



MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT

ÍNDEX

	PÀG.
DECLARACIÓ DE LA DIRECCIÓ	05
1. QUI SOM?	06
2. ESTRATÈGIA	10
3. ELS NOSTRES GRUPS D'INTERÈS	16
4. LA NOSTRA ACTIVITAT. IMPACTE DELS SERVEIS D'ISOM	18
5. PARTICIPACIÓ EN LA COMUNITAT I TREBALL EN XARXA	24
6. EL VALOR DE LES PERSONES	28
7. MEDI AMBIENT	34
8. GESTIÓ ECONÒMICA	36
9. ANNEXOS	42

DECLARACIÓ DE LA DIRECCIÓ

Per segon any consecutiu us presentem la Memòria de Responsabilitat Social d'ISOM, corresponent a l'exercici 2012. Està elaborada d'acord amb les directrius de la guia G3.1 del *Global Reporting Initiative* (GRI) i en la que reportem, a banda de les activitats realitzades, el nostre rendiment econòmic, mediambiental i social. La memòria ens permet explicar-nos de forma clara, transparent i entenedora per a tots els grups d'interès.

L'any 2012 ha estat marcat per una forta crisi socioeconòmica que ens ha obligat a unir esforços per fer front als reptes de contenir despeses, intentar créixer i mantenir o oferir nous llocs de treball. Ens ha obligat a repensar quan, amb qui i de quina manera podem assolir la nostra missió d'acord amb els nostres valors.

Els resultats doncs d'aquest exercici són fruit de totes les persones que conformen la nostra organització, per endavant també el nostre agraïment als clients els quals ens dipositen la seva confiança.

Al llarg d'aquest any 2012 hem continuat creixent, ISOM tanca l'any amb més serveis i més persones treballant a la organització. Hem incorporat nous programes específics associats als nostres serveis els quals ens permeten enfortir la qualitat dels mateixos.

A ISOM però, estem convençuts que no podem abastar totes les solucions i per això hem continuat fent xarxa. Una xarxa que permeti pal·liar els efectes de la crisi en les persones. Busquem sumar esforços, i per això hem anat obrint camí envers la nostra missió establint forts lligams amb d'altres entitats del tercer sector que ens permetran oferir noves respostes a les necessitats socials emergents.

Marta García

Presidenta Consell Rector ISOM

1

QUI SOM?

ISOM SCCL és una cooperativa d'iniciativa social i sense ànim de lucre, constituïda l'any 1999. Actualment desenvolupa la seva activitat a Catalunya, i més concretament a Barcelona.

Està formada per un grup de professionals pertanyents al tercer sector des del 1992, i per tant amb una llarga experiència i compromís en el treball educatiu de qualitat i de confiança.

El nostre objectiu principal és el treball especialitzat amb infants, adolescents i joves i les seves famílies, en situació de vulnerabilitat i risc social.

Aquest afany de seguir fent camí i donar resposta a les necessitats socials que vagin sorgint, és el que ens impulsa a buscar nous reptes i fites.

Així doncs, aquest 2012, ISOM ha sumat un nou servei i consolidat i enfortit els projectes ja existents. Actualment des d'ISOM es gestionen 3 serveis (CRAE Minerva, CRAE Sants Medir i CRAE Urrutia) i hi treballen més de 40 professionals. Durant l'any 2012, hem atès 71 infants, adolescents i joves i les seves famílies.

ISOM es manté fidel als seus trets d'identitat i els projecta tant a nivell intern i entre els seus membres, com en la relació amb els seus clients i vers la societat en general. Aquests es basen en un compromís d'actuació ètica, la qualitat en el servei al client, el compromís amb les persones i la comunitat, la transparència econòmica i la gestió eficient. Aquests valors irrenunciabls, vinculen a tots els membres de l'organització, que tenen l'encàrrec de complir-los i transmetre'ls, amb vitalitat, optimisme, bon humor, tenacitat i professionalitat.

A ISOM creiem en un model participatiu i no jeràrquic en el qual, qualsevol persona que pertanyi al col·lectiu, trobi el canal adient per intervenir i participar en els processos de planificació, d'execució o de control de la gestió. Per tant, totes les persones que pertanyem a ISOM, tenen al seu abast les adreces de correu electrònic dels màxims responsables dels òrgans de govern, facilitant d'aquesta manera una comunicació fluïda entre aquest òrgan i els treballadors. La relació és estreta i de proximitat relacional.

A ISOM creiem en un model
participatiu i no jeràrquic

La relació és estreta
i de proximitat relacional

ÒRGANS DE GOVERN

Assemblea

Mitjançant aquest òrgan, es garanteix que les persones sòcies estiguin degudament informades sobre el funcionament de la cooperativa i els seus comptes i hi participin democràticament.

L'assemblea general d'ISOM, pot debatre i decidir sobre qualsevol matèria de la cooperativa que no hagi estat atribuïda expressament a un altre òrgan social i per tant, contempla tots els apartats recollits a l'article 29 de la Llei 18/2002, de 5 de juliol, de cooperatives.

Consell rector

Aquest és l'òrgan de representació i govern de la cooperativa té competència per l'establiment de les directrius generals d'actuació de l'entitat, amb subordinació a la política fixada per l'assemblea general. Així mateix, pot portar a terme la resta d'actes que li atribueix la Llei 18/2002, els reglaments i els estatuts socials. Es reuneix un cop al mes segons convocatòria de la presidenta.

Són membres del Consell Rector

Presidenta	Marta García
Secretari	David Pros
Vocal	Roger Segura

Junta Directiva

És fa càrrec de l'organització i gestió ordinària de la cooperativa seguint les directrius del Consell Rector, donant compliment al Pla Estratègic i elaborat per l'entitat a partir de l'aplicació i renovació del Pla de treball.

Són membres de la Junta directiva

Directora Tècnica	Marta García
Director Financer	David Pros
Director de Màrqueting i comunicació	Roger Segura
Director de RRHH	Jordi Pros

Responsable de qualitat i RSE

La Qualitat i la Responsabilitat Social, son eixos estratègics que marquen el sistema de gestió eficient de la nostra cooperativa.

La concreció dels objectius de la Cooperativa ISOM, que es desprèn del nostre Pla Estratègic, es fa mitjançant els quadres de comandament de la junta directiva i mitjançant els quadres de comandament de serveis.

Per certificar la qualitat dels processos, utilitzem els estàndards de qualitat i millora continua de la Norma ISO 9001:2008, mitjançant els comitès de qualitat. Als serveis s'efectuen mensualment i a ISOM trimestralment.

Responsable qualitat i RSE

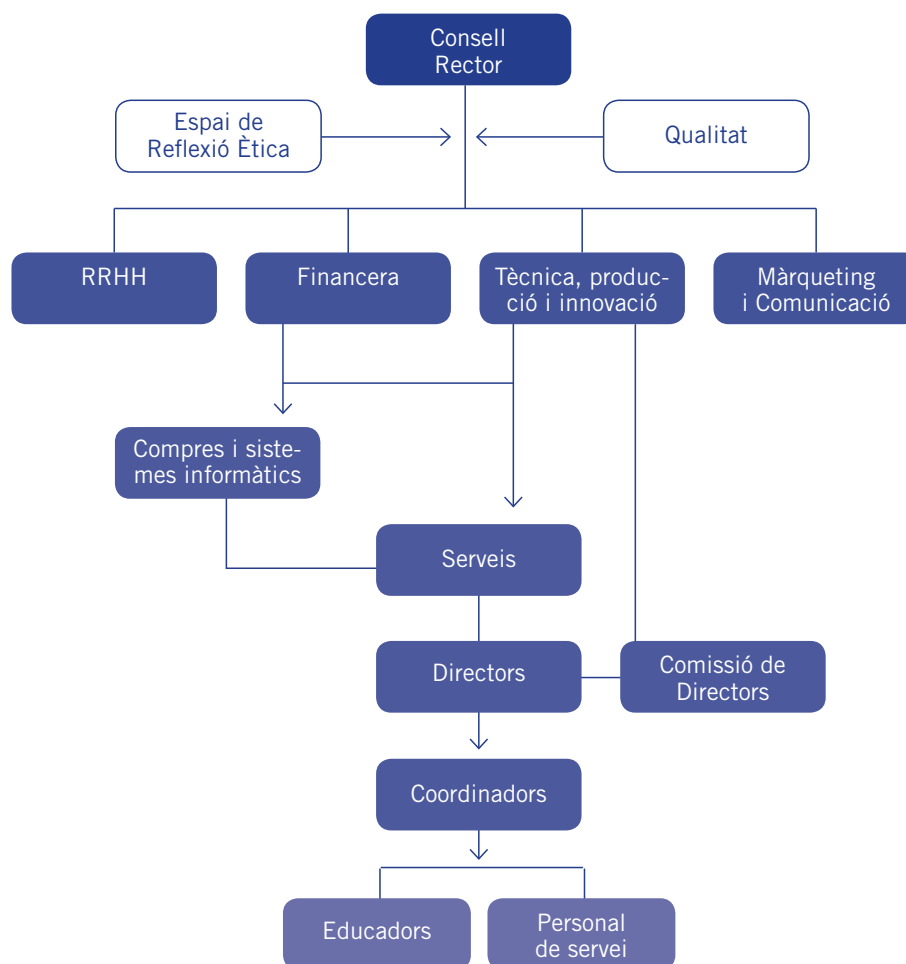
Marta Camps

Comissió de directors

És un espai de treball quadrimestral entre els diferents directors dels serveis i l'Àrea Tècnica d'ISOM. Aquest canal de comunicació permet la participació i coneixement mutu, de manera que es garanteix la coherència i cohesió de l'entitat. Si s'escau hi pot participar qualsevol altre membre de la Junta Directiva.



ORGANIGRAMA DE LA ORGANITZACIÓ



2

ESTRATÈGIA

MISSIÓ, VISIÓ, VALORS I OBJECTIUS ESTRATÈGICS

La nostra Missió

ISOM vol atendre a les persones, especialment als infants, adolescents i les seves famílies, per millorar i promoure la seva autonomia, capacitats i qualitat de vida, mitjançant projectes d'acció social especialitzada, amb una atenció relacional de proximitat i individualitzada, coherent amb la seva responsabilitat social.

La nostra Visió

Entitat d'Atenció Especialitzada coneguda i reconeguda, que col·labora amb l'administració i la iniciativa privada per impulsar Projectes innovadors i de qualitat, d'atenció a les persones, en diversos àmbits, des d'una òptica NO lucrativa.

Els nostres Valors

Coherència

Amb la història comuna, els valors democràtics, la trajectòria professional i els esforços realitzats per construir una entitat que canalitzi l'anhel compartit de col·laborar a construir un món millor.

Compromís

Amb el transparent desenvolupament d'uns projectes no lucratius sostenibles en harmonia entre les dimensions econòmica, ambiental i social.

Competència

Ens esforcem per un treball eficaç i eficient, que amb professionalitat i rigor posa a ls persones ateses per davant de tot, enfocant la seva atenció individualitzada amb prioritat i proximitat.

Col·laboració

Convençuts que no podem abastar les solucions tot sols, treballem per establir xarxes i aliances amb altres entitats del tercer sector, les administracions i la iniciativa privada.

Comunicació

Generant un espai d'escolta i diàleg que permeti el desenvolupament d'estratègies per al creixement de les persones i la seva autonomia.

ISOM vol atendre a les persones, especialment als infants, adolescents i les seves famílies

Pensem que invertir en ètica, repercuteix en qualitat

EL COMPROMÍS D'ISOM AMB LA RESPONSABILITAT SOCIAL

ISOM entén que la responsabilitat social és un eix estratègic que aporta valor i significat a les accions que es duen a terme en les dimensions ambientals, econòmiques i socials i és un procés clau per modificar les accions de l'organització, i vetllar pel compliment de les diferents dimensions. Des de l'any passat hem anat incorporant objectius i accions que han repercutit en el si de l'estructura de l'entitat i els serveis, ajudant a evidenciar la millora continua a través de l'exercici de l'elaboració de la memòria anual.

Estem convençuts que complir amb els compromisos socials, aconseguir els objectius econòmics i establir mesures de protecció del medi ambient, proporciona qualitat a l'acció que desenvolupem diàriament.

EL COMPROMÍS D'ISOM AMB LA QUALITAT

La prestació d'un servei de qualitat és un tret característic de la nostra organització. ISOM entén que les dimensions de la qualitat tenen a veure amb l'afectivitat, la seguretat, el treball interprofessional, els vincles, la planificació, avaluació i atenció posterior. També però amb l'eficàcia i l'eficiència. És per això que des del 2010, ISOM està certificada en la norma ISO 9001:2008. En aquest sentit es defineix la política de qualitat com a part integrant de les línies estratègiques d'ISOM, sotmetent a la organització i als seus serveis de forma voluntària, al seu Sistema de Gestió de Qualitat a l'esquena d'una Entitat Certificadora Acreditada.



Des de l'àrea de Qualitat, es vetlla per garantir la millora continua i així identificar i visualitzar els potencials riscos, convertint-los en oportunitats de millora. Per aquest motiu, és clau la participació dels nostres grups d'interès a l'hora de poder identificar les principals preocupacions i aspectes d'interès per a ells.

EL COMPROMÍS D'ISOM AMB LA ÈTICA

A ISOM estem convençuts que la qualitat també té a veure amb la satisfacció dels infants i les seves famílies, sense oblidar als professionals, tant els que estan sota el nostre paraigües com a aquells amb qui ens coordinem. Aquí el criteri és la qualitat sota el paraigües de la dignitat i la justícia.

Des del 2010 estem impulsant l'ERE d'SOM ja que pensem que invertir en ètica, repercuteix en qualitat. La ètica ens permet que la gent que forma part d'ISOM es faci seus els nostres valors com a punt de referència per a guiar i prioritzar les nostres intervencions.

Per ISOM qualitat té a veure amb la satisfacció dels infants i els professionals al servei d'aquests

EL COMPROMÍS D'ISOM AMB LA SATISFACCIÓ

Per ISOM qualitat té a veure amb la satisfacció dels infants i els professionals al servei d'aquests. Atenent a això, hem realitzat un exercici en profunditat de revisió del marc ètic, en definitiva de la identificació moral d'ISOM.

Es va construir un grup de treball específic per al treball dels valors d'ISOM, realitzant una revisió de la missió, visió i valors, tot traslladant-los a la vida quotidiana en la intervenció dels educadors.

S'ha construït uns tríptics per als següents grups d'interès:

- Infants i adolescents.
- Les seves famílies.
- Professionals interns
- Professionals externs amb els que ens coordinem.
- La construcció dels mateixos, compleix dues funcions:
 - Donar a conèixer qui som, que fem i com ho fem.
 - Educar en l'expectativa basada en la justícia i la veritat i en el fet que podem satisfer-la, punt clau per l'assoliment de la satisfacció de les persones.

A més a més, hem continuat aplicant la sistemàtica disponible a partir de la implantació de la ISO 9001:2008 per mesurar la satisfacció. Conèixer les necessitats i expectatives i si s'escau, transformar-les en reptes de futur establint accions de millora.



La satisfacció de les persones ateses: infants, adolescents i les seves famílies

S'ha construït un nou document que emmarca tant a nivell teòric com tècnic la realització de la tutoria anual mínima que es realitza per a conèixer el grau de satisfacció dels infants. Aquest document marc, recull els conceptes relatius al benestar infantil i qualitat de vida, considerats com a universals i que es concreten en : educació, salut i seguretat, benestar material, entorn familiar i social, infància vulnerable, estils de vida i benestar subjectiu.

Els resultats han estat molt positius, reflectint un alt grau de satisfacció entre els destinataris de la nostra tasca, destacant:

Conclusions:

Destaquen com a positiu l'acollida al centres i la posterior relació en la que afirmen sentir-se atesos, cuidats i estimats, i destaquen la figura tutorial com a element orientador i de suport.

En relació al lloc de vida manifesten una alta satisfacció, concretant-se aquesta en comoditat i cura, tant pel que fa a l'espai com pel que fa a l'alimentació.

Alta valoració dels recursos externs utilitzats (formatius / lleure) i de les activitats proposades.

Sentiments puntuals de manca d'intimitat i de dificultats en relació als companys (diversitat).

La satisfacció del Client

El nostre èxit i reconeixement, es veu reflectit en la confiança que any rere any, les Administracions Públiques dipositen en nosaltres, renovant el compromís i refermant-lo al llarg del temps. Això no és baladí, ni fruit de la casualitat, sinó que respon a la nostra dedicació i a la feina ben feta.

ISOM avalua de manera periòdica el nivell de satisfacció dels seus clients, mitjançant el nostre Sistema de Gestió de Qualitat, que ofereix garanties respecte a la relació establerta, i ens permet identificar i complir amb els seus requisits i posar de relleu tot allò que és estratègic per ells.

D'aquesta manera, els objectius demandats pel client, estan presents en els nostres quadres de comandament, assegurant així la seva mesura i compliment.

Dels contactes mantinguts durant aquest 2012, a través de les reunions d'avaluació i seguiment, se'n desprèn una molta bona valoració pel que fa a la informació reportada, al seguiment de casos, i en general a la prestació del servei i als seus caps visibles, els directors. Altres aspectes destacats són, el rigor, la relació personalitzada i la qualitat tècnica.

Els nostres serveis són reconeguts pels nostres clients, per la tasca que portem a terme i l'atenció donada a les persones, i així ho constaten les referències que rebem al respecte i que es van transferint dia a dia a d'altres contextos i potencials clients.

Les Administracions Públiques dipositen en nosaltres, renovant el compromís

“Les persones ateses
destaquen com a positiu
l’acollida al centres
i la posterior relació”



REPTES 2013

RSE

- Incorporar indicadors de RSE en els quadres de comandament dels serveis que ens ajudin a evidenciar el compromís que ISOM té amb aquesta política.

Qualitat

- Millorar processos, protocols i instruccions vinculats tant a la prestació dels serveis com els de la pròpia entitat.
- Re certificar ISOM i les seus serveis en la ISO 9001:2008.
- Certificar amb la ISO 9001:2008 els nous serveis de l'entitat.

Ètica

- Mantenir l'ERE d'ISOM buscant la col·laboració d'experts en ètica que ens ajudin en la construcció del codi ètic d'ISOM.

Satisfacció

- Afegir a la valoració qualitativa de la satisfacció dels infants i adolescents valoracions quantitatives que ens ajudin a fer més evidents els índexs de satisfacció dels mateixos.
- Ampliar la sistemàtica de recollida de satisfacció del client als nous serveis.

3

ISOM vetlla per propiciar i assegurar la constant comunicació i diàleg amb els grups d'interès

ELS NOSTRES GRUPS D'INTERÈS

ISOM considera als seus grups d'interès com potencials generadors de canvi, ja que sens dubte afecten o poden contribuir de forma significativa a la nostra activitat i a les nostres decisions. Per aquest motiu, entenem que el diàleg amb aquests grups, és clau ja que les seves accions i el desenvolupament de la seva pràctica professional, pot generar efectes associats significatius.

És per aquest motiu, que ISOM vetlla per propiciar i assegurar la constant comunicació i diàleg amb aquests grups, identificant permanentment nous canals de contacte, i integrant les seves expectatives als nostres projectes i establint línies d'actuació al respecte.

Aquesta comunicació es realitza, com a mínim, de manera anual, i enguany, persones sòcies, els nostres professionals, clients i entorn sectorial, són els grups consultats.

Persones sòcies: l'engranatge central de la cooperativa.

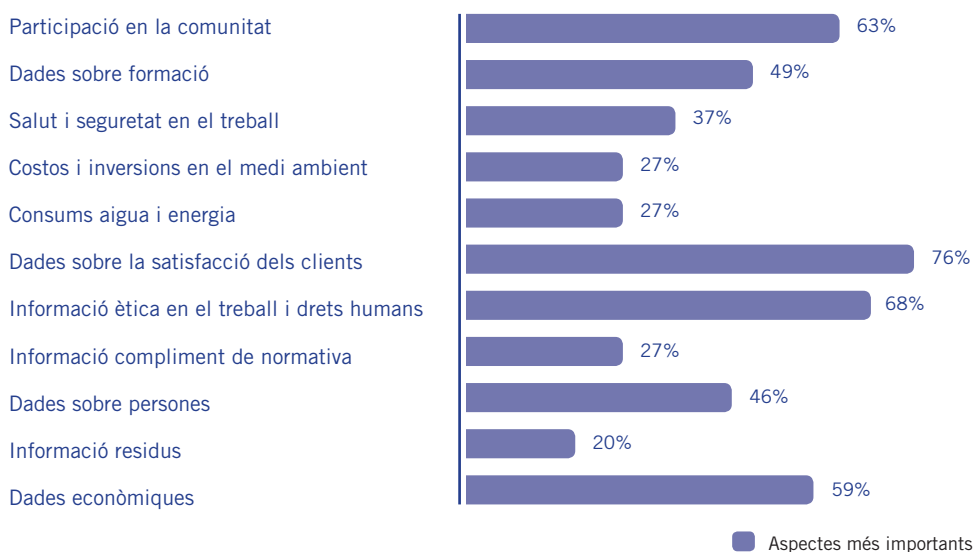
Els nostres professionals: un equip humà amb talent que participa activament en la gestió i millora continua dels serveis.

Els clients: tenen en compte a ISOM per resoldre les necessitats d'atenció i educació dels infants i adolescents.

Entorn sectorial: som membres de la FEDAIA i de la Federació de Cooperatives de Catalunya.

Durant aquest 2012, s'ha augmentat la participació de tots els grups d'interès identificats per ISOM. D'aquesta manera podem integrar les expectatives i demandes en la nostra estratègia i adequar els continguts de la nostra memòria.

Així doncs com a línies prioritàries sorgides de la consulta realitzada mitjançant enquesta sobre els aspectes de RSE relacionats amb l'estratègia de l'organització, destaquem.



Segons les preferències de cadascun grups d'interès trobem:

- Persones sòcies i Clients: ètica en el treball i RRHH / Satisfacció clients.
- Els nostres professionals: Satisfacció clients / Dades econòmiques.
- Entorn sectorial: Satisfacció clients / Participació en la comunitat.

INGRESSOS	TREBALLADORS	ESTRUCTURA/SOCIS		CLIENTS	XARXA	TOTAL
Dades econòmiques	(66.66%)	(0%)	(33.33%)	(20%)	(100%)	24 (4ª)
Informació residus	(26.66%)	(0%)	(0%)	(0%)	(0%)	8
Dades sobre persones	(36.66%)	(100%)	33.33%	(80%)	(100%)	19
Informació compliment normativa	(30%)	(0%)	(0%)	(20%)	(50%)	11
Informació ètica en el treball i drets humans	(56.66%)	(100%)	(100%)	(100%)	(50%)	28 (2ª)
Dades sobre satisfacció dels clients	(70%)	(100%)	(100%)	(80%)	(100%)	31 (1ª)
Consums aigua i energia	(26.66%)	(0%)	(66.66%)	(20%)	(0%)	11
Costos i inversions en medi ambient	(30%)	(0%)	(33.33%)	(20%)	(0%)	11
Salut i seguretat en el treball	(40%)	(0%)	33.33%	(40%)	(0%)	15
Dades sobre formació	(50%)	(100%)	33.33%	(60%)	(0%)	20 (5ª)
Participació en la comunitat	(63.33%)	(100%)	(66.66%)	(40%)	(100%)	26 (3ª)

REPTES 2013

Millorar la presentació de la memòria com a element clau en el diàleg amb els grups d'interès, així com la seva data de publicació; d'acord amb l'estratègia comunicativa i de màrqueting d'ISOM.

4

LA NOSTRA ACTIVITAT. IMPACTE DELS SERVEIS D'ISOM

Des dels nostres inicis, la tasca que portem a terme ha estat centrada en la gestió de serveis residencials especialitzats per a la infància, adolescència i joves en situació de vulnerabilitat, concretament la gestió de CRAEs, amb el suport i col·laboració de les Administracions Públiques, amb les quals estem vinculats a través de contractes de gestió.

 Generalitat de Catalunya
Departament de Benestar Social i Família
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

 **Consorci
de Serveis Socials
de Barcelona**
Generalitat de Catalunya
Ajuntament de Barcelona

La prestació del servei és concreta en poder donar resposta a situacions i necessitats educatives i assistencials que requereixen una especialització tècnica en la seva guarda i educació alternativa a la seva família d'origen, i per tant, els residents reben atenció directa les 24 hores del dia, 365 dies l'any.

Com a funcions destaquem:

- Promoure, establir i aplicar mesures tècniques educatives i d'inserció social, laboral i familiar. Coordinar-se amb els serveis socials bàsics, amb professionals i d'altres sistemes de benestar social, amb les entitats associatives i amb les que actuen en l'àmbit dels serveis especialitzats.
- Proporcionar als infants atesos la total cobertura inherent a l'exercici de la guarda i l'educació.
- Les altres funcions establertes per l'ordenament jurídic vigent.



CRAE MINERVA

Orígens:

“Minerva” atén
24 infants,
adolescents i
joves, amb edats
compreses entre
3 i 18 anys

Inaugurada l'any 1992 al Barri del Congrés, districte de Sant Andreu de Barcelona, va començar la seva activitat atenent a 16 infants, adolescents i joves, però no és fins al 2001 que ISOM n'inicia la seva gestió, ja que l'entitat que la gestionava fins al moment, manifesta el desig de renunciar i ofereix la possibilitat de que ho facin els propis treballadors del projecte, mitjançant la constitució d'una cooperativa.

El 15 de novembre del 2001, ISOM fa efectiva la seva inscripció al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials amb el N° E03414.

De seguida, sorgeix la necessitat d'un nou espai, més ampli i amb més potencial per atendre les necessitats dels residents, i és així que al 2005 s'inaugura el nou equipament, situat a pocs metres de l'anterior. D'aquesta manera es garanteix la continuïtat de l'arrelament al territori que estava plenament aconseguit i es mantenia el lloc de vida dels residents, i paral·lelament s'ampliaven places residencials.

Així doncs, des de llavors, la Residència Minerva atén 24 infants, adolescents i joves, amb edats compreses entre 3 i 18 anys i en situació de desemparament, tutelats per la DGAIA¹.

Any 2012:

Responsable	Lluís Feliu
Capacitat del servei	24 places
Total d'infants atesos	25 (17 nois / 8 noies)
Nacionalitat	Espanyola (23) / Brasileira (1) / Boliviana (1)
Edats	15 a 18 anys: 5 nois / 5 noies 10 a 14 anys: 11 nois / 3 noies 9 anys: 1 noi 3 a 8 anys: 0
Certificats disminució	5
CSMIJ (Centre Salut Mental Infantil i Juvenil)	17 (8 amb tractament farmacològic)
Baixes	1 (escapoliment)
Ingressos	1 (procedència Centre Acolliment)
Urgències	0
Propostes no acceptades	0

1. Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència. S'utilitzaran les sigles DGAIA a partir d'ara.

“Sants Medir”
atén a 17 infants
i adolescents
d'edats compreses
entre 4 i 16 anys

CRAE SANTS MEDIR

Orígens:

L'any 2007, s'inaugura el CRAE Sants Medir al barri de la Bordeta, Districte de Sants-Montjuic de Barcelona. Aquest equipament va començar la seva activitat atenent a 16 infants d'edats compreses entre 0 i 12 anys, però l'any 2009, sol·licita l'ampliació de places passant a ser aquestes 18.

Tot i tractar-se d'un CRAE, la inclusió de la franja 0-3 anys, li ha conferit al llarg del temps, uns trets diferencials i específics.

Arrel de l'entrada en vigor de la Llei 14/2012, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, que entre d'altres novetats incorpora la prevenció a les polítiques de protecció, s'observa un canvi substancial sobretot en les propostes d'ingrés referides a les edats 0-3, que van disminuint paulatinament, concretant-se aquest fet en una redefinició del servei durant el darrer trimestre del 2012.

Així doncs, i responent a les necessitats del nostre client, en l'actualitat, el CRAE Sants Medir atén a 17 infants i adolescents d'edats compreses entre 4 i 16 anys, i en situació de desemparament, tutelats per la DGAIA.

Any 2012:

Responsable	Meritxell Marrasé
Capacitat del servei	17 places
Total d'infants atesos	26 (15 nois / 11 noies)
Nacionalitat	Espanyola (22) / Dominicana (1) / Romanesa (1) / Peruana (1)
Edats	7 a 14 anys: 8 nens / 7 nenes 3 a 6 anys: 6 nens / 3 nenes 0 a 3 anys: 1 nen / 1 nena
Certificats disminució	0
CSMIJ (Centre Salut Mental Infantil i Juvenil)	6 (1 amb tractament farmacològic)
CDIAP	4
Baixes	9 (retorn família: 1; acolliment família extensa: 2; acolliment pre-adoptiu aliena: 2; trasllat de centre per superar edat límit: 2; escapoliment per sostracció: 2)
Ingressos	10 (procedència Centre Acolliment: 3; Casa d'Infants: 1; domicili: 6) i cap de la franja 0-3.
Urgències	0
Propostes no acceptades	0

“Urrutia” atén
a 12 infants i ado-
lescents d'edats
compreses entre
10 i 15 anys

CRAE URRUTIA

Orígens:

A l'agost del 2012 surt a licitació el contracte de gestió de serveis públics, en la modalitat de concessió, del CRAE Urrutia de Barcelona amb una capacitat de 12 places residencials d'acció educativa per a infants i adolescents dependents de la Direcció General d'Atenció a la Infància.

ISOM guanya la licitació i al desembre del 2012 el servei inicia el seu funcionament.

El CRAE Urrutia està ubicat al barri de Can Peguera, districte de Nou Barris de Barcelona.

Any 2012:

Responsable	Roger Segura
Capacitat del servei	12 places
Total d'infants atesos	11 (8 nois / 3 noies)
Nacionalitat	Espanyola (10) Colombiana (1)
Edats	10 a 12 anys: 3 nens 12 a 15 anys: 5 nens / 3 nenes
Certificats disminució	1
CSMIJ (Centre Salut Mental Infantil i Juvenil)	7 (5 amb tractament farmacològic)
Baixes	0
Ingressos	0
Urgències	0
Propostes no acceptades	0
Propostes no acceptades	0

MILLORES

Aquest fet ens permet millorar la qualitat tècnica dels nostres serveis, incorporant nous programes educatius als projectes educatius de centre dels nostres serveis. Això es concreta en:

- Programa educatiu d'activitats de lleure.
- Programa educatiu de treball interdisciplinari.
- Programa educatiu de foment de l'autonomia en el desinternament.
- Programa d'inserció en l'entorn.
- Programa de suport post-institucional.



“Volem millorar els
canals de participació
dels infants i joves en la
vida del CRAE.”

PROGRAMA DE SUPORT POST-INSTITUCIONAL

Orígens:

Aquest seguiment pretén acompanyar i capacitar als joves atesos per afrontar amb èxit les exigències de la vida adulta

El treball relatiu al foment de l'autonomia en el desinternament és una peça clau en els serveis, però tot i així, al llarg del temps veníem observant que molts joves retornaven al CRAE en busca d'assessorament. Érem a ISOM un punt de referència per a ells. Per tant qui exerceix aquesta funció són els seus ex-tutors. Els presten el servei de forma gratuïta i individualitzada, tot ajudant-los en la promoció de la seva seguretat i oferint suport de caràcter educatiu, psicològic o jurídic o d'algun altre tipus que puguin necessitar davant de les dificultats de la vida adulta.

Aquesta iniciativa és fruit de la preocupació i responsabilitat per la nostra tasca amb i per els nois i noies amb els que treballem.

Aquest seguiment pretén acompanyar i capacitar als joves atesos per afrontar amb èxit les exigències de la vida adulta, fomentant la seva autonomia i la seva incorporació social plena.

Responsable	Directors dels serveis
Total d'infants atesos	9
Edats	+18
Gestions realitzades	Suport tramitació documentació diversa, suport a la recerca laboral, suport al seguiment terapèutic, acompanyament personal, recerca de recursos ajuts econòmics, etc...

LA DIMENSIÓ COMUNITÀRIA I ELS SERVEIS

ISOM i els seus serveis, estan vinculats al context comunitari, de forma que es potenciï la integració i la participació dels infants i adolescents en la comunitat local. Des dels serveis, es promou i s'organitza el recolzament comunitari que l'infant o adolescent i per extensió les seves famílies necessiten. També s'estimula i facilita l'ús dels recursos comunitaris, a la vegada que se'ls orienta a utilitzar-los.

En aquest sentit, ens definim com a serveis arrelats al territori, i per aquest motiu, treballem estretament amb les diferents entitats i recursos situats als barris on es troben ubicats els nostres equipaments, ja siguin aquests formatius, laborals, de salut, esportius i/o lúdics.

Per donar resposta integral a les necessitats dels infants i adolescents i de les seves famílies, calen molts serveis comunitaris, com ara serveis socials, educatius, laborals, legals, culturals, de socialització etc. Per tant des de el centre es fa impensable aspirar a donar resposta de manera integral i cal el treball en xarxa.

REPTES 2013

- Millorar els canals de participació dels infants i joves en la vida del CRAE.
- Consolidar el funcionament del nou servei.

5

PARTICIPACIÓ EN LA COMUNITAT I TREBALL EN XARXA

Hi ha tres elements estratègics que ISOM posa de relleu a l'hora de parlar de la dimensió comunitària: el fet de compartir una localitat, l'existència de relacions i llaços comuns i la interacció social que s'hi produeix.

Per tant, aquests elements inclouen la dimensió psicològica o d'identitat i la territorial o física. D'aquesta manera per comunitat entenem tant el barri on ISOM presta els seus serveis, com qualsevol grup de pertinença en el que participi i es senti identificat.

ISOM COL-LABORA

En aquest sentit, ISOM no és aliena al seu entorn i forma part de diferents plataformes del Tercer Sector amb que col·labora activament fent xarxa.

	ISOM està federada a la FEDAIA² des de fa 10 anys i es col·labora activament mitjançant: → Participació a la Junta Directiva i a la Junta Permanent de la Federació. → Participació a les diferents comissions tècniques que s'impulsen des de la Federació: Comissió de CRAES, Comissió de Salut Mental, Comissió de Famílies, Comissió de Joves i Comissió de Formació.
	ISOM pertany a la Federació de Cooperatives de Treball de Catalunya des del 2009, amb la que col·labora activament mitjançant la seva participació a la comissió de gestió de la sectorial d'iniciativa social.
	ISOM participa, representant a FEDAIA, en el grup de treball d'innovació i qualitat de la Taula d'Entitats del TSSC.
	ISOM a dia d'avui formem part de la Coordinadora d'Entitats del Barri del Congrés (on es troba la seu social de l'entitat), participant activament en la realització d'activitats infantils i juvenils amb l'objectiu de difondre la nostra missió, valors i drets socials i generar un efecte sensibilitzador en el si de la nostra societat. La relació que s'estableix amb el districte és estreta. Durant aquest any 2012, les activitats han girat, entre d'altres, a l'entorn de l'any internacional de les cooperatives.

2. Federació d'Entitats d'Atenció i d'Educació a la Infància i l'Adolescència.

La nostra cooperativa posa les persones per davant del capital

ISOM SENSIBILITZA

La nostra cooperativa posa les persones per davant del capital i prioritza la recerca de la qualitat, la participació i la gestió responsable de recursos. L'interès per la comunitat ens bolca a preocupar-nos per les situacions socio-econòmiques de les persones, la protecció de l'entorn, la dinamització dels barris, la creació d'ocupació, etc... ISOM va voler apropar als infants, adolescents i joves de Catalunya aquest model de treball basat en els valors d'autoajuda, auto responsabilitat, democràcia, igualtat, equitat i solidaritat.

Aquesta proposta educativa, vol reflectir la importància que s'ensenyin els valors de la participació i la democràcia i més en la conjuntura actual en que la cooperació és imprescindible. Volem traslladar els valors cooperatius a l'àmbit educatiu.





ISOM FORMA I ES FORMA

Els professionals d'ISOM han estat convidats a fer conèixer les seves experiències professionals i a compartir el seu coneixement a:

- *Projecte Bones Pràctiques sobre la participació infantil* – Consorci de Serveis Socials de Barcelona.
- *2a Jornada de presentació dels treballs realitzats pels Espais de Reflexió Ètica d'infància 2012* – DGAIA.

Per altra banda, hem ajudat a construir coneixements del Fòrum FEDAIA 2012 des de la seva comissió de Formació:

- *16è Forum FEDAIA "Combatre la pobresa infantil és feina de tots"* – FEDAIA.
- Participació en l'estudi FEDAIA "Perfil d'usuari que s'atén des de les entitats membres de la FEDAIA" liderat per Sebastià Sarasa.

I hem assistit als diferents espais on es genera coneixement:

- *Jornades Perspectives d'innovació en l'àmbit dels Serveis Socials i la infància vulnerable* – Generalitat de Catalunya i FASI (Fundació Acció Social Infància).
- *Jornada de Presentació dels nous Espais de Reflexió Ètica a la DGAIA* – DGAIA.
- 3a Jornada de CRAES “Qui cuida al cuidador” *La cura de l'educador/a davant del treball educatiu*- FEDAIA
- *1a Jornada de formació compartida entre el sistema de protecció i el de salut mental – Infàncies i adolescències tutelades: continuïtats i discontinuïtats en els processos assistencials* – Pla director de Salut Mental i Addiccions / DGAIA.
- Jornada DIT3S “Diàlegs en Innovació i Tecnologia amb el Tercer Sector Social” – UPC / Taula d'Entitats TSSC³.
- 1a Jornada de formació compartida entre el sistema de protecció i el de salut mental: “Infàncies i adolescències tutelades: continuïtats i discontinuïtats en els processos assistencials.” – Departament de Salut i DGAIA.
- “Jornada de reflexió i debat: Un pacte per a la infància” – Taula d'Entitats del TSSC.
- A ISOM mantenim convenis de col·laboració amb diferents Universitats (UAB, UB, EUTES), per a la formació de futurs professionals en educació social. També té convenis de col·laboració/formació amb diferents IES, oferint pràctiques als estudiants del mòdul d'integració social.

REPTES 2013

- Continuar sensibilitzant sobre temes claus relatius a la infància, adolescència i les seves famílies.
- Augmentar el nombre de col·laboracions amb altres entitats que ens ajudin a generar nous coneixements, detectar noves necessitats i crear nous serveis.
- Mantenir la participació i col·laboració del màxim nombre de persones de l'entitat a les diferents plataformes.

3. Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya.

EL VALOR DE LES PERSONES

ISOM vol ser una entitat on treballar-hi resulti gratificant, creant unes òptimes condicions sociolaborals basades en el bon tracte, el reconeixement, el desenvolupament professional, la coherència, la recompensa i l'accés a nous coneixements i competències.

A ISOM seguim tenint clar que els infants, adolescents i les seves famílies són els nostres principals avaluadors, i per aquest motiu podem mostrar-nos satisfets un any més de que ens valorin molt positivament en l'enquesta de satisfacció anual.

En un any complicat, on s'ha produït l'impagament general de les factures del mes de maig, ISOM ha estat capaç de mantenir les condicions dels professionals que hi formem part sense variacions, fent front de manera ordinària al pagament de nòmines i no només mantenint sinó també augmentant els llocs de treball.

La nostra premissa segueix sent que només podem garantir una atenció de qualitat als infants, adolescents i les seves famílies si aquells que els cuiden es senten ben valorats i satisfets amb el seu lloc de treball.

ASPECTES DESTACATS I TRETS DIFERENCIALS

Retribució

Apliquem el conveni col·lectiu d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc. Donada la complexitat del moment en que ens trobem es fa difícil posar en pràctica polítiques retributives diferenciades de la resta del sector o que permetin variables per objectius qualitatius.

Destaquem:

→ Fortalesa econòmica que ens ha permès fer front a l'impagament de l'administració.

Participació

Els professionals d'ISOM podem comunicar-nos entre nosaltres sense cap tipus de barreira pel que fa a nivells operatius, el que permet mantenir certa fluïdesa i proximitat entre nosaltres. En aquest sentit, la participació no només és possible sinó que es potencia tant a nivell d'equips de treball com general de l'organització. Aquest any 2012 s'ha elaborat el primer pla de comunicació interna ajudant a assolir millors índexs de satisfacció pel que fa a la participació.

Destaquem:

→ Elaboració d'un pla de comunicació interna.

Satisfacció dels professionals

Aquest any 2012 un dels reptes era mesurar el grau de satisfacció dels professionals, exercici que hem posposat per al 2013 atenent als canvis significatius en el nombre de persones que formem part d'ISOM durant el darrer trimestre d'any.

Destaquem:

→ El grau de satisfacció que es desprèn de les devolutives realitzades als professionals.

Aquest any 2012 s'ha elaborat el primer pla de comunicació interna

El perfil dels equips d'ISOM

	2010		2011		2012	
	DONA	HOME	DONA	HOME	DONA	HOME
Plantilla total	20	19	24	16	22	26
Mitjana d'edat	32,8	30,6	34,1	31,4	37,5	31,12
%Nacionalitat espanyola	90%	89,4%	91,6%	93,8%	81,8%	92,3%
%Contracte indefinit	60%	52,6%	62,5%	68,7%	68,18%	65,3%
%Temps complet	90%	89,5%	91,6%	87,5%	86,3%	92,3%
Noves contractacions	10	8	12	5	10	15
S'incorporen a l'equip	2	3	8	2	6	12
Baixes membres de l'organització	2	2	5	3	6	1
Índex de rotació	10%	14,7%	29,5%	14,2%	26%	30,92%
Retenció després de permís parental	1 de 1	2 de 2	0	2 de 2	2 de 3	2 de 2

Destaquem:

- El fet que a ISOM som més homes que dones, aspecte absolutament excepcional en el sector. Seguint la lògica pedagògica, per a nosaltres és important poder oferir als infants i adolescents equips igualats en qüestió de gènere, i hi treballem de valent.
- La igualtat de gènere en tots els nivells operatius d'ISOM.

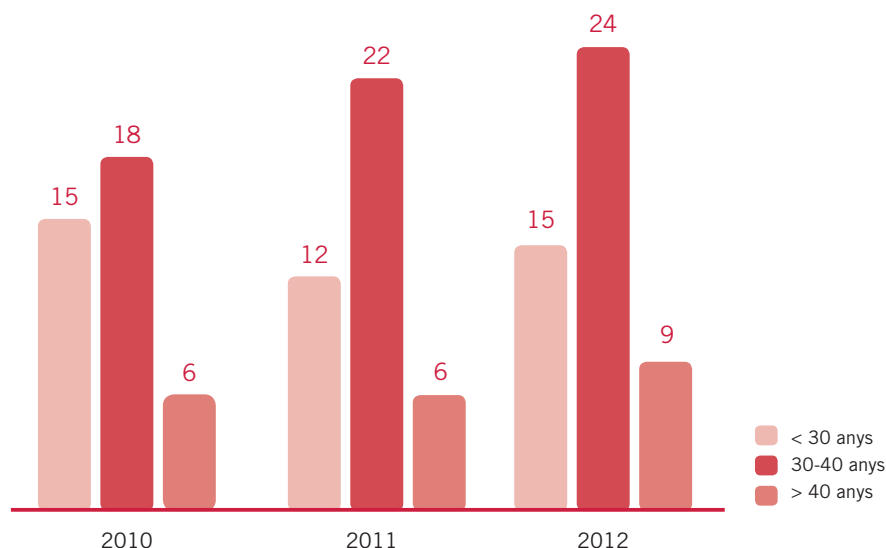


CATEGORIES PROFESSIONALS

	2010		2011		2012	
	DONA	HOME	DONA	HOME	DONA	HOME
Caps d'àrea	1	2	1	2	1	2
Directors	1	1	3	1	2	2
Coordinadors	1	1	1	1	2	1
Educadors	13	14	15	11	12	20
Serveis	4	1	4	1	5	1

GRUPS D'EDAT

El número d'empleats d'ISOM es distribueix en els següents grups d'edat:



ISOM aposta per la contractació socialment responsable i de valor afegit.

Contractació

De manera cada vegada més decidida i ferma ISOM aposta per la contractació socialment responsable i de valor afegit.

Seguim apostant per discriminar positivament la contractació de persones en risc d'exclusió social.

ISOM va signar el passat 5 d'octubre un conveni de col·laboració amb la Federació ACAPPS (Federació d'Associacions Catalanes de Pares i Persones Sordes) per a la inserció laboral d'aquest col·lectiu. Amb aquest nou conveni, ISOM es compromet amb la incorporació de persones amb discapacitat i en risc d'exclusió social a l'àmbit laboral. Aquesta col·laboració s'emmarca en el Programa Incorpora de l'Obra Social "la Caixa, del qual en formem part.

La Cooperativa ISOM a la Sessió Laboral de les Jornades :

ISOM va participar en la *Sessió Laboral de les XVII Jornades de Formació de les Persones Sordes en Modalitat Oral* que va tenir lloc el dissabte 27 d'octubre on va assistir la Sra Esther Sánchez, secretaria d'Ocupació i Relacions Laborals del Departament d'Empresa i Ocupació.

Destaquem:

- L'augment en un 20% del nombre de professionals que formem part d'ISOM, sccl, motivat bàsicament per la nova gestió del CRAE Urrutia, que ha significat la incorporació de 11,5 professionals.
- ISOM forma part del programa Incorpora de l'Obra Social de "La Caixa".
- Contractació de joves ex-tutelats els quals formen part de la plantilla d'ISOM.

Aquest any S'han contractat joves ex-tutelats per a formar part de la plantilla d'ISOM

LA FORMACIÓ EN XIFRES

	2009	2010	2011
Hores formació	523,5	160,5	201,25
Participants	41	36	36
% treballadors	100%	90%	90%
Caps d'àrea	3	3	3
Directors	2	2	3
Educadors	19	28	26
Altres	0	3	4
Hores totals formació dones	335	637	460,5
Hores totals formació homes	643,5	526,5	334,25

Al llarg del 2012 s'han ofert 212 hores de formació per als professionals. S'evidencia una millora en hores pel que fa a la oferta formativa, no així en les índexs de participació. Aquesta davallada en la participació es deu a que una part del contingut de la oferta formativa era relativa a formació obligatòria que molts dels professionals d'ISOM ja havien realitzat.

Destaquem:

- Augment d'hores d'oferta formativa.

Aquest any s'ha augmentat en un 20% del nombre de professionals que formem part d'ISOM

SALUT I SEGURETAT EN EL TREBALL

	2010		2011		2012	
	DONA	HOME	DONA	HOME	DONA	HOME
Dies d'absentisme per IT	131	40	169	22	340	1
Dies d'absentisme per accident de treball	72	25	0	0	20	0

Seguretat i higiene en el treball

Durant aquest any hem canviat el proveïdor que realitza el servei aliè de prevenció de riscos laborals i seguretat en el treball. Ens satisfà especialment que el nou proveïdor sigui una cooperativa de treball, SEpra Servei de Prevenció Integral, SCCL. ISOM dóna compliment a la legislació vigent en aquesta matèria.

Destaquem:

El compromís d'ISOM amb altres cooperatives.



REPTES 2013

- Acollir als nous professionals arribats de manera que progressivament es facin pròpia la cultura d'ISOM i s'integrin de manera òptima en els equips de treball.
- Mantenir els llocs i les condicions de treball dels professionals d'ISOM en un entorn d'incertesa econòmica en l'administració pública i en el propi sector.
- Seguir apostant per la contractació socialment responsable i de valor afegit.
- Mesurar el grau de satisfacció de les persones que conformem ISOM i implementar les mesures escaients per a la seva millora.
- Manteniment de l'Espai de Reflexió Ètica.
- Fer una reflexió profunda al voltant del pla formatiu d'ISOM, amb l'objectiu de maximitzar la millora continuada dels equips i el seu enriquiment professional i personal. Per aquest motiu l'any vinent posarem més èmfasi en el re pensament del pla formatiu de cara al 2014 que no pas en la pròpia formació de l'any en curs.

MEDI AMBIENT

A ISOM creiem que les organitzacions hem de promoure valors que contribueixin a que entre tots, puguem ser més responsables i compromesos amb el medi ambient.

Per aquest motiu entenem que conceptes com la sensibilització ambiental, el consum responsable, la gestió de residus i en definitiva el compromís ambiental, han d'estar presents en les nostres reptes de futur.

Així doncs, durant aquest 2012, han estat incloses en el dia a dia dels nostres serveis accions d'educació i conscienciació ambiental, mitjançant campanyes de sensibilització, sortides, tallers i activitats recollides a les programacions educatives dels serveis (reciclatge, reducció consums, etc..).

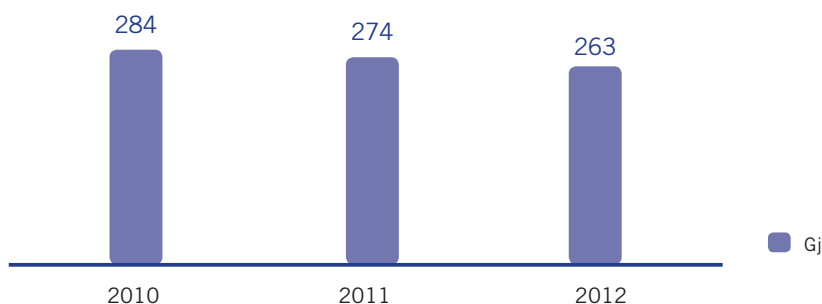
Així mateix, a la seu social, s'han implantat mesures per minimitzar els consums i fer estalvi energètic, mitjançant la instal·lació de sistemes d'il·luminació de baix consum i la reducció de l'ús de paper imprès en favor de sistemes informàtics de gestió de la informació, així com el reciclatge dels recursos generats (paper, vidre i plàstic).

Els resultats de totes aquestes mesures és:



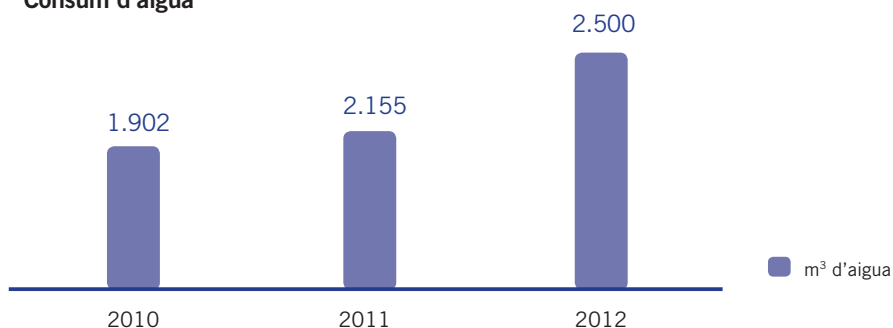
La **reducció** del consum respecte l'any 2011 és d'un 4,1%

Consum d'energia



Augmenta el consum¹ respecte al 2011 un 16%

Consum d'aigua

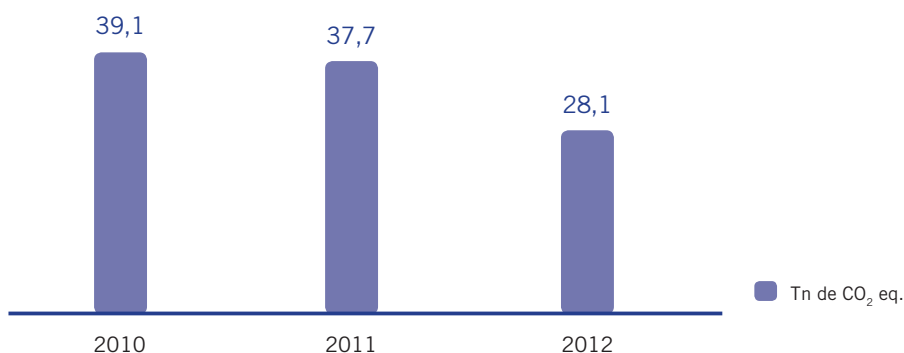


1. Aquesta circumstància és fruit d'una avaria de la caldera a Minerva que a dia d'avui ja està resolta.



La **reducció d'emissions** de CO₂ respecte al 2011 és del 25,4%.

Emissions de CO₂



Les iniciatives que ISOM utilitza per a mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, es concreten l'externalització del reciclatge dels olis.

REPTES 2013

Dur a terme una auditoria energètica en cada un dels centres de treball que permeti establir altres objectius amb la col·laboració dels equips directius dels serveis.

GESTIÓ ECONÒMICA

ISOM és una cooperativa que al llarg dels darrers anys ha mostrat una forta solidesa i uns estats financers consolidats, que li permeten dur a terme el seu objecte social amb total garantia. Les dades econòmiques han estat elaborades conforme a les normes comptables espanyoles i han estat auditades externament, emetent-se informe favorable que ha estat publicat conjuntament amb les Comptes Anuals.

Taula EVG&D

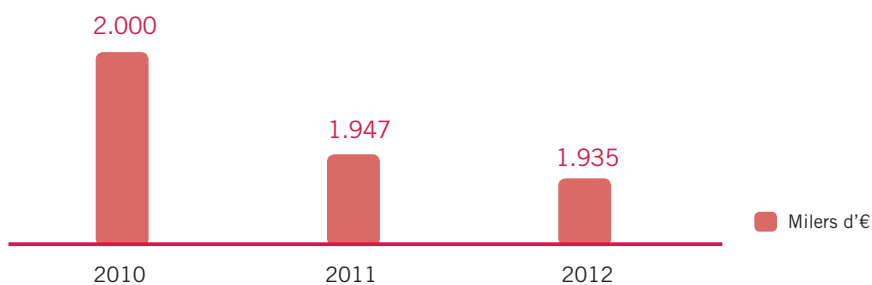
La següent taula té com a finalitat oferir el perfil econòmic de l'organització.

Les quantitats estan expressades en euros.

INDICADORS ECONÒMICS GLOBAL REPORTING INICIATIVE			
ASPECTE: RENDIMENT ECONÒMIC			
INDICADOR GRI	2010	2011	2012
EC1 Valor Econòmic directe generat i distribuït			
Valor econòmic generat			
a) Ingressos	2.000.285,28	1.946.985,39	1.934.771,38
Valor econòmic distribuït			
b) Despeses operatives	430.454,93	419.485,34	371.434,52
c) Despeses de personal	1.216.870,22	1.315.498,87	1.343.772,18
d) Pagament a proveïdors de capital	21.057,88	21.952,91	19.717,59
e) Pagaments al govern	31.500,29	6.812,24	7.466,17
f) Inversions a la comunitat	0,00	0,00	0,00
Valor econòmic retingut	300.401,96	183.236,03	192.380,92

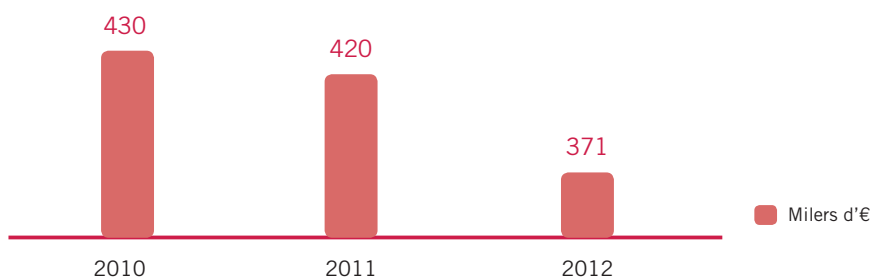
Les vendes o ingressos nets inclouen els imports totals rebuts pels contractes signats amb l'Administració per la gestió dels CRAE Minerva, Sants-Medir i el darrer mes de l'any, pel CRAE Urrutia. Aquests ingressos es troben en constant retrocés des del 2011 degut a la disminució de les partides pressupostaries que l'Administració destina als CRAEs.

Conjuntament amb la facturació ordinària s'inclouen també la imputació proporcional de subvencions rebudes anys anteriors per la millora de les instal·lacions i d'altres de financers.



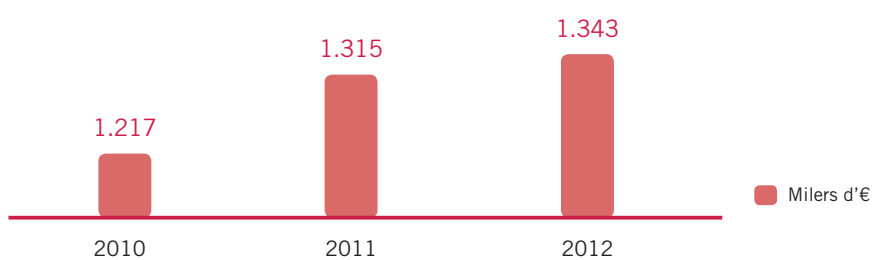
Pel que fa a les despeses operatives s'inclouen els pagaments monetaris realitzats fora de l'organització per l'adquisició d'aprovisionaments, compra de materials i productes, instal·lacions i serveis, incloent lloguer de propietats, taxes de llicències, etc.

L'esforç realitzat per ISOM els darrers exercicis per contenir la despesa és destacable i està sustentada en el rigor en l'aplicació de les dotacions econòmiques rebudes, repercutint això en la millora en l'eficiència dels processos duts a terme al si de l'organització.



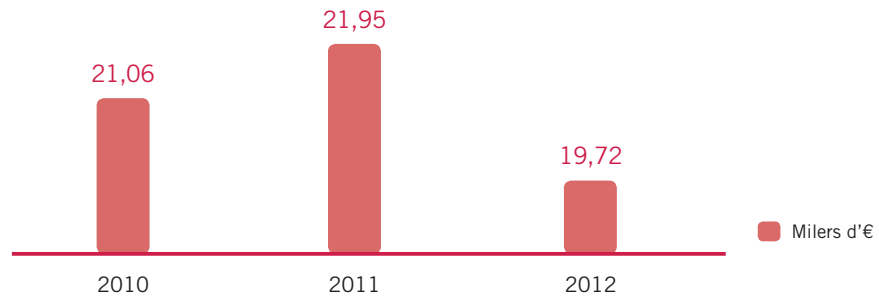
Depeses de personal

El cost total salarial dels treballadors ha estat:



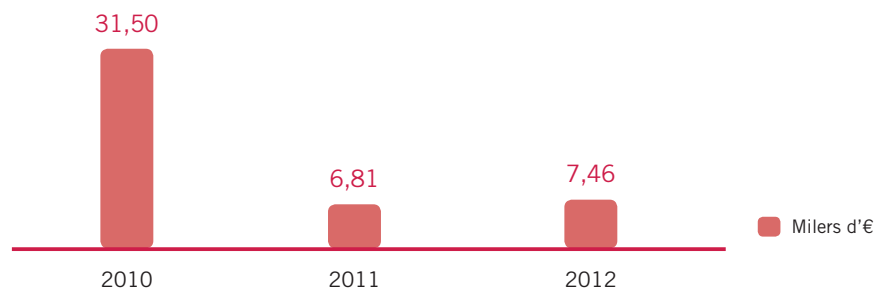
El lleuger increment salarial any rere any s'explica per l'augment del número de personal fruit de la gestió d'un nou centre residencial i el reforçament de l'estructura de l'entitat. Pretenem millorar l'eficiència dels processos de treball i incrementar la qualitat tècnica de la feina desenvolupada, així com enfortir l'entitat per encarar els nous reptes de futur.

Els pagaments a proveïdors de capital recullen les despeses financeres i despeses assimilades.



La davallada d'aquest any 2012, s'explica per la no renovació de crèdits vençuts durant l'exercici anterior fruit de la situació socio-econòmica global, la protecció davant de possibles impagaments de l'administració i les dificultats per trobar sinèrgies que permetin endegar nous projectes.

Pel que fa a pagaments a governs es recull l'Impost de Societats i s'observa un lleuger increment de la quota a pagar degut a la millora del resultat d'explotació.



ISOM, SCCL no ha rebut cap subvenció de forma directa o indirecta per part de l'Administració els darrers tres anys. La xifra imputada en aquests exercicis és de tipus positiu i constant, en tant que es tracta de subvencions rebudes fa vuit anys i que foren destinades a l'adequació de les infraestructures del CRAE Minerva i el CRAE Sants-Medir. A mesura que es van succeint els exercicis s'imputen aquestes subvencions en la mateixa proporció a la depreciació que pateixen les instal·lacions i sistemes a les que foren destinades.

2010	2011	2012
53.593,71	53.593,71	53.593,71



“Un servei sense
ànim de lucre amb
un desenvolupament
sostenible i respectuós amb
el medi ambient”

Hem establert el salari estàndard de nivell d'entrada prenent com a referència el salari mig de les quatre persones de l'organització amb menor qualificació i categoria laboral i, per tant, amb els salaris més baixos. Considerem la dada suficientment significativa ja que aquestes persones representen només el 12% del total de les persones contractades, % que es veurà inclús reduït el proper exercici amb l'obertura del nou servei.

Busquem un just equilibri entre el capital i el treball de manera que els nostres col·laboradors rebin a través dels seus sous una justa contraprestació pel seu treball.

Prenem com a referència el valor del salari/dia,

	2010	2011	2012
SMI BCN	21,11	21,38	21,38
SIE ISOM	35,37	36,07	36,07
% Variació	1,68	1,69	1,69

(*) SMI BCN: Salari mínim província Barcelona

(*) SIE ISOM: Salari inicial estàndard ISOM



VALORACIÓ EXERCICI 2012 I REPTES PER L'EXERCICI 2013 (ÀREA FINANCERA)

La valoració que en fem de l'exercici 2012 és molt positiva. Continuem tot i el marc general de reducció pressupostaria gestionant amb transparència i eficàcia els recursos que disposem.

Pel que fa a l'exercici 2013 ens establim com objectius:

- Millorar els processos i la gestió que fem amb els proveïdors.
- Continuar la millora dels protocols de treball duts a terme dins els centres de treball.
- Vetllar pel control pressupostari i pels objectius establerts a principis d'any.
- Potenciar el criteri de transparència tant a nivell intern com a nivell extern. En aquest sentit continuarem auditant els estats comptables i buscarem mecanismes de participació en el si dels equips educatius a fi i efecte d'incrementar la satisfacció i el sentiment de pertinença a l'organització.

ANNEXOS

ÍNDEX GRI	ESTRATÈGIA I PERFIL	APARTAT	OBSERVACIONS
1	Estratègia i anàlisi		
1.1.	Declaració del màxim responsable sobre la rellevància de la sostenibilitat per a l'organització i la seva estratègia.	Declaració de la Direcció	
1.2.	Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	Tots els apartats	
2	Perfil de l'organització		
2.1.	Nom de l'organització.		ISOM SCCL
2.2.	Principals productes i serveis.	Qui som?	
2.3.	Estructura operativa de l'organització.	Qui som?	
2.4.	Localització de la seu principal de l'organització.	Contraportada	C/ Garcilaso 153, baixos 2ona, Barcelona (08027)
2.5.	Número i nom de països en els que desenvolupa activitats significatives o rellevants respecte els aspectes de sostenibilitat tractats a la memòria.	Qui som?	Barcelona
2.6.	Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	Qui som?	Soc. Coop. Cat. Limitada sense ànim de lucre
2.7.	Mercats servits (incloent el desglossament geogràfic, els sectors que abasteix i els tipus de clients/beneficiaris).	Qui som?	
2.8.	Dimensions de l'organització informant.	Qui som?	
2.9.	Canvis significatius durant el període cobert en la memòria en la mida, estructura i propietat de l'organització.	Qui som? Serveis i projectes	No presenta canvis significatius ja que es tracta de la primera memòria de sostenibilitat publicada
2.10.	Premis i distincions rebuts durant el període informatiu.		No s'han rebut premis ni distincions
3	Paràmetres de la memòria		
	PERFIL DE LA MEMÒRIA		
3.1	Període cobert per la informació continguda a la memòria.		01/01 al 31/12 del 2012
3.2	Data de la memòria anterior més recent.		01/01 al 31/12 del 2011
3.3	Cicle de presentació de memòries (anual, biennal,...).		Anual
3.4	Punt de contacte per a qüestions relatives a la memòria o al seu contingut.		Marta Camps. Telèfon: 934 085 977; Fax: 934 087 547; e-mail: martacamps@isom.cat
	ABAST I COBERTURA DE LA MEMÒRIA		
3.5.	Procés de definició del contingut de la memòria.	Els nostres grups d'interès	
3.6.	Cobertura de la memòria.		La cobertura abasta totes les activitats i ubicacions
3.7.	Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de la memòria.		No existeixen limitacions
3.8.	La base per a incloure informació en el cas de negocis conjunts, filials, instal·lacions llogades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament a la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions.		L'organització no presenta aquestes característiques perquè puguin afectar significativament a la comparabilitat entre períodes
3.9.	Tècniques de mesura de dades i bases per a realitzar els càlculs, incloent les hipòtesis i tècniques subjacents a les estimacions aplicades a la recopilació d'indicadors i altra informació de la memòria.		S'han aplicat els Protocols d'Indicadors del GRI

ÍNDEX GRI	ESTRATÈGIA I PERFIL	APARTAT	OBSERVACIONS
3.10.	Descripció de l'efecte que pugui tenir la reexpressió d'informació pertanyent a memòries anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta reexpressió.	Els nostres grups d'interès	
3.11.	Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a la memòria.	Qui som?	
	ÍNDEX DEL CONTINGUT DEL GRI		
3.12.	Taula que indica la localització dels continguts bàsics de la memòria.	Annexos	
	VERIFICACIÓ		
3.13.	Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de la memòria. Si no s'inclou l'informe de verificació en la memòria de sostenibilitat, s'ha d'explicar l'abast i la base de qualsevol altre verificació externa existent. També s'ha d'aclarir la relació entre l'organització informant i el proveïdor o proveïdors de la verificació.	---	No es contempla la verificació externa de la memòria
4	Govern, compromisos i participació dels grups d'interès		
	GOVERN		
4.1.	L'estructura de govern de l'organització, incloent els comitès del màxim òrgan de govern responsable de tasques tals com la definició de l'estratègia o la supervisió de l'organització.	Qui som?	
4.2.	Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa també un càrrec executiu.	Qui som?	
4.3.	En aquelles organitzacions que tinguin estructura directiva unitària, s'indica el nombre i el sexe de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents i no executius.	Qui som?	
4.4.	Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicadors al màxim òrgan de govern.	Qui som?	
4.5.	Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius i l'acompliment de l'organització (inclòs l'acompliment ambiental i social).		No hi cap vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern i el comportament de l'organització.
4.6.	Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.		No s'han implantat procediments relatius a conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.
4.7.	Procediment de determinació de la composició, capacitació i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern i dels seus comitès, inclosa qualsevol consideració sobre el sexe i altres indicadors de diversitat.		Veure Estatuts de l'organització.
4.8.	Declaracions de missió i valors desenvolupats internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social i l'estat d'implementació	Estratègia	
4.9.	Procediments del màxim òrgan de govern per a supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, inclosos riscos i oportunitats relacionat, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a nivell internacional, codis de conducta i principis.		L'organització es troba en el procés d'elaboració d'un codi ètic
4.10.	Procediments per avaluar el propi compliment del màxim òrgan de govern, en especial amb l'acompliment econòmic, ambiental i social.		No es disposa de procediments per avaluar el comportament del màxim òrgan de govern
	COMPROMISOS AMB INICIATIVES EXTERNES		
4.11.	Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.		L'organització no ha adoptat un plantejament o principi de precaució
4.12.	Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització aprovi o subscrigui.	Participació en la comunitat	
4.13.	Principals associacions a les quals pertanyi (tals com associacions sectorials) i/o ens nacionals i internacionals a les que l'organització recolzi.	Participació en la comunitat	

ÍNDEX GRI	ESTRATÈGIA I PERFIL	APARTAT	OBSERVACIONS
	PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS		
4.14.	Relació dels grups d'interès que l'organització ha inclòs.	Els nostres grups d'interès	
4.15.	Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals l'organització es compromet.	Els nostres grups d'interès	
4.16.	Enfocaments adaptats per a la inclusió dels grups d'interès, inclosa la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès.	Els nostres grups d'interès	
4.17.	Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i la manera en la que ha respost l'organització als mateixos en l'elaboració de la memòria.	Els nostres grups d'interès	

ÍNDEX GRI	ENFOC DE GESTIÓ/ASPECTE/INDICADOR GRI	APARTAT	OBSERVACIONS
5	Enfoc de gestió i Indicadors d'acompliment		
	Enfoc de gestió dimensió econòmica		
	ACOMPLIMENT ECONÒMIC		
EC1 (P)	Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent-hi ingressos, despeses d'exploració, retribució als empleats, donacions i altres inversions a la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de capital i governs.	Gestió econòmica	
EC4 (P)	Ajuts financers significatius rebuts dels governs.	Gestió econòmica	
	PRESÈNCIA EN EL MERCAT		
EC5 (Ad)	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupen les operacions significatives.	Gestió econòmica	
	Enfoc de gestió dimensió ambiental		
	ENERGIA		
EN4 (P)	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries	Medi ambient	
EN5 (Ad)	Estalvi d'energia degut a la conservació i a les millores en l'eficiència.	Medi ambient	
	AIGUA		
EN8 (P)	Capacitació total d'aigua per fonts.	Medi ambient	
	EMISSIONS, ABOCAMENTS I RESIDUS		
EN16 (P)	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	Medi ambient	
EN22 (P)	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.		
	COMPLIMENT NORMATIU		
EN28 (P)	Cost de les multes significatives i número de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.		L'organització no ha estat objecte de cap multa/sanció per incompliment de la normativa ambiental.
	GENERAL		
EN30 (Ad)	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.		Al llarg de l'any 2012 no s'han produït despeses ni inversions ambientals, a excepció de la gestió de recollida d'olis (veure EN22).

ÍNDEX GRI	ENFOC DE GESTIÓ/ASPECTE/INDICADOR GRI	APARTAT	OBSERVACIONS
	Enfoc de gestió dimensió social		
	INDICADORS DE COMPLIMENT DE PRÀCTIQUES LABORALS I ÈTICA DEL TREBALL		
	TREBALL		
LA1 (P)	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de feina, per contracte, per regió i per sexe.	Les persones	
LA2 (P)	Número total d'empleats i taxa de noves contractacions i mitjana de rotació d'empleats, desglossats per grups d'edat, sexe i regió.	Les persones	
	RELACIONS EMPRESA / TREBALLADORS		
LA4 (P)	Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.	Les persones	El 100% dels empleats estan coberts pel "conveni col·lectiu d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc".
	SALUT I SEGURETAT EN EL TREBALL		
LA7 (P)	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i número de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió i per sexe.	Les persones	
LA8 (P)	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquen als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació a malalties greus.	Les persones	A ISOM les persones es formen en primers auxilis i riscos laborals, no en malalties greus com a tals.
	FORMACIÓ I EDUCACIÓ		
LA10 (P)	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per sexe i per categoria d'empleat.	Les persones	
LA11 (P)	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomenten l'empleabilitat dels treballadors i que les recolzen en la gestió del final de les seves carreres professionals.		No s'ha donat la circumstància durant aquest any.
LA12 (P)	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de compliment i de desenvolupament professional desglossat per sexe.	Les persones	
	DIVERSITAT I IGUALTAT D'OPORTUNITATS		
LA13 (P)	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per categoria d'empleat, sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	Les persones	
	IGUALTAT DE RETRIBUCIÓ ENTRE DONES I HOMES		
LA14 (P)	Relació entre salari base dels homes amb respecte al de les dones, desglossat per categoria professional.		A ISOM no hi ha diferències salarials entre les persones que ostenten la mateixa categoria professional en el mateix servei.
LA15 (P)	Nivells de reincorporació al treball i de retenció després de la baixa de maternitat o paternitat, desglossat per sexe.	Les persones	
	INDICADORS DE COMPLIMENT DE DRETS HUMANS		
	NO DISCRIMINACIÓ		
HR4 (P)	Número total d'incidents de discriminació i mesures correctives adoptades.		Durant el 2012 no s'ha produït incidents de discriminació. Està previst avaluar durant el 2013 la necessitat o no d'impulsar un Pla d'Igualtat atenent justament a la situació d'igualtat efectiva.
	MESURES RECTORES		
HR11 (P)	Número de queixes relacionades amb els drets humans que han estat presentades, tractades i resoltes mitjançant mecanismes conciliatoris formals.		Durant l'any 2012 no s'han produït queixes relacionades amb els drets humans.

ÍNDEX GRI	ENFOC DE GESTIÓ/ASPECTE/INDICADOR GRI	APARTAT	OBSERVACIONS
	INDICADORS DE COMPLIMENT DE SOCIETAT		
	POLÍTICA PÚBLICA		
S05 (P)	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament de les mateixes activitats de "lobbying".	Participació en la comunitat	
	COMPLIMENT NORMATIU		
S08 (P)	Valor monetari de sancions i multes significatives i número total de sancions no monetàries derivades del incompliment de les lleis i regulacions.		L'organització no ha estat objecte de cap multa/sanció per incompliment de les lleis i regulacions
	INDICADORS DE COMPLIMENT DE RESPONSABILITAT SOBRE PRODUCTES		
	ETIQUETATGE DE PRODUCTES I SERVEIS		
PR5 (Ad)	Pràctiques respecte a la satisfacció del client, incloent els resultats dels estudis de satisfacció del client.	Estratègia: el compromís d'ISOM amb la satisfacció	
	PRIVACITAT DEL CLIENT		
PR8 (Ad)	Número total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients.		No s'han produït reclamacions en relació a la privacitat i la fuga de dades personals
	COMPLIMENT NORMATIU		
PR9 (P)	Cost d'aquelles multes significatives fruit de l' incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.		L'organització no ha estat objecte de cap multa /sanció per incompliment de la normativa en relació amb el subministrament de serveis

ISOM realitza una auto declaració en el nivell d'aplicació B, segons el Marc GRI:

D'ACORD AMB LA VERSIÓ DEL 2002		C	C+	B	B+	A	A+
OBLIGATORI	Auto declarat		Verificación externa de la Memòria	☒	Verificación externa de la Memòria		Verificación externa de la Memòria
OPCIONAL	Comprovació externa (terceres persones)						
	Comprovació GRI						



Garcilaso 153, bxs. 2a

08027 Barcelona

T. 93 408 59 77 · F. 93 408 75 47

isom@isom.cat · www.isom.cat