

## 4.4. Huella social



“

**“La mejor acción social es aquella que se sustenta en las necesidades y prioridades de los agentes sociales a los que va dirigida y se realiza con la participación solidaria y emocional de directivos y voluntarios de las organizaciones.”**

Uno de los ejes estratégicos de Caixa Popular es la acción social en su más alta concepción. Su éxito y sus excelentes resultados sólo se alcanzan con la evidencia del desarrollo y la consolidación de la sociedad de la Comunitat Valenciana, tanto a nivel económico como social.

Partiendo de sus principios y valores corporativos, la entidad ha dedicado en 2019 un porcentaje aproximado al 2,3 % de sus ingresos en las siguientes vías de apoyo social:

- 
- ▶ Generación de empleo y desarrollo/mejora de la capacidad y valor de las organizaciones, de las sociedades y de los individuos.
- 
- ▶ Iniciativas y proyectos de acción social:
    - Apoyo y valor a las sociedades, a las comunidades y a las personas desfavorecidas.
    - Proyectos de cooperación internacional para el desarrollo del cooperativismo en países en vías de desarrollo.
    - Colaboración y participación con ayuntamientos y barrios en iniciativas de valor social y cultural.
- 

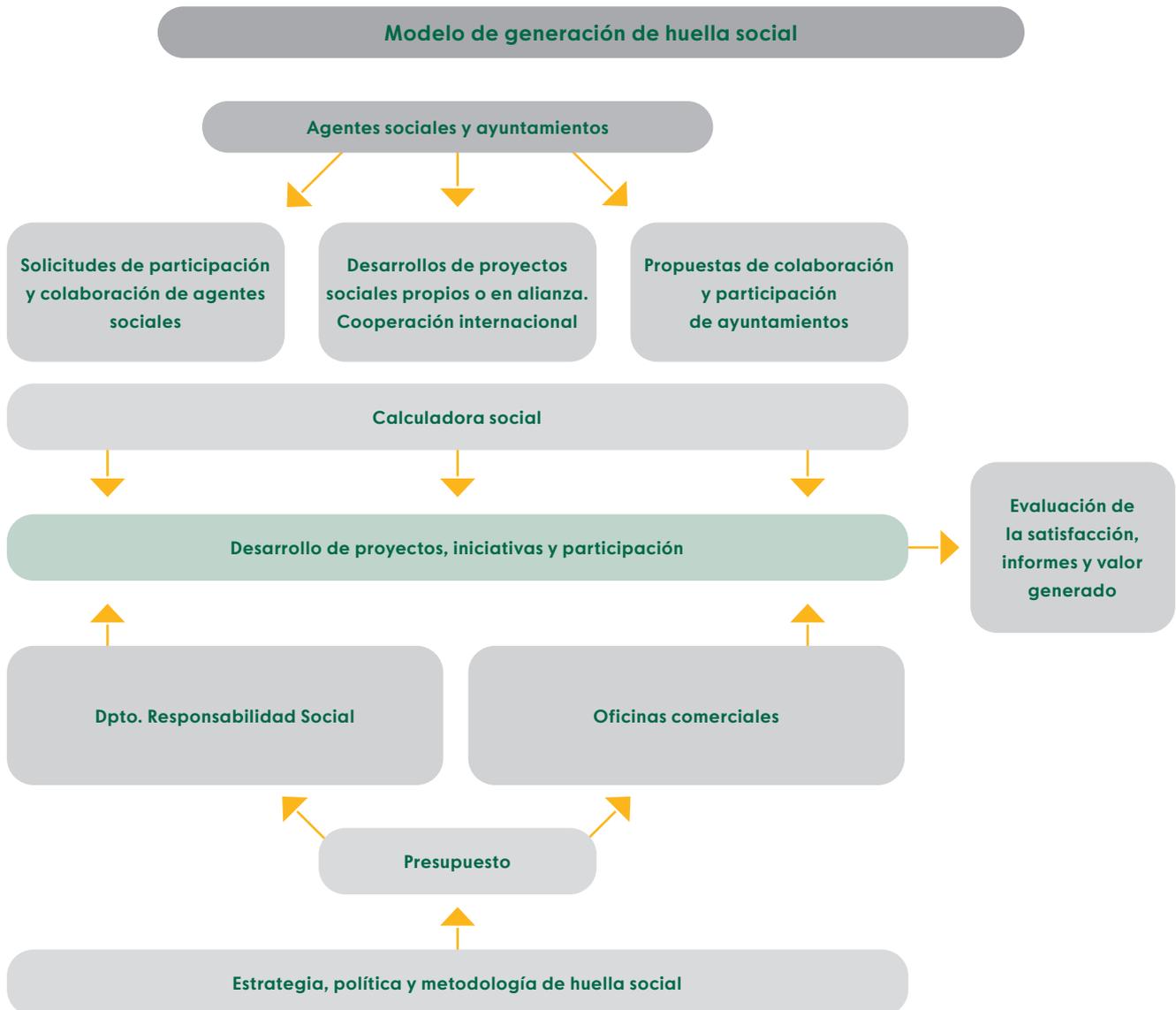
Los principios fundamentales del diseño y de las decisiones de acción social se basan en la política, en la estrategia y en la metodología de generación de huella social.

Los grupos de interés prioritario en la acción social de Caixa Popular son:

- 
- ▶ El tercer sector.
- 
- ▶ Los emprendedores y empresas de nueva creación.
- 
- ▶ La sociedad en general.
- 
- ▶ El sector cooperativo en países en vías de desarrollo.
- 
- ▶ Las redes sociales y foros.
- 
- ▶ Pueblos y ciudades donde hay sedes u oficinas de la entidad.
-

## Modelo de acción social y participación

El conjunto de actividades, herramientas y productos utilizados en el modelo se resumen en el siguiente cuadro:



### Proyectos e iniciativas de acción social

Por su condición y sector, Caixa Popular no produce impactos negativos como consecuencia de sus servicios en las comunidades y en la sociedad, salvo los relativos a una posible mala praxis en el desarrollo de sus operaciones financieras con clientes. En su campo de actuación no existen colectivos sociales que pueden entenderse como

“pueblos indígenas y tribales”, de acuerdo con el Convenio número 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

La identificación de posibles incumplimientos se detecta a través del canal ético y de las reclamaciones de estos.

El modelo establecido de generación de huella social se sustenta en tres elementos:

- 
- ▶ La calculadora de huella social para conocer el grado de idoneidad de las solicitudes o peticiones recibidas, frente a la marca social que se desea consolidar.
- 
- ▶ La cuantificación de los impactos directos e indirectos y su monetización como consecuencia de las iniciativas emprendidas.
- 
- ▶ El valor de la huella social generada, tangible e intangible (SROI y otros indicadores).
- 

## Voluntariado y cooperación internacional

Caixa Popular diseña las bases y la gestión del voluntariado en la “Guía del Proyecto de Voluntariado”. El voluntariado de Caixa Popular comenzó hace más de 25 años a través de Grupo de Cooperación y se desarrolla a través de tres vías de participación:

- 
- ▶ Participación en iniciativas de acción social de la entidad. Los voluntarios participan de forma libre en acciones sociales en las que participa la cooperativa.
- 
- ▶ Campaña “Un día de salari”. Por el que las personas que forman parte del colectivo de trabajo de la entidad donan de manera voluntaria el equivalente de un día de su salario para financiar iniciativas sociales. En 2019 sirvió para financiar cinco proyectos de solidaridad y cooperación al desarrollo.
- 
- ▶ Proyectos e iniciativas de voluntariado internacional en países en vías de desarrollo.
- 

La incertidumbre social y política existente en Nicaragua obligó a no realizar el viaje a este país, destino habitual del voluntariado internacional (iniciado en 2001 con una participación de 32 voluntarios de Caixa Popular, hasta 2018), y se sustituyó por un voluntariado técnico de gestión de cooperativas de crédito.

En esta iniciativa se abrieron dos nuevas experiencias en las que participaron ocho voluntarios.

La primera, en Guatemala, donde viajaron cinco voluntarios en un proyecto de formación a la Unión de Agricultores Minifundistas guatemaltecos en colaboración con la ONG valenciana Pau i Solidaritat. La segunda fue en Ecuador, en la que tres voluntarios de la entidad colaboraron con la Corporación Instituto Quichua de Biotecnología Sacha Supai (IQBSS) y Perifèries para diseñar un plan de mejora de la producción y comercialización del *sacha inchi* o cacahuete inca, producto local de interés comercial.

## Resultados de la gestión durante el ejercicio 2019

En 2019 se continuó con la prioridad y el volumen de inversión en acción social.

Se empezaron a aplicar las recomendaciones de los agentes sociales, obtenidas a partir de las encuestas realizadas en 2018.

GENERACIÓN DE HUELLA SOCIAL			
VARIABLE	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN
Número de iniciativas sociales	836	923	-9,42 %
Inversión total directa en acción social	1.669.265,38	1.657.240,58	0,72 %
Inversión y nº iniciativas de generación de empleo y desarrollo económico en la Comunitat Valenciana	149.176,15 (92)	271.073,61 (150)	-44,97 % (-38,67 %)
Inversión y nº iniciativas de acción social	1.520.089,23 (744)	1.386.166,97 (788)	9,66 % (-5,58 %)
Número voluntarios cooperación internacional	8	5	60 %

### Valor de la relación con los grupos de interés

Con relación a la gestión de la acción social, Caixa Popular define y establece marcos de relación con la categoría nº 6 de Grupos de interés: "agentes sociales", a través de la segmentación en tres tipos: tercer sector social (ONG), sociedad en general (localismo/entorno cercano) y redes sociales y foros.

De los proyectos "Diseño del sistema de gestión de grupos de interés" y "Estudio de satisfacción de requerimientos y expectativas de grupos de interés", realizados en 2018 y que continuarán vigentes hasta 2021, Caixa Popular obtuvo los siguientes resultados, propuestas y necesidades de los agentes sociales:

<b>SATISFACCIÓN</b>	<b>REQUERIMIENTOS, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS</b>
<p><b>Satisfacción global “agentes sociales”:</b> 8,5</p> <p><b>Satisfacción con el desarrollo de actividades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Caixa Popular realiza las actividades de acción social de una forma fiable y cuidadosa: 9,4</li> <li>- Caixa Popular atiende las consultas, peticiones e incidencias de las personas u organizaciones de la sociedad en plazo y forma: 8,4</li> <li>- Caixa Popular demuestra honestidad y ética en la gestión de la huella social: 8,4</li> <li>- Caixa Popular se esfuerza en conocer los requerimientos y las expectativas de ONG y personas en materia de huella social: 7,8</li> </ul> <p><b>REPUTACIÓN DE CAIXA POPULAR</b></p> <p><b>Reputación global “agentes sociales”:</b> 8,5</p> <p><b>Mejores palancas de reputación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo a la acción social mediante proyectos de RS: 9,1</li> <li>- Buena gestión económica y perdurable en el tiempo: 8,8</li> <li>- Apoyo y fomento del cooperativismo y del asociacionismo: 8,8</li> <li>- Comportamiento ético y responsable en su gestión: 8,7</li> </ul> <p><b>Peores palancas de reputación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creatividad, innovación y tecnología en su negocio: 7,4</li> <li>- Comunicación e información suficiente, veraz y en plazo: 7,8</li> </ul>	<p><b>El grupo “agentes sociales” indicó los siguientes requerimientos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar y definir colectivos, temas concretos (niños, discapacidad o personas desfavorecidas: autismo, ELA, enfermedades raras, etc.) y prioridades en el desarrollo y colaboración en iniciativas sociales, y crear etiquetas o marchamos de valor social (entre 2 y 4).</li> <li>2. Informar más y de una manera más moderna acerca de las acciones sociales a realizar y desarrolladas, así como de los impactos generados. Utilizar las redes sociales y el blog para aportar experiencias y testimonios de las acciones realizadas. Efectuar al menos 8-10 publicaciones o participaciones por día en redes.</li> <li>3. Elaborar una memoria de responsabilidad social.</li> <li>4. Incrementar la involucración y participación de las personas de la empresa en el desarrollo de las iniciativas sociales: voluntarios, padrinos, jubilados, colaboradores y directivos.</li> <li>5. Implementar un método para solicitar a la empresa formalmente (a través de la web corporativa) su participación en el desarrollo de acciones sociales con las adecuadas directrices y puntos de valor.</li> <li>6. Crear una nueva línea de huella social con proyectos propios o en alianza, diseñados y dirigidos por la empresa de una forma creativa o innovadora.</li> <li>7. Crear un logo social y una frase que defina la prioridad de Caixa Popular en la generación de huella social: “Pasión por generar huella social en la Comunitat Valenciana” o parecido.</li> <li>8. Crear “vips sociales” para que en las oficinas se los trate como reyes (tercera edad, discapacitados, etc.). Convertirse en un referente en voluntariado y en los diferentes perfiles de los colaboradores y participantes.</li> <li>9. Crear un carnet de aliado social y/o un premio para la mejor ONG del año.</li> <li>10. Apoyar más a las pequeñas organizaciones del tercer sector, aunque tengan menos nombre y relevancia.</li> <li>11. Dinamizar una cultura de cooperativas y asociaciones responsables creando una cátedra de RSC e invitando a asociaciones y cooperativas socias de Caixa Popular.</li> <li>12. Cesión o alquiler barato de locales para organizaciones de valor social (ONG de pequeño tamaño, <i>scouts</i>, etc.).</li> <li>13. Crear una línea de acciones sociales, combinando acción social interna con acción social externa. Por ejemplo, becas para hijos de empleados en campamentos de verano con orientación hacia temas asociados a la sostenibilidad.</li> <li>14. Crear una línea de ayudas a la investigación tecnológica.</li> <li>15. Separar con claridad la acción social de lo que es mera promoción comercial.</li> <li>16. Concentrar las iniciativas sociales realizadas para trabajar en una menor cantidad, pero de mayor impacto y visibilidad. Existe la creencia de que la cooperativa tiene la directriz de atender muchas de las peticiones que se le proponen sin discriminar suficientemente, en función de donde estén sus prioridades en la generación de huella social.</li> </ol> <p><b>Seguimiento</b></p> <p>Caixa Popular dio respuesta en 2019 a los requerimientos 3, 4, 6, 10, 12, 15 y 16.</p>

## Nuevo posicionamiento estratégico para el periodo 2020-2022

Durante el periodo 2020-2022 se terminará de consolidar y fortalecer la gestión estratégica del nuevo modelo de “huella social” mediante:

- 
- ▶ La aplicación del modelo en el 100 % de las acciones sociales y colaboraciones diseñadas y gestionadas desde las oficinas y desde el Departamento de Responsabilidad Social.
- 
- ▶ La medición de los impactos directos e indirectos producidos por las iniciativas y proyectos sociales y cálculo del retorno de la inversión social.
- 

