



Fundación "la Caixa"
Memoria de Sostenibilidad 2011
Liderazgo, confianza y compromiso social

 **Obra Social "la Caixa"**

2011

Fundación "la Caixa"
Memoria de Sostenibilidad 2011

Tabla de contenido

Carta del Presidente	03
Fundación "la Caixa"	05
Naturaleza de la organización	06
Obra Social "la Caixa"	06
Filosofía y cultura organizativa: misión, valores y visión	09
Grupos de interés de la Fundación "la Caixa"	09
Gobierno Corporativo	12
Funcionamiento y gestión de la organización	17
Gestión presupuestaria	18
Recursos humanos	20
Gestión ambiental	29
La actividad de la Fundación "la Caixa"	36
El valor y la eficacia de su actividad para la sociedad	37
Reconocimientos a la Obra Social "la Caixa"	50
Anexos	53
Parámetros de la Memoria	54
Índice GRI	57



Isidro Fainé
Presidente de "la Caixa" y de la Fundación "la Caixa"

Carta del Presidente

Desde su creación, hace más de 100 años, "la Caixa" mantiene inalterable uno de sus rasgos más distintivos: contribuir al progreso de las personas y de la sociedad, poniendo especial énfasis en los colectivos más vulnerables. Este compromiso, concretado en la Obra Social, se ha afianzado en la presente coyuntura económica, entendiendo que, ahora más que nunca, es necesario trabajar para dar oportunidades a personas que están pasando por situaciones de dificultad.

Estamos inmersos en un contexto complejo y en permanente cambio. Cambios que no podemos obviar a la hora de definir nuestro posicionamiento y estrategia. La elevada incidencia de la pobreza infantil en España, el número de personas en situación de desempleo o la tasa de fracaso escolar son concluyentes respecto a los grandes retos de la sociedad española. En este sentido, somos especialmente sensibles a las transformaciones que están viviendo los ámbitos en los que la Obra Social desarrolla su acción: desde el social al cultural, pasando por el científico y el educativo.

Mención especial merecen los cambios que se están produciendo en las entidades del tercer sector, grandes aliadas de la Obra Social e indispensables para el desarrollo de buena parte de sus proyectos. Esto es fruto, a su vez, de los ajustes llevados a cabo por las administraciones públicas en los últimos años. Sin olvidar las modificaciones en la normativa legal y reguladora del sector bancario, concretada, en nuestro caso, en la creación de CaixaBank.

Flexibilidad para adaptarse a los cambios y anticipación para detectar necesidades sociales emergentes han sido, históricamente, dos principios de actuación definitorios de la acción social que llevamos a cabo. Pero el contexto actual nos plantea siete grandes retos que han devenido líneas de actuación estratégicas para la Obra Social "la Caixa":

1. Intensificación del carácter social de las actuaciones para dar respuesta a las necesidades más acuciantes de los ciudadanos, de forma innovadora y con resultados medibles.
2. Continuidad de las actividades culturales, abanderadas por la red de centros CaixaForum.
3. Incremento de actividades educativas, entendiendo la educación como motor de progreso social y personal.
4. Firme apuesta por el apoyo a la cultura científica, la investigación y la sostenibilidad ambiental.
5. Desarrollo de nuevas alianzas estratégicas y expansión internacional.
6. Mejora de la eficiencia.
7. Fortalecimiento de las sinergias entre la Obra Social y el resto del Grupo "la Caixa".

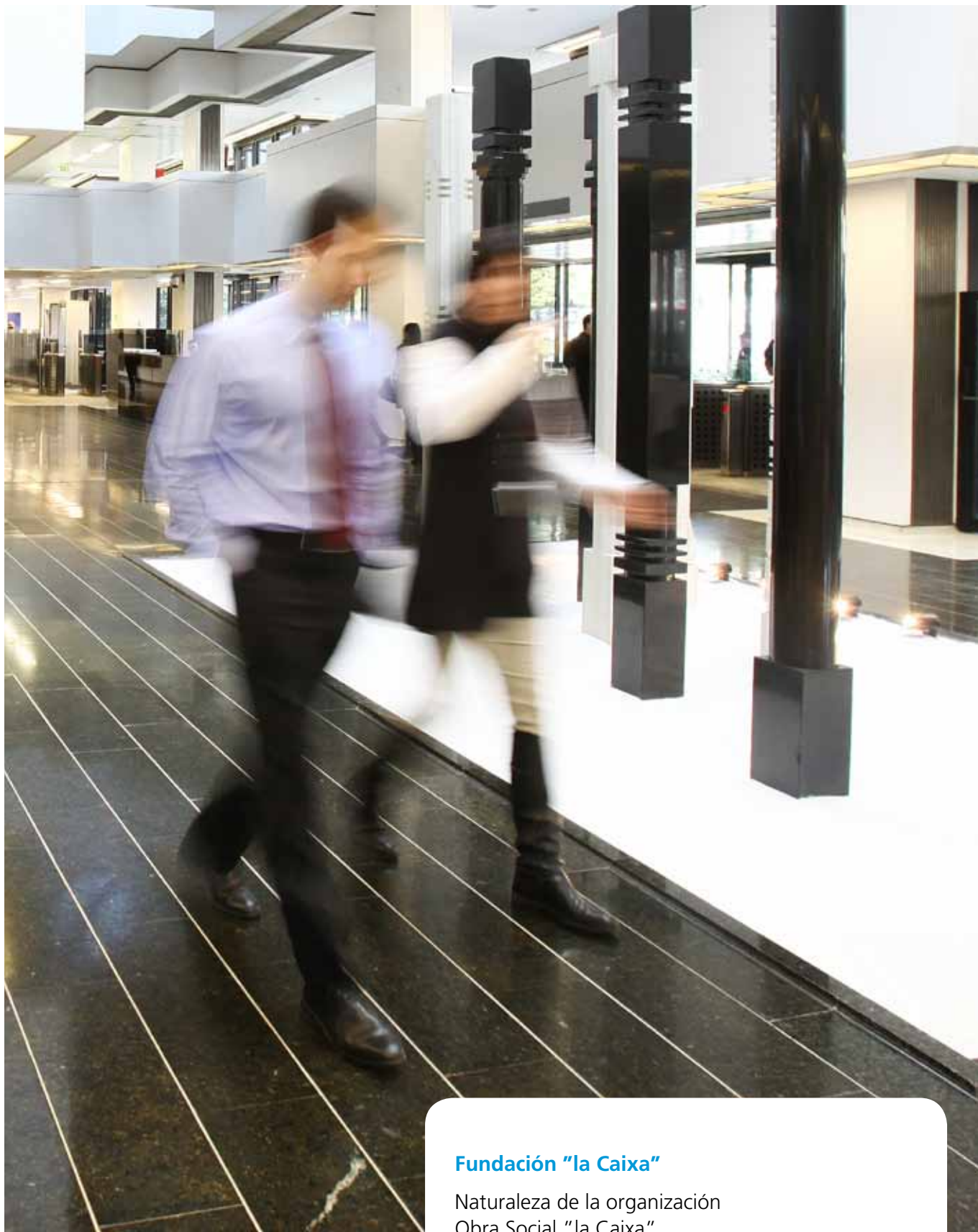
A lo largo de 2011, y con un presupuesto de 500 millones de euros por cuarto año consecutivo, la Obra Social ha centrado buena parte de sus recursos a la atención a colectivos en situación de vulnerabilidad, poniendo especial énfasis en la lucha contra la exclusión social, el fomento del empleo y el acceso a la vivienda.

Esto se concreta, fundamentalmente, en el desarrollo de tres grandes programas, como CaixaProinfancia, dirigido a la atención de familias con niños en riesgo o situación de exclusión y que se desarrolla en las principales ciudades españolas. En el caso del programa de integración laboral, Incorpora, su principal objetivo es facilitar un empleo a personas desfavorecidas, a las que también se dirige el programa Alquiler Solidario, puesto en marcha este año para facilitar una vivienda a colectivos especialmente afectados por la crisis.

A este nuevo proyecto se añaden el programa eduCaixa, que aglutina todas las iniciativas educativas de la Obra Social, y Emprendimiento Social, dirigido al impulso de proyectos empresariales nacientes con alto contenido social.

También centran nuestra atención la divulgación de la cultura, el apoyo a la formación y la investigación y la conservación del medio ambiente.

Compromiso, innovación y eficiencia. Estas tres palabras son, en definitiva, las que mejor resumen la actividad de la Obra Social, el alma de "la Caixa", a lo largo de 2011.



Fundación "la Caixa"

Naturaleza de la organización

Obra Social "la Caixa"

Filosofía y cultura organizativa: misión, valores y visión

Grupos de interés de la Fundación "la Caixa"

Gobierno Corporativo

Fundación "la Caixa"

Naturaleza de la organización

La Fundación Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, (en adelante, Fundación "la Caixa", la Fundación o FLC) es una institución de naturaleza no lucrativa, benéfica y social, de carácter privado e independiente, cuyo objeto fundacional es el **fomento y desarrollo de obras sociales, benéficas, asistenciales, docentes y/o culturales**. Como entidad no lucrativa está regulada por la Ley 4/2008, de 24 de abril, de la Generalitat de Cataluña, y por la Ley 49/2002, de 23 de diciembre, del Régimen Fiscal de las Entidades sin Ánimo Lucrativo y de los Incentivos Fiscales al Mecenazgo. Su domicilio social es en Barcelona (Avda. Diagonal, núm. 621-629, 08028, Barcelona). Consta inscrita con el número de identificación 512 del Registro de Fundaciones Privadas de la Generalitat de Cataluña.

La Fundación nace de la fusión en el año 1990 de la Fundación Caja de Ahorros y de la Fundación Privada Caja de Barcelona, que fue aprobada por el Protectorado el 20 de febrero de 1991, y es sucesora legítima, y continuadora, a título universal, de la personalidad de las fundaciones fusionadas

en lo referente a su naturaleza, finalidades, derechos y obligaciones.

La **Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona** (en adelante, la Caja de Ahorros o la Entidad) es su **entidad fundadora**, y la Fundación se rige por la voluntad de la misma. Asimismo, la Fundación tiene por objeto la gestión y la administración de las obras de carácter benéfico y/o social que le sean encomendadas por cualquier órgano competente de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, que provee las dotaciones o asignaciones de fondos y medios necesarios. En cumplimiento de esta función, la Fundación está sujeta a las directrices, supervisión y control del consejo de administración y/o de la comisión de obras sociales de la Entidad, a quienes debe rendir cuentas.

El Patronato es el órgano superior de gobierno de la Fundación "la Caixa", a quien corresponden su gobierno, administración y la máxima representación, así como velar por la consecución y cumplimiento de las finalidades fundacionales, la protección de sus fondos, y la administración, conservación, custodia y defensa de los bienes de la Fundación.

Obra Social "la Caixa"

Uno de los objetos de Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona¹ es la financiación y mantenimiento de actividades de interés benéfico y/o social, de acuerdo con las bases de la legislación sobre esta materia y siguiendo las orientaciones del Protectorado de la Generalitat de Cataluña. La realización de obra social debe ser propia y/o en colaboración con otras instituciones públicas o privadas. El Gobierno de la Generalitat de Cataluña realiza una tarea orientadora en materia de obra social, indicando sus carencias y prioridades, respetando, no obstante, la libertad de cada caja de ahorros en cuanto a la elección de las inversiones concretas y a la forma de gestión y ejecución de cada actuación.

Es, por tanto, mediante la acción social de la **Obra Social** que la entidad Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona

¹ Conforme a lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto legislativo 1/2008 de Cataluña, de 11 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de cajas de ahorros de Cataluña (LORCA; en adelante, Ley de cajas de ahorros de Cataluña o LORCA).



reverte a la sociedad una parte importante de sus beneficios y cumple su objetivo fundacional.

La Obra Social "la Caixa" desarrolla programas y fomenta iniciativas que tienen como objetivo dar respuesta a las necesidades sociales más vivamente sentidas por la ciudadanía, de forma directa o en estrecha colaboración con las administraciones públicas y las entidades sociales. Su actuación se lleva a cabo a partir de varios principios, algunos de los cuales son el de **anticipación**, dando respuesta a problemáticas sociales no atendidas por otras instituciones, y el de **flexibilidad**, adaptando sus programas a las nuevas necesidades de una sociedad cambiante y en constante transformación.

En relación con la aportación económica de la Caja de Ahorros a la Obra Social, el artículo 3 de la Ley de cajas de ahorros de Cataluña (LORCA) dispone que los excedentes líquidos de las operaciones, actividad y gestión realizadas por la misma deberán dedicarse a la constitución de reservas (en un 50% como mínimo, de conformidad con la legislación sobre recursos propios de este tipo de entidades financieras) y a la realización de obras sociales.

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, al amparo de la modificación introducida en la Ley de cajas de ahorros de Cataluña mediante el Decreto ley 5/2010, de 3 de agosto, adoptó la decisión, en el año 2011, de desarrollar su objeto propio como entidad de crédito a través de una entidad bancaria, la entidad CaixaBank, S.A., a la cual aportó todo su negocio financiero, teniendo como consecuencia una reorganización del Grupo "la Caixa". La Caja de Ahorros es el accionista mayoritario de CaixaBank, el nuevo banco cotizado a través del cual la Entidad ejerce su actividad financiera de manera indirecta. Por otro lado, agrupa una importante cartera de participaciones industriales e inmobiliarias en una nueva

El alma no cambia

Desde hace más de cien años un alma inquieta recorre el país para ayudar a quien más lo necesita. Barrio a barrio, calle a calle, rincón a rincón, esta alma viajera ha ido invirtiendo todo su esfuerzo, y todo su tiempo, en aliviar las necesidades de miles de personas y contribuir, así, a mejorar la sociedad. Lejos de desfallecer, consciente de que todavía queda mucho por hacer, esta alma vigorosa piensa dedicar aún más ganas y recursos para que otras muchas personas tengan, en el futuro, la oportunidad de volver a sonreír. Y es que un alma así, por más que pase el tiempo, no cambia nunca.

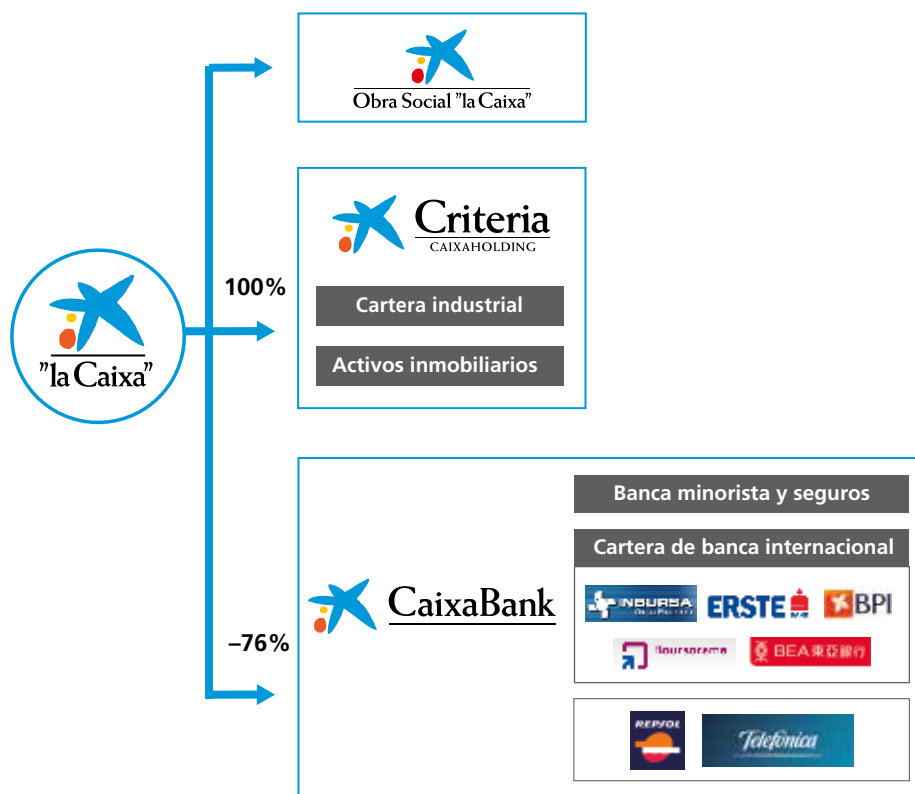


Obra Social "la Caixa"

compañía no cotizada, siendo estas sus fuentes de financiación².

² Para obtener información adicional sobre la reorganización del Grupo "la Caixa", consúltese la página web corporativa del Grupo "la Caixa" o de CaixaBank en http://www.lacaixa.com/informacioncorporativa/estructura_es.html o en http://www.caixabank.com/informacioncorporativa_es.html.

Es competencia de la Asamblea General, órgano supremo de gobierno y de decisión de Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, el aprobar la gestión de la Obra Social, sus presupuestos anuales y la liquidación de estos, de acuerdo con la legislación aplicable y según el artículo 11 de los Estatutos de la Entidad.



A continuación se presenta el detalle del presupuesto de aportación de Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona a la Obra

Social y de la liquidación del presupuesto de la Obra Social "la Caixa" en los ejercicios 2012, 2011, 2010 y 2009:

El presupuesto de la Obra Social "la Caixa" para el ejercicio 2012 se mantiene en los 500 millones de euros de los tres años anteriores, de los que destinará un 66% (331 millones) a la realización de programas sociales.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4 de la citada LORCA, la obra social puede llevarse a cabo directamente mediante los órganos de las cajas directamente o indirectamente a través de unos entes instrumentales, en forma de fundación privada sujeta a la legislación civil catalana, los cuales deben actuar de acuerdo con los criterios del Consejo de Administración o, si le ha delegado su fijación, de la comisión de obras sociales, a los que deben rendir cuentas.

La actuación de la Obra Social "la Caixa"³ se realiza en parte directamente a través de

³ Para obtener información sobre los programas y actuaciones de la Obra Social "la Caixa" gestionados directamente a través de sus órganos internos, consúltese el Informe de Responsabilidad Corporativa correspondiente al Grupo "la Caixa", accesible en: http://portal.lacaixa.es/responsabilidadcorporativa/informesanuales_es.html.

Presupuesto y liquidación del presupuesto de la Obra Social "la Caixa"

	MILES DE EUROS			
	2012	2011	2010	2009
Presupuesto de la Obra Social	500.000	500.000	500.000	500.000
Programas sociales	331.540	335.277	356.274	309.467
Programas medio ambiente y ciencia	67.556	68.148	61.633	81.419
Programas culturales	68.997	63.888	55.384	79.022
Programas educativos e investigación	31.907	32.687	26.709	30.092
Liquidación del presupuesto de la Obra Social		408.658	462.629	430.077
Programas sociales		261.102	326.089	278.543
Programas medio ambiente y ciencia		59.129	58.937	63.098
Programas culturales		57.621	49.711	59.576
Programas educativos e investigación		30.806	27.892	28.860

Fuentes: elaboración propia, Cuentas Anuales de la Caja de Ahorros e Informe Anual de la Obra Social "la Caixa" 2009, 2010 y 2011.

los órganos internos de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, a través de las oficinas de CaixaBank y, mayoritariamente, por medio de la Fundación "la Caixa", como entidad instrumental que gestiona y administra aproximadamente dos tercios del presupuesto total de la Obra Social "la Caixa".

Filosofía y cultura organizativa: misión, valores y visión

La filosofía y cultura organizativa son el marco de referencia que inspira y guía el modo de ser, la vida y todas las actuaciones de una entidad. Este marco se concreta en los valores y principios que rigen las pautas de conducta, decisiones y actuaciones de la Fundación, definiendo así su personalidad, carácter y compromiso.

En el marco del **Plan Estratégico de la Obra Social 2010-2016** se revisaron y definieron la misión, los valores y principios de actuación, y la visión de la Obra Social de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona y, por ende, de la Fundación. Así, las declaraciones corporativas son las siguientes:

Misión:

«Contribuir al progreso de las personas y de la sociedad, con especial incidencia en los colectivos más vulnerables, ya sea a través de programas propios, alianzas estratégicas o colaboraciones con terceros, mediante actuaciones eficientes y, en su caso, innovadoras, evaluables en cuanto a sus resultados y susceptibles de ser transferidas a otras entidades.

Con un ámbito preferente de actuación en el territorio español, y con una visión global y coherente del entorno internacional. Todo ello, orientado por unos objetivos de transformación social sostenible y generación de oportunidades para las personas».

Valores

Valores y principios de actuación



Visión:

«En coherencia con los valores fundacionales de la Caja de Ahorros y su compromiso social, la Obra Social se propone ser una **entidad de referencia a escala internacional, comprometida con los derechos humanos, la paz, la justicia y la dignidad de las personas**».

Fundación "la Caixa", en el ejercicio de 2011, elaboró y aprobó su Código de Valores Éticos, que contiene las directrices básicas del ejercicio de su actividad y constituye la expectativa de la FLC en relación con el comportamiento ético de todos los que integran la organización. El código contiene los valores éticos y principios de actuación fundamentales de la FLC, que a la vez inspiran y se desarrollan en sus normas internas y directrices de organización y funcionamiento; asimismo, en él se especifica el funcionamiento

interno y la actuación profesional. El Código de Valores Éticos se encuentra publicado en la intranet de la FLC para que todos sus empleados puedan acceder a él.

Grupos de interés de la Fundación "la Caixa"

La Fundación concibe la Responsabilidad Social Corporativa desde el diálogo y el acuerdo posible entre todos los grupos de interés. Para la FLC, la contribución a la sostenibilidad y la buena gestión de la responsabilidad corporativa dependerá del trabajo conjunto de la misma con sus grupos de interés, ya sea **aquellos que pueden influir en, o que pueden verse afectados, de manera significativa, por las actividades que lleva a cabo la FLC.**

Por ello, la FLC, comprometida con la mejora continua de las relaciones con sus grupos de interés, ha realizado una **labor**

de identificación y estudio, a nivel integral de la organización, de sus principales grupos de interés. El alcance de dicho estudio es el análisis desde la **perspectiva interna de la organización.**

El universo de estudio han sido los treinta y siete proyectos que constituyen su actividad principal y que se agrupan en cuatro grandes ámbitos de actividad de la FLC. La metodología empleada ha sido un cuestionario *on-line* dirigido a los responsables de cada uno de los distintos programas y proyectos, a quienes se les ha preguntado acerca de (i) **qué grupos de interés consideraban que podían influir en o podían verse afectados, de forma significativa, por la actividad llevada a cabo por su proyecto/programa/área de responsabilidad,** así como por (ii) **el grado de influencia/afectación,** y sobre (iii) **el tipo y nivel de participación con el mismo.** Información complementada con (iv) **el análisis de documentación de la organización aplicable a los grupos de interés.**

Este estudio nos permite sentar las bases para la realización del posterior trabajo de participación y consulta a los grupos de interés identificados, es decir, al **ámbito externo** de la organización, en los próximos años. Trabajo cuya finalidad, a su vez, se concretará en:

- Comprender mejor sus expectativas e intereses para con la sostenibilidad, así como recoger sus opiniones sobre las expectativas de actuación y comportamiento de la Fundación en su contribución a la sostenibilidad, con el fin de integrarlas en el proceso de reflexión estratégica de la organización.
- Identificar aquellos aspectos/ámbitos de potencial colaboración, para trabajar de forma conjunta en la creación de programas que permitan juntar esfuerzos y alcanzar soluciones consensuadas en la creación de valor compartido.
- Estrechar y reforzar las relaciones con cada uno de los grupos de interés.

Adicionalmente, la consecución de este trabajo también nos permitirá definir y establecer dinámicas de relación y diálogo más sistemáticas.

Después del trabajo ya realizado de **identificación y análisis**, para el ámbito interno de la **organización**, los **grupos de interés de la Fundación "la Caixa"** son: la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona y la entidad financiera CaixaBank, el Patronato, el Protectorado de fundaciones de la Generalitat de Cataluña, las administraciones públicas y el Gobierno, la comunidad académica,

así como los medios de comunicación, las múltiples tipologías de beneficiarios de los programas y actividades desarrolladas por la Fundación (entre ellos los niños, los jóvenes, las personas mayores, los enfermos, y en particular los colectivos en riesgo de exclusión social como discapacitados, inmigrantes y reclusos, así como la sociedad en general), las organizaciones no lucrativas, así como las entidades/asociaciones del tercer sector, los proveedores de servicios, los empleados de la Fundación y los propios clientes de la entidad financiera CaixaBank.

Esquema de los grupos de interés de la Fundación "la Caixa"



La Fundación "la Caixa" es una de las primeras fundaciones privadas españolas, contabilizando todo el presupuesto de la Obra Social, que destina recursos al desarrollo de iniciativas de carácter social, educativo, cultural y científico. Como organización líder en su sector, desempeña también su liderazgo apoyando y participando activamente en aquellas iniciativas y programas que se corresponden con sus principios de Responsabilidad Social Corporativa y con las que se siente identificada. Así, la Fundación participa en las siguientes asociaciones e iniciativas de ámbito europeo y nacional:

- **AIZA:** Asociación Ibérica de Zoos y Acuarios.
- Asociación Española de Fundaciones.
- **CEV:** Centre Européen du Volontariat.
- **CIMAM:** International Committee for Museums and Collections of Modern Art.
- **CSIC:** Consejo Superior de Investigaciones Científicas.
- **EAD:** The European Action on Drugs. Platform.
- **EAZA's EZG:** Zoo Horticulture Group of the European Association of Zoos and Aquaria.
- **ECSITE:** The European Network of Science Centres and Museums.
- **EFC:** European Foundation Center, y en particular en las comisiones de trabajo:
 - Environmental Funders Group, Grupo de financiadores medioambientales.
 - European Forum on Philanthropy and Research, Foro Europeo sobre filantropía e investigación.
 - Diversity, Migration and Integration Interest Group, Grupo sobre diversidad, migración e interés en integración.
 - Children and Youth Funders Group, Grupo de financiadores para la infancia y la juventud.
- **EPIM:** European Programme for Integration and Migration.
- **FUNDACULT:** acciones culturales de entidades financieras y empresas iberoamericanas.
- **ICEE:** International Committee of Exhibitions Exchange.
- **ICOM:** International Council of Museums.
- **IEO:** International Exhibition Organizers.
- **INAEM:** Instituto Nacional de las Artes Escénicas y Música.
- Los Objetivos de Desarrollo del Milenio de la ONU.
- Observatorio de Voluntariado Corporativo (IESE).
- Red de Museos de Ciencia, Tecnología e Innovación promovidos por la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT).
- **ROCE:** Red de Organizadores de Conciertos Educativos.
- The Intercultural City programme and Network of the Council of Europe and the European Commission.

Gobierno Corporativo

Estructura de gobierno y participación de la Fundación "la Caixa"

El gobierno, administración y representación de la Fundación "la Caixa" se atribuyen por la entidad fundadora⁴, y de acuerdo con las

4 Para obtener información sobre los Órganos de Gobierno de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, consúltese el Informe Anual de Gobierno Corporativo "la Caixa", accesible en: http://www.lacaixa.com/informacionparainversores/informeanualgobiernocorporativo_es.html.

competencias establecidas en la Ley y en los Estatutos de la Fundación, a un **Patronato** y a la **Comisión Permanente**. En dichos Estatutos se regula también la estructura y participación de los Órganos de Gobierno: el Patronato y la Comisión Permanente.

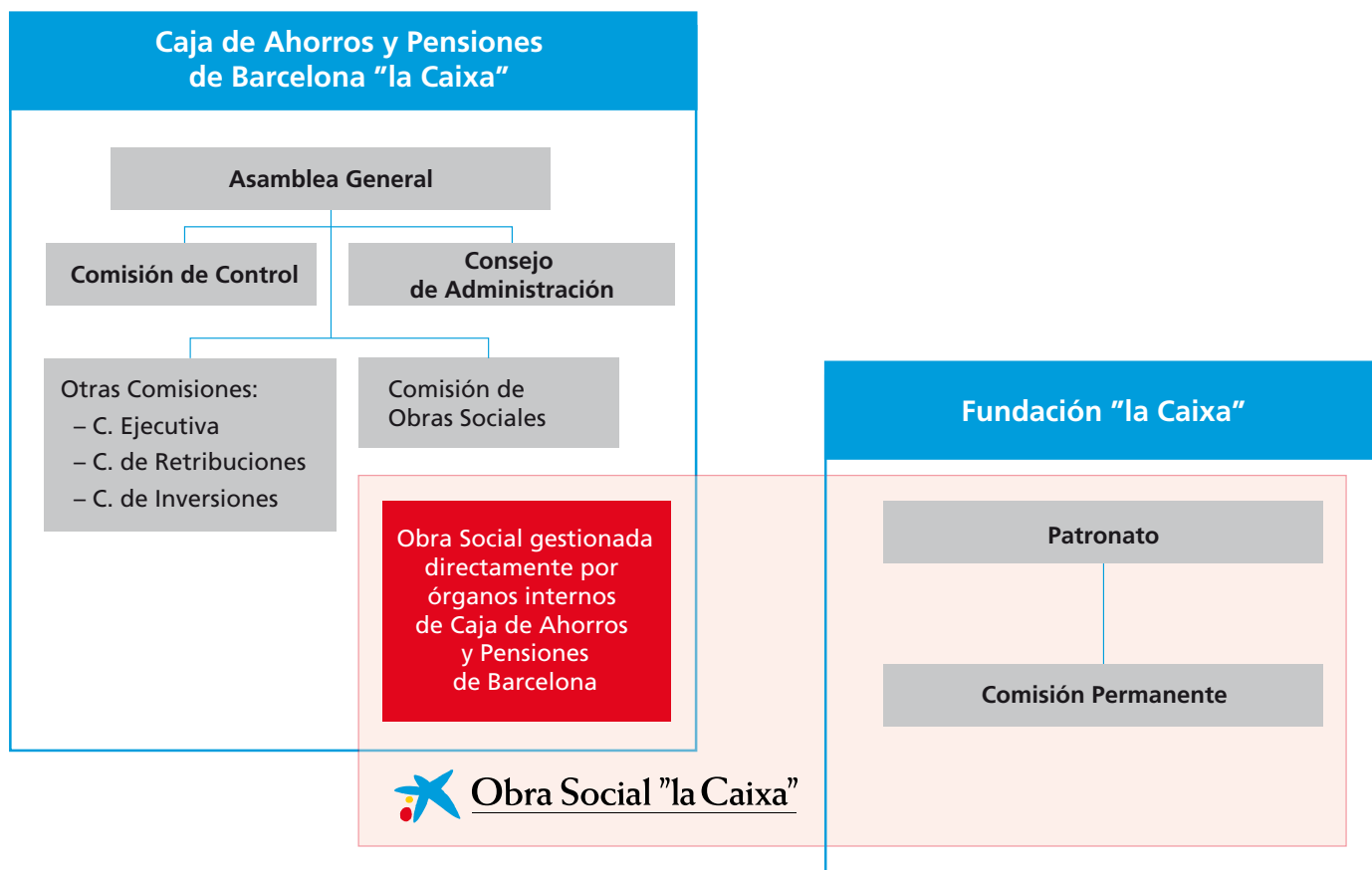
El Patronato

El Patronato es el órgano superior de gobierno de la Fundación "la Caixa", a quien corresponden su gobierno, administración y la máxima representación. Asimismo, tiene las funciones y facultades

que le atribuyen los Estatutos de la Fundación y todas las otras que la ley no le prohíba ejercer.

Los patronos deben velar por la consecución y cumplimiento de las finalidades fundacionales, la protección de sus fondos y la administración, conservación, custodia y defensa de los bienes de la Fundación. Asimismo, tienen el deber de mantener su productividad, siguiendo criterios financieros de prudencia adecuados a las circunstancias económicas y a las actividades que realice la Fundación.

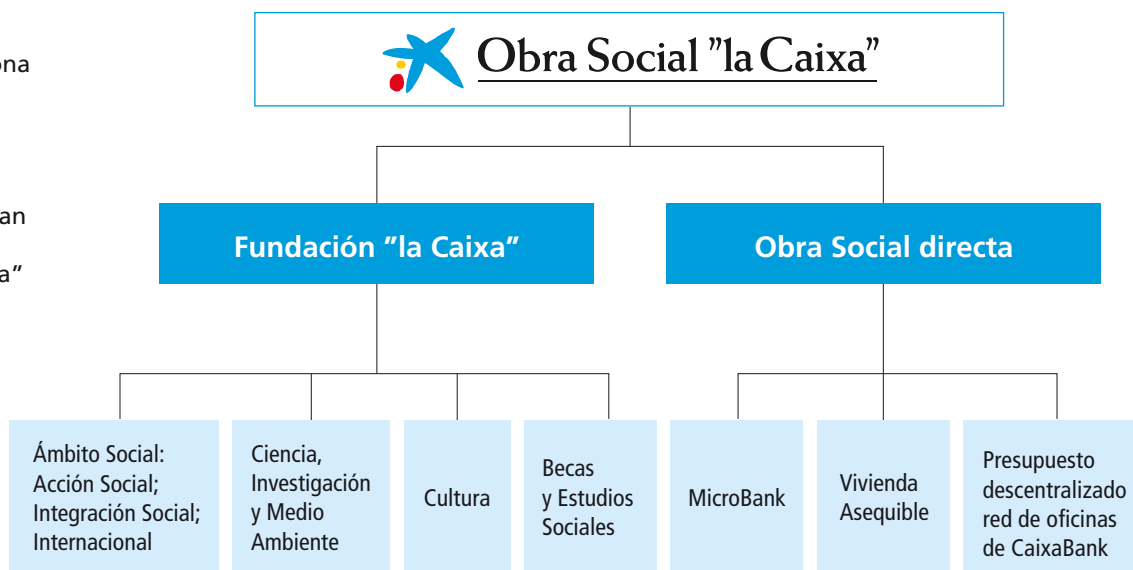
Esquema de la estructura de gobierno y alcance de la gestión de la Obra Social "la Caixa"



Caja de Ahorros
y Pensiones de Barcelona
"la Caixa"

Entidades que gestionan
el presupuesto de
la Obra Social "la Caixa"

Programas /líneas
de actuación



A 31 de diciembre, el Patronato está formado por 29 miembros. Su composición, de acuerdo con lo dispuesto en los Estatutos, debe integrarse como mínimo por: el Presidente del Consejo de Administración de la Caja de Ahorros (que ocupa el cargo de Presidente del Patronato), los Vicepresidentes y vocales del Consejo de Administración de la Caja de Ahorros, el Director General de la Caja de Ahorros (que ocupa el cargo de Vicepresidente), el Director Ejecutivo de la Obra Social de la Entidad fundadora, cuando este no ostente la condición de Director General de la Fundación, y el Secretario y el Vicesecretario del Consejo de Administración de la Caja de Ahorros, que asumen estos cargos en el Patronato. Forma parte del Patronato, también, un Presidente de Honor designado por el mismo Patronato, por la especial significación del mismo en el funcionamiento de la Fundación y por haber ostentado el cargo de Presidente del Patronato, con funciones exclusivamente de representación honorífica de la Fundación. El propio Patronato puede completar el número de sus miembros (que puede llegar hasta un

máximo de 40) con personas cualificadas en cualquiera de los ámbitos propios del objeto de la Fundación.

Los patronos estarán sujetos al cumplimiento de los requisitos de honorabilidad comercial y profesional que, en todo momento, se exijan a los miembros de los Órganos de Gobierno de la Entidad. Asimismo, la normativa aplicable y los Estatutos de la Fundación establecen diferentes incompatibilidades para ejercer el cargo de patrono, todas ellas expuestas en detalle en los Estatutos de la Fundación "la Caixa". Los cargos al Patronato serán de confianza y gratuitos, sin perjuicio del derecho de sus miembros a ser anticipados o reembolsados por los gastos debidamente justificados y a la indemnización por los daños producidos por razón del ejercicio del cargo.

En referencia a la duración del cargo de patrono, los miembros del Patronato, a excepción de aquellos que lo sean como consecuencia del cargo que ocupan en la Caja de Ahorros, es de seis años, pudiendo ser reelegidos por un segundo periodo de seis años. Cuando el cargo de patrono

sea consecuencia del cargo ocupado en la Entidad será ejercido mientras este sea ostentado, y el cese en el cargo o función ejercidos en la Caja de Ahorros comportará automáticamente el cese como patrono de la Fundación. En ningún caso podrá ostentarse, de forma continua o discontinua, el cargo de patrono por un período superior a los 12 años, a menos que sea motivado exclusivamente por razón de su cargo en la Entidad. No obstante, transcurridos ocho años desde el cumplimiento del último mandato, se empezará a computar de nuevo el límite hasta los 12 años.

Al estar la Fundación sujeta a las directrices, supervisión y control del Consejo de Administración o de la Comisión de Obras Sociales de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, el Patronato rendirá cuentas de su gestión en aquellos aspectos que hagan referencia a la gestión y administración de las obras benéficas y/o sociales que le encomienda cualquier órgano competente de la Caja de Ahorros, a los Órganos de Gobierno citados de la Entidad, sometiendo a su conocimiento, cada año, las cuentas anuales y el presupuesto.

De acuerdo con lo dispuesto en materia de responsabilidad en la legislación aplicable a la Fundación, los fundadores, cualquiera de los patronos o el Protectorado, que ejerce sus funciones por medio de la Dirección General de Derecho y Entidades Jurídicas del Departamento de Justicia de la Generalitat de Cataluña, pueden ejercer una acción de responsabilidad contra los patronos de la Fundación "la Caixa". Por otro lado, los Estatutos de la Fundación regulan diversos supuestos de conflicto de interés y el procedimiento de toma de acuerdos en aquellos casos en que se estime que puede estarse en uno de estos supuestos.

El Protectorado ejerce una función que tiene por objeto velar por que se cumplan las finalidades fundacionales,

las disposiciones legales y los estatutos de las fundaciones y por que se respete la voluntad fundacional.

La Comisión Permanente

La Comisión Permanente es la comisión delegada designada por el Patronato. Le corresponden todas las competencias y facultades del Patronato a excepción de aquellas establecidas por los Estatutos y por la Ley como indelegables.

Forman parte de la Comisión Permanente el Presidente del Patronato, el Vicepresidente, que sea Director General de la Caja de Ahorros, así como el resto de Vicepresidentes y miembros del Patronato que este designe. Actualmente la Comisión

Permanente está compuesta por 17 miembros.

Las normas de funcionamiento de la Comisión Permanente son análogas a las del Patronato; sin embargo, deberá reunirse, como mínimo, cuatro veces al año. Asimismo, cuando la urgencia del caso lo justifique, siempre que el Presidente lo considere justificado podrá adoptar y ejecutar las medidas extraordinarias o excepcionales que considere necesarias o convenientes, dentro del ámbito de los servicios y operaciones de la Fundación o de la gestión y administración del patrimonio fundacional o de terceros, medidas de las que deberá dar cuentas en la primera sesión del Patronato que se realice con posterioridad.

Patronato de la Fundación "la Caixa" a 31 de diciembre de 2011

Presidente de Honor	Inmaculada Juan Franch
José Vilarasau Salat	Juan José López Burniol
Presidente	Montserrat López Ferreres
Isidro Fainé Casas	Dolors Llobet Maria
Vicepresidente 1.º	Rosa Maria Mora Valls
Ricardo Fornesa Ribó	Miguel Noguer Planas
Vicepresidentes	Justo Bienvenido Novella Martínez
Salvador Gabarró Serra	Jordi Portabella Calvete
Jorge Mercader Miró	Leopoldo Rodés Castañé
Juan María Nin Génova	Javier Solana Madariaga
Patronos	Roberto Tapia Conyer
Victòria Barber Willems	Nuria Esther Villalba Fernández
María Teresa Bartolomé Gil	Josep Francesc Zaragoza Alba
María Teresa Bassons Boncompte	
Montserrat Cabra Martorell	Secretario
Aina Calvo Sastre	Alejandro García-Bragado Dalmau
José Francisco de Conrado y Villalonga	Vicesecretario
Javier Godó Muntañola	Óscar Calderón de Oya
José Delfín Guardia Canela	Director General (no patrono)
Monika Habsburg Lothringen	Jaime Lanaspá Gatnau

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2011 se han producido los siguientes cambios en la composición del Patronato de la Fundación "la Caixa": el cese como patrono, en virtud de su cargo como Director General de la Fundación, de Jaime Lanaspá Gatnau y se ha nombrado patronos a Alejandro García-Bragado Dalmau y Óscar Calderón de Oya, en virtud de sus cargos de Secretario y Vicesecretario del Patronato, respectivamente.

Comisión Permanente del Patronato a 31 de diciembre de 2011

Presidente	Montserrat López Ferreres
Isidro Fainé Casas	Justo Bienvenido Novella Martínez
Vicepresidente 1.º	Jordi Portabella Calvete
Ricardo Fornesa Ribó	Javier Solana Madariaga
Vicepresidentes	Roberto Tapia Conyer
Salvador Gabarró Serra	
Jorge Mercader Miró	
Juan María Nin Génova	
Patronos	
Montserrat Cabra Martorell	
Aina Calvo Sastre	
José Francisco de Conrado y Villalonga	
Javier Godó Muntañola	
Juan-José López Burniol	
	Secretario
	Alejandro García-Bragado Dalmau
	Vicesecretario
	Óscar Calderón de Oya
	Director General (no patrono)
	Jaime Lanaspá Gatnau

Dirección de la Fundación "la Caixa"

El Director General de la Fundación es designado por el Patronato y su cese al cargo vendrá por las causas y en las condiciones establecidas en la Ley o en los Estatutos de la Fundación. Este asistirá y podrá intervenir, con voz pero sin voto, a las reuniones del Patronato y a las de la Comisión Permanente. Asimismo, el ejercicio del cargo de Director General no excluye el de otras actividades autorizadas por la Comisión Permanente de la Fundación.

De acuerdo con lo dispuesto en la legislación aplicable a la Fundación –Ley 4/2008, de 24 de abril, del libro tercero del Código Civil de Cataluña, relativo a las personas jurídicas–,

se aplican a las personas con funciones de dirección los artículos 332-3.2 y 332-9 en cuanto a su capacidad, a las causas de inhabilitación y a la actuación en caso de conflicto de intereses.

Las **funciones principales del Director General**, de acuerdo con las instrucciones y directrices del Patronato o la Comisión Permanente, son:

- Velar por el cumplimiento de las normas laborales vigentes y ejercer como jefe superior de los trabajadores de la Fundación.
- Dirigir y ejecutar todos los actos que pertenezcan al giro y tráfico de la Entidad.
- Llevar la firma administrativa de la entidad en la correspondencia y

documentación de toda índole, en la movilización de fondos y valores, obertura y liquidación de cuentas corrientes, constitución y cancelación de depósitos de cualquier entidad de crédito y/o depósito, y en general, llevar la firma de la Entidad en sus relaciones con las autoridades y organismos oficiales.

- Estudiar y preparar el/los programa/s de actuación, los presupuestos y las cuentas anuales, así como los acuerdos pertinentes, que la Comisión Permanente propondrá a aprobación del Patronato.
- Y, en general, todas las actividades propias de la gerencia de una empresa, salvo las facultades que legalmente corresponden al Protectorado.

Dirección de la Fundación "la Caixa" a 31 de diciembre de 2011

Presidente Isidro Fainé Casas	Secretario General Luis Reverter Gelabert
Director General Jaime Lanaspá Gatnau	Subdirectora General Esther Planas Herrera
Directora General Adjunta Elisa Durán Montolio	Subdirector General Albert Sòria Casas
Director General Adjunto Jaime Giró Ribas	

Director del Área de Comunicación Jesús Arroyo González	Director del Área de Acción Territorial Rafael Chueca Blasco
Director del Área de Ciencia, Investigación y Medio Ambiente Enric Banda Tarradellas	Director del Área Cultural Ignasi Miró Borràs
Director del Área de Acción Social Josep Ollé Pous	Director del Área de Acción Educativa Xavier Bertolín Pueyo
Directora del Área Internacional S.A.R. La Infanta Doña Cristina	Director del Área de Producción Enric Sagrera Depares
Director del Área de Organización y Servicios Generales Jordi Cabedo Gracia	Director del Área de Integración Social Marc Simón Martínez
Directora del Área de Sistemas de Información y Procesos Rosa Maria Cirera Clotet	Director Científico Jorge Wagensberg Lubinski
Director del Área de Recursos Humanos Ángel Gerard Font Vidal	Director de Marketing Social Daniel Zafra Masriera



Funcionamiento y gestión de la organización

Gestión presupuestaria

Recursos humanos

Gestión ambiental

Funcionamiento y gestión de la organización

Gestión presupuestaria

La dimensión económica de la Fundación "la Caixa"

La Fundación "la Caixa" se nutre, mayoritariamente (en más del 97% de su financiación), de las aportaciones monetarias que realiza la Obra Social "la Caixa" (276,8 y 279,9 millones de euros en los años 2011 y 2010, respectivamente) para equilibrar el flujo de ingresos y gastos anuales; sin embargo, aunque en un porcentaje no significativo, también se nutre de los recursos generados por sus propias operaciones.

La administración y la gestión central de la Fundación se efectúan, en parte, con medios e infraestructura de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona. Además, la Obra Social "la Caixa" cede a

la Fundación el uso y la gestión de parte del inmovilizado material utilizado para la realización de sus actividades.

Las cuentas anuales de la FLC correspondientes al ejercicio 2009 fueron las primeras que los patronos de la Fundación formularon aplicando la Ley 4/2008, del 24 de abril, para asociaciones y fundaciones catalanas⁵. Asimismo, y de acuerdo con la ley aplicable, la Fundación debe someter sus cuentas anuales a auditoría externa, y el informe de auditoría debe presentarse al Protectorado en los plazos establecidos por la legislación.

⁵ De acuerdo con el Decreto 259/2008, del 23 de diciembre, por el que se aprueba el Plan de Contabilidad de las fundaciones y las asociaciones sujetas a la legislación de la Generalitat de Cataluña.

La liquidación del presupuesto aprobado por el Patronato de la Fundación corresponde a la aportación financiera realizada por la Obra Social "la Caixa" para equilibrar los gastos por actividades y las inversiones de FLC.

La Fundación "la Caixa" está acogida a la Ley 49/2002, del 23 de diciembre, del Régimen Fiscal de las Entidades sin Ánimo de Lucro y de los Incentivos Fiscales al Mecenazgo y, por tanto, le son aplicables las exenciones previstas en los artículos 6 y 7 de dicha Ley correspondiente al Impuesto sobre Sociedades por el conjunto de actividades que realiza, situación que supone la inexistencia de gasto por tal impuesto.

El valor económico directo creado y distribuido por la Fundación en los últimos tres años es el que se presenta en la tabla a continuación:

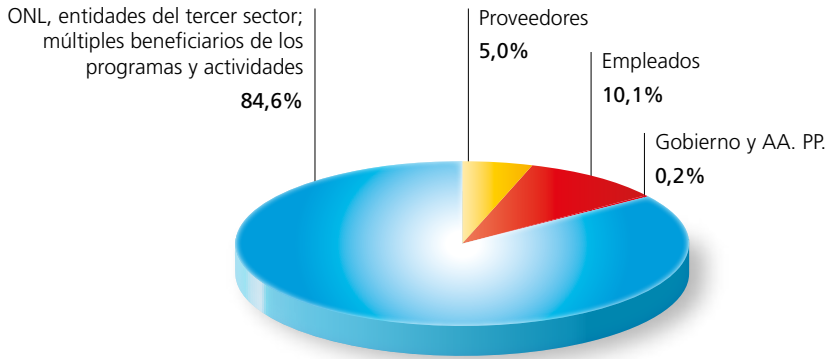
Indicador GRI EC1 Desempeño económico

Fundación "la Caixa"	MILES DE EUROS			Principal grupo de interés
	2011	2010	2009	
Valor económico directo creado (VEC)	283.790	287.500	287.726	
Ingresos (subvenciones recibidas, prestaciones de servicios y otros ingresos de gestión)	283.790	287.500	287.726	Entidad financiera "la Caixa"
Valor económico distribuido (VED)	283.790	287.500	287.726	
Costes operativos ¹	14.253	12.466	12.346	Proveedores
Sueldos y salarios y beneficios sociales para los empleados	28.724	25.981	25.824	Empleados
Pagos a gobiernos (tributos)	628	512	497	Gobierno y administraciones públicas
Servicios exteriores y ayudas concedidas (Inversiones en la comunidad)	240.185	248.541	249.059	ONL, entidades del tercer sector; múltiples beneficiarios de los programas y actividades de FLC y proveedores
Valor económico retenido (VER)	0	0	0	

Datos obtenidos de las cuentas anuales de la Fundación "la Caixa".

¹ Incluye amortizaciones.

Valor económico distribuido (VED) por grupos de interés



Asimismo, la liquidación del presupuesto aprobado por el Patronato de la Fundación, desglosado por ámbito de actuación, ha sido de:

Ámbitos de actuación

Fundación "la Caixa"	MILES DE EUROS		
	2011	2010	2009
Social	154.992	169.326	177.523
Ciencia y Medio Ambiente	58.850	57.322	37.550
Cultura	49.003	42.138	53.473
Educación	20.945	18.714	19.180
Total	283.790	287.500	287.726

Las **principales políticas y objetivos** en la gestión del presupuesto de la Fundación se concretan en:

- Dedicar la mayor parte de los recursos económicos a la realización de acciones sociales, manteniendo un nivel adecuado de los programas de ciencia y medio ambiente, de investigación, culturales y educativos.
- Mantener un equilibrio territorial en todo el Estado español.
- En los programas gestionados directamente por la Fundación, optimizar el uso de los recursos mediante:
 - un especial énfasis en la contención de los gastos estructurales/generales;
 - la contratación de servicios y compras a través de procedimientos de selección de objetivos que aseguren un equilibrio adecuado entre la calidad y la eficiencia en el coste (concursos);
 - la definición de objetivos de programas orientados a la

consecución de resultados que aseguren una ratio coste/beneficiario eficiente.

- En los programas realizados en colaboración con otras entidades, asegurar la transparencia en los procesos de selección y en los resultados obtenidos en los proyectos financiados:
 - a través de la distribución de los recursos mediante convocatorias dirigidas a la red de entidades sociales, lideradas por un jurado independiente de expertos en la materia que asegura la elección de los proyectos más adecuados;
 - la realización de auditorías de proyectos para asegurar la correcta gestión de los proyectos financiados.

El Área de Gestión Presupuestaria de la Fundación dispone y realiza los siguientes **procesos internos de control financiero**:

- A partir de las principales líneas estratégicas definidas, se realiza la distribución de los recursos a través de la confección y seguimiento de una contabilidad analítica de costes por proyectos, centros y programas.
- El presupuesto resultante es aprobado por los Órganos de Gobierno de la Fundación (Patronato) y de la Obra Social "la Caixa" (Comisión de la Obra Social).
- A lo largo del año, el Área de Gestión Presupuestaria realiza un seguimiento y un control diario de la consecución del presupuesto aprobado y de sus posibles desviaciones (traspasos entre proyectos).
- El seguimiento presupuestario, la marcha de los programas y las posibles nuevas propuestas de proyectos se reportan periódicamente a la Dirección General y a los Órganos de Gobierno de la Fundación.
- Trimestralmente, se realiza un estado de previsión de cierre.

- Finalmente, la liquidación del presupuesto es aprobada por los Órganos de Gobierno de la Fundación y de la Obra Social "la Caixa" (Comisión de la Obra Social).

Derivado de los procesos internos de control financiero expuestos previamente, la FLC también tiene definidas las **Normas del Sistema de Seguimiento**:

- Seguimiento de la consecución del presupuesto y gestión de las posibles desviaciones a través de procedimientos de aprobación/ disposición de fondos de forma centralizada a través de solicitudes de gasto por parte de las áreas ejecutoras de los programas.
- Control específico y detallado de los gastos generales y de funcionamiento, según directrices marcadas por la Caja de Ahorros.
- Existencia de una Normativa de Contratación que asegura:
 - la realización de contrataciones sin riesgo de proveedores;

- la contratación de precios coste-eficientes.
- La Fundación "la Caixa" está sometida a las revisiones que periódicamente realiza el Área de Auditoría Interna de la Caja de Ahorros y a la auditoría externa obligatoria que realiza de sus cuentas anuales cada año.
- Cumplimiento de la normativa de la Generalitat de Cataluña con reporte del presupuesto y liquidación del presupuesto.

Recursos humanos

El capital humano de la Fundación "la Caixa"

Las políticas y líneas de actuación que definen y guían la gestión del capital humano en la Fundación "la Caixa" son parte inherente y, a su vez, derivan de los valores y la visión de la misma. La aplicación y promoción de buenas prácticas laborales, el respeto a los derechos humanos y el cumplimiento de la legislación española

aplicable son los pilares en los que se fundamenta esta gestión.

La organización dispone de un **Convenio Colectivo Propio** (en adelante, CCP), que es de aplicación en la Fundación "la Caixa", en todos los centros de trabajo incluidos en su ámbito funcional que se encuentren situados en el territorio del Estado español, y al que están sujetas el 100% de las personas que tienen la calidad de trabajadores/as por cuenta de la Fundación "la Caixa". Entró en vigor el 1 de enero de 2008, es el VI convenio que se redacta y aplica, y tiene una duración de cuatro años, por lo que sus efectos serán de aplicación hasta el 31 de diciembre de 2011. Este CCP se negocia entre la Dirección de la empresa y los representantes de los trabajadores, y como tal, las mejoras laborales y sociales que incluye son superiores a la legislación común. Asimismo, los comités de empresa y delegados de personal que representan a los trabajadores de la Fundación tienen total libertad de actuación dentro del marco legal español. Por su parte, la Dirección General y la de Recursos humanos de la Fundación, conscientes de la importancia y función que desempeñan como representantes de los empleados, les convocan siempre que lo consideren necesario para facilitarles, de primera mano, la información relevante y estratégica de la organización.

Los **representantes de los trabajadores** se conforman en: 1 comité de Servicios Centrales (9 miembros), 1 comité de agrupación de centros provincia de Barcelona –CaixaForum Barcelona y CosmoCaixa Barcelona (5 miembros)–, 1 delegado de personal para CaixaForum Palma y 1 delegado de personal para CaixaForum Madrid. Este colectivo representa y gestiona las consultas recibidas directamente por parte de los trabajadores de la organización. Y a ellos les compete el trasladar al Área de Recursos Humanos, en las reuniones mensuales



o bimensuales establecidas, aquellos requerimientos y/o situaciones planteadas por los empleados y que ellos consideran procedentes. Asimismo, cualquier incidencia de carácter urgente que pudiera llegar a surgir se trata al momento con el Área de Recursos Humanos.

El personal de la FLC también cuenta con representación en el **comité de seguridad y salud** para el conjunto de la organización, establecido para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral. En él están

representados el 100% de los empleados de la Fundación. Celebra cuatro reuniones ordinarias al año. Los aspectos en materia de seguridad y salud cubiertos mediante los acuerdos formales establecidos con los sindicatos a nivel local son: los equipos de protección individual; comités conjuntos de seguridad y salud; participación de representantes de los trabajadores en las inspecciones, auditorías e investigaciones de accidentes relacionados con la seguridad y la salud; formación y educación; mecanismos de reclamación, derecho a rechazar el trabajo peligroso,

e inspecciones periódicas. Asimismo, los acuerdos formales tomados a nivel global cubren los aspectos de: conformidad con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), acuerdos o estructuras para la resolución de problemas y los compromisos sobre los objetivos de resultados, o sobre el nivel de prácticas por aplicar.

En relación con las **políticas y periodos de preaviso relacionados con cambios organizativos**, legalmente el número mínimo de semanas de preaviso a los empleados y a sus representantes electos es de cuatro semanas. Los movimientos de empleados que acontecen en FLC solo son de carácter organizativo, sin implicar, en la mayoría de ocasiones, ninguna modificación sustancial de las funciones de trabajo de los empleados, y en este caso, y de acuerdo con la normativa española, no es necesario dar un preaviso al trabajador, de aquí que en el CCP no se indique el periodo de preaviso. Aun así, y acorde con la cultura organizativa de la Fundación, los cambios organizativos (incluidos los que comportan una modificación sustancial) se comunican de forma cercana y siempre consensuando el cambio con el trabajador, con el doble fin de desarrollar las competencias profesionales del empleado y dar así una mejor respuesta a las necesidades de la organización.

Al igual que las demás áreas de la organización, la Dirección de Recursos Humanos aplica una política de puertas abiertas para con los trabajadores, y está a disposición de recibir a los empleados para cualquier consulta y/o incidencia que quieran exponer.

Plan de Igualdad

Fundación "la Caixa" se posiciona a favor de la **igualdad de oportunidades** y el trato igualitario entre hombres y mujeres.



El **Plan de Igualdad 2009-2011** es el reflejo de su compromiso con sus empleados y el respeto por la diversidad, y se inscribe dentro de su filosofía organizativa, además de perseguir el cumplimiento de la legalidad vigente, en particular, de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2007, del 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres. Este plan consiste en un conjunto de medidas orientadas a garantizar la igualdad de trato y de oportunidades de mujeres y hombres, y su fin es el de contribuir a mejorar el ambiente de trabajo, las relaciones laborales, la satisfacción del personal de la plantilla, su calidad de vida y la salud laboral. En concreto, uno de los principales objetivos del Plan es el de promover la formación en igualdad de oportunidades, formando y sensibilizando a los empleados en esta materia, y en especial el colectivo de directivos y mandos intermedios al ostentar un amplio poder de decisión y autonomía en el desarrollo de las personas a su cargo.

Este Plan nace, además, con vocación de ser una herramienta efectiva de trabajo por la igualdad entre mujeres y hombres dentro de la organización, y es con este fin continuista que se crea una **comisión de igualdad**, que tiene la función de velar por el cumplimiento de la gestión del Plan de Igualdad y que, a la vez, debe participar activamente en todos los procesos de la organización, canalizando cualquier incidencia o consulta con respecto a la no discriminación por razón de género.

La base para la elaboración del Plan de Igualdad 2009-2011 fue el estudio de diagnóstico sobre la situación real de la organización respecto a la igualdad efectiva de hombres y mujeres que la FLC realizó en 2008.

El Plan es de aplicación a todos los trabajadores y trabajadoras de la

Fundación, y tiene una vigencia de tres años, transcurridos los cuales será objeto de revisión para determinar nuevas líneas de mejora. No obstante, la comisión de igualdad realiza una evaluación anual de la situación mediante análisis de consecución de objetivos, implementación de medidas y muestreo de indicadores de diagnóstico.

Adicionalmente, la Fundación "la Caixa" ha implantado un **Protocolo de prevención, trato y eliminación del acoso sexual y laboral**. A día de hoy, la organización no tiene constancia de haber tenido ningún caso de acoso moral, sexual, por razón de sexo o discriminación.

En 2011, respondiendo al objetivo de sensibilizar a los empleados, desde el Área de Recursos Humanos, y en colaboración con el Área de Medio Ambiente y el Área de Organización y Servicios Generales, se ha elaborado y publicado el **Manual de Buenas Prácticas** que, entre otros, contiene un apartado sobre «Situaciones especialmente atendidas» y sobre «Integración a la diversidad» que buscan sensibilizar a los trabajadores en el trato igualitario entre mujeres y hombres, así como favorecer la gestión para la integración efectiva de la diversidad.

Fruto de todo este esfuerzo, en el año 2011 el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad en la Empresa ha concedido a la Fundación "la Caixa" la **distinción de excelencia en «Igualdad en la Empresa»**. Este distintivo acredita el carácter innovador, así como el compromiso e implicación de la organización en las políticas de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Finalmente, cabe destacar que previo al desarrollo del Plan de Igualdad, la Fundación llevó a cabo distintas iniciativas en este campo, muchas de ellas con anterioridad a la publicación de la Ley

de Igualdad; en concreto, ha realizado en distintos momentos acciones y proyectos orientados de forma específica a la promoción y sensibilización interna o externa en materia de igualdad de género, como por ejemplo el programa Violencia: tolerancia cero o el programa Incorpora.

La plantilla

En el año 2011, un total de 396 profesionales constituyen el colectivo de empleados de la Fundación "la Caixa". De este total, el 98,74% de los empleados tiene un contrato indefinido y el 98% está empleado a tiempo completo, indicador, este último, de que ha aumentado nueve puntos porcentuales en relación con el año anterior. Las mujeres representan el 69,4% del total de la plantilla de la organización frente al 30,6% de los hombres. La representatividad por tramos de edad es del 37,6% en el tramo de 30 a 40 años, seguido del segmento de edad de 41 a 50 años, con casi el 33% de los empleados. El 99,5% de los empleados de la FLC trabaja en el territorio español.



Indicador GRI LA1

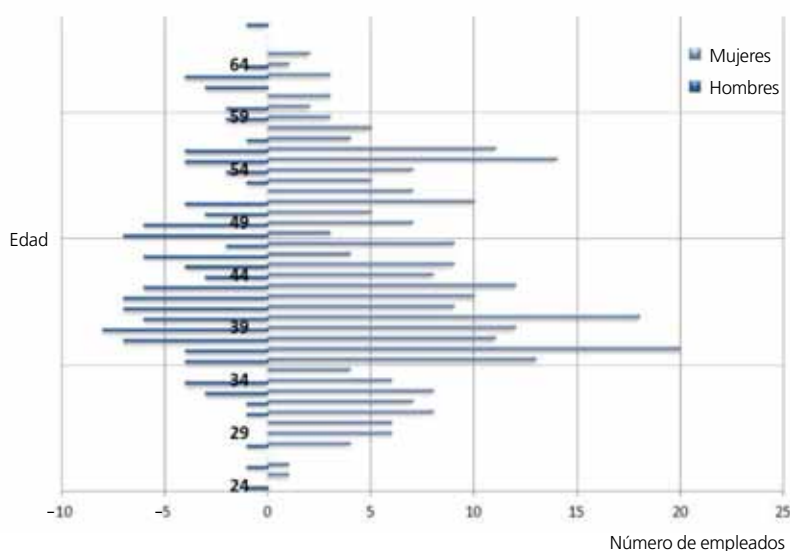
Desglose del colectivo de trabajadores por contrato, tipo de empleo, por sexo, por edad y por región

Fundación "la Caixa"	2011 (PLANTILLA A 31/12/2011)				2010 (PLANTILLA A 31/12/2010)	
	TOTAL	(%)	HOMBRE (%)	MUJER (%)	TOTAL	(%)
	Nº total de empleados	396		30,6%	69,4%	392
Contrato indefinido o permanente	391	98,7%	30,4%	69,6%	389	99,2%
Contrato de duración determinada o temporal	5	1,3%	40,0%	60,0%	3	0,8%
Empleado a tiempo completo	388	98,0%	30,7%	69,3%	349	89,0%
Empleado a tiempo parcial	8	2,0%	25,0%	75,0%	43	11,0%
Hombres	121	30,6%			113	28,8%
Mujeres	275	69,4%			279	71,2%
Edad < 30 años	14	3,5%	21,4%	78,6%	22	5,6%
Edad entre 30-40 años	149	37,6%	25,5%	74,5%	161	41,1%
Edad entre 41-50 años	130	32,8%	39,2%	60,8%	115	29,3%
Edad > 50 años	103	26,0%	28,2%	71,8%	94	24,0%
España	394	99,5%	30,7%	69,3%	392	100,0%
Fuera de España	2	0,5%	0,0%	100,0%	0	0,0%

La composición de la plantilla por tramos de edad, en 2011, es según indica el siguiente gráfico:

Tal y como muestran los indicadores de desglose de la plantilla por contrato y tipo de empleo (véase tabla GRI LA1), la FLC mantiene una política, en la

medida de lo posible, de mantenimiento de los puestos de trabajo. La cultura organizativa de la FLC es la de promover y proporcionar un empleo estable y de calidad a los trabajadores. Los indicadores de rotación de empleados, antigüedad en la organización y absentismo, así como los niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad/paternidad, indicadores que reflejan el nivel de estabilidad de la fuerza de trabajo y el grado de compromiso que tienen los trabajadores para con los resultados de la organización, son muestra y reflejo de la importancia del capital humano para la FLC y del esfuerzo que la organización dedica en mantener y mejorar el ambiente de trabajo, y la satisfacción y motivación de los empleados.

Pirámide de edades de la Fundación "la Caixa", 2011

Así, la representatividad por antigüedad y género ha sido según muestran la tabla y el gráfico siguientes:

Indicador GRI LA13

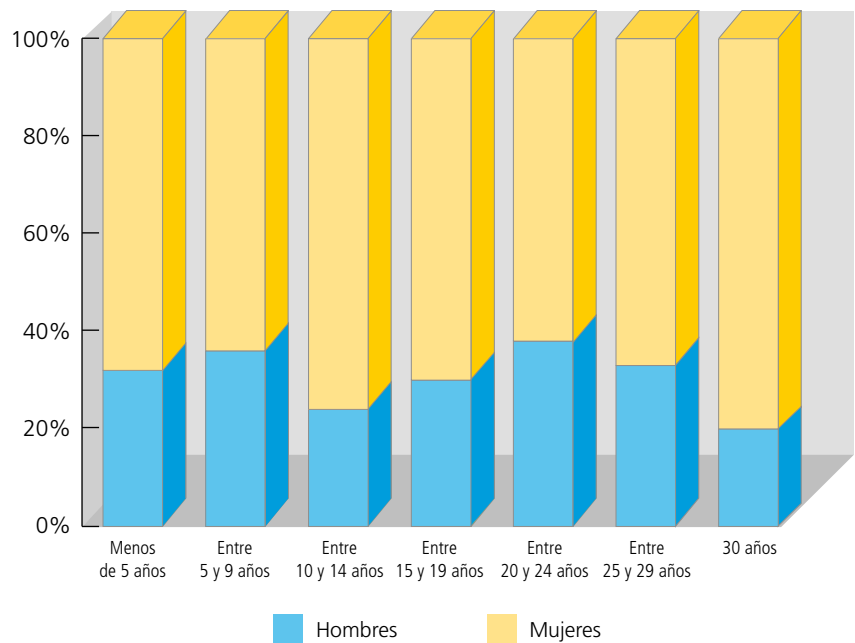
Diversidad e igualdad de oportunidades

Distribución de la plantilla por tramos de antigüedad y género

Fundación "la Caixa"	2011		2010	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
TRAMOS DE ANTIGÜEDAD				
Menos de 5 años	32%	68%	32%	68%
Entre 5 y 9 años	36%	64%	27%	73%
Entre 10 y 14 años	24%	76%	21%	79%
Entre 15 y 19 años	30%	70%	33%	67%
Entre 20 y 24 años	38%	62%	36%	64%
Entre 25 y 29 años	33%	67%	50%	50%
30 años	20%	80%	0%	100%

Nota: datos hasta diciembre de 2011.

Distribución de la plantilla por tramos de antigüedad y género 2011



En relación con la tasa de rotación, indicador que proporciona datos relevantes sobre la satisfacción de la plantilla, las potenciales situaciones de inequidad que pueden darse por razón

de edad, género, etc., y la capacidad de la empresa para atraer y retener personas cualificadas, la FLC muestra tasas de rotación bajas tanto en términos generales y por su sector de actividad como, ya

entrando en detalle, por tramos de edad y/o por género. De igual modo, la tasa de absentismo, de 3,62% y 3,8% para 2011 y 2010 respectivamente, muestra valores bajos.

Indicador GRI LA2

Tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región

Fundación "la Caixa"	2011 (PLANTILLA A 31/12/2011)			2010 (PLANTILLA A 31/12/2010)	
	TOTAL	ROTACIÓN (%)	NUEVOS CONTRATOS (%)	TOTAL	ROTACIÓN (%)
Nº total de empleados	396			392	
Tasa de rotación		3,28%			3,57%
Tasa de nuevas contrataciones			4,80%		
Hombres		0,51%	2,78%		0,51%
Mujeres		2,78%	2,02%		3,06%
Edad < 30 años		0,25%	0,51%		0,51%
Edad entre 30-40 años		1,26%	2,02%		1,02%
Edad entre 41-50 años		0,00%	1,52%		0,00%
Edad > 50 años		1,77%	0,76%		2,04%
España		3,28%	4,80%		3,57%
Fuera de España		0,00%	0,00%		0,00%

Indicador GRI LA15

Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad desglosados por sexo

Fundación "la Caixa"	(PLANTILLA A 31/12/2011)					
	Nº TOTAL	TASA	HOMBRE	TASA	MUJER	TASA
Nº total de empleados	396	(%)	121	(%)	275	(%)
Nº total de empleados con derecho a baja por maternidad/paternidad	22	5,6%	7	5,8%	15	5,5%
Nº de empleados que cogieron la baja por maternidad/paternidad	20	90,9%	5	71,4%	15	100%
Nº de empleados reincorporados después de la baja por maternidad/paternidad	15	75,0%	5	100%	10	66,7%
Nº de empleados reincorporados después de la baja por maternidad/paternidad y que siguen en su trabajo durante los 12 meses siguientes a la reincorporación	15	100%	5	100%	10	100%

En la Fundación, las mujeres predominan en la mayoría de los niveles organizativos. El 55,6% de los puestos directivos y responsables de la FLC son mujeres (directores/as de Área, subdirectores/as y directores/as de Centro y niveles de responsabilidad), un porcentaje muy superior en comparación con el dato nacional estimado del 20%⁶ en direcciones funcionales ocupadas por mujeres del reciente estudio del grupo Isotés.

6 Informe «La mujer directiva en España», realizado por el grupo Isotés, dentro del programa *Women as Leaders* de Price Waterhouse Coopers (PwC), 2012. Págs. 6 y 12 del informe. Accesible en Internet.

En el CCP se definen y especifican los distintos grupos y niveles profesionales de los empleados, así como las tareas a desarrollar por cada nivel y las competencias, conocimientos y experiencia (perfil profesional) que se requieren para el desempeño del mismo. Aproximadamente, el 81% del total de empleados de la FLC reciben, anualmente, una revisión formal de su rendimiento y desarrollo profesional.

La Fundación "la Caixa" dispone de criterios objetivos y transparentes para fijar la retribución fija de sus empleados, la cual se establece en función del CCP y se determina acorde con las aptitudes

profesionales, responsabilidades y grados de autonomía, y tareas profesionales requeridas en el sistema de grupos y niveles profesionales.

No existen diferencias retributivas por razón de género a igualdad de nivel en materia salarial; es decir, el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, en los distintos grupos/niveles profesionales, es el mismo. Asimismo, cabe destacar que la retribución mínima (salario inicial estándar) de los empleados de la Fundación "la Caixa", establecida en el CCP, está dos veces por encima del salario mínimo interprofesional anual en España para el año 2011.

Indicador GRI LA13

Composición de la plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo y grupo de edad

Fundación "la Caixa"														
Plantilla a 31/12/2011														
	Nº TOTAL		HOMBRE		MUJER		< 30 AÑOS		30-40 AÑOS		41-50 AÑOS		>50 AÑOS	
Nº total de empleados	396	100%	121	30,6%	275	69,4%	14	3,5%	147	37,1%	128	32,3%	107	27,0%
Directivos (nivel D)	17	4,3%	12	3,0%	5	1,3%	0	0,0%	2	0,5%	8	2,0%	7	1,8%
Responsables (nivel C)	98	24,7%	39	9,8%	59	14,9%	0	0,0%	22	5,6%	39	9,8%	37	9,3%
Gestores (nivel B)	235	59,3%	61	15,4%	174	43,9%	4	1,0%	101	25,5%	76	19,2%	54	13,6%
Sorporte a la gestión (nivel A)	46	11,6%	9	2,3%	37	9,3%	10	2,5%	22	5,6%	5	1,3%	9	2,3%
Plantilla a 31/12/2010														
	Nº TOTAL		HOMBRE		MUJER		< 30 AÑOS		30-40 AÑOS		41-50 AÑOS		>50 AÑOS	
Nº total de empleados	392	100%	113	28,8%	279	71,2%	22	5,6%	161	41,1%	115	29,3%	94	24,0%
Directivos (nivel D)	18	4,6%	13	3,3%	5	1,3%	0	0,0%	3	0,8%	8	2,0%	7	1,8%
Responsables (nivel C)	92	23,5%	36	9,2%	56	14,3%	0	0,0%	25	6,4%	36	9,2%	31	7,9%
Gestores (nivel B)	230	58,7%	60	15,3%	170	43,4%	7	1,8%	107	27,3%	69	17,6%	47	12,0%
Sorporte a la gestión (nivel A)	52	13,3%	4	1,0%	48	12,2%	15	3,8%	26	6,6%	2	0,5%	9	2,3%

Indicador GRI LA14

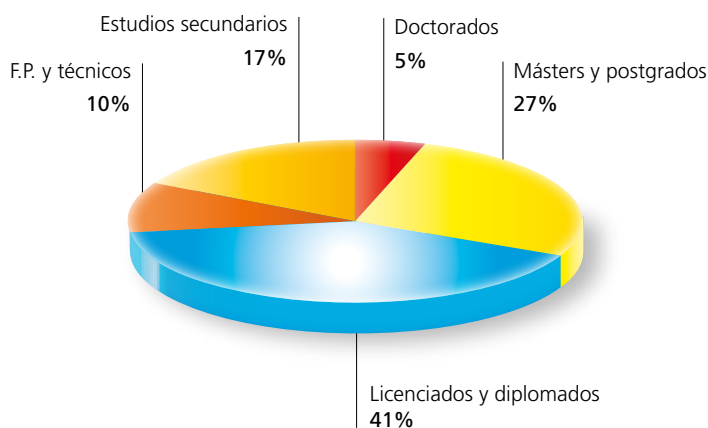
Relación entre el salario base y la remuneración de mujeres y hombres, desglosado por categoría de empleado

Fundación "la Caixa" Plantilla a 31/12/2011										
	Nº TOTAL		HOMBRE (H)		MUJER (M)		RELACIÓN SALARIO BASE [SB] (M/H)	RELACIÓN REMUNERACIÓN [R] (M/H)	RELACIÓN ENTRE [R]/[SB]	
									HOMBRE	MUJER
Nº total de empleados	396		121	30,6%	275	69,4%				
Directivos (nivel D)	17	4,3%	12	3,0%	5	1,3%	1	1,04	1,83	1,90
Responsables (nivel C)	98	24,7%	39	9,8%	59	14,9%	1	0,95	1,17	1,11
Gestores (nivel B)	235	59,3%	61	15,4%	174	43,9%	1	0,96	1,08	1,04
Sorporte a la gestión (nivel A)	46	11,6%	9	2,3%	37	9,3%	1	1,27	0,93	1,18

En general, la plantilla presenta un nivel de formación elevado y acorde con sus funciones y tareas. Aproximadamente el 73% del colectivo de empleados de la FLC tiene un nivel mínimo de formación equivalente a estudios de licenciatura y/o diplomatura, de los cuales un 27% también ha cursado estudios de postgrado y un 5%, el título de doctor/a.

No obstante, y como factor clave en el desarrollo profesional y personal de la plantilla, FLC promueve e invierte en la formación de sus trabajadores. Así, a lo largo de 2011, el 79,5% del total de empleados de los distintos niveles profesionales recibieron formación, cuya inversión asciende aproximadamente los 393.057 euros.

De las 183 acciones formativas que FLC realizó en 2011 destacan: la formación en comunicación interna y externa (esta acción contó con la participación de 25 empleados), la formación en evaluación por objetivos (con participación de 68 empleados), en prevención de riesgos laborales (con participación de 105 empleados) y la formación de directivos (con participación de 50 empleados). También destaca el postgrado de 60 horas lectivas en materia de Gestión Social que la Universidad

Niveles formativos

Pompeu Fabra ha organizado junto con la Fundación para potenciar la formación en este campo entre sus empleados. Este curso se ha continuado con dos ediciones más y se han formado, a día de hoy, un total de 104 empleados. Asimismo, y al igual que en el año anterior, un total de 50 empleados (equivalente al 12,6% de la plantilla de la FLC) recibieron formación específica sobre aspectos relevantes para sus actividades en materia de igualdad.

Además, con el fin de impulsar la formación continua y la mejora en la gestión de habilidades, FLC ofrece a sus empleados programas de formación y/o apoyo para la mejora de capacidades mediante cursos de formación internos (ofimática e idiomas), financiación para formación y/o educación externa, así como participación en congresos y seminarios.

Mejoras sociales

La Fundación "la Caixa" ofrece a todos sus empleados los mismos beneficios sociales sin ningún tipo de distinción en función de la temporalidad del contrato de trabajo ni del tipo de jornada que se realiza.

Las **principales mejoras sociales** son: complemento por baja por incapacidad temporal, plan de pensiones, seguro de vida, asistencia sanitaria, ayuda para los estudios e idiomas, anticipos, ayuda escolar a hijos de 0 a 3 años (*ticket guardería*) y de 4 a 23 años, ayudas familiares, premio de jubilación, ayuda por nacimiento/acogimiento o adopción legal, gratificaciones por 25 y 35 años de antigüedad en la organización, seguro de accidentes profesional colectivo, vales para comida *ticket restaurant* y permiso de maternidad/paternidad. La única excepción son las ayudas por utilización del vehículo particular, debido a que este concepto se encuentra vinculado al puesto de trabajo; son los gestores de Acción Territorial y personal con nivel inferior a C1 quienes pueden utilizar del vehículo particular para gestiones de trabajo de forma habitual.

La cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales son las que se muestran en la siguiente tabla:

Indicador GRI EC3

Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales

Fundación "la Caixa"	EUROS	
	2011	2010
Aportaciones a planes de pensiones	481.000 €	431.000 €
Aportaciones a seguros de vida	10.801 €	10.000 €
Aportaciones a seguros médicos	160.000 €	140.000 €

En relación con el fondo de pensiones, los empleados de la Fundación en activo podrán disfrutar de un plan de pensiones colectivo, con aportaciones repartidas entre empresa y trabajadores/as. Dicha aportación, en los años 2010 y 2011, es del 3,75% al 4,25% del sueldo base por parte de la organización, y del 1,25% al 1,5% del mismo concepto por parte del/ de la trabajador/a. Las condiciones de este fondo están reguladas en el reglamento del **Plan de Pensiones de la Fundación "la Caixa"**.

Asimismo, los/as trabajadores/as en activo con una antigüedad mínima de un año en la FLC podrán disfrutar de un **seguro de vida** de un capital asegurado por importe de 36.000 euros, que cubrirá las contingencias de muerte por enfermedad y de invalidez permanente absoluta, ya sea esta última contingencia por enfermedad común o accidente. La cantidad asegurada ascenderá a 72.000 euros en caso de que la contingencia de muerte fuera por accidente. La cuota de la póliza será abonada en un 70% por la Fundación "la Caixa" y en un 30% por el/la trabajador/a. En todo caso, el seguro de vida regulado en este artículo es de adhesión voluntaria, por lo que el/la trabajador/a deberá comunicar por escrito su voluntad de acogerse al mismo.

La FLC procede a la contratación gratuita, para toda la plantilla activa de

trabajadores/as de la Entidad, con una antigüedad mínima de seis meses, de una póliza colectiva de asistencia sanitaria que comercializa la compañía ADESLAS.

Conciliación vida laboral y familiar

La Fundación "la Caixa" está comprometida en conseguir el bienestar de sus empleados, y por ello la conciliación de la vida laboral y familiar tiene un profundo interés para la organización. Esta, a través del programa **Óptima** y su **Plan de Igualdad**, ha adoptado un **compromiso de mejora continua** en materia de conciliación y que se ha visto culminado con la obtención del



Distintivo de Igualdad

concedido por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Las principales acciones e iniciativas que actualmente está llevando a cabo la

Fundación orientadas a ayudar a sus empleados a conciliar su vida personal y profesional y que van más allá de las establecidas legalmente son:

- Ayuda escolar (*ticket guardería*).
- Ayudas para cuidado de familiares dependientes.
- Posibilitar la flexibilidad horaria en los horarios de entrada y salida.
- Disponibilidad de jornada intensiva los viernes.
- Adoptar la jornada intensiva durante los tres meses de verano.
- Asegurar los complementos a las percepciones de la seguridad social hasta el 100% por maternidad.
- Incrementar en dos días el permiso de maternidad.
- Aumentar el periodo de lactancia.
- Mejorar horarios durante el periodo de 17 meses desde el nacimiento de un hijo o una hija.

- Facilitar a los padres una jornada flexible durante dos meses desde el nacimiento de un hijo o hija.
- Dotar a todas las personas que trabajan en la Fundación con hijos y/o hijas de una ayuda escolar por hijo/a.
- Dotar de ayudas familiares en casos de dependencia.
- Dotar de un premio de jubilación a todo el personal de la Fundación "la Caixa".
- Mejorar la flexibilidad en la jornada del personal que se encuentra próximo a su jubilación.
- Facilitar a los padres con hijos discapacitados la reducción de su jornada laboral.
- Excedencias para acciones de voluntariado.

Gestión ambiental

El compromiso de la Fundación "la Caixa" con la sociedad y la ciudadanía también se extiende a la necesidad de proteger y respetar el entorno en el que vivimos y desarrollamos nuestra actividad. Este respeto y protección del medio ambiente no solo se materializa en el trabajo de nuestros programas específicos de actividad, como por ejemplo el programa de conservación de espacios naturales y inserción social, sino que corroboramos nuestro compromiso con el entorno y el desarrollo sostenible mediante la **mejora continua en la gestión ambiental de nuestra propia organización**.



Política medioambiental

La Obra Social “la Caixa”, con el objetivo de incrementar su compromiso con la sociedad y la ciudadanía en materia de medio ambiente, manifiesta públicamente que ha decidido implantar un **Sistema de Gestión Ambiental (SGA) en Servicios Centrales y en los centros CosmoCaixa Madrid, CaixaForum Barcelona, Madrid, Palma, Lleida, Tarragona, y EspacioCaixa Madrid y Murcia**, siendo CosmoCaixa Barcelona el primer centro certificado con un sistema ISO14001 y con el Reglamento Europeo EMAS en 2009.

Para ello, se propone asumir el compromiso de desarrollar su actividad con el máximo respeto por el entorno, teniendo especial cuidado y sensibilidad con la protección del medio ambiente y, consciente de su importancia, acepta este reto de futuro comprometiéndose a:

- Adecuar nuestra gestión ambiental a nuestra realidad y cultura organizativa implantando los procesos necesarios para obtener una **mejora continua** de nuestro comportamiento ambiental.
- Adoptar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de toda la **normativa ambiental** aplicable a las actividades realizadas en nuestros centros (tanto en el ámbito local como autonómico, estatal y europeo), así como

con respecto a todos aquellos convenios y/o acuerdos a los que la Obra Social se acoja.

- Definir y revisar periódicamente los **objetivos y metas** para cumplir con nuestra política ambiental.
- **Formar, sensibilizar e implicar** a cada trabajador haciéndole participe de la gestión ambiental, y transmitir a los proveedores y empresas subcontratadas nuestras directrices ambientales.
- Proteger el medio ambiente y **prevenir la contaminación** mediante la utilización sostenible de los recursos naturales, el uso eficiente del agua y la energía, y el fomento de las prácticas de reducción, reutilización y reciclaje de residuos.
- Favorecer la **comunicación** con criterios de transparencia e informar a todos los grupos de interés (trabajadores, clientes, proveedores, subcontratistas, instituciones, etc.) con el fin de darles a conocer la política ambiental y establecer con ellos relaciones de cooperación.

Con fecha diciembre de 2010, la Fundación “la Caixa” revisó y aprobó esta política. Actualmente se está trabajando en la difusión de la misma.

Cabe destacar, muestra de este compromiso con la protección del medio ambiente, que fue en el año **2009** cuando el centro **CosmoCaixa Barcelona** obtuvo la certificación del Sistema de Gestión Ambiental **UNE-EN ISO14001:2004** y el **Reglamento Europeo EMAS**. El alcance del SGA incluye la «gestión de la actividad museística y la gestión y mantenimiento de las instalaciones».

Siguiendo el trabajo realizado por CosmoCaixa Barcelona, la Fundación “la Caixa” está en pleno proceso de implantación del **Sistema de Gestión Ambiental** (en adelante, SGA), basado en la **Norma ISO 14001:2004**, en sus principales centros de trabajo incluidos en

su ámbito funcional, estos son: la **sede principal** de la FLC –Servicios Centrales–, **CosmoCaixa Madrid, CaixaForum Barcelona, Madrid, Palma, Lleida y Tarragona**, así como los **EspacioCaixa Madrid y Murcia**.

La implantación del SGA está permitiendo la identificación de los aspectos ambientales más importantes relacionados con la actividad de la FLC (y con los de sus visitantes, usuarios y proveedores), garantiza el cumplimiento normativo en materia ambiental, permite llevar a cabo un control sistemático y periódico de los consumos y la mejora continua en la gestión de todos los aspectos ambientales. En concreto, durante el mes de julio de

2011 se realizaron las auditorías internas en todos los centros citados anteriormente, y durante el primer trimestre de 2012 se han llevado a cabo las correspondientes auditorías externas para la obtención de la certificación ambiental UNE-EN ISO 14001:2004.

La Fundación “la Caixa” también gestiona, desde 2011, los centros de **CaixaForum Girona** y los **Jardines de Cap Roig** como resultado de la adquisición de Caixa Girona por el Grupo “la Caixa” en noviembre de 2010. Actualmente, CaixaForum Girona no dispone de ninguna certificación ambiental. No obstante, los Jardines de Cap Roig son gestionados de acuerdo con el **Plan especial de protección**

del medio natural y de paisaje del Castillo-Cap Roig.

FLC cuenta con un **Comité de Medio Ambiente**, creado el 29 de octubre de 2008, integrado por responsables de distintas áreas organizativas relacionadas con la gestión ambiental. En concreto, a 31 de diciembre de 2011, está compuesto por:

- Director del Área de Ciencia, Investigación y Medio Ambiente
- Director del Área de Recursos Humanos
- Director del Área de Acción Territorial
- Director del Área de Marketing Social
- Directora del Área de Sistemas de Información y Procesos
- Director del Área de Organización y Servicios Generales
- Director del Área de Producción

El Comité de Medio Ambiente es el responsable de implantar, mantener y evaluar la eficacia del SGA, de analizar los resultados y progresos obtenidos, de definir anualmente los objetivos medioambientales y el programa de actuación para su consecución, así como revisar los informes de las auditorías internas cuando proceda. Para la definición de los objetivos y análisis de resultados se tienen en cuenta tanto los aspectos ambientales identificados significativos en sus actividades, como los requisitos legales o de cualquier otro tipo que le afecten o le sean pertinentes. En 2011, el Comité de Medio Ambiente se reunió el 6 de junio. Tanto la política como los objetivos medioambientales derivados de la misma son debidamente revisados por la Dirección de la FLC con una frecuencia anual, y son tenidos en cuenta a la hora de establecer los objetivos de la organización.

La actuación ambiental en la FLC se centra en la gestión responsable, tanto del consumo y uso de los recursos que precisa para su buen funcionamiento como de la gestión de los residuos que genera al realizar su actividad, con la finalidad de minimizar y, en la medida de lo posible, neutralizar la huella ambiental de su actividad.

Durante el año 2011, y en todos los centros en proceso de implantación del SGA, se ha trabajado en la consecución de dos objetivos principales: el de garantizar una correcta gestión de los residuos generados en los mismos centros, y el de establecer medidas de registro y/o control sistemático de los consumos significativos de la organización (energéticos, agua, etc.), a fin de, posteriormente, definir las acciones de reducción más eficientes.

En relación con el primer objetivo, a lo largo de 2011, el Área de Organización y Servicios Generales, junto con el Área de Medio Ambiente, han trabajado en la redacción de la **Normativa de Gestión de Residuos**, la cual define y documenta cómo debe de realizarse la correcta gestión de los distintos residuos que genera la organización. Aplicable a todos los centros de trabajo de la Fundación y de obligado cumplimiento para todos los empleados, se encuentra publicada en la intranet. Asimismo, se ha empezado a cuantificar y registrar de forma sistemática la producción exacta de los distintos residuos que se generan por centro, para así, *a posteriori*, poder establecer medidas concretas de control y reducción adecuadas a cada centro.

Adicionalmente a los objetivos anteriores, FLC ha definido un tercero vinculado a la **evaluación de los Requisitos Legales**. Con este objetivo se quiere conseguir la totalidad de la evaluación de requisitos legales en materia ambiental aplicables a la actividad que realiza FLC en sus



distintos centros y asegurar su total cumplimiento. Por su parte, el museo CosmoCaixa Barcelona también realiza este seguimiento, evaluación y actualización periódica de la legislación medioambiental que le es aplicable, y garantiza así su cumplimiento.

Queremos destacar el compromiso ambiental que, de forma voluntaria, han suscrito los proveedores externos de los centros de la FLC sujetos, actualmente, al proyecto de implantación del SGA. Se trata de proveedores cuyos servicios

se encuentran dentro del alcance del mantenimiento y funcionamiento de los tales centros. Mediante este compromiso expresan su voluntad de prestar su servicio en función de los requisitos ambientales establecidos por la Fundación "la Caixa". Por su parte, CosmoCaixa Barcelona implica a sus empresas proveedoras con el fin de cumplir con los requisitos que exige su SGA.

Finalmente FLC, en el año 2011, no ha recibido multas ni sanción monetaria o no monetaria por incumplimiento de la

normativa ambiental en relación con sus instalaciones y/o con sus servicios.

Impacto ambiental: indicadores de gestión ambiental, actuaciones e iniciativas

Los impactos medioambientales más significativos que la Fundación "la Caixa" genera, dada la naturaleza de su actividad, y por volumen, son los derivados del consumo de papel y consumibles de impresión, agua y electricidad.

Indicadores GRI de impacto ambiental

Fundación "la Caixa"		u	2011	2010	2009
EN1	Papel^(I)	(kg)	216.532,5	98.750,0	n.d.
	Total papel consumido	(kg)	216.532,5	98.750,0	n.d.
	Papel reciclado sobre el total	(%)	86,2	87,1	n.d.
EN1	Tóners^(II)	u	450	461,0	n.d.
	Tóners reciclados sobre el total	(%)	88,6	n.d.	n.d.
EN1	Bolsas^(III)	(kg)	31	80	n.d.
EN2	Total materiales utilizados valorizados	(kg)	86,2	87,1	n.d.

Todos los datos que se presentan, sujetos a su disponibilidad por parte de la FLC, incluyen los consumos de los siguientes centros: Servicios Centrales (SS. CC.), CaixaForum (Barcelona, Tarragona, Girona, Palma de Mallorca, Lleida, Madrid), CosmoCaixa (Barcelona y Madrid), EspacioCaixa (Madrid, Murcia y Girona) y los Jardines de Cap Roig, a menos que se especifique lo contrario.

(I) Para 2011 y 2010 se incluye el consumo de papel de todos los centros a excepción de CosmoCaixa Madrid y los Jardines de Cap Roig.

(II) El dato de consumo de unidades de tóners, en 2011, es estimado en función de la media de consumo por centro, debido a que la gestión de tóners y cartuchos de tinta se realiza de forma centralizada para todos los centros desde los Servicios Centrales del Grupo "la Caixa". De igual modo, el dato sobre el reciclaje de los tóners es estimativo de la media de todos los centros, ya que el número de tóners reciclados se controla a nivel de Grupo "la Caixa" y no se dispone del dato específico para FLC en 2011. Este dato no incluye los consumos de los Jardines de Cap Roig.

(III) La materia prima de fabricación de las bolsas es la fécula de patata. Para el año 2011 se incluye el consumo de bolsas de todos los centros a excepción de CosmoCaixa Barcelona y Madrid, CaixaForum Madrid, EspacioCaixa Murcia y de los Jardines de Cap Roig.

La Fundación "la Caixa" realiza sus publicaciones, comunicaciones y publicidad en un 98% en papel ecológico con el distintivo de FSC –Forest Stewardship Council– o PEFC –Programme for the Endorsement of Forest Certification–. De igual modo, toda la madera que el Área de Producción utiliza en la producción de sus exposiciones se compra a un proveedor evaluado dentro

del **Programa de Reconocimiento de Sistemas de Certificación Forestal (PEFC)**. Además, en 2011, FLC firmó el **compromiso de consumo de productos forestales sostenibles** como integrante del **Foro Pro Clima**. El Foro Pro Clima Madrid es una iniciativa del Ayuntamiento de Madrid, compuesto por empresas líderes en los distintos sectores de actividad del tejido empresarial madrileño,

que busca el liderazgo y la suma de esfuerzos para combatir la contaminación atmosférica. El Foro Pro Clima Madrid es, además, una plataforma para el intercambio de experiencias, la difusión de acciones innovadoras y la promoción de nuevas iniciativas para luchar contra el cambio climático.

Destaca la actuación iniciada en 2011 por el Área de Becas y Estudios Sociales con el objetivo de reducir el consumo global de papel, según la cual las publicaciones de la colección de Estudios Sociales dejan de distribuirse en formato impreso y pueden descargarse gratuitamente en versión digital desde la página web de la colección. Al mismo tiempo, se pone a disposición de los usuarios un servicio *on-line* de impresión previa demanda que también permite adquirir el libro en papel.

Por su parte, el Área de Organización y Servicios Generales ha realizado, durante

el 2011, una reestructuración de los equipos de impresión, reduciendo en un 36% el número total de impresoras.

Otras de las medidas que desde FLC se impulsan desde hace años y de forma sostenida son la impresión por defecto a doble cara y la reutilización de papel solo impreso a una cara y el fomento del uso de la gestión documental por vía electrónica.

El consumo de agua en FLC deriva del uso sanitario de la plantilla y de los visitantes en los distintos centros de actividad, y de las actividades de limpieza, restauración y de riego según el centro. El agua

consumida procede principalmente de la red de abastecimiento municipal, y es vertida al alcantarillado público al ser asimilables a aguas residuales urbanas, por lo que no se considera la posible afección a fuentes de agua. Destacan las mejoras realizadas en la captación de aguas pluviales en las instalaciones del centro CosmoCaixa Barcelona para el uso de riego, cuyo volumen captado, a día de hoy, permite el riego del Jardín Mediterráneo.

El consumo total de energía en FLC, y en consecuencia las correspondientes emisiones de gases de efecto invernadero,

Indicadores GRI de impacto ambiental

Fundación "la Caixa"		u	2011	2010	2009
EN8	Agua ^(iv)	(m³)	56.570,36	52.980,36	60.091,67
	Total agua consumida (abastecimiento municipal)	(m ³)	56.570,36	52.980,36	60.091,67
	Total energía (consumo desglosado por fuentes primarias)	(GJ)	75.566,66	80.491,81	79.350,74
EN3	Gas natural (consumo directo) ^(v)	(GJ)	3.601,19	5.187,43	4.906,17
EN4	Electricidad (consumo indirecto) ^(vi)	(GJ)	71.965,48	75.304,38	74.444,57
EN16	Total emisiones de CO₂ (directas e indirectas)	(tnCO₂)	6.123,31	5.863,88	5.784,99
	Emisiones directas de CO₂	(tnCO₂)	193,55	278,80	263,69
	Gas natural ^(vii)	(tnCO ₂)	193,55	278,80	263,69
	Emisiones indirectas de CO₂	(tnCO₂)	5.929,76	5.585,08	5.521,31
	Electricidad ^(viii)	(tnCO ₂)	5.337,44	5.585,08	5.521,31
	Viajes corporativos en avión ^(ix)	(tnCO ₂)	558,06	n.d.	n.d.
	Viajes corporativos en tren ^(x)	(tnCO ₂)	34,26	n.d.	n.d.

Todos los datos que se presentan, sujetos a su disponibilidad por parte de la FLC, incluyen los consumos de los siguientes centros: Servicios Centrales (SS. CC.), CaixaForum (Barcelona, Tarragona, Palma de Mallorca, Lleida y Madrid), CosmoCaixa (Barcelona y Madrid), EspacioCaixa (Madrid y Murcia), a menos que se especifique lo contrario. No se dispone de, y por tanto no se reportan, datos de consumo de CaixaForum Girona, EspacioCaixa Girona ni de los Jardines de Cap Roig.

(IV) El consumo de agua de SS. CC. en 2010 se estima en función de la media de los consumos de los últimos seis meses reportados y se asume un consumo equivalente para el año 2011, al no tener disponibilidad de datos. No se dispone de datos de consumo de agua de SS. CC. para 2009.

(V) Los CosmoCaixa y los CaixaForum, ambos de Barcelona y Madrid, son los únicos centros en la FLC con consumo de Gas Natural. Los datos que se reportan sobre consumo de Gas Natural se presentan de manera incompleta para todos los centros en los tres años reportados por falta de disponibilidad de los mismos.

(VI) El dato de 2009 no incluye los consumos de EspacioCaixa Murcia y SS. CC., y para el EspacioCaixa Madrid el consumo es incompleto. Asimismo, el dato de consumo de electricidad para 2011 no incluye el consumo de SS. CC. por falta de disponibilidad de la información.

(VII) y (VIII) Emisiones directas e indirectas por consumo de electricidad calculadas según la herramienta de la Oficina Catalana del Cambio Climático –OCCC– de la Generalitat de Catalunya. Versión de marzo de 2012.

(IX) Emisiones indirectas derivadas de los viajes corporativos en avión calculadas según la metodología de la International Civil Aviation Organization (ICAO). Versión 5 de junio de 2012. En: www.icao.int/environmental-protection/CarbonOffset/Pages/default.aspx (último acceso en junio de 2012).

(X) Emisiones indirectas derivadas de los viajes corporativos en tren calculadas según factores de emisión de la Guía para el cálculo de emisiones GEI de la Oficina Catalana del Cambio Climático –OCCC– de la Generalitat de Catalunya. Versión de marzo de 2012.

proviene principalmente de la iluminación y la climatización de las instalaciones, el uso de equipos electrónicos e informáticos, las actividades de gestión y transporte y el funcionamiento de grupos electrógenos, los cuales básicamente solo se utilizan en condiciones de parada de emergencia. Asimismo, en aquellos centros en donde hay actividades de restauración, CosmoCaixa Barcelona y Madrid, CaixaForum Barcelona, Madrid y Palma, el consumo energético deriva, adicionalmente, del uso de la maquinaria industrial (neveras, cafeteras, lavaplatos, etc.), y de gas natural para el funcionamiento de las cocinas.

Destaca en 2011 la iniciativa de no encender los letreros exteriores durante los meses de verano, llevada a cabo en los centros de EspacioCaixa Madrid y EspacioCaixa Murcia, aprovechando la luz natural que hay en esos meses.

Asimismo, cabe destacar el cambio de compañía suministradora de energía que CosmoCaixa Barcelona realizó en 2010. La nueva compañía posee un certificado ambiental «Energía Verde» y obtiene el 63% de su energía libre de emisiones de gases de efecto invernadero, principalmente mediante plantas hidroeléctricas, y el 30% de la electricidad que genera es de origen renovable.

Otras líneas de actuación promocionadas por la organización para reducir el impacto ambiental derivado principalmente de los viajes de los empleados es promover el uso de equipos de videoconferencia en detrimento de los viajes corporativos, para que los viajes que se realizan sean los imprescindibles, y la continua sensibilización de los empleados.

La actividad diaria de la FLC genera una cantidad relevante de residuos. Su gestión se realiza de acuerdo con las instrucciones definidas en la Normativa de Gestión de

Indicadores GRI

Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales

Fundación "la Caixa"		u	2011
EN30	Gastos e inversiones ambientales		81.205,31
	<i>Costes de eliminación de residuos, tratamiento de emisiones y de remediación</i>	euros (€)	62.734,04
	Tratamiento y eliminación de residuos	euros (€)	62.734,04
	<i>Costes de prevención, protección y gestión medioambiental</i>	euros (€)	18.471,27
	Servicios externos de gestión medioambiental	euros (€)	18.471,27

Residuos del SGA, que, a su vez, recoge las disposiciones legales establecidas que le aplican. Para el tratamiento de determinados residuos, FLC tiene contratados gestores autorizados que lo realizan de conformidad a la normativa vigente.

En el caso particular de CosmoCaixa Barcelona, destaca el importante esfuerzo realizado, en 2010-2011, para mejorar la segregación de los residuos generados, su identificación y etiquetado, tanto en las instalaciones públicas como en el funcionamiento interno del museo, consiguiendo así aumentar el volumen de recogida de residuos bien segregada para, posteriormente, poder gestionar los residuos recogidos.

En el año 2011, la FLC destinó directamente a gastos relacionados con su gestión ambiental un presupuesto superior a 81.000 euros.

En el ámbito de formación y sensibilización, el Área de Recursos Humanos en colaboración con el Área de Medio Ambiente durante 2011 han elaborado y publicado el **Manual de Buenas Prácticas** que, entre otros, contiene un apartado sobre **responsabilidad ambiental** que busca sensibilizar a los empleados en el uso racional de los recursos. Asimismo, se quiere incidir en la formación, difusión y comunicación de los aspectos clave del SGA.

Por su parte, CosmoCaixa Barcelona también realiza varias acciones para la formación y sensibilización ambiental de sus trabajadores y su público visitante. Destaca en 2011 la publicación de un folleto sobre buenas prácticas ambientales en las oficinas. También ha incidido de forma especial en la gestión, formación y sensibilización de los distintos aspectos relacionados con la gestión de los residuos peligrosos, y ha puesto a disposición del público y visitantes, por un lado, los documentos de su gestión ambiental: la política y la declaración ambiental, tanto en la recepción del museo como en el acceso a su web, y por el otro, un folleto de buenas prácticas ambientales para los visitantes en papel FSC.

La FLC, en función de la naturaleza de su actividad, y en términos generales, no induce impactos significativos en áreas protegidas y/o sensibles en materia de biodiversidad. La mayoría de sus centros e instalaciones, en donde desarrolla gran parte de su actividad, se ubican en entornos urbanos. Dicho esto, y como resultado de la adquisición de Caixa Girona S.A. por parte de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, la FLC tiene adjudicada la explotación de los Jardines de Cap Roig desde finales de 2011.

Situados entre los municipios de Palafrugell y Mont-ras, en la comarca del Baix Empordà (Girona), los Jardines de Cap Roig son un enclave singular de 17 hectáreas que atesora cerca de 1.000 especies botánicas procedentes de todo el mundo, y en donde se unen naturaleza, arte, cultura e historia.

Los **Jardines de Cap Roig** están **sujetos al Plan especial de protección del medio natural y del paisaje del Castillo Cap Roig**, que ha sido formulado en el marco del desarrollo del **Plan de espacios de interés natural** (en adelante PEIN)⁷ y la Ley 12/1985 de espacios naturales.

⁷ Plan de espacios de interés natural (PEIN) aprobado por el Decreto 328/1992, de 14 de diciembre, el cual, a su vez, ha sido redactado de conformidad con lo establecido en la Ley 12/1985, del 13 de junio, de espacios naturales.

En concreto, el objeto principal de este Plan especial es el de mantener la continuidad en las tareas de conservación del patrimonio y el desarrollo de actividades culturales de forma compatible con los objetivos globales de conservación del medio natural y del paisaje establecidos por el mismo. Así, el Plan determina y especifica los distintos usos y actividades admitidos en la zona, desde los actos lúdico-culturales y las actividades de educación ambiental y científicas hasta las actividades de ámbito forestal, y las regula en congruencia con los valores protegidos. Consecuentemente, los Jardines de Cap Roig son gestionados de acuerdo con los parámetros de respeto al medio ambiente definidos según previo análisis de los factores de impacto y los requerimientos de protección.

No obstante, y en el marco del territorio español, la FLC contribuye a la mejora y restauración de los hábitats protegidos a través principalmente de su programa de conservación de espacios naturales, con convenios con las administraciones autonómicas pertinentes y las distintas consejerías de las comunidades autónomas.





La actividad de la Fundación "la Caixa"

El valor y la eficacia de su actividad para la sociedad
Reconocimientos a la Obra Social "la Caixa"

La actividad de la Fundación "la Caixa"

El valor y la eficacia de su actividad para la sociedad

Desde hace más de 100 años, uno de los rasgos diferenciales que mejor define a la Caja de Ahorros es su compromiso con las personas. A través de su Obra Social, dicha Entidad revierte a la sociedad una parte importante de los beneficios que genera su actividad financiera.

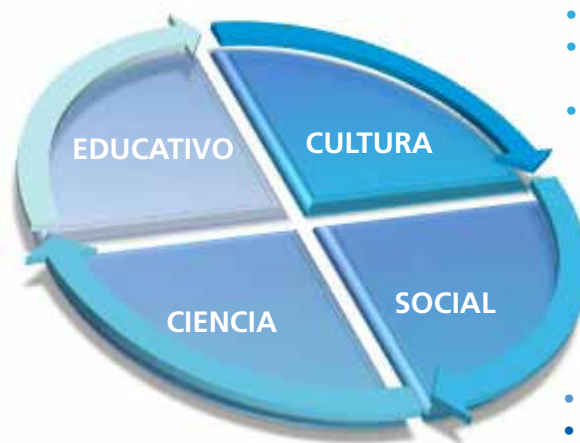
La mayor parte de las actividades de la Obra Social son gestionadas por la Fundación "la Caixa" a través de una estructura de cuatro grandes ámbitos o áreas:

- Ámbito social
- Ámbito de Ciencia, Investigación y Medio Ambiente
- Ámbito de Educación
- Ámbito de Cultura

Cada uno de estos cuatro ámbitos, a la vez, se compone de los siguientes proyectos y programas⁸:

⁸ Para obtener información sobre los distintos programas y proyectos de la Obra Social "la Caixa", consúltese el Informe Anual de Obra Social "la Caixa", accesible en: http://obrasocial.lacaixa.es/informacioncorporativa/informeannual_es.html.

- EduCaixa
- KitsCaixa Valores
- Becas nacionales, internacionales, Biomedicina y Periodismo



- Estudios sociales
- Investigación
- RecerCaixa
- Conservación de espacios naturales y reinserción social
- Ecotendències
- ClimaDat
- Actividades divulgativas
- Exposiciones en ciencia
- Programa educativo en ciencia

- Exposiciones
- Programa educativo cultural
- Diversions
- De participación (conciertos participativos)
- Programa en los CaixaForum BCN y MAD
- Programa en los CaixaForum Lleida, Palma, Tarragona y Girona
- Programa de impacto social

- Vivienda asequible y alquiler solidario
- CaixaProinfancia
- CiberCaixa escolar
- Incorpora
- Reincorpora
- Salud y bienestar
- Informática y comunicación
- Participación social y voluntariado
- Formación
- Cooperación internacional
- Vacunación infantil
- Atención integral a enfermos avanzados
- Intervención comunitaria intercultural
- Voluntariado
- Convocatoria de ayudas sociales
- Prevención del consumo de drogas
- CiberCaixa hospitalarias
- Violencia: tolerancia cero



Aunque los programas están estructurados en estas diferentes áreas, existe una **gran transversalidad** entre áreas que permite una mayor eficiencia en la gestión de los recursos.

El **ámbito geográfico** de actuación de la mayoría de los programas se circunscribe al **territorio español**. No obstante, los proyectos de cooperación internacional y vacunación infantil operan, además, a escala mundial, siendo **América Latina, África y Asia** las principales regiones beneficiarias de dichos programas.

Del conjunto de grupos de interés de la Fundación "la Caixa", aquellos con los que los proyectos y programas de la FLC establecen dinámicas de relación y diálogo más frecuentes y sistemáticas son: los beneficiarios, la Administración Pública (AA. PP.), los proveedores de servicios, la comunidad académica y las entidades del tercer sector y ONL. Su trabajo coordinado,

además, permite identificar aquellos aspectos y/o ámbitos de potencial colaboración para trabajar, de forma conjunta, en la creación de programas y proyectos que permitan juntar esfuerzos y alcanzar soluciones consensuadas en la creación de valor compartido.

Procesos de participación de los grupos de interés directos en las distintas etapas del proyecto (diseño, ejecución, seguimiento y evaluación)

La participación de los grupos de interés en los programas, y en concreto en sus distintas etapas –diseño, implementación, monitoreo y evaluación–, es un indicador del grado de colaboración e implicación de los mismos en los procesos de actividad de la organización. Asimismo, y en un contexto de participación efectiva a lo largo de un compromiso sostenido con los agentes, esta implicación también da

muestra del grado de inclusión de las perspectivas de las partes interesadas, elemento clave para asegurar la efectividad, la calidad y la legitimidad de los programas.

Por ello, la FLC promueve la participación de sus grupos de interés, y en especial de aquellos que mantienen una implicación directa en las distintas etapas del proyecto.

La tabla que sigue a continuación establece para cada uno de los cinco grupos de interés con una vinculación más directa en los proyectos –beneficiarios, administraciones públicas, proveedores de servicios, comunidad académica y entidades del tercer sector y ONL– su grado de participación en las distintas etapas del proyecto, así como su nivel de participación efectiva (entendiendo por efectiva el hecho de que esta participación se realice mediante el diálogo y el *partnership* o alianza):

Indicador GRI NGO1

Procesos de participación de los G.I. directos en las distintas etapas del proyecto

CÓDIGO		ENUNCIADO	VALOR (*)
NGO1.A		% de proyectos que cuentan con algún agente BENEFICIARIO participando en alguna de las etapas del proyecto	91,7%
% de proyectos que cuentan con algún BENEFICIARIO	NGO1.A.1	Participando en la etapa de DISEÑO	75%
	NGO1.A.2	Participando en la etapa de IMPLEMENTACIÓN	79,2%
	NGO1.A.3	Participando en la etapa de SEGUIMIENTO	75%
	NGO1.A.4	Participando en la etapa de EVALUACIÓN	87,5%
	NGO1.A.5	Participando de forma continua (mediante diálogo o alianzas) en alguna de las etapas	50%
NGO1.B		% de proyectos que cuentan con algún agente de la ADMINISTRACIÓN PÚBLICA participando en alguna de las etapas del proyecto	100%
% de proyectos que cuentan con algún agente de la AA. PP.	NGO1.B.1	Participando en la etapa de DISEÑO	84,6%
	NGO1.B.2	Participando en la etapa de IMPLEMENTACIÓN	100%
	NGO1.B.3	Participando en la etapa de SEGUIMIENTO	100%
	NGO1.B.4	Participando en la etapa de EVALUACIÓN	92,3%
	NGO1.B.5	Participando de forma continua (mediante diálogo o alianzas) en alguna de las etapas	76,9%
NGO1.C		% de proyectos que cuentan con algún agente del TERCER SECTOR o ONL participando en alguna de las etapas del proyecto	100%
% de proyectos que cuentan con algún agente del TERCER SECTOR o ONL	NGO1.C.1	Participando en la etapa de DISEÑO	87,5%
	NGO1.C.2	Participando en la etapa de IMPLEMENTACIÓN	100%
	NGO1.C.3	Participando en la etapa de SEGUIMIENTO	87,5%
	NGO1.C.4	Participando en la etapa de EVALUACIÓN	100%
	NGO1.C.5	Participando de forma continua (mediante diálogo o alianzas) en alguna de las etapas	75%
NGO1.D		% de proyectos que cuentan con algún agente de la COMUNIDAD ACADÉMICA participando en alguna de las etapas del proyecto	100%
% de proyectos que cuentan con algún agente de la COMUNIDAD ACADÉMICA	NGO1.D.1	Participando en la etapa de DISEÑO	100%
	NGO1.D.2	Participando en la etapa de IMPLEMENTACIÓN	100%
	NGO1.D.3	Participando en la etapa de SEGUIMIENTO	100%
	NGO1.D.4	Participando en la etapa de EVALUACIÓN	100%
	NGO1.D.5	Participando de forma continua (mediante diálogo o alianzas) en alguna de las etapas	90,9%
NGO1.E		% de proyectos que cuentan con algún PROVEEDOR de SERVICIOS participando en alguna de las etapas del proyecto	100%
% de proyectos que cuentan con algún PROVEEDOR de SERVICIOS	NGO1.E.1	Participando en la etapa de DISEÑO	90,9%
	NGO1.E.2	Participando en la etapa de IMPLEMENTACIÓN	90,9%
	NGO1.E.3	Participando en la etapa de SEGUIMIENTO	100%
	NGO1.E.4	Participando en la etapa de EVALUACIÓN	81,8%
	NGO1.E.5	Participando de forma continua (mediante diálogo o alianzas) en alguna de las etapas	54,5%

(*) Porcentaje calculado sobre la base de análisis del total de proyectos que identifican a la categoría del grupo de interés, como agente afectado o que afecta de forma directa al desarrollo de la actividad o proyecto de la FLC; es decir, con una implicación directa con el proyecto. Dichas bases de análisis para los G.I. de beneficiarios, administraciones públicas, tercer sector y ONL, comunidad académica y proveedores de servicios son de veinticuatro, trece, ocho, once, y once proyectos respectivamente. Fuentes: elaboración propia, ICTA y Encuesta Áreas de Programas FLC; abril de 2012.



Cabe mencionar que toda relación que se establece entre la Fundación "la Caixa" y los beneficiarios de los programas y las actividades de la misma, así como con los proveedores de servicios, se desarrolla de acuerdo con y en el marco de actuación que describe la Normativa 028, «Recogida y tratamiento de datos de carácter personal», de la Fundación "la Caixa".

Esta norma recoge las actuaciones que deben tenerse en cuenta para proteger la confidencialidad de los datos personales de los beneficiarios de los programas y las actividades de la Fundación "la Caixa" y de los proveedores, según los principios de la Ley Orgánica 15/99, Protección de Datos de Carácter Personal, del 13/12/99 (BOE del 14/12/99), en adelante, LOPD, cuya finalidad, a su vez, es la de proteger la privacidad y la intimidad de las personas físicas, de acuerdo con el tratamiento que se haga de sus datos personales.

En el Documento de seguridad de la LOPD y en la Norma 023 de «Seguridad Informática y de Comunicaciones» quedan recogidas las obligaciones de la Fundación "la Caixa" y de sus empleados para con la

recogida y tratamiento de datos personales que garanticen la confidencialidad y la integridad de los datos personales.

Asimismo, en la Norma 028 se recoge el procedimiento para garantizar los derechos de los afectados de acceso, rectificación, cancelación y oposición en relación con el tratamiento de sus datos, indicando en cada caso los plazos máximos previstos por la Ley para que la organización haga efectivo este derecho o dé respuesta a la petición.

Mecanismos para la obtención de *feedback* en relación con los programas

La FLC, comprometida con la mejora continua de sus programas y proyectos, así como con el diálogo y las relaciones con sus grupos de interés, pone a disposición de los mismos distintos mecanismos y herramientas para que estos puedan hacer llegar a la organización sus opiniones, sugerencias, quejas o solicitudes de información.

La Fundación concibe el *feedback* recibido de sus grupos de interés (internos y

externos) como una medida de evaluación del funcionamiento y la satisfacción de sus programas. Este es un elemento clave para la mejora continua.

Dada la importancia que para la organización tiene la recepción de *feedback* sobre su actividad, el total de proyectos⁹ de la FLC incluye algún mecanismo de obtención del mismo. Todos los proyectos facilitan mecanismos para la solicitud de información, al igual que para expresar su opinión. Más del 97% pone a disposición mecanismos para expresar quejas y más del 94% de los proyectos de la FLC incluye mecanismos para la recepción de sugerencias.

Asimismo, no se manifiestan diferencias significativas en la disponibilidad de mecanismos por ámbitos de actividad ni en las distintas categorías de *feedback*:

⁹ El alcance del total de proyectos incluye la base de estudio de los 37 proyectos analizados, que a su vez representan el 100% de la actividad de la Fundación "la Caixa". Para más información sobre el estudio realizado, véase el apartado «Parámetros de la Memoria» en «Anexos».

Indicador GRI NGO2
Mecanismos de *feedback*

				TOTAL		ÁMBITO DE ACTIVIDAD (%)				
				CASOS	%	SOCIAL	EDUCATIVO	INVESTIGACIÓN, CIENCIA Y MEDIO AMBIENTE	CULTURAL	
NGO2										
% de proyectos que incorporan algún mecanismo de <i>feedback</i>				37	100	100	100	100	100	100
% total de proyectos que incluyen mecanismos de:	NGO2.1	<i>feedback</i> : SOLICITUD DE INFORMACIÓN	37	100	100	100	100	100	100	
	NGO2.2	<i>feedback</i> : OPINAR	37	100	100	100	100	100	100	
	NGO2.3	<i>feedback</i> : SUGERIR	35	94,6	94,4	100	100	100	85,7	
	NGO2.4	<i>feedback</i> : QUEJARSE	36	97,3	94,4	100	100	100	100	
Proyectos				37	-	18	3	9	7	

Fuentes: elaboración propia, ICTA y Encuesta Áreas de Programas FLC; abril de 2012.



Destaca el desarrollo, por parte de los distintos programas, de mecanismos específicos adaptados a los mismos. Los principales mecanismos específicos utilizados por los distintos proyectos y programas son de mayor a menor frecuencia: el poner a disposición una dirección de correo electrónico específica, o bien un formulario de reclamación/ sugerencia a través del portal de la web, así como, aunque en menor medida, los formularios de reclamación/sugerencia en papel distribuidos en los puntos pertinentes (centros y exposiciones itinerantes), los sistemas de atención presencial o contacto directo (como la OAC –Oficina de atención al cliente–) y las líneas de contacto telefónico específicos del proyecto. Concretamente, más del 90% de los programas incluye mecanismos específicos de *feedback* para: solicitar información (94,6%), dar opinión (94,6%), poder participar más activamente dando sugerencias (89,2%) y, por último, para poder expresar quejas (92%) (véase la tabla a continuación, indicadores NGO2.1.1, 2.2.1, 2.3.1 y 2.4.1).

Solo algunos programas dependen única y exclusivamente de mecanismos genéricos para solicitar información,

siendo el teléfono genérico de la Obra Social el principal mecanismo genérico utilizado por los proyectos. Asimismo, un número reducido de proyectos utiliza ambos mecanismos específicos y genéricos para la recepción de *feedback*.

Por otro lado, la FLC prevé el acceso a este conjunto de mecanismos priorizando el uso de las nuevas tecnologías; así, aproximadamente, el 57% de los proyectos de la organización incluye mecanismos de solicitud de información

cuyo canal de acceso es vía Internet. A su vez, este porcentaje varía en función de la tipología de *feedback* (54% para dar opinión, 48,6% para participar activamente dando sugerencias y 43% para expresar quejas).

Indicador GRI NGO2
Mecanismos de *feedback*

CÓDIGO	ENUNCIADO	VALOR (*)
NGO2	% de proyectos que incorporan algún mecanismo de <i>feedback</i>	100%
NGO2.1.	% total de proyectos que incluyen mecanismos de <i>feedback</i>: SOLICITAR INFORMACIÓN	100%
NGO2.1.1	% total de proyectos que incluyen mecanismos de <i>feedback</i> : SOLICITAR INFORMACIÓN: específicos	94,6%
NGO2.1.2	% total de proyectos que incluyen mecanismos de <i>feedback</i> : SOLICITAR INFORMACIÓN: diferente de Internet	43,2%
NGO2.2.	% total de proyectos que incluyen mecanismos de <i>feedback</i>: OPINAR	100%
NGO2.2.1	% total de proyectos que incluyen mecanismos de <i>feedback</i> : OPINAR: específicos	94,6%
NGO2.2.2	% total de proyectos que incluyen mecanismos de <i>feedback</i> : OPINAR: diferente de Internet	45,9%
NGO2.3.	% total de proyectos que incluyen mecanismos de <i>feedback</i>: SUGERIR	94,6%
NGO2.3.1	% total de proyectos que incluyen mecanismos de <i>feedback</i> : SUGERIR: específicos	89,2%
NGO2.3.2	% total de proyectos que incluyen mecanismos de <i>feedback</i> : SUGERIR: diferente de Internet	45,9%
NGO2.4.	% total de proyectos que incluyen mecanismos de <i>feedback</i>: QUEJARSE	97,3%
NGO2.4.1	% total de proyectos que incluyen mecanismos de <i>feedback</i> : QUEJARSE: específicos	91,9%
NGO2.4.2	% total de proyectos que incluyen mecanismos de <i>feedback</i> : QUEJARSE: diferente de Internet	53,1%

(*) Porcentajes calculados sobre la base de análisis del total de los 37 proyectos que han formado parte del estudio. A su vez, esta base de estudio de 37 proyectos analizados representa el 100% de la actividad de la Fundación "la Caixa".

Fuentes: elaboración propia, ICTA y Encuesta Áreas de Programas FLC; abril de 2012.



Cabe mencionar que todo el *feedback* que recibe la organización es tratado de acuerdo con y en el marco de actuación que describe la Normativa 026, «Reclamaciones y sugerencias» de la Fundación "la Caixa". Esta norma establece los canales y procedimientos existentes para que los usuarios de las actividades y centros de la FLC puedan hacer llegar sus reclamaciones o sugerencias a los responsables correspondientes. Además, cumple con la doble finalidad de: habilitar un medio de expresión que permita expresar

necesidades, problemas y mejoras, y convertir las propuestas de mejora en realidades operativas dentro del proceso de mejora continua de la organización.

Sistemas de monitoreo, evaluación y aprendizaje

La propia naturaleza de las entidades sin ánimo de lucro, junto con la función que desarrollan en la sociedad actual y en el contexto socioeconómico de hoy día, crea en ellas la responsabilidad inherente de demostrar la legitimidad, el valor y la eficiencia de las acciones llevadas a cabo por las mismas. La FLC, consciente de ello, apuesta por la rendición de cuentas y la transparencia como premisas indispensables para cumplir con esta responsabilidad para con sus grupos de interés y con el tercer sector en su conjunto.

Una de las prioridades estratégicas de la Fundación "la Caixa", para el periodo 2010-2016, es la de profundizar en los

aspectos metodológicos y en los sistemas de medición de resultados con el objetivo de mejorar la eficiencia de la Obra Social. Por ello, en 2011, FLC ha dado un decidido impulso al nuevo plan de sistemas de la información que ya está revirtiendo en una clara mejora de la eficiencia interna. Sin embargo, en los próximos años se continuará profundizando en el impacto social de los programas de nuestra organización en un entorno cada vez más complejo.

De aquí que la FLC conciba los procesos de mejora continua como ejes de trabajo clave para determinar la calidad y la eficacia, así como medir el impacto de sus políticas, programas, proyectos y actividades, y de este modo poder dar respuesta a las necesidades cambiantes de la sociedad actual.

Por ello, todos los proyectos y programas de la Fundación, en sus cuatro distintos ámbitos de actividad (Social, Cultural, Educación e Investigación, Ciencia y

Medio Ambiente) disponen de algún sistema de monitoreo y/o seguimiento, evaluación y aprendizaje. En concreto, y en términos globales de la organización de la FLC, el 97,3% de los proyectos dispone de sistemas para realizar su seguimiento y control. El 100% ha realizado actuaciones y/o actividades de seguimiento en 2011. El 97,3% de los proyectos realiza ejercicios de valoración o análisis de resultados para evaluar sus proyectos. Finalmente, el 47,2% de los proyectos ha introducido cambios y mejoras derivados del ejercicio de evaluación del año anterior, en 2010. En relación con esta última etapa, cabe comentar que han sido el Social y el Educativo los ámbitos cuyos proyectos y programas más han introducido cambios y mejoras, un 64,7% y un 66,7% respectivamente, mientras que en los ámbitos de Investigación, Ciencia y Medio Ambiente y Cultura son menos los programas que han incluido mejoras para 2011 (33,3% y 14,3%, respectivamente).

Indicador GRI NGO3

Sistemas de monitoreo, evaluación y aprendizaje

		TOTAL		ÁMBITO DE ACTIVIDAD (%)				
		CASOS	%	SOCIAL	EDUCATIVO	INVESTIGACIÓN, CIENCIA Y MEDIO AMBIENTE	CULTURAL	
NGO3								
% de proyectos que cuentan con sistemas de monitoreo, evaluación y aprendizaje*		37	100	100	100	100	100	
% de proyectos que:	NGO3.1	cuentan con sistemas de seguimiento y control	36	97,3	100	100	88,9	100
	NGO3.2	han realizado actuaciones y/o actividades de seguimiento en 2011	37	100	100	100	100,0	100
	NGO3.3	han realizado ejercicios de valoración o análisis de resultados	36	97,3	100	100	88,9	100
	NGO3.4	han introducido cambios y mejoras para 2011	17 ^(*)	47,2	64,7	66,7	33,3	14,3
Proyectos		37	-	18	3	9	7	

(*) El resultado de este análisis se centra en 36 proyectos, ya que uno de ellos ha declarado que se trata de un programa nuevo y no ha habido oportunidad (proyecto Reincorpora).

Fuentes: elaboración propia, ICTA y Encuesta Áreas de Programas FLC; abril de 2012.



Los sistemas de seguimiento y control más utilizados por los proyectos y programas de la FLC son de naturaleza cuantitativa, con una frecuencia de registro y/o producción de datos tanto continua, a lo largo de la ejecución del proyecto, como única, al final del mismo (aplicados por más del 86% de los proyectos para ambos sistemas).

En este sentido, cuando la frecuencia solo es puntual o única, al final del proyecto, el sistema o los indicadores derivados del mismo se usan tanto para el seguimiento como para la fase de evaluación. La gran mayoría de los proyectos y programas de la FLC también utiliza sistemas de información cualitativa finales (el 81%) y el 70% utiliza sistemas de seguimiento de naturaleza cualitativa y frecuencia continua.

Por otro lado, las actuaciones y/o actividades de seguimiento realizadas por un mayor número de proyectos de la organización, en 2011, se concretan en: el registro continuo de datos de actividad (80% de los proyectos) y las visitas de seguimiento (83,8%). Además, aproximadamente el 60% de los proyectos de la FLC realiza: comisiones de seguimiento (62,2%), auditorías y/o asesorías de expertos externos (59,5%), encuestas de valoración a colectivos determinados (56,8%) y estudios cualitativos (56,8%). Finalmente, las operaciones de seguimiento menos realizadas en 2011, aproximadamente por 1 de cada 3 proyectos, han sido: las auditorías de procesos (35,1%) y las auditorías de cuentas (32,4%).

En la etapa de evaluación, los ejercicios de valoración y análisis que han sido utilizados por la mayoría de los proyectos de la FLC se concretan en: memorias o informes de valoración de los indicadores cuantitativos y/o de la información cualitativa (86,5% y 81,1% de los proyectos respectivamente) y reuniones de valoración (83,8% proyectos).

De los resultados obtenidos de dichos ejercicios de valoración y análisis deriva la fase de aprendizaje, a su vez definida como uno de los principios de actuación, en concreto el de «Reflexión», de la filosofía y cultura organizativa de la Obra Social "la Caixa" y, por ende, de la Fundación.

El tipo de cambios y mejoras que principalmente han introducido los proyectos que aplicaron mejoras en 2011 fueron: el poner en marcha sistemas para obtener información (aplicado por el 94,1%), mejorar actuaciones y/o actividades existentes (88,2%) e introducir mejoras en los sistemas de seguimiento y valoración (82,4%). Además, un elevado número de los proyectos que ha introducido mejoras, a la vez, ha optado por: redefinir los objetivos existentes (76,5%) y/o los recursos existentes (70,6%), incluir nuevas actuaciones y/o actividades (76,5%), o bien introducir nuevos sistemas de seguimiento y valoración (70,6%). También, aunque con menor frecuencia, algunos programas optaron por: incluir nuevos objetivos (52,9%) y obtener nuevos recursos (41,2%).

En referencia a los sistemas de medición de resultados de los que dispone la FLC, la percepción que la organización tiene sobre

la utilidad de medición que estos cumplen¹⁰ es que el 94,6% de los proyectos, que conforman el 100% de la actividad de la FLC, disponen de algún sistema de monitoreo, evaluación y aprendizaje que les permite **medir la eficacia y/o la eficiencia y/o el impacto** del proyecto.

En particular, analizando los sistemas y mecanismos que la organización utiliza, específicamente, para cada una de estas tres medidas (eficacia, eficiencia e impacto), obtenemos que en el 86,5% de los programas permiten medir la eficacia; en el 75,7% permiten medir la eficiencia y, sin embargo, solo en un 59,5% permiten medir el impacto de los mismos. Respecto a esta última medida, se observan diferencias por ámbito de actuación, mientras que en el ámbito Social y en el de Investigación, Ciencia y Medio Ambiente los sistemas y mecanismos que utilizan permiten medir el impacto del 78% y el 67% de los proyectos respectivamente; en los ámbitos de Educación y de Cultura solo permiten medir el impacto en un 33% y 14% de los proyectos, respectivamente.

¹⁰ Resultados derivados del estudio específico interno realizado por la FLC en abril-mayo de 2012 para la elaboración de la presente Memoria de Sostenibilidad; véase explicación en el Anexo, apartado «Parámetros de la Memoria».



Indicador GRI NGO3.5

Medición eficacia, eficiencia, impacto

	TOTAL		ÁMBITO DE ACTIVIDAD (%)				
	CASOS	%	SOCIAL	EDUCATIVO	INVESTIGACIÓN, CIENCIA Y MEDIO AMBIENTE	CULTURAL	
NGO3.5 % de proyectos que consideran que los sistemas de monitoreo, evaluación y aprendizaje permiten medir eficacia, eficiencia o impacto	35	94,6	100	66,7	100	85,7	
NGO3.5.1	% que consideran que permite medir EFICACIA	32	86,5	100	66,7	88,9	57,1
NGO3.5.2	% que consideran que permite medir EFICIENCIA	28	75,7	83,3	33,3	66,7	85,7
NGO3.5.3	% que consideran que permite medir IMPACTO	22	59,5	77,8	33,3	66,7	14,3
Proyectos	37	-	18	3	9	7	

Fuentes: elaboración propia, ICTA y Encuesta Área de Programas FLC; abril de 2012.

Indicador GRI NGO3

Sistemas de monitoreo, evaluación y aprendizaje

CÓDIGO	ENUNCIADO	VALOR (*)
NGO3	% de proyectos que cuentan con sistemas de monitoreo, evaluación y aprendizaje	100% (**)
NGO3.1.	% de proyectos que cuentan con sistemas de seguimiento y control	97,3%
NGO3.1.1	% de proyectos que cuentan con sistemas de indicadores cuantitativos continuos (que se registran a lo largo del proceso)	86,5%
NGO3.1.2	% de proyectos que cuentan con sistemas de indicadores cuantitativos finales (que se producen al final del programa)	86,5%
NGO3.1.3	% de proyectos que cuentan con sistemas de información cualitativa continuo (que se anotan a lo largo del proceso)	70,3%
NGO3.1.4	% de proyectos que cuentan con sistemas de información cualitativa finales (que se producen al final del programa)	81,1%
NGO3.2.	% de proyectos que han realizado actuaciones y/o actividades de seguimiento en 2011	100%
NGO3.3.	% de proyectos que han realizado ejercicios de valoración o análisis de resultados	97,3%
NGO3.4.	% de proyectos que han introducido cambios y mejoras para 2011	47,2% (***)
NGO3.5.	% de proyectos que consideran que los sistemas de monitoreo, evaluación y aprendizaje permiten medir eficacia, eficiencia o impacto	94,6%
NGO3.5.1	% consideran que permite medir eficacia	86,5%
NGO3.5.2	% consideran que permite medir eficiencia	75,7%
NGO3.5.3	% consideran que permite medir impacto	59,5%

(*) Porcentajes calculados sobre la base de análisis del total de los 37 proyectos que han formado parte del estudio. A su vez, esta base de estudio de 37 proyectos analizados representa el 100% de la actividad de la Fundación "la Caixa".

(**) El indicador global NGO3 es la combinatoria de NGO3.1, NGO3.2 y NGO3.3.

(***) El resultado de este análisis se centra en 36 proyectos, ya que uno de ellos ha declarado que se trata de un programa nuevo y no ha habido oportunidad (proyecto Reincorpora).

Fuentes: elaboración propia, ICTA y Encuesta Área de Programas FLC; abril de 2012.



Integración del componente de género y diversidad

La FLC, comprometida con los derechos humanos y con la dignidad de las personas, y con la contribución al progreso de las mismas y de la sociedad con especial incidencia en los colectivos más vulnerables, concibe los factores de género y diversidad como componentes clave que se deben integrar en sus programas tanto

para el logro de tales finalidades como para evaluar el grado de coherencia y solidez entre sus políticas y el funcionamiento y resultados de sus programas.

De aquí que el 86,5% de los proyectos de la Fundación incorporen algún criterio de diversidad. Lo más frecuente es que incluyan el componente de género (86,5% del total de proyectos); sin embargo, el 70,3% de los proyectos

también incorpora algún otro criterio de diversidad. Por ámbitos de actuación, el Social, el de Investigación, el de Ciencia y Medio Ambiente y el de Cultura incorporan en más de un 70% tanto los componentes de género como otros factores de diversidad. El ámbito Educativo incluye el criterio de género en todos sus proyectos, mientras que incorpora otros factores de diversidad en solo un 33,3% de sus proyectos.

Indicador GRI NGO4

Integración del componente de género y diversidad

			TOTAL		ÁMBITO DE ACTIVIDAD (%)			
			CASOS	%	SOCIAL	EDUCATIVO	INVESTIGACIÓN, CIENCIA Y MEDIO AMBIENTE	CULTURAL
NGO4 % de proyectos que integran el componente de género y/o diversidad			32	86,5	77,8	100	88,9	100
% total de proyectos que:	NGO4.1	abordan el componente de GÉNERO	32	86,5	77,8	100	88,9	100
	NGO4.2	abordan OTROS FACTORES de DIVERSIDAD	26	70,3	72,2	33,3	77,8	71,4
Proyectos			37	-	18	3	9	7

Fuentes: elaboración propia, ICTA y Encuesta Áreas de Programas FLC; abril de 2012.



La fórmula o mecanismo más generalizado para incorporar el criterio de **atención a la diversidad de género**, aplicado por el 83,8% del total de proyectos que incluyen este criterio (86,5% del total de proyectos de la FLC), es la aplicación del principio de no discriminación. Adicionalmente, el 16,2% de los proyectos que incluyen este componente de género realizan un seguimiento de la igualdad real de oportunidades que los distintos grupos tienen para participar en el programa, y otro 16,2% de los proyectos aplica una política de discriminación positiva, asegurando un nivel de presencia y/o

participación de los colectivos pactados. Finalmente, cabe destacar que el 8% de los proyectos de la FLC abordan de manera directa problemáticas específicamente de género, es decir, la propia finalidad del proyecto es dar respuesta a una problemática de género.

Adicional al componente de género, los proyectos de la FLC (70,3%) integran otros factores de atención a la diversidad para asegurar la igualdad de oportunidades. Entre los factores de atención a la diversidad más frecuentemente incorporados por los

proyectos destacan: la discapacidad, la edad (infancia, jóvenes, personas mayores) y la extranjería y/o inmigración. La fórmula más generalizada de aplicación de estos factores, al igual que para el componente de género, es la aplicación del principio de no discriminación (67,6% del total de proyectos que incluyen otros componentes de diversidad). Es necesario subrayar que el 5,4% de los proyectos de la FLC abordan de forma directa problemáticas propiamente de diversidad, es decir, la finalidad misma del proyecto es dar respuesta a una problemática de diversidad e igualdad de oportunidades.

Indicador GRI NGO4

Integración del componente de género y diversidad

CÓDIGO	ENUNCIADO	VALOR (*)
NGO4	% de proyectos que integran el componente de género y/o diversidad	86,5%
NGO4.1.	% total de proyectos que abordan el componente de género	86,5%
NGO4.1.1	aplica el principio de no discriminación	83,8%
NGO4.1.2	principio de no discriminación y control de la igualdad de oportunidades para participar en el proyecto	16,2%
NGO4.1.3	política de discriminación positiva, asegurando un nivel de presencia o participación de los colectivos pactados	16,2%
NGO4.1.4	abordaje directo de problemáticas de género	8,1%
NGO4.2	% total de proyectos que abordan otros factores de diversidad	70,3%
NGO4.2.1	aplica el principio de no discriminación	67,6%
NGO4.2.2	principio de no discriminación y control de la igualdad de oportunidades para participar en el proyecto	21,6%
NGO4.2.3	política de discriminación positiva, asegurando un nivel de presencia o participación de los colectivos pactados	24,3%
NGO4.2.4	abordaje directo de problemáticas concretas	5,4%

(*) Porcentajes calculados sobre la base de análisis del total de los 37 proyectos que han formado parte del estudio. A su vez, esta base de estudio de 37 proyectos analizados representa el 100% de la actividad de la Fundación "la Caixa".

Fuentes: elaboración propia, ICTA y Encuesta Áreas de Programas FLC; abril de 2012.

Procesos de coordinación con las actividades y programas de otros actores

La cultura de las alianzas y el trabajo en red entre los programas propios de la FLC, mediante alianzas estratégicas, en colaboraciones con terceros o bien aprovechando las existentes sinergias entre los mismos, es uno de los principios de actuación de la Fundación "la Caixa". Y esta filosofía de trabajo es, a la vez, la que sienta las bases para cumplir con su vocación transformadora y su principio de efecto multiplicador, acentuado en su declaración de misión al manifestar: «Contribuir al progreso de las personas [...] mediante actuaciones [...]

susceptibles de ser transferidas a otras entidades».

Por ello, la FLC concibe la coordinación y la colaboración en el trabajo como elementos clave para evitar o reducir posibles duplicidades en los programas, así como para identificar oportunidades de participación con otros actores (propios de la FLC o externos) o para mejorar la propia eficacia de los programas.

De aquí que el 97,3% de los proyectos de la FLC mantengan vinculación con otras iniciativas (ya sea con el resto de proyectos internos de la propia Fundación "la Caixa" o con iniciativas externas a la misma). En concreto, el 97,3% del total de proyectos

de la FLC se vincula internamente con otros proyectos de la misma organización, y un 37,8% del total participa, a la vez, en iniciativas externas. Del total de proyectos que suscriben a alguna iniciativa externa (14 proyectos de un total de 37), el 64,3% mantiene una actividad de coordinación estable con las mismas, de frecuencia continua o periódica. Finalmente, se indica que un 18,9% del total de proyectos de la FLC participa en iniciativas de ámbito europeo y/o internacional. Este patrón general de relación se mantiene estable y por igual en los distintos ámbitos de actividad (Social, Educativo, Investigación, Ciencia y Medio Ambiente y Cultural) de la Fundación.

Indicador GRI NGO6

Procesos de coordinación con las actividades y programas de otros actores

			TOTAL		ÁMBITO DE ACTIVIDAD (%)			
			CASOS	%	SOCIAL	EDUCATIVO	INVESTIGACIÓN, CIENCIA Y MEDIO AMBIENTE	CULTURAL
NGO6 % total de proyectos que mantienen vinculaciones con actividades internas o externas a la organización			36	97,3	100	100	88,9	100
% total de proyectos que:	NGO6.1	Se coordinan con otros proyectos INTERNOS de la FLC	36	97,3	100	100	88,9	100
	NGO6.2	Participan en programas/iniciativas EXTERNAS	14	37,8	38,9	33,3	33,3	42,9
Proyectos			37	-	18	3	9	7

Fuentes: elaboración propia, ICTA y Encuesta Áreas de Programas FLC; abril de 2012.

Indicador GRI NGO6

Procesos de coordinación con las actividades y programas de otros actores

CÓDIGO	ENUNCIADO	VALOR (*)
NGO6.	% total de proyectos que mantienen vinculaciones internas o externas	97,3%
NGO6.1.	% de proyectos que se coordinan con otros proyectos de la FLC	97,3%
NGO6.2.	% de proyectos que participan en iniciativas externas	37,8%
NGO6.2.1	Número de iniciativas externas en las que participa	38
NGO6.2.2	Media de iniciativas externas en las que participa (0-7)	1,03
NGO6.2.3	Participa en iniciativas internacionales (EUR o superior)	18,9%
NGO6.2.4	Mantiene una vinculación estable (continua o periódica) con alguna iniciativa externa	24,3%

(*) Porcentajes calculados sobre la base de análisis del total de los 37 proyectos que han formado parte del estudio. A su vez, esta base de estudio de 37 proyectos analizados representa el 100% de la actividad de la Fundación "la Caixa".

Fuentes: elaboración propia, ICTA y Encuesta Áreas de Programas FLC; abril 2012.

Posicionamiento y comunicación institucional en sensibilización pública

En consonancia con su misión de «contribuir al progreso de las personas y de la sociedad con especial incidencia en los colectivos más vulnerables [...]». Todo ello, orientado por unos objetivos de transformación social sostenible y generación de oportunidades para las personas», uno de los principales objetivos

que persigue la actividad en comunicación de la FLC es la incidencia social. Es el Área de Marketing Social, junto con el Área de Comunicación, la responsable del posicionamiento y la comunicación institucional de la Fundación en este campo.

Así, los vectores que definen la actuación en marketing social de la FLC, en consistencia y cumplimiento con su misión, son:

- La sensibilización de la opinión pública.
- El mecenazgo.
- La intervención social, cultural y medioambiental.
- La educación.
- La investigación.

La sensibilización de la opinión pública es uno de los vectores más importantes de la FLC en la consecución de su misión. Las temáticas en las que la organización ha



centrado sus esfuerzos y actuaciones de comunicación y sensibilización en 2011, y en la mayoría de ellas también en los últimos cinco años, determinadas, a su vez, mediante criterios definidos por la Dirección de la FLC, han sido:

- Pobreza infantil.
- Incorporación laboral.
- Personas mayores.
- Difusión de la cultura y la ciencia.
- Educación.

En concreto, la combinación de estrategias, actividades y actuaciones que la FLC ha realizado en contribución a la sensibilización pública, en las cinco temáticas antes mencionadas, se concretan en: campañas de televisión, prensa, espacios exteriores y *on-line*, y relaciones públicas, ferias y acciones de marketing directo y relacional. A su vez, todas y cada una de las actuaciones y actividades de comunicación incluyen mecanismos de medición de su incidencia en la opinión pública, es decir, disponen de sistemas e indicadores para medir hasta qué punto han generado cambios en la opinión o han contribuido a generar un estado de percepción sobre la temática en cuestión.

Reconocimientos a la Obra Social "la Caixa"

A lo largo del año 2011 la Obra Social "la Caixa" obtuvo en reconocimiento a su labor las siguientes distinciones y premios:

- **Asociación de la Prensa de Madrid**
La Asociación de la Prensa de Madrid otorgó un reconocimiento a la Obra Social "la Caixa" por el programa de fomento de la lectura de prensa en las escuelas. El acto de entrega tuvo lugar el 24 de enero de 2011 en Madrid.

- **Premios ESADE**

Con ocasión de la celebración de la XVI Jornada Anual *Alumni* de la Escuela Superior de Administración y Dirección de Empresas (ESADE), se entregó el Premio ESADE a la Obra Social "la Caixa". La celebración tuvo lugar el 5 de mayo de 2011 en el Palacio de Congresos de Cataluña.

- **Premio de la Cruz Roja**

Con ocasión de la celebración del Día Mundial de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, se entregó a la Obra social "la Caixa" la Medalla de Oro de la Cruz Roja. El acto de entrega fue presidido por S. M. la Reina el 10 de mayo de 2011 en el Palacio de Congresos y Auditorio RIOJAFORUM en Logroño.

- **V edición de los GoliADS UAO CEU Awards**

Premios concedidos por los estudiantes del último curso de la licenciatura de Publicidad del grupo CEU (Universidad Abat Oliba de Barcelona, San Pablo de Madrid y Cardenal Herrera de Valencia) a los profesores de la Publicidad y de la Comunicación. El premio fue concedido por el anuncio «Incorpora». El acto de entrega se celebró el 12 de mayo de 2011 en la Universidad Abat Oliba en Barcelona.

- **III certamen de premios institucionales de la Federación Española de Asociaciones de Espina Bífida e Hidrocefalia (FEBHI)**

La Obra Social "la Caixa" recibió el premio a la solidaridad por su continuo soporte a la FEBHI y por su contribución a la mejora de la calidad de vida de las personas afectadas por discapacidad y, de manera específica, de este colectivo. El acto de entrega se celebró el 4 de junio de 2011 en Madrid.

- **VIII Premios Inversiones a la mejor Obra Social de las Cajas de Ahorros**

El programa Incorpora recibió el primer premio en la categoría de Mejor Obra de Asistencia Social y Sanitaria. Asimismo, el programa de Becas de Doctorado en Biomedicina obtuvo el segundo premio en la categoría de Mejor Obra de Educación e Investigación. La celebración tuvo lugar el 8 de junio de 2011 en la Real Casa de la Moneda de Madrid.

- **1.ª edición de los Premios INNOVA Discapacidad**

Con ocasión de la 1.ª Feria de Discapacidad y la Ocupación de Barcelona, se han creado los Premios Innova Discapacidad para premiar anualmente a la entidad con la idea más innovadora de integración para el discapacitado. En su primera edición han concedido el premio al programa Incorpora de la Obra Social "la Caixa". El acto de entrega se celebró el 9 de junio de 2011 en Barcelona.

- **1.ª edición de los Premios GAVI Campaign «Visionary Corporate Partner Award»**

Con ocasión de la conferencia de donantes que tuvo lugar en Londres el 13 de junio de 2011, Gavi Alliance concedió la 1.ª edición del premio GAVI Campaign «Visionary Corporate Partner» a la Obra Social "la Caixa" en reconocimiento al primer socio corporativo del sector privado de GAVI en Europa, destacando su compromiso con la labor de GAVI a través de sus aportaciones, las de la Alianza Empresarial para la vacunación infantil y la de sus empleados. La celebración del acto de entrega tuvo lugar el 13 de junio de 2011 en Londres.

- **Asociación encuentro empresarial en el Pirineo**

Acto público en reconocimiento a la Obra Social "la Caixa" por hacer

posible la exposición «La Colección de los Tapices de la Catedral de Lérida». El acto de entrega se celebró el 16 de junio de 2011 en la Seu d'Urgell.

- **41.ª edición de los Premios Internacionales LAUS**

Los jurados de los Premios Internacionales LAUS de diseño gráfico y comunicación visual concedieron el premio de Oro en la categoría «Name» a Gente 3.0, la nueva denominación del programa de Personas Mayores de la Obra Social "la Caixa". El acto de entrega se celebró el 30 de junio de 2011 en Barcelona.

- **Premio a la 7.ª edición del Festival Internacional de Comunicación Infantil «El Chupete»**

El Festival Internacional de Comunicación Infantil «El Chupete», con el fin de premiar anualmente los mejores trabajos creativos con valores dirigidos al público infantil, concedió el premio al mejor *spot* de animación 2011 al *spot* del programa CaixaProinfancia de la Obra Social "la Caixa". La celebración del acto de entrega tuvo lugar el 1 de julio de 2011 en Valencia.

- **Medalla Concepción Arenal**

El comité organizador de las XXV Jornadas Penitenciarias Lucenses concedió la Medalla Concepción Arenal a la Obra Social "la Caixa" en reconocimiento a su ayuda desinteresada en la prevención del delito y en la reinserción social por su programa de reinserción de reclusos. La celebración del acto de entrega tuvo lugar el 19 de septiembre de 2011 en Lugo.

- **Premios IMSERSO «Infanta Cristina» 2011**

Los premios IMSERSO «Infanta Cristina» tienen como finalidad impulsar

los servicios sociales y sensibilizar a los diferentes sectores de la sociedad respecto a las necesidades y demandas de las personas mayores y de las personas en situación de dependencia y de sus familias cuidadoras. El programa de Personas Mayores de la Obra Social "la Caixa" ha sido galardonado en la modalidad de «Premio al Mérito Social» por su extensa y continuada tarea en favor de las personas mayores. El premio fue presidido por S.A.R. la Infanta D.ª Cristina, acompañada por la Ministra de Sanidad y Política Social, D.ª Leire Pajín, el 5 de octubre en Madrid.

- **Premios revista Capital – Premios de comunicación**

La revista *Capital* concedió a la Obra Social "la Caixa" el primer premio de comunicación en reconocimiento por su anuncio publicitario «El alma no cambia». El acto de entrega se celebró el 6 de octubre de 2011 en Madrid.

- **Galardones de la Delegación de la ONCE en Navarra**

El Consejo Territorial de la ONCE en Navarra concedió el galardón del «Bastón Blanco» de la ONCE Navarra 2011 a la Obra Social "la Caixa" en reconocimiento a sus acciones, que contribuyen de una manera efectiva a la normalización social de las personas con discapacidad. El acto de entrega se celebró el 18 de octubre de 2011 en Pamplona.

- **Premios Obra Social Actualidad Económica**

La revista *Actualidad Económica* reconoció a la Obra Social "la Caixa" con el premio especial del jurado por su compromiso global. El acto de entrega se celebró el 19 de octubre de 2011 en Barcelona.

- **Premios Magisterio**

El Grupo Siena, editorial líder en publicaciones especializadas dirigidas a la comunidad educativa, reconoció a la Obra Social "la Caixa" con el Premio Magisterio a los Protagonistas de la Educación 2011, en reconocimiento al proyecto EduCaixa y a su participación, promoción y financiación en numerosas iniciativas educativas. El acto de entrega se celebró el 17 de noviembre de 2011 en Madrid.

- **Premios Columna**

El Centro Excursionista de Cataluña otorgó a la Obra Social "la Caixa" el Premio Columna del Centro, el más alto galardón con el que esta entidad premia a sus socios o instituciones que más se han distinguido por sus valores de esfuerzo, constancia y dedicación desinteresada por el bien de la sociedad. El acto de entrega se celebró el 24 de noviembre de 2011 en Barcelona.

- **Premios CERMI.es 2011**

El Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) premió a la Obra Social "la Caixa" en la categoría de Responsabilidad Social Empresarial por su soporte a la iniciativa social de la discapacidad y que ha mantenido como compromiso con la comunidad más allá de la coyuntura económica adversa. El acto de entrega se celebró el 1 de diciembre de 2011 en Madrid.

- **VI edición de los Premios FEDISFIBUR**

La Federación de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Burgos (FEDISFIBUR) concedió a la Obra Social "la Caixa" su premio anual por el programa de integración sociolaboral, Incorpora, en reconocimiento a su labor en favor de las personas con discapacidad física y orgánica. El acto de entrega tuvo lugar el 2 de diciembre de 2011 en Burgos.

- **II Premios Fundación Igualdad Ciudadana**

La Fundación Igualdad Ciudadana concedió a la Obra Social "la Caixa" su premio anual en la categoría de «Entidad sin ánimo de lucro inclusiva» por los programas de integración sociolaboral Incorpora y Reincorpora. El acto de entrega se celebró el 15 de diciembre de 2011 en Cáceres.

- **Premios COCEMFE Asturias 2011**

La Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE) de Asturias otorgó a la Obra Social "la Caixa" su premio anual en la categoría de «Premio Institución Pública» por su trayectoria. La celebración tuvo lugar el 16 de diciembre de 2011 en Asturias con la presencia del presidente del Principado.



Anexos

Parámetros de la Memoria
Índice GRI

Anexos

Parámetros de la Memoria

La Fundación "la Caixa" publica por segundo año consecutivo su Memoria de Sostenibilidad. Esta memoria ha sido realizada de acuerdo con la metodología del estándar de referencia internacional: «Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad» del Global Reporting Initiative (www.globalreporting.org), adaptada a la nueva guía versión G3.1 (publicada en marzo de 2011), y con el sector de las entidades no lucrativas del GRI (NGO Sector Supplement - NGOSS), por lo que es una de las primeras fundaciones españolas en adoptar y presentar su reporte en sostenibilidad de acuerdo con las especificidades de su sector de actividad.

La finalidad de la misma es aportar información relevante que transmita una visión precisa, fiable, transparente y periódica sobre el desarrollo económico, ambiental y social de la Fundación, mejorando así la rendición de cuentas de sus actividades ante sus diversos grupos de interés.

La presente Memoria cubre el 100% de la actividad de la Fundación "la Caixa" durante el año 2011, y tiene la voluntad de publicarse con periodicidad anual.

El alcance de los datos reportados se corresponde esencialmente con el de las cuentas anuales de la Fundación "la Caixa" 2011, y hacen referencia a las personas y centros de actividad de la FLC. Asimismo, se incluye información específica por ámbitos de actividad. El alcance del contenido de la memoria cubre el 100% de los programas de actividad cuya gestión (y liquidación económica del presupuesto) es competencia de la Fundación. Sin embargo, esta edición reporta adicionalmente sobre otras actividades: i) que son gestionadas por la FLC, pero cuya inversión económica

es liquidada directamente sobre el presupuesto de la Obra Social "la Caixa" (por ejemplo, Investigación – RecerCaixa), y ii) cuya competencia (gestión y liquidación económica del presupuesto) recae exclusivamente en la Obra Social "la Caixa" (por ejemplo, Vivenda asequible y Alquiler solidario). El alcance de la información que se reporta sobre estas actividades adicionales se centra única y exclusivamente en cubrir la información (contenidos e indicadores) requerida por el suplemento sectorial de entidades no lucrativas (NGOSS) correspondiente al apartado de la presente Memoria de Sostenibilidad: «La actividad de la Fundación "la Caixa": el valor y la eficacia de su actividad para la sociedad». La razón principal para la inclusión de dicha información, en la presente Memoria, responde al objetivo de proporcionar una visión razonable y equilibrada del desempeño de la organización, dada la relevancia y significación de estos programas de actividad en el contexto socioeconómico actual y por su vinculación con otras actividades realizadas por la FLC. Asimismo, se recomienda al lector, para obtener información adicional sobre los programas y proyectos de la FLC y la Obra Social "la Caixa", consultar el Informe anual Obra Social "la Caixa" 2011, accesible y disponible desde su página web: www.obrasocial.lacaixa.es, en el apartado de Información Corporativa, así como el Informe de Responsabilidad Corporativa de "la Caixa".

La definición del contenido y posterior elaboración de esta edición de la Memoria se ha realizado de acuerdo con las prioridades estratégicas de la organización. El proceso de elaboración de la misma incluye la consulta interna a las distintas áreas corporativas y los resultados obtenidos del estudio interno, específico, realizado por la FLC para la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad de esta edición. Y siempre de acuerdo con la

disponibilidad de los datos requeridos por la guía G3.1 y el NGOSS del GRI por parte de la organización. En concreto, dicho estudio interno específico respondía a un doble objetivo; por un lado, identificar los grupos de interés y su participación en la actividad de la FLC (iniciando así la aplicación del principio de contenido *stakeholder inclusiveness* del GRI). Por el otro, recoger la información necesaria para elaborar los indicadores específicos del sector de entidades no lucrativas del GRI (NGOSS), adaptándolos a la particularidad de la actividad realizada por la FLC.

La metodología utilizada para la realización del estudio ha sido el cuestionario *on-line*, el cual se ha dirigido a los responsables de cada uno de los 37 proyectos que han formado parte del estudio, así como de las áreas corporativas encuestadas. Se han analizado un total de 42 cuestionarios, cinco de los cuales se corresponden con las áreas corporativas, y los 37 restantes a proyectos de la organización en sus cuatro ámbitos de actuación (social, ciencia, investigación y medio ambiente, cultura y educación), representando estos el 100% de la actividad de la FLC. El cuestionario se realizó durante los meses de marzo y abril de 2012, y toda la información facilitada por los mismos hacía referencia al año natural 2011.

Asimismo, tanto para el diseño como para el análisis de dicho estudio, se han observado y aplicado los principios de contenido del GRI (*Technical Protocol. Applying the Report Content Principles; Indicator Protocols Set. Program Effectiveness. NGO Sector Supplement*), así como otras guías, manuales y estándares sobre grupos de interés (*The Stakeholder Engagement Manual, volume 1 & 2*, de The Stakeholder research associates, UNEP y AccountAbility; *AA1000 Stakeholder Engagement Standard 2011. Final Exposure Draft* de AccountAbility), y sobre el diseño, formulación, evaluación

y monitoreo de programas y proyectos sociales y sus sistemas integrados (principalmente de la división de desarrollo social de la organización CEPAL de la ONU, y del Departamento de Evaluación de MIDEPLAN 2001, Chile).

La metodología de análisis de los datos recopilados ha sido el análisis univariado descriptivo de frecuencias y porcentajes para caracterizar los resultados obtenidos, así como el análisis de tabulación cruzada mediante tablas de contingencia. El análisis estadístico de los datos se ha realizado mediante el paquete estadístico SPSS© software, versión 19.

La realización de este estudio interno conlleva el rediseño, por completo, del *reporting* de la información específica sectorial (contenidos e indicadores del NGOSS del GRI), contenida en el apartado «La actividad de la Fundación “la Caixa”»: el valor y la eficacia de su actividad para la sociedad» de la presente Memoria. En este sentido, cabe puntualizar que los datos reportados en el apartado «La actividad de la Fundación “la Caixa”»: áreas de programas» de la edición de la Memoria de Sostenibilidad de

2010 no son comparables con los de la presente edición de 2011. Ello es debido a la diferente metodología de recopilación, análisis y *reporting* de la información (al haberse producido la información mediante metodologías totalmente distintas). No obstante, se ha mantenido un título del apartado similar al responder ambas al mismo contenido de información.

Por otra parte, y para proporcionar la información (indicadores y contenidos) requerida por la nueva guía genérica, para los tres ámbitos de *reporting* –económico, social y ambiental– se han seguido los protocolos y factores de cálculo y conversión recomendados en cada uno de los Indicator Protocols Set, versión G3.1 del GRI. Asimismo, se han aplicado los principios de calidad indicados en la guía GRI y las técnicas habituales en la contabilidad y en los informes financieros.

En relación con el diálogo con los grupos de interés, y como se pone de manifiesto en la presente Memoria mediante el estudio interno realizado, es voluntad de la organización el trabajar en la mejora

continua de los procesos de participación con los grupos de interés en ejercicios posteriores como herramienta para conocer y comprender mejor las expectativas e intereses razonables de los mismos y, consecuentemente, optimizar su respuesta.

El objetivo de la Fundación es el de seguir avanzando progresivamente en los sistemas de recogida y gestión de la información, incorporando nuevos indicadores de sostenibilidad relevantes para la actividad de la organización y en el diálogo con nuestros grupos de interés.

En los próximos años la Fundación “la Caixa” tiene la voluntad de someter a verificación externa independiente la Memoria de Sostenibilidad para que se compruebe la veracidad de sus contenidos y la aplicación que se ha hecho de los principios para la elaboración de la misma.

De acuerdo con los niveles de aplicación definidos por el GRI, la Fundación “la Caixa” se autodeclara la obtención del nivel de aplicación A, excepto para el apartado 1.2 del índice GRI-G3.1, por no estar disponible en la presente edición.

Para más información:

Fundación Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona

Domicilio Social: Avenida Diagonal, 621-629. 08028 Barcelona

Número de identificación 512 del Registro de Fundaciones Privadas de la Generalitat de Cataluña.

Si desea hacernos llegar algún comentario o realizar cualquier consulta sobre este informe, le agradeceremos que nos lo envíe a través del formulario que aparece en la siguiente página web: <http://obrasocial.lacaixa.es/>

Su consulta/petición será enviada al departamento de la Obra Social de la Fundación "la Caixa" correspondiente. Si en el término de cinco días hábiles no ha recibido ningún tipo de respuesta por nuestra parte, o no se han puesto en contacto con usted, le rogamos que nos lo haga saber para, así, poder averiguar el motivo de esta demora.

Obra Social – Fundación "la Caixa"

Índice GRI

A continuación, la siguiente tabla muestra la correspondencia entre los contenidos e indicadores que establece la nueva guía versión G3.1 del Global Reporting Initiative y su suplemento sectorial para entidades no lucrativas (NGOSS) en la elaboración de memorias de sostenibilidad y las páginas de la Memoria de la Fundación “la Caixa”, en donde se encuentra dicha información.

1. Estrategia y análisis

	DESCRIPCIÓN	PÁGS. MEMORIA	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	3-4	
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	3-4; 55	

2. Perfil de la organización

	DESCRIPCIÓN	PÁGS. MEMORIA	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
2.1	Nombre de la organización.	6	
2.2	Principales líneas de actividad de la organización.	13; 37	
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las oficinas nacionales, secciones, sucursales, oficinas en el terreno de campo, las principales divisiones, entidades operativas, filiales y empresas conjuntas (<i>joint ventures</i>).	16; 56	
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	56	
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la Memoria.		El ámbito geográfico de actuación de Fundación “la Caixa” es mayoritariamente el territorio español, a excepción de los programas del Área Internacional, que operan en distintos países de todo el mundo.
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica. Detalles y estado actual del registro sin fines de lucro.	6	
2.7	Público objetivo y grupos de interés afectados. Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores a los que abastece y los grupos de interés afectados, clientes/beneficiarios).	9; 10	La Fundación “la Caixa” desarrolla su actividad principalmente en el territorio español. La práctica totalidad de los ingresos y gastos son generados en este territorio.

Nota: (P) Principal – (A) Adicional – N/D: Información no disponible – N/C: Información parcial o no completa – N/A: No aplica.

DESCRIPCIÓN		PÁGS. MEMORIA	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluidos: número de empleados; ingresos netos; capitalización total/total de activos netos, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto, o en términos de activos y pasivos (para organizaciones del sector privado), y alcance y escala de las actividades, o cantidad de productos o servicios prestados.	18-19; 22-23	
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la Memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: la localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones, y cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado).	N/A	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	50-51	

3. Parámetros de la Memoria

DESCRIPCIÓN		PÁGS. MEMORIA	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la Memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).	54	La información contenida en la presente Memoria hace referencia al año natural 2011.
3.2	Fecha de la Memoria anterior más reciente (si la hubiere).		La presente Memoria se corresponde a la publicación de la segunda edición.
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	54	La Memoria de Sostenibilidad de la Fundación "la Caixa" se presentará con carácter anual.
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la Memoria o a su contenido.	56	
3.5	Proceso de definición del contenido de la Memoria, incluido: la determinación de la materialidad, la prioridad de los aspectos incluidos en la Memoria y la identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la Memoria.	54	
3.6	Cobertura de la Memoria (por ejemplo, países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	54	La información contenida en la presente Memoria cubre la actividad, centros y personal de la Fundación "la Caixa".
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la Memoria.	54	No existen limitaciones relevantes al alcance o cobertura de la presente Memoria.

DESCRIPCIÓN		PÁGS. MEMORIA	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	N/A	Indicador no aplicable. No se han producido cambios que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos.
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la Memoria.	54-55	La presente Memoria se ha elaborado en conformidad con la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del GRI nueva versión G3.1, con sus protocolos técnicos y con su suplemento específico para el sector de las entidades no lucrativas (NGO Sector Supplement-NGOSS).
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio o métodos de valoración).	N/A	Indicador no aplicable. No se han producido reexpresiones de información significativas relativas a periodos anteriores.
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la Memoria.	N/A	Indicador no aplicable. No se han producido cambios significativos relativos a periodos anteriores.
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la Memoria.	57	Véase el apartado «Índice GRI» de la presente Memoria.
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la Memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la Memoria de Sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	55	Al ser la segunda publicación, no se ha procedido a una verificación externa de la Memoria. No obstante, es consideración de la Fundación "la Caixa" el autodeclarar la Memoria con la calificación A de acuerdo con el sistema de calificación del GRI-G3.1.

4. Gobierno, compromisos y participación con los grupos de interés

DESCRIPCIÓN		PÁGS. MEMORIA	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
4.1	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo Órgano de Gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	12-15	
4.2	Indicar si el Presidente del máximo Órgano de Gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).		El Presidente del Patronato de la Fundación ocupa el cargo de Presidente del Órgano Directivo, pero sin ejercer un cargo ejecutivo dentro de la misma.
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo Órgano de Gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	14-16	Véase composición del Patronato y del equipo de dirección.

DESCRIPCIÓN		PÁGS. MEMORIA	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
4.4	Mecanismos de los accionistas, empleados y otros grupos de interés internos (por ejemplo, miembros) para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo Órgano de Gobierno.		Todos los empleados de la FLC disponen de una dirección de correo electrónico para comunicar las recomendaciones o indicaciones que crean oportunas.
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo Órgano de Gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	13; 26-27	
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo Órgano de Gobierno.	14-15	
4.7	Procedimientos para determinar la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo Órgano de Gobierno y sus comités, incluida cualquier consideración sobre el sexo y otros indicadores de diversidad.	N/D	
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	9	
4.9	Procedimientos del máximo Órgano de Gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades asociadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares nacionales e internacionalmente acordados, los códigos de conducta y principios. Y también los procedimientos para la supervisión de la eficacia de los programas.	14-15; 18-20	
4.10	Procedimiento para evaluar el propio desempeño del máximo Órgano de Gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social. Así como los procedimientos para el nombramiento, destitución y ocupación o permanencia como miembro en el máximo Órgano de Gobierno.	13	
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	N/D	
4.12	Principios, programas y/o iniciativas en los ámbitos sociales, ambientales y económicos, desarrollados externamente, a los que la organización suscriba o apruebe.	11	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales), coaliciones y alianzas, y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya y: esté presente en los Órganos de Gobierno; participe en proyectos o comités; proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios; tenga consideraciones estratégicas.	11	
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	10	

DESCRIPCIÓN		PÁGS. MEMORIA	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	10	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión y vinculación de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	38-39	
4.17	Principales aspectos de interés y preocupaciones que hayan surgido mediante la participación de los grupos de interés y la forma en la que la organización ha respondido a los mismos en la elaboración de la Memoria.	N/D	

Información sobre el enfoque de gestión y/o dirección

DIMENSIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGS. MEMORIA	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
D. económica	Descripción del enfoque de gestión y/o dirección económica en referencia a: desempeño económico, presencia en el mercado (incluyendo el impacto en las economías locales), impacto económico indirecto, asignación de recursos, inversión socialmente responsable y recaudación ética de fondos.	18-20	
D. ambiental	Descripción del enfoque de gestión y/o dirección medioambiental en referencia a: materiales, energía, agua, biodiversidad, emisiones, vertidos y residuos, productos y servicios, cumplimiento normativo, transporte y otros aspectos generales.	29-35	
D. social	Descripción del enfoque de gestión y/o dirección social en prácticas laborales y ética en el trabajo en referencia a: empleo, relación empresa/trabajadores, salud y seguridad en el trabajo, formación y educación, diversidad e igualdad de oportunidades.	20-29	

Índice de indicadores GRI G3.1 y específicos del sector de entidades no lucrativas

Económicos

INDICADOR	TIPO	DESCRIPCIÓN	PÁGS. MEMORIA	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
EC1	P	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	18	
EC2	P	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debidas al cambio climático.	N/D	
EC3	P	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	28	
EC4	P	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.		La Fundación "la Caixa" no ha recibido ayudas financieras significativas de gobiernos en el periodo que comprende esta Memoria, año 2011.
EC5	A	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	26	El salario base anual de la categoría o nivel inicial, según la retribución del convenio colectivo de la Fundación, es dos veces superior al salario mínimo interprofesional anual en España para el año 2011.
EC6	P	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	19	La Fundación "la Caixa" no dispone de una política formalizada con relación a compras/gasto a proveedores locales, la mayor parte de la actividad de la Fundación se realiza en territorio español y el volumen de compras a proveedores no locales no es significativo.
EC7	P	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	N/A	No existen procedimientos específicos para la contratación local de altos directivos. Todos los directivos y empleados contratados por la Fundación "la Caixa" tienen la función de gestionar programas o servicios dentro del territorio español y los directivos contratados son del territorio español.
EC8	P	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	N/D	
EC9	A	Comprensión y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	N/D	
NGO7	P	Asignación de recursos.	18-20	
NGO8	P	Fuentes de financiación por categoría y los cinco mayores donantes, así como el valor monetario de su contribución.	18	

Medioambientales

INDICADOR	TIPO	DESCRIPCIÓN	PÁGS. MEMORIA	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
EN1	P	Materiales utilizados, por peso o volumen.	32	
EN2	P	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	32	
EN3	P	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	33-34	
EN4	P	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	33-34	
EN5	A	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	33-34	No se dispone de datos cuantitativos, solo se da información descriptiva.
EN6	A	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.	34	No se dispone de datos cuantitativos, solo se da información descriptiva.
EN7	A	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	34	No se dispone de datos cuantitativos, solo se da información descriptiva.
EN8	P	Captación total de agua por fuentes.	33	
EN9	A	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	N/A	Todo el consumo de agua que realiza la Fundación "la Caixa" proviene de agua sanitaria, por lo que su captación es mayoritariamente superficial a través del sistema de abastecimiento municipal, y su desecho se realiza a través de la red de alcantarillado municipal, por lo que no afecta a fuentes de agua ni a hábitats relacionados por la extracción del agua de manera significativa.
EN10	A	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	33	
EN11	P	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	35	
EN12	P	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	N/A	Los Jardines de Cap Roig están sujetos al Plan especial de protección del medio natural y del paisaje del Castillo-Cap Roig. Las actividades culturales se desarrollan de forma compatible con los objetivos globales de conservación del medio natural y del paisaje establecidos por este Plan especial, el cual determina y especifica los distintos usos y actividades admitidas en la zona y se regulan en congruencia con los valores protegidos.
EN13	A	Hábitats protegidos o restaurados.	N/A	Los Jardines de Cap Roig están sujetos al Plan especial de protección del medio natural y del paisaje del Castillo-Cap Roig. Las actividades culturales se desarrollan de forma compatible con los objetivos globales de conservación del medio natural y del paisaje establecidos por este Plan especial, el cual determina y especifica los distintos usos y actividades admitidas en la zona y se regulan en congruencia con los valores protegidos.

INDICADOR	TIPO	DESCRIPCIÓN	PÁGS. MEMORIA	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
EN14	A	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	N/A	Indicador no aplicable a las actividades de la Fundación "la Caixa".
EN15	A	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales, y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	N/A	Indicador no aplicable a las actividades de la Fundación "la Caixa". La actividad de FLC no afecta ningún hábitat con especies incluidas en la Lista Roja de la IUCN.
EN16	P	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	33	
EN17	P	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	33	
EN18	A	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	33-34	No se dispone de datos cuantitativos, solo se da información cualitativa/descriptiva.
EN19	P	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	N/A	Indicador no aplicable, ya que la Fundación "la Caixa", por el tipo de actividad que realiza, no produce emisiones significativas de sustancias destructoras de la capa de ozono.
EN20	P	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	N/A	Indicador no aplicable, dado el bajo nivel de consumo de combustibles fósiles de la Fundación "la Caixa".
EN21	P	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	N/A	Indicador no aplicable. Los vertidos de aguas residuales que realiza la Fundación "la Caixa" son asimilables a aguas residuales urbanas, y por tanto no se consideran, como tal, vertidos significativos de aguas residuales ni contaminantes.
EN22	P	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	N/D	
EN23	P	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	N/A	Indicador no aplicable, ya que durante el 2011 no se ha producido ningún derrame accidental significativo en la Fundación "la Caixa".
EN24	A	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	N/A	Indicador no aplicable a las actividades de la Fundación "la Caixa".
EN25	A	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	N/A	Indicador no aplicable a las actividades de la Fundación "la Caixa".
EN26	P	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de las actividades, productos y servicios, y el grado de reducción de ese impacto.	N/D	
EN27	P	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	N/A	Indicador no aplicable, ya que la Fundación "la Caixa" no comercializa productos susceptibles de ser recuperados.

INDICADOR	TIPO	DESCRIPCIÓN	PÁGS. MEMORIA	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
EN28	P	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	32	Durante el ejercicio 2011 la Fundación "la Caixa" no ha sido objeto de multas o sanciones judiciales relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa medioambiental.
EN29	A	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	N/D	
EN30	A	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	34	

Sociales: prácticas laborales

INDICADOR	TIPO	DESCRIPCIÓN	PÁGS. MEMORIA	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
LA1	P	Desglose del colectivo de trabajadores y voluntarios por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	23	
LA2	P	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	25	
LA3	A	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	28	
LA15	P	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	25	
NGO9	P	Mecanismos de los empleados para comunicar recomendaciones y quejas, y recibir la resolución adoptada para las mismas.	21	Todos los empleados de la FLC disponen de una dirección de correo electrónico para comunicar las recomendaciones o indicaciones que crean oportunas.
LA4	P	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	20	El 100% de los empleados de la Fundación están cubiertos por el Convenio Colectivo Propio.
LA5	P	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	21	
LA6	A	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	20-21	
LA7	P	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	20	

INDICADOR	TIPO	DESCRIPCIÓN	PÁGS. MEMORIA	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
LA8	P	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias, a los voluntarios o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	27	
LA9	A	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	21	
LA10	P	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	27	No se reporta sobre el número total de horas de formación debido a no disponer de dicha información para el periodo cubierto en esta Memoria 2011.
LA11	A	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.	27	
LA12	A	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y del desarrollo profesional, desglosado por sexo.	26	Aproximadamente el 81% del total de empleados de la Fundación "la Caixa" recibe evaluación por rendimiento anual.
LA13	P	Composición de los Órganos de Gobierno Corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	14-16; 24; 26	
LA14	P	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	27	La relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres y por categoría profesional es de 1.

Social: derechos humanos

INDICADOR	TIPO	DESCRIPCIÓN	PÁGS. MEMORIA	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
HR1	P	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporen preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.		Los modelos de contratos de servicios incluyen una cláusula mediante la que la empresa declara conocer los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, asumiendo íntegramente su contenido y comprometiéndose a su estricto cumplimiento.
HR2	P	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	N/D	
HR3	A	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.	27	
HR4	P	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.		A lo largo del periodo de la presente Memoria 2011, no se ha comunicado ningún incidente por discriminación.

INDICADOR	TIPO	DESCRIPCIÓN	PÁGS. MEMORIA	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
HR5	P	Actividades, operaciones y proveedores significativos identificados de la organización en los que el derecho a la libertad de asociación y al de acogerse a convenios colectivos puedan ser violados o puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.		En el año 2011 la Fundación "la Caixa" no ha identificado ninguna actividad y/o situación de riesgo en este sentido.
HR6	P	Actividades, operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	N/A	Dado su ámbito de actuación, en la Fundación "la Caixa" no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.
HR7	P	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	N/A	Dado su ámbito de actuación, en la Fundación "la Caixa" no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.
HR8	A	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	N/D	
HR9	A	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	N/A	Indicador no aplicable a las actividades de la Fundación "la Caixa".
HR10	P	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	N/A	Indicador no aplicable a las actividades de la Fundación "la Caixa", dado el modelo organizativo actual de recursos humanos ubicado en el territorio español.
HR11	P	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	N/A	Indicador no aplicable a las actividades de la Fundación "la Caixa", dado el modelo organizativo actual de recursos humanos ubicado en el territorio español.

Social: sociedad

INDICADOR	TIPO	DESCRIPCIÓN	PÁGS. MEMORIA	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
SO1	P	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	N/A	Indicador no aplicable a las actividades de la Fundación "la Caixa".
SO9	P	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	N/A	Indicador no aplicable a las actividades de la Fundación "la Caixa".
SO10	P	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	N/A	Indicador no aplicable a las actividades de la Fundación "la Caixa".

INDICADOR	TIPO	DESCRIPCIÓN	PÁGS. MEMORIA	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
SO2	P	Porcentaje y número total de programas/unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	N/A	Indicador no aplicable a las actividades y naturaleza de la Fundación "la Caixa". No obstante, la Fundación "la Caixa" dispone de una normativa interna que regula la actuación de la misma en relación con el cumplimiento de diversas obligaciones impuestas a las fundaciones por la Ley 10/2010, de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Asimismo, anualmente la Caja de Ahorros realiza auditorías a la actividad de la Obra Social "la Caixa" y analiza los riesgos inherentes a la parte auditada.
SO3	P	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	N/A	Indicador no aplicable a las actividades y naturaleza de la Fundación "la Caixa". No obstante, todos los empleados de la FLC tienen la obligación de conocer y cumplir las normativas internas de las que dispone la misma, entre ellas, la normativa 000 «Código de Valores Éticos: funcionamiento interno y actuación profesional», que regula los conflictos de interés, y la normativa 029 «Prevención de actividades delictivas y financiación del terrorismo», cuya finalidad es la de facilitar las correspondientes pautas de actuación en relación con el cumplimiento de diversas obligaciones impuestas a las fundaciones por la Ley 10/2010 de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
SO4	P	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.		A lo largo del periodo de la presente Memoria 2011, no se ha comunicado ningún incidente de corrupción, y por tanto no se ha tenido que adoptar ninguna medida.
SO5	P	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobbying</i> .		Toda relación de la Fundación "la Caixa" con la Administración se desarrolla de acuerdo con y en el marco de la actuación que describe la normativa interna 000, «Código de Valores Éticos: funcionamiento interno y actuación profesional» de la Fundación "la Caixa".
SO6	A	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	N/A	Indicador no aplicable a las actividades de la Fundación "la Caixa".
SO7	A	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados.	N/A	Indicador no aplicable a las actividades de la Fundación "la Caixa".
SO8	P	Valor monetario de sanciones y multas significativas, y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.		En el año 2011 la Fundación "la Caixa" no ha recibido multas significativas o sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes y regulaciones.

Social: responsabilidad de producto

INDICADOR	TIPO	DESCRIPCIÓN	PÁGS. MEMORIA	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
PR1	P	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en 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.	N/D	
PR2	A	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	N/D	
PR3	P	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	N/D	La Fundación "la Caixa" sigue la legislación vigente que le es aplicable en este campo.
PR4	A	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		En el año 2011 la Fundación "la Caixa" no ha recibido multas significativas o sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes y regulaciones.
PR5	A	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.		La Fundación "la Caixa" realiza un registro y análisis mensual y anual tanto de su servicio de atención telefónica como del correo electrónico.
PR6	P	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios vinculados a la obtención de financiación y mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.		La Fundación "la Caixa" sigue la legislación vigente que le es aplicable en este campo.
PR7	A	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		A lo largo del periodo de la presente Memoria 2011 no se ha comunicado ningún incidente fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.
PR8	A	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.		A lo largo del periodo de la presente Memoria 2011 no se han recibido reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y a la fuga de datos personales de beneficiarios y usuarios.
PR9	P	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.		A lo largo del periodo de la presente Memoria 2011, la Fundación "la Caixa" no ha recibido ninguna multa significativa fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y servicios de la fundación; consecuentemente, no hay coste alguno.

Específico sectorial: eficacia de los programas

INDICADOR	TIPO	DESCRIPCIÓN	PÁGS. MEMORIA	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
NGO1	P	Procesos de participación de los grupos de interés afectados en el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de la política y acciones del programa.	38-40	
NGO2	P	Mecanismos para la obtención de <i>feedback</i> y quejas en relación con los programas y sus políticas, y para determinar las acciones que tomar en respuesta a las mismas.	40-43	
NGO3	P	Sistema para el seguimiento, evaluación y aprendizaje (incluyendo sistemas de medición de la eficacia e impacto del programa), los cambios resultantes en los programas y cómo estos son comunicados.	43-45	
NGO4	P	Medidas para integrar la componente de «género y diversidad» en el diseño, ejecución, seguimiento, evaluación y ciclo de aprendizaje del programa.	46-47	
NGO5	P	Procesos para la formulación, comunicación, implementación y cambio en posiciones de incidencia política y en campañas de sensibilización pública.	49-50	
NGO6	P	Procesos que permitan tener en cuenta y coordinar con las actividades y programas de otros actores.	48-49	

Diseño y maquetación

www.cege.es

Textos

©Fundación "la Caixa"

ICTA, Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)

Fotografía cubierta

Juan Ventura

Fotografías

Joan Masats: pág. 21.

Roc Herms: pág. 31, 40, 41.

Fuera de Registro: pág. 35.

Juan Ventura: pág. 36, 46, 53.

Jordi Nieva: pág. 38.

Lluís Salvadó: pág. 42.

Txema Salvans: pág. 44.

Eloi Bonjoch: pág. 48.

FUNDACIÓN "LA CAIXA"

Avenida Diagonal, 621-629. 08028 Barcelona, España

Teléfono: (34) 902 22 30 40

Internet

www.laCaixa.es/ObraSocial



Obra Social "la Caixa"