





Fundación
QUIERA

 transformamos historias 

Cuidamos
a quienes
cuidan



Contenido



| | |
|-----------|--|
| 03 | Quiénes somos |
| 07 | Misión |
| 07 | Objetivos |
| 08 | Mensaje de la Presidenta |
| 10 | Resultados 2015 |
| 16 | Nuestra Sustentabilidad |
| 16 | Nuestra labor |
| 18 | Grupos de interés |
| 20 | Materialidad |
| 22 | Nuestro modelo de atención |
| 24 | Fortalecimiento institucional |
| 29 | Educación |
| 32 | Salud mental |
| 35 | Vida independiente |
| 38 | Nuestro desempeño social |
| 39 | Colaboradores |
| 41 | Formación |
| 42 | Diversidad y equidad de género |
| 42 | Comunicación |
| 44 | Nuestro desempeño ambiental |
| 46 | Nuestro desempeño económico |
| 47 | Valor económico (generado, distribuido y retenido) |
| 48 | Fondeo |
| 50 | Gobierno Corporativo y Ética |
| 51 | Consejo Directivo y Comités |
| 53 | Ciudadanía |
| 54 | Premios y Reconocimientos |
| 56 | Instituciones Amigas de Quiera |
| 58 | Sobre este informe |
| 60 | Índice GRI |
| 65 | Carta de verificación |

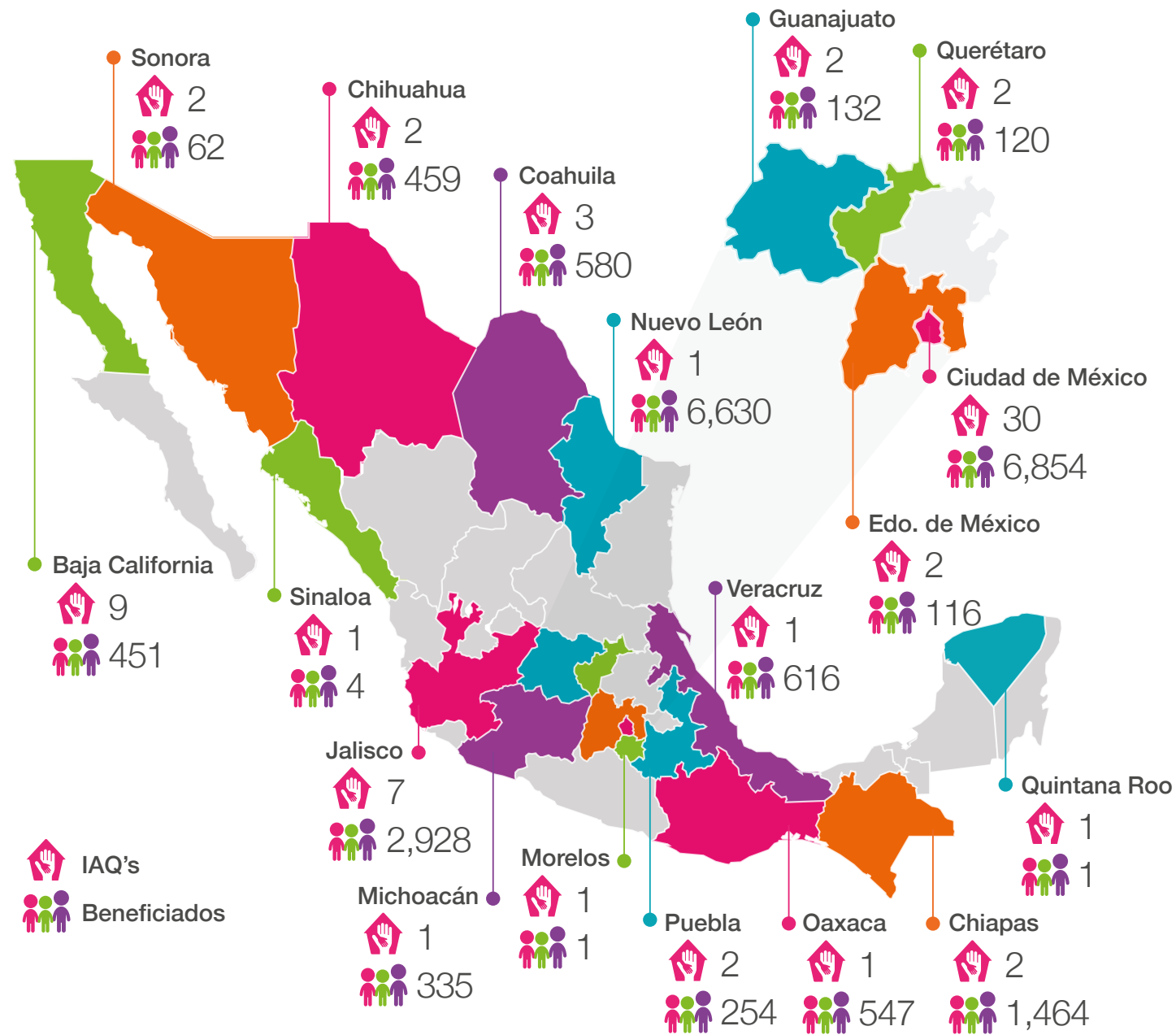


Quiénes Somos

Somos la Fundación de la Asociación de Bancos de México, constituida como una organización donante –de segundo piso– que procura recursos para apoyar a instituciones que trabajan a favor de la infancia y juventud en situación o riesgo de calle y/o trabajadora.

Nuestra trayectoria suma 22 años, durante los cuales hemos ayudado a 241,841 niños, jóvenes, familiares y colaboradores de las Instituciones Amigas de Quiera (IAQs) a transformar sus vidas y consolidar un futuro. Todo se logró gracias a la solidaridad y aportaciones de instituciones y organizaciones con las que establecemos alianzas y promovemos esfuerzos para crear espacios seguros y libres de violencia a lo largo de nuestro país.

La experiencia de estos años avala nuestro trabajo y modelo integral de atención, con el cual optimizamos la distribución y el uso eficiente de los recursos económicos, humanos y de conocimiento entre nuestra red de IAQs.



*Durante 2015 se cofinanciaron proyectos y becas a 70 IAQs con las cuales se tuvo presencia en 18 estados de la República. Después de un proceso de revisión, permanecieron activas al cierre del año, 57 IAQs en 16 estados.

| Clasificación de las IAQs* | Total IAQs beneficiadas con proyectos | Estados con presencia | Total de beneficiados | Montos otorgados |
|----------------------------|---------------------------------------|---|-----------------------|---------------------|
| Oro | 15 | Chiapas, Ciudad de México, Guanajuato, Jalisco, Oaxaca, Puebla y Querétaro | 8,335 | \$12,353,217 |
| Plata | 25 | Baja California, Chihuahua, Ciudad de México, Coahuila, Guanajuato, Jalisco, Michoacán, Querétaro, Sonora y Veracruz. | 5,487 | \$12,240,472 |
| Bronce | 30 | Baja California, Chiapas, Chihuahua, Ciudad de México, Coahuila, Estado de México, Jalisco, Morelos, Nuevo León, Querétaro, Quintana Roo, Sinaloa y Sonora. | 7,732 | \$6,812,064 |
| Total | 70 | 18 estados de la República | 21,554 | \$31,405,753 |



Por medio de nuestra red de **70 Instituciones Amigas** tenemos presencia en **18 estados** de la República y beneficiamos a **21,554 personas** distribuyendo más de **\$31 millones** de pesos.

*Esta clasificación de oro, plata y bronce es resultado de una evaluación individualizada, profesional y objetiva de nuestras IAQs, la cual se desarrolló en 2014 y en donde se tomaron en cuenta aspectos como: el gobierno, la operación, la sustentabilidad y la profesionalización de las organizaciones.



4,069 beneficiados
Año 1995



21,554 beneficiados
Año 2015



6,115 beneficiados
Año 1997



22,759 beneficiados
Año 2012



8,164 beneficiados
Año 2000



15,472 beneficiados
Año 2010



9,102 beneficiados
Año 2002



17,381 beneficiados
Año 2007



241,841

beneficiados en
22 años de operación



En 2015 cofinanciamos **60 proyectos** de Fortalecimiento Institucional, Educación, Salud Mental, Vida Independiente, capacitaciones, becas educativas y talleres de verano.



Misión

Facilitar el desarrollo integral de niños y jóvenes en situación o riesgo de calle y/o trabajadores.

Objetivos Institucionales

Contamos con objetivos institucionales en cada una de nuestras áreas estratégicas, los cuales nos permiten orientar los esfuerzos hacia el cumplimiento de nuestra misión:

Fortalecimiento Institucional:

Contribuir a la profesionalización, efectividad y sustentabilidad de las IAQs y apoyar en la generación de conocimiento en el sector.

Educación:

Mejorar la calidad educativa y evitar la deserción escolar o rezago en los niños y jóvenes atendidos por las IAQs.

Salud Mental:

Mejorar la salud emocional de los niños y jóvenes atendidos por las IAQs y de sus colaboradores.

Vida Independiente:

Contribuir a la inserción laboral y autosuficiencia de jóvenes egresados de las IAQs.

Mensaje de la Presidenta

Me es muy satisfactorio presentar, un año más, el Informe de Sustentabilidad de la Fundación Quiera, en el que damos a conocer a nuestros grupos de interés los avances y compromisos cumplidos durante el año pasado. Estos resultados los alcanzamos con el apoyo de consejeros, colaboradores, socios y aliados, así como con el trabajo responsable de nuestra red de Instituciones Amigas de Quiera (IAQs) conformada, al cierre de 2015, por 57 organizaciones en 16 estados del país.

Gracias al esfuerzo coordinado de todos, beneficiamos, a través de nuestro modelo de atención integral, a **21,554** niños, jóvenes, familiares y colaboradores de las instituciones con las que trabajamos.

En el 2015, sumamos importantes logros que reflejan una parte esencial de la labor de Fundación Quiera, **cuidar a quienes cuidan**. Así, celebramos los primeros cinco años de vida del programa de Salud Mental, a través del cual hemos beneficiado a **18,481** personas, impulsando la elaboración del libro: *Cuidate para cuidar a otros. Programa para evitar el desgaste de los que trabajamos ayudando a los demás*. Este libro, que se publicará a principios de 2016, tiene como objetivo **promover el autocuidado** de las personas que se dedican a atender a otros, previniendo y disminuyendo el *Burnout* (desgaste emocional) que se puede llegar a generar en quienes trabajan ayudando a los demás. Adicionalmente, este año obtuvimos la certificación, por parte de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, de nuestro Diplomado para el Manejo de Estrés Postraumático Complejo.

Cuidamos la salud emocional y la educación de los niños y jóvenes en situación y/o riesgo de calle, pero sobre todo brindamos las herramientas necesarias para que nuestras IAQs, sus colaboradores y beneficiarios aprendan a cuidar de sí mismos. De esta forma contribuimos a la permanencia y sustentabilidad de las instituciones y de Fundación Quiera, así como al sano crecimiento de los menores.

Durante este periodo hemos puesto especial atención en profundizar la relación que mantenemos con nuestras instituciones, para que juntas apoyemos con mayor efectividad al sector social en el que incidimos. Para lograr este objetivo, durante este



año realizamos 72 visitas a IAQs, como parte del proceso de reconocimiento y evaluación de organizaciones de la sociedad civil que forman o están interesadas en formar parte de esta red, así como para dar seguimiento y supervisar los proyectos cofinanciados por Quiera en alguna de nuestras 4 áreas estratégicas: Fortalecimiento Institucional, Educación, Salud Mental y Vida Independiente.

En 2015 organizamos también dos reuniones interinstitucionales con la asistencia de **194** colaboradores de **62** IAQs. Estas reuniones se han venido realizando desde el 2010 para promover la generación de redes de apoyo y alianzas estratégicas; fomentar el aprendizaje e intercambio de experiencias y brindar espacios para el diálogo y la reflexión colectiva entre nuestras instituciones.

No podemos dejar de mencionar la satisfacción que nos dio el haber sido incluidos en el segundo Informe de Firmas Filantrópicas de la revista Forbes México, como una de las 38 fundaciones que presentaron la información más consistente en términos de transparencia, resultados tangibles, sistematización de resultados e impacto en la sociedad civil.

Este reconocimiento a nuestro trabajo nos enorgullece y nos motiva para continuar con el reto que nos hemos planteado: mejorar la calidad de vida de los niños y jóvenes en situación o riesgo de calle y/o trabajadores. Este reto sólo podemos alcanzarlo fortaleciendo nuestra red de IAQs; consolidando nuestras alianzas y abriendo otras y optimizando la solidaridad de quienes entienden la trascendencia de nuestra labor y confían en nosotros.

Agradecemos enormemente la ayuda que nos brindaron este año los miembros de la Asociación de Bancos de México, nuestros consejeros, nuestras IAQs, nuestros aliados estratégicos y, muy especialmente, todos los colaboradores de Quiera. Sólo con la unión de estos apoyos y voluntades logramos alcanzar nuestros objetivos.

¡A todos ellos, nuestro sincero reconocimiento!



Te invitamos a conocer nuestro **Informe Anual de Sustentabilidad 2015** y a ser parte activa de los que **cuidamos a quienes cuidan**, para seguir **transformando la historia** de miles de **vidas de niños y jóvenes mexicanos** en situación de desventaja social.

Mónica Santamarina de Robles
Presidenta

Resultados 2015

Fortalecimiento Institucional



5 IAQs beneficiadas

con el Programa Integral de Fortalecimiento (PIF)



5,922 beneficiados



31 colaboradores

capacitados de 20 IAQs



26 proyectos

cofinanciados



2 reuniones interinstitucionales

participaron **194 colaboradores** de **62 IAQs**

Educación



803 becas educativas

otorgadas en el ciclo escolar
2014-2015



14 proyectos

cofinanciados



21 proyectos

de **talleres de verano**
cofinanciados



11,739 beneficiados



31 colaboradores

capacitados de **22 IAQs**



171 acreedores

de la **medalla a la excelencia**
académica

Salud Mental



16 proyectos
cofinanciados



62 psicólogos
capacitados de **23 IAQs**



17 becas
psiquiátricas



3,354
beneficiados



9 directivos en
proceso de contención
emocional



50 colaboradores
de **IAQs** en proceso de **coaching**



22 niños y jóvenes
atendidos con terapia para trastorno
de **estrés postraumático complejo**

Vida Independiente



4 proyectos
cofinanciados



12 jóvenes integrados
al ámbito laboral con la **bolsa**
de trabajo



36 jóvenes
capacitados en **marketing**
profesional



539
beneficiados



248
participantes
en la **convivencia anual**



48 jóvenes participaron
en **orientación vocacional**

2015 un año de logros...



Nuestra Sustentabilidad

NG06

Nuestro modelo integral de atención y misión institucional son los pilares de la sustentabilidad de la fundación; bajo estos parámetros regimos para generar un impacto positivo en la sociedad y los grupos de interés con quienes interactuamos.

Nuestra labor

Buscamos ser un aliado estratégico para la profesionalización y el fortalecimiento de nuestras IAQs, sumando a nuestra red a las organizaciones que nos permitan facilitar el desarrollo integral de niños y jóvenes en situación o riesgo de calle y/o trabajadores.

Con la finalidad de multiplicar el impacto de nuestra labor y mantener el control del mismo, antes de comenzar una relación/apoyo con una institución, es necesario que ésta pase por un proceso y cumpla con una serie de requisitos para convertirse en una Institución Amiga de Quiera (IAQ), los cuales se describen a continuación:

1. Ser una organización de la sociedad civil que preste servicios de albergue, centro de día y/o centro comunitario, cuya misión sea la atención de niños y jóvenes que viven o trabajan en la calle y/o que cuenten con programas preventivos con las familias, para evitar la expulsión de los menores a las calles.
2. Atender únicamente a población urbana.

3. Ser una organización de la sociedad civil legalmente constituida, como Asociación Civil, Institución de Asistencia Privada o Asociación de Beneficencia Pública.
4. Contar con la siguiente documentación vigente:
 - Escritura Pública
 - Cédula Fiscal de la organización
 - Estados financieros del año anterior
5. Tener como mínimo 3 años de estar constituida legalmente, contar con la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) para emitir recibos deducibles de impuestos; así como tener 3 años trabajando de manera constante con un mismo modelo de atención.

Una vez que la institución ingresa como IAQ, la evaluamos internamente para determinar en qué categoría se encuentra de acuerdo a nuestra clasificación: oro, plata y bronce; de esta manera brindarles un apoyo acorde a su situación y alcance.

Para acceder a los recursos económicos, las IAQs tienen que aplicar a nuestra convocatoria anual. Cada IAQ debe llenar y entregar un formato de recepción de proyectos, el cual contiene indicadores específicos para llevar un control y conocimiento de los mismos, a fin de identificar el impacto de los apoyos que administramos.

Dependiendo de la clasificación que tengan las IAQs pueden aplicar a diferentes proyectos:

| Clasificación de las IAQs | Proyectos máximos apoyados | Monto máximo de apoyo |
|---|----------------------------|-----------------------|
|  Oro | 3 proyectos | \$750,000 |
|  Plata | 2 proyectos | \$500,000 |
|  Bronce | 1 proyecto | \$250,000 |

Las visitas a las instituciones son parte importante de nuestro modelo de seguimiento, supervisión y evaluación. Durante el 2015 se realizaron 54 visitas a IAQs como parte del proceso de supervisión de proyectos y también a 18 organizaciones de la sociedad civil interesadas en formar parte de la red de IAQs.

Para asegurar el cumplimiento de los indicadores de los proyectos cofinanciados, llevamos a cabo visitas de seguimiento y supervisión a nuestras IAQs, además, revisamos el nivel de desarrollo institucional para así emitir recomendaciones.

Las visitas son un filtro clave para determinar el ingreso de las instituciones interesadas en ser parte de nuestra red de IAQs así como para la continuidad de nuestras Instituciones Amigas.

En la siguiente gráfica se describe el proceso de la convocatoria anual de proyectos.



Grupos de interés NG02, NG06 y NG09

Parte estratégica de nuestra sustentabilidad radica en mantener una constante interacción con nuestros grupos de interés, a fin de conocer sus necesidades y expectativas frente a la fundación. Para ello, fomentamos relaciones de calidad y largo plazo que impulsen nuestro desarrollo institucional y la eficiencia de las operaciones, a través de estrategias de comunicación que hemos establecido y que nos permiten mantener una relación fluida así como desarrollar iniciativas de respuesta acordes a sus necesidades.

Asimismo, es a través de encuestas, difundidas en los eventos en los que congregamos a nuestros beneficiados (los niños, jóvenes y colaboradores de las instituciones), que evaluamos la percepción que estas audiencias tienen sobre los programas y actividades realizadas para su beneficio.

En la siguiente tabla se describe a nuestros grupos de interés, sus expectativas, cómo dimos respuesta a las mismas en 2015 así como los canales de comunicación que mantenemos con cada uno de ellos y la periodicidad de contacto.

| | | Expectativas | Respuesta 2015 | Canales de comunicación | Periodicidad de comunicación | |
|-------------|--------------------------------------|---|--|--|---|--|
| Externas | Beneficiados | Instituciones Amigas de Quiera (IAQs) | Colaboración, trabajo en equipo y apoyo en nuevas iniciativas | Cofinanciamientos de 60 proyectos 5 instituciones participan en el Programa Integral de Fortalecimiento (PIF) | Reuniones interinstitucionales, llamadas telefónicas, boletín, visitas, redes sociales, informes y página web | Constante |
| | | Colaboradores de las IAQs | Capacitación y desarrollo de nuevos proyectos | 2 reuniones interinstitucionales Mas de 100 colaboradores de nuestra red de IAQs recibieron capacitación por parte de alguna de nuestras áreas | Reuniones, llamadas telefónicas, correo electrónico | Constante |
| | | Niños y jóvenes en situación o riesgo de calle o trabajadores | Apoyo integral | 21,554 niños, jóvenes, colaboradores y familias beneficiadas en 2015 y 241,841 en los 22 años de historia de la fundación por medio de cofinanciamiento de proyectos, de capacitación, orientación vocacional, <i>marketing</i> profesional, becas psiquiátricas, becas educativas, atención terapéutica y reintegración familiar y a la vida laboral. | Pláticas, eventos, visitas a instituciones, redes sociales y página web | Constante |
| | Patrocinadores | Instituciones financieras afiliadas a la Asociación de Bancos de México (ABM) | Posicionamiento, difusión de resultados, valor agregado y transparencia | Durante 2015 se mantuvieron alianzas con los bancos afiliados a la ABM y se fortalecieron vínculos con: ABC Capital, Banamex, Banco Credit Suisse, Banco del Bajío, Banco Multiva, Bankaool, CI Banco, Compartamos Banco, Fideicomiso por los Niños de México, Todos en Santander, Fundación BBVA Bancomer, Fundación Monex y Scotiabank. | Página web, boletín, newsletter, informes de resultados, redes sociales, reuniones y eventos | Constante Trimestral Quincenal Anual Constante Periódicos |
| | | Donantes individuales e institucionales | Eficiencia, posicionamiento y transparencia | Contamos con un eficiente y estructurado comité de finanzas en nuestro gobierno corporativo, además nuestros estados financieros 2015 fueron auditados por Deloitte México y se encuentran públicos en nuestra página web. | Página web, informe de resultados, redes sociales y eventos, boletín y correo electrónico | Constante Anual Constante Periódica |
| | | Aliados | Transparencia, vehículo de apoyo social eficiente | Desde 2008 la fundación desarrolla un informe anual de sustentabilidad donde comunica de forma transparente sus actividades y logros del ejercicio. Continuamos con alianza con Bécalos, CincoMDos, Fundación Gonzalo Río Arronte, Fundación Televisa, InStore Media, Lexmark y VISA. | Página web, redes sociales, informe de resultados, reuniones, eventos, boletín y correo electrónico | Constante Constante Anual Periódica |
| | Sociedad | Academia | Mayor conocimiento de la población atendida | Se desarrollaron diversas campañas de comunicación sobre el impacto e información relevantes la fundación. | Eventos, reuniones y redes sociales | Constante |
| | | Comunidad | Mayor difusión de resultados y logros | | Página web y redes sociales | Constante Periódicas |
| | | Medios de comunicación | Posicionamiento, transparencia y difusión de información | Se emitieron 5 boletines de prensa y se otorgaron 16 entrevistas a medios. | Boletines, conferencias de prensa, entrevistas, página web, redes sociales y publicidad exterior. | Periódicos |
| Autoridades | | Posicionamiento y creación de redes | Estamos acreditados con los indicadores de Institucionalidad y Transparencia de Cemefi. Participación en 10 reuniones del Foro de miembros del Cemefi. Fuimos incluidos en el segundo Informe de las Firms Filantrópicas de Forbes México. Participamos en la 78a convención bancaria de 2015. | Reuniones | Periódicos | |
| Internas | Colaboradores | Desarrollo profesional e impacto social positivo | 1,005 horas de capacitación en el año para nuestro personal interno. | | | |
| | Consejo de Quiera | Eficiencia en gestión y transparencia | Se desarrollaron 4 reuniones de consejo, 12 reuniones de cada uno de los comités que conforman el órgano de gobierno: Fortalecimiento Institucional, Educación y Vida Independiente, Salud Mental, y Comunicación y Procuración. | Reuniones Boletines Informe de Resultados (Financiero y Sustentable) | Constante Trimestral Anual | |
| | Asociación de Bancos de México (ABM) | Trabajo en equipo y posicionamiento | Participación en los comités de: inversión, asociados, responsabilidad social y eventos. | | | |

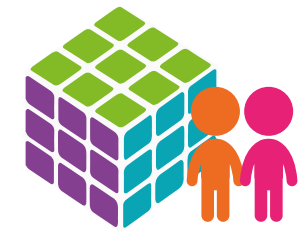
Materialidad

Este es nuestro cuarto informe anual de sustentabilidad desarrollado bajo la metodología del *Global Reporting Initiative (GRI)*. Su contenido está determinado por un estudio de materialidad, el cual fue realizado con el apoyo de un asesor externo, en apego a los lineamientos que establece la Guía GRI 4.0 con el fin de reflejar los aspectos económicos, sociales, éticos y ambientales más significativos para la fundación, bajo dos perspectivas: la influencia en las decisiones de nuestros grupos de interés y la relevancia para la organización, el modelo de atención.

Como resultado del estudio de materialidad presentamos la siguiente tabla que muestra los asuntos e indicadores relevantes a reportar.



| Asuntos Materiales | Cobertura | | Indicadores GRI 4.0 |
|---|-----------|---------|---------------------|
| | Interna | Externa | |
| 1 Acceso a servicios para personas vulnerables | | ✓ | |
| 2 Capacitación y fortalecimiento institucional de IAQs | ✓ | ✓ | |
| 3 Compromiso con la comunidad local | | ✓ | |
| 4 Comunicación y <i>marketing</i> en la recaudación de fondos | ✓ | | NGO10 |
| 5 Corrupción | ✓ | | NG02 |
| 6 Diseño de programas | ✓ | | NGO1 |
| 7 Diversidad laboral | ✓ | | G4-LA12 |
| 8 Estrategia de negocio (alianzas) | ✓ | | NGO10 |
| 9 Estrategia y políticas de abastecimiento | ✓ | | G4- 12 |
| 10 Fondeo (prácticas y políticas) | ✓ | | NGO8 |
| 11 Generación del empleo | | ✓ | |
| 12 Gobierno corporativo | ✓ | | G4- 35 y G4 - 38 |
| 13 Impacto de programas y políticas | | ✓ | G4- EC1 |
| 14 Impactos económicos indirectos | | ✓ | G4- EC8 |
| 15 Prácticas laborales | ✓ | | G4-LA2 y NGO9 |
| 16 Promoción y campañas de sensibilización pública | | ✓ | NGO5 |
| 17 Renovación y retroalimentación de programas | ✓ | | NG03 |
| 18 Voluntariado | ✓ | | |



Por segundo año

consecutivo nuestro informe es **verificado** por un tercero y **por primera vez** realizamos un **estudio de materialidad**

acorde a la realidad de nuestro sector, a fin de **identificar los asuntos materiales de nuestra sustentabilidad.**

El proceso de participación de los grupos de interés en la elaboración de la memoria se realizó a través de la consulta de diferentes herramientas y medios de comunicación internos, con los cuales la fundación recoge las opiniones, expectativas y necesidades de cada una de sus audiencias; estos aspectos se describen a profundidad en la Matriz Grupos de Interés.

El listado de los aspectos materiales para la fundación fueron retomados por el estudio que hizo GRI en 2014 titulado “*Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?*”; y éstos a su vez fueron priorizados y validados por el Comité de Comunicación y Procuración de Fundación Quiera.

Posteriormente, los asuntos fueron traducidos a indicadores GRI y convertidos a cuestionarios para cada área dentro de la fundación, a fin de establecer responsables y recopilar toda la información necesaria sobre cada aspecto a reportar, su enfoque de gestión y logros en el 2015.

Los cuestionarios fueron retroalimentados por el auditor externo de la memoria y entregados a los responsables, a fin de contar con la información necesaria para redactar y presentar este informe.

Nuestro modelo de atención

NG03

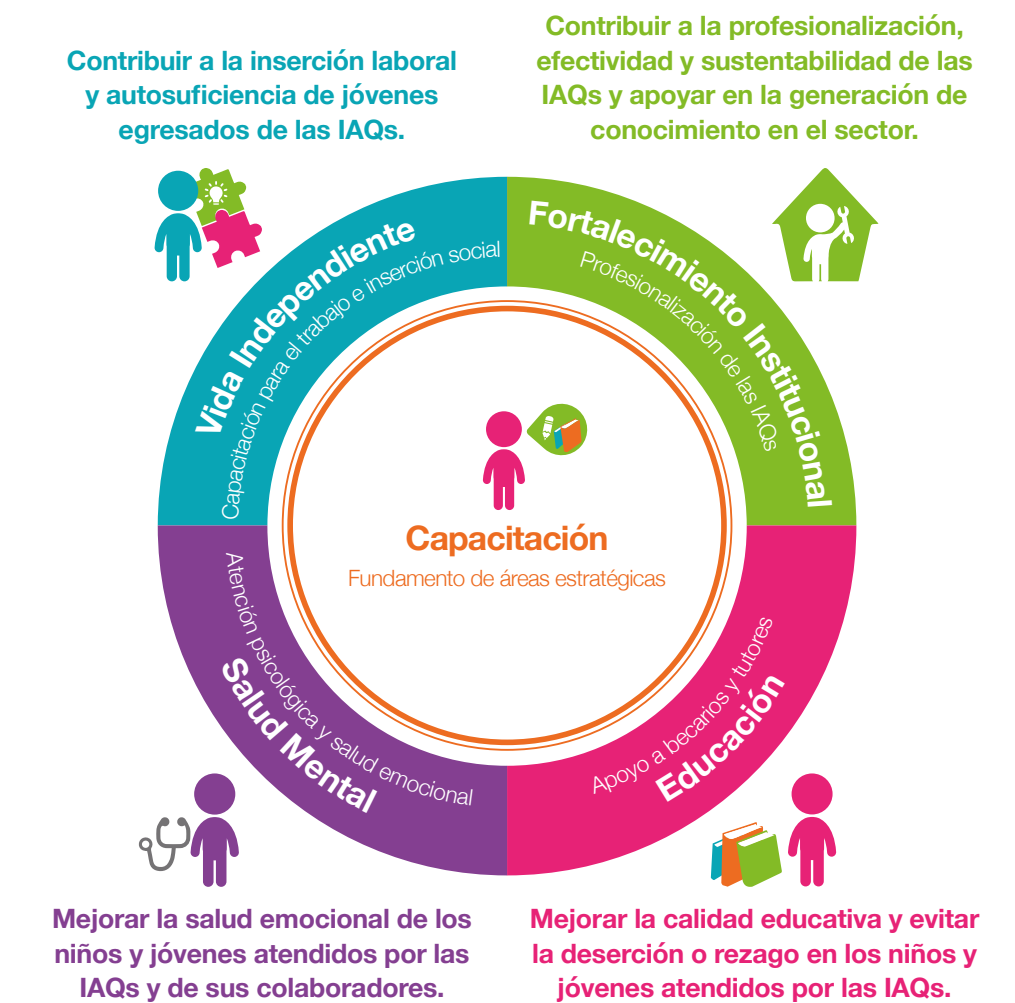
Hace 22 años nacimos con un objetivo claro: mejorar la calidad de vida de los niños y jóvenes en situación o riesgo de calle y/o trabajadores. Es así como identificamos con claridad que la estrategia más eficiente para llegar a cumplir nuestra misión es contribuir al fortalecimiento y desarrollo de las organizaciones que apoyan a los menores y jóvenes con esta problemática.

Teniendo como base estos principios, desarrollamos un modelo integral de atención con el que trabajamos para lograr que el impacto que tienen las Instituciones Amigas de Quiera (IAQs) en la sociedad, sea más eficiente y se multiplique para atender a niños y jóvenes en situación o riesgo de calle y/o trabajadores, logrando así su reinserción social.

A través del tiempo, nuestro modelo de atención ha evolucionado para transformarse en una herramienta que nos permite cumplir con nuestra misión y es también nuestro mapa de rutas para orientar todos los programas sociales que diseñamos y apoyamos.



El siguiente gráfico describe los componentes, objetivos y ejes de acción de nuestro modelo.



Ejes de acción

- Cofinanciamiento de proyectos, reuniones interinstitucionales y capacitación.
- Cofinanciamiento de proyectos, capacitación a educadores, becas educativas y talleres de verano.
- Cofinanciamiento de proyectos, capacitación del personal y becas de atención psiquiátrica y de rehabilitación de adicciones.
- Cofinanciamiento de proyectos, capacitación a jóvenes en marketing profesional y bolsa de trabajo.

En el año 2015 continuamos con el proceso de clasificación de IAQs, en oro, plata y bronce, iniciado en 2014. Dicho proceso es una constante que nos ha permitido mejorar la eficiencia de nuestras herramientas de intervención e inversión de recursos; asimismo, ha apoyado el proceso de fortalecimiento de las cuatro áreas estratégicas en nuestras Instituciones Amigas.





A continuación se enumeran las IAQs clasificadas por categorías al cierre de los años 2014 y 2015.



Este año impulsamos a cinco instituciones, por medio de un consultor especializado, para desarrollar un diagnóstico por institución, capacitaciones trimestrales a sus colaboradores y acompañamiento personalizado para el desarrollo de tres productos por institución en las siguientes temáticas:

1. Diseño y planeación de proyectos
2. Revisión de modelos y procesos de intervención
3. Sistematización de experiencias y modelos
4. Diseño de mecanismos para la evaluación de resultados
5. Planeación estratégica y operativa

Al finalizar el año, se pudo comprobar la evolución y empoderamiento de las cinco instituciones participantes, con lo cual no sólo validamos el cumplimiento de las metas del proyecto, sino también aseguramos el incremento del impacto, eficacia e incidencia de Fundación Quiera.

| | 2014 | 2015 |
|---|---------|---------|
|  Clasificación de las IAQs | | |
|  Oro | 15 IAQs | 15 IAQs |
|  Plata | 22 IAQs | 22 IAQs |
|  Bronce | 18 IAQs | 20 IAQs |

En el área de Fortalecimiento Institucional contribuimos por medio de 3 ejes de acción:

1. Cofinanciamiento de proyectos

En este rubro apoyamos a nuestras IAQs en la elaboración de estrategias para la generación de recursos, la profesionalización del personal, la mejora de los métodos de trabajo y modelos de atención, para que juntos logremos:

- Sistematizar y publicar modelos de atención
- Incrementar y mejorar la atención a la niñez y juventud por parte de las IAQs
- Ofrecer mayores herramientas y procedimientos para el mejor funcionamiento de las organizaciones apoyadas



La canalización de recursos económicos, humanos y de conocimiento hacia nuestra red de IAQs se realiza a través del **modelo integral de atención, pilar de nuestra sustentabilidad.**

Fortalecimiento Institucional

Programa Integral de Fortalecimiento (PIF)

El PIF es un programa destinado a IAQs con bajos niveles de desarrollo institucional en las que visualizamos un potencial de crecimiento e impacto. Tiene como objetivo consolidarlas internamente, profesionalizar a sus colaboradores y órgano de gobierno y darles las herramientas necesarias para continuar con su desarrollo.

Este programa se deriva de una experiencia exitosa de hace más de 20 años en que Fundación Quiera impulsó a instituciones que hoy en día se encuentran en un nivel muy alto de desarrollo.

En el año 2015 se cofinanciaron 26 proyectos diseñados por las IAQs, a partir de recomendaciones que resultaron de una evaluación realizada por Filantropía, las temáticas de los proyectos fueron: planeación estratégica, planeación operativa, gestión y administración, procuración de fondos, evaluación de impacto, programas y procesos, comunicación, voluntariado, gestión de calidad y modelo de atención. Dichos proyectos fueron desarrollados en 10 estados de la República: Baja California, Chiapas, Chihuahua, Ciudad de México, Jalisco, Michoacán, Oaxaca, Puebla, Querétaro y Veracruz.

El apoyo otorgado a las IAQs para llevar a cabo sus proyectos les permitió contratar expertos en la materia y la consolidación de conocimiento desde el interior de la organización, así como pagar los honorarios de los colaboradores dedicados al proyecto y la compra de tecnología o material necesario para el buen desarrollo del mismo.

Estamos seguros que los proyectos apoyados tendrán un impacto a largo plazo y de manera transversal en todos los programas de la institución, permitiendo una mayor organización y alcance en la atención de los niños y jóvenes, con el objetivo de facilitar el cumplimiento de la misión de las IAQs.

Concluimos el proceso de calificación de todas las Instituciones Amigas por parte de Filantropía, iniciado en el año 2013, con la calificación de 5 IAQs.



Apoyar a la mejora y el desarrollo institucional de las IAQs a través del **Programa Integral de Fortalecimiento (PIF)**, **5 IAQs** participaron en 2015.

2. Reuniones interinstitucionales

Promovemos el intercambio y la reflexión entre nuestras IAQs a través de espacios donde puedan:

- Generar redes, conocimientos y aprendizaje
- Compartir metodologías operativas y modelos de atención
- Incentivar la investigación sobre el fenómeno de la infancia y juventud en situación o riesgo de calle y/o trabajadores



Organizamos 2 reuniones a las que asistieron 194 colaboradores de 62 IAQs de 16 estados de la República donde aprendieron nuevas herramientas teórico-prácticas, para el desarrollo de las instituciones y de sus colaboradores; así también, se les ofreció un espacio para la construcción de redes de apoyo y trabajo entre instituciones.

En la primera reunión del año se abordó una temática fundamental para el autocuidado del personal en las organizaciones: la prevención en salud mental, donde aportamos herramientas para el cuidado de los aspectos emocionales, físicos, sociales y espirituales del ser humano para que aprendan a cuidar mejor de sí mismos y de los beneficiarios que atienden. En la segunda reunión, impartimos un taller teórico-práctico enfocado en ofrecer herramientas a las IAQs para que puedan realizar una planeación estratégica y dar seguimiento a la misma, así como desarrollar una medición de resultados e impacto.

3. Capacitación

Apoyamos la capacitación en temáticas relevantes que brinden a nuestras IAQs herramientas que impulsen su crecimiento y profesionalización.

En 2015 se concluyó el diplomado de procuración de fondos impartido por Procura, A.C. que contó con la participación de 31 colaboradores de 20 IAQs. Este diplomado tuvo como resultado final el desarrollo de casos institucionales, mismos que facilitarán la elaboración de proyectos y solicitud de financiamientos a las IAQs.



Evaluación NG03

Para verificar el cumplimiento de las metas dentro de la planeación operativa del área, se realiza una revisión periódica y se evalúan los cuestionarios de satisfacción de las IAQs sobre los proyectos desarrollados. De igual manera, se revisa periódicamente el desarrollo institucional de cada IAQ, a través de diversos indicadores, con el fin de evaluar el impacto de nuestro apoyo.

Proyección 2016

Continuará el proceso de profesionalización interna con el fin de incrementar nuestro impacto y eficiencia en la aplicación de recursos en nuestras Instituciones Amigas. De lo anterior se deriva la sistematización de procedimientos importantes para la toma de decisiones y mejora de la operación.

Por otro lado, el Programa Integral de Fortalecimiento (PIF) continuará por un año más con las mismas 5 Instituciones Amigas con el objetivo de que las organizaciones internalicen y adopten herramientas que les permitirán seguir en el proceso de mejora en su estructura interna y procesos de intervención social.

Se organizará una reunión interinstitucional, con una duración de tres días, para 57 Instituciones Amigas de 16 estados de la República Mexicana y se espera la participación de aproximadamente 105 asistentes.

De igual modo, se apoyarán 32 proyectos en 13 estados de la República en las siguientes áreas:

1. Gobierno y estrategia:

- Fortalecimiento de Patronato / Consejo
- Planeación estratégica y operativa

2. Operación y programas

- Modelo de atención (creación, actualización, sistematización o publicación)
- Evaluación de procesos
- Manuales de políticas y procedimientos
- Evaluación de impacto

3. Procuración de fondos y comunicación

- Plan anual de procuración de fondos y/o comunicación
- Imagen corporativa, página web y redes sociales
- Materiales de comunicación y/o procuración de fondos



Educación

El área de Educación se desarrolla a través de cuatro ejes de acción:

1. Cofinanciamiento de proyectos

Proporcionamos recursos para que las IAQs elaboren de manera individual propuestas que eviten la deserción escolar y reduzcan el rezago educativo de la población a la que atienden.

Durante el 2015 apoyamos 14 proyectos de IAQs en 8 estados de la República: Baja California, Chiapas, Ciudad de México, Coahuila, Jalisco, Oaxaca, Querétaro y Veracruz; y cubrimos, en su mayoría, los honorarios de los educadores y profesores que están a cargo de la atención y seguimiento educativo de los menores, para brindarles una educación integral a través de distintas estrategias de enseñanza-aprendizaje.

2. Becas educativas

Contamos con un programa de becas para niños y jóvenes beneficiados por las IAQs que no tienen los recursos suficientes para asegurar su acceso o permanencia en las escuelas.

Durante el ciclo escolar 2014-2015 contamos con 803 becarios de los cuales el 22% estaba en primaria, el 37% en secundaria, 27% en bachillerato, 12% en universidad y el restante 2% de los becarios fueron capacitados para el trabajo. Durante éste periodo se beneficiaron a 35 IAQs de 11 estados de la República.

En el ciclo escolar 2015-2016 otorgamos 786 becas educativas a 34 IAQs en 12 estados de la República e incrementamos el monto de la beca para estudiantes de universidad a \$1,000 mensuales. Adicional a lo anterior, otorgamos un apoyo económico extra a las IAQs que dan seguimiento a 35 becarios o más, para cubrir gastos administrativos y de operación de la organización.

Este año reconocimos a 171 jóvenes con la medalla a la excelencia académica al obtener, en el ciclo escolar 2014-2015, un promedio general de 9 o superior; registrándose un incremento del 9% contra el ciclo escolar pasado.

Gracias al apoyo integral que hemos brindado a nuestras IAQs a través del cofinanciamiento de proyectos, que incluye: el pago de honorarios y la capacitación de profesores y educadores, así como el otorgamiento de becas; se ha generado un mayor incremento en el aprovechamiento escolar de los becarios y en la reducción del rezago educativo de los jóvenes.



3. Talleres de verano

Apoyamos el proceso de contención y prevención de conductas de riesgo durante el período vacacional, a través del cofinanciamiento de proyectos que desarrollen actividades formativas, recreativas y deportivas para los menores.

En el 2015 apoyamos 21 proyectos de verano en 8 estados de la República: Baja California, Ciudad de México, Guanajuato, Jalisco, Nuevo León, Oaxaca, Puebla y Veracruz.

En los talleres se abordaron las temáticas sobre factores de protección y conductas de riesgo, con el fin de crearles conciencia de su valor como individuos y de sus habilidades, lo valioso que es la vida para ellos y para las personas que los rodean; y cómo encontrar aquello que les genera felicidad.

Para motivar a los beneficiados de este taller se abrió el concurso de dibujo y fotografía “¿Qué me hace feliz?” reforzando el aprendizaje sobre el ser positivo. A los ganadores se les premió con una tableta electrónica.

4. Capacitación

Refrendamos nuestro compromiso en cuidar a quienes cuidan brindando capacitación a los profesores, docentes y educadores de las IAQs para que profesionalicen su labor educativa y cuiden mejor a la población que atienden.

En el 2015 ofrecimos el diplomado Psicopedagogía de la Educación, graduándose 20 profesores de 14 IAQs. El evento se llevó a cabo en el auditorio de la Asociación de Bancos de México y se realizó un reconocimiento especial a los 3 profesores más destacados durante la capacitación.

Este año, por primera vez ofrecimos una capacitación en línea con el propósito de apoyar a las personas que, por razones de distancia o compromisos profesionales, no pueden participar en capacitaciones presenciales. Asimismo, durante el mes de septiembre dio inicio el programa Formando Formadores, un esfuerzo conjunto del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), el Instituto Mexicano para la Excelencia Educativa y el programa Bécalos, que tiene como fin ofrecer oportunidades de capacitación a profesores de educación básica (primaria y secundaria), para fortalecer sus competencias y habilidades, y contribuir en mejorar la calidad educativa de nuestro país.

Evaluación



NG03

Los resultados y beneficios de los proyectos financiados, se miden a través de reportes cuatrimestrales (cualitativos, cuantitativos y financieros) y visitas de supervisión. Respecto a las capacitaciones, todas son evaluadas una vez que concluyen, incluyendo la implementación, en las instituciones, que están llevando a cabo en cada tema. Los resultados de los proyectos de verano se miden con un reporte final cualitativo y financiero. Las becas educativas se evalúan a través de un reporte semestral cualitativo, cuantitativo y financiero sobre el rendimiento académico de los jóvenes y el acompañamiento educativo que realizan los educadores a cargo.

Proyección 2016



Continuaremos con el compromiso de apoyar a nuestros becarios dando seguimiento al proceso de renovación de becas educativas 2016-2017 para que los jóvenes puedan concluir sus estudios exitosamente. Respecto a los medios de supervisión internos se actualizará el sistema de becarios.

Asimismo, daremos continuidad a las alianzas estratégicas generadas con Bécalos y Compartamos Banco para el otorgamiento de becas. Daremos seguimiento a 14 proyectos educativos por medio de informes cuatrimestrales y 38 visitas de supervisión.

En materia de capacitación, continuaremos con el taller de Psicopedagogía de la Educación con 20 educadores de nuestras IAQs de manera presencial y en línea ofreceremos capacitación a 15 educadores con el programa Formando Formadores, con el propósito de profesionalizar su trabajo y labor como educadores.

De igual modo, creemos que la problemática de violencia en niños y jóvenes mexicanos influye directamente en la prevención de conductas de riesgo, por lo tanto el enfoque de nuestros proyectos de verano será la disminución del *bullying* y el uso adecuado de las redes sociales en nuestros beneficiados.

Salud Mental

En nuestra área de Salud Mental trabajamos bajo tres ejes de acción:

1. Cofinanciamiento de proyectos

En este eje buscamos la creación y fortalecimiento de las áreas de Salud Mental dentro de las IAQs para lograr su sistematización y profesionalización; así como la impartición de talleres para implementar acciones que apoyen en la prevención de conductas de riesgo dentro de las instituciones.

En 2015 apoyamos 16 proyectos en 6 diferentes estados: Chiapas, Ciudad de México, Guanajuato, Jalisco, Michoacán y Puebla.

Gracias al cofinanciamiento de proyectos, tres instituciones lograron crear y consolidar su área de salud mental; dos de ellas se encuentran en el interior de la República y una en la Ciudad de México.

2. Capacitación

Buscamos dotar de herramientas exitosas, novedosas y validadas al personal y a terapeutas que trabajan con los niños y jóvenes, que les permitan intervenir y desarrollar su labor con mejores resultados.

Por medio de aliados estratégicos brindamos al personal de las IAQs diplomados en Prácticas Narrativas, Trastorno de Estrés Postraumático Complejo (TEPT) y en Atención Educativa Terapéutica para personas afectadas por violencia.

Este año, 5 psicólogos concluyeron el diplomado de Prácticas Narrativas y lograron implementar un proyecto utilizando la técnica en sus instituciones y 6 psicólogos obtuvieron la certificación del diplomado para el manejo del Trastorno de Estrés Postraumático Complejo (TEPT) que cuenta con el registro de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, atendiendo a 22 pacientes.



Otorgamos 8 becas para el diplomado Bases Educativo Terapéuticas para personas afectadas por violencia. Se impartió a 40 colaboradores de 5 instituciones la especialidad de Enfoque y herramientas para el desarrollo de relaciones seguras en la versión dirigida a toda la institución y en la que es para algunos colaboradores. Ambas especialidades fueron desarrolladas e impartidas por Juconi, A.C.

En 2015 participaron 9 directivos de IAQs en un proceso de contención emocional para disminución del *Burnout* y se concluyó el Libro *Cuídate para cuidar a otros. Programa para evitar el desgaste de los que trabajamos ayudando a los demás*, que busca disminuir y prevenir este síndrome; su publicación se llevará a cabo en el 2016.

3. Becas de atención psiquiátrica y rehabilitación de adicciones

Este año, en alianza con el Hospital Psiquiátrico Infantil Dr. Juan N. Navarro, otorgamos 17 becas para dar atención psiquiátrica y psicológica necesaria a los menores de las IAQs.

Adicionalmente, con Centros de Integración Juvenil A.C ofrecemos becas de internamiento, completas o parciales, para el tratamiento y rehabilitación de adicciones.

Evaluación NG03

Actualmente se lleva a cabo una evaluación para conocer la efectividad de los servicios que el área de Salud Mental ha ofrecido por espacio de 5 años. Por lo que respecta a las capacitaciones, todas son evaluadas cuando finalizan así como durante la implementación que le dan a cada tema. En el caso de los proyectos cofinanciados, los resultados y beneficios se miden a través de reportes cuatrimestrales. Las becas psiquiátricas son evaluadas a través de un reporte trimestral sobre el avance de los pacientes.

Proyección 2016

Consideramos que el brindar herramientas para que los psicólogos de las IAQs cada día cuenten con más y mejores formas de intervención, es un elemento clave para la transformación de historias de nuestros beneficiados; es por lo anterior que en el 2016 contaremos con nuevas capacitaciones y cursos.

Los apoyos en capacitación que se otorgarán son los siguientes:

- Se otorgarán **7 becas** para el diplomado de Prácticas Narrativas
- **10 psicólogos** participarán en el diplomado de Modelo Integral para el Manejo de Trastorno de Estrés Postraumático
- **10 psicólogos** se capacitarán en el libro de autocuidado (prevención *Burnout*)
- **1 IAQ** realizará el Taller de Sistematización de Áreas de Salud Mental
- Se otorgarán **10 becas** para el diplomado de Atención Educativa Terapéutica para personas afectadas por la violencia impartido por Juconi
- **Cursos de actualización** para psicólogos en: suicidio, autolesión y diagnóstico
- **7 personas** de **3 IAQs** participarán en la Especialidad Juconi modalidad colaboradores y 2 IAQs en la modalidad de toda la institución

Daremos 20 becas de atención psiquiátrica en el Psiquiátrico Infantil Dr. Juan N. Navarro a nuestros niños y jóvenes.

Se publicará un libro de autocuidado a fin de continuar **cuidando a quienes cuidan** y pondremos un énfasis especial en preparar al personal de las instituciones para que puedan disminuir el desgaste emocional que su loable labor puede llegar a generarles.

Cofinanciamos 17 proyectos, tendremos 5 directores de IAQs en proyecto de contención emocional (disminución de *Burnout*) y a 4 directores en seguimiento de contención emocional, también realizaremos 29 visitas de acercamiento a nuestras IAQs.



En 2015 el programa de Salud Mental **cumple cinco años**, durante los cuales se han beneficiado a **18,481 personas**.



Convivencia con becarios

En 2015 realizamos nuestra convivencia anual de becarios, que tiene como propósito ofrecer a los jóvenes, distintas actividades que les ayuden a generar habilidades útiles para su vida.

Este año se abordó la temática **autoestima y autocuidado**, junto con una dinámica de educación financiera, gracias al apoyo de nuestros aliados estratégicos: Compartamos Banco y VISA.

Vida Independiente

En esta área generamos valor a través de tres ejes de acción:

1. Cofinanciamiento de proyectos

Apoyamos proyectos que impulsen la sistematización y profesionalización de las áreas de Vida Independiente dentro de las IAQs, para promover la inserción social y productiva exitosa de los jóvenes.

Este año apoyamos a 4 IAQs en dos estados de la República: Ciudad de México y Puebla. Uno de los proyectos cofinanciados dará como resultado la creación del área de Vida Independiente, así como un manual de procedimientos. Los demás proyectos están enfocados en el desarrollo de habilidades en los jóvenes.

2. Capacitación

Brindamos capacitación y orientación a jóvenes de las IAQs para que puedan elegir la opción más adecuada de estudio de acuerdo a sus habilidades, intereses y desempeño académico.

En este año orientamos a jóvenes próximos a ingresar a bachillerato y, por primera vez, a quienes deseaban ingresar a la universidad. Nuestro logro fue capacitar a 48 jóvenes para orientar su ingreso a estos niveles de estudio; y como resultado, el 85% de los jóvenes capacitados fueron aceptados en su primera opción de ingreso a bachillerato.

Con el programa de *marketing* profesional preparamos a jóvenes egresados de carreras técnicas o profesionales para que tengan herramientas que les ayuden a incorporarse al mundo laboral. Este año se capacitó a 36 jóvenes, de los cuales 12 ya están empleados.

3. Bolsa de trabajo

Con el apoyo de la Asociación de Bancos de México y aliados estratégicos, creamos una bolsa de empleo para dar la oportunidad a nuestros beneficiados de encontrar un empleo digno y remunerado, acorde a su perfil.

En 2015 generamos una alianza con Grupo Comercial Pronde, empresa de tecnologías de la información, donde se integró una beneficiaria de Fundación Quiera en el puesto de asesor de un *Call Center*.

Logramos establecer una alianza adicional con un grupo importante de distribución de moda, participando en el proyecto Salta que tiene como propósito el formar e insertar laboralmente a jóvenes en riesgo de exclusión social, teniendo una oportunidad de aprendizaje, formación y empleo dentro de las tiendas de la cadena. Éste se ha implementado en países como Francia y España, con gran éxito. México es el primer país de América en donde se pone en marcha y Fundación Quiera, fue una de las asociaciones invitadas para trabajar en alianza.



Evaluación



NG03

Los resultados de los proyectos los medimos a través de la revisión de reportes cuatrimestrales y visitas de supervisión a nuestras instituciones. Al inicio y al final de cada capacitación se aplican encuestas para determinar los conocimientos adquiridos y el nivel de satisfacción de los participantes. Respecto a los jóvenes que son integrados al ámbito laboral, Fundación Quiera brinda un seguimiento y acompañamiento cercano a cada joven en su proceso de adaptación a la empresa.

Proyección 2016



A partir del 2016, se facilitará a las IAQs una metodología que les permita crear el área de Vida Independiente, la cual consiste en capacitación, acompañamiento personalizado y herramientas para la implementación. Lo anterior dará como resultado la creación del modelo de atención y manual de procedimientos del área.

Asimismo, las capacitaciones en las temáticas de orientación vocacional y búsqueda de empleo, se ofrecerán a los colaboradores de las IAQs para que ellos puedan darlas a los jóvenes y así generar un impacto mayor en estas áreas y ampliar la cobertura a instituciones en provincia.

Las acciones que se describen a continuación, darán como resultado la consolidación del programa de Vida Independiente:

- Seguimiento a **2 proyectos** a través de 38 visitas de supervisión e informes cuatrimestrales
- **1 taller** de sistematización para la creación del área de Vida Independiente de 2 IAQs y elaboración del modelo de atención y manual
- **Presentación de manual para la vida autónoma**, elaborado por IAQs con el apoyo de Ayúdate a Dar, A.C. y Fundación Quiera
- **1 taller** de orientación vocacional y 1 de preparación para la búsqueda de empleo, dirigido a los colaboradores de las IAQs
- Seguimiento y supervisión a los jóvenes capacitados en **marketing profesional**
- Consolidación y renovación alianza con **proyecto Salta**
- **1 reunión** de convivencia con jóvenes de nuestras IAQs con temática de *bullying*



Nuestro Desempeño Social

Los principales impactos sociales de nuestra actividad están vinculados con la formación y desarrollo laboral de nuestros colaboradores; con la atención equitativa hacia nuestra red de IAQs; y la promoción de nuestra causa social, a fin de generar mayor sensibilidad ante la problemática de los niños y jóvenes que se encuentran en situación y/o riesgo de calle.



Colaboradores G4-LA2, G4-LA12

El 66% de nuestros colaboradores son mujeres y el 100% de la plantilla cuenta con un contrato a término indefinido. Por nuestra conformación y el número de trabajadores, no nos aplica ningún tipo de sindicato. Buscamos mantener un ambiente de trabajo respetuoso y amigable, abierto a sugerencias y comprometido con el desarrollo laboral de las personas, manteniendo un sano equilibrio con sus vidas familiares y personales.

En 2015 se creó una nueva dirección en el área de Comunicación y Procuración, cuyos objetivos están orientados a fortalecer la difusión y posicionamiento de Fundación Quiera, así como la diversificación de las fuentes de financiamiento con las que se cuenta.

De igual forma, se integró un coordinador en el área de Fortalecimiento Institucional con el fin de apoyar la consolidación de estrategias y metodologías para hacer más eficiente el apoyo y atención de nuestras IAQs.



Continuamos con nuestro proceso interno de fortalecimiento institucional, por ello

2 personas se integran a nuestro equipo de trabajo en la nueva **Dirección de Comunicación y Procuración**, y en la **Coordinación de Fortalecimiento Institucional**.

La rotación de nuestro personal es baja y éste cuenta con una valiosa antigüedad, lo que favorece el buen clima laboral y el trabajo en equipo para colaborar de manera constante con el personal de la Asociación de Bancos de México. Nuestra plantilla de trabajo está conformada de la siguiente forma:

| | |
|--|----------------------------|
| Directora General | Carmela Pírez Carbó |
| Directora de Fortalecimiento Institucional | Karla Espinoza Zamorategui |
| Coordinador de Fortalecimiento Institucional | Osvaldo Juárez López |
| Directora de Educación y Vida Independiente | Fabiola Becerra García |
| Directora de Salud Mental | Mónica Rojas Alcántara |
| Directora de Comunicación y Procuración | Michelle de Rungs Goldberg |
| Coordinador de Comunicación y Procuración | Ángel Navarrete Larios |
| Asistente Administrativa | Margarita Meza Jarillo |
| Auxiliar Administrativo | Armando Ruiz Hernández |



Formación

Un factor importante para mantener la sustentabilidad de la fundación es dar formación a nuestros colaboradores para fortalecer y consolidar sus habilidades profesionales, lo que genera un impacto positivo en la productividad y eficiencia de nuestra labor y a su vez en el desarrollo personal y familiar de cada colaborador; gracias a esto contamos con un equipo de trabajo integrado y comprometido.

En 2015 se generaron 1,005 horas de capacitación entre nuestro personal. Los cursos y temáticas impartidas se describen en el siguiente cuadro:

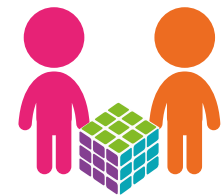
Nuestros colaboradores cuentan con los siguientes beneficios:

- Vacaciones de acuerdo a bancos, empieza con 10 días el primer año
- Bono anual de actuación de máximo 45 días de sueldo
- Prima vacacional del 40%
- Aguinaldo de 30 días
- Bono por prima de antigüedad
- Seguro de vida
- Seguro de gastos médicos mayores
- Comedor con precios preferenciales con respecto al mercado
- Préstamo a tasa 0% equivalente a un mes de sueldo bruto y se descuenta en 24 quincenas

De igual forma, los colaboradores cuentan con un plan de pensiones mediante el cual pueden optar por el beneficio de jubilación anticipada (55 años de edad). En este caso la fundación aporta cuotas por 5 años más.

Referente a las indemnizaciones de personal o finiquito, éstas se llevan a cabo de acuerdo a los años de trabajo del empleado y con apego a lo que marca la Ley Federal del Trabajo.

| No. | Cursos | Temática | Número de colaboradores participantes |
|-----|------------------------------------|--|---------------------------------------|
| 1 | Taller de Incidencia Política | Introducción a la incidencia de políticas públicas para Organizaciones de la Sociedad Civil | 1 |
| 1 | Talle de Procuración de Fondos | Aprender a procurar fondos de manera efectiva | 2 |
| 1 | Curso de Profesionalización | Dinámica, estructura y fines de las OSC en México | 1 |
| 1 | Maestría en Responsabilidad Social | Este programa tiene la misión de fortalecer la formación de profesionistas comprometidos que ofrezcan una visión integral de la Responsabilidad Social mediante intervenciones innovadoras, responsables y sustentables que evidencien resultados, efectos e impactos en las personas, las comunidades y la prosperidad de los países. | 1 |



Logramos reunir más de mil horas de capacitación en pro del desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores.



En Fundación Quiera **no hacemos distinción de género, religión, orientación política o discapacidad mental o física** de los menores beneficiados para el cofinanciamiento de proyectos a las IAQs.

Diversidad y equidad de género NG04

Intentamos impulsar en nuestra labor interna y externa la diversidad, es decir el respeto a la pluralidad de cultos, razas y otras características propias de las personas que viven en un país tan multicultural como México. De igual manera buscamos promover la equidad de género entre nuestro personal y sobre todo entre los beneficiados de nuestros apoyos: los niños y niñas atendidos por nuestra red de IAQs.

A nivel interno, no contamos con personal de minorías étnicas o raciales, tampoco con discapacidad, sin embargo gran parte de nuestro personal es femenino.

Somos coherentes con los principios de la Asociación de la que somos parte, por ello, no hacemos distinción de género, religión, orientación política o discapacidad mental o física para el desarrollo de nuestros proyectos dentro de las áreas de Fundación Quiera. Sin embargo, respetamos los estándares de algunas de nuestras instituciones que sólo aceptan a niñas, niños o a jóvenes de ciertas edades, siempre y cuando cumplan con el perfil de beneficiados que apoyamos de acuerdo a nuestra misión.

Entre nuestras IAQs existe mucha diversidad, ya que cada una de estas instituciones atienden a niños y jóvenes dependiendo de sus características y disponibilidad;

sin embargo, en algunos casos específicos cuando un niño, niña o un joven solicita ayuda a una institución que, por alguna circunstancia no la puede proporcionar, dicha institución tiene como principio orientar acerca de otras organizaciones y autoridades que puedan brindar dicho apoyo.

Comunicación NG02, NG03 y NG10

Conocedores de que la difusión de nuestras acciones es esencial para sensibilizar a la población en general sobre la problemática de los niños y jóvenes en situación o riesgo de calle y/o trabajadores, desarrollamos campañas en redes sociales y diversos medios de comunicación.

Nuestras campañas informan sobre el desempeño de la fundación, posibles soluciones y esquemas de atención a la problemática que atendemos y buscan promover el entendimiento y la participación activa de la ciudadanía ante la realidad de los niños y jóvenes que son atendidos por nuestras IAQs.

Los medios que utilizamos son: página web, correo electrónico, *emailings*, boletines electrónicos, perfiles de redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Google+, Periscope), boletines de prensa, entrevistas con medios de comunicación, campañas de difusión, materiales impresos y encuestas de satisfacción.

A través de estos medios, nuestros diversos grupos de interés también pueden participar enviando sus sugerencias, comentarios e incluso quejas, las cuales son revisadas internamente a fin de dar respuesta y mejorar constantemente nuestra operación diaria.

Adicionalmente, con la finalidad de mantenernos informados y en estrecha comunicación con diversas organizaciones donantes que atienden problemáticas sociales similares a la nuestra, Fundación Quiera participa, de manera mensual, en el Foro de Inversionistas Sociales del CEMEFI (Centro Mexicano de la Filantropía), el cual congrega instituciones de segundo piso para abordar problemáticas relacionadas con el sector.





Nuestro Desempeño Ambiental

Contamos con un equipo de trabajo pequeño y compartimos instalaciones con la Asociación de Bancos de México (ABM). Realizamos nuestra operación mayormente en oficinas, por lo que nuestras actividades tienen un impacto ambiental muy reducido. Sin embargo, conscientes de nuestra responsabilidad en este rubro, realizamos acciones internas que contribuyen al cuidado del medio ambiente, manteniendo una cultura del cuidado de los recursos entre los colaboradores, tales como:

- Ahorro de energía en las instalaciones
- Campaña para el reciclaje del papel, estableciendo normas para reducir el número de impresiones de los documentos internos
- Todos nuestros procesos de convocatoria se realizan por medios electrónicos, con lo cual disminuimos el uso de documentos impresos
- Hacemos un uso racional del automóvil programando las visitas a las Instituciones Amigas de Quiera (IAQs) en un solo día de viaje y con los 3 o 4 colaboradores de Fundación Quiera a bordo.
- Las visitas foráneas a otros estados de la República donde hay IAQs se programan en un solo viaje anual con el itinerario que cubra las visitas necesarias.



Debido a que nuestra **misión institucional** nos alinea al **apoyo social** no impulsamos o cofinanciamos proyectos de carácter ambiental entre nuestras IAQs, ni por medio de alianzas con otras organizaciones especialistas en el tema.



Nuestro Desempeño Económico

G4- EC1 y G4- EC8

Nuestro impacto económico más importante como institución de segundo piso es la procuración y distribución de recursos económicos, lo cual contribuye de manera significativa en el desarrollo económico e institucional de nuestra red de IAQs y organizaciones aliadas.

Es importante resaltar la generación de empleo, en el tercer sector, especialmente en el área de salud, educación, procuración de fondos y comunicación de las IAQs, resultado fehaciente de la constante inversión de Fundación Quiera en los honorarios de psicólogos, educadores, comunicólogos y procuradores de fondos, por mencionar algunos puestos, de nuestras IAQs, así como en la capacitación de sus colaboradores y beneficiados.



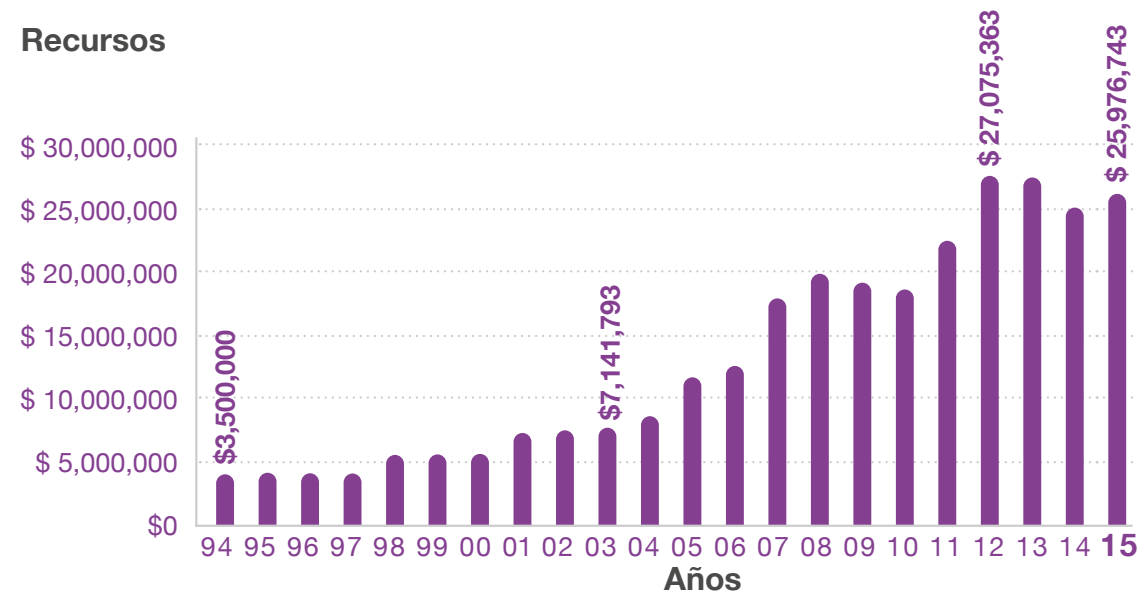
Valor económico (generado, distribuido y retenido) G4- EC1

En la siguiente tabla se presenta el valor económico generado, distribuido y retenido de la fundación, lo que nos permite visualizar la forma como se captan y distribuyen los recursos en pro de diversificar las posibilidades que tienen los niños y jóvenes en situación o riesgo de calle para acceder a servicios y apoyos que contribuyan a mejorar su calidad de vida.

| | 2013 | 2014 | 2015 |
|------------------------------------|---------------|---------------|------------------------------|
| Valor económico generado | \$ 42,273,329 | \$ 28,612,273 | \$ 25,976,743 ⁽¹⁾ |
| Valor económico distribuido | \$ 24,548,383 | \$ 30,405,084 | \$ 29,721,427 ⁽²⁾ |
| Valor económico retenido | \$ 17,724,946 | \$ -1,792,811 | \$ -3,744,684 ⁽³⁾ |

1. El valor económico generado en el año 2015, presenta una disminución al ser comparado con el valor registrado en 2014, ya que en ese año se recibieron ingresos adelantados de aportaciones y cuya erogación ya estaba estipulada para programas específicos a ser ejecutados en el año 2015.
2. El valor económico distribuido en 2015, observó una disminución de 683.7 miles de pesos al observado en el año anterior como resultado de erogaciones comprometidas desde 2014 pero ejecutadas en 2015, para las cuales ya se contaban con recursos los cuales fueron obtenidos y registrados en el 2014 como se explica en la nota (1). De esta forma se explican erogaciones mayores con una base de ingresos menor en 2015.
3. Como resultado de los efectos explicados en las notas (1) y (2), en 2015 se presenta un valor económico retenido negativo. Cabe destacar que el patrimonio de la institución no se vio afectado, ya que se contaba con los recursos necesarios para afrontar las erogaciones del año 2014.

Recursos



El **76.89%** de nuestros fondos provienen de las donaciones que realizan las instituciones financieras asociadas a la ABM.

Fuentes de financiamiento NG07, NG08 y NG10

Nuestros recursos provienen principalmente de las aportaciones anuales que realizan las instituciones bancarias pertenecientes a la Asociación de Bancos de México, A.C., así como de alianzas estratégicas y aportaciones voluntarias.

Adicionalmente buscamos relacionarnos con instituciones, empresas y personas que se identifiquen con nuestra misión. Por ello, desarrollamos campañas innovadoras para captar ingresos adicionales e intentar superarnos en el área de procuración de fondos año tras año.

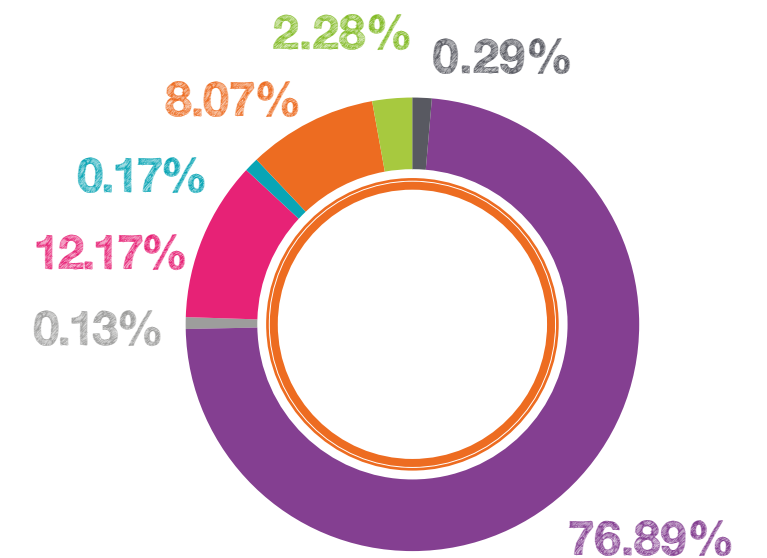
Además de la aportación que recibimos anualmente por la Asociación de Bancos de México, este año llevamos a cabo diversas acciones para recaudar fondos: la campaña de cajeros automáticos, postales navideñas y donaciones recurrentes, donde mensualmente se realiza un cobro a la tarjeta de crédito de nuestros donadores.

Asimismo, tenemos relaciones estratégicas con diferentes bancos, fundaciones, y empresas como: los bancos asociados a la ABM, ABC Capital, Banamex, Banco Credit Suisse, Banco del Bajío, Banco Multiva, Bankaool, Bécalos, CIBanco, CincoMDos, Compartamos Banco, Fideicomiso por los Niños de México, Todos en Santander, Fundación BBVA Bancomer, Fundación Gonzalo Río Arronte, Fundación Monex, Fundación Televisa, InStore Media, Lexmark, Scotiabank y Visa.



No recibimos donaciones por parte del Gobierno Mexicano ni tampoco de empresas o personas particulares que hayan tenido o tienen mala reputación en cuanto a discriminación, maltrato, injusticia, o contaminación, entre otros. Asimismo, no apoyamos organismos de gobierno ni proporcionamos recursos adicionales a los entregados a las IAQs; de igual manera, no aportamos recursos a ningún partido político o grupo religioso.

Distribución de ingresos de Fundación Quiera en 2015 por fuentes de financiamiento



- Bancos participantes de la ABM
- Cargos recurrentes
- Cajeros automáticos
- Postales navideñas
- Aliados
- Interés del patrimonio
- Cuotas de recuperación de capacitaciones para IAQs

Gobierno Corporativo y Ética

G4-LA12

Nuestro gobierno corporativo nos ayuda a mantener la alineación estratégica de los planes internos de trabajo y el control de la operación, procurando multiplicar el impacto positivo de nuestra labor, gracias a su sólida estructura y su visión de largo plazo.

Consejo directivo y comités

Nuestro gobierno corporativo está conformado por un Consejo Directivo y cinco comités de trabajo, quienes cuentan con el apoyo de un equipo ejecutivo comprometido, activo y participativo, alineado a nuestra visión, la transparencia y la eficacia en el manejo de los recursos.

El Consejo Directivo está formado por representantes de las instituciones financieras integrantes de la ABM de entre los cuales se designa a una presidenta y cuatro vicepresidentas, bajo las reglas que precisan los estatutos sociales de la fundación.

Durante el 2015 Mónica Santamarina de Robles, Presidenta del Consejo continuó con su cargo, el cual le fue conferido en el último trimestre de 2014.

Nuestro Consejo está integrado por un equipo de voluntarios que representan a los bancos integrantes de la ABM y que destacan por su talento, experiencia y reputación. Nuestra presidenta no ocupa ningún cargo ejecutivo al interior de la fundación, mientras que el resto de la estructura presenta una composición similar a la del órgano de gobierno de la Asociación de Bancos de México.



La Mesa Directiva conformada por la Presidenta del Consejo y cuatro Vicepresidentas, es responsable de supervisar el desempeño de la Dirección General y la fundación en su conjunto. El desempeño ético de Fundación Quiera es monitoreado por la Mesa Directiva y el Comité de Finanzas.

Nuestro consejo directivo:

- Mónica Santamarina de Robles
Presidenta
- Viviana Tena de Gómez
- Rocío Martínez de Torres
- Hortensia Mesta de Niño de Rivera
- María Guadalupe Pérez de Arce
Vicepresidentas
- Alberto Sarmiento Donate
- Alicia Mackissack de Martínez
- Ana Kunz de Coello
- Ana Saldaña Bouma
- Ana Victoria Barreiro de Betancourt
- Andrea Di Marzio de Scaglia
- Guadalupe García de Latapí
- Guillermina González de Zorrilla
- Ingrid Lappe de Gaxiola
- Janina Furszyfer de Becker
- Jennyffer Portillo Alarcón
- Jorge Terrazas Madariaga
- José Oriol Bosch Par
- Juan Carlos Jimenez Rojas
- Julia Barrientos de Soto
- Luz María Lobatón de Zorrilla
- María Concepción Robles de Rivera
- Margarita Villegas de Armendáriz
- María Isabel Ocejo de Ruiz
- María Teresa Yzar de Kuri
- Rosal Ancona de Grisi
- Rosamaría Berlanga de Martínez
- Victoria Jane Finny de Fuentevilla

Nuestros Comités:

| Nombre del Comité | Comité de Fortalecimiento Institucional | Comité de Educación y Vida Independiente | Comité de Salud Mental | Comité de Comunicación y Procuración | Comité de Finanzas |
|-------------------------------|---|---|--|--|--|
| Coordinadora de Comité | Andrea Di Marzio de Scaglia | Margarita Villegas de Armendáriz | Guadalupe García de Latapí | Ana Saldaña Bouma | Ingrid Lappe de Gaxiola |
| Integrantes | <ul style="list-style-type: none"> Mónica Santamarina de Robles Rocío Martínez Cárdenas Rosa María Berlanga de Martínez Ana Victoria Barreiro de Betancourt María Concepción Robles de Rivera Guillermina González de Zorrilla Victoria Jane Finny de Fuentevilla Hortensia Mesta de Niño de Rivera Viviana Tena de Gómez Karla Espinoza Zamorategui Osvaldo Juárez López Carmela Pérez Carbó | <ul style="list-style-type: none"> Mónica Santamarina de Robles Julia Barrientos de Soto María Emilia Montalvo Bauer Luz María Lobatón de Zorrilla María Guadalupe Pérez de Arce María Teresa Yzar de Kuri Fabiola Becerra García Carmela Pérez Carbó | <ul style="list-style-type: none"> Mónica Santamarina de Robles María Isabel Ocejo de Ruiz Alicia Mackissack de Martínez Jennyffer Portillo Alarcón Mónica Rojas Alcántara Carmela Pérez Carbó | <ul style="list-style-type: none"> Mónica Santamarina de Robles María Concepción Robles de Rivera Jorge Terrazas Madariaga Alberto Sarmiento Donate Michelle de Rungs Goldberg Ángel Navarrete Larios Carmela Pérez Carbó | <ul style="list-style-type: none"> Mónica Santamarina de Robles Rocío Martínez de Torres Viviana Tena de Gómez María Guadalupe Pérez de Arce Hortensia Mesta de Niño de Rivera Carmela Pérez Carbó |



Adicionalmente, formamos parte del Comité de Inversiones de la ABM, con el fin de apoyar la toma correcta de decisiones y tener finanzas eficientes. Dicho Comité está integrado por 11 especialistas financieros de los bancos que nos brindan soporte para la correcta gestión de los recursos económicos recibidos.

Es importante resaltar que en las reuniones trimestrales de Consejo y en las mensuales de los Comités se evalúan las denuncias, quejas y sugerencias que nuestras audiencias internas y externas hacen llegar a través de los diversos medios de comunicación con los que interactuamos de manera constante.

Como resultado de estas reuniones, se redactan actas para dar seguimiento puntual y riguroso a las decisiones, proyectos y acciones emitidas por el Consejo y sus Comités a fin de que se haga un monitoreo eficiente de los asuntos de índole económica y social de la fundación.

Ciudadanía

Nuestro compromiso como ciudadanos corporativos responsables nos demanda incidir positivamente en las políticas y acuerdos, que favorezcan o incrementen las condiciones de bienestar para niños y jóvenes en situación o riesgo de calle y/o trabajadores.

Para poder lograrlo, participamos de manera decidida y constante con diferentes sectores y organismos para la gestión de información que apoye e induzca al reconocimiento de esta problemática y genere una conciencia social activa frente a la misma, siendo las redes sociales uno de los medios de apoyo que utilizamos. Mantenemos alianzas con diversas organizaciones cuyas visiones también se alinean con la nuestra.



Se desarrollaron

4 reuniones de Consejo durante 2015 y **12 reuniones de cada uno de los comités** que conforman el órgano de gobierno.

Premios y Reconocimientos

Este año recibimos un importante reconocimiento al ser incluidos en el segundo Informe de las Firmas Filantrópicas realizado por la prestigiosa publicación Forbes México, como una de las 45 fundaciones que presentaron la información más consistente.

Este informe busca el equilibrio entre la transparencia de los resultados tangibles del trabajo de las fundaciones, la sistematización de las cifras de resultados y el impacto en la sociedad civil; y tiene como objetivo principal sensibilizar a un mayor número de organizaciones que puedan sumarse al trabajo que realizan las empresas y otras organizaciones de la sociedad civil. Es por ello, que este reconocimiento nos enorgullece y nos motiva para seguir trabajando de manera clara y transparente como lo hemos hecho en nuestras cuatro líneas estratégicas: Fortalecimiento Institucional, Educación, Salud Mental y Vida Independiente, conforme a nuestra acreditación con los indicadores de Institucionalidad y Transparencia que nos otorgó el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi).



Instituciones amigas de Quiera al cierre del 2015



Sobre este Informe

Este informe presenta las acciones y resultados de Fundación Quiera en el territorio nacional, del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015. Por cuarto año consecutivo, adoptamos la metodología del *Global Reporting Initiative (GRI)* para la elaboración de nuestro Informe Anual de Sustentabilidad; este año tuvimos en cuenta su nueva versión: GRI 4.0, para lo cual se desarrolló un estudio de materialidad. Adicionalmente, también se tomaron en cuenta los indicadores específicos a nuestra actividad, descritos en el anexo sectorial para Organizaciones No Gubernamentales de la Guía para la elaboración de memorias de sustentabilidad del GRI.

La materialidad nos permitió identificar, priorizar, analizar y validar los asuntos más importantes a reportar, teniendo en cuenta a grupos de interés y nuestro modelo integral de atención.

La periodicidad de elaboración de las memorias de sustentabilidad es anual y la anterior fue publicada en marzo de 2015.

La recopilación de los datos presentados en este informe estuvo a cargo del equipo de Fundación Quiera, con el apoyo de McBride SustainAbility. Se realizaron reuniones y análisis de datos numéricos sobre el desempeño de Fundación Quiera, a fin de mantener coherencias en la medición y presentación de datos frente a reportes anteriores.



Índice

GRI

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

| Indicador y Descripción | Página / Respuesta Directa | Verificación Externa |
|--|----------------------------|----------------------|
| PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN | | |
| G4- 1 Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión. | P. 8-9 | ✓ P. 65 |
| G4- 2 Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades. | P. 8-9 | ✓ P. 65 |
| G4- 3 Nombre de la organización. | Portada | ✓ P. 65 |
| G4- 4 Marcas, productos y servicios más importantes de la organización. | P. 3 | ✓ P. 65 |
| G4- 5 Lugar donde se encuentra la sede de la organización. | Contraportada | ✓ P. 65 |
| G4- 6 Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria. | P. 3 y 5 | ✓ P. 65 |
| G4- 7 Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica. | P. 3 | ✓ P. 65 |
| G4- 8 Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios). | P. 5 | ✓ P. 65 |
| G4- 9 Determine la escala de la organización (Describir/desglosar) | P. 3-7 | ✓ P. 65 |
| G4- 10 a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comuníquese todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola). | P. 40 | ✓ P. 65 |
| G4- 11 Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos. | P. 40 | ✓ P. 65 |

| Indicador y Descripción | Página / Respuesta Directa | Verificación Externa |
|---|---|----------------------|
| G4- 12 Describa la cadena de suministro de la organización. | La cadena de proveeduría de la fundación esta compuesta por: insumos de oficinas, cafetería, centro de capacitación, otras organizaciones sociales y consultores especializados. | ✓ P. 65 |
| G4- 13 Comuníquese todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización | P. 39 | ✓ P. 65 |
| PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS | | |
| G4- 14 Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución. | México se adhirió a la Declaración de Río en 1992 e incorporó sus principios y disposiciones dentro de sus leyes y reglamentos. Nuestra fundación cumple con la normatividad mexicana en materia ambiental y en ese sentido incorpora de forma tácita los principios del convenio que cada ley considere. | ✓ P. 65 |
| G4- 15 Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado. | P. 18, 19 y 53 | ✓ P. 65 |
| G4- 16 Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece. | P. 53 | ✓ P. 65 |
| ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA | | |
| G4- 17 a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria. | P. 47 | ✓ P. 65 |
| G4- 18 Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria. | P. 20-21 | ✓ P. 65 |
| G4- 19 Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria. | P. 20-21 | ✓ P. 65 |
| G4- 20 Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material | P. 20-21 | ✓ P. 65 |
| G4- 21 Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material | P. 20-21 | ✓ P. 65 |
| G4- 22 Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas. | P. 20-21 | ✓ P. 65 |
| G4- 23 Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores. | P. 20-21 | ✓ P. 65 |
| PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS | | |
| G4- 24 Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización. | P. 18-19 | ✓ P. 65 |
| G4- 25 Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja. | P. 18-19 | ✓ P. 65 |

| Indicador y Descripción | Página / Respuesta Directa | Verificación Externa |
|--|----------------------------|----------------------|
| G4- 26 Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria. | P. 18-19 | ✓ P. 65 |
| G4- 27 Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave. | P. 18-19 | ✓ P. 65 |
| PERFIL DE LA MEMORIA | | |
| G4- 28 Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario). | P. 58 | ✓ P. 65 |
| G4- 29 Fecha de la última memoria (si procede). | P. 58 | ✓ P. 65 |
| G4- 30 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.). | P. 58 | ✓ P. 65 |
| G4- 31 Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria. | P. 58 | ✓ P. 65 |
| ÍNDICE GRI | | |
| G4- 32 a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación). c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía. | P. 60-64 | ✓ P. 65 |
| VERIFICACIÓN | | |
| G4- 33 a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización. | P. 65 | ✓ P. 65 |
| GOBIERNO | | |
| Estructura de Gobierno y su Composición | | |
| G4- 34 Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales. | P. 50-52 | ✓ P. 65 |
| G4- 34 Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social. | P. 50-53 | ✓ P. 65 |
| G4- 38 Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités. | P. 51-52 | ✓ P. 65 |
| ÉTICA E INTEGRIDAD | | |
| G4- 56 Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos. | P. 50-53 | ✓ P. 65 |

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

| Indicador y Descripción | Página / Respuesta Directa | Verificación Externa |
|--|----------------------------|----------------------|
| CATEGORÍA: ECONOMÍA | | |
| Aspecto: Desempeño económico | | |
| G4- EC1 Valor económico directo generado y distribuido. | P. 47 | ✓ P. 65 |
| Aspecto: Consecuencias económicas indirectas | | |
| G4- EC8 Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos. | P. 46-47 | ✓ P. 65 |
| CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL | | |
| SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO | | |
| Aspecto: Empleo | | |
| 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. | P. 39-41 | ✓ P. 65 |
| Aspecto: Capacitación y educación | | |
| 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. | P. 40 y 51 | ✓ P. 65 |
| DIVULGACIONES ESTÁNDARES GENERALES ONGs | | |
| Aspecto específico de Sector: Participación de Parte Interesada Afectada | | |
| NG01 Procesos para la participación de grupos de partes interesadas afectadas en el diseño, implementación, monitoreo y evaluación de políticas y programas. | P. 18 y 19 | ✓ P. 65 |
| Aspecto específico de Sector: Retroalimentación, Reclamaciones y Acción | | |
| NG02 Mecanismos de retroalimentación y reclamaciones en relación con programas y políticas para determinar las acciones que se tomarán en respuesta a incumplimientos de políticas. | P. 18, 19 y 42 | ✓ P. 65 |
| Aspecto específico de Sector: Monitoreo, Evaluación y Aprendizaje | | |
| NG03 Sistema para el monitoreo de programas, evaluación y aprendizaje (incluyendo la medición de la efectividad de programas e impacto), cambios resultantes a programas y cómo son comunicados los mismos. | P. 28, 31, 34 y 37 | ✓ P. 65 |
| Aspecto específico de Sector: Género y Diversidad | | |
| NG04 Medidas para integrar género y diversidad dentro del diseño e implementación de programas, y el ciclo de monitoreo, evaluación y aprendizaje. | P. 42 | ✓ P. 65 |
| Aspecto específico de Sector: Conciencia Pública y Promoción | | |
| NG05 Procesos para formular, comunicar, implementar y cambiar posiciones de promoción y campañas de conciencia pública. | P. 42 | ✓ P. 65 |
| Aspecto específico de Sector: Coordinación | | |
| NG06 Procesos para tomar en cuenta y coordinar con las actividades de otros actores. | P. 16-19 | ✓ P. 65 |

| Indicador y Descripción | Página / Respuesta Directa | Verificación Externa |
|--|----------------------------|----------------------|
| ECONÓMICO | | |
| Aspecto específico de Sector: Asignación de Recursos | | |
| NG07 Asignación de recursos. | P. 48 y 49 | ✓ P. 65 |
| Aspecto específico de Sector: Recaudación Ética de Fondos | | |
| NG08 Fuentes de financiamiento por categoría y cinco mayores donadores y valor monetario de su contribución. | P. 48 y 49 | ✓ P. 65 |
| SOCIAL | | |
| SUB-CATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE | | |
| NG09 Mecanismos para retroalimentación de la fuerza laboral y reclamaciones y su resolución. | P. 18, 19 y 42 | ✓ P. 65 |
| SUB-CATEGORÍA: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO | | |
| NG10 Adhesión a normas para prácticas de recaudación de fondos y comunicaciones comerciales. | P. 42, 46 y 49 | ✓ P. 65 |
| Aspectos Materiales | | |
| 1 Acceso a servicios para personas vulnerables | P. 22-24 | |
| 2 Capacitación y fortalecimiento institucional de IAQs | P. 22-37 | |
| 3 Compromiso con la comunidad local | P. 38-43 | |
| 11 Generación del empleo | P. 35-37 | |

Carta de Verificación



Carta de Verificación Independiente del Informe Anual de Fundación Quiera, correspondiente a 2015

Alcance de nuestro trabajo

Se hace de conocimiento de los lectores de este Informe Anual de Fundación Quiera, que Redes Sociales LT ha efectuado una revisión independiente e imparcial a los procesos de desarrollo de elaboración del mismo, así como a la presentación de sus contenidos.

Nuestro trabajo consistió en una verificación limitada del contenido del informe en cuanto a cobertura de indicadores de desempeño, según la determinación de materialidad por parte de la organización, y en cumplimiento con el estándar del *Global Reporting Initiative*, GRI, versión G4 y el Suplemento Sectorial.

Fueron consideradas las siguientes Normas y Estándares: Principios éticos de independencia de ISAE 3000; Actividades establecidas en el estándar AA1000AS; así como la publicación *The external assurance of sustainability reporting* de GRI.

Conclusiones

El Informe Anual de Fundación Quiera cumple con los contenidos básicos generales y específicos para estar de conformidad con la opción Esencial de la Guía para la elaboración de Reportes de Sustentabilidad de *Global Reporting Initiative*, versión G4 y del Suplemento sectorial correspondiente.

No se evidenció que el contenido de los indicadores revisados, así como las evidencias que respaldan la información del desempeño sustentable de Fundación Quiera, contengan errores.

Durante el proceso de revisión no se presentaron situaciones que lleven a pensar que los procesos de obtención, validación y análisis de información no cumplen con los principios de trazabilidad, exhaustividad, comparabilidad y verificabilidad.

Recomendaciones

Se ha entregado a Fundación Quiera un reporte para consulta interna, que contiene las áreas de oportunidad específicas en cada etapa del proceso de elaboración del Informe.

Declaración de independencia, competencia y responsabilidad de Redes Sociales LT

Los colaboradores de Redes Sociales cuentan con el nivel de competencia necesario para verificar el cumplimiento de estándares utilizados en la elaboración de Informes de Sustentabilidad, por lo que pueden emitir una opinión profesional de los reportes de las organizaciones.

La responsabilidad de Redes Sociales consistió en llevar a cabo una revisión limitada del informe. En ningún caso nuestra declaratoria de verificación puede entenderse como un informe de auditoría por lo que no se asume responsabilidad alguna sobre los sistemas y procesos de gestión y control interno de los que se obtiene la información.

Esta Carta de Verificación se emite en el mes de febrero de dos mil dieciséis y es válida siempre que no se efectúen modificaciones posteriores al Informe Anual de Fundación Quiera.

Resumen de las actividades

- Se revisó que el proceso de selección de indicadores a cubrir fuera consistente con los asuntos materiales y con las metodologías que Fundación Quiera seleccionó para la elaboración de su Informe.
- Se realizaron entrevistas con las personas a cargo de las etapas y procesos de elaboración del informe.
- Se conocieron los métodos por los cuales se obtuvieron, validaron y analizaron los datos cuantitativos y cualitativos considerados para responder a los indicadores de la guía GRI G4 y el Suplemento Sectorial.
- Hubo una comparación del informe 2015 en relación al de 2014 en cuanto a la implementación de recomendaciones anteriores por el proceso de verificación.
- Se revisó finalmente el nivel de cobertura de los indicadores incluidos en el informe y la congruencia de la Tabla de Índice GRI.



Information flow, data traceability and information completeness

Mariana Martínez Valerio
Redes Sociales en LT S.A. de C.V.

T. (55) 54 46 74 84 / contacto@redsociales.com

 Informe Anual **2015** 



Quiera, Fundación de la Asociación de Bancos de México, A.C.
☎ 5722 4341 @contacto@quiera.org 🌐 www.quiera.org
✉ 16 de septiembre No. 27, Col. Centro Histórico, C.P. 06000, México D.F.
📘 /FundacionQuiera 📺 @FundacionQuiera