas.
- Definir nuevos proyectos y acciones alineados con el área de negocio.
- Realizar un mayor número de comparaciones anuales en términos de tendencias y ejemplificarlo con variables de uso común.
- Desarrollar criterios de sostenibilidad y hacerlos extensivos a la cadena de valor.
- Desarrollar más indicadores de impacto ambiental y la precisión en la presentación de los datos.
- Mostrar los resultados de impacto en los programas sociales y ambientes.
- Llevar a cabo un Comité de Sostenibilidad de forma mensual, en donde se revise el impacto respecto a temas económicos, sociales y de medioambiente.

• Nuestro equipo de trabajo se integró por profesionales con experiencia en el área de auditoría, dirigidos por profesionales con experiencia en trabajos e informes de sostenibilidad social y del medio ambiente.

Galaz, Yamazaki, Ruiz  
Urquiza, S. C.  
Miembro de Deloitte Touche  
Tohmatsu Limited

  
C.P.C. Ricardo A. García  
Chagoyán  
México D.F. a 20 de abril de  
2011

# SOBRE ESTE INFORME

## ALCANCE

El presente informe muestra las acciones y resultados dentro de las áreas económica, social y ambiental realizadas por Santander México durante 2010. La verificación del Informe fue realizada por Galaz, Yamasaki, Ruiz, Urquiza, S.C.

## ESTÁNDARES INTERNACIONALES

Este es el primer informe realizado bajo la metodología que establece la Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 3.0. la cual se mantendrá en uso durante el futuro. El ciclo de presentación de informes es anual.

## PROCESO DE ELABORACIÓN

Para la definición de la materialidad se llevó a cabo un proceso de análisis e inclusión sobre los aspectos más relevantes de Santander México, mismos que fueron determinados con base en el grado de interrelación e impacto en los diversos grupos de interés. La recopilación de información se hizo mediante cuestionarios y entrevistas a distintas áreas del banco.

De acuerdo con los resultados de la verificación, el nivel de aplicación del Informe corresponde a un nivel de aplicación B+.

En Santander estamos convencidos que con una actitud positiva, acciones concretas y el compromiso de empresas, gobiernos, sociedad y personas en pro de la sostenibilidad, lograremos de este mundo un lugar mejor hoy y siempre.



[sostenibilidad@santander.com.mx](mailto:sostenibilidad@santander.com.mx)

Diseño: DDmerc

Prol. Paseo de la Reforma No. 500  
Col. Lomas de Santa Fe, C.P. 01219, México, D.F.  
[sostenibilidad@santander.com.mx](mailto:sostenibilidad@santander.com.mx)

