



# Pacto Mundial

Comunicación del Progreso 2012

Grupo Financiero Santander México



Marcos Martínez Gavica  
Presidente Ejecutivo

México D.F. 7 de octubre de 2013

H.E. Ben Ki-moon  
Secretario General  
Naciones Unidas  
New York, NY 10017  
USA

Estimado señor Secretario General.

Como presidente del Grupo Financiero Santander México, me complace comunicarle nuestro interés en reafirmar nuestro compromiso y apoyo a los Diez Principios del Pacto Mundial en materia de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

A través de esta comunicación expresamos nuestra intención de desarrollar prácticas a favor de estos principios, buscando a la vez contribuir, en la medida de lo posible, a los Objetivos de Desarrollo del Milenio en nuestra esfera de influencia. Además, nos comprometemos a informar de este compromiso a nuestros grupos de interés y al público en general.

Reconocemos que es un requisito clave para participar en el Pacto Mundial, el envío anual de una Comunicación sobre el Progreso (CoP) que describe los esfuerzos de nuestro Grupo para implementar los diez principios. Apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, y por lo tanto nos comprometemos a continuar reportando nuestros avances en línea con la política de CoP del Pacto Mundial.

También nos comprometemos a participar en las actividades organizadas por el Pacto Mundial, cuando esto sea posible y apropiado.

Atentamente,



Ing. Marcos Martínez Gavica  
Presidente Ejecutivo  
Grupo Financiero Santander México

# DERECHOS HUMANOS





## Principio 1:

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

Los Derechos Humanos en Santander México están respaldados por:

- El Código General de Conducta del Grupo, que establece los principios éticos y normas de conducta que rigen la actuación de todos los empleados y entidades que lo integran. En 2013 se realizó la actualización del Código, destacando la creación de un nuevo canal de denuncias a través del cual, los empleados podrán informar confidencialmente posibles incumplimientos al Código General de Conducta en el desarrollo de sus funciones.
- Adicionalmente, reforzamos este compromiso con capacitación constante para formar una fuerte cultura de ética corporativa en todos los niveles de la organización, así como con la constante actualización de todo el conjunto de políticas, procedimientos y controles internos en el Grupo. En 2012, al igual que en 2011, todos los colaboradores del grupo se certificaron en el Código General de Conducta de la Institución.





- El Defensor del Cliente y el Defensor del Empleado Santander, son instancias independientes que garantizan y preservan los derechos de estos dos grupos de interés, esenciales para la sustentabilidad del negocio. El Defensor del Cliente recibió en 2012, 1,390 casos, todos fueron resueltos, 83% a favor del cliente. El Defensor del Empleado recibió 262 casos, se resolvieron todos, el 87.8% de las respuesta otorgadas favorecieron al empleado.
- Contamos con diversos medios de comunicación con todos nuestros grupos de interés a fin de dar respuesta a sus necesidades y expectativas respecto al Grupo en México.
- Contamos con un sólido gobierno corporativo, que vela en todo momento por el buen desempeño de la Institución desde una perspectiva amplia y de creación de valor a largo plazo. El 64% de los consejeros en el Consejo de Administración del 2012 fueron independientes.



## Principio 2:

Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.



Nos aseguramos de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos procurando que todos nuestros proveedores estén informados y acepten nuestro Protocolo de Responsabilidad Social, el cual incluye los diez principios del Pacto Mundial.

En 2012, 340 de los contratos incluyeron este protocolo.

Además, participamos activamente en diversas asociaciones del sector en México, como la Asociación de Bancos de México, con el objetivo de procurar un ambiente sano para el desarrollo del sector financiero en el país.

# ESTÁNDARES LABORALES



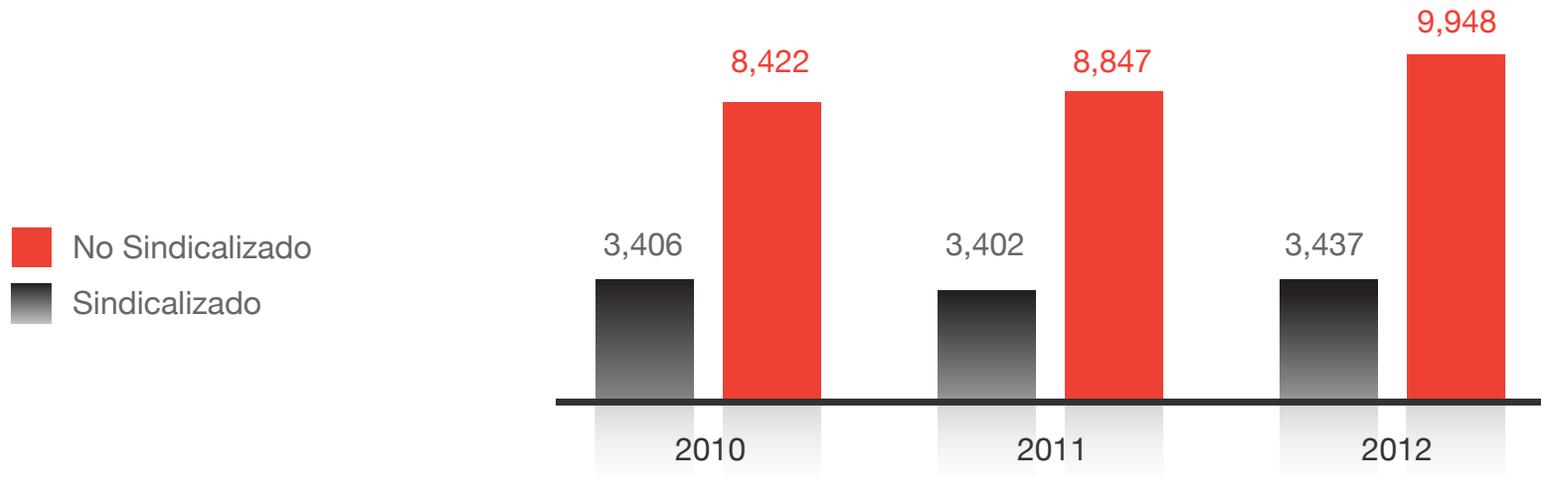


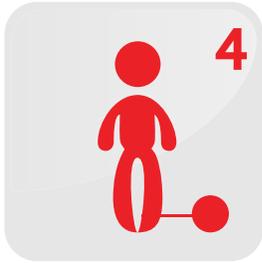
## Principio 3:

Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Apoyamos la libertad de asociación y la negociación colectiva manteniendo excelente relación con nuestro sindicato; hasta el 2012, 3,437 empleados son sindicalizados, 35 empleados más que en 2011.

Adicionalmente, 11,685 colaboradores tienen contratos fijos y sólo 1,700 contratos temporales.





## Principio 4:

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Uno de los medios con los cuales nos aseguramos de eliminar el trabajo forzado o bajo coacción en nuestra área de influencia, es nuestro Protocolo de Responsabilidad Social, que establece nuestra posición ante el tema y es conocido y aceptado por nuestros proveedores.





## Principio 5:

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

El 100% de nuestros colaboradores son mayores de edad y participamos en forma directa a abolir el trabajo infantil en México, apoyando la educación, nutrición y salud de los menores a través del Fideicomiso por los Niños de México y contribuyendo a las iniciativas de la UNICEF en México a favor de la niñez más vulnerable del país.





## Principio 6:

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Contamos con una política corporativa de igualdad y realizamos constantes procesos de capacitación y concientización para el personal en temas de equidad de género y discriminación. También tenemos un Convenio de Equilibrio entre vida familiar y laboral, un Comité de Empresas Familiarmente Responsable y un Defensor del Empleado. Estos medios e instancias tiene como meta, brindar a todos los colaboradores las garantías necesarias para evitar la discriminación en el trabajo.

**50.7%**  
de nuestros colaboradores  
son mujeres

## Colaboradores Santander México

EDAD	2011	%	2012	%	ÍNDICE DE ROTACIÓN 2012
Entre 18 y 30	6,051	49.39	5,724	42.8	19.9%
Entre 31 y 40	3,609	29.47	4,537	33.9	13.6%
Entre 41 y 50	1,869	15.26	2,291	17.1	7.6%
Mayores de 51	720	5.88	833	6.2	5.5%
<b>Total</b>	<b>12,249</b>	<b>100</b>	<b>13,385</b>	<b>100</b>	<b>17.77%</b>

MEDIO  
**AMBIENTE**





## Principio 7:

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Damos cumplimiento a los principios de protección del medio ambiente del Pacto Mundial a través de nuestra Política Ambiental que en México y a nivel global, define criterios de funcionamiento en relación con el medio ambiente, tales como nuestro proyecto Huella Ambiental (HA) de impacto nacional, y el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) para el corporativo Santa Fe (Distrito Federal). El objetivo de ambos proyectos es regular el consumo y la gestión de nuestros recursos a fin de evitar emisiones y daños al medio ambiente.

- Por octavo año consecutivo, el Corporativo Santa Fe recibió la recertificación ISO 14001.





## Principio 8:

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



En 2010, el Comité de Sustentabilidad del Grupo, en España, aprobó el plan trianual (2011-2013) del programa Huella Ambiental a nivel mundial, que establece un doble objetivo para México: reducir 9% el consumo eléctrico y 9% las emisiones de CO<sub>2</sub>, metas que se están alcanzando.



## Principio 9:

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Somos el Banco que más ha financiado la producción de energía eólica en México y desarrollamos diversas iniciativas de concientización entre nuestros colaboradores y clientes para la reducción del consumo del papel y otros insumos, para reducir nuestras emisiones de CO2 en nuestra área de influencia.



# ANTICORRUPCIÓN





## Principio 10:

Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Adicional a nuestro robustecido Código General de Conducta, el cual establece nuestra posición y medios de control para prevenir la extorsión y el soborno, contamos con un Código de Conducta en los Mercados de Valores y un completo sistema de gestión para el manejo de riesgo, lo que nos permite dar seguimiento constante al buen desempeño ético de la Institución y sus colaboradores.

## Reconocimientos relevantes 2012

- Primer lugar en México y segundo lugar dentro del ranking de los 25 mejores bancos en América Latina (América Economía).
- Empresa Socialmente Responsable por octavo año consecutivo (Cemefi y Aliarse).
- Premio Water Deal of the Year en Latinoamérica por el modelo de financiamiento del proyecto El Realito, que llevará agua a más de 850 mil habitantes en San Luis Potosí (Project Finance).
- Premio Nacional de Ahorro de Energía 2012 al Contact Center en Querétaro (FIDE).
- Tres Premios Pyme 2012 en las categorías de Proveedores de Gobierno, Repecos y Garantías (Nacional Financiera).
- Empresa Saludablemente Responsable (gobierno de la ciudad de México).
- Ranking del Great Place to Work, en la categoría de más de 5 mil colaboradores.
- Premio CLARES a la Responsabilidad Social en la categoría de Alianza Empresa-Universidad (Universidad Anáhuac).
- Mejor banca privada de Latinoamérica y mejor banco de México (Euromoney).
- La prestigiada publicación internacional The Banker nos reconoció como el mejor banco en México.
- Mejor Colocación del año 2012 (International Financing Review y LatinFinance).



Para profundizar en los avances del Grupo en los principios del Pacto Mundial,  
por favor consultar nuestros informes y web de sustentabilidad en:

<http://www.servicios.santander.com.mx/comprometidos/>