

# RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



2011  
MÉXICO



3

Acerca del  
Informe

4

Acerca de Scotiabank

6

Estrategia de Responsabilidad  
Social Corporativa

## 5 Prioridades de la Responsabilidad Social Corporativa Scotiabank

7

Gobierno  
Corporativo

Clientes

12

17

Colaboradores

Medio  
Ambiente

29

35

Comunidad

ndice



# ACERCA DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2011

En Scotiabank la Responsabilidad Social Corporativa comienza desde la planificación estratégica y se lleva a cabo en la forma en la que se realizan las actividades todos los días. Se plasma dentro del Balanced Scorecard, ya que se integran elementos de Responsabilidad Social para llevar a cabo la administración y los procesos de evaluación de desempeño de cada uno de los colaboradores.

La Responsabilidad Social Corporativa en Scotiabank representa una oportunidad de fortalecer las relaciones con todos los grupos de interés, poniendo especial énfasis en cómo se cumple con las responsabilidades sociales, económicas, ambientales y éticas.

En el presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa se ejemplifican las acciones realizadas con los diversos grupos de interés, se incluyen los resultados obtenidos en cada uno de los acuerdos, políticas, sistemas y/o actividades realizadas, indicadores que muestran el avance de Scotiabank en el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial.

Durante este año se esperaba una inestabilidad en los mercados financieros a causa de los problemas económicos y financieros globales. Sin embargo, el buen posicionamiento de Scotiabank en cuanto a su calidad de activos, liquidez y solvencia le permitió lograr un desempeño financiero positivo, permitiendo cumplir el objetivo fundamental de Scotiabank, que consiste en ayudar a los clientes a mejorar su situación financiera, proporcionándoles asesoría práctica y soluciones adecuadas.

El panorama en 2012 vendrá acompañado de retos importantes; sin embargo, se tiene la certeza de que Scotiabank tiene una estructura sólida para crecer. El enfoque principal en los clientes continuará representando una ventaja competitiva. Se aprovecharán las oportunidades que se presenten para incrementar el posicionamiento en el mercado, para lo cual, se mantiene a la Responsabilidad Social Corporativa como un aspecto fundamental en la toma de decisiones, lo que permitirá continuar desarrollando actividades que forjen relaciones significativas con los colaboradores, clientes, accionistas y la comunidad en la que Scotiabank presta servicios.

Durante 2012 nos comprometemos a seguir cumpliendo con los 10 Principios del Pacto Mundial a través de acciones que mantengan un equilibrio en el ámbito social, económico, ambiental y ético positivo para todos nuestros grupos de interés.

# ACERCA DE SCOTIABANK

Scotiabank en México es una filial del grupo corporativo internacional The Bank of Nova Scotia, una de las principales instituciones financieras en Norte América y el banco canadiense internacional más importante.

*Scotiabank es una organización de ventas y servicios, donde la calidad del servicio, es el factor diferenciador.*

## Misión

Ser una de las instituciones financieras más eficientes y rentables de México, que ofrezca productos y servicios innovadores y de alta calidad, diseñados para satisfacer las necesidades financieras de sus clientes.

## Visión

Cada uno de quienes conformamos el equipo Scotiabank, buscamos constituirnos en un asesor dispuesto a ofrecer su experiencia y conocimientos para ayudar y orientar a nuestros clientes en la satisfacción de sus necesidades financieras.

Somos una Institución comprometida con el éxito de sus clientes.

## Filosofía

Nuestra filosofía de trabajo se basa en el principio: PRIMERO LA GENTE

La calidez humana con la que incondicionalmente se atiende a los clientes, internos o externos. Pero también, la calidad profesional con la cual se desarrolla el trabajo.

Ambas actitudes se ejercen a través de una comunicación abierta, clara y honesta que señale el camino adecuado para la satisfacción de las expectativas de los clientes.

Scotiabank ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros a personas físicas, medianas y pequeñas empresas y a grandes corporaciones nacionales e internacionales:

#### **BANCA**

Cuenta Única: Productos de ahorro e inversión  
Crédito Hipotecario  
Créditos de Consumo

#### **CASA DE BOLSA**

Amplia gama de productos y servicios especializados, enfocados en clientes corporativos y a menudeo con necesidades sofisticadas de asesoría e inversión patrimonial

#### **FONDOS DE INVERSIÓN**

Operadora de diversos fondos para inversionistas (personas y empresas)

# VALORES

## **INTEGRIDAD**

Tratamos a los demás en forma ética y honorable.

## **RESPECTO**

Nos identificamos con los demás y tomamos en cuenta sus diferentes necesidades.

## **DEDICACIÓN**

Estamos comprometidos a ayudar a nuestros clientes a obtener los mejores resultados.

## **PERSPICACIA**

Utilizamos un alto nivel de conocimiento para responder de manera proactiva, proponiendo las soluciones más adecuadas

## **OPTIMISMO**

Enriquecemos el ambiente de trabajo con espíritu de equipo, entusiasmo contagioso y actitud emprendedora.

## LA ESTRATEGIA DE NEGOCIOS PARA ASEGURAR EL ÉXITO SE BASA EN:

1. Crecimiento sostenible y rentable de los ingresos
2. Gestión del capital y el balance
3. Liderazgo
4. Gestión y manejo prudente del riesgo
5. Eficiencia y administración de gastos

# ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



La Responsabilidad Social Corporativa es un aspecto fundamental de la forma en que se realizan las actividades en Scotiabank.

Es una oportunidad de fortalecer las relaciones con los grupos de interés, prestando una atención especial a cómo se cumplen las **responsabilidades sociales, económicas, ambientales y éticas**.

En Scotiabank se evalúa el éxito no solo en términos de criterios financieros, también en los de mejora de la satisfacción de los clientes, del compromiso de los colaboradores y de todos los grupos de interés, lo que brinda una ventaja competitiva a Scotiabank y alinea a las operaciones con las normas y expectativas de todos ellos.

## 5 PRIORIDADES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA SCOTIABANK

Scotiabank contribuye a construir un futuro mejor en todo el mundo por medio de sus prácticas bancarias éticas, conciencia ambiental y compromiso con la comunidad.

- 1 Gobierno Corporativo
- 2 Clientes
- 3 Colaboradores
- 4 Medio Ambiente
- 5 Comunidad



# Prioridades de la Responsabilidad Social Corporativa Scotiabank

**Principio 10:** Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.



## Gobierno Corporativo

*La responsabilidad de proteger los intereses de Scotiabank, de sus entidades y de sus accionistas, proporcionando valor y uso eficiente de los recursos de la propia sociedad.*

El Gobierno Corporativo es el conjunto de principios que norman el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de gobierno de Scotiabank como son: el Consejo de Administración, los Comités de Apoyo, la Asamblea de Accionistas, así como los Órganos Colegiados que apoyan a la Dirección General.

Uno de los aspectos que explican el crecimiento y fortaleza de Scotiabank es por tanto, su estructura y prácticas de Gobierno Corporativo, una sólida base de transparencia, integridad y responsabilidad por adoptar las mejores prácticas en el mercado, a fin, de asegurar un Gobierno Corporativo sano que continuamente busca mecanismos para fortalecer sus políticas y procedimientos a todo nivel.

Su objetivo es asegurar el tratamiento equitativo entre los accionistas y los diversos grupos de interés: clientes, colaboradores y la comunidad en la que opera; proteger sus derechos, resolver posibles conflictos de interés, asegurar una revelación adecuada de información; plantear objetivos, aprobar y vigilar el cumplimiento de estrategias de la institución, además de evaluar los resultados operativos y financieros de Scotiabank, entre otras tareas.

**Las Pautas de Conducta en los Negocios de Scotiabank**, son un marco para el comportamiento ético basado en la misión y los valores de Scotiabank. Aunado al deber de observar las leyes y reglamentos aplicables y en vigor que contemple nuestra legislación mexicana, las Pautas de Conducta en los Negocios describen los estándares mínimos de conducta que tenemos que observar como colaboradores de Scotiabank. Sea donde sea, en cualquiera de los más de 55 países en donde Scotiabank está presente, estas normas fungen como parámetro común en la manera de actuar.

Todos los colaboradores de Scotiabank deben confirmar anualmente su acatamiento de las Pautas de Conducta en los Negocios; apegarse a su cumplimiento y vigilar que en todo momento sean acatadas, denunciando cualquier falta que pudiese ser observada a través de la Cadena de Comunicación, es parte de los compromisos con la integridad y el respeto.

Una de las políticas para luchar contra la corrupción en Scotiabank es ofrecer a los colaboradores un curso sobre Prevención del Lavado de Dinero y el Financiamiento de Actividades Terroristas, lo cual está vinculado con dos prioridades globales: crecimiento sostenible y rentable de los ingresos y gestión y manejo prudente del riesgo. Una parte del crecimiento de los ingresos es asegurarse de que contamos con los productos y servicios que los clientes desean y necesitan.

**Principio 4:** Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**Principio 6:** Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.



**La Cadena de Comunicación** es una estructura ordenada para ejercer un diálogo honesto y abierto entre colaboradores. Es indispensable en todo equipo contar con una comunicación abierta que brinde confianza, libertad y que fortalezca los valores de Scotiabank. Es un instrumento que permite mantener y generar un favorable ambiente de trabajo.

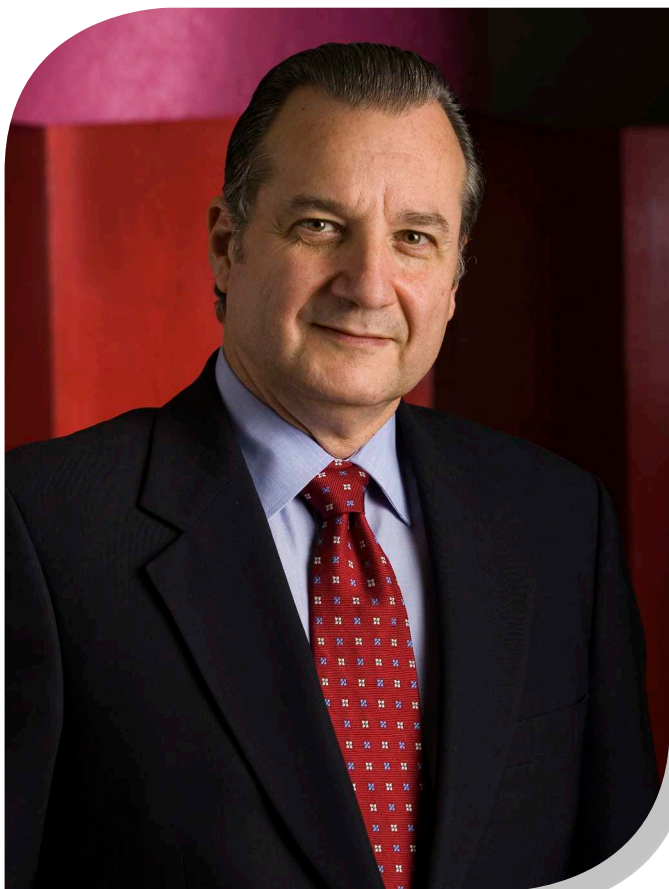
Scotiabank se compromete a tratar a sus colaboradores con dignidad y respeto, y ofrecer un ambiente de trabajo justo, equitativo e integrador libre de represalias, violencia y discriminación. Se alienta y apoya la comunicación abierta, honesta y bidireccional. Orienta sobre la manera en cómo se puede plantear y tratar efectivamente los problemas relacionados con el lugar de trabajo, y consultar los recursos sobre prácticas, procesos o conductas.





## El Ombudsman

es una alternativa más dentro de la Cadena de Comunicación. Es la instancia que se caracteriza por la confidencialidad y la privacidad de cualquier conversación o comunicado que sostenga con algún colaborador sobre problemas relacionados con el ambiente laboral. Proporciona una opinión imparcial sobre el asunto y lo analiza desde una perspectiva diferente. Provee y recibe información y ayuda a los colaboradores a desarrollar alternativas de solución, incluso a los clientes de Scotiabank.



Ombudsman. José Larrondo

**Los accionistas pueden comunicarse con el Consejo de Administración y a través de la Asamblea de Accionistas, máximo órgano de comunicación de la institución.**

Consejo de Administración Grupo, Banco, Casa de Bolsa y Operadora de Fondos.

Consejo de Scotia Derivados.

Consejo de Administración Globalcard.

Consejo de Administración Fondos.

AML & ATF.

Comité Riesgos.

Comité Crédito.

Comité Auditoría.

Comité Estratégico de Pensiones y Remuneraciones.

Comité de Riesgo Reputacional.

Comité Técnico de Planes de Pensiones y de Retiro de Empleados.

Comité Gobierno Corporativo.

Comité de Riesgos Globalcard.

Comité de Auditoría Globalcard.

Comité de Remuneraciones Globalcard.

El Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) otorgó el premio por Mejor Práctica RSE 2011, por luchar de manera creativa contra el lavado de dinero y el financiamiento al terrorismo, en la categoría Ética Empresarial, por el caso:

## “Previniendo el Lavado de Dinero: Sin Sospechas”

**Scotiabank**  
es el único banco  
que ha obtenido este  
reconocimiento en esta  
categoría.

Sólo nueve empresas  
han obtenido este  
premio, en esta  
categoría en **12 años**  
de trayectoria del certamen.



**Principio 1:** Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.



# Cientes

*El objetivo fundamental de Scotiabank es ser el mejor banco para ayudar a los clientes a mejorar su situación financiera, proporcionándoles asesoría práctica y soluciones adecuadas, con la mejor calidad profesional y la mayor calidez humana.*

A pesar de los problemas económicos y financieros globales durante el 2011, el buen posicionamiento de Scotiabank en cuanto a su calidad de activos, liquidez y solvencia le permitió lograr un desempeño financiero positivo, demostrando que su modelo de negocio permite continuar con una tendencia de crecimiento en los últimos años.

Scotiabank logró un incremento anual de 7% en su utilidad neta ubicándose en \$3,142 millones al cierre del 2011 con

un rendimiento sobre capital de 11%, un sólido índice de capitalización en el banco de 15.7% y un índice de productividad de 63.6%.

Scotiabank ha hecho de la banca tradicional una banca innovadora que entiende y conoce a sus clientes; es por eso que vive la cultura llamada **Ciente-centrismo** basada en ofrecer las mejores soluciones financieras para cubrir sus necesidades, profundizando en relaciones de negocio a largo plazo.

En 2011 Scotiabank  
cerró con una base  
aproxima de

**\$2,7**  
millones

de clientes

**711** Sucursales

**2,300** Cajeros Automáticos\*

**95** sucursales accesibles a nivel nacional

**81** sucursales Nivel I que proporciona servicio a clientes con discapacidad.

**14** sucursales Nivel III que proporciona servicio a clientes con discapacidad y están acondicionadas para que puedan trabajar colaboradores con discapacidad.

**4 ATM'S** con guía auditiva en D.F. y Puebla.



\*Gracias a la alianza realizada en 2011 con la red de cajeros de Inbursa, se tiene una mayor cobertura y comodidad para los clientes sin comisión alguna.



**En 2011 Libre Acceso A.C. certificó las siguientes instalaciones:**

- 22 Sucursales Nivel I
- 5 Sucursales Nivel III
- 2 Corporativos Nivel III



**Libre Acceso, A.C.**





Scotiabank a través de una administración disciplinada de sus portafolios y el continuo enfoque en ofrecer a sus clientes las mejores soluciones para cubrir sus necesidades financieras registró un saldo de cartera vigente de **\$111,415 millones**, de los cuales **53%** corresponden a créditos de menudeo y **47%** a créditos comerciales, de entidades financieras y gubernamentales.

Debido a la dinámica que registró la demanda de vivienda media en 2011, Scotiabank diseñó nuevos esquemas de financiamiento para apoyar la adquisición de créditos hipotecarios en este segmento lo que permitió la colocación de casi **7,700** créditos hipotecarios con lo cual se logró un incremento anual del **7%** de la cartera al cierre de 2011. Los créditos al consumo mostraron un incremento de **3%** respecto al año pasado. Destaca el repunte en los créditos comerciales, de entidades financieras y gobierno con un **13%** de incremento anual, debido principalmente a un mayor dinamismo en el segmento empresarial.

La cartera vencida se ubicó **18%** abajo del año anterior. Al cierre de 2011 la cartera de crédito vencida representó el **2.7%** de la cartera total, por debajo del **3.6%** del año anterior. Esto se debió a una menor morosidad en la cartera de menudeo e hipotecaria, parcialmente compensada con una mayor morosidad en la cartera comercial. El porcentaje de cobertura de cartera vencida fue de **115%** comparado con **103%** del año pasado.

Scotiabank continúa impulsando el crecimiento de una base estable de depósitos de bajo costo, a través del soporte de la red de sucursales, productos innovadores y la calidad en el servicio. En captación los depósitos a la vista y de ahorro representan el **57%** de la captación total al cierre del año 2011, en tanto que los depósitos a plazo representaron un **38%**, por lo que continúa mejorando su estructura de fondeo, aprovechando las oportunidades favorables en el mercado.

# SCOTIABANK FONDOS

## CASA DE BOLSA

Representa un negocio fundamental en las estrategias a largo plazo, ya que cuenta con una amplia gama de productos y servicios especializados, enfocados en clientes corporativos y de menudeo con sofisticadas necesidades de asesoría e inversión patrimonial, logrando complementar así la oferta en el mercado.

LOS VALORES DE CLIENTES RECIBIDOS  
EN CUSTODIA SE UBICARON EN

**\$202**  
mil millones

un **aumento**  
de **anual** de **5%**

**AL CIERRE DE 2011 SE CUENTA CON UN NÚMERO DE INVERSIONISTAS QUE REPRESENTAN EL 8% DEL TOTAL DE LA INDUSTRIA.**

Continuó con una profunda vocación del entendimiento de las necesidades del cliente y para adecuar la oferta de producto a las necesidades de los inversionistas, se relanzaron nuevos fondos y se ha desplegado una intensa actividad para apoyar a los distribuidores para que estén en posibilidad de establecer una relación personal con un servicio mejorado para los inversionistas (personas y empresas), ofreciendo productos financieros adecuados a sus necesidades únicas; lo que se vio reflejado en un crecimiento continuo de la base de cuentas que supera los 180,000 y los activos administrados que al cierre del mes de febrero superan los \$62,500 millones de pesos.

En 2011 continuó reforzándose la inversión en sistemas y se mejoró la infraestructura del área de inversiones. Por otra parte, la administración de riesgos ha sido una prioridad, sobre todo con un fuerte enfoque en la calidad crediticia, a fin de garantizar un adecuado manejo del riesgo contraparte en los portafolios administrados.

Se continuó con una intensa labor de capacitación del personal para desarrollar las habilidades técnicas requeridas, con el fin de asegurar los más altos estándares de gestión de los activos, la atención a clientes y garantizar las certificaciones requeridas para cumplir con las disposiciones regulatorias.

Para apoyar y mejorar la cultura del ahorro y la inversión, Scotiabank dio a conocer el micrositio en Internet denominado “**Invierte en ti**”, que ofrece la posibilidad de conocer, mediante simuladores, la capacidad de ahorro de las personas, muestra videos didácticos con una explicación simple sobre las estrategias y los beneficios de ahorrar e invertir y contiene una sección con artículos sobre consejos de cómo llevar buenas finanzas personales. El sitio es parte de un programa institucional que busca una mejora en la salud financiera de las comunidades en donde Scotiabank tiene presencia.

# Invierte en **Ti**

**Scotiabank ofrece a sus clientes soluciones financieras dirigidas a simplificar sus operaciones y hacer crecer sus negocios.** Bajo este enfoque, y con el propósito de mejorar la oferta de productos de ahorro e inversión en el mercado, durante el año se alinearon los productos de Cuenta Unica® hacia diferentes segmentos con una imagen diferenciada reforzando, así, la venta cruzada.



**Principio 2:** Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos

**Principio 3:** Las Empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**Principio 4:** Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción

**Principio 5:** Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

**Principio 6:** Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

**Principio 10:** Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.



# 3 Colaboradores

*Scotiabank busca ofrecer un lugar donde los colaboradores talentosos desarrollen al máximo su potencial.*

Los colaboradores valoran la experiencia de trabajar en Scotiabank porque:

- Se cree en el valor de las relaciones sólidas.
- Se reconoce y premia el desempeño.
- Scotiabank es una compañía exitosa.

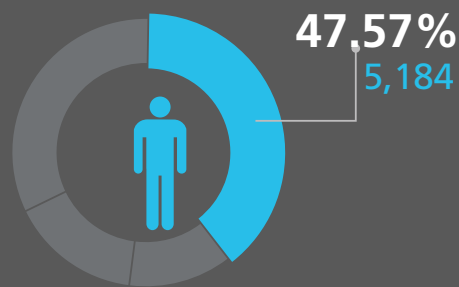
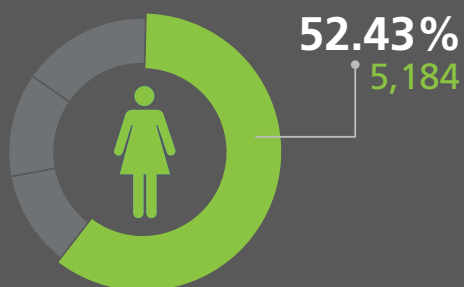
Estos tres temas integran la piedra angular de Scotiabank y pueden ser fusionados en un principio:

## UN EQUIPO, UN OBJETIVO

**Durante 2011 se tuvo un especial énfasis en el Capital Humano.**

Empleos generados en el año	3,573
Total de colaboradores	10,897
Colaboradores de contrato eventual	225
Colaboradores de planta	10,672
Colaboradores de jornada completa	10,825
Colaboradores de jornada parcial	72

#### Total de colaboradores por género



#### Total de colaboradores por grupos y género

Grupos	Mujeres	Hombres
Minorías	7	15
Menores de 30	3024	2138
Entre 31 y 40	1708	1444
Entre 41 y 50	775	1157
Mayores 51	206	445
Total general	5713	5184

**LA ROTACIÓN  
PARA 2011 FUE  
DE 11.55%**



*El índice de Rotación no incluye empleados eventuales, ni entrenamiento, bajas por redimensionamientos, traspasos entre empresas y terminación de contrato eventual\**



Scotiabank tiene el compromiso de ofrecer un ambiente de trabajo integrador y accesible, donde los colaboradores sean tratados de manera equitativa y con el debido respeto; lo anterior, se establece en las **Pautas de Conducta en los Negocios**, en donde se describen las normas de comportamiento requeridas por parte de todos los colaboradores, incluido el tratamiento equitativo entre compañeros de trabajo, así como hacia los clientes.

En la encuesta **Punto de Vista de 2011** en donde se muestra la opinión de la comunidad global de colaboradores de Scotiabank, se cuenta con una pregunta que sirve como base para conocer la percepción de los colaboradores sobre la Responsabilidad Social Corporativa.

En México, el indicador: **“Scotiabank es una empresa responsable desde el punto de vista social y medioambiental”**, tuvo una calificación favorable del **94%**, lo que coloca al indicador en el Top 5 de las preguntas con mayor porcentaje de respuestas favorables, obteniendo el segundo lugar.



A partir de este año más de 70,000 colaboradores de Scotiabank a nivel global colaborarán a través de una herramienta de comunicación y colaboración llamada ScotiaLive. En una primera etapa se lanza esta plataforma en una modalidad de sólo lectura, en la que se puede acceder a información de todo el mundo a través de una Intranet centralizada. El objetivo es fortalecer la cultura de colaboración. Aprovechar todas las oportunidades de negocios, sinergias y mejores prácticas de los mejores talentos a nivel mundial. Una nueva manera de compartir conocimientos, experiencias, ideas innovadoras y soluciones en las líneas de negocios y sectores geográficos. Teniendo siempre como objetivo común prestar un mejor servicio a los clientes de Scotiabank.

# CREANDO RELACIONES SOLIDAS CON LOS COLABORADORES

El liderazgo es una prioridad estratégica que está centrada en el desarrollo de un banco de talentos a nivel mundial para asegurar el éxito individual y de la empresa a largo plazo, ya que representa una ventaja competitiva que permite obtener buenos resultados.

El plan de desarrollo de cada colaborador como parte del **Modelo de Gestión del Desempeño** es un proceso continuo, por tanto, el seguimiento, la medición de resultados y el coaching por parte de cada uno de los supervisores asegurarán el éxito para cada uno.

En 2011 se lanzó la campaña “Conversa”, que tiene como objetivo dar seguimiento a los acuerdos en conjunto que tienen los supervisores con cada uno de los colaboradores a cargo, dicha campaña da herramientas y promueve la conversación entre las partes, para darle seguimiento al plan de desarrollo, enfatizando en tres puntos:



- Mantener un diálogo constante con el supervisor/a.
- Identificar y reconocer los logros personales.
- Aprender y aprovechar la orientación y retroalimentación constante.

Como parte del desarrollo profesional se brinda a los colaboradores el acceso a miles de cursos de aprendizaje electrónico. Para 2011 Scotiabank concretó una asociación con SkillSoft, empresa que ofrece capacitación valiosa y rentable. En el ámbito global, el nuevo programa produjo ahorros considerables y mayor uniformidad con respecto al contenido de los cursos de aprendizaje.

## A NIVEL MUNDIAL LOS COLABORADORES EN MÉXICO CON MUCHO ENTUSIASMO CONFORMAN EL GRUPO MÁS NUMEROSO DE USUARIOS PER CÁPITA.

En 2011 el total de horas dedicadas a capacitación

Total de horas de capacitación	300,097
Total de cursos otorgados	90,240
Promedio de horas por curso	3.3
Promedio de horas por colaborador	26.2
Promedio de cursos por colaborador	7.87

Dentro de los cursos impartidos se encuentra Señalética, el programa de ética que contiene una serie de conferencias que sirven como guía para actuar en la vida cotidiana conforme a los patrones morales, tanto en el ámbito personal como en el profesional; una ayuda para resolver las grandes amenazas que enfrenta el mundo actualmente.



En 2011 como parte del Plan de Desarrollo se realizó un **proceso de capacitación presencial masiva a Subgerentes de Servicio y Comodines de Sucursal**. En la primera etapa del programa participó **el 98% de Subgerentes de Servicio. Además se**

**convocó a 210 Comodines de Sucursal** para ser capacitados en temas relevantes para la operación de sucursales como Control Interno, Prevención de Lavado de Dinero, Supervisión, Toma de decisiones, Manejo de Conflictos e Influencia y Persuasión; con lo que se contribuyó al fortalecimiento de los procesos de operación y al incremento de la eficiencia y niveles de servicio ofrecidos a los clientes.



Scotiabank adopta la diversidad del talento, origen y experiencia de cada persona, ya que esto permite ofrecer un servicio competitivo y de primer nivel a los clientes. Además se crea un ambiente que genera ideas innovadoras, colaboración, un mejor proceso de toma de decisiones y mejores resultados para la empresa, lo que da una clara ventaja competitiva.

El compromiso es crear y mantener un exclusivo y accesible lugar de trabajo para todos los colaboradores, valorando y promoviendo la diversidad de talento de todos (siempre usando como base las políticas institucionales) para asegurar la igualdad de oportunidades en:



# Voluntariado Internacional

Scotiabank se asoció con Cuso Internacional para realizar un programa de voluntariado en donde los colaboradores que cumplen los criterios de admisión, puedan tomar un permiso de ausencia no remunerado de seis meses a un año para trabajar como voluntarios en un proyecto de desarrollo internacional.

Las ventajas del programa tienen un amplio alcance: las comunidades en el extranjero reciben conocimientos prácticos, y a su vez mejoran las habilidades de sus empleados y los voluntarios adquieren una excelente y gratificante experiencia de desarrollo profesional y a la vez marcan la diferencia en el extranjero.

A finales de octubre 2011, **Rosa Murillo Santamaría**, Funcionario de Operación y Administración, y **Mónica Arteaga Fonseca**, Gerente del módulo Televisa Santa Fe, comenzaron su voluntariado por el periodo de un año en Perú, donde obtendrán experiencia en áreas

como la colaboración intercultural y transcultural, liderazgo y desarrollo al trabajar en un ambiente con recursos limitados y donde la creatividad, adaptabilidad y capacidad para solucionar problemas de forma práctica son claves para el éxito.

Rosa Murillo Santamaría realiza su labor en la ONG más importante en Derechos Humanos: **Instituto de Defensa Legal (IDL)**, cuyo objetivo principal es la promoción y defensa de los derechos humanos, la democracia, el Estado de derecho y la paz en el Perú y en América latina.

Por su parte, Mónica Arteaga Fonseca, se encuentra como voluntaria en la organización **Help them Hope** cuya misión se centra en ofrecer apoyo a chicos en situación de desventaja con alguna discapacidad o enfermedad; provee los recursos económicos, el apoyo profesional y motiva el crecimiento personal pero sobre todo, profesional de los jóvenes.



El sitio en Intranet **Live**, es el programa de **Balance Vida Trabajo** para colaboradores de Scotiabank, esta iniciativa está hecha para mejorar la calidad de vida al alcance de la mano.

## Dentro de las opciones se encuentran:

- **Actividades culturales y deportivas.**
- **Convenios y descuentos en establecimientos de todo tipo, desde instituciones educativas hasta laboratorios y tiendas.**
- **Boletín informativo.**
- **Espacio para compartir experiencias de bienestar.**
- **Línea telefónica**

Para diversas situaciones de la vida diaria personal y/o laboral, se cuenta con orientación telefónica personalizada, inmediata y confidencial. La atención es proporcionada por los consultores y psicólogos del Centro de Apoyo Nacional ICAS; es gratuito y confidencial para colaboradores, familiares directos y funciona las 24 horas, los 365 días del año.



En 2011 se reconoció a los colaboradores que cumplieron 25, 30, 35 y 40 años por su trayectoria de dedicación, lealtad, esfuerzo y perseverancia a lo largo de los años.



Se llevó a cabo el Torneo de Ventas Contact Centre 2010 – 2011, con el objetivo de aumentar la productividad en 9,000 ventas, se llevó a cabo esta dinámica, que consistió en formar equipos de entre 8 y 10 agentes de las áreas de Outbound, Inbound y Activación. Estos equipos anotaban goles conforme lograban ventas, y el equipo ganador fue premiado con un automóvil.

# RECONOCIMIENTOS PREMIOS AL DESEMPEÑO



Campaña de referidos Scotia FX premió el enfoque en el cliente y trabajo en equipo, siendo el área de Cambios Scotia Capital quien llevó a cabo la primera premiación a los Ejecutivos de GTB Cash Management que colocaron con diferentes empresas la mayor cantidad de plataformas "Scotia FX", que permitirán a los clientes realizar transacciones cambiarias en línea. Se entregó una moneda de oro a cada ganador de GTB Zona Norte: Alexis Peña de Monterrey y Romeo Sustaita de Tampico. Esta campaña es ejemplo de que al sumar esfuerzos se propicia la venta cruzada, buscando arraigar y ofrecer un servicio integral a los clientes.

En el marco de los Juegos Panamericanos Guadalajara 2011, en donde Scotiabank fue patrocinador oficial, se obtuvieron cinco lugares por ciudad para que colaboradores fueran los portadores de la antorcha en su ciudad. Y fue a través de una convocatoria que consistió en responder "¿Qué mensaje le darías a tu equipo de trabajo si fueras portador de la antorcha?" como se obtuvieron a los ganadores.





# SCOTIABANK PATROCINADOR OFICIAL DE LOS JUEGOS PANAMERICANOS GUADALAJARA 2011

Cerca de 500 colaboradores y familiares participaron en la carrera Rumbo a los Panamericanos 2011, incluyendo a los atletas de la asociación Olimpiadas Especiales, convirtiéndose así en portavoces activos para contagiar el espíritu deportivo y promover la salud entre todos los colaboradores. Los ganadores de las 4 categorías de la carrera de 5k recibieron viajes, boletos para las competencias en Guadalajara y artículos promocionales de los Juegos Panamericanos, como playeras y libros.



En el marco de los Juegos Panamericanos Guadalajara 2011, en donde Scotiabank fue patrocinador oficial, se obtuvo cinco lugares por ciudad para que colaboradores fueran los portadores de la antorcha en su ciudad. Y fue a través de una convocatoria que consistió en responder "¿Qué mensaje le darías a tu equipo de trabajo si fueras portador de la antorcha?" como se eligieron a los ganadores.





# COMPAÑÍA EXITOSA



Por **octavo año** consecutivo Scotiabank es una de las mejores empresas para trabajar en México, de acuerdo con Great Place to Work Institute, obteniendo el **4º lugar** en el ranking de compañías que cuentan con más de **5,000 empleados**. La calificación obtenida se incluye entre las **20 mejores empresas**, a nivel general.

Great Place to Work en colaboración con el Instituto Nacional de las Mujeres, llevó a cabo la premiación del ranking en Equidad de Género. Scotiabank obtuvo el **6º** lugar de **70**, entre las organizaciones con más de **1,000** empleados.



Por tercer año consecutivo La Secretaría de Trabajo y Previsión Social certificó a Scotiabank con la Norma de Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres, siendo así, la segunda empresa en México en lograr dicha certificación.



La Secretaría del Trabajo reconoce a Scotiabank como Empresa Familiarmente Responsable, por sus prácticas laborales en materia de equidad de género, prevención, combate a la violencia laboral, hostigamiento sexual y políticas que favorecen a los colaboradores para que puedan atender sus responsabilidades familiares de la mejor manera.



El respeto por los colaboradores de Scotiabank fue premiado por el gobierno mexicano en la ceremonia “Por una Nueva Vida sin Adicciones”, liderada por Margarita Zavala, Primera Dama de México, como una de las empresas que más respetan a sus colaboradores. En la lista de los galardonados, Scotiabank es el único banco. Este reconocimiento demuestra una vez más cómo los valores institucionales están presentes en todo lo que se hace.

Por tercer año se obtuvo la certificación del Modelo de Equidad de Género, proyecto piloto patrocinado por el Banco Mundial y el Gobierno de México, a través del Instituto Nacional de las Mujeres, para la instrumentación de iniciativas que promuevan la equidad de género, lo que se traduce en la optimización de los recursos humanos para incrementar la eficiencia y la competitividad de la organización.



Deloitte reconoce las prácticas de equidad de género como ejemplares en el libro “Contribución de la Mujer a los Negocios”. El Centro de Excelencia en Gobierno Corporativo eligió a Scotiabank como un caso de éxito destacado para esta publicación por sus prácticas innovadoras en el tema de equidad de género.

Por cuarto consecutivo Scotiabank aparece dentro del Ranking Súper Empresas, Top Companies, de la Revista Expansión, obteniendo el **6° lugar** entre los lugares donde **todos quieren trabajar con más de 3,000 empleados.**

**Top Companies  
for Leaders 2011**

**AON Hewitt**  
**FORTUNE**  
**The RBL Group**

En el ranking Top Companies for Leaders, de la revista Alto Nivel, Scotiabank en México fue reconocido por sus prácticas de liderazgo. Se ocupa el cuarto lugar de las subsidiarias de Latinoamérica. Además de ser una de las únicas dos empresas de México en la lista. Top Companies for Leaders, realizada por AON Hewitt, es el estudio más completo del mundo sobre prácticas de liderazgo y administración del talento. Scotiabank lleno de orgullo fue seleccionado de entre las 478 empresas participantes a nivel mundial, como parte del ranking.



El caso "Scotiabank: una cuestión de negocios y talento" fue presentado en el Programa de Continuidad y Actualización del Instituto Panamericano de Administración de Empresas (IPADE), durante las jornadas "Defendiendo las prioridades de la dirección de personas". Las sedes en las que se presentó el caso Scotiabank fueron: Guadalajara, Monterrey y Ciudad de México ante 683 empresarios.

Por quinto año consecutivo Training Magazine incluyó a Scotiabank en su ranking Top 125. Esta lista incluye a las empresas líderes en el mundo por su compromiso con el desarrollo profesional de sus colaboradores y la excelencia en los programas de capacitación diseñados dentro de cada organización.

Scotiabank fue reconocido por la International Association of Business Communicators con un premio de Excelencia y tres Méritos por sus estrategias de comunicación institucional. Un premio de Excelencia por el caso "Mundial con Causa" y 3 de Mérito por los casos "ScotiaTube", "Conversa, campaña del Modelo de Gestión del Desempeño" y "Campaña de Diversidad: DI, VE y DA".



**Principio 7:** Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9:** Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



# 4

## Medio Ambiente

*La estrategia integral de Scotiabank sobre el medio ambiente ayuda a mejorar su huella ecológica.*

Las operaciones cotidianas de Scotiabank tienen varios impactos directos e indirectos en el medio ambiente. Scotiabank tiene un compromiso permanente por contribuir a minimizar esos impactos y ayudar a preservar los recursos para las futuras generaciones, no solo mejora su propia huella ecológica, sino también ofrece herramientas y productos financieros que ayudan a los clientes a hacer lo mismo.





A través de campañas ecológicas crea conciencia en los colaboradores acerca de la necesidad de implementar prácticas de oficina que reduzcan el impacto ambiental. Promoviendo un uso medido (reduce), completo (reusa) y un procesamiento para un uso posterior (recicla).

**Buscando promover una actitud de: “Yo puedo hacer la diferencia con un mejor uso de los recursos a favor del medio ambiente”.**

En Scotiabank se difunden entre los colaboradores mensajes que promueven una conducta a favor del cuidado y preservación del ambiente.

- La tierra es nuestro hogar. Cuidémoslo. El beneficio es para todos.
- Pequeñas acciones tienen un gran impacto en el medio ambiente.
- Por una gestión responsable: Reduce, Reusa, Recicla.
- Piensa Global. Actúa local.

Debido a las acciones de ahorro de energía eléctrica tomadas en los últimos años en las sucursales y edificios de oficinas de Scotiabank:

Cambio de equipos electromecánicos con más de 20 años de servicio.

Cambio de lámparas ahorradoras de energía de T12, 39w a T8, 32w y T5 28w.

Cambio e instalación de equipos de AA de alta eficiencia.

Instalación de controladores programables lógicos.

Paneles de foto celdas solares.

Instalación de LEDS en anuncios.

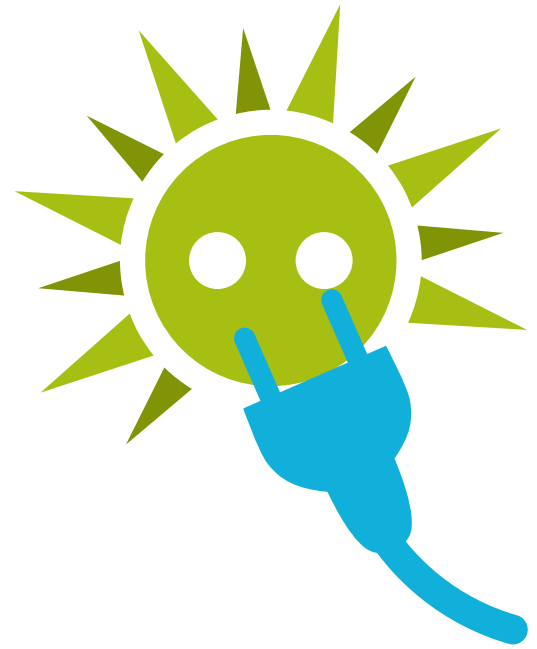
## Consumo de Energía

Año	Promedio de Consumo de Energía en KW/H por sucursal	Número de sucursales	Total anual de consumo de las sucursales en KW/H	Ahorro en KW/H	Toneladas de CO2 no emitidas
2009	61,632	613	37,780,416		
2010	60,468	613	37,066,884	713,532	465
2011	60,120	613	36,853,560	213,324	139

\*Para fines comparativos no se aumentó el número de sucursales

**Scotiabank cuenta con seis edificios de oficinas:**

1. Conjunto Boturini
2. Plaza Scotiabank México
3. Casa de Bolsa México
4. Torre Scotiabank Guadalajara
5. Las Torres Monterrey
6. Edificio Torreón



Año	Consumo de energía	Ahorro en KW/H	Toneladas de CO2 no emitidas
2009	17,736,612		
2010	19,930,372	-2,193,760	-1,431
2011	16,867,800	3,062,572	1,997
	<b>Total</b>	<b>868,812</b>	<b>567</b>

**Total de consumo y ahorro de energía de Sucursales y Oficinas**



	Consumo de energía	Ahorro en KW/H	Toneladas de CO2 no emitidas
<b>Total</b>	<b>53,721,360</b>	<b>1,795,668</b>	<b>1,171</b>

**Otros consumos:**

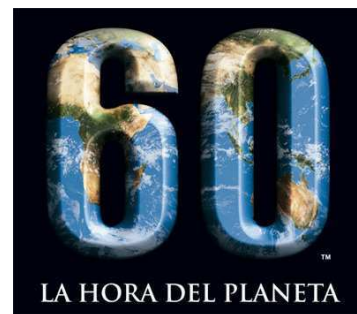
- Consumo de papel bond en México 558.858 toneladas.
- Consumo de agua 88,236 m3.
- Consumo de Diesel anual en los inmuebles 66,950 Litros.
- Consumo de Gas LP 88,440 litros\*.

\*El consumo es aproximado



# La Hora del Planeta

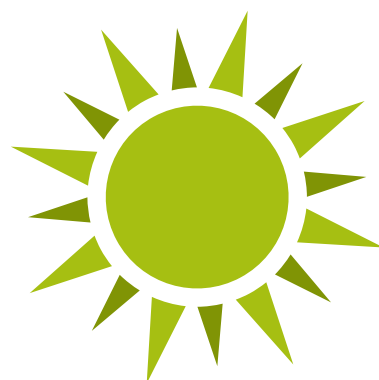
Durante 2011 se participó en la Hora del Planeta, para crear conciencia sobre el cambio climático y darle un descanso al planeta. Por tercer año consecutivo las instalaciones de Scotiabank en el Distrito Federal, Guadalajara, Monterrey, Mexicali, Tijuana, Torreón y Veracruz apagaron sus luces el 26 de marzo, de 8:30 a 9:30 de la noche.



## Ciclismo Urbano

En alianza con la Secretaría de Medio Ambiente del Distrito Federal, Scotiabank colaboró como la primera institución financiera en alentar el uso de la bicicleta entre sus colaboradores, sumándose al primer curso de capacitación del programa “En Bici al Trabajo 2011”, que tiene como objetivo capacitar a las personas interesadas en practicar el ciclismo como una alternativa segura de transporte.

67 colaboradores de Scotiabank asistieron al curso de capacitación con una duración de 8 horas, para adquirir los conocimientos necesarios sobre el uso responsable de este medio de transporte. Aunado a esta iniciativa se habilitaron tres Bici Estacionamientos en las oficinas de Scotiabank en el Distrito Federal, para que los colaboradores que lo deseen puedan estacionar su bicicleta.





# Reforestaciones

Con la presencia de más de mil colaboradores y familiares se dio el banderazo de inicio del ciclo de Reforestaciones 2011 en toda la República Mexicana, llamado "Tu papel hace la diferencia", en el Distrito Federal en el Bosque "La Marquesa"

se plantaron  
**8,000**



En alianza con la asociación Naturalia A.C. se realizaron **7 reforestaciones**, con la participación de **1,546 voluntarios colaboradores** de Scotiabank y sus familias, logrando plantar **11,750 árboles** en: Distrito Federal, Monterrey, Guadalajara, Chihuahua, Puebla, Veracruz y Hermosillo, lo equivalente a **11.6 hectáreas reforestadas**, lo que absorberá **26.68 toneladas** de dióxido de carbono al año y aportarán en su estado adulto **70,500 litros de oxígeno al año**.

Un total de **1,585 personas** beneficiadas directamente y **22,700 personas** indirectamente. **Los árboles plantados** corresponden al papel que se consume en **Scotiabank** durante más de un año.





Durante **5 años** Scotiabank ha realizado su ciclo de reforestaciones logrando plantar **35,900 árboles**, hasta el 2011.

## Recolección de Pilas



En 2011 se logró una **recolección de 703 kg. de pilas**, lo que equivale a **10,500m<sup>3</sup> de tierra sin contaminación** y hasta **1,884,040 litros de agua**, gracias al apoyo de los **colaboradores de Scotiabank**.

La **campana de recolección se realizó** en los edificios de **Plaza, Boturini, Bosques y Punta Norte** de Scotiabank, con un gran éxito se obtuvieron **287 kg.** más en comparación con el año 2010 en donde **lograron juntarse: 416 kg.**



Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.



# Comunidad

*Scotiabank respalda las comunidades y causas en el mundo entero. Donar tiempo y ofrecer apoyo es parte de la cultura corporativa.*



**Horas**  
equivalentes  
al trabajo de  
12 colaboradores  
de Scotiabank  
en todo un año.

## Voluntariado Scotiabank

En 2011 los colaboradores de Scotiabank demostraron compromiso, espíritu y dedicación extraordinaria al contribuir con las distintas OSC's aliadas de Scotiabank.

Horas de  
Voluntariado

**23,886**

Voluntarios Totales

**3,678**

Voluntarios Invitados en los eventos  
(familiares y/o amigos)

**1,464**

20.50% del total de  
colaboradores participaron

**2,214** Voluntarios  
Scotiabank

Comparando con el promedio de  
sueldo sería equivalente a donar

**\$2,537,887**

**113**  
Eventos  
Nacionales

Realizados  
en 2011

## Comparativo por años de la participación en el Voluntariado Scotiabank

Año	2008	2009	2010	2011
Porcentaje	3%	7%	13%	20.5%
Voluntarios	273	701	1,309	2,214
Actividades Grupales	19	42	75	113

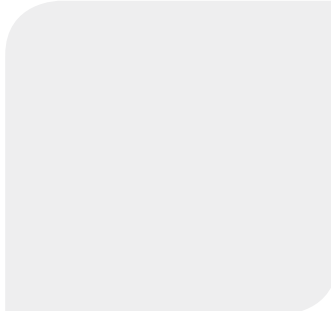
## Seguimos incrementando la Educación Social y Financiera a través de Fundación EDUCA Mexico A.C. y el programa Aflatoun

Todos los grupos participantes de cada escuela han formado su club con sus respectivos gafetes de identificación, bandera, lema y canción. Algunos nombres de los clubes: Los guerreros de Aflasextoun; Súper Flama. El objetivo del club es administrar los ahorros y crear ideas de emprendimientos para realizar actividades escolares. Aflatoun trabaja en promedio una hora a la semana e y tiene como objetivo integrarse en los contenidos de la curricula de la SEP. Los niños reconocen que para llevar a cabo un objetivo es importante planificar, llegar a un consenso, trabajar en equipo y asignar roles.

Los clubes y la estructura del aula permiten a los niños decidir de manera democrática, debatir y escuchar con respeto las opiniones de los demás. Los niños han sido creativos para elaborar distintos medios de expresión: libretas de ahorro (algunas con comentarios y expresiones personales), alcancías, emprendimientos organizados y planificados, obras de teatro. Se enfatiza el tema del cuidado del ambiente a través de actividades de reciclaje, ahorro de agua y luz. Han sensibilizado a los demás niños de la escuela invitándolos a ver obras de teatro y compartiendo los aprendizajes dejando un legado a través de un periódico.



# Celebración del Día Mundial de la Diversidad Cultural para el Diálogo y el Desarrollo



150 colaboradores de la Ciudad de México participaron en distintas actividades a lo largo de todo un día para realizar la Fiesta por la Educación, organizada por Fundación CIE, donde fueron festejadas 50 quinceañeras mazahuas. A lo largo del día, se consintió a las festejadas, se maquillaron, prepararon botanas e incluso algunos colaboradores fueron chambelanes.

Además, de entregar un **donativo por \$345,000**, con el que se fortalecerá el programa educativo Flores del Sol, implementado por Pro Zona Mazahua, en beneficio de adolescentes mazahuas del Estado de México, con un impacto en 240 jóvenes.

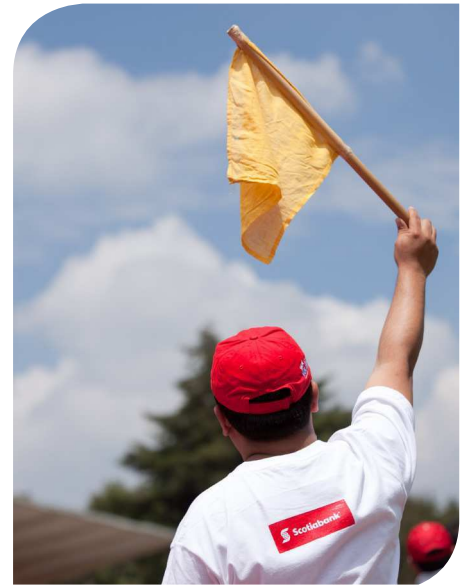


# Juegos Estatales de Olimpiadas Especiales

Somos el banco oficial de Olimpiadas Especiales México, organización que ayuda a la inclusión de personas con discapacidad intelectual. En el marco de los Juegos Estatales, 20 voluntarios de Chihuahua apoyaron en distintas actividades del certamen.

Olimpiadas Especiales tiene presencia en 26 estados de la República Mexicana con un total de 26,000 atletas y más de 6,000 voluntarios acreditados. La labor de estos últimos años ha sido tan grande y fuerte que en los últimos Juegos Mundiales de Verano con sede en Atenas, los atletas mexicanos obtuvieron 59 medallas.

Con gran orgullo Scotiabank es el banco oficial de Olimpiadas Especiales contribuyendo con esto a la promoción de la inclusión de personas con discapacidad intelectual en México.





# Construyendo un **Futuro** para ellas

Se entregaron cinco casas construidas en equipo con Hábitat para la Humanidad México. Voluntarios de Puebla y el Distrito Federal hicieron la entrega oficial de las cinco casas que 120 voluntarios de Veracruz, Puebla y D.F. construyeron durante cinco jornadas. Estas acciones se realizaron en Tlacotepec de José Manso en el municipio San Salvador el Verde, Puebla, para apoyar el programa Mujeres Moviendo al Mundo, a través del cual se construyen viviendas dignas para madres jefas de familia.



Con esta iniciativa se beneficiaron a **20 personas de manera directa** y a **más de 50 indirectamente.**





# Por una Mejor Educación - Bécalos



Como miembro de la Asociación de Bancos de México (ABM), Scotiabank contribuye activamente en el programa Bécalos, el cual apoya a niños/as y adolescentes a terminar sus estudios gracias a becas educativas. En 2011 se llevó a cabo la graduación de 7,229 estudiantes becados de toda la República Mexicana de nivel superior y medio superior.



Con el objetivo de generar un mayor impacto Voluntarios Scotiabank de sucursales de la zona de Tlanepantla, Cuautitlán y Atizapán donaron tiempo y talento para llevar a cabo el primer voluntariado con el programa Bécalos, se impartieron talleres a lo largo de un mes sobre habilidades para el éxito, con el objetivo de preparar a los jóvenes becados por el programa, para ingresar y desempeñarse en el mundo laboral.



**Scotiabank es el primer miembro de la ABM en realizar esta iniciativa.**



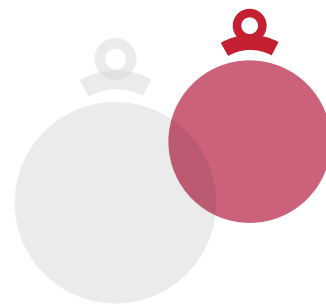
# Fundación Infantil Ronald McDonald

A través del programa Yo Doy se realizó una colecta para los niños de la Casa Ronald McDonald, logrando juntar 413 cajas de cereal. Además el día de la entrega se pintaron las instalaciones de la Casa Ronald McDonald, la cual, proporciona albergue temporal a menores enfermos y a sus familiares, carentes de recursos económicos, mientras se encuentran recibiendo tratamiento en algún hospital.





# Bazar con Causa



Como cada año se apoya a distintas OSC's en el Bazar Navideño, en los cuatro edificios corporativos de la Ciudad de México. En este bazar se venden productos cuyas ganancias beneficiarán a los grupos vulnerables que apoyan.

Instituciones	Monto recaudado
Asociación Pro Personas con Parálisis Cerebral (APAC)	\$23,475
Taller Leñateros	\$7,845
Fundación León XIII	\$34,194
Unión de Productos Maya Vinic	\$7,610
Confederación Mexicana de Organizaciones en Favor de la Persona con Discapacidad Intelectual (CONFE)	\$12,480
Asociación Mexicana para la Superación Integral de la Familia	\$60,565
Casa de la Amistad para Niños con Cáncer	\$69,790



# Ganadora<sup>de la categoría</sup>

## Liderazgo Comunitario:

### María de los Ángeles Rosales Acosta

Los Premios de Filantropía del Programa Iluminando el Mañana se realizan a nivel global en Scotiabank. Todos los países se postulan en las distintas categorías con las que cuenta el Programa Iluminando el Mañana, siendo en 2011 María de los Ángeles Rosales Acosta, Ejecutiva de Administración de Contratos en México, una de los afortunados ganadores para la categoría de Liderazgo Comunitario, el cual, está diseñado para conmemorar a los colaboradores que demuestran liderazgo en las diferentes causas a las cuales eligen brindar su apoyo, ya sea a través de la donación de tiempo, recaudación de fondos, contribuciones monetarias y/o la orientación o tutoría que marcan una diferencia en las vidas de quienes se benefician.

Ángeles tuvo la oportunidad de recibir su reconocimiento de manos de Sylvia D. Chrominska, Jefa Central del Grupo, Recursos Humanos y Comunicaciones Globales y Pat Krajewski, Vicepresidenta Senior de Recursos Humanos de Banca Internacional.

El panel examinador determinó que fue ganadora por haber participado en 19 instituciones como voluntaria, logrando tener una destacada colaboración e impacto en cada una de las OSC's, demostrando liderazgo, servicio y comunicación al integrar a los miembros de su familia en todas las actividades, siendo cada vez más los interesados en participar en las distintas causas benéficas.



Sylvia D. Chrominska, Jefa Central del Grupo, Recursos Humanos y Comunicaciones Globales y María de los Ángeles Rosales Acosta, Ejecutiva de Administración de Contratos en México.



Premio de Liderazgo Comunitario 2011



María de los Ángeles Rosales Acosta como Voluntaria Scotiabank en el evento "Construyendo un Futuro para Ellas".



El Programa Scotiabank Iluminando el Mañana es la visión filantrópica global de Scotiabank y tiene como objetivo atender en forma pertinente y satisfactoria las necesidades de las comunidades en las que opera en seis pilares: salud, educación, servicios sociales, deporte, arte y cultura y el medio ambiente.

**Scotiabank en México aportó \$15'962,000 en 2011 en concepto de donaciones, patrocinios y otras formas de asistencia a través de la convocatoria de Apoyo a la Comunidad del Programa Scotiabank Iluminando el Mañana 2011**



Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC's) apoyadas por la convocatoria de "Apoyo a la Comunidad" del Programa Iluminando el Mañana 2011	Beneficiados Directos	Beneficiados Indirectos
1. Andares, A.B.P.	100	300
2. CENENE: Centro de Neurodiagnóstico y Neuroterapia, I.A.P.	860	1,520
3. Centro de Estimulación temprana "La Gaviota", I.A.P.	77	308
4. Comamos y Crezcamos con Alegría, A.C.	300	900
5. Ednica, I.A.P.	150	450
6. Fundación Fraternidad sin Fronteras, I.A.P.	78	234
7. Fundación JUCONI, A.C.	36	108
8. Fundación Tarahumara José A. Llaguno, A.B.P.	534	1,870
9. Hogar Infantil, A.C.	107	428
10. MEXFAM: Fundación Mexicana para la Planeación Familiar, A.C.	20,000	8,000
11. Programa YMCA de Desarrollo Comunitario, A.C.	120	360
12. Unidos lo Lograremos, A.C.	130	500
Total de Beneficiados	22,492	14,978



# Las campañas de recaudación en ATM's sumaron \$8'008,005

Campañas de donativos en ATM's de septiembre de 2010 a octubre de 2011

Nombre de la Campaña	Vigencia		Total recaudado
	Inicio	Fin	
Ronald McDonald	02-oct-10	03-dic-10	\$1,536,430
CONFE	04-dic-10	04-feb-11	\$1,749,460
YMCA	05-feb-11	01-abr-11	\$1'173,595
Un Kilo de Ayuda	02-abr-11	29-abr-11	\$495,435
Bécalos	30-abr-11	02-sep-11	\$2,819,300
Ronald McDonald	03-sep-11	30-oct-11	\$1,407,380

- **104** Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC's) beneficiadas con algún donativo o voluntariado.
- **31,897** Beneficiados Directos de donativos y eventos de voluntariado.
- **85,481** Beneficiados Indirectos de donativos y eventos de voluntariado.

## Población beneficiada



**Beneficiados principales:**  
75% Niños/as y 25% el resto de la comunidad

# RESPONSABILIDAD SOCIAL

en México y el mundo

## Scotiabank y el Pacto Mundial

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una plataforma de diálogo y un marco práctico para las organizaciones comprometidas con la sustentabilidad y las prácticas empresariales responsables. A través del Comité Directivo del Pacto Mundial, en donde Scotiabank en México es miembro, se promueve y pretende armonizar en todo el mundo las operaciones y estrategias comerciales con diez principios universalmente aceptados en los ámbitos de los derechos humanos, los estándares laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción y con ello extender la adhesión de más organizaciones al Pacto Mundial.

En 2011 Scotiabank participó en el Taller de “Implementación y Comunicación del Pacto Mundial en las Naciones Unidas”, en donde se abordaron los temas del Modelo de Gestión del Pacto Mundial, cómo las organizaciones se pueden adherir y la Rendición de Cuentas a través de los 10 Principios.

En el panel participaron Deloitte, PricewaterhouseCoopers (PwC) y Scotiabank, quienes compartieron sus mejores prácticas en materia de Responsabilidad Social Corporativa.



El Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), reconoció la excelencia socialmente responsable de Scotiabank, a través del Benchmark en donde Scotiabank mejoró su posición en el listado de ESR, distintivo que se ha obtenido por cuatro años consecutivos, dentro del grupo de las empresas con más de 5,000 empleados.



**Scotiabank en cada categoría obtuvo los siguientes lugares.**

Categoría	Ranking CEMEFI 2010	Ranking CEMEFI 2011
General	13	8
Calidad de vida en la empresa	9	7
Ética empresarial	10	8
Apoyo a la comunidad	20	10
Medio Ambiente	7	5



# RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

2011  
MÉXICO



Blvd. Manuel Ávila Camacho No.1  
Col. Lomas de Chapultepec, México D.F., C.P.11009

[responsabilidadsocial@scotiabank.com.mx](mailto:responsabilidadsocial@scotiabank.com.mx)

