

# [2012]

Fundación "la Caixa"

Memoria de Sostenibilidad 2012

 Obra Social "la Caixa"





# [2012]

Fundación "la Caixa"

Memoria de Sostenibilidad 2012





Igualdad en la Empresa 2012

**Maquetación**

Vanguard Gràfic, SA

**Textos**

Fundación "la Caixa"

**Fotografía cubierta**

Juan Ventura

**Fotografías portadetas**

Juan Ventura

Páginas 7, 37, 57, 79



**Obra Social "la Caixa"**

FUNDACIÓ "la Caixa"

Avenida Diagonal, 621-629

08028 Barcelona, España

Teléfono (34) 902 22 03 40

Internet

[www.lacaixa.es/ObraSocial](http://www.lacaixa.es/ObraSocial)

## [Tabla de contenido]

Carta del presidente	5
<b>1. Fundació “la Caixa”</b>	<b>7</b>
1.1. Resumen de objetivos, desempeño y compromisos	9
1.2. Perfil de la organización	15
1.3. Identificación de nuestros grupos de interés	15
1.4. Determinación de aspectos relevantes y cobertura	17
1.5. Obra Social “la Caixa”	26
1.6. Filosofía y cultura organizativa: misión, valores y visión	27
1.7. Órganos de Gobierno	29
1.8. Gestión económica	34
<b>2. Generación de valor y actividades de la Fundación “la Caixa”</b>	<b>37</b>
2.1. Ámbitos y programas	39
2.2. Participación de los grupos de interés en las distintas etapas del proyecto (diseño, ejecución, seguimiento y evaluación)	39
2.2.1. Mecanismos para la obtención de <i>feedback</i> en relación con los programas y proyectos	43
2.2.2. Sistemas de control, evaluación y aprendizaje	47
2.2.3. Integración del componente de género y diversidad	51
2.2.4. Coordinación con las actividades y programas de otros actores	53
2.2.5. Posicionamiento y comunicación institucional en sensibilización pública	56
<b>3. Compromiso en la gestión de acuerdo con nuestros valores</b>	<b>57</b>
3.1. Mejorando el bienestar y las capacidades de nuestros empleados y proveedores	59
3.2. Minimizando nuestro impacto en el medio ambiente	69
<b>4. Anexos</b>	<b>79</b>
4.1. Sobre esta memoria	81
4.2. Índice GRI	85





**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.

La situación económica de los últimos años ha comportado la aparición de nuevas problemáticas sociales y la agudización de las ya existentes, con especial incidencia en las personas más vulnerables. El aumento de la pobreza infantil y la tasa de paro son dos indicadores muy representativos y que obstaculizan la capacidad de desarrollo de la sociedad. Por ello, la Obra Social "la Caixa" trabaja para tratar de minimizar el impacto de la crisis en la sociedad desde sus cuatros ámbitos de actuación: social cultural, científico y educativo.

Nuestra estrategia y actividad se cimienta sobre los valores de la solidaridad, integridad, humanismo y trascendencia, destacando la capacidad de adaptación a la coyuntura de cada momento y la anticipación para detectar necesidades sociales emergentes. En este contexto, la Obra Social "la Caixa" ha planteado siete grandes retos que han devenido en líneas de actuación estratégicas:

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 2012, y con un presupuesto de 500 millones de euros por quinto año consecutivo, la Obra Social ha centrado buena parte de sus recursos en la atención a colectivos en situación de vulnerabilidad, trabajando especialmente, como ocurriera en años anteriores, 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 cuatro grandes programas: CaixaProinfancia, dirigido a la atención a familias con niños en riesgo o situación de exclusión y que se desarrolla en las principales ciudades españolas; Incorpora y Reincorpora, programas de integración laboral cuyo principal objetivo es facilitar un empleo a personas en riesgo o situación de exclusión como personas con discapacidad, inmigrantes, víctimas de violencia de género, parados de larga duración y ex reclusos, entre otros; Alquiler Solidario, puesto en marcha en 2011 cuyo objetivo es facilitar una vivienda a colectivos especialmente afectados por la crisis, y Gente 3.0 que promueve el envejecimiento activo y saludable. Dentro de la acción social se incluyen otros programas, entre los que destacan eduCaixa, que aglutina todas las iniciativas educativas de la Obra Social; Emprendimiento Social, dirigido al impulso de proyectos empresariales nacientes, con alto contenido social, o Intervención Comunitaria Intercultural, cuyo objetivo es construir la convivencia desde la participación y la comunicación de las personas en entornos con una alta diversidad. También centran nuestra atención la divulgación de la cultura, el apoyo a la formación y la investigación y la conservación del medio ambiente.

Uno de los aspectos relevantes ocurridos en 2012 ha sido la reinauguración del Palau Macaya. La recuperación de este edificio emblemático de la ciudad de Barcelona, como una plataforma impulsora en la generación, difusión, y transferencia del conocimiento desde el diálogo y la interacción de agentes sociales, económicos y culturales. Así, esta nueva incorporación unida a los programas y proyectos que estamos llevando a cabo durante estos últimos años en la Obra Social "la Caixa", nos ha permitido en 2012 continuar desarrollado nuestra actividad acorde a las necesidades reales de la sociedad actual.

Tampoco podemos olvidar que son nuestros recursos humanos y financieros, además de nuestros grupos de interés, los que nos empujan hacia la innovación y la eficiencia, tanto en nuestra gestión interna como en la implementación de los programas y proyectos. Esto nos ha permitido, en definitiva, conseguir nuestro propósito principal: la maximización de nuestro impacto y beneficio en la sociedad.

Asimismo, siendo coherentes con nuestro compromiso con la sostenibilidad y nuestros grupos de interés, hemos decidido dar un paso adelante en el enfoque dado a nuestra memoria, convirtiéndonos en una de las organizaciones pioneras en elaborarla de acuerdo con la guía G4 de Global Reporting Initiative, publicada recientemente en mayo de 2013 (ver más información en parámetros de la memoria).

Del mismo modo y continuando el desarrollo de nuestra estrategia de sostenibilidad, el presente informe supone una evolución en la forma de dar a conocer el desempeño durante 2012 en esta materia. En este sentido, la aplicación de la nueva metodología supone un impulso para nuestra organización afianzando y mejorando el compromiso con nuestros grupos de interés. Por lo tanto, la presente memoria nos sirve para un primer contacto con esta nueva metodología, que nos permitirá en los próximos años mejorar nuestros procesos internos y externos de detección de temas relevantes sirviéndonos, en definitiva, como proceso de mejora continua en la relación con los grupos de interés.



## **[1. Fundació "la Caixa"]**

- 1.1. Resumen de objetivos, desempeño y compromisos
- 1.2. Perfil de la organización
- 1.3. Identificación de nuestros grupos de interés
- 1.4. Determinación de aspectos relevantes y cobertura
- 1.5. Obra Social "la Caixa"
- 1.6. Filosofía y cultura organizativa: misión, valores y visión
- 1.7. Órganos de Gobierno
- 1.8. Gestión económica

Voluntari  
de "la C



## [1. Fundación “la Caixa”]

### 1.1. Resumen de objetivos, desempeño y compromisos

#### Nuestros programas clave

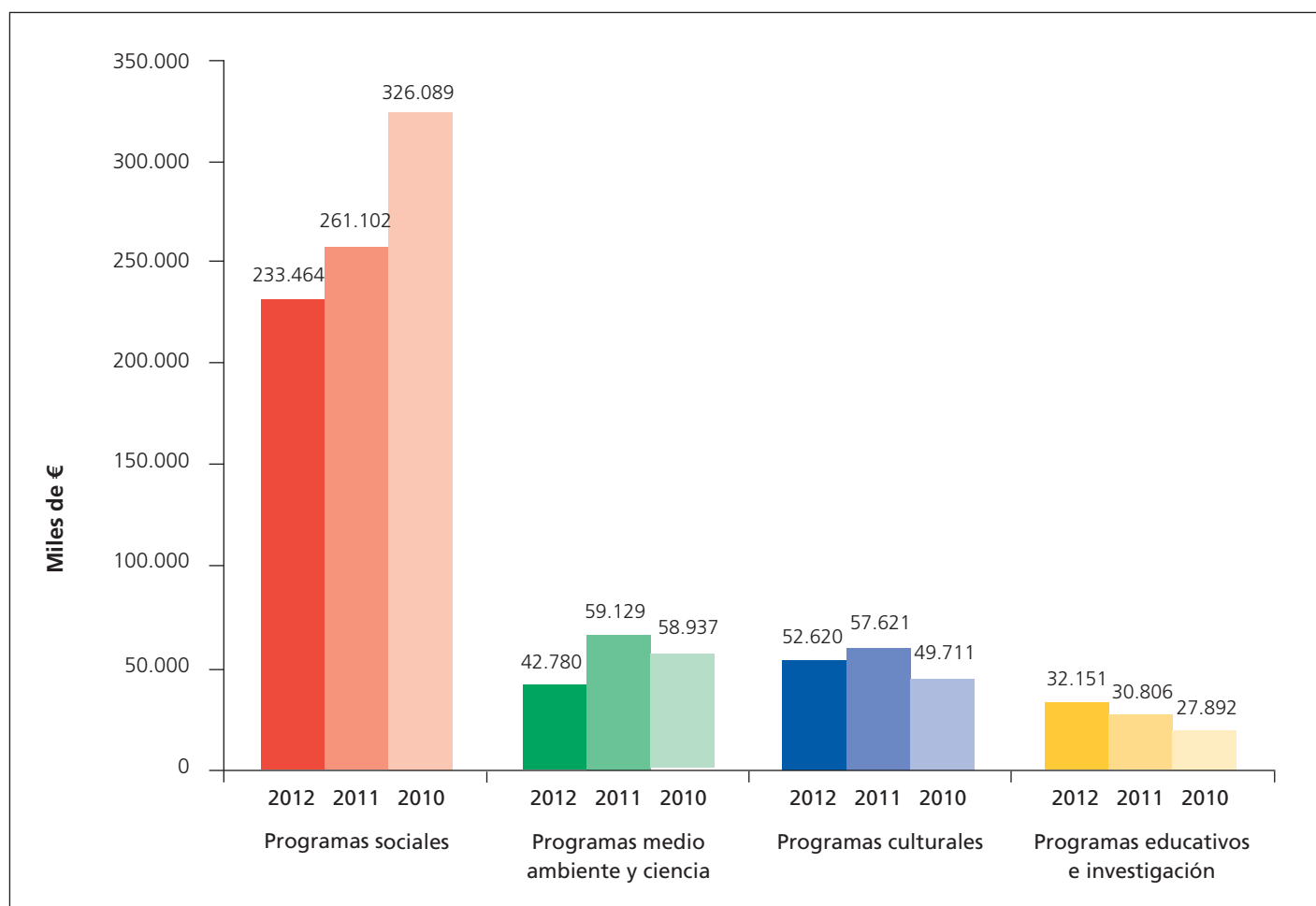
Ámbito Social	Ámbito de Ciencia, Investigación y Medio Ambiente
Vivienda Asequible y Alquiler Solidario Lucha contra la pobreza infantil Integración Laboral, Incorpora y Reincorpora Gente 3.0 Atención integral a personas con enfermedades avanzadas Área Internacional Emprendimiento Social Intervención Comunitaria Intercultural Voluntariado Programa de Ayudas a Proyectos de Iniciativas Sociales Palau Macaya Obra Social descentralizada	Investigación Medio ambiente Ciencia en Sociedad
Ámbito de Educación	Ámbito de Cultura
eduCaixa Becas	Grandes Alianzas Culturales Exposiciones Música CaixaForum Barcelona CaixaForum Madrid Otros centros CaixaForum



## Presupuesto por programas

La Fundació "la Caixa" durante 2012 a focalizado su presupuesto en potenciar los programas sociales como respuesta clara al contexto económico actual.

Programas	Miles de euros				
	2012	2011	Variación interanual (2012-2011)	2010	Variación interanual (2011-2010)
Programas sociales	233.464	261.102	12%	326.089	-25%
Programas medio ambiente y ciencia	42.780	59.129	-38%	58.937	0%
Programas culturales	52.620	57.621	-10%	49.711	14%
Programas educativos e investigación	32.151	30.806	4%	27.892	9%
<b>Total</b>	<b>361.015</b>	<b>408.658</b>	<b>-13%</b>	<b>462.629</b>	<b>-13%</b>



## Resultados tangibles de nuestros programas

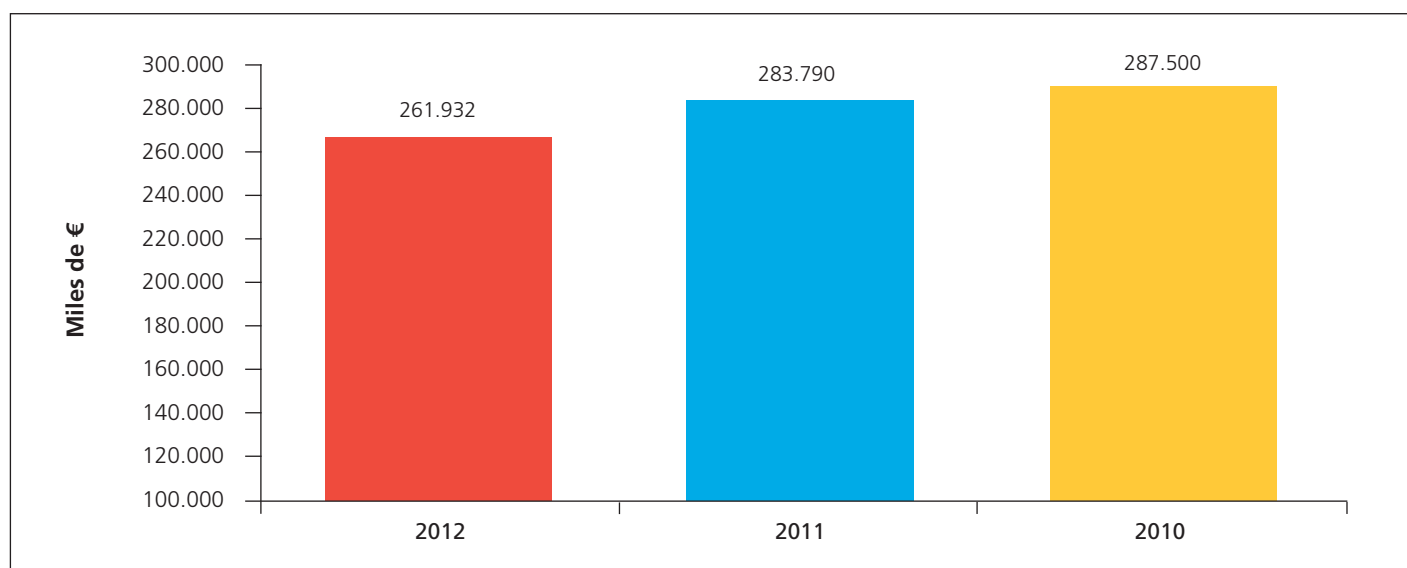
Programas y proyectos	Principales resultados
<b>Programas sociales</b>	
CaixaProinfancia	56.941 niños y 35.879 familias atendidas
Vivienda Asequible y Alquiler solidario	2.373 pisos entregados
Incorpora	10.504 personas han encontrado empleo
Emprendimiento social	48 nuevos emprendedores para 20 nuevos proyectos
Atención integral a personas avanzadas	12.422 pacientes y 17.468 familiares
Violencia: tolerancia 0	921 mujeres atendidas
CiberCaixa Hospitalarias	191.717 personas atendidas
<b>Programas educativos e investigación</b>	
EduCaixa	878.043 escolares formados presencialmente y 252.177 de forma online
<b>Programas medio ambiente y ciencia</b>	
Recercaixa	23 propuestas en la convocatoria de proyectos de estudios
Conservación de espacios naturales	271 proyectos que han permitido la reinserción laboral de 1.600 personas en todo el territorio español
<b>Programas culturales</b>	
CaixaForum	105 exposiciones y 14.000 actividades, 2,4 millones de visitantes

## Indicadores de actuación claves para la FLC

## Creación de valor

Fundación "la Caixa"	Miles de euros					Principal grupo de interés
	2012	2011	Variación interanual (2012-2011)	2010	Variación interanual (2011-2010)	
<b>Valor económico directo creado (VEC)</b>	<b>261.932</b>	<b>283.790</b>	<b>-8%</b>	<b>287.500</b>	<b>-1%</b>	
Ingresos (subvenciones recibidas prestaciones de servicios y otros ingresos de gestión)	261.932	283.790	-8%	287.500	-1%	
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>	<b>261.932</b>	<b>283.790</b>	<b>-8%</b>	<b>287.500</b>	<b>-1%</b>	
Costes operativos	15.032	14.253	5%	12.466	13%	Proveedores
Sueldos y salarios y beneficios sociales para los empleados	29.092	28.724	1%	25.981	10%	Empleados
Pagos a gobiernos (tributos)	994	628	37%	512	18%	Gobierno y administraciones públicas
Servicios exteriores y ayudas concedidas (Inversiones en la comunidad)	216.814	240.185	-11%	248.541	-3%	ONL, entidades del tercer sector; múltiples beneficiarios de los programas y actividades de FLC y proveedores
<b>Valor económico retenido (VER)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	

## Valor económico directo creado (VEC) y Valor económico distribuido (VED)

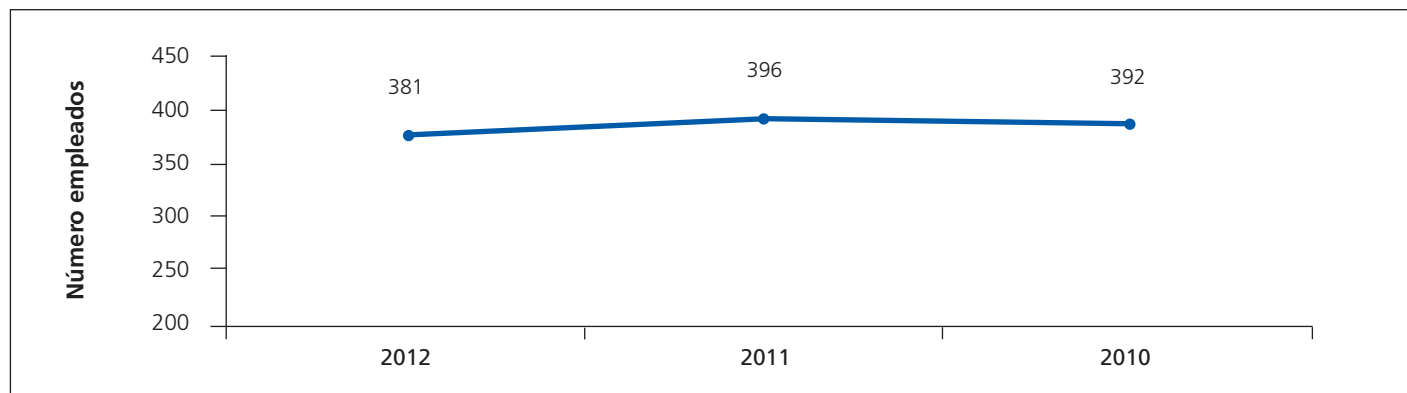


## Indicadores de actuación claves para la FLC

## Prácticas laborales

	2012		2011		Variación interanual (2012-2011)	2010		Variación interanual (2011-2010)
	Total	(%) Respecto total empleados	Total	(%) Respecto total empleados		Total	(%) Respecto total empleados	
Número total de empleados	381	100,0	396	100,0	-3,94%	392	100,0	-1,02%
Contrato indefinido o permanente	379	99,5	391	98,7	-3,17%	389	99,2	-0,51%
Empleado a tiempo completo	372	97,6	388	98,0	-4,30%	349	89,0	-11,17%
Empleado a tiempo parcial	9	2,4	8	2,0	11,11%	43	11,0	81,40%
Hombres	119	31,2	121	30,6	-1,68%	113	28,8	-7,08%
Mujeres	262	68,8	275	69,4	-4,96%	279	71,2	1,43%
España	379	99,5	394	99,5	-3,96%	392	100,0	-0,51%
Fuera de España	2	0,5	2	0,5	0,00%	0	0,0	0,00%

## Número total de empleados



## Seguridad y Salud

	2012			2011			Variación interanual (2012-2011)	2010			Variación interanual (2011-2010)
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total		Hombres	Mujeres	Total	
Total Contingencias Comunes	7	58	65	17	67	84	-29,23%	12	74	86	-2,38%
Total Accidentes de trabajo	1	2	3	1	3	4	-33,33%	1	2	3	25,00%

## Indicadores de actuación claves para la FLC

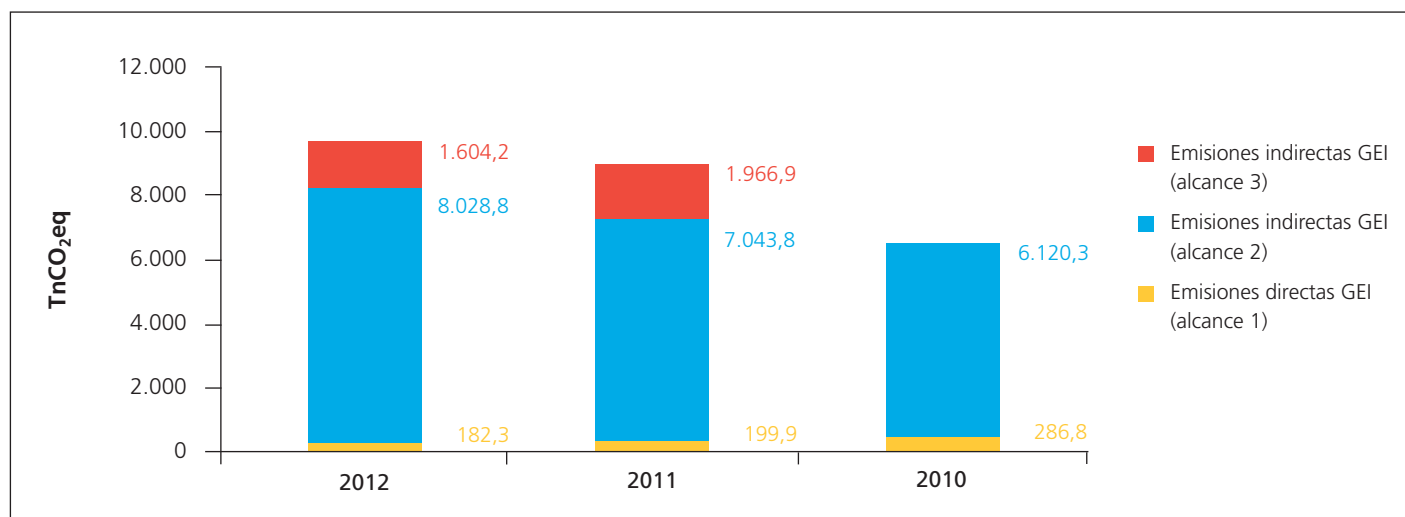
## Desempeño ambiental

	u	2012	2011	Variación interanual (2012-2011)	2010	Variación interanual (2011-2010)
Papel	(kg)	231.340	216.532	6,40%	98.750	54,39%
Bolsas de fécula de patata	(kg)	0	31	n.a.	80	-158,06%
Bolsas de papel	(kg)	440	0	n.a.	0	n.a.
Publicaciones – Catálogos	(kg)	25.800	28.800	-11,63%	n.d.	n.d.
Publicaciones – Folletos	(kg)	294.490	378.175	-28,42%	n.d.	n.d.
Total materiales reciclados que son utilizados	(kg)	175.587	186.651	-6,30%	86.011	53,92%
Total consumo energía dentro de la organización	(GJ)	90.841	91.009	-0,18%	94.323	-3,64%
Agua	(m³)	56.537	56.416	0,21%	52.980	6,09%

## Huella de carbono

	u	2012	2011	Variación interanual (2012-2011)	2010	Variación interanual (2011-2010)
Emisiones directas CO <sub>2</sub> (alcance 1)	(tnCO <sub>2</sub> eq)	182,3	199,9	-9,65%	286,8	-43,47%
Emisiones indirectas CO <sub>2</sub> (alcance 2)	(tnCO <sub>2</sub> eq)	8.028,8	7.043,8	12,27%	6.120,3	13,11%
Emisiones indirectas CO <sub>2</sub> (alcance 3)	(tnCO <sub>2</sub> eq)	1.604,2	1.966,9	-22,61%	n.d.	n.d.

## Evolución de la huella de carbono por alcance



\* Para el año 2010 no están disponibles los datos de las emisiones de alcance 3.

### 1.2. Perfil 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 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.

### 1.3. Identificación de nuestros grupos de interés (G4-25)

La Fundación concibe la Responsabilidad Social Corporativa desde el diálogo y el acuerdo con todos los grupos de interés. Por ello, la FLC, comprometida con la mejora continua de las relaciones con sus grupos de interés, en 2011 realizó un estudio para identificar y estudiar, a nivel integral de la organización, sus principales grupos de interés. El universo de estudio fueron los 37 proyectos que constituían la actividad de la FLC y que se agrupaban en cuatro grandes ámbitos de actividad de la FLC. La metodología empleada fue una ficha de recogida de información dirigida a los responsables de cada uno de los distintos programas y proyectos, a quienes se les preguntó 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 realizado en 2011, fue ratificado en 2012, manteniendo los mismos grupos de interés prioritarios debido a que la actividad de la FLC se ha mantenido dentro de los mismos ámbitos de actuación en los dos últimos años. Sin embargo, la información relativa a cada uno de los proyectos y programas se ha actualizado a 2012, año de referencia de este informe.

Este estudio ha permitido a la FLC sentar las bases para la realización del posterior trabajo de participación y consulta a los grupos de interés identificados. Entre los meses de diciembre de 2012 y enero de 2013 se han realizado diferentes encuestas online a los diferentes grupos de interés que han permitido:

- 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 permite definir y establecer dinámicas de relación y diálogo más sistemáticas.

Después del trabajo ya realizado de identificación y análisis, los grupos de interés de la Fundación "la Caixa" son: la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona

#### G4-24. Esquema de los grupos de interés de la Fundación "la Caixa"



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. 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 Zootecnia 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.

En 2012, cabe mencionar la participación, por primera vez, en el programa TIEPOLO (Tailor-made International Exchange Programme Offering Learning Opportunities) promovido por la European Foundation Center. Se trata de un programa que ofrece a los empleados de las Fundaciones miembros de la EFC (European Foundation Centre), la posibilidad de construir y desarrollar sus habilidades profesionales y personales a través del intercambio de empleados entre diferentes fundaciones. De este modo, se promueve tanto la mejora organizacional de las Fundaciones como la adquisición por parte de los empleados de una dimensión internacional y un aprendizaje de buenas prácticas que se realizan en otras entidades. Durante 2012, cinco empleados de la FLC involucrados en diferentes ámbitos funcionales de la Fundación han realizado, asesorados por la EFC, estancias de una semana en diferentes fundaciones internacionales. El programa, gestionado por Recursos Humanos, les ha permitido intercambiar conocimiento con otras fundaciones e identificar buenas prácticas internacionales para incorporarlas en la FLC.

#### 1.4. Determinación de aspectos relevantes y cobertura (G4-18 y G4-21)

La presente memoria de sostenibilidad tiene como objetivo dar respuesta a las necesidades de nuestros grupos de interés incluyendo aquellos aspectos que se pueden considerar relevantes (materiales) para la organización. Estos aspectos incluyen tanto los que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización así como los que influyen de forma sustancial en los

análisis y las decisiones de nuestros grupos de interés.

Para la detección y el análisis de estos asuntos, se han seguido los “Principios para determinar el contenido de la memoria” de la Global Reporting Initiative (GRI en adelante) de acuerdo a la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad – Versión G4. Este procedimiento incluye cuatro principios básicos que la memoria debe cumplir:

1. La memoria debe identificar los grupos de interés e incluir una explicación sobre cómo la FLC ha respondido a sus expectativas e intereses,
2. La memoria debe incluir el desempeño de la organización en el contexto de sostenibilidad,
3. La memoria debe incluir los aspectos relevantes, es decir aquellos que reflejen los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización o influyan de forma sustancial en los análisis y las decisiones de los grupos de interés,
4. La memoria debe incluir el alcance de los aspectos materiales (exhaustividad).

De acuerdo con estos principios, y con el objetivo de detectar los asuntos verdaderamente relevantes para la FLC, se han seguido las diferentes etapas incluidas en el “Manual de Aplicación” de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad – Versión G4 de la GRI:

1. Identificación: Análisis de la Cadena de Valor;
2. Priorización de asuntos;
3. Validación y
4. Revisión.

Estas etapas han permitido a la FLC detectar aquellos asuntos relevantes tanto a nivel interno como externo y que por ende, la presente memoria debe incluir y dar respuesta.

### A. Identificación: análisis de la cadena de valor de la FLC

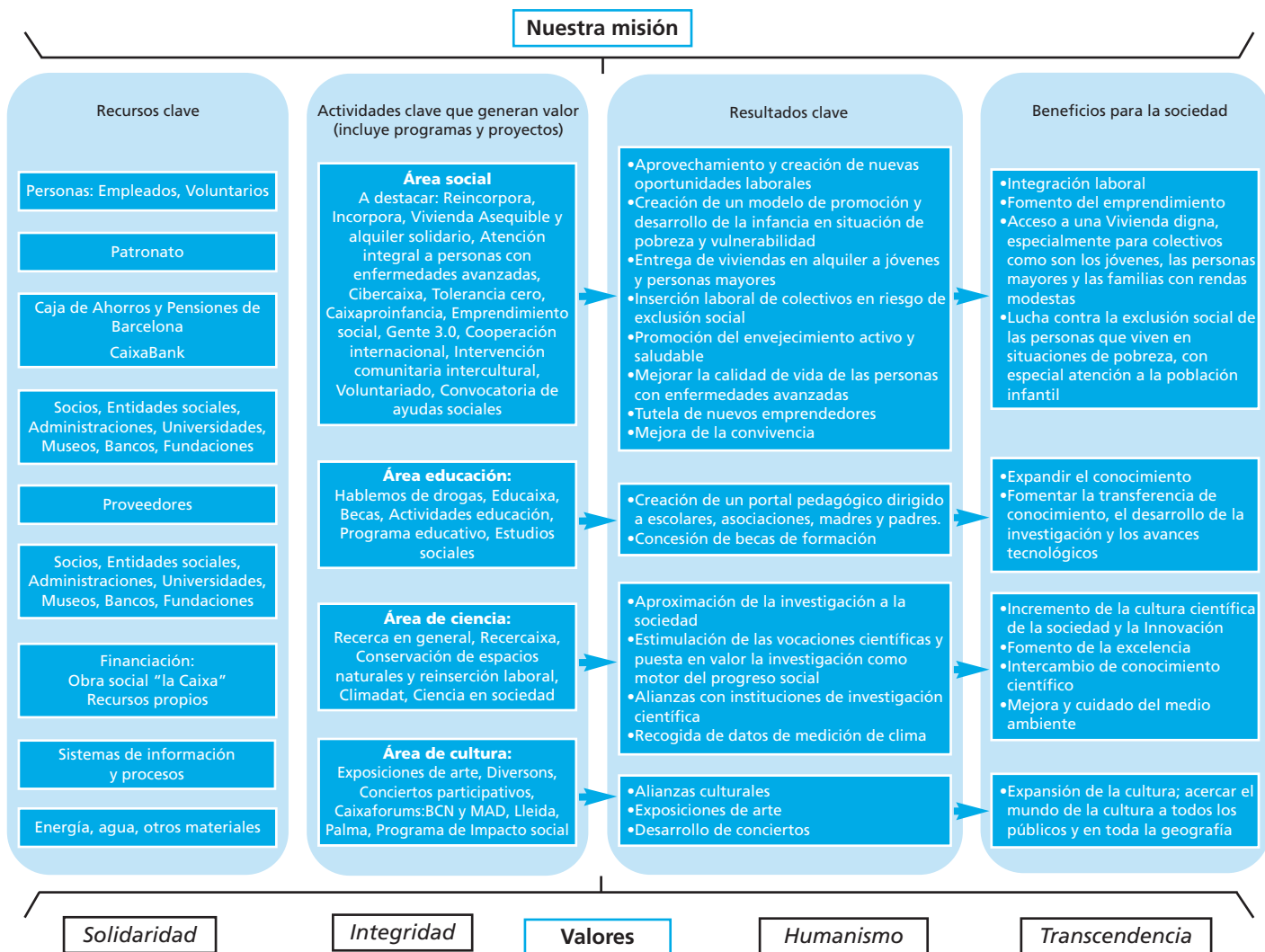
El punto de partida para determinar qué asuntos se pueden considerar como relevantes para una organización es dibujar

su cadena de valor. De este modo, se puede detectar y analizar en qué etapas o actividades existen asuntos relevantes para la organización.

Para dar respuesta a esta primera etapa, la FLC realizó un estudio interno en donde definió su cadena de valor considerando tanto su actividad como los diferentes inputs/outputs que interactúan y afecta a la gestión de la Fundación.

### Cadena de Valor de la FLC

«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»



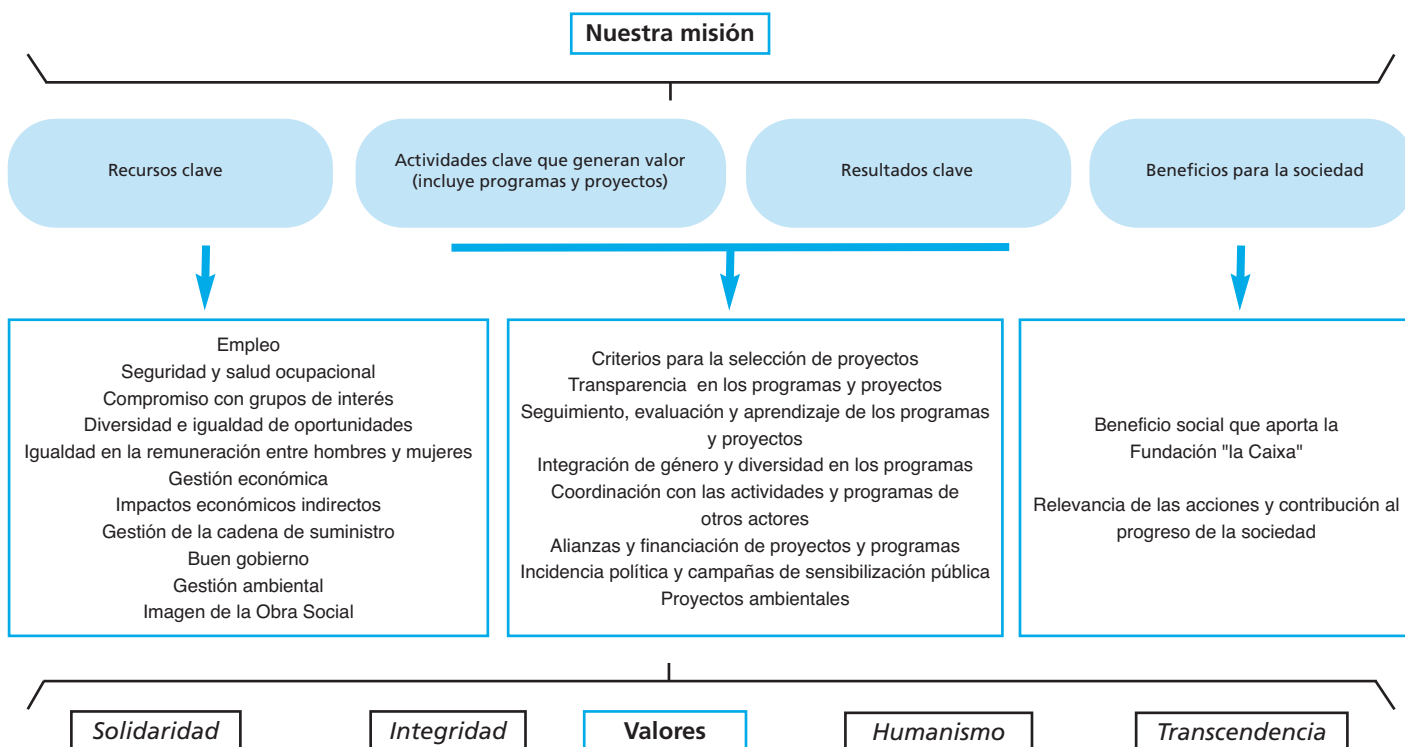
En 2010, dentro de su Plan Estratégico 2010-2016, la FLC fijó su misión y valores a partir de los cuales desarrolla su actividad de acuerdo a una estrategia robusta y de acuerdo a unas directrices claras y transparentes. El objeto de la FLC es el desarrollo de programas y proyectos que aporten un beneficio y un valor activo a la sociedad. Para ello, la FLC lleva a cabo un gran número de proyectos y programas en cuatro áreas diferentes que responden a las necesidades actuales de la sociedad. De hecho, el contexto de crisis económico actual ha resultado en la aparición de readaptaciones de programas sociales durante 2012.

La FLC necesita una serie de recursos principales que le permiten desarrollar su actividad a la vez que le aseguran una estabilidad financiera y reputacional. Los recursos clave necesarios para la Fundación, de acuerdo al estudio previo realizado, se centran en sus principales grupos de interés; sus empleados, la Caja de ahorros y Pensiones de Barcelona, CaixaBank, sus socios, el Patronato, sus proveedores, los recursos económicos y los recursos naturales tales como energía o agua.

Finalmente, una vez identificada la cadena de valor de la fundación, se han identificado los asuntos relevantes así como el área de actividad que pueden afectar dentro de la FLC. A continuación se presenta un esquema sobre los principales asuntos considerados así como las etapas en las que pueden afectar a la FLC.

### G4-19 y G-20. Aspectos clave y alcance

«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»



## B. Priorización (G4-27)

Una vez identificados los asuntos relevantes, se llevó a cabo la etapa de priorización. Dentro de esta etapa, se realizaron diferentes entrevistas con las áreas de la organización con el fin de determinar cómo se traduce cada aspecto a la realidad de la organización y cuál es la relevancia de cada uno de ellos para la actividad de la FLC. De igual forma, también se consideraron en este punto los asuntos relevantes incluidos en el documento de la GRI llamado “Sustainability Topics for Sector: What Stakeholders want to know”. Este documento establece, por sectores, los asuntos que se pueden considerar relevantes. Esto permitió asegurar que todos los asuntos con un impacto social, económico y ambiental significativo, fuesen considerados de acuerdo el tipo de actividad que desarrolla la FLC. Por otro lado, también se evaluó la influencia de estos asuntos en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés. Para este proceso, se realizó un proceso de consulta con los diferentes grupos de interés así como un análisis de prensa.

Para la consulta con los Grupos de Interés, destaca el estudio de percepción realizado por la FLC sobre los aspectos y perspectivas de éstos sobre la FLC. El estudio consistía en la realización de diversas encuestas online entre los meses de diciembre de 2012 y febrero de 2013, a dos diferentes grupos de interés de la organización: Los “Stakeholders” (que incluían las organizaciones colaboradoras, Organizaciones No Lucrativas, la Comunidad Académica, la Administración Pública, Organizaciones similares y empresas y proveedores de servicios), y el personal de CaixaBank. Dentro de este estudio, se solicitaba a los participantes que valoraran una serie de aspectos desde

el punto de vista de la percepción de éstos sobre la actividad y el beneficio de la FLC.

Como resultado del estudio, se obtuvo que los asuntos más importantes para los diferentes grupos de interés consultados se englobaban dentro de la acción social de la FLC. Las encuestas realizadas mostraban, además, que los diferentes grupos de interés eran partidarios a priorizar y asignar más recursos al área de acción social en comparación con el resto de áreas. Por otro lado, los aspectos mencionados con mayor recurrencia por parte de los grupos de interés, se referían a la contribución al progreso de la sociedad de la FLC, la imagen de la fundación en la sociedad, el beneficio social de la FLC y la relevancia de las acciones que lleva a cabo la Obra Social “la Caixa”.

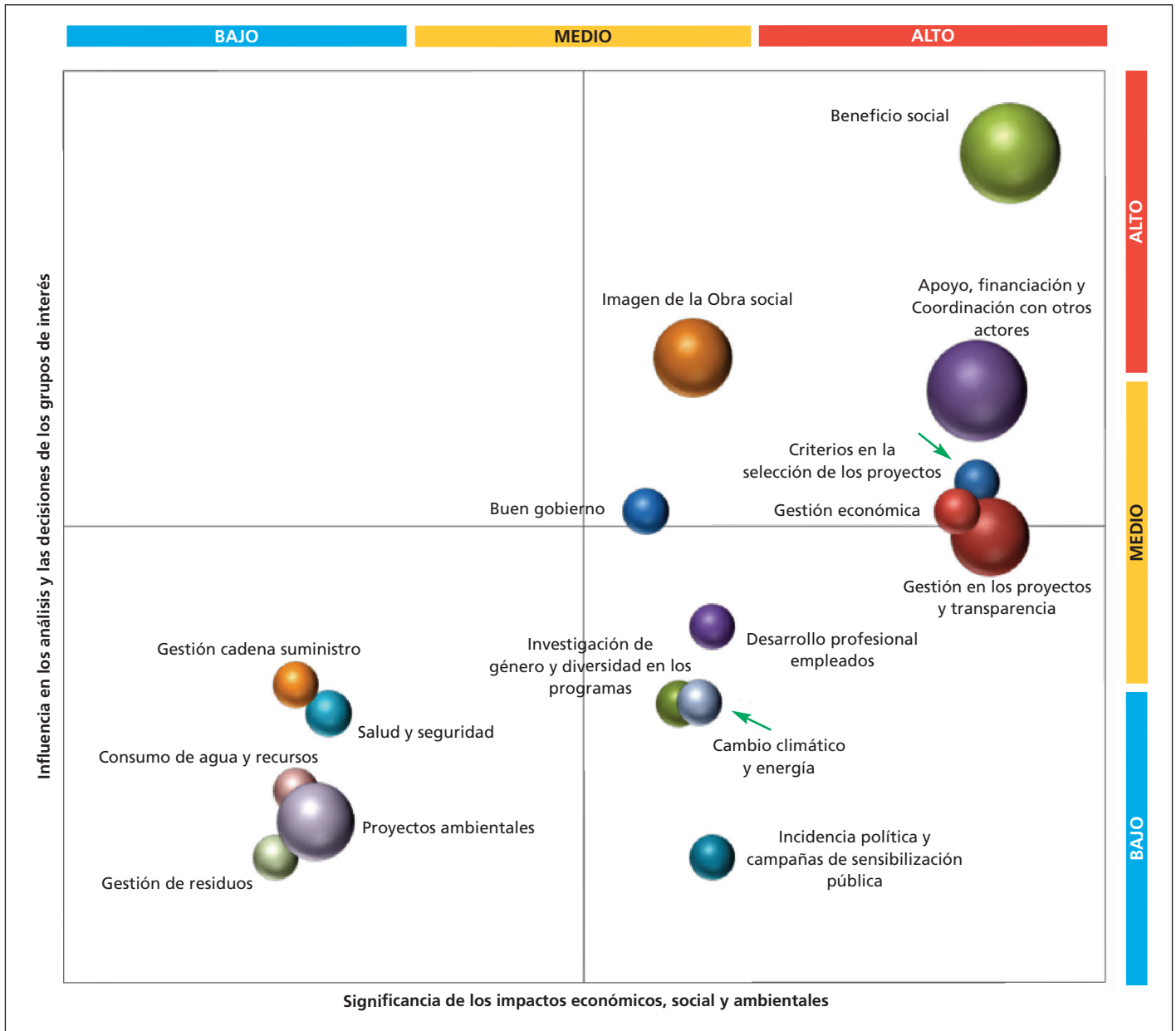
Del mismo modo, dentro del estudio se preguntaba por aquellos aspectos que el encuestado valoraba con mayor o menor puntuación. Los resultados mostraron que los aspectos mejor valorados eran el nivel de transparencia y de rigurosidad, la amabilidad y accesibilidad de la FLC, la satisfacción en la relación, la contribución al progreso de la sociedad, el beneficio social y la relevancia en las acciones, mientras que los aspectos peor valorados eran la falta de apoyo y fluidez en la comunicación, el nivel de revisión y la mejora de los programas y actividades. Cabe mencionar que las preguntas realizadas a los empleados fueron diferentes que las realizadas a los otros grupos de interés al ser éste un grupo de interés que trabaja directamente para el grupo “la Caixa”. En este caso, las preguntas se relacionaban más con las áreas de conocimiento de los empleados y las áreas en las que la Fundación “la Caixa” debería priorizar. El resultado de esta parte de la encuesta mostró que el área de conocimiento peor valorada y por

ende, con un menor conocimiento por parte de los empleados era el medio ambiente mientras que el área más conocida era la social en línea, por tanto, con las respuestas de los otros grupos de interés.

Finalmente, se llevó a cabo un análisis de prensa que permitió detectar posibles asuntos que pueden suponer un riesgo reputacional para la FLC puesto que son tratados ampliamente por los medios de comunicación y que por lo tanto requieren de una respuesta de acuerdo a los valores y principios básicos de la fundación como son la honestidad y transparencia. Dentro de este análisis, el asunto más ampliamente tratado por la prensa se refería al beneficio a la sociedad que realiza la FLC, seguido del apoyo, financiación y coordinación con otros actores. También fueron recurrentes las noticias relativas a la gestión y la transparencia de los proyectos y programas en sus diferentes ámbitos: acción social, educación, alquiler social, salud, emprendimiento social, ayuda humanitaria, inclusión social, lucha contra la pobreza y exclusión social.

Una vez evaluado y ponderado cada uno de los inputs consultados, se obtuvo el siguiente mapa de distribución de los asuntos materiales.

### Gráfico de priorización



### C. Validación

La tercera etapa realizada fue la validación de estos asuntos por parte del Comité Ejecutivo de la FLC para asegurar la realidad de los mismos de acuerdo a la

actividad de la FLC. Durante el proceso de validación no se modificaron los aspectos considerados en las etapas previas siendo por lo tanto los aspectos incluidos en la priorización los aspectos materiales finales.

## D. Revisión

Esta última etapa, es la etapa de revisión del proceso de determinación de aspectos relevantes así como la actualización de los asuntos materiales dependiendo de la estrategia y el contexto de la Fundación.

En 2012, la FLC ha llevado a cabo un primer estudio en profundidad de determinación de aspectos relevantes que le ha permitido, a partir de su cadena de

valor, identificar y asignar por área de actividad cada uno de los aspectos relevantes. En los próximos años, la estrategia de la FLC, se centrará en plantear el proceso de determinación de aspectos relevantes como un proceso iterativo de mejora continua que nos permita profundizar en los aspectos materiales considerados en 2012, así como actualizar los mismos de acuerdo a las necesidades y el cambiante contexto social en el cual desarrollamos nuestra actividad.

En la siguiente tabla se presentan los diferentes aspectos relevantes así como los temas incluidos a partir del estudio de materialidad. Del mismo modo, se ha añadido una columna con los aspectos relevantes considerados en la guía GRI de acuerdo a la versión G4. Esto permite identificar los aspectos relevantes que deben ser considerados en el índice de contenido adjuntado al final de esta memoria.

### Los aspectos relevantes identificados, por orden de relevancia, han sido:

Aspectos relevantes considerados en el estudio de materialidad	Asuntos	Indicadores G4 y GRI sectoriales
<b>Beneficio social</b>	Principales proyectos de acuerdo con la estrategia de FLC de los diferentes ámbitos: acción social, educación, alquiler social, salud, ayuda humanitaria, inclusión social, lucha contra la pobreza y exclusión social, empleos a personas con baja formación, programa incorpora, emprendimiento social	G4-EC1: Valor económico directo generado y distribuido
	Beneficio y valor social de la Fundación "la Caixa"	NGO7: Asignación de recursos
	Relevancia de las acciones y contribución al progreso de la sociedad	
<b>Apoyo, financiación y Coordinación con otros actores</b>	Coordinación con las actividades y programas de otros actores, alianzas con otras entidades/fundaciones	NGO6: Procesos que permitan tener en cuenta y coordinar con las actividades y programas de otros actores
	Apoyo económico a otras entidades/fundaciones	
<b>Imagen de la Obra social</b>	Imagen	No se ha encontrado un aspecto equivalente
	Aspectos diferenciales respecto otras instituciones	
<b>Buen gobierno</b>	Estructura, diversidad, remuneración y transparencia del Patronato y los diferentes órganos de gobierno de acuerdo a buenas prácticas en gobierno corporativo	G4-LA12: Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad
	Código de Valores éticos y planes de formación y comunicación del Código	
	Comités de dirección existentes	
	Procedimientos internos para evitar conflictos de interés	

Los aspectos relevantes identificados, por orden de relevancia, han sido (continuación):

<b>Gestión económica</b>	Políticas de gestión financiera	G4-EC1: Valor económico directo generado y distribuido  G4-EC4: Ayudas económicas otorgados por entes del gobierno
	Asignación presupuestaria por áreas	NGO8: Fuentes de financiación por categorías y los cinco mayores donantes, así como el valor monetario de la contribución  G4-PR7: Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado
	Políticas y mecanismos de control financiero Ayudas recibidas por gobiernos Fuentes de financiación y valor de la contribución	G4-EN31: Desglose de los gastos y las inversiones ambientales  NGO7: Asignación de recursos
<b>Criterios en la selección de los proyectos</b>	Criterios considerados en la selección de proyectos de acuerdo a la estrategia de la FLC	No se ha encontrado un aspecto equivalente
<b>Gestión de los proyectos y transparencia</b>	Transparencia, Sistemas de monitoreo, evaluación y aprendizaje de los programas y proyectos	G4-SO1: Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local
	Eficiencia e impacto de los programas y proyectos	G4-PR8: Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes
	Cambios implementados en los programas y proyectos con el fin de mejorar los mismos	NGO2: 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
	Medidas establecidas para comunicar los cambios en los programas y proyectos	NGO3: Sistemas 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
	Privacidad y seguridad de los clientes/beneficiarios	
	Mecanismos de <i>feedback</i> y quejas	
<b>Integración de género y diversidad en los programas</b>	Medidas para integrar género y diversidad en el diseño, implementación, evaluación y ciclo de aprendizaje de los programas y proyectos	NGO4: Medidas para integrar la componente de «género y diversidad» en el diseño, ejecución, seguimiento, evaluación y ciclo de aprendizaje del programa

Los aspectos relevantes identificados, por orden de relevancia, han sido (continuación):

<b>Desarrollo profesional empleados</b>	Implantación de un sistema para la atracción y retención de talento (políticas de remuneración y beneficios sociales)	G4-EC3: Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones
	Estabilidad en el empleo (sindicatos, planes de jubilación)	ENG4-EC5: Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas
	Retribución	G4-LA1: Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región  G4-LA2: Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad
	Formación y desarrollo de los empleados	G4-LA3: Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo  G4-LA10: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que formentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestión el final de sus carreras profesionales
	Políticas sobre la diversidad, igualdad e integración de sus empleados	G4-LA11: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional
	Diálogo con sindicatos y existencia de un convenio colectivo	G4-LA12: Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad
<b>Salud y seguridad</b>	Implantación de un sistema de Gestión de Salud y Seguridad. Estándares internacionales	G4-LA5: Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral
	Fomento de la sensibilización y formación en materia de Salud y Seguridad en empleados	G4-LA6: Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo
	Gestión del riesgo	
	Sistema de registro de datos de accidentabilidad, absentismo y días perdidos de empleados	G4-LA8: Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos

Los aspectos relevantes identificados, por orden de relevancia, han sido (continuación):

<b>Cambio climático y energía</b>	Identificación, evaluación y objetivos de reducción del consumo de energía así como sus emisiones (Huella de carbono y/o emisiones asociadas a la actividad de la organización)	G4-EN3: Consumo energético interno G4-EN4: Consumo energético externo G4-EN6: Reducción del consumo energético G4-EN15: Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)
	Fomento de la eficiencia y las energías renovables para mitigar el cambio climático	G4-EN16: Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2) G4-EN17: Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3) G4-EN19: Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero
<b>Consumo de agua y recursos</b>	Identificación, evaluación y objetivos de reducción del consumo de papel y consumibles de impresión	G4-EN1: Materiales por peso o volumen G4-EN2: Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados
	Identificación, evaluación y reducción del impacto que genera la organización sobre los recursos hídricos	G4-EN8: Captación total de agua según la fuente G4-EN9: Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua
	Promoción de la reutilización de agua	G4-EN22: Vertido total de aguas, según su calidad y destino
<b>Incidencia política y campañas de sensibilización pública</b>	Procesos de formulación, comunicación, implementación y cambio en la defensa de posiciones de la organización respecto a temas concretos así como realización de campañas públicas de concienciación	NGO5: Procesos para la formulación, comunicación, implementación y cambio en posiciones de incidencia política y en campañas de sensibilización pública
	Estrategias, actividades y actuaciones realizadas en relación a la sensibilización pública	
<b>Gestión cadena suministro</b>	Sistemas de gestión de proveedores para extender compromisos laborales, ambientales, de seguridad y salud, éticos, etc., con la cadena de suministro	G4-EC9: Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales
	Medidas para identificación, evaluación y seguimiento de proveedores	
<b>Proyectos ambientales</b>	Tareas forestales en la prevención de incendios, plantación de especies por parte de comunidades, CosmoCaixa y medio ambiente, participación en el apagón mundial	No se ha encontrado un aspecto equivalente
<b>Gestión de residuo</b>	Identificación, evaluación y objetivos de reducción de residuos	G4-EN23: Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento
	Sistema de Gestión de residuos	

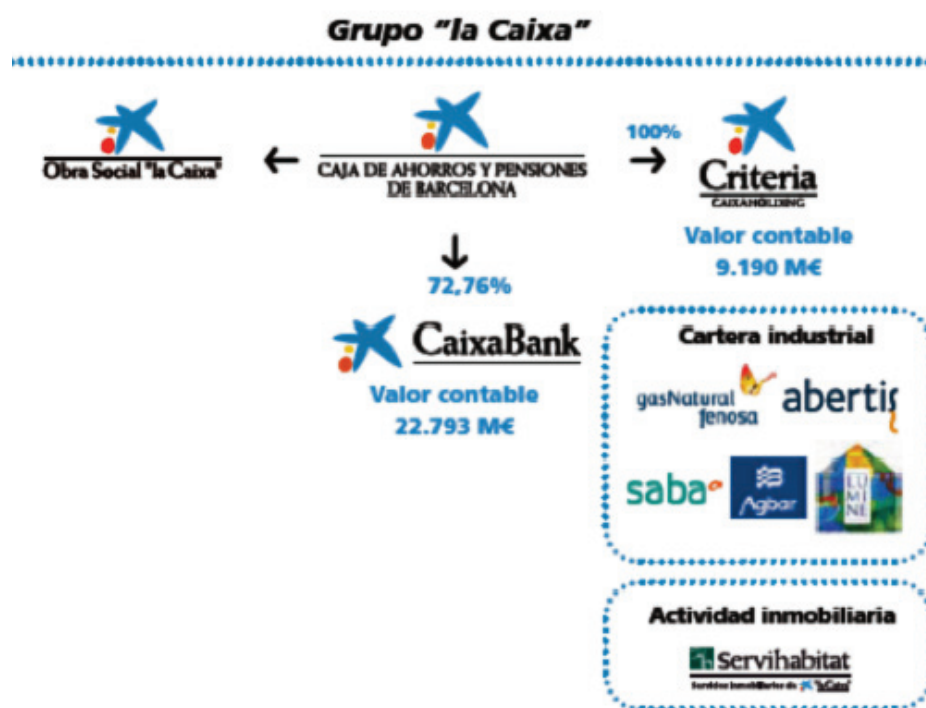
Todos los asuntos detectados en los estudios previos son tratados en la presente memoria de forma anual, y de forma periódica y continua a partir de los diferentes canales existentes con los grupos de interés. Por la actividad de la FLC, uno de los principales grupos de interés como los beneficiarios, disponen, dependiendo del tipo de proyecto y programa de diferentes canales (tanto físicos como virtuales) que les permiten transmitir cualquier duda o pregunta relacionada con cualquiera de las fases del proyecto.

### 1.5. Obra Social "la Caixa"

Uno de los objetos de Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona<sup>1</sup> 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.

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

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).



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 compañía no cotizada, siendo estas sus fuentes de financiación<sup>2</sup>.

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](http://www.lacaixa.com/informacioncorporativa/estructura_es.html) o en [http://www.caixabank.com/informacioncorporativa\\_es.html](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.

FLC debido a su actividad requiere la contratación tanto de servicios como de productos a proveedores externos. Los principales productos y servicios que FLC contrata son para la realización de exposiciones y actividades de los programas culturales y medioambientales, así como para la ejecución de los programas sociales. Cada área de FLC se encarga de detectar las necesidades y formalizar los contratos y pedidos que sean necesarios, siempre siguiendo los principios de transparencia e igualdad de oportunidades y siguiendo las normas y procesos internos establecidos para la selección y contratación de proveedores.

### Proceso de selección y homologación de proveedores

FLC dispone de una norma interna donde se establece el proceso de selección de los proveedores, y los requerimientos de contratación necesarios. Esta norma es aplicable a cualquier contrato, así como a

cualquier compra que realiza FLC. A la hora de seleccionar los proveedores, se establecen diferentes tipologías de selección: concurso de proveedores (con criterios económicos, de calidad, experiencia etc), presupuestos comparativos y homologación de tarifas y proveedores.

Cada área de FLC es la encargada de seleccionar al proveedor y formalizar los contratos conforme a los modelos disponibles en la intranet, disponiendo asimismo de la revisión del departamento

de Asesoría Jurídica. Existen ciertos encargos y servicios, que se detallan en la normativa interna, que requieren que sea la Comisión de Contrataciones la que se encargue de revisar y ratificar el proceso de selección.

La Comisión de Contrataciones está compuesta por la Subdirección General y la Subdirección General Adjunta de FLC y por representantes de las áreas de Organización y Recursos y Servicios. Los acuerdos que se toman son ratificados por la Dirección General. La Comisión está apoyada por el departamento de Control de Gestión en la gestión diaria de las propuestas recibidas de las diferentes áreas.

### Proceso de contratación

Una vez se han seleccionado los proveedores, el área con el soporte del departamento de Asesoría Jurídica elaboraran y revisaran que los contratos incluyen una serie de requerimientos para la contratación relacionados con el cumplimiento de los aspectos legales en materia tributaria y en materia laboral y de Prevención de Riesgos Laborales.

De igual forma, en la fase de contratación FLC incluye en sus contratos una cláusula sobre la obligación del contratista de conocer y cumplir con los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. En algunos casos son gestores de servicios los que se encargan de contratar en nombre de FLC. En estos casos, éstos también tienen la obligación de cumplir con la normativa vigente de contrataciones.

## 1.6. 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, el funcionamiento 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.

**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».**

**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».

## Valores

### Valores y principios de actuación



Estos valores y principios son los cimientos sobre los cuales la FLC alinea el diseño, implementación y gestión de cada una de sus actividades manteniendo por lo tanto una estrategia adaptada a las necesidades de la propia fundación así como las necesidades de la sociedad.

El valor de **solidaridad**, con sus principios de compromiso social activo y aportación de valor social, se refleja a lo largo de toda la estrategia de la Fundación así como en las acciones que lleva a cabo y en especial en sus diferentes programas y proyectos del Área social. Cada uno de los proyectos fomenta e incrementa el compromiso social de la Fundación a la vez que mejora y aporta un valor social cuantificable que contribuye al desarrollo social. Algunos ejemplos destacables que ilustran este valor dentro de la Fundación son los programas como el Reincorpora, Vivienda

Asequible, Alquiler Solidario cuyo principal objetivo es el compromiso directo y el desarrollo social.

La **integridad** se refleja especialmente en los diferentes procesos de comunicación con los Grupos de Interés que la FLC lleva a cabo, desde los diferentes procesos de *feedback* continuo con los grupos de interés involucrados en los proyectos concretos, hasta la presente memoria representando ésta el canal más transparente de comunicación con los grupos de interés.

El **humanismo** es otro de los valores más transversales de la FLC. Este valor es aplicable a todos y cada uno de los proyectos que la FLC realiza siendo los principios de respeto y dignidad los que conducen a la FLC en el desarrollo de su actividad.

De igual forma, la **transcendencia** es un valor que se ve reflejado principalmente en cada uno de los procesos internos y externos que la FLC realiza para evaluar si sus proyectos y programas están consiguiendo los resultados esperados o si bien es necesario realizar cualquier cambio en el diseño o la implementación del mismo. De este modo, se asegura la consecución de los objetivos y la transformación de la sociedad en una más justa y con menos desigualdades.

En línea con sus valores y principios, en el ejercicio de 2011, la FLC 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. En 2012 se ha llevado a cabo una modificación del código que ha consistido en la inclusión de la Normativa de Seguridad Informática y de Comunicaciones. Esta normativa, vigente desde 2010, se ha incluido en el Código puesto que se ha considerado que el cumplimiento de ésta debía formar parte del comportamiento ético de la FLC. Esta normativa extensa, regula los aspectos relativos al código de conducta que los empleados han de considerar al utilizar los ordenadores fijos o portátiles, los sistemas informáticos, los equipos de telefonía móvil, fija y el correo electrónico y los diferentes aspectos relacionados con seguridad informática y la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

El Código Ético de la FLC se ha desarrollado de acuerdo a la visión, misión y los valores de la FLC. Este código, de obligada lectura y cumplimiento por parte de los empleados, identifica los principios de actuación que la FLC pretende promover con el fin de alcanzar y cumplir con la misión y los valores. Estos principios de actuación son:

- Eficiencia, profesionalidad, creatividad y efecto multiplicador
- Reflexión, capacidad de aprendizaje a partir de los resultados
- Proximidad, sensibilidad
- Anticipación e innovación
- Flexibilidad, ejemplaridad y adaptabilidad
- Cultura de alianzas, trabajo en red, sinergias
- Independencia, neutralidad y pluralismo

Asimismo, dentro del Código de Valores Éticos, se incluye la necesidad de cumplir también con el Código de Conducta Telemática cuyo objeto es garantizar el buen uso de los medios técnicos e informáticos propiedad de la Fundación "la Caixa".

## 1.7. Órganos de Gobierno

El gobierno, administración y representación de la Fundación "la Caixa" se atribuyen por la entidad fundadora<sup>3</sup>, y de acuerdo con las 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. Todos los órganos de gobierno desarrollan cada una de sus funciones de acuerdo al Código de Valores éticos de la Fundación.

3. 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/informeannualgobiernocorporativo\\_es.html](http://www.lacaixa.com/informacionparainversores/informeannualgobiernocorporativo_es.html).

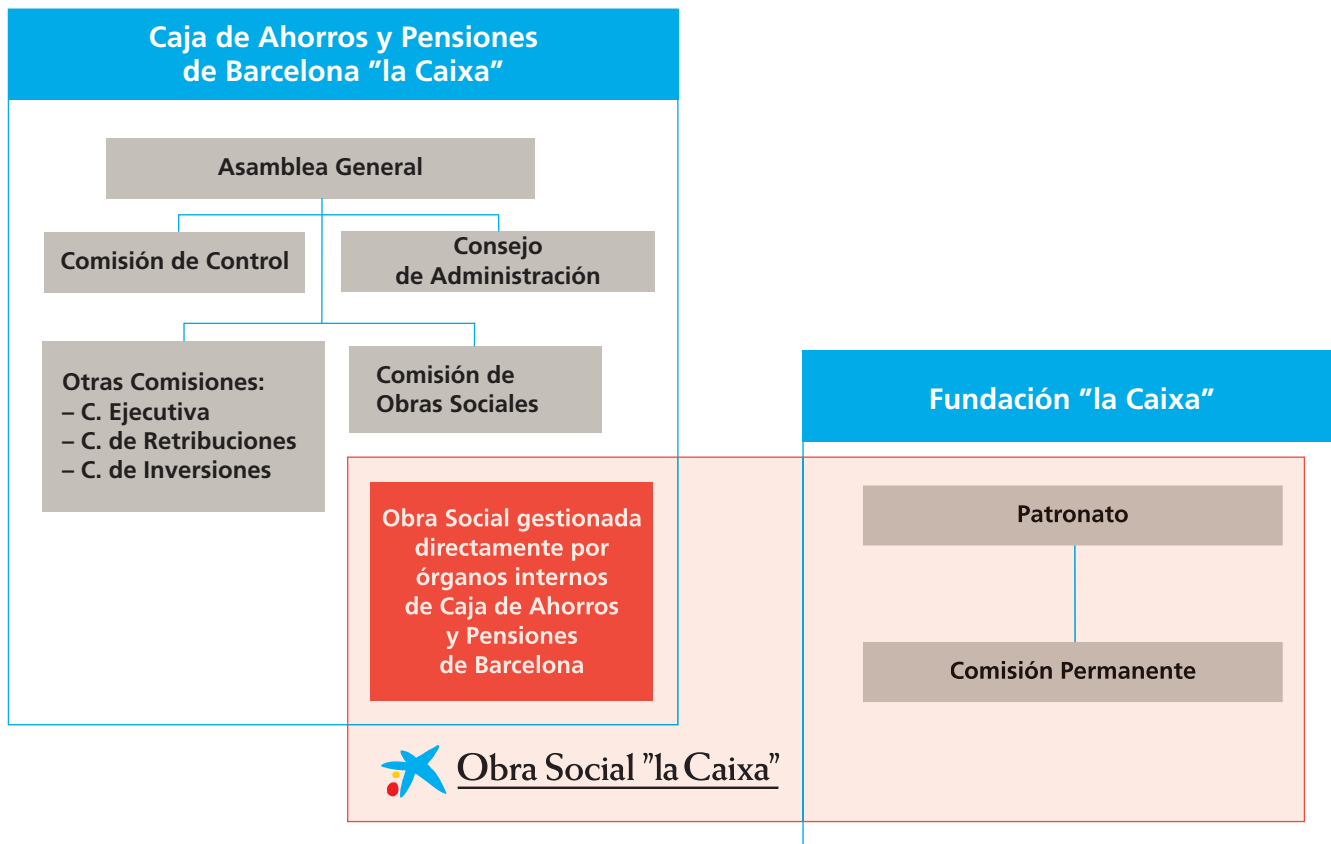
## El Patronato

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

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.

G4-17. 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 de 2012, el Patronato estaba formado por 31 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 antes 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.

## Patronato a 31 de diciembre de 2012

### Patronato de la Fundación "la Caixa"

#### Presidente de Honor

José Vilarasau Salat

#### Presidente

Isidro Fainé Casas

#### Vicepresidentes

Ricardo Fornesa Ribó (Vicepresidente 1º)  
Salvador Gabarró Serra  
Javier Godó Muntañola  
Juan María Nin Génova

#### Patronos

Eva Aurín Pardo  
Victòria Barber Williams  
Maria Teresa Bassons Boncompte  
Montserrat Cabra Martorell  
José Francisco de Conrado y Villalonga  
José-Delfín Guàrdia Canela  
Monika Habsburg Lothringen  
Francesc Homs Ferret  
Xavier Ibarz Alegria  
Juan-José López Burniol  
Mario López Martínez  
Maria Dolors Llobet Maria  
Estefania Judit Martín Puente  
Miquel Noguer Planas  
Justo Bienvenido Novella Martínez  
Jordi Portabella Calvete  
Ana Robles Gordaliza  
Leopoldo Rodés Castañé  
Josep Joan Simon Carreras  
Javier Solana Madariaga  
Roberto Tapia Conyer  
Josep-Francesc Zaragozaà Alba

#### Director General

Jaime Lanaspá Gatnau

#### Secretario (patrón)

Alejandro García-Bragado Dalmau

#### Vicesecretario (patrón)

Óscar Calderón de Oya



## 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 18 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.

## Comisión Permanente del Patronato a 31 de diciembre de 2012

### Presidente

Isidro Fainé Casas

### Vicepresidente 1º

Ricardo Fornesa Ribó

### Vicepresidentes

Salvador Gabarró Serra

Javier Godó Muntañola

Juan María Nin Génova

### Patronos

Montserrat Cabra Martorell

Francesc Homs Ferret

José Francisco de Conrado y Villalonga

Xavier Ibarz Alegria

Juan-José López Burniol

Mario López Martínez

Justo Bienvenido Novella Martínez

Jordi Portabella Calvete

Javier Solana Madariaga

Roberto Tapia Conyer

### Secretario

Alejandro Garcia-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.

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 FLC a 31 de diciembre de 2012

### Dirección de la Fundación "la Caixa"

#### Presidente

Isidro Fainé Casas

#### Director General

Jaime Lanaspá Gatnau

#### Directora General Adjunta

Elisa Durán Montolio

#### Director General Adjunto

Jaume Giró Ribas

#### Secretario General

Luis Reverter Gelabert

#### Subdirectora General

Esther Planas Herrera

#### Subdirector General

Albert Sòria Casas

#### Director del Área de Acción Territorial

Rafael Chueca Blasco

#### Directora del Área de Sistemas de Información y Procesos

Rosa Maria Cirera Clotet

#### Director del Área de Integración Social

Marc Simón Martínez

#### Directora del Área Internacional

S.A.R. La Infanta Doña Cristina

#### Director del Área de Comunicación

Jesús Nemesio Arroyo González

#### Director del Área de Ciencia, Investigación y Medio Ambiente

Enric Banda Tarradellas

#### Director del Área de Gestión Territorial y Acción Educativa

Francisco Javier Bertolín Pueyo

#### Director del Área de Organización y Servicios Generales

Jordi Cabedo Gracia

#### Director del Área de Recursos Humanos

Àngel Font Vidal

#### Director del Área Cultural

Ignasi Miró Borràs

#### Directora del Área de Becas y Estudios Sociales

Rosa Maria Molins Solé

#### Director del Área de Acción Social

Josep Ollé Pous

#### Director del Área de Producción

Enric Sagrera Depares

#### Director Científico

Jorfe Wagensberg Lubinski

#### Director del Área de Marketing Social

Daniel Zafra Masiera

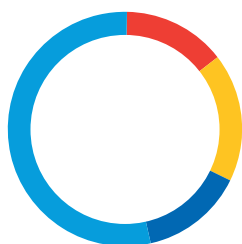
## G4-LA12

Composición de los órganos de gobierno por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías \*

Órgano de Gobierno	Entre 30 y 50 años		>50 años		Total
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
Patronato	4	5	4	16	29
Comisión permanente	-	3	1	14	18
Dirección	7	3	10	2	22

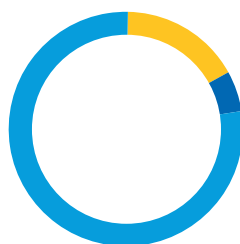
\* No existen miembros menores de 30 años

## Patronato



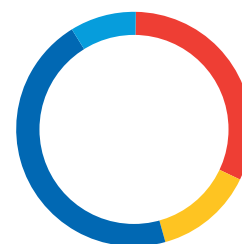
Entre 30 y 50 años. Mujeres	13,8%
Entre 30 y 50 años. Hombres	17,2%
>50 años. Mujeres	13,8%
>50 años. Hombres	55,2%

## Comisión permanente



Entre 30 y 50 años. Hombres	16,7%
>50 años. Mujeres	5,6%
>50 años. Hombres	77,8%

## Dirección



Entre 30 y 50 años. Mujeres	31,8%
Entre 30 y 50 años. Hombres	13,6%
>50 años. Mujeres	45,5%
>50 años. Hombres	9,1%

## 1.8. Gestión económica

La gestión económica es uno de los aspectos más importantes para la FLC y nuestra voluntad es ser totalmente transparentes con nuestros grupos de interés, ello nos permite dar respuesta a dos de los temas más relevantes surgidos en los diferentes estudios realizados con los Grupos de Interés, como son la eficiencia en la asignación de recursos y el valor social generado.

La dimensión económica de la FLC se nutre, mayoritariamente (en más del 96% de su financiación), de las aportaciones monetarias que realiza la Obra Social "la Caixa" (252,0 y 276,8 millones de euros en los años 2012 y 2011, 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 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 catalanas. 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. 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. Creación de valor incluida en el capítulo 1.1 *Resumen de objetivos, desempeño y compromiso*.

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 2013, 2012, 2011 y 2010.

## NGO7

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

	Miles de euros			
	2013	2012	2011	2010
<b>Presupuesto de la Obra Social</b>	<b>500.000</b>	<b>500.000</b>	<b>500.000</b>	<b>500.000</b>
Programas sociales	333.920	331.540	335.277	356.274
Programas medio ambiente y ciencia	67.102	67.556	68.148	61.633
Programas culturales	64.357	68.997	63.888	55.384
Programas educativos e investigación	34.621	31.907	32.687	26.709
<b>Liquidación del presupuesto de la Obra Social</b>		<b>361.015</b>	<b>408.658</b>	<b>462.629</b>
Programas sociales		233.464	261.102	326.089
Programas medio ambiente y ciencia		42.780	59.129	58.937
Programas culturales		52.620	57.621	49.711
Programas educativos e investigación		32.151	30.806	27.892

El presupuesto de la Obra Social "la Caixa" para el ejercicio 2012 se ha mantenido en los 500 millones de euros de los tres años anteriores, de los que ha destinado un 65% (233 millones) a la realización de programas sociales. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4 de la citada LRCA, 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"<sup>4</sup> se realiza en parte directamente a través de 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".

En los últimos años FLC ha llevado a cabo actuaciones para la optimización de los recursos económicos, entre ellas cabe destacar la aplicación de procedimientos objetivos de selección de proveedores y, poniendo especial atención en la contención de los gastos estructurales y generales. Los ahorros presupuestarios se registran en el Fondo de la Obra Social para su aplicación en futuras actuaciones.

4. 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/responsabilidad\\_corporativa/informes anuales\\_es.html](http://portal.lacaixa.es/responsabilidad_corporativa/informes anuales_es.html).

### Cumplimiento normativo

Para la FLC el cumplimiento normativo es clave, por ello dispone del Área de Organización que centraliza las normativas existentes en la FLC, y las mantiene actualizadas a disposición de todo el personal en la intranet, y de áreas gestoras transversales especializadas que velan por el cumplimiento normativo, como por ejemplo el Departamento de Asesoría Jurídica, Gestión Presupuestaria, Recursos Humanos.

### Políticas y objetivos

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 propios, 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 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;
  - revisión del proyecto antes de realizar el pago final, para evaluar la correcta aplicación de los fondos aportados por la FLC;
  - la realización de auditorías de proyectos para asegurar la correcta gestión de los proyectos financiados

### Gestión presupuestaria y control interno

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 el grupo "la Caixa".
- 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 CaixaBank y a la auditoría externa obligatoria que realiza de sus cuentas anuales cada año.



## **[2. Generación de valor y actividades de la Fundación “la Caixa”]**

2.1. Ámbitos y programas

2.2. Participación de los grupos de interés en las distintas etapas del proyecto (diseño, ejecución, seguimiento y evaluación)

2.2.1. Mecanismos para la obtención de feedback en relación con los programas y proyectos

2.2.2. Sistemas de control, evaluación y aprendizaje

2.2.3. Integración del componente de género y diversidad

2.2.4. Coordinación con las actividades y programas de otros actores

2.2.5. Posicionamiento y comunicación institucional en sensibilización pública



## [2. Generación de valor y actividades de la Fundación “la Caixa”]

### 2.1. Ámbitos y programas

Desde su creación, la Obra Social la Caixa ha sido la encargada de reinvertir en la sociedad una parte muy importante de los beneficios que genera la Caja de Ahorros. Esto ha permitido avanzar año tras año en el compromiso con las personas siendo uno de los rasgos diferenciales de la Caja.

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 con sus respectivas actuaciones. (véase apartado 1.1 *Resumen de objetivos, desempeño y compromisos*).

Aunque los programas están estructurados en estas diferentes áreas, existen diferentes puntos en común 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.

En 2012, la FLC ha dedicado a los programas sociales un total de 233 millones de euros, que son el 65% de la liquidación presupuestaria del ejercicio. Para la Obra Social, son prioritarias las acciones para de lucha contra la pobreza, el desempleo y el acceso a la vivienda.

Estas acciones son posibles debido a la capacidad innovadora y de adaptación de la FLC a las problemáticas reales de la sociedad. Estas capacidades resultan fundamentales en el contexto actual de crisis económica en el cual se recrudecen los problemas ya existentes a la vez que

provocan la aparición de nuevas problemáticas en la sociedad. La tasa de paro es uno de los problemas que más se ha acentuado en los últimos años. El paro afecta de distinta manera a los integrantes de la sociedad y, en algunos casos, es un factor añadido para entrar en el círculo excluyente de la pobreza, especialmente para determinados colectivos con mayor dificultad a la hora de acceder al mercado laboral. Esta problemática es considerada como eje prioritario para la Obra Social “la Caixa” desarrollando diferentes programas en este ámbito como son el **Incorpora** o el **Reincorpora**.

Es prioritaria también, la lucha contra la exclusión social de las personas que viven en situaciones de pobreza, con especial atención a la población infantil. El programa **CaixaProinfancia** es uno de los programas que se centra en la atención en los niños aunque también en su entorno.

Otro de los problemas que se han agravado debido a la crisis actual ha sido el acceso a la vivienda. Desde la Obra social se pone especial acento, a través del programa **Vivienda Asequible** y **Alquiler Joven** en crear las condiciones para garantizar el acceso a una vivienda digna, especialmente para colectivos que tienen más dificultades añadidas a la hora de hacer frente a esta necesidad como son los jóvenes, las personas mayores y las familias con rentas modestas.

Por otro lado, la acción de la Obra Social se entiende como compartida con el trabajo de las entidades sociales de nuestro país. Con estas entidades se desarrolla el programa de **Convocatorias de Ayuda a Proyectos Sociales**, que ha impulsado 907 iniciativas dirigidas a personas y colectivos en riesgo de exclusión social. Paralelamente a estos programas y con la misma voluntad de servicio desde la proximidad en el territorio se han

impulsado más de 20.000 acciones con el apoyo de la red de oficinas de “la Caixa” a través de la **Obra Social descentralizada**.

Educación, ciencia, investigación, medio ambiente y cultura son también ejes prioritarios en la estrategia de la FLC. Dentro del ámbito de Educación, destacan los proyectos que apoyan a la formación y la educación en el conocimiento y valores sociales como por ejemplo el **Educaixa**. Dentro del ámbito de Ciencia, Investigación y Medio ambiente destaca el **Recercaixa** cuyo objetivo es la promoción del conocimiento científico y el programa de **Ciencia en Sociedad** para la promoción de la cultura científica y el fomento de vocaciones científicotécnicas. Finalmente, dentro de los programas Culturales, destacan los diferentes **CaixaForum** que, a través de las exposiciones y actividades que acogen, son fuentes relevantes de expansión de la cultura<sup>5</sup>.

### 2.2. Participación de los grupos de interés en las distintas etapas del proyecto (diseño, ejecución, seguimiento y evaluación) (G4-25)

La FLC pretende involucrar a sus diferentes grupos de interés en cada una de las actividades que desarrolla. De esta manera, la FLC procura mejorar la implantación y la eficiencia de cada uno de los programas que desarrolla gracias a la capacidad de compartir el *know how* y los recursos necesarios que esta interrelación genera en el momento de desarrollar e implantar el programa.

5. Más información en: Informe anual Obra Social “la Caixa” 2012: [http://obrasocial.lacaixa.es/deployedfiles/obrasocial/Estaticos/pdf/Informacion\\_corporativa/informe\\_anual\\_2012\\_es.pdf](http://obrasocial.lacaixa.es/deployedfiles/obrasocial/Estaticos/pdf/Informacion_corporativa/informe_anual_2012_es.pdf)

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 todo ello, la FLC promueve, a nivel de entidad, la participación de sus grupos de interés en las distintas etapas del proyecto. Este proceso de participación se inicia con la decisión del Comité Ejecutivo de la FLC sobre las líneas de programas y proyectos a financiar y dar soporte de acuerdo a las prioridades estratégicas de la Fundación y las necesidades de los diferentes grupos de interés considerados en cada uno de ellos. Con ello, el Comité, que se reúne semanalmente, influye de manera directa sobre qué grupos de interés se verán beneficiados de cualquier tipo de relación o colaboración la FLC. Sin embargo, debido a la diferencia de actividades que la FLC desarrolla, en última instancia son los responsables de cada proyecto los encargados, de manera individual y de acuerdo a las necesidades de los mismos,

de detectar y crear los diferentes canales de comunicación definitivos que permitan al grupo de interés identificado participar en el programa o proyecto concreto.

En general, del conjunto de grupos de interés de la FLC, aquellos con los que la FLC establece 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, permite identificar aquellos aspectos y/o ámbitos de potencial colaboración para trabajar de forma conjunta, así como participar en la creación de programas y proyectos que permitan juntar esfuerzos y alcanzar soluciones consensuadas en la creación de valor compartido.

A continuación, se presenta una tabla y unos gráficos para cada uno de los cinco grupos de interés con una vinculación más directa en los proyectos –beneficiarios, AA.PP., proveedores de servicios, comunidad académica y entidades del tercer sector y ONL– donde se incluye el grado de participación en las distintas etapas del proyecto, así como el nivel de participación efectiva de cada grupo interés (entendiendo por efectiva el hecho de que esta participación se realice mediante el diálogo y el partnership o alianza)<sup>6</sup>.

Cabe enfatizar que si bien todos los Grupos de Interés aquí incluidos participan en más del 60% de los proyectos y programas, las AA.PPs (86%), los beneficiarios (82%) y los proveedores (82%) son los que participan de forma mayoritaria en alguna de las etapas de los proyectos. Del mismo modo, cabe mencionar que la inclusión de las diferentes AA.PP se lleva a cabo principalmente en los procesos de implementación y en el seguimiento de los proyectos y programas, mientras que la participación de los beneficiarios se produce principalmente en la etapa de implantación del proyecto. Los proveedores, por su parte, participan principalmente también en la implementación del proyecto así como en la evaluación.

6. Cabe destacar que los datos incluidos en la memoria de 2012 y los datos de 2011 no son comparables debido a los cambios incluidos en el capítulo 4.1. Sobre esta memoria.

**NGO1**Procesos de participación de los Grupos de Interés directos en las distintas etapas del proyecto<sup>7</sup>

Código	Enunciado	Valor *
<b>NGO1.A</b>	<b>% de proyectos que cuentan con algún agente BENEFICIARIO participando en alguna de las etapas del proyecto</b>	<b>82,14%</b>
NGO1.A.1	% de los proyectos que cuentan con algún BENEFICIARIO participando de forma continua (mediante diálogo o alianzas) en alguna de las etapas	46,43%
<b>NGO1.B</b>	<b>% de proyectos que cuentan con algún agente ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (AA.PP) participando en alguna de las etapas del proyecto</b>	<b>85,71%</b>
NGO1.B.1	% de los proyectos que cuentan con algún agente de la AA.PP Participando de forma continua (mediante diálogo o alianzas) en alguna de las etapas	78,57%
<b>NGO1.C</b>	<b>% de proyectos que cuentan con algún agente TERCER SECTOR O ONL participando en alguna de las etapas del proyecto</b>	<b>60,71%</b>
NGO1.C.1	% de los proyectos que cuentan con algún agente TERCER SECTOR O ONL participando de forma continua (mediante diálogo o alianzas) en alguna de las etapas	57,14%
<b>NGO1.D</b>	<b>% de proyectos que cuentan con algún agente de la COMUNIDAD ACADEMICA participando en alguna de las etapas del proyecto</b>	<b>78,57%</b>
NGO1.D.1	% de los proyectos que cuentan con algún agente de la COMUNIDAD ACADEMICA participando de forma continua (mediante diálogo o alianzas) en alguna de las etapas	64,29%
<b>NGO1.E</b>	<b>% de proyectos que cuentan con algún PROVEEDOR DE SERVICIOS participando en alguna de las etapas del proyecto</b>	<b>82,14%</b>
NGO1.E.1	% de los proyectos que cuentan con algún PROVEEDOR DE SERVICIOS participando de forma continua (mediante diálogo o alianzas) en alguna de las etapas	57,14%

(\*) El resultado de este análisis incluye los 28 proyectos analizados. No se incluye información del programa de Becas y el programa de Estudios Sociales quedando por lo tanto excluidos de los datos reportados.

7. En 2011, el estudio incluía únicamente los proyectos que declaraban tener la implicación directa de alguno de los agentes. En 2012, en cambio, se ha ampliado el alcance incluyendo el porcentaje respecto del total de proyectos (tanto los que declaran que el grupo de interés tiene una implicación directa como los que no).

**NGO1**

Procesos de participación de los Grupos de Interés directos en las distintas etapas del proyecto

Código	Enunciado	Valor
<b>NGO1.A</b>	<b>% de proyectos que cuentan con algún BENEFICIARIO participando de las etapas del proyecto</b>	
NGO1.A.2	Participando en la etapa de DISEÑO	25,00%
NGO1.A.3	Participando en la etapa de IMPLEMENTACIÓN	64,29%
NGO1.A.4	Participando en la etapa de SEGUIMIENTO	57,14%
NGO1.A.5	Participando en la etapa de EVOLUCIÓN	71,43%
<b>NGO1.B</b>	<b>% de proyectos que cuentan con AA. PP. participando de las etapas del proyecto</b>	
NGO1.B.2	Participando en la etapa de DISEÑO	50,00%
NGO1.B.3	Participando en la etapa de IMPLEMENTACIÓN	85,71%
NGO1.B.4	Participando en la etapa de SEGUIMIENTO	82,14%
NGO1.B.5	Participando en la etapa de EVOLUCIÓN	67,86%
<b>NGO1.C</b>	<b>% de proyectos que cuentan con AGENTES DEL TERCER SECTOR O ONL participando de las etapas del proyecto</b>	
NGO1.C.2	Participando en la etapa de DISEÑO	50,00%
NGO1.C.3	Participando en la etapa de IMPLEMENTACIÓN	67,86%
NGO1.C.4	Participando en la etapa de SEGUIMIENTO	53,57%
NGO1.C.5	Participando en la etapa de EVOLUCIÓN	53,57%
<b>NGO1.D</b>	<b>% de proyectos que cuentan con COMUNIDAD ACADÉMICA participando de las etapas del proyecto</b>	
NGO1.D.2	Participando en la etapa de DISEÑO	67,86%
NGO1.D.3	Participando en la etapa de IMPLEMENTACIÓN	71,43%
NGO1.D.4	Participando en la etapa de SEGUIMIENTO	46,43%
NGO1.D.5	Participando en la etapa de EVOLUCIÓN	60,71%
<b>NGO1.E</b>	<b>% de proyectos que cuentan con PROVEEDORES participando de las etapas del proyecto</b>	
NGO1.E.2	Participando en la etapa de DISEÑO	50,00%
NGO1.E.3	Participando en la etapa de IMPLEMENTACIÓN	78,57%
NGO1.E.4	Participando en la etapa de SEGUIMIENTO	71,43%
NGO1.E.5	Participando en la etapa de EVOLUCIÓN	78,57%

FLC realiza diferentes acciones que permiten incluir a los diferentes grupos de interés en el ciclo de cada proyecto. Cabe mencionar el desarrollo de foros o jornadas cuyo objetivo es compartir ideas y resultados de los proyectos realizados.

Por ejemplo, en 2012 dentro del programa para la **Atención Integral a Enfermos Avanzados** se celebró una jornada en la que se convocaron a todos los agentes involucrados para compartir datos de los estudios de efectividad y proyectar estrategias de futuro. La Jornada reunió a psicólogos, trabajadores sociales, médicos, directores e integrantes de los Equipos de Asesoramiento y Orientación psicopedagógica (EAPS), gestores y gerentes de entidades sociales, de hospitales y de unidades de atención domiciliaria y representantes de los colegios profesionales.

Otra de las medidas de implicación de los grupos de interés, es mediante la repartición de funciones dentro de un proyecto. En el programa de **Emprendimiento Social**, por ejemplo, además de contar con el apoyo de las diferentes AAPP, como son el Gobierno y la Generalitat de Catalunya, se implica al sector académico. La universidad, en particular la IESE Escuela de Negocios, asume la dirección científica del proyecto validando tanto el diseño como la ejecución, seguimiento y evaluación, ya no sólo del programa sino también de las empresas sociales seleccionadas.

Por otro lado, otra de las acciones que se llevan a cabo en la FLC es la participación de forma directa en la preparación y la realización de los proyectos. Por ejemplo en el proyecto de **Intervención Comunitaria Intercultural** (ICI en adelante) se llevan a cabo diferentes acciones que permiten involucrar a los diferentes grupos de interés. El proyecto pretende impulsar la colaboración entre los

agentes sociales de un territorio para que éstos contribuyan a la convivencia ciudadana e intercultural. La FLC establece relaciones tanto con las entidades sociales (mediante convenios de colaboración y reuniones de seguimiento periódicas) como con los Ayuntamientos y las universidades encargados de la dirección científica del proyecto (reuniones periódicas). A nivel Estatal se establecen convenios de colaboración con el Ministerio de Trabajo e Inmigración y la Federación Española de Municipios y Provincias. También se establecen relaciones con políticos, profesionales y ciudadanía de los territorios de intervención mediante espacios de trabajo conjunto, publicaciones, ruedas de prensa y notas de prensa. Esta relación se establece de la siguiente manera: los equipos que ejecutan el proyecto en cada territorio establecen relaciones con los 3 protagonistas de la comunidad: administraciones (políticos y responsables de entidades privadas), profesionales y ciudadanía. A partir de la creación de espacios de relación y de coordinación técnica (comisiones y espacios técnicos de relación), administraciones, profesionales y ciudadanía participan en el desarrollo de las acciones pudiendo implicarse en las distintas etapas de diseño, ejecución, seguimiento y evaluación.

Dentro del programa **Reincorpora**, por ejemplo, es clave el acompañamiento y la vinculación de las entidades sociales en todas las etapas del proyecto. La actividad de las entidades sociales se concentra en dos vías de actuación: la preparación y realización de los proyectos de servicio a la comunidad y el acompañamiento de la persona durante todo el itinerario de integración sociolaboral. De este modo, se promueve el proceso de cambio desde una perspectiva integral ayudando a afrontar tensiones emocionales y problemas cotidianos. Asimismo, en el diseño del proyecto participan un gran número de

AAPP y entidades además de la FLC, como por ejemplo, el ministerio de interior o diferentes ONGs y entidades no gubernamentales.

La comunidad científica es otro de los grupos de interés que la FLC involucra en las diferentes etapas de sus programas y proyectos. En el proyecto **Educaixa**, por ejemplo, se involucra a la comunidad educativa tanto en la definición como en el seguimiento del proyecto considerando la información facilitada a través del desarrollo de diferentes focus group.

### 2.2.1. Mecanismos para la obtención de feedback en relación con los programas y proyectos

#### Canales formales

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 de sus programas. Ello permite ser más eficiente a la hora de revisar los programas para dar respuesta a las necesidades de sus grupos de interés. Todo el *feedback* que recibe la organización es tratado de acuerdo con y en el marco de actuación definido por la Fundación “la Caixa” con la finalidad de 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 sugerencias de mejoras, y convertir las propuestas de mejora en realidades

operativas dentro del proceso de mejora continua de la organización.

En 2012, se han reforzados los mecanismos establecidos de *feedback* existentes en 2011 a la vez que se han implementado nuevos mecanismos debido a la importancia que para la FLC supone disponer de canales eficientes que

fomenten la comunicación entre las partes interesadas de los programas y actividades con la FLC. En este sentido, debido a la importancia que para la organización tiene la recepción de *feedback* sobre su actividad, aproximadamente el 90% de los proyectos de la FLC incluye algún mecanismo de obtención del mismo. El 82% de los proyectos facilitan mecanismos

para la solicitud de información, al igual que para expresar su opinión. El 79% pone a disposición mecanismos para expresar quejas y recibir de sugerencias. Asimismo, no se manifiestan diferencias significativas en la disponibilidad de mecanismos por ámbitos de actividad ni en las distintas categorías de *feedback*:

## NGO2

### Mecanismos de *feedback*

Código		Total		Ámbito de actividad (%)			
		Casos	%	Social	Educativo	Investigación, Ciencia y medio ambiente	Cultural
<b>NGO2</b>	% de proyectos que incorpora algún mecanismo de <i>feedback</i>	<b>25</b>	<b>89,29</b>	87,50	100,00	75,00	100,00
<b>NGO2.1</b>	% de proyectos que incluyen mecanismos de <i>feedback</i> : SOLICITUD DE INFORMACIÓN	<b>23</b>	<b>82,14</b>	75,00	100,00	75,00	100,00
<b>NGO2.2</b>	% de proyectos que incluyen mecanismos de <i>feedback</i> : OPINAR	<b>23</b>	<b>82,14</b>	75,00	100,00	75,00	100,00
<b>NGO2.3</b>	% de proyectos que incluyen mecanismos de <i>feedback</i> : SUGERIR	<b>22</b>	<b>78,57</b>	68,75	100,00	75,00	100,00
<b>NGO2.4</b>	% de proyectos que incluyen mecanismos de <i>feedback</i> : QUEJARSE	<b>22</b>	<b>78,57</b>	68,75	100,00	75,00	100,00
<b>Proyectos</b>		<b>28</b>	-	16	2	4	6

(\*) El resultado de este análisis incluye los 28 proyectos analizados. No se incluye información del programa de Becas y el programa de Estudios Sociales quedando por lo tanto excluidos de los datos reportados.

FLC dispone de procedimientos y canales establecidos a nivel de organización que permiten a cualquiera de sus grupos de interés realizar un *feedback* de los programas y proyectos de la FLC siendo el teléfono genérico de la Obra Social el principal mecanismo genérico utilizado. Una vez recibida la solicitud de información/opinión/sugerencia/queja ésta es redirigida al responsable del proyecto al cual hace referencia. Sin embargo, solo

algunos programas dependen única y exclusivamente de estos mecanismos genéricos para solicitar información. La mayoría de programas han desarrollado diferentes 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 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.

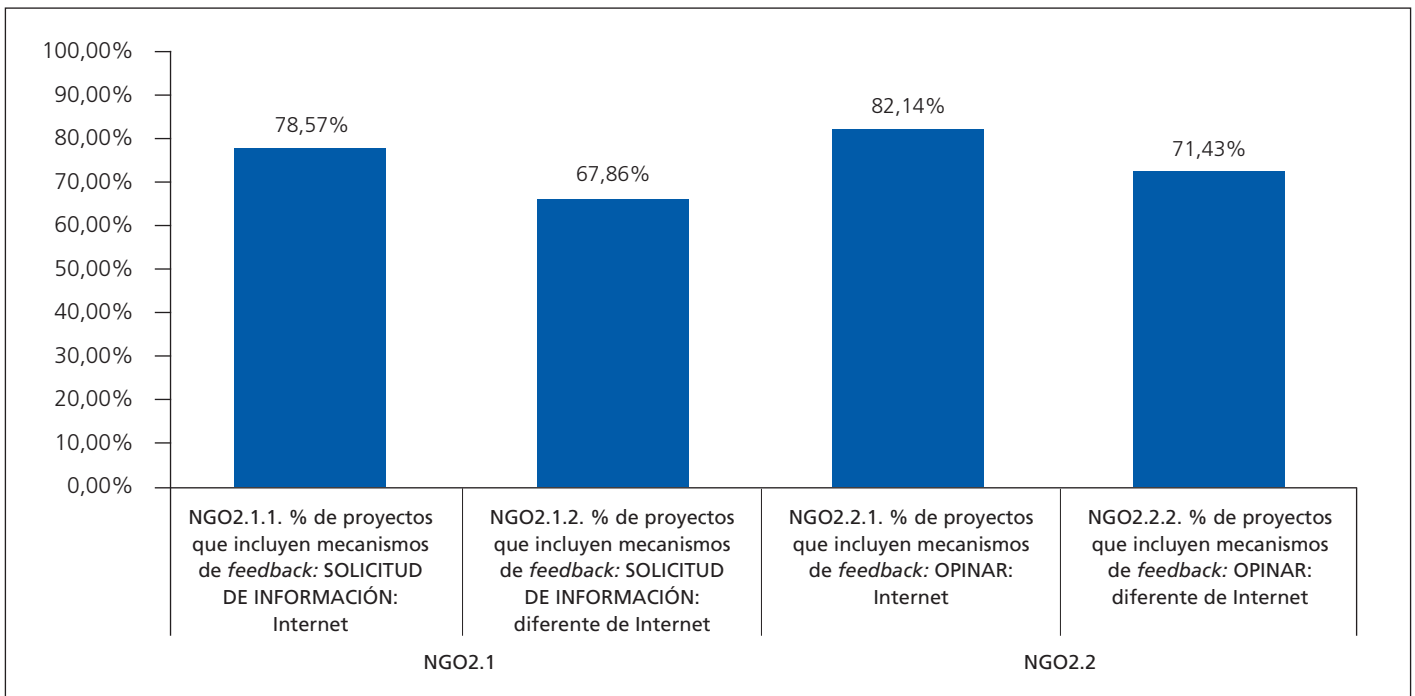
FLC prevé el acceso a este conjunto de mecanismos de *feedback* priorizando el uso de las nuevas tecnologías; así, aproximadamente, el 79% de los proyectos de la organización incluye mecanismos de solicitud de información

cuyo canal de acceso es vía Internet. Cabe destacar, que en 2012 se ha puesto especial énfasis en las posibilidades de las redes sociales como canales de comunicación bidireccional con los grupos de interés; son ejemplos, el **Climadat** o el

programa de **Ciencia en Sociedad**. A su vez, este porcentaje varía en función de la tipología de *feedback* (82% para dar opinión, 79% para expresar quejas y dar sugerencias).

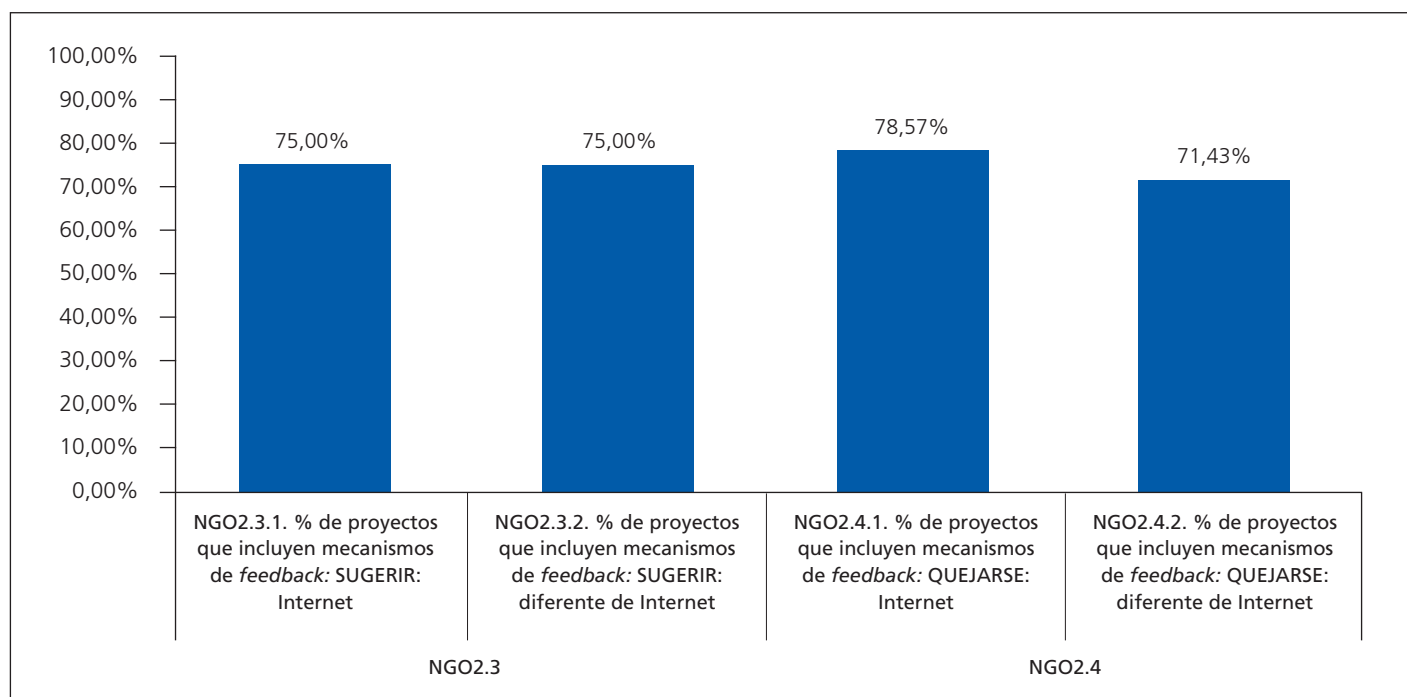
## NGO2

### Mecanismos de *feedback*



## NGO2

### Mecanismos de *feedback*



(\*) El resultado de este análisis incluye los 28 proyectos analizados. No se incluye información del programa de Becas y el programa de Estudios Sociales quedando por lo tanto excluidos de los datos reportados.

### Reuniones específicas

En 2012, la FLC dentro de sus programas, ha implementado diferentes mejoras que permiten canalizar de forma más eficiente los *feedbacks* recibidos incrementando a su vez la capacidad de respuesta de ésta, en especial con los beneficiarios de sus programas. El proyecto **ICI**, por ejemplo, contempla los siguientes mecanismos para la obtención de *feedback*: Reuniones de seguimiento periódicas tanto con los equipos de intervención, es decir, los equipos contratados por las entidades sociales para ejecutar el proyecto en cada territorio, como con los Ayuntamientos que se ha establecido un convenio de colaboración.

Los equipos de intervención disponen de un entorno colaborativo con un fórum.

Todos los agentes con quienes la FLC ha firmado un convenio de colaboración disponen del correo electrónico y teléfono para consultas, sugerencias, opiniones etc.

A los equipos de intervención se les distribuye un formulario de valoración cada vez que la FLC realiza un encuentro de formación. Asimismo, se les distribuye un cuestionario de valoración electrónica que sirve para recabar información acerca del desarrollo de aspectos clave del proyecto.

### Encuestas de satisfacción

Otro de los canales que se emplean de manera recurrente, cuando es posible, son las encuestas de satisfacción. La sistematización de estas encuestas permite disponer de un canal de *feedback* que proporciona información directa de los beneficiarios para poder ser considerada en futuras mejoras del programa. Los programas **Reincorpora**, **Atención Integral a Personas con Enfermedades Avanzadas** o el programa de **Ciencia en Sociedad** son ejemplos donde se realizan este tipo de encuestas. Dentro del programa de **Atención Integral a Personas con Enfermedades**, por ejemplo, es el equipo que participa en el proyecto, el que realiza las encuestas de

satisfacción a los beneficiarios para conocer individualmente el *feedback* de cada uno de ellos.

FLC no solamente exige canales de comunicación robustos y eficientes para los proyectos que lidera sino que también lo exige para las entidades con las que colabora. Por ejemplo, para el programa de **Cooperación Internacional**, FLC establece en los bases del programa, que las entidades de cooperación españolas solicitantes, especifiquen los criterios/mecanismos utilizados para la inclusión/participación de los beneficiarios en todo el proceso del proyecto.

### 2.2.2. Sistemas de control, evaluación y aprendizaje

La propia naturaleza de las entidades sin ánimo de lucro, junto con la función que desarrollan en la sociedad en el contexto socioeconómico actual, establece la responsabilidad inherente de demostrar la legitimidad, el valor y la eficiencia de las acciones llevadas a cabo por las mismas. FLC, consciente de ello, apuesta por la rendición de cuentas y la transparencia como premisas indispensables para cumplir con su compromiso ante sus grupos de interés, y de acuerdo a sus valores y principios, pilares básicos de su estrategia. La capacidad de innovación en cada uno de los programas y proyectos se fundamenta en la capacidad de detectar las posibles mejoras a partir de los sistemas de seguimiento y valoración para así implantarlas en diseños futuros de los proyectos.

Una correcta gestión del control y la evaluación de los programas y proyectos resulta esencial a la hora de conseguir los objetivos planteados por la FLC. De hecho, 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, y como ocurriera en 2011, la FLC está dando un decidido impulso al nuevo plan de sistemas de la información que ya está revirtiendo en una clara mejora de la eficiencia interna.

La FLC concibe los procesos de mejora continua como ejes de trabajo clave para determinar la calidad y la eficacia, así como para medir el impacto de sus programas, proyectos y actividades, y de este modo poder dar respuesta a las necesidades cambiantes de la sociedad actual. Para la FLC, la correcta implementación de estos sistemas, es un recurso clave que permite rediseñar e incluir los cambios necesarios en los programas y proyectos para mejorar y aumentar las posibilidades de éxito de los mismos.

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. De hecho, el objetivo planteado en 2011 de conseguir que el 100% de los proyectos tengan sistemas para realizar seguimiento y control se ha conseguido a lo largo de 2012. Del mismo modo, el 93% de los proyectos realiza ejercicios de valoración o análisis de resultados para evaluar sus proyectos. De los resultados obtenidos de dichos ejercicios de valoración y análisis deriva la fase de aprendizaje.

El 79% de los proyectos introdujeron cambios y mejoras en 2012 a partir de los sistemas de control y evaluación implementados. En relación con esta última etapa, cabe comentar que han sido el Educativo y el Social los ámbitos cuyos proyectos y programas han introducido más cambios y mejoras, alcanzando un 100%,

mientras que en los ámbitos de Investigación, Ciencia y Medio Ambiente y Cultura son menos los programas que han incluido mejoras (50% y 33%, respectivamente).

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 92% 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 y frecuencia continua (86%) y sistemas de seguimiento de naturaleza cualitativa al final del proyecto (71%).

Por otro lado, las actuaciones y/o actividades de seguimiento realizadas en 2012, se concretan en: el registro continuo de datos de actividad y las visitas de seguimiento (89% en ambos casos). Además, la mayoría de proyectos cuenta con comisiones de seguimiento (86%), y realiza auditorías y/o asesorías de expertos externos (79%), encuestas de valoración a colectivos determinados y solicitud de auditoría de cuentas (75%) y estudios cualitativos (64%). Finalmente, las operaciones de seguimiento menos realizadas en 2012 han sido las auditorías de procesos (46%).

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: reuniones de valoración (100% proyectos) y memorias o informes de valoración de los indicadores cuantitativos y/o de la información cualitativa (89% de los proyectos).

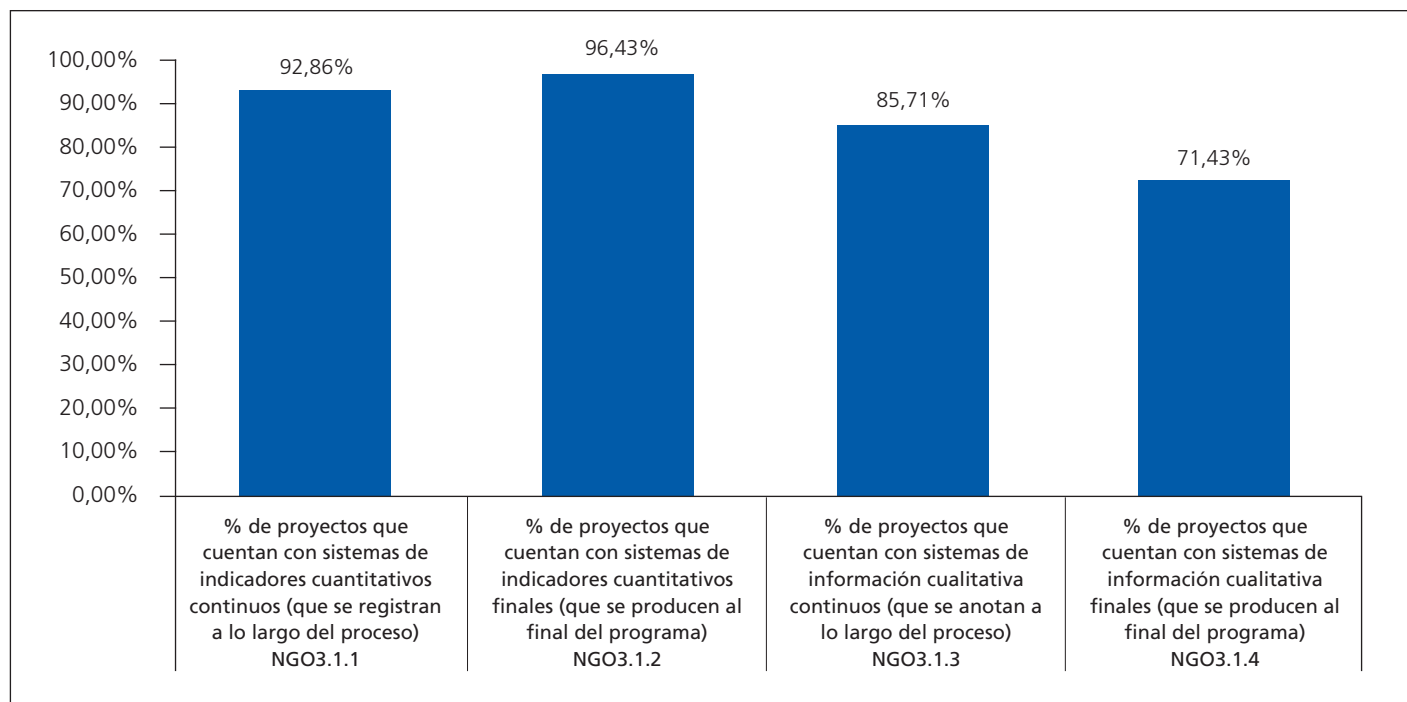
### NGO3

#### Sistemas de monitoreo, evaluación y aprendizaje

Código			Total		Ámbito de actividad (%)			
			Casos	%	Social	Educativo	Investigación, Ciencia y medio ambiente	Cultural
<b>NGO3</b> % De proyectos que cuentan con sistemas de monitoreo, evaluación y aprendizaje *			26	92,86	100,00	100,00	50,00	100,00
% de proyectos que:	<b>NGO3.1</b>	cuentan con sistemas de seguimiento y control	28	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
	<b>NGO3.2</b>	han realizado actuaciones y/o actividades de seguimiento en 2012	28	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
	<b>NGO3.3</b>	han realizado ejercicios de valoración o análisis de resultados	26	92,86	100,00	100,00	50,00	100,00
	<b>NGO3.4</b>	han introducido cambios y mejoras para 2012	22	78,57	100,00	100,00	50,00	33,33
<b>Proyectos</b>			28	-	16	2	4	6

### NGO3.1

#### % de proyectos que cuentan con sistemas de seguimiento y control



(\*) El resultado de este análisis incluye los 28 proyectos analizados. No se incluye información del programa de Becas y el programa de Estudios Sociales quedando por lo tanto excluidos de los datos reportados.



Cada uno de los programas y proyectos, gestiona de manera independiente sus sistemas de seguimiento, control y evaluación dependiendo de sus propias necesidades. El programa de

**Emprendimiento social** por ejemplo, ha identificado el acompañamiento y el apoyo personalizados al emprendedor como factores clave para el éxito del proyecto. Por ello el programa ofrece a todos los proyectos seleccionados:

- Formación a medida. Los emprendedores sociales seleccionados gozan de una formación centrada en el emprendimiento y la gestión de empresas impartida por la escuela de negocios IESE.
- Acompañamiento gerencial. Tutoría durante un año a fin de:
  - Acompañar al emprendedor en sus procesos de decisión.
  - Identificar riesgos, amenazas y oportunidades desde una visión externa.
  - Facilitar una red de contactos para asegurar el éxito de la iniciativa.

Este acompañamiento se lleva a cabo por personas experimentadas en emprendimiento y empresa social. Adicionalmente, se pone a disposición del emprendedor un apoyo especializado en áreas técnicas propias de la gestión de empresa (finanzas, operaciones, marketing, comunicación, etc.) y/o en sectores específicos (textil, gran consumo, agricultura, etc.) en los que el emprendedor y/o el tutor identifiquen una necesidad. Los participantes en el programa se comprometen a aportar información relevante de forma diligente y periódica para la supervisión de las iniciativas. En este sentido, el aprovechamiento del programa formativo por parte de los emprendedores sociales se realiza a través de la presentación del plan de negocio, en el que deben demostrar que incorporan la estrategia y las herramientas de gestión vistas en el programa formativo del plan de

negocio de su empresa social. La concreción de este plan de negocio es un momento trascendental del proceso para analizar la viabilidad del proyecto. Además, la FLC puede examinar y auditar, directamente o bien a través de entidades designadas a estos efectos, el destino de las ayudas a los fines previstos por el programa. Para ello, los participantes en el programa deben facilitar el acceso a la documentación requerida, así como entrevistas y reuniones con los auditores designados. Por lo tanto, el asesoramiento, control y seguimiento y la evaluación de todo el proceso, es clave en el proceso de aprendizaje de los emprendedores, puesto que les permite concretar los objetivos y lograr las metas fijadas.

En 2012, resultan destacables también las mejoras en cuanto al análisis de indicadores en los proyectos de **Cooperación Internacional**. Dentro del proyecto se ha implementado un sistema de seguimiento con indicadores numéricos para los proyectos de desarrollo socioeconómico, formación en África y Emergencias/Acción humanitaria que utiliza una herramienta en formato excel común para todas las entidades. Además se ha empezado a trabajar en una plataforma online de comunicación, en la que participan todas las entidades españolas y locales con las que la FLC lleva a cabo proyectos, con el objetivo de mejorar la comunicación e intercambiar buenas prácticas. Esta plataforma, en la que se realizan formaciones online, se ha implementado a principios de 2013.

Por otro lado, como se ha comentado anteriormente, algunos de los proyectos de la FLC utilizan las encuestas de satisfacción como medio para determinar el *feedback* de los beneficiarios. Dentro de este *feedback*, algunos de los proyectos incluyen preguntas que permiten evaluar la consecución de los objetivos. En el **Reincorpora**, por ejemplo, se incluyen

preguntas que permiten identificar el grado de mejora de las competencias, tanto profesionales como sociales y personales conseguidas por el proyecto. De este modo, se obtienen datos reales de los beneficiarios que pueden ser utilizados como una variable de evaluación de impacto del programa además del estudio anual de impacto del programa.

Cabe mencionar también en 2012, las encuestas realizadas en el marco del proyecto **ICI**, sobre convivencia e interculturalidad en territorios de alta diversidad. Estas encuestas realizadas en el 2010 y en el 2012 (a 9.000 entrevistados cada vez) han permitido a la FLC analizar la primera fase de desarrollo del proyecto (2010 a 2013) y la repercusión que va teniendo el proyecto en el territorio focalizado. También se prevé la realización de otra encuesta con posterioridad al proyecto en 2015. Esta encuesta, por ende, es utilizada por la FLC como un recurso de evaluación de impacto del proyecto además de los sistemas de evaluación estándar utilizados dentro del proyecto como los informes semanales, mensuales, trimestrales y las memorias anuales.

Uno de los objetivos que persiguen los sistemas de evaluación, es la capacidad de evaluar el alcance de los objetivos a través de la medición de tres aspectos: eficacia, eficiencia e impacto. La medición de los tres aspectos permite dotar a la FLC de transparencia en su gestión a la vez que aumenta el valor social asociado a los proyectos de la FLC.

Del total de programas y proyectos, el 89% permite medir la eficacia y el impacto mientras que el 85% permite medir la eficiencia. Para las tres medidas, se observan diferencias por ámbito de actuación. El 100% de los proyectos de los ámbitos de Educación y Cultura disponen de sistemas que permiten medir tanto la eficacia, como la eficiencia y el impacto. El

94% de los proyectos del ámbito Social permiten medir la eficacia, en cambio únicamente el 33% del ámbito de Ciencia, Investigación y Medio Ambiente permiten medir ese aspecto. El 88% de los proyectos

del ámbito Social disponen de sistemas para medir la eficiencia, por solo el 33% del ámbito Ciencia, Investigación y Medio Ambiente. De forma análoga, el 88% de los proyectos del ámbito Social tienen

sistemas que permiten medir el impacto por un 67% del ámbito de Ciencia, Investigación y Medio Ambiente.

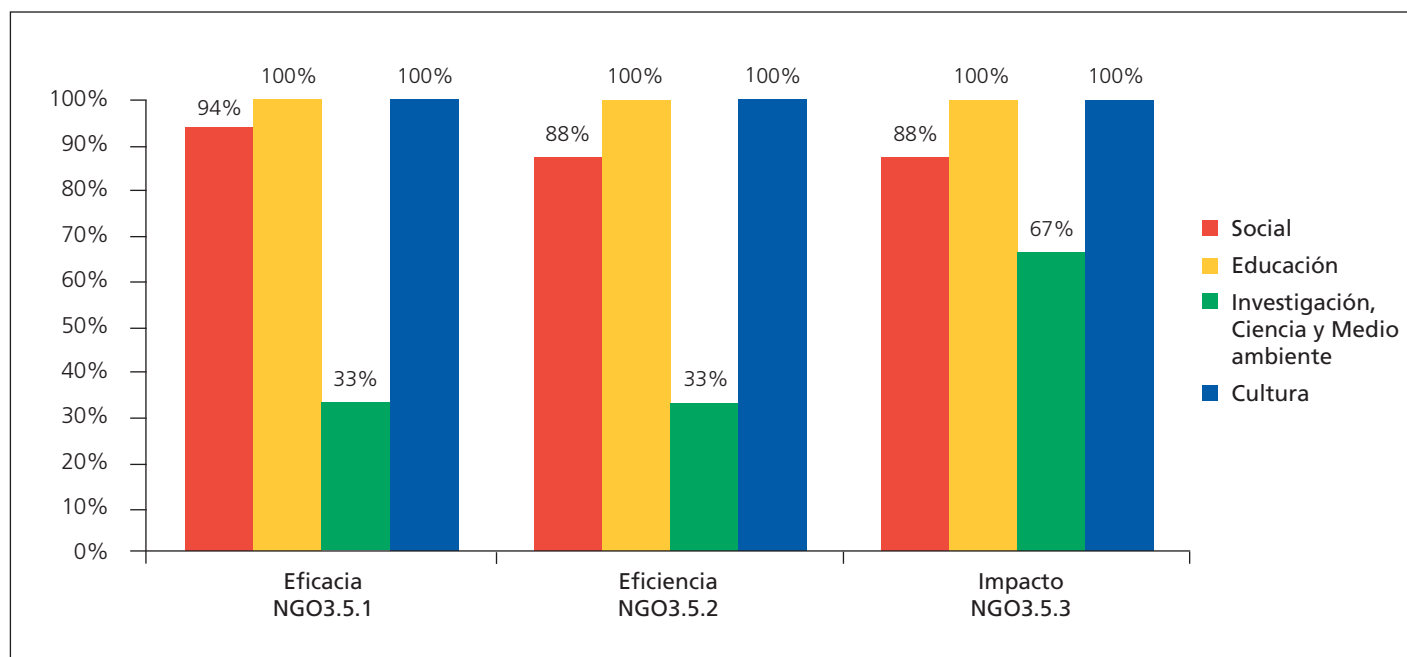
### NGO3.5

#### Medición eficacia, eficiencia, impacto

	Total		Ámbito de actividad (%)			
	Casos	%	Social	Educativo	Investigación, Ciencia y medio ambiente	Cultural
<b>NGO3.5</b> % de proyectos que consideran que los sistemas de monitoreo, evaluación y aprendizaje permiten medir eficacia, eficiencia o impacto	25	89,29	93,75	100,00	50,00	100,00

### NGO3.5

#### Medición eficacia, eficiencia, impacto



(\*) El resultado de este análisis incluye los 28 proyectos analizados. No se incluye información del programa de Becas y el programa de Estudios Sociales quedando por lo tanto excluidos de los datos reportados.

En la medición de estos aspectos, es destacable, por ejemplo, el programa **CaixaProinfancia**. En este programa se ha empezado a trabajar en un sistema para mejorar la eficiencia, eficacia e impacto del programa, que se basa en la realización de unos pilotajes en los territorios donde se lleva a cabo el programa. Estos pilotajes implican el trabajo coordinado entre todos los agentes competentes en el abordaje de las situaciones de pobreza infantil para garantizar una atención integral a los niños y familias que se encuentran en esta situación.

Cabe mencionar también como buena práctica, el programa de **Atención Integral a Enfermos Avanzados**. Dentro del programa, se ha mejorado de forma significativa la Plataforma de seguimiento Online con el fin de mejorar la calidad de la asistencia de los equipos así como la implementación de nuevas variantes en el estudio de efectividad anual en el que se mide la eficacia de atención psicosocial proporcionada.

Otro de los ejemplos relevantes son las mejoras implementadas en el programa de **Emprendimiento Social** para medir la eficiencia del mismo. Dentro del programa, al finalizar el ejercicio, la FLC hace un seguimiento específico en relación a los puestos de trabajo creados, tanto en colectivos en situación vulnerable como en colectivos sin riesgo, la facturación total de todas las empresas y el índice de supervivencia de las empresas. De este modo la FLC se asegura que las empresas participantes consiguen los objetivos establecidos y se están gestionando de manera eficiente y de acuerdo a los compromisos acordados.

Finalmente, en relación a las medidas implementadas para medir el impacto, es destacable el proyecto **ICI**. En 2012, como se ha comentado anteriormente, dentro del proyecto se publicaron los resultados

de un amplio estudio sobre la Convivencia intercultural en el ámbito local realizado en la fase inicial del proyecto, en septiembre de 2010, en comparación con los resultados de 2012. Los datos recogidos ofrecen indicadores de impacto que permiten valorar la aplicación del Proyecto de ICI y sus efectos. Este estudio da la oportunidad, además, de incorporar ajustes y reorientar acciones en los territorios<sup>8</sup>.

### 2.2.3. Integración del componente de género y diversidad

La FLC concibe los factores de género y otros de 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. Dentro de cada uno de los programas, los diferentes responsables de la gestión de los mismos, se encargan de fijar y establecer unos criterios de diversidad e igualdad con el fin de fomentar no solamente la eficiencia del proyecto sino la igualdad entre las personas participantes.

La fórmula o mecanismo más generalizado para incorporar el criterio de atención a la diversidad de género, aplicado por el 68% del total de proyectos de la FLC, es la aplicación del principio de no discriminación. Adicionalmente, el 63% de los proyectos realizan un seguimiento de la igualdad real de oportunidades que los distintos grupos tienen para participar en el programa, y otro 52% 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 30% 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 (96%) 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 aunque en un porcentaje menor, es la aplicación del principio de no discriminación (82% del total de proyectos de la FLC). Es necesario subrayar que el 54% 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.

8. Más información en el sitio web oficial del proyecto:  
[http://obrasocial.lacaixa.es/ambitos/inmigracion/intervencionintercultural\\_es.html](http://obrasocial.lacaixa.es/ambitos/inmigracion/intervencionintercultural_es.html)

## NGO4

### Integración del componente de género y diversidad

			Total		Ámbito de actividad (%)			
			Casos	%	Social	Educativo	Investigación, Ciencia y medio ambiente	Cultural
<b>NGO4</b>								
% de proyectos que integran el componente de género y/o diversidad *			23	81,48	93,33	50,00	75,00	66,67
% total de proyectos que:	NGO4.1	abordan el componente de GÉNERO	19	66,67	73,33	50,00	75,00	50,00
	NGO4.2	abordan OTROS FACTORES de DIVERSIDAD	27	96,30	93,33	100,00	100,00	50,00
<b>Proyectos</b>			28	-	16	2	4	6

(\*) El resultado de este análisis incluye los 28 proyectos analizados. No se incluye información del programa de Becas y el programa de Estudios Sociales quedando por lo tanto excluidos de los datos reportados.

## NGO4

### Integración del componente de género y diversidad

Código	Enunciado	Valor *
<b>NGO4</b>	<b>% de proyectos que integran el componente de género y/o diversidad</b>	<b>81,48%</b>
<b>NGO4.1</b>	<b>% de proyectos que abordan el componente de género</b>	<b>66,67%</b>
NGO4.1.1	% de proyecto que aplican el principio de no discriminación	74,07%
NGO4.1.2	% de proyecto que aplican principio de no discriminación y control de la igualdad de oportunidades para participar en el proyecto	62,96%
NGO4.1.3	% de proyecto que aplican una política de discriminación positiva, asegurando un nivel de presencia o participación de los colectivos pactados	51,85%
NGO4.1.4	% de proyecto que abordan de forma directa las problemáticas de género	29,63%
<b>NGO4.2</b>	<b>% total de proyectos que abordan otros factores de diversidad</b>	<b>96,30%</b>
NGO4.2.1	% de proyecto que aplican el principio de no discriminación	82,14%
NGO4.2.2	% de proyecto que aplican el principio de no discriminación y control de la igualdad de oportunidades para participar en el proyecto	71,43%
NGO4.2.3	% de proyecto que aplican una política de discriminación positiva, asegurando un nivel de presencia o participación de los colectivos pactados	66,67%
NGO4.2.4	% de proyecto que abordan de forma directa problemáticas concretas de diversidad	53,57%

(\*) El resultado de este análisis incluye los 28 proyectos analizados. No se incluye información del programa de Becas y el programa de Estudios Sociales quedando por lo tanto excluidos de los datos reportados.

Existen diferentes ejemplos destacables sobre medidas implementadas en 2012 con el fin de asegurar la integración del componente género y diversidad en los programas de la FLC. En general, para todos programas que desarrolla la FLC en entornos educativos (**Cibercaixa escolar** y **CaixaProinfancia** por ejemplo), el género y/o la diversidad cultural actúa como elemento inclusivo estando presente de forma continuada y transversal en la actividad cotidiana del proyecto/programa. Paralelamente la finalidad/misión propia del programa de **Cooperación Internacional** contempla e incluye ambos componentes, de género y diversidad, y por tanto se tienen en cuenta en las distintas fases de desarrollo del programa. En este sentido, en las bases del programa se requiere que las propuestas incluyan las medidas necesarias para promover los factores determinantes en las políticas de desarrollo, como el apoyo a los sectores y colectivos más vulnerables y afectados por la pobreza y el enfoque de género. Además se priorizan aquellos proyectos que cuenten con medidas explícitas referidas a la equidad de género. Otros proyectos, debido a su objetivo y su universo de beneficiarios, realizan una discriminación positiva en el tema género como por ejemplo el programa **Reincorpora**.

En el marco del programa de **Emprendimiento Social** también se incluyen requisitos de género y diversidad ya en las primeras etapas de diseño que son corroboradas con los análisis de impacto del proyecto. Dentro del programa se calcula el porcentaje de empresas sociales impulsadas por mujeres y por hombres. Este análisis permite comprobar que en las 20 empresas sociales iniciadas en el año 2012, 10 de ellas (el 50%) estaban dirigidas/impulsadas por emprendedoras mujeres, y el 50% restante por hombres. Por otro lado, el programa de formación, abierto a 2

emprendedores/as por empresa social, estaba compuesto en un 75% por mujeres y un 43% por hombres. Dentro del programa **Reincorpora**, destaca la participación de un porcentaje mayor de mujeres, que el porcentaje de mujeres internas en centros penitenciarios. En cuanto a la gestión de la diversidad, por definición, la integración laboral de personas en situación de vulnerabilidad es uno de los valores aportados por el programa, y en este sentido 13 de las empresas sociales están creando puestos de trabajo para personas en exclusión o riesgo de exclusión y 9 los crean para colectivos con discapacidad.

El proyecto **ICI** es otro de los ejemplos que incluye el componente diversidad ya en su etapa de diseño. El proyecto pretende impulsar dinámicas de colaboración entre los agentes sociales de un territorio en el que la presencia significativa de diversidad cultural, proveniente tanto de la migración internacional como de procesos de migración interna, y/o con presencia de minorías inmigradas o autóctonas (pueblo gitano etc.), plantean nuevos retos y nuevas oportunidades para la cohesión social. El proyecto fomenta la igualdad de oportunidades a todas las personas que viven o trabajan en la comunidad de intervención para que puedan participar en los espacios de trabajo o las acciones que se llevan a cabo desde el proyecto. A la vez, los equipos se aseguran la presencia de colectivos minoritarios. Por otro lado, en relación al componente de género cabe destacar que los equipos de intervención velan para que en su equipo haya un equilibrio de género. Del mismo modo, el proyecto también cuida que haya un equilibrio entre hombres y mujeres en los espacios de trabajo y en las acciones que se realizan así como en cada etapa de formulación del proyecto. Igualmente ocurre con el programa de **Vacunación Infantil** cuyos beneficiarios son niños y niñas menores de

cinco años de Bolivia, Honduras y Nicaragua.

Es destacable también el programa **Incorpora** en el que en todas las etapas del programa se consideran tanto factores de género como factores de diversidad (Discapacidad física, intelectual, trastorno mental, inmigración, personas con falta recursos económicos).

#### 2.2.4. Coordinación con las actividades y programas de otros actores

Uno de los principios de actuación de la Fundación “la Caixa” es la creación de alianzas y trabajos en red entre los programas de la FLC y los colaboradores externos de forma que se puedan aprovechar las sinergias existentes. 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 [...] ya sea a través de programas propios, alianzas estratégicas o colaboraciones con terceros, [...] 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.

El 100% de los proyectos de la FLC mantienen una vinculación con otras iniciativas (ya sea con el resto de proyectos internos de la propia FLC o con iniciativas externas a la misma). En concreto, el 93%

del total de proyectos de la FLC se vincula internamente con otros proyectos de la misma organización, y un 86% del total participa, a la vez, en iniciativas externas. Del total de proyectos de la FLC, el 61% mantiene una actividad de coordinación

estable con las mismas, de frecuencia continua o periódica. Asimismo, un 25% del total de proyectos participa en iniciativas de ámbito europeo y/o internacional.

## NGO6

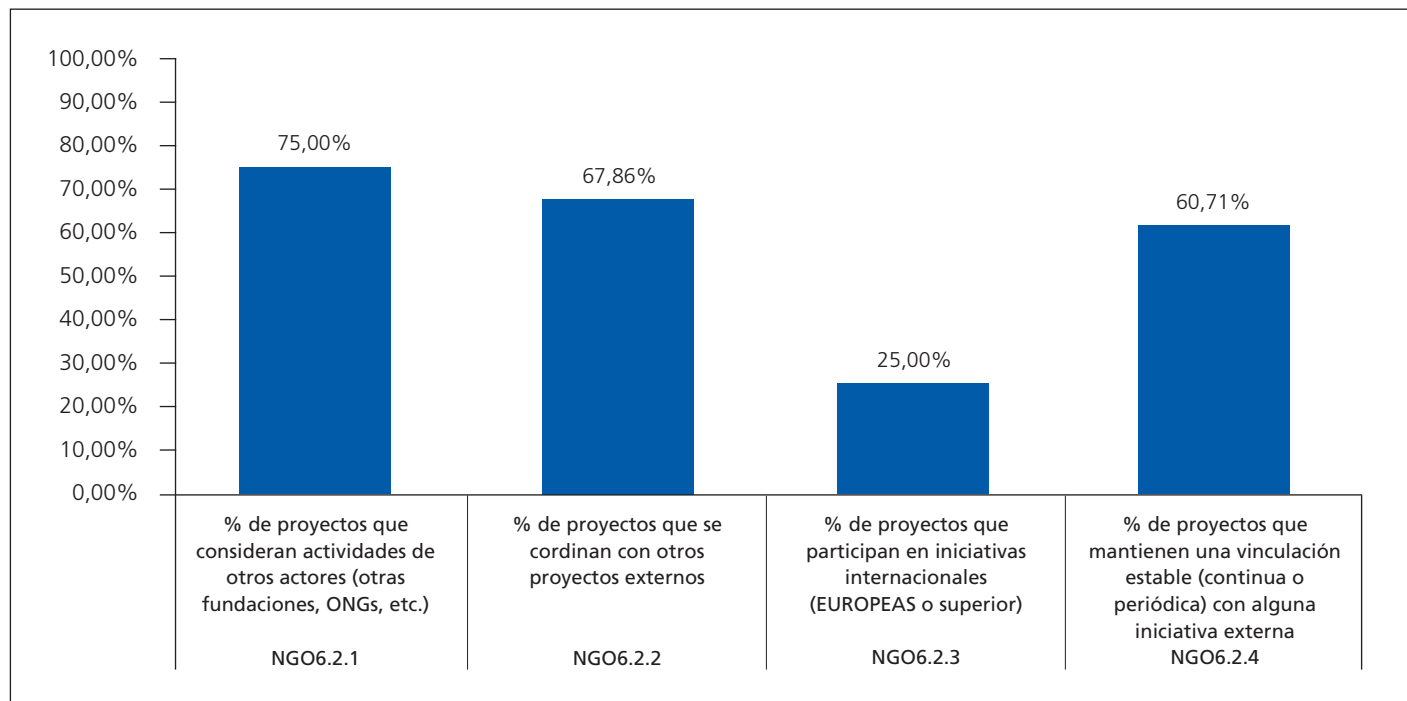
Procesos de coordinación con las actividades y programas de otros actores

			Total		Ámbito de actividad (%)			
			Casos	%	Social	Educativo	Investigación, Ciencia y medio ambiente	Cultural
<b>NGO6</b>								
% de proyectos que mantienen vinculaciones con actividades internas o externas a la organización			<b>28</b>	<b>100,00</b>	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>% total de proyectos que:</b>	<b>NGO6.1</b>	Se coordinan con otros proyectos INTERNOS de la FLC	<b>26</b>	<b>92,86</b>	93,75	50,00	100,00	100,00
	<b>NGO6.2</b>	Participan en programas/iniciativas EXTERNAS	<b>24</b>	<b>85,71</b>	93,75	50,00	50,00	100,00
<b>Proyectos</b>			<b>28</b>	<b>-</b>	16	2	4	6

(\*) El resultado de este análisis incluye los 28 proyectos analizados. No se incluye información del programa de Becas y el programa de Estudios Sociales quedando por lo tanto excluidos de los datos reportados.

## NGO6.2

### Porcentaje de proyectos que participan en iniciativas externas



(\*) El resultado de este análisis incluye los 28 proyectos analizados. No se incluye información del programa de Becas y el programa de Estudios Sociales quedando por lo tanto excluidos de los datos reportados.

Existen diferentes proyectos y programas que realizan otras entidades, en los que participa la FLC. Es destacable el programa del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad "Empresas por una sociedad libre de violencia de género". La participación radica en el proyecto de **Violencia de Género**. El proyecto del ministerio tiene como objetivo la creación de una red de empresas y entidades comprometidas en la lucha contra la violencia de género mediante la firma de convenios para la promoción de acciones de sensibilización y para la inserción laboral de las víctimas. De igual forma, la FLC dentro de este programa, participa en el proyecto Europeo Daphne III: Circles, cuyo propósito es la reinserción de delincuentes

sexuales en el momento de la excarcelación. Además, tiene por objetivo favorecer una inserción positiva y completa de personas que han cometido delitos sexuales y reducir el índice de reincidencia de este colectivo.

Finalmente, otra de las iniciativas destacadas en las que participa la FLC es la iniciativa Enterprise 2020<sup>9</sup> presentada por España en el marco de la Unión Europea. Esta iniciativa constituye una línea de acción de la estrategia europea de RSE lanzada por la Comisión Europea y liderada por CSR Europe. El programa **Reincorpora** se presenta de acuerdo a uno de los objetivos de la iniciativa; "Contribuir positivamente a la competitividad,

fomentando habilidades para el empleo muy necesarias para dinamizar el mercado laboral y a través de un enfoque sostenible de vida en ciudades que impacte positivamente en la vida de los ciudadanos".

9. Enterprise 2020 tiene como objetivo, en línea con la Agenda Europea 2020, ayudar a las empresas a alcanzar durante la próxima década una competitividad sostenible, fomentar una intensa colaboración entre las empresas y sus grupos de interés y reforzar el liderazgo de Europa en materia de RSE. Incluye 2 líneas de acción: *Skills for Jobs* (donde se incluye el proyecto Reincorpora) y el *Sustainable Living in Cities*.

La FLC también pretender coordinar, cuando es posible, los proyectos que realiza con otros que ella misma realiza. De este modo, la FLC mejora la eficiencia de los programas puesto que distribuye los recursos y aprovecha las sinergias entre los diferentes programas. Es un ejemplo relevante el **CiberCaixa: Quedamos al salir de clase**. El proyecto se coordina en algunas de las ciudades donde se desarrolla con las actividades vinculadas al programa de **CaixaProinfancia**.

### 2.2.5. Posicionamiento y comunicación institucional en sensibilización pública

Debido a la actividad de la Obra Social, su estrategia y las campañas de comunicación y marketing son muy relevantes puesto que son las que permiten dar a conocer la Obra Social y su actividad a sus grupos de interés (en especial a los beneficiarios) y a la sociedad en general. La Obra Social "la Caixa" concibe sus campañas de Comunicación y Marketing con un triple objetivo:

- Por un lado, sensibilizar a la ciudadanía en torno a las principales necesidades y problemáticas de las personas, tratando de incentivar la implicación y el compromiso de todos sus receptores en

la gestión de las mismas. La superación de la pobreza infantil, la integración laboral de las personas con dificultades, el envejecimiento activo y la plena participación de las personas mayores en la sociedad, la prevención del consumo de drogas, etc. son algunas de las causas que requieren del compromiso de todos. La sensibilización es por tanto una de las últimas motivaciones de las acciones de Comunicación externa, Publicidad y Marketing de la Obra Social.

- La información es el segundo de los grandes objetivos. A través de la divulgación de todas sus iniciativas, la Obra Social busca ampliar su número de beneficiarios, tratando de llegar a más personas.
- La puesta en valor de la importancia de los clientes y empleados de "la Caixa", como parte esencial del engranaje de la Obra Social supone el tercer gran fin. Ellos, con su confianza y con su trabajo diario, son los responsables últimos de que "la Caixa" pueda seguir dotando a su Obra Social con 500 millones de euros –por sexto año consecutivo en 2013–, con los que promover programas sociales, educativos, culturales y medioambientales.

En términos de gestión, las acciones de comunicación se ejecutan conforme a criterios de respeto con la sostenibilidad y

el medio ambiente de su planificación hasta su ejecución. Asimismo se implica a los beneficiarios reales en el desarrollo de los mismos. Las acciones se guían por el objetivo de la eficiencia, entendida ésta como el mayor retorno posible de la inversión términos de sensibilización y de extensión del número de beneficiarios. El impacto de las mismas está convenientemente medido y auditado por empresas homologadas en el seguimiento de medios.

La valoración económica de las noticias e informaciones sin coste para la entidad publicadas o emitidas en prensa, radio y televisión en torno a las iniciativas y programas promovidos por la Obra Social "la Caixa" (atendiendo entre otros criterios a los de tirada/audiencia, valor publicitario del espacio/tiempo ocupado por las mismas, presencia institucional en la noticia, entre otros) no ha cesado de crecer en los últimos años. Si tomamos como referencia los dos últimos años, esta valoración fue de 61 millones de euros en 2012 y de 74 millones de euros en 2013. La inversión en publicidad, sin embargo, ha decrecido de manera sensible, de cara a poder priorizar el ejercicio directo de la acción social dado el incremento de las necesidades desde los 23 millones de euros en 2011 hasta los 16 en 2012.



### **[3. Compromiso en la gestión de acuerdo con nuestros valores]**

- 3.1. Mejorando el bienestar y las capacidades de nuestros empleados y proveedores
- 3.2. Minimizando nuestro impacto en el medio ambiente



## [3. Compromiso en la gestión de acuerdo con nuestros valores]

### 3.1. Mejorando el bienestar y las capacidades de nuestros empleados y proveedores

#### Capital humano de la FLC

Uno de los pilares básicos en los que la FLC cimienta su estrategia de actividad pasa a través de mantener unas políticas y unas acciones que fomenten el bienestar y la generación de capacidades de nuestros empleados y proveedores. Las políticas y líneas de actuación que definen y guían la gestión del capital humano en la FLC 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 y de igualdad de género, el fomento de la conciliación laboral y familiar, 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 FLC, 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 por cuenta de la FLC, incluidos los trabajadores en situación de expatriación a otro país distinto del Estado Español. El CCP Entró en vigor el 1 de enero de 2012, es el VII Convenio que se redacta y aplica, y tiene una duración de dos años, por lo que sus efectos serán de aplicación hasta el 31 de diciembre de 2013.

En 2012, como órgano para la interpretación y la vigilancia del CCP se creó una Comisión Paritaria que, además, puede ejercer funciones de conciliación, mediación y arbitraje en aquellos casos en los que las partes lo sometan a su

consideración de común acuerdo. La Comisión Paritaria está formada por seis miembros, tres en representación de los/las trabajadores/as y otros tres en representación de la Dirección de la FLC.

Por su parte, la Comisión Paritaria se reúne periódicamente para debatir sobre información relevante y estratégica de la organización con la Dirección General y la de Recursos humanos de la Fundación.

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.

Como novedad de 2012, en el marco de la negociación del 7º CCP se acordó entre la Representación Empresarial y la Representación Social una bolsa de horas como medida de flexibilidad horaria. De este modo, la FLC promueve la flexibilidad y la conciliación laboral, permitiendo que los empleados puedan adecuar en gran medida su horario, adaptándolo a sus necesidades y requerimientos familiares y de ocio.

#### Seguridad y salud

La seguridad y salud es otro de los temas que resultan relevantes tanto a nivel de impacto en la FLC como en la influencia en las decisiones y el análisis de los grupos de interés. Este es un tema importante para la FLC puesto que la prevención es un buen indicador de la implicación de la organización en el control de procesos y en este aspecto se integran perfectamente la totalidad de los procesos, que se inician con una evaluación de riesgos, con la efectiva aplicación de las medidas preventivas y la formación del personal correspondiente, así como la efectiva implantación de los planes de emergencia.

Por este motivo, la FLC establece un sistema de gestión que permite realizar un análisis continuo de salud preventiva de la organización.

Actualmente la FLC cuenta con un servicio de prevención ajeno que le da soporte en las tareas preventivas, relacionadas con la actividad de la Fundación. Los riesgos del personal de la FLC varían claramente en función de su ubicación y función (oficinas, centros singulares, exposiciones itinerantes, etc.) Además del servicio de prevención ajeno, la FLC cuenta una estructura de gestión propia liderada por un responsable de prevención a nivel FLC y además con los Delegados de Prevención, cuya labor principal estriba en mantener un contacto regular con la estructura jerárquica de la empresa. Además, la FLC, en su búsqueda por la mejora en la gestión, pretende incorporar en el futuro la figura de Recurso Preventivo que deberá ayudar a la actual estructura e prevención en cada tipo de centro de trabajo.

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.

Paralelamente se debe destacar que la tarea de la Seguridad y Salud en cuanto a la Fundación implica además, la necesidad de coordinar las actividades con las diferentes contratas que trabajan a diario en los centros de trabajo de la FLC y cuyas especificidades en materia de riesgos laborales son efectivamente diversas en función de su trabajo, ya sean transportistas, contratas de exposiciones itinerantes o contratas fijas en cada centro.

Por último, otra de las cuestiones clave en materia de Seguridad y Salud estriba en la salud de los visitantes que diariamente acogen los diferentes espacios singulares o exposiciones itinerantes de la FLC. En este sentido, la Fundación dispone de procedimientos específicos tendentes a asegurar la adecuada atención de los visitantes en términos de seguridad, y trabaja de manera regular con todos los empleados y proveedores de los diferentes

espacios con la finalidad de incorporar las medidas necesarias para hacer segura la estancia de los visitantes en sus espacios.

En 2012 se han llevado a cabo un proceso de auditoría externa del sistema de la prevención de riesgos laborales con el fin de mejorar la eficiencia del sistema.

Por otro lado, la FLC ha implantado la plataforma CTAIMA.CAE<sup>10</sup> para la coordinación empresarial. Este software se basa en un potente gestor documental que permite verificar que los proveedores y socios que trabajan para la FLC cumplen con los requisitos documentales necesarios para el desarrollo de cualquier actividad. Entre otros, esta aplicación web automatiza y optimiza los flujos de documentación, el método de valoración y el archivo de una gran cantidad de información incluida la información relativa a la Ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales. De este modo la FLC asegura que sus proveedores y socios establecen acciones preventivas en materia de riesgos laborales, cuales son los métodos de trabajo que estos utilizan y qué riesgos laborales existen en el centro de trabajo donde realizan la actividad.

Para 2013, la FLC se ha planteado diferentes retos que permitirán mejorar su sistema de prevención de riesgos laborales a la vez que integrará e involucrará de forma sistemática a todos los empleados de la FLC. Con ello, la FLC ha pretendido:

- Designar más Recursos Preventivos en los centros de Fundación con el fin de aumentar la implicación de toda la organización de FLC en la prevención y mejorar integración de la PRL en la escala jerárquica.
- Aumentar la formación online de PRL en el web de Virtaula. Esto pretende garantizar el cumplimiento de la formación en todos los niveles de la empresa.
- De acuerdo con la ley 31/1995, ofrecer la posibilidad de realizar un examen de salud a todos los empleados.

10. CTAIMA CAE.net es una aplicación informática online que facilita –tanto a la empresa titular como al contratista– el cumplimiento de los requisitos específicos de la coordinación de actividades empresariales de una forma eficaz y eficiente. Más información en <http://ctaimacae.com/software/cae-net/>

## G4-LA6

Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo<sup>11</sup>

	2012		2011		2010	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Total Accidentes de trabajo <sup>1</sup>	1	2	1	3	1	2
Total Contingencias Comunes	7	58	17	67	12	74
Total Absentismo	18	59	0	5	4	23
Índice de frecuencia	0	2,2	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Índice de gravedad <sup>2</sup>	0	0,2	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Índice de incidencia	0	3,8	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

1. Incluye tanto accidentes "in itinere" como no "in itinere". De los accidentes ocurridos en 2012, únicamente uno de ellos ha sido no "in itinere" de una mujer.

2. El total de horas trabajadas se ha estimado a partir del total de horas por convenio por el número total de empleados (mujer y hombre).

n.d.: No disponible.

## Plan de igualdad

FLC se posiciona a favor de la igualdad de oportunidades y el trato igualitario entre hombres y mujeres.

El Plan de Igualdad 2012-2015, que sustituye al plan de 2009-2011, es reflejo del compromiso de la FLC 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. La principal diferencia entre ambos planes radica en el objetivo; mientras que el plan de 2009-2011 consistía en un conjunto de medidas orientadas a garantizar la igualdad de trato y de oportunidades de mujeres y hombres, el plan de 2012-2015 se caracteriza más por la consolidación del conjunto de medidas alcanzadas, que por fomentar nuevas medidas. En concreto, 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. Asimismo, uno de los principales objetivos del Plan es el de promover y consolidar 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.

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

Fundación, y tiene una vigencia de cuatro años, transcurridos los cuales será objeto de revisión para determinar nuevas líneas de mejora. 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 Comisión de Igualdad se reúne semestralmente y está compuesta por dos representantes sociales y dos representantes de la empresa. Asimismo, la Comisión de Igualdad realiza una evaluación anual del Plan mediante análisis de consecución de objetivos, implementación de medidas y muestreo de indicadores de diagnóstico.

El nuevo plan de 2012 incluye diferentes medidas en materia de igualdad. Se establece un nuevo sistema de flexibilidad horaria bajo el nombre de bolsa de horas

11. Total Contingencias comunes: Número de personas que han causado baja por incapacidad temporal por enfermedad durante el año.

Total Absentismo: Número de personas que se han ausentado de su puesto de trabajo, por cualquier tipo de incapacidad, no solo como resultado de un accidente o una enfermedad profesional. No se consideran absentismo las ausencias autorizadas, por ejemplo, por vacaciones, estudios, maternidad o paternidad.

Índice de frecuencia:  $(\text{Número de accidentes con baja} / \text{Número horas trabajadas}) \times 10^6$ ;  
Índice de gravedad:  $(\text{Número jornadas perdidas} / \text{Número horas trabajadas}) \times 10^3$ ;  
Índice de incidencia:  $(\text{Número de accidentes} / \text{Número de trabajadores}) \times 10^3$ .

con el fin de facilitar la flexibilidad horaria. Se amplían las medidas para la conciliación laboral-familiar mediante permisos retribuidos, excedencias y flexibilidad horario de entrada y salida. Se realiza un seguimiento a través de indicadores y análisis de la nueva política de retribución variable de la organización, con el fin de garantizar la igualdad de la retribución variable entre hombres y mujeres. Se implanta también el Plan de retribución flexible que permite a cada profesional diseñar su paquete retributivo para adecuarlo a sus necesidades personales. Finalmente, se realiza el seguimiento de diferentes indicadores para la consolidación y seguimiento de las medidas de igualdad de género en la fundación tales como porcentaje de mujeres en la entidad, porcentaje de mujeres en puestos de toma de decisión, porcentaje de plantilla que participa en sesiones formativas con contenido de Igualdad, porcentaje de incorporaciones masculinas a nivel directivo y general entre otros.

Adicionalmente, la FLC ha implantado un Protocolo de prevención, trato y eliminación del acoso sexual y laboral. Desde su creación hasta la actualidad, la organización no tiene constancia de haber tenido ningún caso de acoso moral, sexual,

por razón de sexo o discriminación. Asimismo, en 2012 se ha seguido la distribución y la formación en materia de buenas prácticas por parte de los empleados a través del Manual de Buenas Prácticas creado en 2011. Este manual fue elaborado y publicado desde el Área de Recursos Humanos, y en colaboración con el Área de Medio Ambiente y el Área de Organización y Servicios Generales. El objetivo principal del manual es el de sensibilizar a los empleados en materia de buenas prácticas laborales incluyendo por ejemplo «Situaciones especialmente atendidas» e «Integración a la diversidad» que buscan sensibilizar a los trabajadores en el trato igualitario entre mujeres y hombres, además de favorecer la gestión para la integración efectiva de la diversidad.

Fruto de todo este esfuerzo, en el año 2012 se ha renovado por parte del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad en la Empresa la concesión a la FLC de 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 2009-2011, la Fundación había llevado a cabo distintas iniciativas en este campo, muchas de ellas con anterioridad a la publicación de la Ley de Igualdad; en concreto, había 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**.

### Indicadores clave en materia de recursos humanos

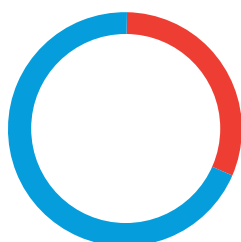
En el año 2012, un total de 381 profesionales constituyen el colectivo de empleados de la FLC. De este total, el 99,5% de los empleados tiene un contrato indefinido y el 97,6% está empleado a tiempo completo. Las mujeres representan el 68,8 % del total de la plantilla de la organización frente el 31,2% de los hombres mientras que el 99,5% de los empleados de la FLC trabaja en el territorio español.

## G4-10

## Plantilla de empleados

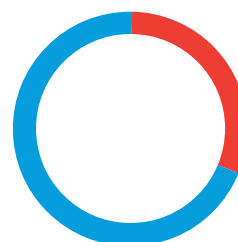
	2012				2011				2010	
	Total	(%) Respecto total empleados	Hombre	Mujer	Total	(%) Respecto total empleados	Hombre	Mujer	Total	(%) Respecto total empleados
Número total de empleados	381	100,0	119	262	396	100,0	121	275	392	100,0
Contrato indefinido y permanente	379	99,5	117	262	391	98,7	119	272	389	99,2
Contrato de duración determinada o temporal	2	0,5	2	0	5	1,3	2	3	3	0,8
Empleado a tiempo completo	372	97,6	115	257	388	98,0	119	269	349	89,0
Empleado a tiempo parcial	9	2,4	4	5	8	2,0	2	6	43	11,0
Hombres	119	31,2			121	30,6			113	28,8
Mujeres	262	68,8			275	69,4			279	71,2
España	379	99,5	119	260	394	99,5	121	273	392	100,0
Fuera de España	2	0,5	0	2	2	0,5	0	2	0	0,0

## Número total de empleados



Hombres	31,2%
Mujeres	68,8%

## Contrato indefinido o permanente



Hombres	30,9%
Mujeres	69,1%

Tal y como muestran los indicadores de desglose de la plantilla por contrato y tipo de empleo, la FLC mantiene una cultura organizativa de promover y proporcionar un empleo estable, de mantenimiento de los puestos de trabajo y de calidad para los trabajadores. Sin embargo, en el año 2012 se ha producido una reducción de la plantilla debido a la implementación del programa voluntario de prejubilaciones

que la FLC ha ofrecido a sus empleados y que ha tenido una amplia acogida por el colectivo afectado.

Asimismo, 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 son 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. Los valores obtenidos para estos indicadores 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.

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

### Otros indicadores de diversidad e igualdad de oportunidades

Tramos de antigüedad	2012 (a 31/12/2012)		2011		2010	
	Hombres (%)	Mujeres (%)	Hombres (%)	Mujeres (%)	Hombres (%)	Mujeres (%)
Menos de 5 años	<b>31</b>	<b>69</b>	32	68	32	68
Entre 5 y 9 años	<b>37</b>	<b>63</b>	36	64	27	73
Entre 10 y 14 años	<b>22</b>	<b>78</b>	24	76	21	79
Entre 15 y 19 años	<b>36</b>	<b>64</b>	30	70	33	67
Entre 20 y 24 años	<b>39</b>	<b>61</b>	38	62	36	64
Entre 25 y 29 años	<b>47</b>	<b>53</b>	33	67	50	50
30 años	<b>17</b>	<b>83</b>	22	80	0	100

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 hecho, los valores obtenidos para la tasa de rotación son negativos puesto que el número de personas contratadas ha sido menor que el número de personas que han salido de la organización debido

principalmente al contexto de reorganización en el que se encuentra el grupo Caixa acorde con el momento económico actual. Asimismo, esto queda reflejado en la tasa de nuevos contratos, habiéndose reducido ésta en 4 puntos porcentuales respecto a 2011.

### G4-LA1

Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región

	2012 (Plantilla a 31/12/2012)			2011			2010	
	Total	Rotación (%)	NUEVOS CONTRATOS (%)	Total	Rotación (%)	NUEVOS CONTRATOS (%)	Total	Rotación (%)
Nº total de empleados	381			396			392	
Tasa de rotación		-4,46			3,28			3,57
Tasa de nuevas contrataciones			0,79			4,80		
Hombres		-0,52	0,53		0,51	2,78		0,51
Mujeres		-3,94	0,26		2,78	2,02		3,06
Edad < 30 años		-0,26	0,26		0,25	0,51		0,51
Edad entre 30-40 años		-0,26	0,26		1,26	2,02		1,02
Edad entre 41-50 años		-0,26	0,26		0,00	1,52		0,00
Edad > 50 años		-4,72	0		1,77	0,76		2,04
España		-4,46	0,79		3,28	4,80		3,57
Fuera de España		0	0		0,00	0,00		0,00

**G4-LA3**

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

	Plantilla a 31/12/2012					
	Total	Tasa	Hombre	Tasa	Mujer	Tasa
Nº total de empleados	381	(%)	31,23	(%)	68,77	(%)
Nº total de empleados con derecho a baja por maternidad/paternidad	13	3,4	4	1,04	9	2,36
Nº de empleados que ejercieron la baja por maternidad/paternidad	13	3,4	4	1,04	9	2,36
Nº de empleados reincorporados después de la baja por maternidad/paternidad	13	3,4	4	1,04	9	2,36
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	10	2,6	4	1,04	6	1,57

En la Fundación, las mujeres predominan en la mayoría de los niveles organizativos. El 45,4% de los puestos directivos y de responsabilidad de la FLC son mujeres (directoras de Área, subdirectoras y directoras de Centro), un porcentaje muy superior en comparación con el dato

nacional estimado del 20%<sup>12</sup> en direcciones funcionales ocupadas por mujeres del estudio realizado en 2012 por el grupo Isotés.

En el CCP se definen y especifican los distintos grupos y niveles profesionales de

los empleados, además de las tareas a desarrollar por cada nivel y las competencias, conocimientos y experiencia (perfil profesional) que se requieren para el desempeño del mismo.

**G4-LA12**

Desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores

	Plantilla a 31/12/2012						
	Número total	Hombre	Mujer	<30 años	30-40 años	41-50 años	>50 años
Número total de empleados	381	119	262	10	135	141	95
Directivos (nivel D)	18	14	4	0	3	8	7
Responsables (nivel C)	90	35	55	0	17	42	31
Gestores (nivel B)	237	61	176	3	96	88	50
Soporte a la gestión (nivel A)	36	9	27	7	19	3	7

12. 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 año 2012, para el desarrollo del equipo directivo y con la creencia de la Dirección General que el liderazgo directivo es la clave para el desarrollo y compromiso de los empleados de la FLC, se aprobó el estudio de simplificación organizativa y desarrollo de talento que se ha llevado a cabo en 2013. Del mismo modo, en el 2011, se realizó un programa de análisis de talento, con el objetivo de conocer las áreas de mejora del equipo directivo y así poder diseñar un programa individual para cada uno de ellos.

Cabe mencionar que se realiza una evaluación por competencias bianualmente a aproximadamente el 86% de los empleados. El resto de empleados que no han participado en esta evaluación se debe principalmente a que se encontraban de baja prolongada (por ejemplo por maternidad/excedencias). En 2011 se llevó a cabo la última evaluación estando programada, la siguiente, para el año 2013. Por el contrario, aunque no se realicen evaluaciones anuales, se producen encuentros periódicos entre responsables y empleados, que permiten establecer unos objetivos y unas acciones que faciliten la mejora del desempeño del empleado.

### Sistemas de retribución

Los empleados de la FLC disponen de un sistema de retribución que se compone de una parte fija y otra variable además de otros beneficios sociales. La contribución fija de sus empleados 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. Respecto a la retribución variable, en el año 2012 se ha implementado un nuevo

sistema de retribución variable por objetivos para todos los empleados y empleadas de la FLC. Este nuevo Sistema de Retribución Variable basado en Objetivos tiene como objetivo:

- Focalizar el tiempo y esfuerzo de los empleados con objetivos que vayan alineados a los objetivos estratégicos de la organización.
- Aumentar el grado de objetividad del pago de la Retribución Variable; pasar del pago de un "bonus" en función de la subjetividad a un sistema de retribución variable en función del cumplimiento de unos objetivos definidos previamente.
- Reconocer y recompensar las diferencias individuales ligadas principalmente a la eficiencia y al alto rendimiento para que los colaboradores se orienten hacia éstos.
- Asegurar que los colaboradores tengan un *feedback* de su superior sobre su rendimiento, para ser informados sobre éste y reorientar su actuación en caso que se considere necesario, completando así el *feedback* dado en la evaluación por competencias.

Los directores de área son los encargados de informar sobre los objetivos del área y asignar una cantidad de bonus estimada a cada persona de su área de acuerdo a unos objetivos anuales. Seguidamente se fija el calendario y los indicadores de evaluación de dichos objetivos para posteriormente, ser validados por el área de recursos humanos. En la finalización del año, se realiza la valoración sobre la consecución de los objetivos y se fija tanto los objetivos como el bonus para el año siguiente.

Además, en 2012, la FLC ha lanzado el Plan de Compensación Flexible con el objetivo de ofrecer a los empleados la posibilidad de escoger, de forma

voluntaria, cómo percibir parte de su retribución dineraria. En esta compensación se incluyen diferentes productos como son la formación, el seguro de salud de empleados, el seguro de salud de familiares, la guardería, la tarjeta transporte y la compra de ordenadores. Cada uno de los productos se rige de acuerdo unos requisitos concretos que permiten a los empleados escoger entre el producto que más se adecue a sus necesidades personales y familiares en cada momento.

Por todo ello, en las políticas retributivas de la FLC no existen diferencias 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 FLC, establecida en el CCP, está aproximadamente 2.5 veces por encima del salario mínimo interprofesional anual en España para el año 2012.

**G4-LA13**

Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad

	Plantilla a 31/12/2012									
	Número total		Número de Hombres (H)		Número de Mujeres (M)		Relación salario base [SB] (M/H)	Relación Remuneración [R] (M/H)	Relación entre [R]/[SB]	
	Total	%	Total	%	Total	%			Hombre	Mujer
<b>Numero total de empleados</b>	<b>381</b>	<b>100,0%</b>	<b>119</b>	<b>31,2%</b>	<b>262</b>	<b>68,8%</b>	-	-	-	-
Directivos (nivel D)	18	4,7%	14	3,7%	4	1,0%	1	1,18	1,75	2,06
Responsables (nivel C)	90	23,6%	35	9,2%	55	14,4%	1	0,98	1,12	1,10
Gestores (nivel B)	237	62,2%	61	16,0%	176	46,2%	1	0,96	1,09	1,04
Soporte a la gestión (nivel A)	36	9,4%	9	2,4%	27	7,1%	1	1,36	0,88	1,20

**Formación**

La FLC considera como factor clave en el desarrollo profesional y personal de la plantilla, la necesidad de formar a sus trabajadores. A lo largo de 2012 el 87,66% del total de empleados de los distintos niveles profesionales recibieron formación, cuya inversión asciende aproximadamente los 280.427 euros. Toda la formación de los empleados, se coordina a través del departamento de RRHH de la FLC. Desde éste se centralizan todas las peticiones de formación a la vez que se asignan un determinado número y contenido de cursos dependiendo de la posición y función de cada empleado.

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.

La FLC detecta las necesidades de sus empleados mediante diferentes métodos.

Por una parte con el sistema de evaluación por competencias y que mediante un espacio de conversación entre responsable y colaborador, se puntúa el nivel competencial, y pactan las acciones de mejora para el desarrollo profesional del colaborador, hasta formaciones específicas a nivel técnico o de habilidades o acciones de mentoring o acompañamientos personales. Por otra parte, en la intranet de los empleados de la FLC, está a disposición un formulario de petición de formación específica que puede solicitar el trabajador siempre que lo considere oportuno y que está avalada por la dirección.

Por último también se diseñan programas específicos de desarrollo y habilidades a petición de las Direcciones de Área, para poder dar respuesta a las nuevas necesidades de cambio que se puedan implantar.

En el año 2012 y con el objetivo de implantar un sistema de desarrollo y de formación universal para todos los empleados y empleadas, se ha puesto en marcha la nueva plataforma de aprendizaje Virtual "Virtaula", en la que se han

desarrollado dos aulas formativas con 20 empleados y tres grupos de aprendizaje en el entorno becarios. Esta nueva plataforma tiene como objetivo ser, en el futuro, la principal herramienta de desarrollo de los empleados y empleadas de la FLC, debido a la posibilidad de acceder desde un ordenador con independencia de la ubicación.

De las 177 acciones formativas que FLC realizó en 2012 destacan: la formación en acción comercial en los centros (con la participación de 29 empleados), la formación en liderazgo con visión estratégica (con participación de 51 empleados), la formación de los gestores sociales (con participación de 10 empleados), en prevención de riesgos laborales (con participación de 105 empleados) y la formación específica para 3 directivos y desarrollo en coaching. También destaca el postgrado de 60 horas lectivas en materia de Gestión Social que la Universidad 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 131 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 políticas y procedimientos relacionados con 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.

**Beneficios sociales**

La FLC 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. Además, estos beneficios han sido revisados dentro del marco de la publicación del VII CCP publicado en 2012.

Las principales mejoras sociales son: complemento al 100% de salario por baja por incapacidad temporal y maternidad, plan de pensiones, seguro de vida e invalidez permanente absoluta, 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, provisión de uniformes cuando sea necesario, ayudas por utilización de vehículo particular, 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:

**G4-EC3**

**Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones**

	Euros		
	2012	2011	2010
Aportaciones a planes de pensiones	490.000 €	481.000 €	431.000 €
Aportaciones a seguros de vida	11.560 €	10.801 €	10.000 €
Aportaciones a seguros médicos	160.000 €	160.000 €	140.000 €

En relación con el fondo de pensiones, los empleados de la Fundación en activo pueden disfrutar de un plan de pensiones colectivo de aportación definida, con aportaciones repartidas entre empresa y trabajadores. Dicha aportación, en los años 2010, 2011 y 2012, va desde el 3,75% al 4,25% del sueldo base por parte de la organización y del complemento personal de dedicación, con expresa exclusión de los demás complementos existentes en la FLC, sea cual sea su origen, y del 1,25% al 1,5% del mismo concepto por parte del trabajador. Las condiciones de este fondo están reguladas en el reglamento del Plan de Pensiones de la FLC.

Los principios del plan son los siguientes:

**1. No discriminación:** a cuyo fin se garantiza el acceso como partícipe del plan a todos los trabajadores de los promotores adheridos siempre y cuando reúnan los

requisitos exigidos, sin que pueda exigirse una antigüedad superior a dos años para acceder al mismo.

**2. Capitalización:** este plan de pensiones se instrumenta mediante sistemas financieros y actuariales de capitalización individual, y las prestaciones se ajustarán estrictamente al cálculo derivado de estos sistemas.

**3. Atribución de derechos:** las aportaciones de los partícipes y el sistema de capitalización utilizado determinan para el partícipe unos derechos de contenido económico destinados a la consecución de las prestaciones establecidas.

**4. Integración en un fondo de pensiones:** las aportaciones y cualquiera de los otros bienes adscritos al Plan se integrarán, obligatoriamente, en un fondo de pensiones.

Cabe mencionar, los programas que la FLC implementa para ayudar a los empleados en la gestión final de su carrera profesional: la dotación de un premio de jubilación a todo el personal de la FLC (en concreto la liquidación equivalente a tres mensualidades del salario bruto anual) y la mejora de la flexibilidad en la jornada del personal que se encuentra próximo a su jubilación. En este último, los trabajadores,



a partir de los 63 años y como período previo a la jubilación, pueden realizar el horario de jornada intensiva, si el puesto de trabajo lo permite. Alternativamente, pueden disfrutar de 15 días laborales de vacaciones complementarios, incluyendo 2 sábados.

Asimismo, los trabajadores en activo con una antigüedad mínima de un año en la FLC pueden disfrutar de un seguro de vida de un capital asegurado por importe de 36.060,73 euros, que cubre las contingencias de muerte por enfermedad y de invalidez permanente absoluta, ya sea esta última contingencia por enfermedad común o accidente. La cantidad asegurada asciende a 72.121,45 Euros en caso de que la contingencia de muerte fuere por accidente. La cuota de la póliza es abonada en un 70% por la FLC y en un 30% por el trabajador. En todo caso el seguro de vida regulado en este artículo es de adhesión voluntaria, por lo que el trabajador debe comunicar por escrito su voluntad de acogerse al mismo.

Finalmente, la FLC procede a la contratación gratuita, para toda la plantilla activa de trabajadores de la Entidad, con una antigüedad mínima de seis meses, de una póliza colectiva de asistencia sanitaria que comercializa la organización ADESLAS.

### Conciliación vida laboral y familiar

La FLC 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. La FLC, a través del programa Óptima y su Plan de Igualdad, han 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. La FLC lleva a cabo diferentes

acciones e iniciativas orientadas a ayudar a sus empleados a conciliar su vida personal y profesional y que van más allá de las establecidas legalmente. En 2012, como se ha comentado anteriormente, se ha incorporado la bolsa de horas como una nueva medida de flexibilidad dentro del marco de la negociación del VII CCP de la FLC. Esta medida, aplicable a los empleados de la FLC que realizan una jornada de 1.735 horas anuales, consiste en la disposición, para los empleados de la FLC, de un número determinado de horas trimestrales flexibles para distribuir las dentro de la jornada laboral estándar de la FLC. Concretamente estas horas y periodos están dispuestos de la siguiente manera:

- de enero a marzo: 15 horas;
- de abril hasta el inicio de la jornada intensiva – mediados de junio–: 15 horas;
- desde la finalización de la jornada intensiva –mediados de septiembre– hasta diciembre: 18 horas.

Los empleados de la FLC pueden flexibilizar trimestralmente su jornada laboral en las horas detalladas más arriba, y éstos tendrán que recuperarlas dentro del mismo trimestre y siempre dentro de la jornada actual máxima de la FLC, entre las 8:00 horas y las 19:30 horas de lunes a jueves y de 8:00 a 15.45 horas los viernes. Con el fin de incluir la totalidad de empleados de la FLC dentro de la bolsa de horas, en 2013, la Comisión Paritaria ha trabajado en la incorporación gradual de los colectivos con jornada inferior a las 1.735 horas anuales.

Además de la bolsa de horas y los programas de jubilación citados anteriormente, la FLC realiza las acciones e iniciativas siguientes:

- 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 20 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.
- Facilitar a los padres con hijos discapacitados la reducción de su jornada laboral.
- Excedencias para acciones de voluntariado.

### 3.2. Minimizando nuestro impacto en el medio ambiente

El compromiso de la FLC 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 reinserción 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.

Desde su creación, los aspectos ambientales han sido considerados relevantes para FLC puesto que en gran medida la FLC depende de diferentes

recursos naturales como por ejemplo energía, agua y papel para su actividad diaria. Aspectos ambientales como son el consumo energético, el consumo de recursos como el agua, la gestión de los residuos, y la reducción de las emisiones a la atmosfera, se consideran relevantes tanto para la FLC desde el punto de vista de su impacto como por la influencia de estos aspectos en la toma de decisiones de los diferentes grupos de interés. Estos aspectos generan un impacto y permiten mejorar la eficiencia de la organización, y en consecuencia mejorar la reputación y promover el desarrollo sostenible.

### Sistema de gestión ambiental

En el año 2009 el centro CosmoCaixa Barcelona obtuvo la certificación del Sistema de Gestión Ambiental UNE-EN ISO14001:2004 y el Reglamento Europeo EMAS. Siguiendo el trabajo realizado por CosmoCaixa Barcelona, la FLC obtuvo en marzo de 2012 la Certificación 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, Lérida y Tarragona), así como los EspacioCaixa Madrid y Murcia.

La FLC articula sus políticas, objetivos y compromisos con el Medio Ambiente a partir del Manual de Medio Ambiente elaborado en 2011 y revisado en 2012. El Manual estructura el Sistema de Gestión Ambiental de FLC, siendo el alcance la **“Gestión del mantenimiento y de los centros de Fundación “la Caixa”**.

El SGA queda definido y planificado también por el Manual de Procedimientos. Los Procedimientos definen y documentan cómo se han de cumplir las exigencias relativas al Medio Ambiente. Del mismo

modo, se asegura de que cualquier cambio en dicha planificación no afecte a la integridad del Sistema.

FLC realiza una planificación del Sistema que cumple con las exigencias de la norma ISO 14001:2004, ya que la organización, de manera coherente con su estrategia:

- Identifica los procesos necesarios para el SGA y su aplicación a través de la organización.
- Identifica tanto los requisitos legales, como de cualquier otro tipo, que le afectan y el modo en que estos requisitos aplican a los aspectos ambientales.
- Identifica todos aquellos aspectos ambientales generados en sus procesos.
- Determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- Se asegura de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- Implanta las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

FLC desarrolla y documenta la planificación de los Objetivos de Medio Ambiente en el Plan Anual de Medio Ambiente definido anualmente por el Comité de Medio Ambiente. Este plan de objetivos incluye objetivos tanto a nivel general como específicos de cada uno de los centros.

FLC dispone y utiliza los recursos necesarios –infraestructura y personal debidamente formado– para implantar y mantener el SGA, así como para mejorar continuamente sus actuaciones medioambientales, mediante el cumplimiento efectivo de sus requisitos. Desde el año 2008, fecha en la que se inició el proyecto para la obtención de un

SGA, FLC ha contado con la colaboración de servicios externos de consultoría como apoyo en el seguimiento del sistema de gestión ambiental y en la auditoría interna con el fin de mejorar la implantación del SGA. Cabe destacar la contratación de una plataforma digital que permite realizar un seguimiento y control de la normativa ambiental y por lo tanto cumplir con los requisitos legales que afectan a la actividad de la FLC. Esta plataforma contiene diferentes bases de datos tanto a nivel europeo, como de Comunidades Autónomas y los Municipios sobre normativa de Medio Ambiente pero también en Seguridad Industrial, Prevención de Riesgos Laborales y Seguridad Alimentaria.

La implantación del SGA ha permitido la identificación de los aspectos ambientales más relevantes relacionados con la actividad de la FLC (y con los de sus visitantes, usuarios y proveedores), garantiza el cumplimiento normativo en materia ambiental y permite llevar a cabo un control sistemático y periódico de los consumos con el objetivo de mejorar de forma continua en la gestión de todos los aspectos ambientales. De este modo, la implantación del SGA entre otros, ha posibilitado el aumento del alcance de la memoria de este año incluyendo centros que no estaban considerados en memoria anteriores como son los Esplais y los EspacioCaixa.

Dentro del proceso de mejora continua, FLC evalúa periódicamente la eficacia del Sistema a través del Comité de Medio Ambiente y de las auditorías internas. Anualmente se llevan a cabo diferentes auditorías tanto internas como externas que aseguran la fiabilidad y la correcta gestión de los datos obtenidos para cada uno de los centros de la FLC. En el mes de Octubre de 2012 se llevaron a cabo auditorías Internas en CaixaForum (Madrid, Lérida y Tarragona), EspacioCaixa (Madrid y

Murcia), CaixaForum (Palma y Barcelona), CosmoCaixa Madrid y Servicios Centrales mientras que en febrero de 2013 se realizaron<sup>13</sup> las auditorías externas de los centros de ComoCaixa Madrid, CaixaForum (Madrid, Tarragona, Lérida, Palma y Barcelona), EspacioCaixa Madrid y Servicios Centrales.

En 2012, FLC se ha dotado de dos nuevos centros como son el Palau Macaya y el EspacioCaixa Girona. Ambos centros no disponen de Sistemas de Gestión Ambiental propios pero sí cuantifican sus principales consumos y emisiones. FLC 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. 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.

Asimismo, cabe destacar el compromiso ambiental que, de forma voluntaria, han suscrito los proveedores externos de los centros singulares de la FLC que disponen de un SGA o bien se encuentran en proyecto de implantación del mismo. Se trata de proveedores cuyos servicios se encuentran dentro del alcance del mantenimiento y funcionamiento de tales centros. Mediante este compromiso expresan su voluntad de prestar su servicio

cumpliendo con los requisitos ambientales establecidos por la Fundación "la Caixa".

Como se ha comentado anteriormente, 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 2012, estaba 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 2012, el Comité de Medio Ambiente se reunió el 8 de marzo de junio. Anualmente, la Dirección de la FLC lleva a cabo una revisión integral del SGA. En esta revisión, se incluye tanto la política como los objetivos medioambientales derivados de la reunión del Comité de Medio Ambiente. Las conclusiones de ambas revisiones quedan debidamente registradas, respectivamente, en las actas y/o en un informe elaborado directamente por Dirección. De igual

forma, la revisión de la dirección incluye los puntos siguientes:

- Revisión última de los Objetivos Medio Ambiente, el cierre del Plan Anual de Medio Ambiente y definición de los Objetivos de Medio Ambiente para el año siguiente.
- Revisión y cierre del Plan Anual de Formación. Definición de los Objetivos de Formación para el año siguiente.
- Revisión de los resultados de las auditorías internas, cierre del Plan Anual de Auditorías Internas y definición de la planificación de las Auditorías Internas para el año siguiente.
- Revisión de la Política de Medio Ambiente.
- Revisión del Manual de Medio Ambiente con el fin de adaptarlo a los posibles cambios del entorno o de la organización.
- Evaluar y revisar las no conformidades.
- Realizar una evaluación y revisión de las acciones correctivas y preventivas surgidas durante el año.
- Evaluar la asignación de recursos. Planificar una asignación de recursos para el año siguiente.
- Evaluar las oportunidades de mejora detectadas.
- Evaluar el cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos.
- Revisar las comunicaciones con partes interesadas externas.
- Evaluar el nivel de desempeño de la actuación ambiental.
- Evaluar los resultados de revisiones anteriores.

Los resultados de la revisión anual son comunicados dentro de la Organización para asegurar la comunicación interna y contribuir a una mayor motivación y compromiso de las personas que la conforman. Los resultados de la revisión por la Dirección constituyen asimismo la información básica para realizar la Declaración Ambiental.

13. A fecha de publicación de la presente memoria ya se habían realizado las auditorías de 2013.

## Política medioambiental

Obra Social "la Caixa", con el objetivo de incrementar su compromiso con la sociedad y la ciudadanía en materia de medioambiente, manifiesta públicamente que ha decidido implantar un Sistema de Gestión Ambiental en Servicios Centrales y en los centros CosmoCaixa Madrid, CaixaForum (Barcelona, Madrid, Palma, Lérida y Tarragona) y EspaciosCaixa (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...) con el fin de darles a conocer la política ambiental y establecer con ellos relaciones de cooperación.

Con todo esto, la Obra Social "la Caixa" desea contribuir a la mejora del Medio Ambiente en beneficio de toda la sociedad para que ésta pueda disfrutarlo.

Dicha política fue revisada y aprobada en diciembre de 2010. Actualmente la FLC está trabajando en la difusión de la misma.

### Minimización del impacto ambiental: indicadores, actuaciones e iniciativas

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.

De forma complementaria, es necesario considerar que alguna información presentada en esta memoria puede diferir de la presentada en memorias anteriores debido a su actualización. El mismo modo, cabe tener en cuenta que algunos de los alcances considerados ha variado siendo el más relevante la inclusión en 2012 de los EspacioCaixa Macaya y Girona. En cada una

de las tablas se incluye una nota aclaratoria sobre el alcance y las limitaciones de información.

#### Principales consumos

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

Una 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. Del mismo modo, FLC 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).

Por otro lado, FLC tiene como firme convicción eliminar el plástico de las bolsas que utiliza. Si bien en 2010 FLC substituyó las bolsas de plástico por bolsas de fécula de patata, en 2012, ha substituido estas bolsas por bolsas de papel reciclado debido a la resistencia de las mismas.

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 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.

#### G4 EN1 - Materiales por peso o volumen, G4 EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados, G4-EN3 Consumo de energía dentro de la organización, G4-EN8 Captación total de agua según la fuente

		u	2012	2011	2010
G4-EN1	Papel <sup>(I)</sup>	(kg)	231.340	216.532	98.750
	Total papel consumido	(kg)	231.340	216.532	98.750
	Bolsas de fécula de patata <sup>(II)</sup>	(kg)	0	31	80
	Bolsas de papel <sup>(II)</sup>	(kg)	440	0	0
	Publicaciones – Catálogos <sup>(III)</sup>	(kg)	25.800	28.800	n.d.
	Publicaciones – Folletos <sup>(III)</sup>	(kg)	294.490	378.175	n.d.
G4-EN2	Total materiales reciclados que son utilizados	(kg)	175.587	186.651	86.011
	Material reciclado utilizado (papel)	(%)	75,9	86,2	87,1
G4-EN3	Total consumo energía dentro de la organización	(GJ)	90.841	91.009	94.323
	Gas natural (energía no renovable) <sup>(IV)</sup>	(GJ)	3.254	3.569	5.121
	Electricidad <sup>(V)</sup>	(GJ)	87.587	87.440	89.202
G4-EN8	Agua <sup>(VI)</sup>	(m <sup>3</sup> )	56.537	56.416	52.980
	Total agua consumida (abastecimiento municipal)	(m <sup>3</sup> )	56.537	56.416	52.980

El alcance de los datos de 2012 y 2011 difiere respecto al 2010. En 2012 se incluyen los consumos de los siguientes centros: Servicios Centrales, CosmoCaixa (Barcelona y Madrid), CaixaFórum (Barcelona, Madrid, Palma, Lérida, Tarragona y Girona), EspacioCaixa (Centro de Mayores Madrid, Centro Mayores Murcia, Palacio Macaya y Girona) y los Esplais a menos que se especifique lo contrario. En 2011 se incluyen los mismos centros que para 2012 a excepción de los EspacioCaixa Macaya y Girona puesto que no formaban parte de la Fundación. En 2010 no se incluye ni los EspacioCaixa ni los Esplais al no estar disponible esta información. Los datos de esta tabla permiten actualizar los datos que se reportaban en la memoria de 2011. No se incluyen los datos de los Jardines de Cap Roig por falta de disponibilidad de los mismos.

- (I) Para 2011 y 2010 se incluye el consumo de papel de todos los centros a excepción de CosmoCaixa Madrid. Las diferencias entre los datos obtenidos entre ambos años se debe principalmente a la mejora en la capacidad de control y gestión de los datos.
- (II) La materia prima de fabricación de las bolsas para los años 2011 y 2010 era la fécula de patata. Sin embargo, en 2012, ésta fue sustituida papel. Se considera un gramaje de 100 gr por bolsa de papel.
- (III) Para el cálculo del peso del consumo de folletos se estima un gramaje de 35 gr.
- (IV) Los CosmoCaixa y los CaixaForum, ambos de Barcelona y Madrid, son los únicos centros en la FLC con consumo de Gas Natural. Para 2011, el consumo de gas natural de CaixaForum Barcelona se ha considerado el mismo que para el año 2012 debido a la no disponibilidad de datos reales. Los poderes caloríficos se han actualizado de acuerdo al documento “España, Informe Inventarios GEI 1990-2010 (2012)”. Los datos que se reportan sobre consumo de Gas Natural se presentan de manera incompleta para 2010 por falta de disponibilidad de los mismos.
- (V) Los consumos eléctricos de los Esplais y de CaixaFórum Girona para los años 2011 y 2010 se han considerado los mismos que para 2012 por falta de disponibilidad de datos reales. Se ha actualizado el consumo eléctrico para 2011 respecto de la memoria de 2011 puesto que se han incluido los Servicios Centrales (SS.CC.).
- (VI) Para el año 2012 no se dispone de los datos CaixaForum Girona, EspacioCaixa (Centro Mayores Madrid, Espacio Macaya, Espacio Girona) ni Esplais. Para el año 2012 el consumo de CosmoCaixa Madrid se ha estimado considerando el consumo promedio del periodo 2009-2011 por falta de disponibilidad de datos reales. Para los años 2011 y 2010 no se dispone de los datos para centros CaixaForum Girona, EspacioCaixa (Centro Mayores Madrid, Centro Mayores Murcia) ni los Esplais. El consumo de agua de los SS. CC. de los últimos siete meses de 2010 se estima en función de la media de los consumos del último mes de 2009 y los cinco primeros del año 2010.

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

Durante el año 2012, FLC ha considerado necesario mantener el objetivo de controlar los consumos energéticos e identificar medidas de reducción, establecido en 2011, con el fin de mejorar la eficiencia de uno de los consumos que mayor impacto generan dentro de la FLC. Para ello se trabaja en la obtención de datos actualizados y en estudiar posibles métodos de reducción que se puedan implantar en cada centro. Este objetivo también se ha considerado prioritario para 2013. Una de las acciones relevantes llevadas a cabo en 2012 ha sido la realización de un estudio exhaustivo en CosmoCaixa Barcelona para aplicar medidas de control y de reducción energética sectoriales en el centro.

### Residuos y emisiones

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 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. El aumento de los residuos generados se debe principalmente a la mejora en el control y el registro de la información.

## G4-EN23

### Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento

	u	2012	2011	2010
<b>Total<sup>(I)</sup></b>	<b>(kg)</b>	<b>327.401,4</b>	<b>281.190,0</b>	<b>n.d.</b>
Papel	(kg)	58.454,0	64.005,0	n.d.
Envases	(kg)	16.437,2	9.000,0	n.d.
Vidrio	(kg)	7.439,0	6.805,0	n.d.
Materia orgánica <sup>(II)</sup>	(kg)	245.071,2	201.380,0	n.d.

El alcance de los datos de 2012 y 2011 difiere respecto al 2010. En 2012 se incluyen los consumos de los siguientes centros: Servicios Centrales, CosmoCaixa (Barcelona y Madrid), CaixaFórum (Barcelona, Madrid, Palma, Lérida, Tarragona y Girona), EspacioCaixa (Centro de Mayores Madrid, Centro Mayores Murcia, Palacio Macaya y Girona) y los Esplais a menos que se especifique lo contrario. En 2011 se incluyen los mismos centros que para 2012 a excepción de los EspacioCaixa Macaya y Girona puesto que no formaban parte de la Fundación. En 2010 no se incluye ni los EspacioCaixa ni los Esplais al no estar disponible esta información. Los datos de esta tabla permiten actualizar los datos que se reportaban en la memoria de 2011. No se incluyen los datos de los Jardines de Cap Roig por falta de disponibilidad de los mismos. Para el año 2011 no se ha conseguido información sobre la generación de residuos en los siguientes centros: CosmoCaixa Madrid, CaixaForum (Barcelona, Palma, Lérida, Tarragona y Girona), EspacioCaixa (Palau Macaya y Girona), Servicios Centrales y Esplais.

(I) Debido a las propiedades y tipologías de residuos generados, la gestión para cada una de las fracciones se ha asimilado a la gestión de residuos municipales considerando la recogida selectiva así como los tratamientos considerados en la gestión de residuos municipales. "Càlcul de les emissions de GEH derivades de la gestió dels residus municipals". Oficina Catalana de Canvi Climàtic Marzo 2013".

(II) Para el año 2012 no se dispone de datos sobre la generación de residuos en CosmoCaixa Barcelona.

Por otro lado, FLC tiene como objetivo la reducción de la emisión de Gases de Efecto Invernadero y por lo tanto la reducción de su huella de carbono. Por esta razón, FLC pretende mejorar la gestión ambiental en

sus centros, implantando medidas que permitan identificar y cuantificar su consumo eléctrico y energético. Esto debe permitir a la FLC, describir tendencias de consumo y emisiones con el fin de

identificar e implantar medidas que mejoren sus ratios de emisión. Las emisiones directas e indirectas de GEI correspondientes a los años 2012, 2011 y 2010 se reflejan en el siguiente cuadro:

#### G4-EN15 - Emisiones directas de GEI (alcance 1), G4-EN16 Emisiones indirectas de GEI (alcance 2) y G4-EN17 Emisiones indirectas de GEI (alcance 3)

		u	2012	2011	2010
<b>G4-EN15</b>	<b>Emisiones directas de GEI (alcance 1)</b>	<b>(tnCO<sub>2</sub>eq)</b>	<b>182,3</b>	<b>199,9</b>	<b>286,8</b>
	Gas natural <sup>(I)</sup>	(tnCO <sub>2</sub> eq)	182,3	199,9	286,8
<b>G4-EN16</b>	<b>Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)</b>	<b>(tnCO<sub>2</sub>eq)</b>	<b>8.028,8</b>	<b>7.043,8</b>	<b>6.120,3</b>
	Electricidad <sup>(II)</sup>	(tnCO <sub>2</sub> eq)	8.028,8	7.043,8	6.120,3
<b>G4-EN17</b>	<b>Emisiones indirectas de GEI (alcance 3)</b>	<b>(tnCO<sub>2</sub>eq)</b>	<b>1.604,2</b>	<b>1.966,9</b>	<b>n.d</b>
	Viajes corporativos en avión <sup>(III)</sup>	(tnCO <sub>2</sub> eq)	566,7	697,9	n.d
	Viajes corporativos en tren <sup>(IV)</sup>	(tnCO <sub>2</sub> eq)	14,3	13,2	n.d
	Viajes en coche particular <sup>(III)</sup>	(tnCO <sub>2</sub> eq)	67,0	92,4	n.d
	Papel <sup>(V)</sup>	(tnCO <sub>2</sub> eq)	27,0	24,2	n.d
	Bolsas <sup>(VI)</sup>	(tnCO <sub>2</sub> eq)	7,2	0,1	n.d
	Publicaciones <sup>(V)</sup>	(tnCO <sub>2</sub> eq)	843,0	1.071,2	n.d
	Residuos <sup>(VII)</sup>	(tnCO <sub>2</sub> eq)	32,9	27,5	n.d
	Agua <sup>(VIII)</sup>	(tnCO <sub>2</sub> eq)	46,1	40,4	n.d

El alcance de los datos de 2012 y 2011 difiere respecto al 2010. En 2012 se incluyen los consumos de los siguientes centros: Servicios Centrales, CosmoCaixa (Barcelona y Madrid), CaixaFórum (Barcelona, Madrid, Palma, Lérida, Tarragona y Girona), EspacioCaixa (Centro de Mayores Madrid, Centro Mayores Murcia, Palacio Macaya y Girona) y los Esplais a menos que se especifique lo contrario. En 2011 se incluyen los mismos centros que para 2012 a excepción de los EspacioCaixa Macaya y Girona puesto que no formaban parte de la Fundación. En 2010 no se incluye ni los EspacioCaixa ni los Esplais al no estar disponible esta información. Los datos de esta tabla permiten actualizar los datos que se reportaban en la memoria de 2011. No se incluyen los datos de los Jardines de Cap Roig por falta de disponibilidad de los mismos.

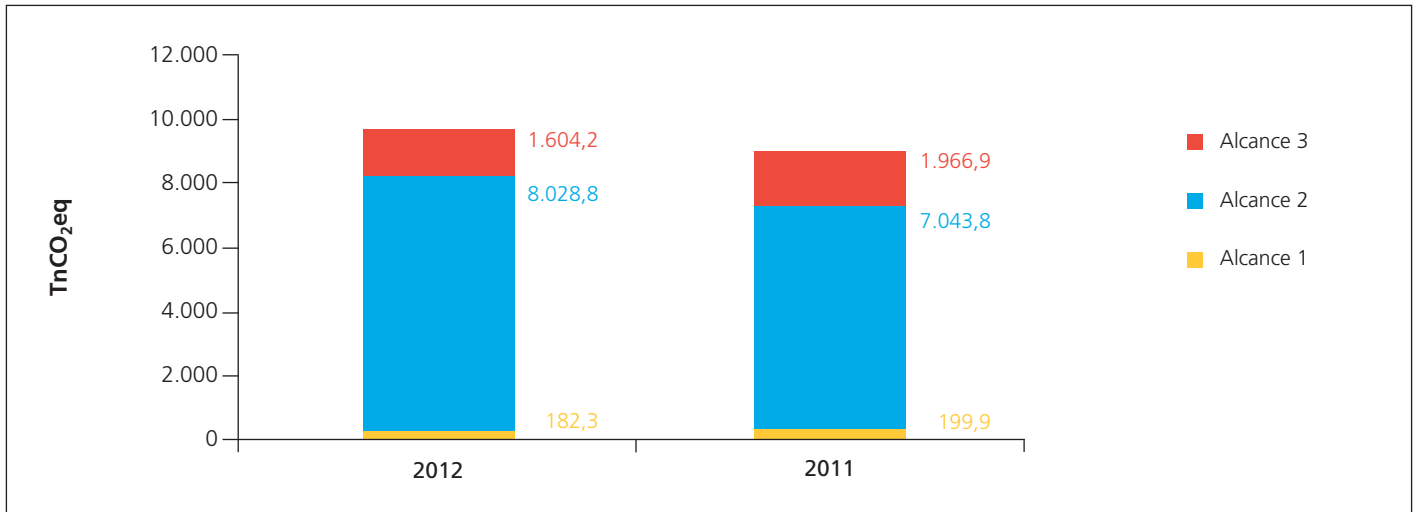
- (I) Emisiones directas del gas natural calculadas considerando los factores de emisión incluidos en el "España, Informe Inventarios GEI 1990-2010 (2012)".
- (II) Emisiones indirectas por consumo de electricidad calculadas considerando los factores de emisión incluidos en los diferentes Informes de Etiquetado de Electricidad correspondientes a los años 2012, 2011 y 2010 de la Comisión Nacional de la Energía (CNE).
- (III) Emisiones indirectas derivadas de los viajes corporativos en avión y los viajes particulares en coche calculadas según los factores de emisión incluidos en el documento "2013 Guidelines to Defra/ DECC'S GHG Conversion Factors for Company Reporting" <http://www.ukconversionfactorscarbonsmart.co.uk/>
- (IV) Emisiones indirectas derivadas de los viajes corporativos en tren calculadas según los factores incluidos en el documento "Defra Guidelines, 2012 (versión 28/05/2012)".
- (V) Emisiones indirectas de la gestión de papel y las publicaciones calculadas de acuerdo a los factores de emisión incluidos en el estudio de Análisis de Ciclo de Vida (ACV) del "Environment Defense Fund".
- (VI) Emisiones de las bolsas de patata calculadas a partir de los factores de emisión incluidos en la base de datos del programa informático de ACV Simapro.
- (VII) Emisiones del tratamiento de residuos calculadas de acuerdo con los factores de emisión incluidos en la Guía "Càlcul de les emissions de GEH derivades de la gestió dels residus municipals". Oficina Catalana de Canvi Climàtic Marzo 2013"
- (VIII) Emisiones derivadas del tratamiento de aguas calculadas a partir de factores de emisión obtenidos a través de la publicación "Manual d'ús del full de càlcul de les emissions de CO<sub>2</sub> associades a un Pla d'Ordenació Urbanística Municipal".

A continuación se incluyen dos gráficos comparativos de las emisiones de 2012 y 2011. En uno se muestran las emisiones desglosadas por alcance y en otro se

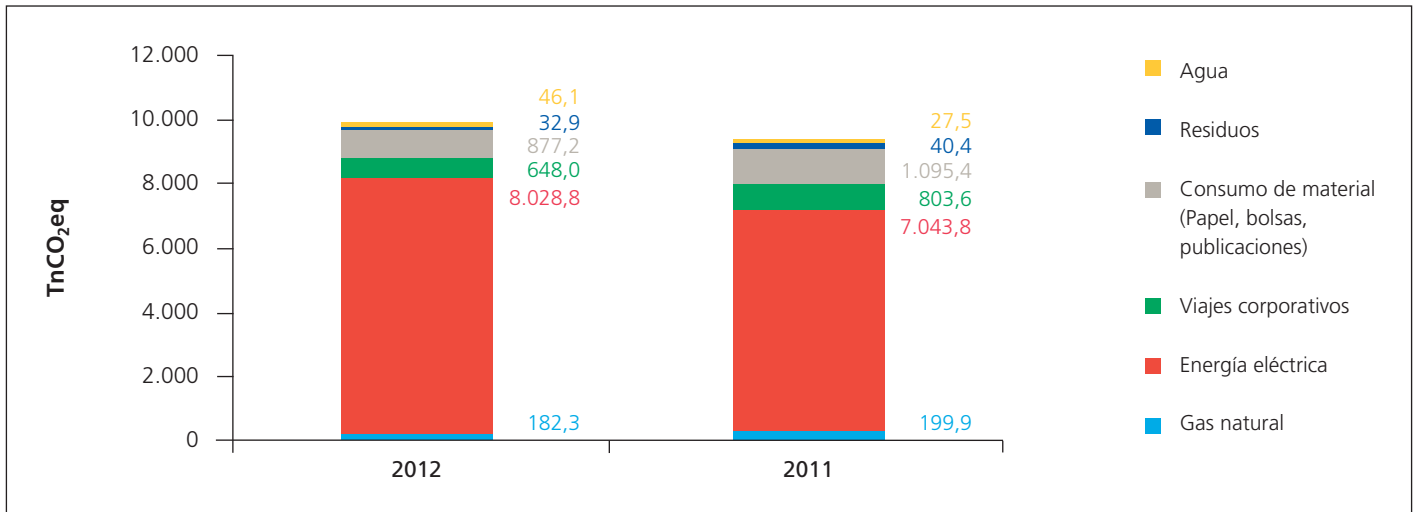
presentan desglosadas por fuente de emisión. Se ha decidido incluir únicamente la tendencia entre los dos últimos años con el fin de evitar las alteraciones debidas a la

no disponibilidad de los datos correspondientes a las emisiones de alcance 3 en 2010.

### Evolución de la huella de carbono 2012-2011 por alcance



### Evolución de la huella de carbono 2012-2011 por fuentes de emisión



En el periodo 2012-2011 se ha producido un incremento de las emisiones en un 7%. Esto ha sido consecuencia del aumento en

un 14% de las emisiones indirectas del alcance 2 (Consumo energía eléctrica). Las emisiones directas tanto del alcance 1

(Consumo Gas natural) como las indirectas del alcance 3 se han reducido en el último año en un 9% y un 18% respectivamente.

aplican. Para el tratamiento de determinados residuos, FLC tiene contratados gestores autorizados que lo realizan de conformidad a la normativa vigente. El aumento de los residuos generados se debe principalmente a la mejora en el control y el registro de la información.

Por otro lado, FLC tiene como objetivo la reducción de la emisión de Gases de Efecto Invernadero y por lo tanto la reducción de su huella de carbono. Por esta razón, FLC pretende mejorar la gestión ambiental en sus centros, implantando medidas que permitan identificar y cuantificar su consumo eléctrico y energético. Esto debe permitir a la FLC, describir tendencias de consumo y emisiones con el fin de identificar e implantar medidas que mejoren sus ratios de emisión. Las emisiones directas e indirectas de GEI correspondientes a los años 2012, 2011 y 2010 se reflejan en el siguiente cuadro:

A continuación se incluyen dos gráficos comparativos de las emisiones de 2012 y 2011. En uno se muestran las emisiones desglosadas por alcance y en otro se presentan desglosadas por fuente de emisión. Se ha decidido incluir únicamente la tendencia entre los dos últimos años con el fin de evitar las alteraciones debidas a la no disponibilidad de los datos correspondientes a las emisiones de alcance 3 en 2010.

Evolución de la huella de carbono 2012-2011 por centro (en kg CO <sub>2</sub> eq)*					
		2012	2011	2012-2011	Comentarios
CosmoCaixa	CosmoCaixa Barcelona	3.320.138,63	2.943.443,16	13%	
	CosmoCaixa Madrid	598.613,65	608.096,06	-2%	No se dispone de los datos del alcance 3 correspondientes al tratamiento de residuos
CaixaFòrum	CaixaFòrum Barcelona	1.132.612,33	1.006.063,13	13%	No se dispone de los datos del alcance 3 correspondientes al tratamiento de residuos
	CaixaFòrum Madrid	843.567,63	718.472,09	17%	
	CaixaFòrum Palma	436.963,39	402.706,80	9%	No se dispone de los datos del alcance 3 correspondientes al tratamiento de residuos
	CaixaFòrum Lérida	155.806,47	124.826,00	25%	No se dispone de los datos del alcance 3 correspondientes al tratamiento de residuos
	CaixaFòrum Tarragona	140.957,07	181.682,29	-22%	No se dispone de los datos del alcance 3 correspondientes al tratamiento de residuos
	CaixaFòrum Girona	96.021,44	83.424,51	15%	No se dispone de los datos del alcance 3 correspondientes al tratamiento de residuos y al consumo de agua
	Servicios Centrales	382.758,44	349.024,82	10%	No se dispone de los datos del alcance 3 correspondientes al tratamiento de residuos
EspacioCaixa		268.251,88	84.518,11	217%	En comparación con el año 2011, en el año 2012 se han incorporado los dos espacios: Espacio Caixa Macaya y Espacio Caixa Girona
	Esplais	948.552,66	833.576,58	14%	No se dispone de los datos del alcance 3 correspondientes al tratamiento de residuos, consumo de agua y consumo de material (bolsas, papel y publicaciones)

\* En el análisis de las emisiones por centro no se incluyen las emisiones de los viajes corporativos ni los datos de consumos de material referente a publicaciones. Estas emisiones se consideran para el global de la organización y por lo tanto no se asignan a ninguno de los centros.

Durante 2012 se han llevado a cabo diferentes iniciativas de sensibilización como son la publicación de varias noticias en la intranet de la FLC recordando las Buenas Prácticas Ambientales o la adhesión a la Hora del Planeta, campaña organizada por WWF el pasado 31 de marzo por la cual se apagaron toda la

iluminación exterior de todos los centros. Del mismo modo, en febrero de 2012 se realizó una publicación en la Intranet informando a todos los empleados de la Política Ambiental de la FLC.

### Gastos e inversiones ambientales

En el año 2012, la FLC destinó directamente a gastos relacionados con su gestión ambiental un presupuesto de 73.214 euros. En 2012 no se ha realizado ninguna acción o mejora que se considere como inversión ambiental.

### G4-EN31

#### Desglose de los gastos y las inversiones ambientales\*

		u	2012	2011
<b>G4-EN31</b>	<b>Gastos</b>	euros (€)	<b>73.214</b>	<b>81.205</b>
	Costes de eliminación de residuos, tratamiento de emisiones y de remediación	euros (€)	51.811	62.734
	Costes de prevención, protección y gestión medioambiental	euros (€)	21.403	18.471

\* Se considera todo gastos ambientales.



## **[4. Anexos]**

- 4.1. Sobre esta memoria
- 4.2. Índice GRI



## [4. Anexos]

### 4.1. Sobre esta memoria

La Fundación "la Caixa" publica por tercer 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 – Versión G4» siguiendo el documento «Principios y contenidos básicos» donde se explican qué es la guía G4 y el documento «Manual de aplicación» que incluye las indicaciones sobre cómo implementar el G4 ([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)). Para el reporte de la información específica del sector se ha utilizado el suplemento de las entidades no lucrativas del GRI (NGO Sector Supplement- NGOSS) de la versión 3.1. puesto que actualmente no se dispone del suplemento sectorial de G4. Sin embargo se ha pretendido enfocar estos indicadores de acuerdo a los requerimientos de G4 aportando más información sobre los sistemas de gestión. La FLC se convierte así, en una de las primeras entidades que reporta de acuerdo a esta nueva versión. Esta nueva versión del G4 introduce cambios sustanciales principalmente en cuanto a la determinación de aspectos relevantes para la organización, siendo éstos los aspectos que se deben incluir en la memoria, así como novedades respecto temas de gobierno y ética y en cuanto a la cadena de valor: la integración de proveedores en algunos indicadores relativos a cuestiones ambientales, prácticas laborales, derechos humanos. Es por ello que debido a la actividad de la FLC se considera una guía muy adecuada.

La finalidad de la presente memoria es aportar información relevante que transmita una visión precisa, fiable, transparente y periódica sobre los asuntos clave para la FLC por su impacto económico, ambiental y social. Para determinar estos asuntos se han aplicado los principios incluidos el documento

«Principios y contenidos básicos» y las recomendaciones incluidas en el «Manual de aplicación» (véase el capítulo 1.4. *Determinación de aspectos relevantes y cobertura*). Este nuevo enfoque de la memoria, tiene como objetivo 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 relación al diálogo con los grupos de interés.

El alcance de los datos reportados se corresponde esencialmente con el de las cuentas anuales de la Fundación "la Caixa" 2012, y hace referencia a las personas y centros de actividad de la FLC. Asimismo, se incluye información específica por ámbitos de actividad. La presente memoria cubre los programas de actividad cuya gestión y liquidación económica del presupuesto es competencia de la Fundación exceptuando en los indicadores incluidos en el capítulo «2.2. *Participación de los grupos de interés en las distintas etapas del proyecto (diseño, ejecución, seguimiento y evaluación)*» por falta de información para dos de sus proyectos (**Becas y Estudios sociales**). Para los indicadores incluidos en estos apartados, el alcance de reporte es del 95,8% del total de presupuesto asignado por la FLC.

Se informa también 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 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 básicos generales y específicos e indicadores) requerida por el "Sector Disclosures" de las entidades no lucrativas (NGOSS) correspondiente al apartado de la presente Memoria de Sostenibilidad 2012: «2. *Generación de valor y actividades de la fundación "la Caixa"*». 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" 2012, accesible y disponible desde su página web: [www.obrasocial.lacaixa.es](http://www.obrasocial.lacaixa.es), en el apartado de Información Corporativa, así como el Memoria de Responsabilidad Corporativa de "la Caixa".

Tanto para el diseño como para el análisis de dicho estudio, se observaron y aplicaron 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).

Cabe puntualizar que los datos reportados en el apartado «La actividad de la Fundación "la Caixa"» de la edición de la Memoria de Sostenibilidad de 2011 que

corresponden el apartado «2. Generación de valor y actividades de la Fundación “la Caixa”» de la presente edición no son comparables debido a la diferencia en el alcance y a la diferente metodología de recopilación, análisis y reporting de la información:

- El número de proyectos analizados en 2012 y 2011 ha variado debido a la fusión de algunos programas. Este año el programa **Ciencia en Sociedad** agrupa todas las actividades relacionadas con la promoción de la ciencia (educación, divulgación, Cosmocaixa, etc). Por este motivo, a diferencia de lo que ocurriera en 2011, se ha considerado **Ciencia en Sociedad** como un solo programa que aglutina los programas **Cosmocaixa Barcelona, Actividades divulgativas, Actividades de educación, Ciencia-exposición** y **Ecotendencias**. Ocurre lo mismo con los programas de **Investigación** y **Recercaixa**. En 2011 se analizaron de forma diferenciada mientras que en 2012, **Recercaixa** ha dejado de tener una entidad propia y se ha integrado en el nuevo proyecto de **Investigación**.
- En 2012 por falta de disponibilidad de datos debido a los procesos de actualización de registros y controles internos realizados por la FLC se han excluido el programa de **Becas** y el programa de **Estudios Sociales**. Estos suponen el 4,24% del total de presupuesto asignado de la FLC.

Por otro lado, de acuerdo con la nueva metodología de G4, la memoria la Fundación “la Caixa” se autodeclara “**de conformidad**” con la opción “**Esencial**”.

### Principios para la definición del contenido del memoria (G4-18)

La definición del contenido y posterior elaboración de esta edición de la Memoria se ha realizado tanto de acuerdo con las prioridades estratégicas de la organización como con la consulta con los diferentes grupos de interés. Para ello se ha seguido los principios incluidos en el G4 «Principios y contenidos básicos».

#### Principio de participación de los grupos de interés y relevancia

*“La organización ha de indicar cuáles son sus grupos de interés y explicar cómo ha respondido a las expectativas e intereses razonables de éstos.”*

*“La memoria ha de abordar aquellos aspectos que: reflejen los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización; o influyan de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés”*

En relación con el diálogo con los grupos de interés, y como se pone de manifiesto en la presente Memoria y en el estudio de relevancia llevado a cabo, 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.

En el capítulo 1.4 *Determinación de aspectos relevantes y cobertura* se incluye el proceso llevado a cabo para la identificación, priorización, validación y revisión de los asuntos clave que ha

permitido incluir en la memoria aquellos aspectos con un mayor impacto así como los que tienen una influencia en los grupos de interés de la FLC.

#### Contexto de sostenibilidad

*“La memoria ha de presentar el desempeño de la organización en el contexto más amplio de la sostenibilidad”*

La presente memoria recoge el desempeño de la FLC en el ámbito económico, social y ambiental. La organización cuenta entre sus objetivos con el compromiso de generar valor de un modo responsable con el entorno y la sociedad, por ello, este documento recoge los principales desafíos relacionados con el desarrollo sostenible que afectan a la organización.

#### Principio de exhaustividad

*“La memoria ha de abordar los aspectos relevantes y sus límites de modo que se reflejen sus efectos económicos, ambientales y sociales significativos y que permita a los grupos de interés evaluar el desempeño de la organización en el periodo analizado”*

Se ha definido claramente la cobertura y el alcance de la información recogida en esta memoria, se ha dado prioridad a aquellos hechos considerados relevantes y se han incluido todos los acontecimientos significativos acaecidos durante el año 2012, sin obviar información de utilidad para los grupos de interés de la organización. En cuanto a la cobertura, se incluye la información relevante de la FLC así como de la Obra Social “la Caixa”.

## Principios para la definición de la calidad del memoria

### Principio de equilibrio

*“La memoria debe reflejar tanto los aspectos positivos como los negativos del desempeño de la organización a fin de propiciar una evaluación bien fundamentada sobre el balanceada desempeño general”*

Con el objetivo de permitir una valoración razonable por parte de los grupos de interés, se incluyen aspectos positivos y negativos, a la vez que se presenta una imagen no sesgada de cada uno de los asuntos recogidos en el documento.

### Principio de comparabilidad

*“La organización debe seleccionar, reunir y divulgar la información de manera sistemática. La información debe presentarse de tal forma que los grupos de interés puedan analizar la evolución del desempeño de la organización, y que este se pueda analizar con respecto al de otras organizaciones”*

La información se ha recogido de manera que permita a los grupos de interés interpretar los cambios experimentados en la organización a lo largo del tiempo. Para la mayoría de los indicadores se ha incluido la evolución de los datos respecto al año anterior. En los casos en los que no ha sido posible, se ha indicado con claridad.

### Principio de precisión

*“La información ha de ser lo suficientemente precisa y pormenorizada para que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización”*

Se han incluido tablas, gráficos y esquemas que ayuden a entender la información recogida en el Memoria.

### Principio de puntualidad

*“La organización debe presentar sus memorias con arreglo a un calendario regular, para que los grupos de interés dispongan de la información en dicho momento y puedan tomar decisiones bien fundamentadas”*

Desde la FLC existe un compromiso formal por informar anualmente a sus grupos de interés del desempeño económico, social y medioambiental de la compañía.

### Principio de claridad

*“La organización debe presentar la información de modo que los grupos de interés a los que se dirige la memoria puedan acceder a ella y comprenderla adecuadamente”*

En la presente memoria, se ha intentado no incluir tecnicismos que puedan resultar desconocidos para sus grupos de interés.

### Principio de fiabilidad

*“La organización ha de reunir, registrar, recopilar, analizar y divulgar la información y los procesos que se siguen para elaborar una memoria de modo que se puedan someter a evaluación y se establezca la calidad y la relevancia de la información.”*

Todos los datos utilizados para la elaboración de la siguiente memoria han sido recopilados considerando los diferentes registros que la FLC realiza de los mismos. FLC realiza registros y controles periódicos tanto para datos referentes a sus programas y proyectos como para el impacto ambiental y social que la FLC produce. Asimismo, siendo este un asunto de especial relevancia para la FLC, todos los datos referentes a los Recursos Humanos y Seguridad y Salud son recopilados, registrados y revisados por los responsables asignados con el fin de asegurar la fiabilidad y la trazabilidad de los mismos.

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 memoria, 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"

## 4.2. Índice de Contenido GRI para la opción esencial conforme con la Guía

Contenidos básicos generales		
Contenidos básicos generales	Página	Verificación externa
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>		
G4-1	5 - Carta del Presidente	No verificado por un externo
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
G4-3	Fundación "la Caixa"	No verificado por un externo
G4-4	<b>39-40</b>	No verificado por un externo
G4-5	<b>84</b>	No verificado por un externo
G4-6	El ámbito geográfico de actuación de la 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	No verificado por un externo
G4-7	<b>15</b>	No verificado por un externo
G4-8	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 <b>15 - 1.3. Identificación de nuestros grupos de interés</b>	No verificado por un externo
G4-9	<b>34-35</b> <b>62-63</b> Informe anual Obra Social "la Caixa" 2012 <a href="http://obrasocial.lacaixa.es/deployedfiles/obrasocial/Estaticos/pdf/Informacion_corporativa/informe_anual_2012_es.pdf">http://obrasocial.lacaixa.es/deployedfiles/obrasocial/Estaticos/pdf/Informacion_corporativa/informe_anual_2012_es.pdf</a>	No verificado por un externo
G4-10	<b>63</b>	No verificado por un externo
G4-11	<b>59</b>	No verificado por un externo
G4-12	<b>27</b>	No verificado por un externo
G4-13	En el año 2012, no se han producido cambios relevantes en cuanto al tamaño de la Fundación la estructura y la cadena de proveedores	No verificado por un externo
G4-14	<b>72</b>	No verificado por un externo
G4-15	<b>16-17</b>	No verificado por un externo
G4-16	<b>16-17</b>	No verificado por un externo
<b>ASPECTOS RELEVANTES Y LIMITE</b>		
G4-17	<b>30</b> - En las cuentas financieras se incluye todo el presupuesto de la Obra Social "la Caixa." <a href="http://www.lacaixa.com/deployedfiles/lacaixa.com/Estaticos/PDFs/Home/InfInvectores/INFORMACION_FINANCIERA_OBRA_SOCIAL_2012.pdf">http://www.lacaixa.com/deployedfiles/lacaixa.com/Estaticos/PDFs/Home/InfInvectores/INFORMACION_FINANCIERA_OBRA_SOCIAL_2012.pdf</a>	No verificado por un externo
G4-18	<b>17 - 1.4. Determinación de aspectos relevantes y cobertura</b> <b>82-83</b>	No verificado por un externo
G4-19	<b>19</b>	No verificado por un externo
G4-20	<b>19</b>	No verificado por un externo
G4-21	<b>17 - 1.4. Determinación de aspectos relevantes y cobertura</b>	No verificado por un externo
G4-22	No se han producido reexpresiones de información significativas respecto a periodos anteriores	No verificado por un externo
G4-23	No se han producido cambios significativos respecto a periodos anteriores	No verificado por un externo

Contenidos básicos generales (continuación)		
Contenidos básicos generales	Página	Verificación externa
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
G4-24	16	No verificado por un externo
G4-25	15-16	No verificado por un externo
G4-26	39 - 2.2. Participación de los grupos de interés en las distintas etapas del proyecto (diseño, ejecución, seguimiento y evaluación)	No verificado por un externo
G4-27	20-21	No verificado por un externo
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>		
G4-28	81	No verificado por un externo
G4-29	81	No verificado por un externo
G4-30	La Fundación "la Caixa" tiene la voluntad de publicar una memoria de sostenibilidad con periodicidad anual	No verificado por un externo
G4-31	84	No verificado por un externo
G4-32	82	No verificado por un externo
G4-33	La presente memoria no ha sido verificada por un tercero	No verificado por un externo
<b>GOBIERNO</b>		
G4-34	29 - 1.7 Órganos de Gobierno	No verificado por un externo
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>		
G4-56	27-28	No verificado por un externo

Contenidos básicos específicos			
Aspectos relevantes	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores (Indique qué contenidos básicos específicos corresponden a cada aspecto relevante; incluya el número de página (o un enlace))	Omisiones	Verificación externa
<b>CATEGORÍA: ECONOMÍA</b>			
Desempeño económico	<p><b>ENFOQUE DE GESTIÓN</b> <b>34</b> - 1.8 <i>Gestión económica</i></p> <p><b>G4-EC1: VALOR ECONOMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO</b> La mayor parte de la actividad de la Fundación "la Caixa" se realiza en territorio español siendo este por lo tanto el territorio donde se devenga el valor económico directo generado y el valor económico distribuido <b>35</b></p> <p><b>G4-EC3: COBERTURA DE LAS OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN DERIVADAS DE SU PLAN DE PRESTACIONES</b> 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. Además, estos beneficios han sido revisados dentro del marco de la publicación del VII Convenio Colectivo publicado en 2012 <b>65</b> <b>68-69</b></p> <p><b>G4-EC4: AYUDAS ECONÓMICAS OTORGADOS POR ENTES DEL GOBIERNO</b> La Fundación "la Caixa" no ha recibido ayudas financieras significativas de gobiernos en el 2012</p>		No verificado por un externo
Presencia en el mercado	<p><b>ENFOQUE DE GESTIÓN</b> <b>66-67</b></p> <p><b>G4-EC5: RELACIÓN ENTRE EL SALARIO INICIAL DESGLOSADO POR SEXO Y EL SALARIO MÍNIMO LOCAL EN LUGARES DONDE SE DESARROLLAN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS</b> El salario inicial tanto para hombres como mujeres es el mismo <b>66</b></p>		No verificado por un externo
Prácticas de adquisición	<p><b>ENFOQUE DE GESTIÓN</b> <b>27</b></p> <p><b>G4-EC9: PORCENTAJE DEL GASTO EN LOS LUGARES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS QUE CORRESPONDE A PROVEEDORES LOCALES</b> La mayor parte de la actividad de la Fundación "la Caixa" se realiza en territorio español, y el volumen de compras a proveedores locales no es significativo</p>		No verificado por un externo
<b>CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE</b>			
Materiales	<p><b>ENFOQUE DE GESTIÓN</b> <b>70-71</b></p> <p><b>G4-EN1: MATERIALES POR PESO O VOLUMEN</b> <b>73</b></p> <p><b>G4-EN2: PORCENTAJE DE LOS MATERIALES UTILIZADOS QUE SON MATERIALES RECICLADOS</b> <b>73</b></p>		No verificado por un externo

Contenidos básicos específicos (continuación)			
Aspectos relevantes	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores (Indique qué contenidos básicos específicos corresponden a cada aspecto relevante; incluya el número de página (o un enlace))	Omisiones	Verificación externa
<b>CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE (CONTINUACIÓN)</b>			
Energía	<p><b>ENFOQUE DE GESTIÓN</b> <b>70-71</b> <b>74</b></p> <p><b>G4-EN3: CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO</b> <b>73</b></p> <p><b>G4-EN6: REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO</b> No se reportan datos cuantitativos, sino que únicamente se describen las diferentes iniciativas realizadas para conservar y mejorar la eficiencia en el consumo energético <b>74</b></p>	No se incluyen datos cuantitativos para el indicador G4-EN6. Actualmente la FLC está trabajando para cuantificar y publicar estos datos. Se prevé un horizonte de reporte de 2014	No verificado por un externo
Agua	<p><b>ENFOQUE DE GESTIÓN</b> <b>72-73</b></p> <p><b>G4-EN8 CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE</b> <b>73</b></p> <p><b>G4-EN9 FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA</b> El agua consumida procede 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</p>		No verificado por un externo
Emisiones	<p><b>ENFOQUE DE GESTIÓN</b> <b>74 - Residuos y emisiones</b></p> <p><b>G4-EN15: EMISIONES DIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (ALCANCE 1), G4-EN16: EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO AL GENERAR ENERGÍA (ALCANCE 2), G4-EN17: OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (ALCANCE 3)</b> <b>75</b></p> <p><b>G4-EN19: REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO</b> La FLC ha implementado diferentes iniciativas que han permitido reducir las emisiones tanto de alcance 1 como de alcance 3 <b>76-77</b></p>		No verificado por un externo
Residuos	<p><b>ENFOQUE DE GESTIÓN</b> <b>74</b></p> <p><b>G4-EN23: PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO</b> Debido a las tipologías de residuos generados por la FLC, su tratamiento se ha asimilado al tratamiento estándar de los residuos municipales <b>74</b></p>	No se dispone de datos sobre el tratamiento real de residuos. La FLC pretende reportar esta información con un horizonte de 2020	No verificado por un externo

<b>Contenidos básicos específicos (continuación)</b>			
<b>Aspectos relevantes</b>	<b>Información sobre el enfoque de gestión e indicadores (Indique qué contenidos básicos específicos corresponden a cada aspecto relevante; incluya el número de página (o un enlace))</b>	<b>Omisiones</b>	<b>Verificación externa</b>
<b>CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE (CONTINUACIÓN)</b>			
Cumplimiento regulatorio	<b>ENFOQUE DE GESTIÓN</b> <b>35</b> <b>G4-EN29: VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL</b> Durante el ejercicio 2012 la Fundación "la Caixa" no ha sido objeto de multas o sanciones judiciales relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa medioambiental		No verificado por un externo
General	<b>ENFOQUE DE GESTIÓN</b> <b>78</b> <b>G4-EN31: DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES</b> <b>78</b>		No verificado por un externo
<b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL</b>			
<b>SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>			
Empleo	<b>ENFOQUE DE GESTIÓN</b> <b>59-60</b> <b>63-64</b> <b>G4-LA1: NÚMERO Y TASA DE CONTRATACIONES Y ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS, DESGLOSADOS POR GRUPO ETARIO, SEXO Y REGIÓN</b> <b>64</b> <b>G4-LA2: PRESTACIONES SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS A JORNADA COMPLETA QUE NO SE OFRECEN A LOS EMPLEADOS TEMPORALES O A MEDIA JORNADA, DESGLOSADAS POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD</b> 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 <b>68</b> <b>G4-LA3: ÍNDICES DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO Y DE RETENCIÓN TRAS LA BAJA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD, DESGLOSADOS POR SEXO</b> <b>65</b>		No verificado por un externo

<b>Contenidos básicos específicos (continuación)</b>			
<b>Aspectos relevantes</b>	<b>Información sobre el enfoque de gestión e indicadores (Indique qué contenidos básicos específicos corresponden a cada aspecto relevante; incluya el número de página (o un enlace))</b>	<b>Omisiones</b>	<b>Verificación externa</b>
	<b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL (CONTINUACIÓN)</b>		
	<b>SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO (CONTINUACIÓN)</b>		
Salud y seguridad en el trabajo	<p><b>ENFOQUE DE GESTIÓN</b> <b>59-60</b></p> <p><b>G4-LA5: PORCENTAJE DE TRABAJADORES QUE ESTÁ REPRESENTADO EN COMITÉS FORMALES DE SEGURIDAD Y SALUD CONJUNTOS PARA DIRECCIÓN Y EMPLEADOS, ESTABLECIDOS PARA AYUDAR A CONTROLAR Y ASESORAR SOBRE PROGRAMAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL</b> <b>59-60</b></p> <p><b>G4-LA6: TIPO Y TASA DE LESIONES, ENFERMEDADES PROFESIONALES, DÍAS PERDIDOS, ABSENTISMO Y NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES RELACIONADAS CON EL TRABAJO POR REGIÓN Y POR SEXO</b> La FLC debido a su actividad, no dispone de ninguna enfermedad que pueda considerarse como enfermedad profesional motivada por la situación o actividad laboral. En 2012 no se ha producido ninguna víctima mortal, igual que ocurriera en 2011 <b>61</b></p> <p><b>G4-LA8: ASUNTOS DE SALUD Y SEGURIDAD CUBIERTOS EN ACUERDOS FORMALES CON LOS SINDICATOS</b> <b>59-60</b></p>		No verificado por un externo
Capacitación y educación	<p><b>ENFOQUES DE GESTIÓN</b> <b>67-68</b></p> <p><b>G4-LA10: PROGRAMAS DE GESTIÓN DE HABILIDADES Y DE FORMACIÓN CONTINUA QUE FOMENTAN LA EMPLEABILIDAD DE LOS TRABAJADORES Y LES AYUDAN A GESTIONAR EL FINAL DE SUS CARRERAS PROFESIONALES</b> <b>67</b> - Formación <b>68</b> - Beneficios sociales</p> <p><b>G4-LA11: PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES REGULARES DEL DESEMPEÑO Y DE DESARROLLO PROFESIONAL, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA PROFESIONAL</b> La FLC realiza evaluaciones de competencias bianualmente siendo el último año de realización el 2011. En 2013 está previsto otro análisis de evaluación de competencias los resultados del cual serán reportados en 2013 <b>66</b></p>		No verificado por un externo
Diversidad e igualdad de oportunidades	<p><b>ENFOQUES DE GESTIÓN</b> <b>65</b> <b>69</b></p> <p><b>G4-LA12: COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO, EDAD, PERTENENCIA A MINORÍAS Y OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD</b> <b>34</b> <b>65</b></p>		No verificado por un externo

<b>Contenidos básicos específicos (continuación)</b>			
<b>Aspectos relevantes</b>	<b>Información sobre el enfoque de gestión e indicadores (Indique qué contenidos básicos específicos corresponden a cada aspecto relevante; incluya el número de página (o un enlace))</b>	<b>Omisiones</b>	<b>Verificación externa</b>
<b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL (CONTINUACIÓN)</b>			
<b>SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO (CONTINUACIÓN)</b>			
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	<b>ENFOQUE DE GESTIÓN</b> <b>66</b> <b>G4-LA13: RELACIÓN ENTRE EL SALARIO BASE DE LOS HOMBRES CON RESPECTO AL DE LAS MUJERES, DESGLOSADA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD</b> <b>67</b>		No verificado por un externo
<b>SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD</b>			
Comunidades locales	<b>ENFOQUES DE GESTION</b> Fundación "la Caixa" trabaja con los beneficiarios de sus proyectos con el fin de realizar una evaluación del impacto e involucrar a los mismos en las diferentes etapas del proyecto. Todos los beneficiarios se pueden considerar colectivos ligados a un entorno geográfico concreto que corresponden a la denominación de comunidades locales. Además existen programas que son específicos para comunidades locales que se focalizan en dar respuesta a necesidades de comunidades locales concretas <b>41</b> <b>G4-SO1: PORCENTAJE DE CENTROS DONDE SE HAN IMPLANTADO PROGRAMAS DE DESARROLLO, EVALUACIONES DE IMPACTOS Y PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL</b> <b>41</b>		No verificado por un externo
Diversidad e igualdad de oportunidades	<b>ENFOQUES DE GESTIÓN</b> <b>35</b> <b>G4-SO8: VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA</b> En el año 2012 la Fundación "la Caixa" no ha recibido multas significativas o sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes y regulaciones		No verificado por un externo
<b>SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>			
Comunicaciones de mercadotecnia	<b>ENFOQUES DE GESTIÓN</b> <b>56</b> <b>G4-PR7: NÚMERO DE CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA O LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LAS COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA, TALES COMO LA PUBLICIDAD, LA PROMOCIÓN Y EL PATROCINIO, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO</b> La Fundación "la Caixa" no ha recibido multas sobre comunicaciones de marketing e incumplimiento de normativas en 2012		No verificado por un externo

Contenidos básicos específicos (continuación)			
Aspectos relevantes	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores (Indique qué contenidos básicos específicos corresponden a cada aspecto relevante; incluya el número de página (o un enlace))	Omisiones	Verificación externa
<b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL (CONTINUACIÓN)</b>			
<b>SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS (CONTINUACIÓN)</b>			
Privacidad de los clientes	<p><b>ENFOQUE DE GESTIÓN</b> FLC desarrolla sus relaciones de acuerdo con y en el marco de actuación que describe la Normativa 028, «Recogida y tratamiento de datos de carácter personal», de la FLC. 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 FLC y de los proveedores</p> <p>En el Documento de seguridad de la Ley Orgánica de Protección de Datos y en la Norma 023 de «Seguridad Informática y de Comunicaciones» quedan recogidas las obligaciones de la FLC y de sus empleados para con la recogida y tratamiento de datos personales que garantizan la confidencialidad y la integridad de los datos personales</p> <p><b>G4-PR8: NÚMERO DE RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS SOBRE LA VIOLACIÓN DE LA PRIVACIDAD Y LA FUGA DE DATOS DE LOS CLIENTES</b> En 2012 no se han detectado reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes</p>		No verificado por un externo
Cumplimiento regulatorio	<p><b>ENFOQUES DE GESTIÓN</b> <b>35</b></p> <p><b>G4-PR9: COSTO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS POR INCUMPLIR LA NORMATIVA Y LA LEGISLACIÓN RELATIVAS AL SUMINISTRO Y EL USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b> A lo largo del periodo de la presente Memoria 2012, 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</p>		No verificado por un externo
<b>ESPECÍFICOS DEL SECTOR</b>			
Procesos de participación	<p><b>ENFOQUES DE GESTIÓN</b> <b>39 - 2.2. Participación de los grupos de interés en las distintas etapas del proyecto (diseño, ejecución, seguimiento y evaluación)</b></p> <p><b>NGO1: PROCESOS DE PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS AFECTADOS EN EL DISEÑO, EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA Y ACCIONES DEL PROGRAMA</b> <b>41-42</b></p>		No verificado por un externo
Mecanismos de obtención de feedback	<p><b>ENFOQUES DE GESTIÓN</b> <b>43 - 2.2.1. Mecanismos para la obtención de feedback en relación con los programas y proyectos</b></p> <p><b>NGO2: MECANISMOS PARA LA OBTENCIÓN DE FEEDACK Y QUEJAS EN RELACIÓN CON LOS PROGRAMAS Y SUS POLÍTICAS, Y PARA DETERMINAR LAS ACCIONES QUE TOMAR EN RESPUESTA A LAS MISMAS</b> <b>43 - 2.2.1. Mecanismos para la obtención de feedback en relación con los programas y proyectos</b></p>		No verificado por un externo

Contenidos básicos específicos (continuación)			
Aspectos relevantes	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores (Indique qué contenidos básicos específicos corresponden a cada aspecto relevante; incluya el número de página (o un enlace))	Omisiones	Verificación externa
<b>ESPECIFICOS DEL SECTOR (CONTINUACIÓN)</b>			
Seguimientos, evaluación y aprendizaje	<p><b>ENFOQUE DE GESTIÓN</b>  <b>47</b> - 2.2.2. <i>Sistemas de control, evaluación y aprendizaje</i></p> <p><b>NGO3: SISTEMAS 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</b>  <b>48</b>  <b>50</b></p>		No verificado por un externo
Integración de componente Género y Diversidad	<p><b>ENFOQUES DE GESTIÓN</b>  <b>51</b> - 2.2.3. <i>Integración del componente de género y diversidad</i></p> <p><b>NGO4: MEDIDAS PARA INTEGRAR LA COMPONENTE DE «GÉNERO Y DIVERSIDAD» EN EL DISEÑO, EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CICLO DE APRENDIZAJE DEL PROGRAMA</b>  <b>52</b></p>		No verificado por un externo
Incidencia Política y en campañas de sensibilización pública	<p><b>ENFOQUES DE GESTIÓN</b>  <b>56</b></p> <p><b>NGO5: PROCESOS PARA LA FORMULACIÓN, COMUNICACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y CAMBIO EN POSICIONES DE INCIDENCIA POLÍTICA Y EN CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN PÚBLICA</b>  <b>56</b></p>		No verificado por un externo
Coordinación con otros actores	<p><b>ENFOQUES DE GESTIÓN</b>  <b>53</b> - 2.2.4. <i>Coordinación con las actividades y programas de otros actores</i></p> <p><b>NGO6: PROCESOS QUE PERMITAN TENER EN CUENTA Y COORDINAR CON LAS ACTIVIDADES Y PROGRAMAS DE OTROS ACTORES</b>  <b>54-55</b></p>		No verificado por un externo
Asignación de recursos	<p><b>ENFOQUES DE GESTIÓN</b>  <b>34-35</b></p> <p><b>NGO7. ASIGNACIÓN DE RECURSOS</b>  <b>35</b></p>		No verificado por un externo
Fuentes de Financiación	<p><b>ENFOQUES DE GESTIÓN</b>  <b>34</b></p> <p><b>NGO8: FUENTES DE FINANCIACIÓN POR CATEGORIAS Y LOS CINCO MAYORES DONANTES, ASÍ COMO EL VALOR MONETARIO DE LA CONTRIBUCIÓN</b>  <b>34</b></p>		No verificado por un externo

Contenidos básicos específicos (continuación)			
Aspectos relevantes	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores (Indique qué contenidos básicos específicos corresponden a cada aspecto relevante; incluya el número de página (o un enlace))	Omisiones	Verificación externa
<b>ASPECTOS RELEVANTES NO INCLUIDOS EN GRI</b>			
Beneficio social	<b>37</b> - 2. <i>Generación de valor y actividades de la Fundación "la Caixa"</i> Informe anual Obra Social "la Caixa" 2012: <a href="https://obrasocial.lacaixa.es/deployedfiles/obrasocial/Estaticos/pdf/Informacion_corporativa/informe_anual_2012_es.pdf">https://obrasocial.lacaixa.es/deployedfiles/obrasocial/Estaticos/pdf/Informacion_corporativa/informe_anual_2012_es.pdf</a>		No verificado por un externo
Imagen de la Obra social	<b>16-17</b>		No verificado por un externo
Criterios en la selección de los proyectos	<b>35</b> <b>39</b>		No verificado por un externo
Proyectos ambientales	<b>39</b> Informe anual Obra Social "la Caixa" 2012 <a href="http://obrasocial.lacaixa.es/deployedfiles/obrasocial/Estaticos/pdf/Informacion_corporativa/informe_anual_2012_es.pdf">http://obrasocial.lacaixa.es/deployedfiles/obrasocial/Estaticos/pdf/Informacion_corporativa/informe_anual_2012_es.pdf</a>		No verificado por un externo





Obra Social "la Caixa"