



2013

ACCIÓ EDUCATIVA

MEMÒRIA D'ACTIVITAT I RESPONSABILITAT SOCIAL

ÍNDEX

	PÀG.
DECLARACIÓ DE LA DIRECCIÓ	05
LA MEMÒRIA: ASPECTES CLAU	06
1. QUI SOM?	08
2. ESTRATÈGIA	12
3. EIXOS I ASSOLIMENTS 2013	14
4. ELS NOSTRES GRUPS D'INTERÈS	18
5. LA NOSTRA ACTIVITAT. IMPACTE DELS SERVEIS D'ISOM	20
6. LA DIMENSIÓ COMUNITÀRIA I EL TREBALL EN XARXA	24
7. DIMENSIÓ ECONÒMICA	28
8. MEDI AMBIENT	32
9. EL VALOR DE LES PERSONES	36
10. ANNEXOS	42

DECLARACIÓ DE LA DIRECCIÓ

Em complau presentar-vos de nou la tercera memòria d'activitats de l'any 2013. Tota la informació que posem a la vostra disposició forma part del compromís amb la transparència i el bon govern que hem assumit totes les persones que formem part de la cooperativa i que volem fer extensiva a tots els grups d'interès que estan a prop de nosaltres.

Al llarg del 2013 hem seguit presenciant les conseqüències que la crisi econòmica ha impactat en les persones. Malgrat això des d'ISOM ens mirem el futur amb optimisme i confiança, la qualitat humana de les persones que fan possible el nostre projecte comú fan possible respondre de manera satisfactòria les necessitats i els interessos de les persones que atenem.

Volem explicar-vos tot el que hem fet i tot el que hem aconseguit, sense oblidar-nos de les nostres conviccions i els nostres valors. Les persones són la nostra prioritat i el seu apoderament el nostre principal objectiu. Volem construir una millor societat, però no ho fem sols, per tant la comunitat i l'entorn, estan presents sempre en els nostres abordatges. Aquest arrelament actua com a element integrador i contribueix a la cohesió social.

El nostre model econòmic, sense ànim de lucre, garanteix una gestió responsable oferint a les persones una atenció de qualitat i eficaç.

Marta García

Presidenta Consell Rector ISOM

“Estem compromesos amb
la transparència a tots nivells
i amb la optimització dels
recursos existents”



LA MEMÒRIA: ASPECTES CLAU

Amb aquesta memòria, volem assumir els compromisos passats adquirits i exposar els futurs, d'acord amb els principis de la nostra RSE, el nostre Sistema de Gestió de Qualitat i la nostra cultura corporativa i pla estratègic.

Creiem essencial mantenir allò que ens caracteritza i ens diferencia: el treball rigorós i de qualitat, compromès amb les persones i l'entorn, cercant sempre la màxima satisfacció dels nostres involucrats i amb l'objectiu de transformar i millorar la qualitat de vida dels infants atesos i de les seves famílies.

Aportem un valor tan essencial com és l'ètica a la nostra actuació a tots nivells, Aquest fet ens caracteritza com a entitat i ens permet, mantenir el nostre segell en els productes i serveis que oferim, gràcies al gran valor de la nostra organització i del nostre equip humà.

Vetllem per tal que els nostres professionals es sentin orgullosos de pertànyer a ISOM, ja que ells són qui amb el seu talent, dedicació i esforç, contribueixen a fer realitat els reptes i objectius de la organització.

Apostem per la qualitat i rigor, ja que només així és possible donar resposta a les expectatives dels nostres involucrats, i generar satisfacció i il·lusió pels projectes que liderem.

Estem convençuts que la innovació i la recerca són aspectes bàsics en la nostra organització i per aquest motiu suposen un eix estratègic, centrant els nostres esforços en projectes preventius i en buscar aliances amb altres professionals per crear coneixement i generar discurs.

Estem compromesos amb la transparència a tots nivells i amb la optimització dels recursos existents, treballant per desenvolupar els nostres projectes en harmonia entre les dimensions econòmica, ambiental i social.

Volem fer-nos visibles i presents a l'exterior, estant present a les diferents xarxes i federacions més representatives del Tercer Sector Social i en les comunitats on desenvolupem la nostra tasca. Les accions garantiran que ISOM es posicioni com a una entitat tècnicament rigurosa i amb un discurs que ajudi a la sensibilització de la nostra causa en el conjunt de la societat.

Som conscients que ens queda un llarg camí per recórrer i d'acord amb aquesta inquietud apostem per identificar i ordenar les bones pràctiques i integrar-les en un pla aterrat que assumeixi com a metes les expectatives sorgides de la nostra pròpia manera de treballar, però també les dels grups amb els que ens relacionem.

1

QUI SOM?

ISOM SCCL és una cooperativa d'iniciativa social i sense ànim de lucre que actualment desenvolupa la seva activitat a Catalunya, i més concretament a Barcelona i a la seva àrea metropolitana.

Des dels seus inicis, ISOM SCCL va apostar pel treball en el camp de l'educació i la infància. La seva constitució l'any 1999, respon a la voluntat de continuar treballant de manera especialitzada amb infants, adolescents i joves i les seves famílies, en situació de vulnerabilitat i risc social.

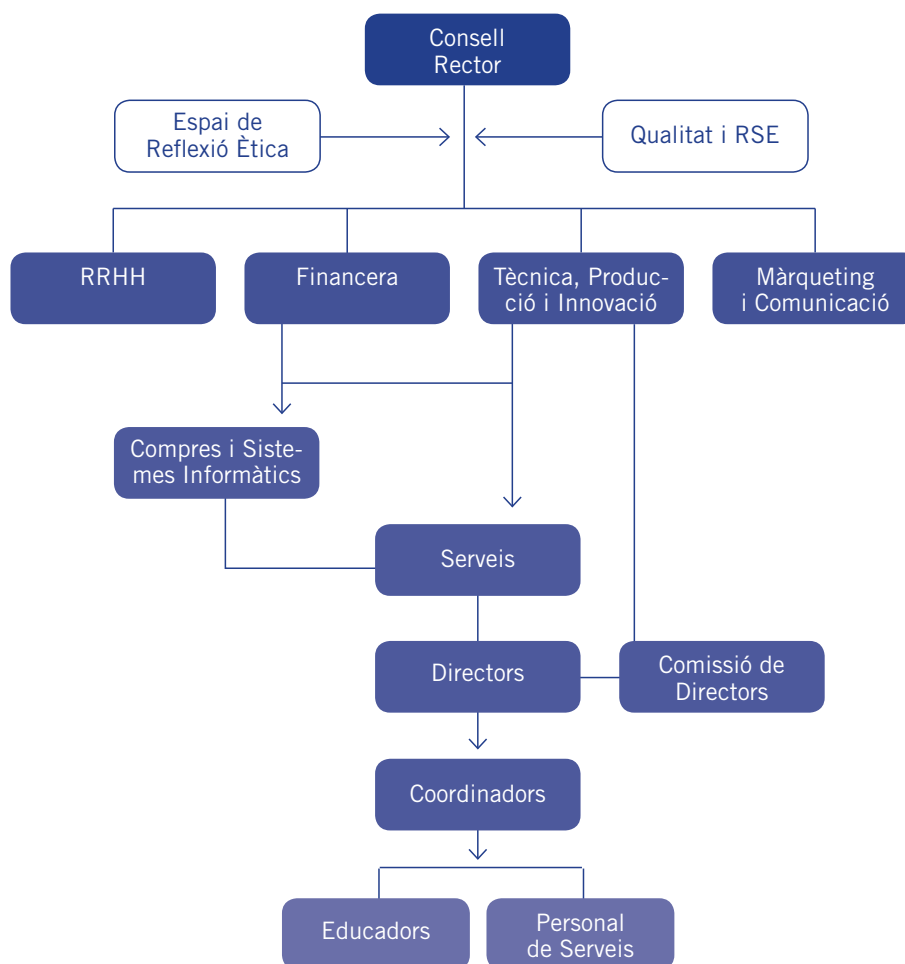
Formada per un grup de professionals amb llarga trajectòria al tercer sector, i per tant amb una llarga experiència i compromís en el treball educatiu de qualitat i de confiança, el nostre objectiu de contribuir de manera eficaç a millorar la qualitat de vida de les persones i entorns en els que està present, ens porta a continuar el camí que ja fa temps vam iniciar amb il·lusió i amb l'afany de donar respostes a necessitats socials, compartir coneixements i cercar nous reptes pel futur.

Actualment des d' ISOM es gestionen 3 serveis (CRAE Minerva, CRAE Sants Medir i CRAE Urrutia) i hi treballen més d'una quarantena de professionals. Durant l'any 2013, hem atès 73 infants, adolescents i joves i les seves famílies.

A ISOM creiem en un model participatiu i no jeràrquic

La relació és estreta i de proximitat relacional

ORGANIGRAMA DE LA ORGANITZACIÓ



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



2

ESTRATÈGIA

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 als usuaris 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



EIXOS I ASSOLIMENTS 2013

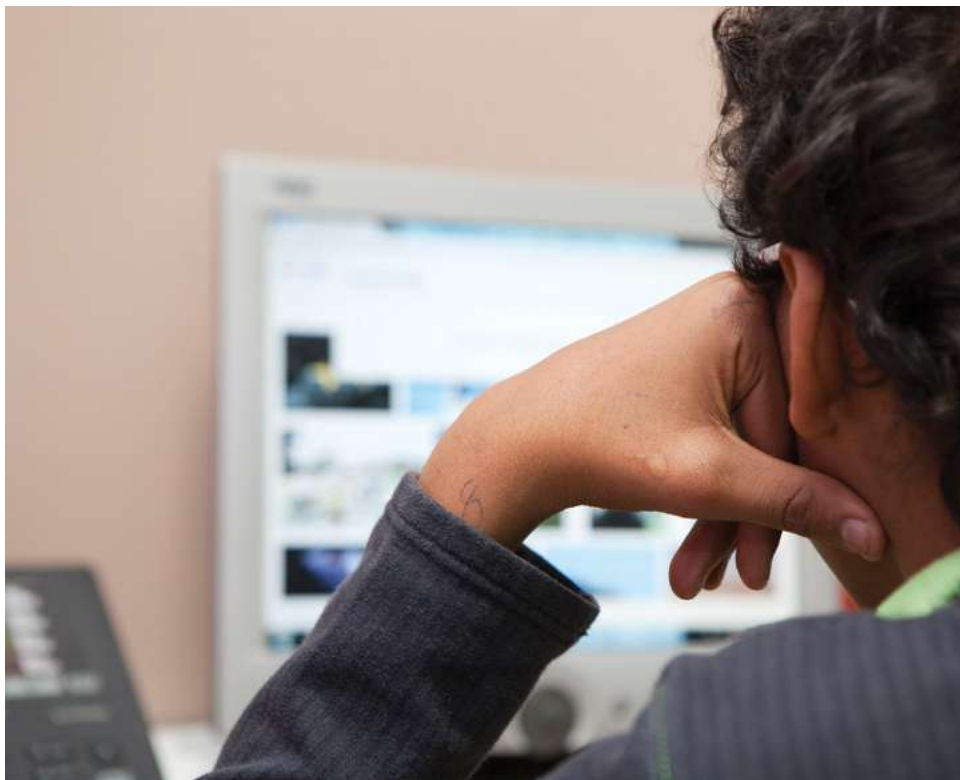
EIX DE CREIXEMENT, INNOVACIÓ I RECERCA

Una de les fites d'ISOM dins del sector és créixer. Per a fer-ho ha estat imprescindible repensar i reforçar l'estructura organitzativa i el seu funcionament, actualitzar els mecanismes de coordinació interna i redefinir els de coordinació externa (estructura – serveis). D'aquesta manera s'ha optimitzat els recursos i el temps per dedicar energies a pensar nous projectes, sense deixar de garantir la qualitat de servei dels ja existents.

De la mateixa manera, entenem que aquest creixement va lligat a una major coneixença i visualització d'ISOM a l'exterior, i per tant, s'ha dedicat grans esforços a l'elaboració, implementació i avaluació del pla de màrqueting i comunicació de l'entitat, culminant això en la creació de la nostra pàgina WEB.

Alineat amb aquesta voluntat de ser més presents, ISOM ha fet una profunda revisió dels mercats als que ens volem dirigir, i de les plataformes on volem estar representats, ampliant les expectatives i revisant les estratègies que ens representen a l'exterior. Això ha suposat una millora del nostre posicionament com a entitat, ja que ens hem donat a conèixer a un públic major i ens ha permès col·laborar amb d'altres agents, per compartir coneixements i generar noves idees.

Tot i les dificultats existents dins del sector, durant aquest 2013 s'ha estat gestant un nou projecte de caire preventiu que veurà la llum durant el proper any, gràcies als esforços compartits d'ISOM i altres professionals externs.



EIX DE GENERACIÓ I SEGUIMENT DE PRESSUPOSTOS I INVERSIONS

ISOM es caracteritza per desenvolupar una política econòmica que garanteix el creixement de l'entitat, tot vetllant per la gestió eficient i transparent de la mateixa.

En aquesta línia, durant aquest 2013 s'ha planificat i controlat la despesa per tal de mantenir la solvència i garantir el compliment pressupostari anual, efectuant revisions trimestrals i controls de les desviacions, així com l'auditoria econòmica anual. En la mateixa línia s'ha estudiat els mecanismes d'aprovisionament dels centres, revisant els proveïdors i procediments de treball, efectuant un estudi de subministres i accions possibles de reducció de consums, així com estudiant i cercant noves fonts de finançament tant públiques com privades.

EIX DE GESTIÓ DE DESENVOLUPAMENT DE LES PERSONES

Estem en camí de la construcció del Codi Ètic d'ISOM

Durant aquest 2013, ISOM ha centrat els seus esforços en aquesta àrea en millorar la satisfacció de les persones que treballen amb nosaltres, i en aquesta línia ha implantat una política de gestió i desenvolupament de les persones que ha prioritzat la millora del clima laboral i la formació continuada.

Amb la voluntat d'oferir un model en el que els treballadors es sentin reconeguts, durant aquest any s'ha treballat per la realització del pla d'igualtat, així com s'ha fet èmfasi en l'aplicació de polítiques que facilitin la conciliació de la vida personal i laboral de les persones treballadores. Entendre les necessitats dels nostres professionals i complir amb les seves expectatives, és determinant per la consecució de la nostra estratègia de RSE.

Per altra banda, analitzar les necessitats formatives que s'han després de les avaluacions de personal, de les necessitats detectades pels equips directius i de les propostes de formació sol·licitades, ha permès ajustar al màxim el Pla de Formació de l'entitat, promocionant la formació continuada i el reciclatge professional.

Dins d'aquesta formació, l'impuls de l'Espai de Reflexió Ètica (ERE) d'ISOM, constituït des del 2010, ha permès la major participació dels treballadors en aspectes imprescindibles en una entitat, com son la identificació de temes claus que afecten a l'organització i la realització d'una nova mirada. L'ètica és un instrument per a la presa de decisions i per a la reflexió sobre les pràctiques dels centres, així com resulta inseparable a l'hora d'incorporar elements i coneixements que ajuden a distingir les conviccions personals de les organitzatives.

Estem en camí de la construcció del Codi ètic d'ISOM, un codi ètic que aterri a la realitat, que guiï les actuacions quotidianes de professionals i infants i adolescents.

Per ISOM, invertir en ètica és, sense cap mena de dubte, invertir en qualitat.

Els resultats han estat molt positius, tant pel que fa als infants, adolescents i famílies, com pel que fa als clients

EIX DE 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.

Durant aquest 2013 des de l'àrea de Qualitat, s'ha vetllat per garantir la millora continua i així identificar i visualitzar els potencials riscos, convertint-los en oportunitats de millora. La promoció i la consolidació del nostre Sistema de Gestió de Qualitat ha esdevingut una línia d'actuació destacable, havent realitzat un anàlisi de l'ús del mateix, i en consonància amb aquest fet, una revisió, manteniment i actualització continuada.

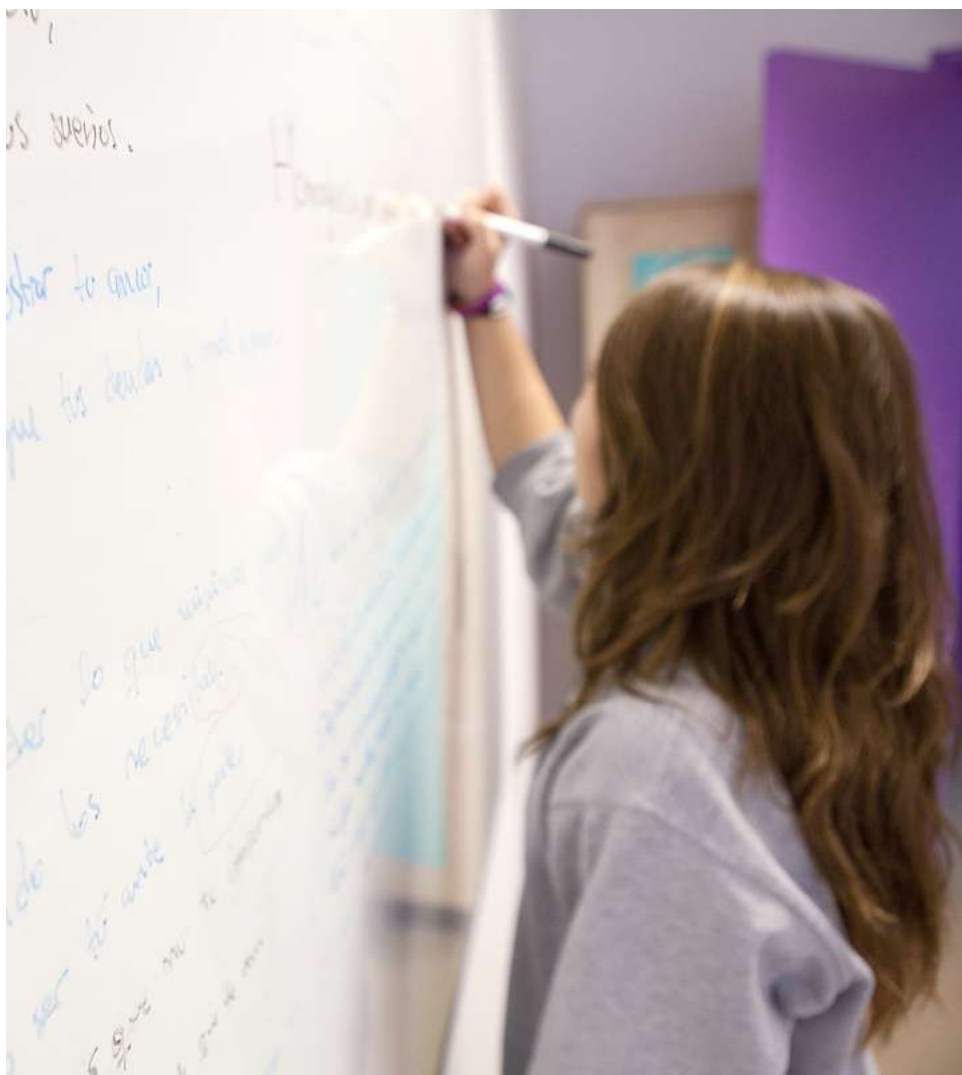
Dins d'aquest eix, situem també el seguiment dels serveis d'ISOM, que s'ha realitzat de manera periòdica i seguint el calendari anual establert per aquest fi, contemplant ambdues vessants, la qualitativa (realitzada per la Direcció Tècnica) i la quantitativa (realitzada per la Responsable de Qualitat). Aquest seguiment acurat ha garantit la qualitat de la prestació dels serveis d'ISOM.

Durant aquest any 2013, s'ha obtingut la renovació de la certificació en tots els serveis d'ISOM, incloent-hi el CRAE Urrutia inaugurat a finals del 2012, constituint això l' assoliment dels reptes plantejats per aquest període.

La satisfacció dels nostres grups d'interès, és primordial i esdevé la nostra fita. Durant aquest 2013, novament els resultats han estat molt positius, tant pel que fa als infants, adolescents i famílies, com pel que fa als clients. La tutoria que recull la satisfacció dels infants, ha mostrat novament uns resultats excel·lents, destacant entre els ítems més importants l'acollida i la relació posterior que s'estableix, basada en la cura i l'estima, així com l'atenció acurada pel que fa a recursos formatius o de lleure, o la comoditat i l'alimentació.

El nostre èxit i reconeixement, es veu reflectit en la confiança que any rere any, les Administracions Públiques disposen 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.

Pensem que invertir en ètica, repercuteix en qualitat



EIX DE PROMOCIÓ DE POLÍTQUES RSE

Hem continuat incorporant objectius i accions que han repercutit en el si de l'estructura de l'entitat i els serveis

ISOM entén que la responsabilitat social és un eix estratègic, en tant que considera que és un procés clau per modificar les accions de l'organització, i vetllar pel compliment de les diferents dimensions (econòmica, social i ambiental). Durant tot l'any 2013 hem continuat 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, tal i com queda palès als diferents apartats de la mateixa.

La implantació de la política de RSE a totes les activitats d'ISOM, ha contribuït a reforçar els valors propis d'aquest model, i a fer-los extensius a totes les persones de l'organització, així com a la resta de grups d'interès vinculats amb l'organització. 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.

4

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

ELS NOSTRES GRUPS D'INTERÈS

Reconeixem que els nostres programes i serveis tindran molt poc impacte sense la participació i col·laboració dels nostres grups d'interès. És per aquest motiu que ISOM novament s'ha compromès amb ells de cara a treballar amb l'objectiu col·lectiu de millorar la vida dels infants, de les seves famílies i dels entorns en els que actua.

Els assumptes materials s'han identificat a través d'un procés de feed-back que inclou la informació derivada de la participació amb les parts interessades (stakeholders) i el seguiment i procés d'avaluació de la pròpia organització.

Des d'ISOM estem convençuts que tot aquest procés d'interacció és imprescindible, ja que implica conèixer les necessitats dels grups d'interès identificats, així com les seves expectatives actuals i futures i per tant, considerem als mateixos un element essencial de la nostra planificació estratègica i el nostre creixement. Aquest diàleg ens ajuda a determinar els resultats que volem aconseguir, planificar els objectius, desenvolupar accions per aconseguir-los i avaluar-ne els resultats.

Aquesta comunicació es realitza, com a mínim, de manera anual, i enguany, hem inclòs nous grups identificats, integrant les seves expectatives i demandes a la nostra estratègia. Organització (estructura), usuaris de serveis, els nostres professionals (treballadors), clients i entorn sectorial, són els grups consultats aquest 2013, amb l'afany de buscar l'eficàcia en el diàleg constant amb tots els grups.

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

	TREBALLADORS	INFANTS	ESTRUCTURA/SOCIS	CLIENTS	XARXA	TOTAL % 2013	TOTAL % 2012
Dades econòmiques	(82.14%)	(84.78%)	(60%)	(33.33%)	(100%)	79.06% (1)	58.53%
Informació residus	(14.28%)	(41.30%)	(20%)	(0%)	(0%)	27.90%	19.5%
Dades sobre persones	(82.14%)	(58.69%)	(60%)	(80%)	(100%)	68.60% (2)	46.3%
Informació compliment normativa	(64.28%)	(43.47%)	(0%)	(0%)	(50%)	45.34%	26.8%
Informació ètica en el treball i drets humans	(60.71%)	(56.52%)	(60%)	(80%)	(50%)	59.30% (4)	68.2%

	TREBALLA- DORS	INFANTS	ESTRUCTURA/ SOCIS	CLIENTS	XARXA	TOTAL % 2013	TOTAL % 2012
Dades sobre satisfacció dels clients	(60.71%)	(58.69%)	(100%)	(100%)	(100%)	65.11% (3)	75.6%
Consums aigua i energia	(0%)	(17.44%)	(40%)	(0%)	(0%)	19.76%	26.8%
Costos i inversions en medi ambient	(25%)	(23.25%)	(20%)	(60%)	(0%)	36.04%	26.8%
Dades sobre formació	(60.71%)	(39.13%)	(60%)	(100%)	(0%)	50% (5)	48.7%
Participació en la comunitat	(53.57%)	(58.69%)	(80%)	(60%)	(100%)	59.30% (4)	63.4%

Conclusions:

- Aquest any augmenta l'interès per aspectes econòmics i per tant, per la transparència.
- Així mateix s'observa pel que fa a aspectes relacionats amb el personal (ocupació, rotació, beneficis socials, avaluacions....)
- S'observa també un interès creixent pels aspectes relacionats amb els costos i inversions en medi ambient respecte al 2012, així com per aspectes sobre informació de compliment sobre la normativa vigent.
- Atenent a la demanda del client, s'informarà sobre costos i inversions en medi ambient.

El tractament dels diferents aspectes destacats, es pot evidenciar en els diferents capítols de la memòria. Per tal de visualitzar l'evolució de certs indicadors, de diversos àmbits, s'ha mantingut la informació d'aquests relativa als períodes anteriors i s'acompanyen de les observacions que puguin ser necessàries.

REPTES 2014

Millorar la presentació de la memòria com a element clau en el diàleg amb els grups d'interès, fent-la una eina de comunicació atractiva, àgil i completa, adaptant-la als diferents interessos dels diferents grups.

Identificar nous grups, crear diàleg i relació amb l'entorn, per tal de continuar ampliant les consultes a nous grups d'interès i incorporar les seves expectatives a la nostra estratègia, donant així compliment als compromisos adquirits.

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.

Actualment ISOM disposa de tres serveis d'aquest tipus, a Barcelona: el CRAE Minerva (Districte Sant Andreu), CRAE Sants Medir (Districte Sants Montjuic) i CRAE Urrutia (Districte Nou Barris).



Els nostres serveis en dades durant el 2013:

	CRAE MINERVA	CRAE SANTS MEDIR	CRAE URRUTIA	TOTAL
Responsable	Lluís Feliu	Meritxell Marrasé	Roger Segura	
Capacitat del servei	24 (de 3 a 18 anys)	17 (de 3 a 16 anys)	12 (de 3 a 18 anys)	53 places residencials
Total d'infants atesos	28 (18 nois / 10 noies)	19 (13 nens / 6 nenes)	16 (12 nois / 4 noies)	63 43 nois / 20 noies
Nacionalitat	Espanyola: 25 (16 nois / 8 noies) Brasilera: 2 (1 noi / 1 noia) Boliviana: 1 noia	Espanyola: 14 (8 nens / 6 nenes) Romanesa: 1 nen Nigerina: 1 nen Dominicana: 1 nen Hongaresa: 1 nen Peruana: 1 nen	Espanyola: 14 (11 nois / 3 noies) Colombiana: 2 (1 noi / 1 noia)	Espanyola: 53 Altres: 10
Edats	15 a 18 anys: 5 nois / 9 noies 10 a 14 anys: 13 nois / 1 noia 9 anys: 0 3 a 8 anys: 0	16 anys: 0 8 a 15 anys: 8 nens / 4 nenes 4 a 8 anys: 5 nens / 2 nenes	15 a 18 anys: 5 nois / 1 noia 10 a 14 anys: 7 nois / 3 noies 9 anys: 0 3 a 8 anys: 0	18-15 anys: 20 infants (10 nois/10 noies) 14-10 anys: 36 infants (28 nois /8 noies) 9-3 anys: 7 infants (5 nens /2 nenes)
Certificats disminució	5 nois	2 nois 1 noia	3 nois	10 nois 1 noia
CSMIJ (Centre Salut Mental Infantil i Juvenil) CDIAP	20	5 CSMIJ 1 CDIAP	14	40
Baixes	4 (2 escapoliments / 1 retorn família / 1 pis majors edat)	2 (per retorn a la família)	6 (2 retorns família / 3 escapoliments / 1 derivació nou recurs)	10
Ingressos	4 (2 nois / 2 noies)	2 nens	5 (4 nois / 1 noia)	11 (8 nois / 3 noies)
Urgències	0	0	0	0
Propostes no acceptades	0	0	0	0



Durant aquest any 2013, s'ha treballat intensament en dos projectes de caire preventiu, que veuran la llum durant el proper 2014. El Centre Obert Llefià i l'Espai Familiar Llefià, son fruit de l'esforç i el convenciment de que la clau és treballar de cara a la prevenció del deteriorament de les situacions de risc, generant un marc educatiu i referencial on incidir i compensar els dèficits socioeducatius, familiars i/o de l'entorn.

En aquests projectes comptem amb la col.laboració de l'Obra Social La Caixa com a font parcial de finançament a través de la subvenció per programes d'acció social

D'aquesta manera ISOM enceta la seva trajectòria cap a nous projectes no residencials per a infants i adolescents, mantenint el rigor i la professionalitat que ens és pròpia i cercant un creixement sostingut ja iniciat al 2012, així com oferint nous projectes adaptats a les necessitats del territori on actuem.

ALTRES SERVEIS: PROGRAMA DE SUPORT POST-INSTITUCIONAL

Aquest seguiment pretén acompanyar i capacitar als joves atesos per afrontar amb èxit les exigències 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, que un cop desinternats, constatem que retornen al CRAE cercant orientació, suport i assessorament.

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.

ISOM esdevé doncs un punt de referència per a ells, oferint, de manera gratuïta i individualitzada, aquest suport educatiu, psicològic o jurídic o d'algun altre tipus que puguin necessitar davant de les dificultats de la vida adulta.

Responsable	Directors dels serveis
Total d'infants atesos	10
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...

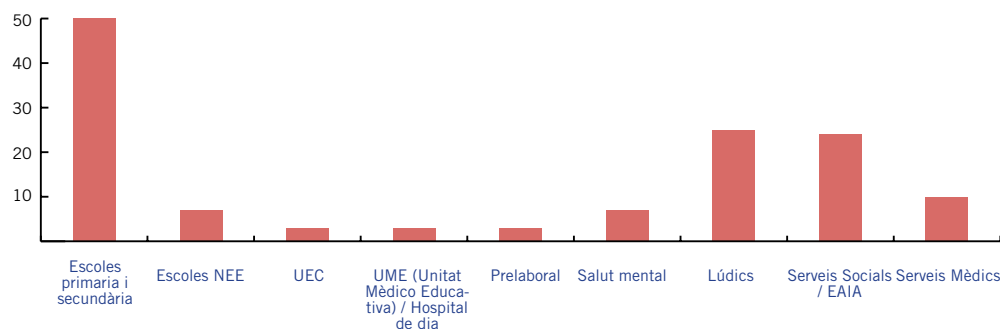


LA DIMENSIÓ COMUNITÀRIA I EL TREBALL EN XARXA

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. Es fa impensable aspirar a donar respostes sense la col·laboració i el treball entre tots els recursos amb els que ens relacionem.

Durant aquest 2013 es concreten en:



ISOM COL-LABORA

Al llarg del 2013 ISOM ha aprofundit i consolidat la col·laboració amb altres serveis i entitats. Destaquem:



ISOM està federada a la FEDAIA¹ 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.

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

ISOM FORMA I ES FORMA

Al llarg del 2013, ISOM ha continuat participant en espais per compartir, generar i construir coneixement, i en diverses activitats i actes institucionals:

- *4a Jornada de Centres Residencials d'Atenció a la infància i l'adolescència de Catalunya "Tic-Tac, els infants i joves a la xarxa: oportunitats i amenaces"*, organitzada per la Comissió de Centres Residencials de la Federació d'Entitats d'Atenció a la Infància i l'Adolescència - FEDAIA (Maig 2013).
- *13a Jornada del Practicum: El compromís del Treball Social i de l'Educació Social en la societat actual*, organitzada per la Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés. (Febrer 2013).
- *Trastorns, malestars i diversitat. Com abordem el TDAH?*, organitzat per CIIMU Institut d'Infància i Món Urbà. (Gener 2013).
- *Com reduir els costos de compres*, organitzat per la Cambra de Comerç de Barcelona. (Maig 2013).
- *Educació emocional i Benestar*, organitzat per l'Associació de Recerca Cultural i Socioeducativa. (Octubre-Novembre 2013).
- *Programa assessorament Ètica*, organitzat per l'Observatori d'Ètica aplicada a la intervenció social – Campus Arnau D'escala (Docent: Sr. Joan Canimas). Tot l'any.
- *17è fòrum FEDAIA. "Els drets dels infants, els reptes actuals en l'atenció a la infància: educació, prevenció i protecció"*. (Octubre 2013).
- *Gestió laboral avançat: novetats de la reforma laboral*.
- *Jornada "Aprenentatge Servei: compromís i inclusió social"*, organitzat per ECAS amb la Fundació Jaume Bofill i el Centre Promotor d'Aprenentatge Servei. (Juny 2013).
- *Jornada "Estàndards de qualitat en centres residencials per a la infància i l'adolescència"*, organitzat des de la DGAIA amb la col·laboració del Gabinet Tècnic de la Secretaria General del Departament de Benestar Social i Família (Setembre 2013).
- *Jornada de foment de l'autonomia dels i les adolescents en Centres d'Acollida i CRAE de la ciutat de Barcelona*, organitzada pel CSSBCN. (Maig 2013).
- Formacions obligatòries: LOPD, Manipulador d'aliments, Pla d'emergències, Primers auxilis, Riscos laborals, organitzats per CEINA, SEPRA i Anzo Consultors.
- *Psicomorfologia Facial: Millorar la comunicació*, organitzada per PIMEC. (Febrer – Març 2013)
- *Retribució variable*, organitzat per la Cambra de Comerç de Barcelona. (Novembre 2013).
- *XIes. JORNADES FNB "Ús de la medicació, ús de la paraula. La clínica en la infància i l'adolescència, avui"*, organitzat per Fundació Nou Barris. (Març 2013).
- 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 2014

- 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.



DIMENSIÓ ECONÒMICA

Enfocament Gestió Econòmica

Com ja hem dit anys anteriors, ISOM és una cooperativa amb 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, han estat auditades externament per un auditor inscrit al Registre Oficial de l'Institut de Comptabilitat i Auditoria de Comptes amb el número 17077, membre numerari del Col·legi de Censors Jurats de Comptes de Catalunya, qui ha emès informe favorable que ha estat publicat conjuntament amb les Comptes Anuals.

Els eixos que guien la gestió econòmica d'ISOM són:

- Control pressupostari i eficiència econòmica.
- Recerca constant de fonts de finançament per dur a terme l'objecte social i la Missió de la pròpia organització.
- Criteri de transparència tant a nivell intern com a nivell extern. En aquest sentit s'auditen els estats comptables, tal com deiem en la introducció, i es busquen constantment 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.

Pel que fa a l'exercici 2013 indicar,

- 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 pel CRAE Urrutia, projecte gestionat des del mes de desembre de 2012.
- 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 i de personal han patit un increment important fruit de la gestió d'un nou projecte, gestió obtinguda mitjançant concurs públic, el CRAE Urrutia.
- Les despeses financeres segueixen en clar decreixement. El bon estat de la tresoreria de l'entitat així com la prudència a l'hora d'invertir, degut tant a la situació del sector com a l'entorn socio-econòmic general, han fet que no hàgim hagut d'endeutar-nos mantenint simplement els productes financers que havíem contractat anys anteriors.

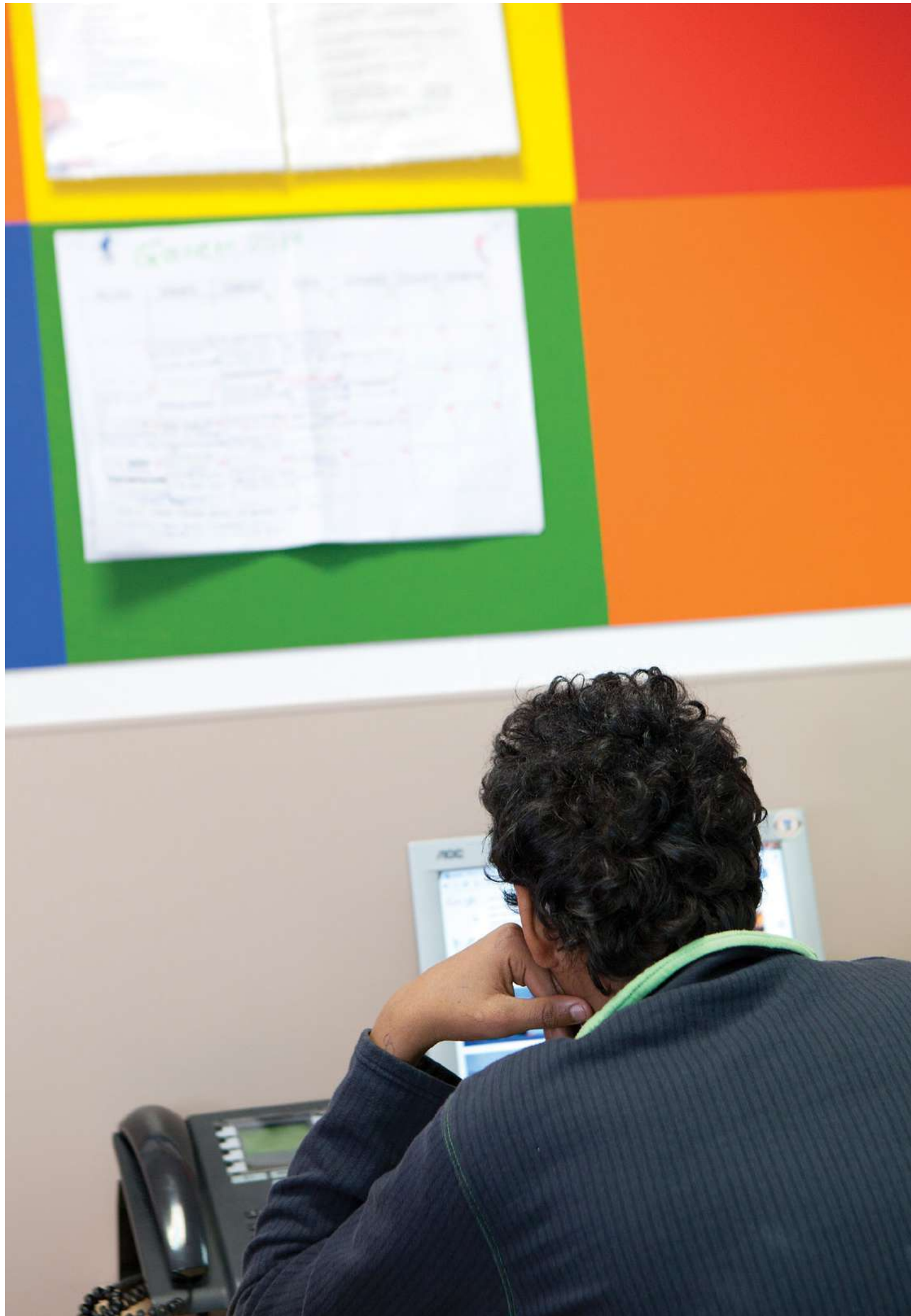
Veiem les dades numèriques en la taula *Valor econòmic directe generat i distribuït*. Les quantitats estan expressades en euros.

INDICADORS ECONÒMICS GLOBAL REPORTING INICIATIVE			
ASPECTE: RENDIMENT ECONÒMIC			
INDICADOR GRI	2011	2012	2013
Valor Econòmic directe generat i distribuït			
Valor econòmic generat			
a) Ingressos	1.946.985,39	1.934.771,38	2.322.776,75
Valor econòmic distribuït			
b) Despeses operatives	419.485,34	371.343,52	485.778,24
c) Despeses de personal	1.315.498,87	1.343.772,18	1.579.990,36
d) Pagament a proveïdors de capital	21.952,91	19.717,59	16.778,13
e) Pagaments al govern	6.812,24	7.466,17	15.877,02
f) Inversions a la comunitat	0,00	0,00	0,00
Valor econòmic retingut	183.236,03	192.380,92	224.353,00

A dia d'avui els projectes desenvolupats per la ISOM, SCCL no pateixen cap tipus de risc ni conseqüència financera derivada d'un possible canvi climàtic

Pel que fa al desenvolupament de programes de beneficis socials, ISOM, SCCL, a dia d'avui no en duu a terme cap, més enllà de la pròpia aportació inherent a l'objecte social de l'organització i la Missió que té definida.

Indicar que ISOM no ha gaudit al llarg d'aquest exercici de cap ajuda significativa per part dels governs.



Proveïdors

ISOM, SCCL ha treballat al llarg de l'any 2013 amb un total de 75 proveïdors, un volum important però no excessiu si atenem al volum d'usuaris i personal, i al conjunt d'instal·lacions que agrupa. D'aquests 75 només 30 són habituals i 15 d'ells recurrents.

El fet de no tenir un gran volum de proveïdors permet un contacte directe, grans resultats, altes taxes de permanència i fidelitat i confiança a l'hora de renegociar tarifes i preus atenent a les circumstàncies que ens anem trobant.

Cal indicar que del volum de proveïdors tots els recurrents són de la comunitat local, més concretament, Barcelona i àrea metropolitana, i dels habituals ho són el 75% , sent de fora els proveïdors de determinats subministres bàsics i telecomunicacions. Aquests percentatges no són aleatoris, creiem en el treball en xarxa, en el benefici de la comunitat local i en la rapidesa d'actuació i comunicació amb agents de proximitat.

Pel que fa a la selecció, seguiment i avaluació dels proveïdors ISOM, SCCL disposa d'un sistema de gestió de qualitat implementat, amb els seus respectius protocols on es descriuen tots els passos a seguir al respecte. De l'avaluació indicar que durant aquest exercici han estat baixa dos proveïdors en no complir el perfil i han hagut 13 altes, fruit de l'aparició de noves necessitats.

Ítems assolits al llarg d'aquest exercici

- Centralització de tots els processos de compra, especialment pel que fa referència a productes recurrents.
- Renegociació de les tarifes aplicades a tant productes individuals com a contractes anuals.

MEDI AMBIENT

ISOM, SCCL està sensibilitzada, tal com proclama la seva Missió i valors, amb les polítiques mediambientals i de sostenibilitat del nostre planeta. Estem tot just ençant un llarg camí en aquest àmbit que ens ha de portar a definir objectius clars que quedin plasmats en els resultats dels propers exercicis.

Fins a dia d'avui s'han dut a terme diferents accions que han servit per conscienciar i començar a generar la cultura interna de la sostenibilitat.

En tot cas, presentem les dades a partir d'aquest exercici 2013 de forma analítica i anotem simplement una valoració general dels consums. Tenint present que al llarg d'aquest exercici hem obert un nou servei el CRAE Urrutia, raó per la qual i a fi i efecte d'evitar comparacions errònies es separen els seus consums respecte els projectes anteriors.

Consum electricitat

	2011	2012	2013
CRAE MINERVA			174,04
CRAE SANTS			115,75
SEU SOCIAL			12,80
Total acumulat...	274,00	263,00	302,60
CRAE URRUTIA			243,60
Consum Electricitat 2013			546,20

Dades expressades en Gj.

Totes i les mesures implementades i que més tard detallarem s'ha produït un increment del 15% en el consum d'electricitat, deixant apart el nou projecte CRAE Urrutia. En tant que no disposem de la distribució analítica dels consums d'exercicis anteriors, es fa difícil emetre una conclusió clara al respecte d'aquest increment.

Pel que fa a les mesures implementades durant l'exercici 2013 a fi i efecte de reduir els consums han estat:

- Eliminació de lluminàries en aquells punts de llum que presentaven dos o més consumibles, deixant exclusivament un.
- Creació de la cultura de l'estalvi posant especial atenció a la necessitat de no deixar llums innecessàries enceses.
- Programes interns de conscienciació per usuaris i professionals.

Consum gas

	2011	2012	2013
CRAE MINERVA			334,93
CRAE SANTS			114,56
SEU SOCIAL			12,04
CRAE URRUTIA			?
Consum Gas 2013			461,53

Dades expressades en Gj.

Indicar que fins aquest exercici no s'havia mesurat aquesta dada i per tant no disposem de la possibilitat d'efectuar una comparativa. Respecte el nou projecte, CRAE Urrutia, no és possible a dia d'avui extreure la dada perquè no s'ha pogut realitzar el canvi de titularitat del contracte.

Consum d'aigua

	2011	2012	2013
CRAE MINERVA			1.649,00
CRAE SANTS			730,00
SEU SOCIAL			118,00
Total acumulat...	2.155,00	2.500,00	2.497,00
CRAE URRUTIA			618,00
Consum Aigua 2013			3.115,00

Dades expressades en m3.

S'han pràcticament repetit els mateixos consums de l'any anterior, consolidant-se el 16% de consum extra respecte l'any 2011 degut a que disposem d'un nou centre de treball.

Reptes pel proper any 2014 serien implementar mesures de control dels consums mitjançant el reciclatge de l'aigua de les assecadores per la neteja del centre, instal·lació de difusors en aixetes i dutxes, control dels punts d'aigua per evitar degoteigs i pèrdues.

Consum de paper, tòners i altres productes reciclables

És un repte de l'organització per exercicis vinents incorporar el control d'aquests consums i establir mecanismes de reciclatge intern a fi i efecte de reduir-ne el seu ús.

Pel que fa a tòners un cop utilitzats són degudament acumulats i duts als punts verds corresponents si bé desconeixem la dada exacte del número de tòners reciclats.

Reciclatge de paper, envasos plàstics, vidre, matèria orgànica i olis de cuina

ISOM, SCCL, separa i classifica tots els residus que genera derivant-los al punts de recollida habituals. A tal efecte al no disposar de macroinstal·lacions, utilitza els serveis que ja de per si ofereix l'Ajuntament de Barcelona. Resta com a repte pel que fa al paper, envasos plàstics, vidre i matèria orgànica conèixer el pes exacte o el volum anual reciclat per projecte, repte a incorporar els propers exercicis.

Pel que fa als olis de cuina s'ha externalitzat el seu reciclatge contractant una empresa que ens els recull gratuïtament a canvi de quedar-se els quilos recollits per la producció de biodièsel.

Les dades d'aquest exercici 2013 són les següents:

	2013
CRAE MINERVA	270,00
CRAE SANTS	30,00
CRAE URRUTIA	50,00
Totals...	350,00

Dades expressades en Kg.

A les nostres instal·lacions només es disposa de l'aprovisionament d'aigua de la xarxa municipal.

No gestionem serveis en terrenys adjacents o ubicats en espais naturals protegits, ni sobre hàbitats protegits o restaurats, amb la qual cosa no produïm cap impacte sobre el mateixos, ni procedeix establir cap tipus d'estratègia al respecte.

ISOM, SCCL no produeix aigües residuals més enllà de les habituals d'ús domèstic abocades al sistema de clavegueram de la ciutat de Barcelona.

El 100% dels residus que generem, tal com hem indicat en els punts anteriors han estat recollits i tractats pels serveis de recollida d'escombraries del propi Ajuntament de Barcelona, per la qual cosa no necessitem ni tractar ni transportar cap tipus de residu. Per tant, no procedeix valorar el possible impacte sobre la biodiversitat al respecte.

Per acabar no procedeix recuperar embalatge ni productes comercials, no existeixen impactes sobre el transport de productes i no hem rebut cap multa per no compliment de normativa ambiental.

REPTES 2014

- Assentar i vetllar per l'implementació de la cultura de l'estalvi dels recursos energètics com a pas previ a l'estudi de mesures correctores. En aquest sentit es treballarà en diferents campanyes amb les direccions dels centres perquè es treballi també al respecte amb els usuaris.
- En aquest exercici prestarem especial cura al consum de paper en el si de l'organització tot estudiant mecanismes que redueixin el consum.

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, doncs tenim clar que l'únic que ens diferencia, i per tant el nostre avantatge competitiu, són les persones que en formem part.

ASPECTES DESTACATS I TRETS DIFERENCIALS

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

Igualtat d'oportunitats

A ISOM les dones i els homes tenen les mateixes oportunitats per a accedir a un lloc de treball, per a ser remunerades en conseqüència del mateix i, per tant, per a optar a un ple desenvolupament professional. Malgrat això, i entenent que és un deure social que pot servir d'exemple i de sensibilització, s'està construint el pla d'igualtat d'oportunitats, dedicant-hi uns recursos de persones i de diners que no dubtem que estan perfectament invertits.

PERSONAL AMB RESPONSABILITATS DIRECTIVES

9					
Dones (5)			Homes (4)		
<25	25-40	>40	<25	25-40	>40
0	2	3	0	4	0

PERSONAL EQUIPS EDUCATIUS

33					
Dones (12)			Homes (21)		
<25	25-40	>40	<25	25-40	>40
1	11	0	2	18	1

PERSONAL DE SERVEIS

7					
Dones (5)			Homes (2)		
<25	25-40	>40	<25	25-40	>40
0	1	4	0	2	0

El perfil dels equips d'ISOM

Desglossament del personal per tipus de feina, contracte i regió

PERSONAL AMB RESPONSABILITATS DIRECTIVES

9							
Temps complet (9)				Temps parcial (0)			
Indefinit		Temporal		Indefinit		Temporal	
9		0		0		0	
Espanyol	Estranger	Espanyol	Estranger	Espanyol	Estranger	Espanyol	Estranger
9	0	0	0	0	0	0	0

PERSONAL EQUIPS EDUCATIUS

33							
Temps complet (30)				Temps parcial (3)			
Indefinit		Temporal		Indefinit		Temporal	
19		11		1		2	
Espanyol	Estranger	Espanyol	Estranger	Espanyol	Estranger	Espanyol	Estranger
18	1	10	1	1	0	1	1

PERSONAL DE SERVEIS

7							
Temps complet (4)				Temps parcial (3)			
Indefinit		Temporal		Indefinit		Temporal	
3		1		2		1	
Espanyol	Estranger	Espanyol	Estranger	Espanyol	Estranger	Espanyol	Estranger
2	1	1	0	1	1	0	1

NÚMERO TOTAL PERSONAL I ROTACIÓ PER GRUPS D'EDAT, SEXE I REGIÓ

Personal total 49											
>25 (3)				25-40 (38)				>40 (8)			
Dones (1)		Homes (2)		Dones (14)		Homes (24)		Dones (7)		Homes (1)	
3		1		2		1					
Esp.	Est.	Esp.	Est.	Esp.	Est.	Esp.	Est.	Esp.	Est.	Esp.	Est.
1	0	2	0	12	2	23	1	5	2	0	1

A photograph of a man and a young boy in a kitchen. The man, wearing a dark blue hoodie and jeans, is standing at the counter on the right, preparing food. The boy, wearing a black shirt and green pants, is standing on the left, looking at the counter. The kitchen has white tiled walls, a yellow countertop, and a white dishwasher. A table with a colorful cartoon tablecloth and a blue chair are in the foreground. A speech bubble with text is overlaid on the image.

“Per a ISOM és pilar
bàsic que existeixi una
comunicació interna
massiva, facilitadora,
sense barreres ni filtres”

Formació

ISOM està en ple procés de revisió de la política formativa. Entenem que aquesta política ha d'estar orientada bàsicament a les persones professionals que hi treballen i, per tant, han de ser membres actius de l'establiment i desenvolupament de la mateixa. En aquest sentit i orientació, les enquestes sobre necessitats formatives són un primer pas per a aquesta participació. De moment, es segueix oferint formació de caire tècnic, tant directa com indirectament.

LA FORMACIÓ EN XIFRES

HORES FORMATIVES ANUALS OFERTES I NOMBRE DE PERSONES ASSISTENTS

153 Hores formatives	60 Persones assistents	9.180 Hores formatives totals
-------------------------	---------------------------	----------------------------------

Totes les persones treballadores tenen dret a rebre una valoració anual per part de les seves persones responsables.

SALUT I SEGURETAT EN EL TREBALL

Mantenim el proveïdor que realitza el servei aliè de prevenció de riscos laborals i seguretat en el treball. Ens satisfà especialment que el proveïdor sigui una cooperativa de treball, SEPRA Servei de Prevenció Integral, SCCL. ISOM dona compliment a la legislació vigent en aquesta matèria.

Totes les persones treballadores tenen accés directe via telèfon o mail amb el responsable de l'àrea de RRHH, que és qui coordina els aspectes de salut i seguretat amb SEPRA.

TAXA D'ABSENTISME ANUAL	PERSONAL AMB FORMACIÓ I INFORMACIÓ EN PREVENCIÓ DE RRLL
2,84%	100%

COMUNICACIÓ

Qualsevol membre d'ISOM, tingui la categoria que tingui, i el lloc de treball que tingui, pot comunicar-se amb la màxima responsable, i per tant també amb els comandaments intermedis, mitjançant correu electrònic o també telefònic. També presencial en els centres de treball en que comparteixen espai físic de treball. Per a ISOM és pilar bàsic de la seva política de RRHH que existeixi una comunicació interna massiva, facilitadora, sense barreres ni filtres per a tal de compartir al màxim les realitats quotidianes i el saber individual.

REPTES 2014

→ **Mantenir les condicions dels llocs de treball malgrat la crisi ferotge que estem patint.**

En aquest aspecte, cal fer rellevància en que durant tot el 2013 no només hem mantingut els llocs de treball, sinó que també les condicions dels mateixos. Venim argumentant des d'ISOM, igual que des de tot el tercer sector social de Catalunya, que la crisi no l'han de pagar els infants i els joves de Catalunya, ni les seves famílies, encara menys els que estan en situació de risc, que no són culpables, en cap cas, del context socioeconòmic en què ens trobem. Per a nosaltres, el no pagar-ho comença per tenir al seu costat les persones necessàries per atendre-les, que només és possible si som capaços de preservar tant el nombre de les mateixes com les condicions de les que gaudeixen.

El compromís d'ISOM, sccl, és que, si per causes econòmiques d'impagaments o retallades de l'administració, s'hagués de fer un ajust en les nostres plantilles de professionals, o en les seves condicions de treball, les persones afectades tindran absoluta prioritat per al retorn a les condicions actuals.

→ **Destinar un mínim d'un 1% de la despesa anual en salaris a la formació de les persones membres d'ISOM, sccl.**

En el context de reformulació de la política de formació d'ISOM que abans començàvem, el nostre compromís és que com a mínim l'1% de la despesa anual en salaris i cotitzacions es destini a programes formatius que millorin les competències de les persones que formen part dels equips de treball d'ISOM, sempre de manera voluntària i sent coherents amb el desenvolupament professional de cada una de les persones membres.

→ **Destinar un mínim d'un 2% de llocs de treball a persones amb disminució, tal i com mana la LISMI. I potenciar la inserció de joves que hagin estat tutelats per la DGAIA.**

ISOM es compromet absolutament amb la inserció dels treballadors amb dificultats especials d'inserció de manera que, malgrat encara no comptem amb 50 treballadors i treballadores, ja complim amb la LISMI. Però no només això; també comptem amb un compromís establert de reservar llocs de treball per a joves que hagin passat per el circuit de protecció de la DGAIA. A finals de 2013 comptàvem ja amb un jove treballador i amb 2 suplents habituals.

De la retribució

Com a cooperativa d'iniciativa social, i absolutament d'acord amb els seus preceptes, cap membre d'ISOM pot superar en un 150% el salari màxim establert per conveni col·lectiu, de manera que es garanteix una proporcionalitat en la retribució que és plenament justa i equitativa. Tots i totes formem part d'aquesta idea i d'aquest projecte, i tots i totes hi col·laborem de la millor manera possible, de manera que aquesta política retributiva fa justícia als esforços compartits.

De la seguretat i de la salut en el treball

ISOM compleix amb la normativa vigent en seguretat i salut en el treball, en col·laboració amb una altra cooperativa de treball associat, SEPRÀ. El nostre compromís és seguir garantint un compliment absolut de la legalitat vigent en aquest matèria.

De la igualtat d'oportunitats

Malgrat ja complim amb tots els indicadors majoritàriament establerts com a mesura de polítiques d'igualtat, és objectiu d'ISOM sccl completar el pla d'igualtat de l'organització.



10

ANNEXOS

ÍNDEX G3.1	CONTINGUTS	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.	Títol	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.	Títol	C/ Garcilaso 153, baixos Zona, 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	
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 2013
3.2	Data de la memòria anterior més recent.		01/01 al 31/12 del 2012
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 G3.1	CONTINGUTS	APARTAT	OBSERVACIONS
3.10.	Descripció de l'efecte que pugui tenir l'expressió d'informació pertanyent a memòries anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta expressió.	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.		No es contemplen canvis significatius respecte al període anterior
	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 altra 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'indicarà el número 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.	Víncle 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.	Dimensió comunitària i treball en xarxa	
4.13.	Principals associacions a les quals pertanyi (tals com associacions sectorials) i/o ens nacionals i internacionals a les que l'organització recolzi.	Dimensió comunitària i treball en xarxa	

ÍNDEX G3.1	CONTINGUTS	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		
	Economia		
	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	
EC2 (P)	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització degut al canvi climàtic.	Gestió econòmica	
EC3 (P)	Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials.	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.	El valor de les persones	
EC6 (P)	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals.	Proveïdors	
EC7 (P)	Procediments per a la contractació local	El valor de les persones	
	IMPACTES ECONÒMICS INDIRECTES		
EC8 (P)	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i serveis prestats principalment per al benefici públic mitjançant compromisos comercials, pro bono, o en espècies.	La dimensió comunitària i el treball en xarxa.	
EC9 (Add)	Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes		No aplica
	Medi Ambient		
	MATERIALS		
EN1 (Ad)	Materials utilitzats per pes i volum.	Medi ambient	
EN2 (P)	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	Medi ambient	
	ENERGIA		
EN3 (P)	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.	Medi ambient	
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	

ÍNDEX G3.1	ENFOC DE GESTIÓ/ASPECTE/INDICADOR GRI	APARTAT	OBSERVACIONS
EN6 (Add)	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia, basats en energies renovables i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives.	Medi ambient	
EN7 (Add)	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.	Medi ambient	
	AIGUA		
EN8 (P)	Captació total d'aigua per fonts.	Medi ambient	
EN9 (Add)	Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua.	Medi ambient	
EN10 (Add)	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	Medi ambient	
	BIODIVERSITAT		
EN11 (P)	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals.	Medi ambient	
EN12 (P)	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits.	Medi ambient	
EN13 (Add)	Hàbitats protegits o restaurats.	Medi ambient	
EN14 (Add)	Estratègies i accions implementades i planificades per la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.	Medi ambient	
EN15 (Add)	Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses en la llista vermella de la UICN i en llistats nacionals, els hàbitats de les quals es trobin afectats per les operacions de l'organització segons el grau d'amenaça de l'espècie.		No aplica
	EMISSIONS , ABOCAMENTS I RESIDUS		
EN16 (P)	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	Medi ambient	
EN17 (P)	Altres emissions indirectes de gasos efecte hivernacle, en pes.	--	
EN18 (Add)	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.	--	
EN19 (P)	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.		No aplica
EN20 (P)	NO, SO i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.		No aplica
EN21 (P)	Vessament total d'aigües residuals, segons naturalesa i destinació.	Medi ambient	
EN22 (P)	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.	Medi ambient	
EN 23 (P)	Nre. Total i volum dels vessaments accidentals més significatius.	No s'han produït vessaments	
EN24 (Add)	Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es consideren perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexos I, II, III, VIII i percentatge de residus transportats internacionalment.		No aplica
EN25 (Add)	Identificació, mida, estat de protecció i valor de la biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per abocaments d'aigües d'escolament de l'Organització que informa.		No aplica
	PRODUCTES I SERVEIS		
EN26 (P)	Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció.	Medi ambient	
EN27 (P)	Percentatge de productes venuts i els seus materials d'embalatge, que son recuperats al final de la vida útil, per categories de productes.		No aplica

ÍNDEX G3.1	ENFOC DE GESTIÓ/ASPECTE/INDICADOR GRI	APARTAT	OBSERVACIONS
	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.
	TRANSPORT		
EN29 (Add)	Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per les activitats de l'organització, així com del transport de personal.		No aplica
	GENERAL		
EN30 (Ad)	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.	Medi ambient	
	Pràctiques laborals i treball digne		
	TREBALL		
LA1 (P)	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de feina, per contracte, per regió i per sexe.	El valor de 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.	El valor de les persones	
LA3 (Add)	Beneficis socials per als empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o a mitja jornada, desglossat per activitat principal.		No aplica
	RELACIONS EMPRESA / TREBALLADORS		
LA4 (P)	Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.		El 100% dels empleats estan coberts pel "conveni col·lectiu d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc".
LA5 (P)	Període mínim de preavis relatiu a canvis organitzatius, incloent si aquestes notificacions són especificades en els convenis col·lectius.		Segons conveni col·lectiu
	SALUT I SEGURETAT LABORAL		
LA6 (Add)	Percentatge del total de treballadors que està representat en comitès de salut i seguretat i conjunts de direcció – empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat a la feina.		No es disposa de comitès a nivell intern.
LA7 (P)	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i número de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió i per sexe.	El valor de 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.	El valor de les persones	A ISOM les persones es formen en primers auxilis i riscos laborals, no en malalties greus com a tals.
LA9 (Add)	Qüestions de salut i seguretat cobertes en acords formals amb sindicats.	El valor de les persones	
	FORMACIÓ I AVALUACIÓ		
LA10 (P)	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per sexe i per categoria d'empleat.	El valor de les persones	
LA11 (Add)	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 (Add)	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de compliment i de desenvolupament professional desglossat per sexe.	El valor de 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.	El valor de les persones	

ÍNDEX G3.1	ENFOC DE GESTIÓ/ASPECTE/INDICADOR GRI	APARTAT	OBSERVACIONS
	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.		No hi ha cap diferència salarial en relació al salari base entre dones i homes atenent segons les categories professionals establertes.
	Drets humans		
	PRÀCTIQUES D'INVERSIÓ I ABASTIMENT		
HR1 (P)	Percentatge i nº. total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans.	El valor de les persones	
HR2 (P)	Percentatge dels principals distribuïdors que han sigut objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades.	El valor de les persones	
HR3 (P)	Total d'hores de formació dels treballadors sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per les seves activitats, incloent el percentatge de treballadors formats.	El valor de les persones	
	NO DISCRIMINACIÓ		
HR4 (P)	Número total d'incidents de discriminació i mesures correctives adoptades.		Durant el 2013 no s'ha produït incidents de discriminació. Està previst completar el Pla d'Igualtat.
	LLIBERTAT D'ASSOCIACIÓ I CONVENIS COL·LECTIUS		
HR5 (P)	Activitats de l'organització en les que el dret a la llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius poden córrer importants riscos, i mesures adoptades per recolzar aquests drets.	El valor de les persones	
	EXPLOTACIÓ INFANTIL		
HR6 (P)	Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidències d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.		No es produeixen activitats amb risc potencial d'explotació infantil.
	TREBALLS FORÇOSOS		
HR7 (P)	Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçós, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.		No es produeixen operacions amb risc de ser origen d'episodis de treball forçós.
	PRÀCTIQUES DE SEGURETAT		
HR8 (Add)	Percentatge del personal de seguretat que ha estat format en les polítiques o procediments de l'organització pel que fa a aspectes dels drets humans rellevants per a les activitats.	El valor de les persones	
	DRETS DELS INDÍGENES		
HR9 (Add)	Número total d'incidents relacionats amb les violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades.		No es produeixen incidents.
	AVALUACIÓ		
HR10 (P)	Percentatge i nombre total d'operacions que han estat objecte de revisions o avaluacions d'impactes en matèria de drets humans.	El valor de les persones	
	MESURES CORRECTORES		
HR11 (P)	Número de queixes relacionades amb els drets humans que han estat presentades, tractades i resoltes mitjançant mecanismes conciliatoris formals.		Durant l'any 2013 no s'han produït queixes relacionades amb els drets humans.
	Societat		
	COMUNITATS LOCALS		
SO1 (P)	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per avaluar i gestionar els impactes de les operacions en les comunitats.	La dimensió comunitària i el treball en xarxa	
SO9 (P)	Operacions amb impactes negatius significatius possibles o reals en les comunitats locals.	La dimensió comunitària i el treball en xarxa. Proveïdors.	

ÍNDEX G3.1	ENFOC DE GESTIÓ/ASPECTE/INDICADOR GRI	APARTAT	OBSERVACIONS
SO10 (P)	Mesures de prevenció i mitigació implementades en operacions amb impactes negatius	La dimensió comunitària i el treball en xarxa. Proveïdors.	
	CORRUPCIÓ		
SO2 (P)	Percentatge i nre. total d'unitats de negoci analitzades respecte a riscos relacionats amb la corrupció.		Durant l'any 2013 no hi ha hagut cap incident relacionat amb la corrupció
SO3 (P)	Percentatge de treballadors formats en les polítiques i procediments anti-corrupció.		No aplica
SO4 (P)	Mesures preses en resposta a incidents de corrupció.		No ha calgut adoptar mesures en resposta a incidents de corrupció
	POLÍTICA PÚBLICA		
SO5 (P)	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament de les mateixes activitats de "lobbying".	La dimensió comunitària i el treball en xarxa.	
SO6 (Add)	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades.		No hi ha aportacions a destacar.
	COMPORTAMENT DE LA COMPETÈNCIA DESLLEIAL		
SO7 (Add)	Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.		No hi ha accions a destacar.
	COMPLIMENT NORMATIU		
SO8 (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
	Responsabilitat sobre productes		
	SALUT I SEURETAT DEL CLIENT		
PR1 (P)	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les que s'avaluen els impactes en la salut i seguretat dels clients, i % de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments.		No aplica
PR2 (Add)	Nombre total d'incidents derivats de l'acompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis a la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultats d'aquests incidents.		Es compleix tota la normativa legal al respecte.
	ETIQUETATGE DE PRODUCTES I SERVEIS		
PR3 (P)	Tipus d'informació sobre els productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor, i % de productes que són requerits a aquesta informació.		La totalitat dels serveis disposen de la retolació legal en matèria de seguretat i salut
PR4 (Add)	Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultats d'aquests incidents.	-	No s'han produït incompliments
PR5 (Add)	Pràctiques pel que fa a la satisfacció dels clients, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	Eixos i assoliments	
	COMUNICACIONS DE MÀRQUETING		
PR6 (P)	Programes de compliment de les lleis i estàndards en comunicacions de màrqueting, incloent publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis		
PR7 (Add)	Nombre total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, inclosos en la publicitat, la promoció i el patrocini distribuïts en funció del resultat d'aquests incidents.		No s'han produït incompliments
	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		Verificació externa de la Memòria	☒	Verificació externa de la Memòria		Verificació externa de la Memòria
OPCIONAL	Comprovació externa (terceres persones)						
	Comprovació GRI						



www.isom.cat

Garcilaso 153, bxs. 2a

08027 Barcelona

T. 93 408 59 77 · F. 93 408 75 47

isom@isom.cat