

ENSENYEM A APRENDRE,
EDUQUEM PEL MÓN
ISOM AL MÓN...



MEMÒRIA D'ACTIVITATS I DE RESPONSABILITAT SOCIAL. 2015

ÍNDEX

1. PRESENTACIÓ D'ISOM I DE LA MEMÒRIA	4
Carta de la presidenta	5
Presentació de la memòria	7
Missió, visió i valors	9
Serveis d'ISOM	10
2. LA COOPERATIVA ISOM	20
Qui som	20
Òrgans de govern	22
Trets característics de la gestió	24
Les persones	26
3. EIXOS I ASSOLIMENTS 2015/2016. REPTES 2015	28
Creixement, innovació i recerca	28
Econòmic-financer	28
Gestió i desenvolupament de les persones	28
Qualitat	29
Promoció de polítiques de responsabilitat social	29
4. ELS NOSTRES GRUPS D'INTERÈS	30
Relació amb els grups d'interès	30
5. SOSTENIBILITAT ECONÒMICA	32
Xifres econòmiques	32
6. EL MEDI AMBIENT	34
7. ANNEXES	36
Indicadors de la memòria	36

1

PRESENTACIÓ D'ISOM I DE LA MEMÒRIA

CARTA DE LA PRESIDENTA

ISOM inicia la seva activitat al 2015 amb dos eixos claus sobre els quals s'articulen les activitats de la nostra organització aquest any. El primer d'ells és la consolidació de l'entitat, com una organització eficient i innovadora i que presta serveis de qualitat atenent a les necessitats de les persones de forma pròxima i particular sense oblidar les dels seus clients.

El segon és l'aposta per la innovació i la internacionalització, aquest repte ha estat clau al 2015 ja que ens ha permès créixer en nous sectors d'activitat fora de les nostres fronteres.

La col·laboració amb d'altres entitats i professionals suposa un valor fonamental per a ISOM, aquest fet ens ha permès avançar en el desenvolupament del pla estratègic d'ISOM.

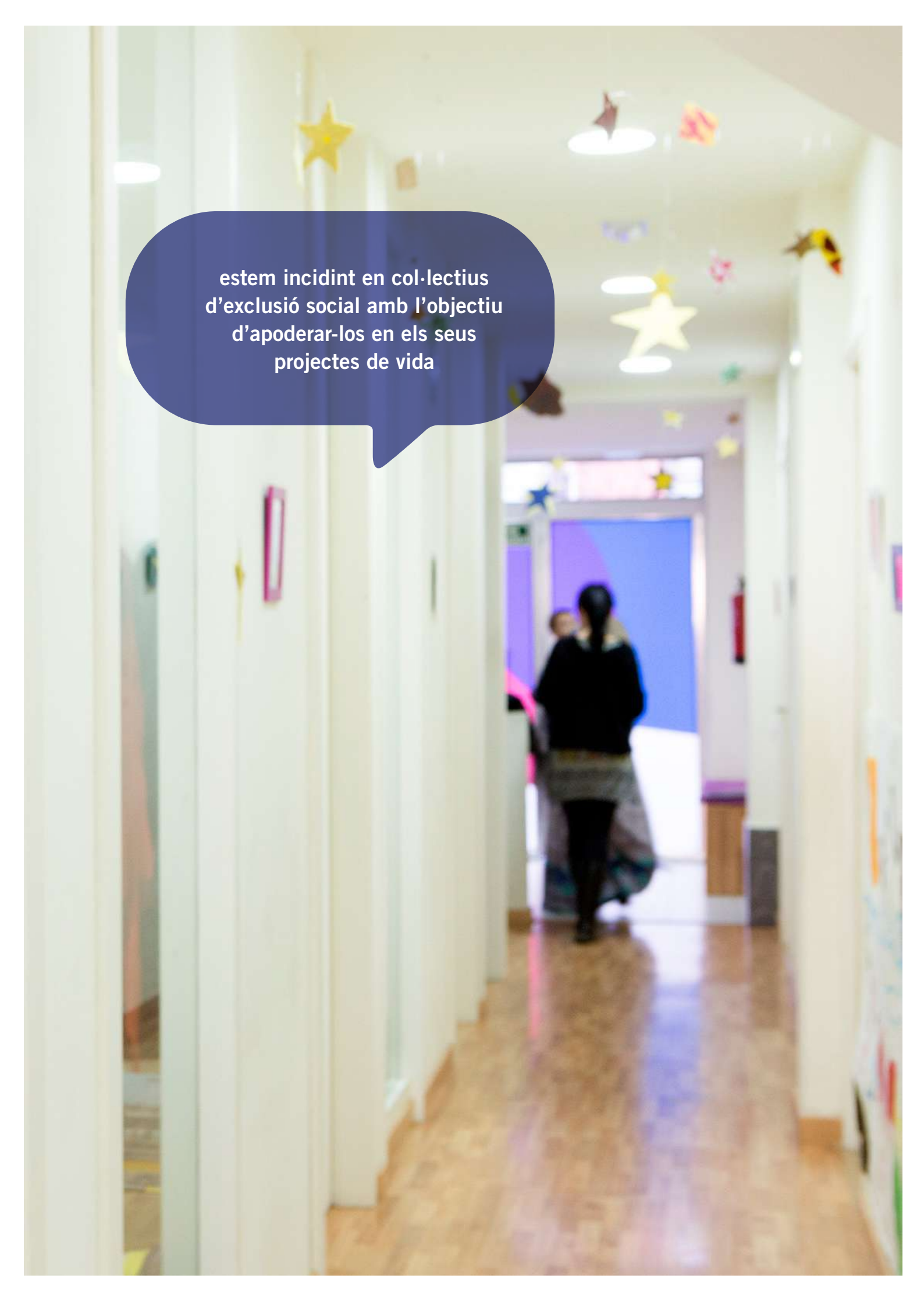
Moltes són les persones que davant de situacions adverses s'esforcen per fer del món un lloc més just i millor. Algunes d'elles estan entre nosaltres i ens ajuden dia a dia a assolir la nostra missió. Amb un rigor i compromís incalculable. Per tant a totes elles els vull agrair per endavant la seva tasca.

El resum de les nostres activitats pretén ser un exercici de transparència, bon govern i de rendició de comptes. ISOM està sotmesa a diferents controls i codis que en garanteixen la sostenibilitat i la qualitat del seu projecte educatiu i social.

Encoratgem el futur amb il·lusió, força i valentia. El nostre compromís és seguir treballant com fins ara, junts podem arribar més lluny.

Marta García

Presidenta Consell Rector ISOM



estem incidint en col·lectius
d'exclusió social amb l'objectiu
d'apoderar-los en els seus
projectes de vida

PRESENTACIÓ DE LA MEMÒRIA

Amb aquesta Memòria de Sostenibilitat 2015 celebrem ja els cinc anys de publicacions per tal de rendir comptes de la nostra evolució, posant en el vostre coneixement els futurs propòsits. Us oferim un recull de la nostra activitat, dels principals aspectes econòmics, socials i ambientals.

Al llarg d'aquest any hem consolidat els projectes de caràcter preventiu que vam inaugurar el 2014, el Centre Obert Llefià i l'Espai Familiar La Tribu de Llefià. Hem augmentat places per intentar cobrir la demanda del territori i hem enfortit les relacions amb d'altres serveis socials bàsics i especialitzats de la xarxa. Amb l'objectiu de seguir acompanyant i incidint en els processos personals dels col·lectius d'exclusió social, amb l'objectiu d'apoderar-los en els seus projectes de vida.

ISOM al 2015 ha seguit treballant per consolidar-se com una organització eficient, innovadora i que presta serveis de qualitat. La millora en la gestió i en la prestació recau en la necessitat d'incrementar l'impacte de resultats.

També en aquest 2015 hem iniciat el nostre procés d'internacionalització, convençuts que la nostra experiència i expertesa pot incidir positivament en altres llocs del món, amb una doble vessant d'aportació però sobretot d'aprenentatge. Ampliant les mirades millorem el nostre coneixement. Tenint present que atenem a persones, a les quals volem servir de facilitadors i d'acompanyants d'una millora de la seva qualitat vital. I les persones, òbviament, som universals. Hem obert serveis adreçats a la petita infància com una escola bressol i serveis especialitzats en atenció precoç a Sud Amèrica, concretament a Perú.

Volem deixar constància del compromís que ISOM i els seus equips professionals tenen amb les persones que atenen. Les persones estan sempre per sobre del capital i amb l'objectiu de no perdre aquest valor ens comprometem a seguir apostant per la nostra pràctica professional fonamentada en uns valors socialment responsables.

Per tant tanquem l'exercici del 2015 amb 57 llocs de treball, els quals configuren el principal actiu de la nostra cooperativa. Equips professionals compromesos amb els projectes.

ISOM vols seguir prestant serveis de qualitat, de la mà de les persones ateses d'acord amb les necessitats dels nostres clients.



MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

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.

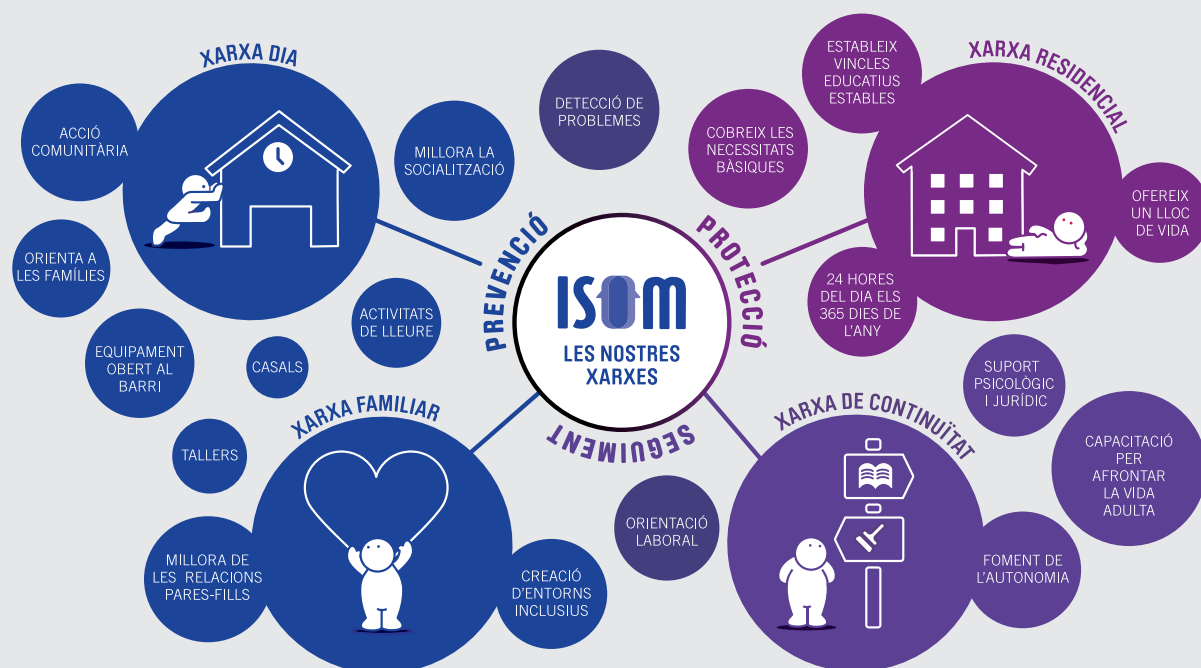
Col·laboració

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.

SERVEIS D'ISOM



ESPAI FAMILIAR

Espai de criança. Suport i assessorament a famílies en situació de risc social que tenen infants de menys de 3 anys.



3 CENTRES RESIDENCIALS

Disposem de 3 residències especialitzades per a infància, adolescència i joves en situació de risc.



CENTRE OBERT

Programes socioeducatius i de prevenció fora de l'horari escolar per a infants, adolescents, joves i les seves famílies.



SERVEI DE SEGUIMENT POST-INSTITUCIONAL

Donem un servei gratuït i individualitzat d'orientació personal i laboral per a joves ex-residents. Se'ls ofereix el suport educatiu, laboral, psicològic, jurídic, etc., necessari per ser el màxim d'autònoms en la vida adulta.

L'àrea de serveis d'ISOM engloba els diferents recursos, programes i suports dirigits a les famílies, els infants adolescents i joves tant a nivell preventiu com especialitzat, dins i fora de Catalunya.

PROTECCIÓ. SERVEIS RESIDENCIALS D'ACCIÓ EDUCATIVA. CRAE.

Són serveis residencials especialitzats per a la infància, adolescència i joves en situació de vulnerabilitat. Els infants, adolescents i joves resideixen temporalment i reben atenció directa les 24 hores del dia els 365 dies de l'any. Els centres són oberts, familiars, integrats al barri i a la comunitat. L'organització de la vida quotidiana permet un tracte afectiu i personalitzat, amb establiment de vincles educatius estables. Treballem de forma individualitzada amb cadascun dels infants i adolescents per tal d'apoderar-los en els àmbits de desenvolupament de la seva vida.

Actualment en gestionem tres, el Crae Minerva amb una capacitat de 24 places, el Crae Sants Medir amb una capacitat de 17 places i el Crae Urrutia amb una capacitat de 14 places, dues més respecte l'any anterior.

Prestem aquests serveis mitjançant un contracte de gestió amb la Direcció General d'Atenció a la Infància i el Consorci de Serveis Socials de Barcelona:



Destaquem al llarg d'aquest any per la seva importància l'assoliment d'alguns objectius duts a terme en tots els serveis residencials:

Foment de les relacions igualitàries i sense violència com a eines de prevenció en possibles situacions de conflicte

S'han desenvolupat una sèrie de tallers als CRAE per tal que els infants i adolescents aprenguin a identificar situacions de risc i protegir-se de les mateixes; per promoure relacions igualitàries sense cap tipus d'abús, promoure conductes d'independència i autonomia personal, disminuir les conseqüències de la violència en els fills i restablir formes de comunicació familiar sense violència. La valoració ha estat molt positiva tant en aquest serveis com en el Centre Obert.

Potenciar la participació dels infants i dels adolescents del CRAE.

Des dels CRAES entenem que és vital pels nois i noies que hi viuen la plena participació tant a nivell individual pel que fa als seus processos de vida com en el disseny del projecte de centre on hi conviuen diàriament. S'han realitzat al llarg de l'any diferents activitats que han potenciat la seva participació.

Millorar el rendiment acadèmic dels nois i noies del CRAE.

Al llarg d'aquest s'ha seguit mantenint aquest objectiu en els quadres de comandament dels serveis convençuts de la importància que té el rendiment acadèmic i l'assoliment dels objectius formatius i escolars dels infants i joves. Sense un bon itinerari formatiu no es dona la inserció laboral. La millora del rendiment acadèmic en els diferents serveis ha estat variable, sempre a millor.

La satisfacció de les persones ateses, potenciant la qualitat.

Per ISOM la qualitat té a veure amb diferents dimensions com l'atenció i el control, l'estabilitat i continuïtat, la seguretat, el treball interprofessional, els vincles familiars, el reconeixement de la part ètica de la cultura, les amistats prosocials i la planificació i atenció posterior. Aquestes dimensions les hem recollit en l'enquesta de satisfacció que anualment realitzem en tutoria als infants i adolescents. Per ISOM, la qualitat té a veure amb la satisfacció dels infants i les seves famílies.

En una puntuació sobre 5, la satisfacció ha estat molt alta.

CRAE Minerva: 4,5

CRAE Sants-Medir: 4'4

CRAE Urrutia: 4'45

De l'anàlisi dels resultats i s'han estimat objectius i planificat les millores que podem oferir per tal d'aconseguir la màxima satisfacció dels infants i joves i les seves famílies en la prestació del servei. Més enllà dels resultats atenem les peticions individuals i particulars sabedors que la qualitat de vida té un component subjectiu molt important i no el podem oblidar.

Les dades més rellevants dels serveis.

Els equips de professionals que atenen els infants i els joves i les seves famílies estan formats per donar una atenció acurada a les necessitats especials i particulars que presenten; en permanent coordinació amb els diferents recursos bàsics i especialitzats si s'escau.

Dades resum

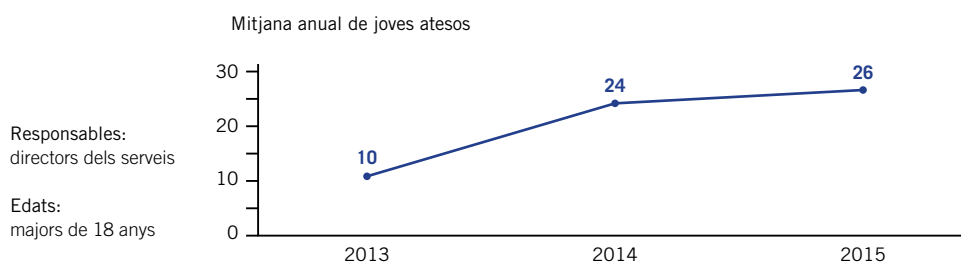
	MINERVA	SANTS MEDIR	URRUTIA	TOTAL
Responsable	Lluís Feliu	Meritxell Marrasé	Roger Segura	
Capacitat del servei	24 (de 3 a 18 anys)	17 (de 3 a 16 anys)	14 (de 3 a 18 anys)	55 places
Total infants atesos	27	23	17	67
Baixes	3	6	3	12
Ingressos	3	5	3	11

La millora del rendiment
acadèmic en els diferents
serveis ha estat millor.



SERVEIS PER A EX-TUTELATS. PROGRAMA DE SUPORT POST-INSTITUCIONAL

Aquest servei es presta de forma gratuïta i individualitzada per als joves que ja han marxat dels centres residencials. L'objectiu és oferir els suports de caràcter educatiu, laboral, formatiu, psicològic, jurídic o d'algun altre tipus que els joves puguin necessitar. Per tant, acompanyar-los i capacitar-los per afrontar amb èxit les exigències de la vida adulta, fomentant la seva autonomia i la seva incorporació social plena. Aquesta iniciativa és fruit de la preocupació i responsabilitat per la nostra tasca amb i pels joves amb els quals treballem, tot observant que aquests retornaven al CRAE cercant assessorament. ISOM és un punt de referència per a ells.



PREVENCIÓ. CENTRE OBERT LLEFIÀ

El Centre Obert Llefià el vam inaugurar al març de 2014. És un servei d'atenció integral adreçat als infants, adolescents, joves i les seves famílies, que realitza una tasca educativa i preventiva des de la vessant de l'educació social especialitzada durant el temps lliure dels col·lectius atesos. Amb aquesta acció educativa i preventiva pretenem incidir en el processos personals dels col·lectius en situació de risc d'exclusió social de manera integral.

Des del Centre obert, és primordial el treball amb les famílies ja que entenem com a imprescindible la seva implicació, conjuntament amb l'equip, en el procés educatiu i maduratiu de l'infant, adolescent i jove i li donem així, un paper rellevant en el projecte a través de la creació d'espais i accions que impliquin l'entorn familiar de manera progressiva i mesurada, per tal de desenvolupar accions conjuntes per a la millora de la intervenció educativa.

El servei es caracteritza per:

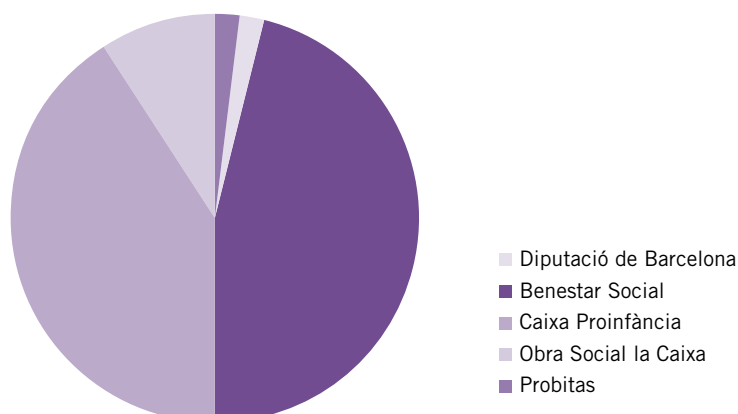
- Intervenció de caràcter preventiu
- Enfocament integrador en tant que és un servei obert a tot el barri.
- Metodologia activa i participativa.
- Arrelament al territori.
- Treball en xarxa i acció comunitària.
- Aposta pel treball en família.

	CENTRE OBERT	CASAL ESTIU
Participants curs 2015/16	70	61
Derivacions	89% SSB ZONA 11% Altres (CEIP / EAP)	18% Altres (CEIP / EAP inscripció lliure)

El Centre Obert Llefià desenvolupa els seus serveis gràcies a la col·laboració i el suport: de la Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència (DGAIA) del Departament de Treball, Afers Socials i Família de la Generalitat de Catalunya; de la Diputació de Barcelona; de l'Obra Social "la Caixa" a través del programa CaixaProinfància; de la FEDAIA.

Pel què fa a les fonts de finançament, durant el curs 2015-16, a part dels fons propis de la cooperativa, han estat:

Principals fonts de finançament



CaixaProinfància

El Centre Obert Llefià, desenvolupa part dels seus serveis gràcies a la col·laboració i el suport de l'Obra Social "la Caixa", mitjançant el programa CaixaProinfància que té per objectiu trencar el cercle de transmissió de la pobresa de pares a fills garantint l'accés a oportunitats educatives de qualitat, i amb la Federació d'Entitats d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (FEDAIA).



Les activitats que hem dut a terme durant aquest curs, s'adrecen a infants de 0 a 18 anys i a les seves famílies, susceptibles d'estar en procés d'atenció i/o acompanyament social, i atenent al caràcter integral de la intervenció, es treballa amb la màxima complicitat i corresponsabilització de les famílies en el procés de millora conjunt.

Enguany destaquem:

→ Educació no formal i temps lliure - Centre Obert: servei d'atenció integral als infants, adolescents, joves i a les seves famílies, que realitza una tasca educativa i preventiva des de la vessant de l'educació social especialitzada durant el temps lliure dels col·lectius atesos. Amb aquesta acció educativa i preventiva pretenem incidir en el processos personals dels col·lectius en situació de risc d'exclusió social de manera integral.

Demanda de places	139
Places actuals	70
Participants curs 2014-15	70 (no diaris)
Famílies ateses	40
Assistència	76%
Professionals	7

→ Aula oberta / reforç educatiu - Servei de reforç escolar: disposem del programa socioeducatiu de reforç a l'educació formal, creant espais de caràcter preventiu que garanteixen un suport a l'escolarització adequat, posant especial èmfasi als continguts instrumentals i a la millora dels aprenentatges. Pretenem millorar l'èxit acadèmic dels infants i joves i apostar per una educació de màxims, oferint als participants la dedicació i acompanyament necessari en les tasques escolars, així com la col·laboració estreta entre els educadors/es, centres educatius i les famílies. Tots els participants del Centre Obert, gaudeixen d'aquest servei acadèmic dels infants i joves i apostar per una educació de màxims, oferint als participants la dedicació i acompanyament necessari en les tasques escolars, així com la col·laboració estreta entre els educadors/es, centres educatius i les famílies. Tots els participants del Centre Obert, gaudeixen d'aquest servei.

→ Campaments i Colònies urbanes - Casal d'Estiu: respon a una demanda social que permeti fer compatibles els horaris laborals de les famílies amb la imprescindible atenció als fills i filles durant el període de vacances escolars. El casal proposa als infants un gran ventall d'activitats de lleure de caire educatiu amb les que gaudir l'estiu d'una forma divertida i participativa, donant continuïtat a les activitats que es porten a terme dins del Centre Obert.

Demanda de places	60
Participants curs 2015-16	61 (diaris)
Famílies ateses	26
Assistència	81%
Professionals	8



→ Desplegament del programa “Aprendre junts – Créixer en família” dins del Servei d'intervenció amb famílies: aquest servei per les famílies, neix a partir de l'experiència del Servei d'atenció diürna (Centre Obert Llefià) i del Servei de suport a les famílies amb infants 0-3 en situació de risc (Servei suport 0-3 Llefià, i de l'observació i detecció de la necessitat de la seva creació. Està orientat a reforçar la parentalitat positiva i la preservació familiar a través de la formació, acompanyament i suport a les famílies que presenten dificultats relacionades amb l'educació i criança dels seus fills i filles. Implica una visió de la família centrada en les seves fortaleeses, promovent les competències parentals que afavoreixin el desenvolupament personal i social dels progenitors i dels infants a càrrec.

Participants curs 2015-16	15
Famílies ateses	8
Infants atesos	14
Professionals	2



Departament de Treball, Afers Social i Família

Dins de la convocatòria ordinària per a la concessió de subvencions a entitats per a programes en matèria d'infància i adolescència, així com la convocatòria extraordinària pel desenvolupament d'actuacions a les famílies en situació de vulnerabilitat, especialment aquelles que tenen infants a càrrec. Aquesta última convocatòria ens ha permès atendre a 89 famílies, un total de 315 persones de les quals 181 són infants.



Fundació Probitas

A través del seu programa RAI (Reforç de l'Alimentació Infantil)



Diputació de Barcelona

Dins de la convocatòria per a la concessió de subvencions de l'àrea d'atenció a les persones dins dels àmbits de Benestar social i Educació.



Servei d'Espai Familiar: famílies amb infants de 0 a 3

Està orientat a reforçar la parentalitat positiva i la preservació familiar a través de la formació i suport a les famílies. L'espai familiar vol acompanyar a la família a exercir aquesta funció educadora, és per tant, un servei orientat a les famílies amb infants menors de 3 anys que no estan escolaritzats, prioritàriament en situació de vulnerabilitat, als quals s'ofereix un espai de joc i relació, on els infants poden explorar i relacionar-se entre ells i amb els adults, i on les famílies poden compartir la seva experiència d'educar i fer créixer els seus fills i filles.

	Servei de suport 0-3
Participants curs 2014/15	11 famílies / 14 infants
Derivacions	91% SSB zona 9% CDIAP

SERVEIS D'ESCOLA BRESSOL A PERÚ

Al 2015 ISOM inicia el seu procés d'internalització al Perú amb l'obertura d'una escola bressol a Lima al barri de Barranco. S'elabora una metodologia pròpia fonamentada en els diferents conceptes: Autonomia, Naturalesa; Innovació, Diàleg i Autorrealització. Tenim diferents referents pedagògics dels quals ens servim i que ens possibiliten assolir la nostra missió: "ensenyem a aprendre i eduquem per al món".

Per concretar els principis que sustenten la nostra metodologia ANIDA estructurarem i organitzem la nostra escola bressol en moments organitzats i ambients d'aprenentatge, fet que ens permet posar en joc els elements d'ensenyança i aprenentatge des d'una concepció global de l'educació.

Dades resum	
Responsable	Jose Miguel Reta
Capacitat del servei	60 nen@s
Total infants atesos	47

2

LA COOPERATIVA ISOM

QUI SOM

ISOM és una cooperativa d'iniciativa social sense ànim de lucre que atén a infants i joves en situació de risc d'exclusió social. La nostra tasca parteix d'un enfocament integrador, amb una metodologia activa i participativa. Estem centrats en les persones, en les seves realitats individuals, grupals i familiars.

Les nostres actuacions s'integren en el medi i la comunitat a la qual pertanyen fent-los protagonistes del seu propi procés d'aprenentatge.

- Lideratge capaç i orientador.
- Processos de decisió clars i coherents amb la missió, visió i valors.
- Equip de persones amb talent, capacitat i compromís.
- Procediments orientats a l'eficiència i a l'eficàcia.
- Cultura orientada als resultats, a l'aprenentatge i a la millora continua.

ISOM SCCL actualment desenvolupa la seva activitat a Catalunya, i més concretament a Barcelona i a la seva àrea metropolitana. Per primer cop inicia també la seva activitat fora del territori català a Perú amb la gestió de l'escola bressol.

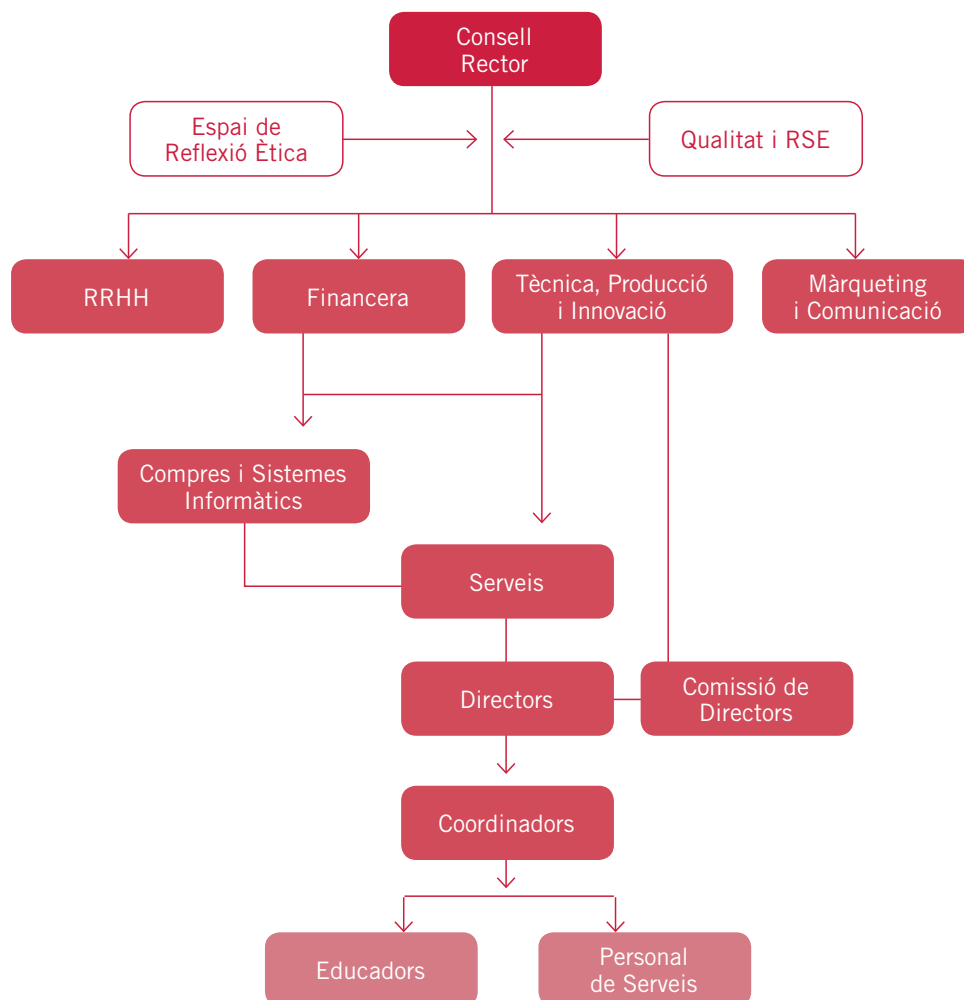
Des dels seus inicis, ISOM SCCL va apostar pel treball en el camp de l'educació i la infància. La seva constitució l'any 1999, respon a la voluntat de continuar treballant de manera especialitzada amb infants, adolescents i joves i les seves famílies, en situació de vulnerabilitat i risc social.

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.

La nostra tasca parteix d'un enfocament integrador, amb una metodologia activa i participativa.

Estem centrats en les persones, en les seves realitats individuals, grupals i familiars.

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. 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

Junta directiva: es fa càrrec de la 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.

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



TRETS CARACTERÍSTICS DE LA GESTIÓ

Les persones per davant del capital: gestió democràtica i cooperativa.

La nostra cooperativa posa les persones per davant del capital. Són el valor més preuat de la nostra organització, per tant es fa imprescindible la seva participació, permetent-nos fomentar el treball en equip. A ISOM es prioritza la recerca de la qualitat, la participació i la gestió responsable de recursos. ISOM vol apropar aquest model de treball basat en els valors d'autoajuda, auto responsabilitat, democràcia, igualtat, equitat i solidaritat. Per això tots els beneficis es reinverteixen en la millora de la prestació dels nostres serveis. Aquests valors conformen la nostra política de responsabilitat social.

Arrelament al territori i participació en la comunitat

Estem 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.

Fent xarxa

ISOM ha mantingut la seva presència en les diferents plataformes del tercer Sector amb les que col·laborem activament fent xarxa per tal d'incidir positivament en el nostre entorn.

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



Taula d'entitats
del Tercer Sector Social
de Catalunya



**Estem arrelats al territori,
i per aquest motiu,
treballem estretament amb les
diferents entitats i recursos
situats als barris**

**A ISOM es prioritza
la recerca de la qualitat,
la participació i la gestió
responsable de recursos**

ISOM està federada a la FEDAIA des de fa 10 anys i es col·labora activament mitjançant la participació a la Junta Directiva i a la Junta Permanent de la Federació i a les diferents comissions tècniques que s'impulsen des de la Federació.

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.

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.



La gestió de la qualitat

La prestació d'un servei de qualitat és un tret característic de la nostra organització. És per això que des del 2010 ISOM està certificada en la norma ISO 9001:2008.

A ISOM treballem per garantir i aplicar sistemes de qualitat a tots els processos de la organització i els serveis amb la participació de totes les persones implicades en els mateixos.

Compromís amb l'ètica

Formem part del grup impulsor dels espais de reflexió ètica en la intervenció social en la infància i l'adolescència des de l'any 2010.

Durant aquest 2015, hem continuat amb la construcció del nostre codi ètic des de l'ERE d'ISOM. El passat mes de desembre presentàvem en l'espai de Conversa Dixit Vic d'ètica aplicada el document realitzat pel nostre ERE sobre Ètiques i estètiques als CRAE.

Així doncs, aquest treball ha vist els seus fruits i s'ha pogut enriquir amb l'aportació de professionals externs a l'entitat. Concretant-se doncs en un document que emmarca l'acció educativa dels nostres CRAEs respecte a la simbologia corporal tant dels infants com dels propis educadors, entenent la cabdal importància d'aquests aspectes en la construcció de la pròpia identitat.

Hem participat en el Comitè d'Ètica de Serveis Socials de Catalunya, ja que representem, com a vocals en el propi comitè a la Confederació.

Compromís amb l'entorn

ISOM entén aquest compromís com un procés clau per modificar les accions de l'organització i vetllar pel compromís econòmic, mediambiental i social. Volem que la nostra acció empresarial tingui un efecte transformador. És per aquest motiu que en tots els serveis de l'entitat s'han realitzat accions encaminades a la millora de l'entorn d'acord amb la regla de les tres R, reciclar, reutilitzar i reduir.

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.

Pel que fa a la igualtat d'oportunitats a ISOM les dones i els homes tenen les mateixes 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.

Pel que fa al Pla d'Igualtat el 2015 ha estat un any clau en aquesta àrea ja que el diagnòstic realitzat al 2014 a l'organització ens ha permès implantar-lo. S'ha constituït la comissió d'igualtat i s'han definit els objectius per àmbits amb els seus indicadors de seguiment que ens permeten fer-ne un seguiment dins el marc estratègic de l'organització.

ISOM segueix apostant per la contractació socialment responsable i de valor afegit. Discriminem positivament la contractació de persones en risc d'exclusió social. Mantenim des del 2102 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. Aquesta col·laboració s'emmarca en el Programa Incorpora de l'Obra Social "la Caixa. Aquest any hem incorporat una persona més en el nostre equip.

L'equip humà d'isom en xifres

HOMES		DONES	
Total: 30		Total: 27	
Indefinit: 25	Temporal: 5	Indefinit/temporal: 17	Temps parcial: 8
Responsables directives: 6	No resp. directives: 24	Responsables directives: 4	No resp. directives: 23

Formació

La política formativa d'ISOM està 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.

ISOM disposa d'un responsable de persones que elabora un pla de formació anual on es defineixen en línies generals les necessitats formatives que s'han detectat per diferents vies i que garanteixen la necessària qualificació professional. Aquest Pla de formació s'avalua anualment així com l'aprofitament de les accions formatives.

Nombre d'hores de formació

2013: 153 hores formatives; 60 persones assistents, 9.180 hores formatives totals.

2014: 160 hores formatives, 63 persones assistents, 9.345 hores formatives totals.

2015: 160 hores formatives, 58 persones assistents, 9.002 hores formatives totals.

Salut i seguretat laboral

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, SEPPRA 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 persones, que és qui coordina els aspectes de salut i seguretat amb SEPPRA. Es disposa d'un comitè de seguretat i salut i tots els treballadors són degudament informats dels riscos laborals vinculats al seu lloc treball.

2013: Taxa d'absentisme anual 2'84%, personal amb formació i prevenció de RRLL 100%

2014: Taxa d'absentisme anual 2'79%, personal amb formació i prevenció de RRLL 100%

2015: Taxa d'absentisme anual 1,29%, personal amb formació i prevenció de RRLL 100%

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.

EIXOS I ASSOLIMENTS 2015. REPTES 2016.

EIX DE CREIXEMENT, INNOVACIÓ I RECERCA

Aquest any hem consolidat els serveis que vam posar en marxa l'any 2014 a Catalunya, millorant la seva sostenibilitat econòmica i qualitat. Tant el Centre Obert Llefià com l'Espai Familiar Llefià de Badalona a més han augmentat les places d'atenció.

Hem millorat també la sostenibilitat econòmica d'un dels CRAE que gestionem a Barcelona, el CRAE Urrutia.

Una de les fites d'ISOM dins del sector pel 2014 era créixer fora del territori català, sense deixar de garantir la qualitat dels serveis ja existents. Podem afirmar que amb l'obertura al Perú d'una nova escola Bressol hem assolit els objectius plantejats

Reptes 2016: Consolidar el procés d'internacionalització d'ISOM obrint noves places d'escola bressol a Perú. Diversificar els serveis als joves ex-tutelats obrint pisos per a majors de divuit anys

EIX DE GESTIÓ ECONÒMICA I FINANCERA

El 2015 s'han realitzat en els terminis establerts els controls pressupostaris previstos, fet que ens ha permès conèixer més a fons la distribució de la despesa. Aquesta anàlisi ens ha permès desenvolupar una política econòmica que garanteix el creixement de l'entitat, tot vetllant per la gestió eficient i transparent de la mateixa.

Reptes 2016: Ampliar i diversificar les fonts de finançament provinents de fons públiques que ens permetin millorar la sostenibilitat per als nous serveis que ISOM ha posat en marxa aquest any.

EIX DE GESTIÓ DE DESENVOLUPAMENT DE LES PERSONES

S'han assolit els reptes que es van proposar per aquest eix al 2015. Al llarg de l'any s'ha implementat el Pla d'Igualtat, s'ha constituït la seva comissió i s'han planificat i seguit mitjançant indicadors els objectius plantejats.

A nivell formatiu, s'ha reforçat el programa FORMA'T, amb una molt bona acollida per part de les persones treballadores. Apostem fermament per un programa formatiu amb un abast més reduït però amb un molt millor aprofitament individual.

S'ha millorat la participació de les persones en l'Espai de Reflexió Ètica.

Reptes 2016: Segur implementació del Pla d'Igualtat. Publicació i difusió dels articles que s'elaboren a l'ERE

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 any 2015 hem millorat i actualitzat alguns dels processos de treball vinculats als CRAE i hem elaborat els processos de treball del Centre Obert i l'Espai Familiar per tal de poder certificar els serveis l'any vinent. També s'ha treballat intensament en la preparació dels processos de treball de l'escola bressol de Perú. Hem mantingut els bons resultats en les auditories internes i externes que es realitzen tant als serveis com a l'entitat.

Reptes 2016: Certificació del servei de Centre Obert i Espai Familiar de Llefià. Implementació dels processos de treball i de la cultura de qualitat a l'escola bressol Sorelle de Perú.

EIX DE PROMOCIÓ DE POLÍTQUES RSE

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).

Aquest any 2015 s'han seguit realitzant accions de sensibilització a tots els serveis relatives a l'estalvi pel que fa als consums i a la necessitat de controlar i fer una bona gestió dels residus. No s'han produït canvis significatius en la publicació de la memòria per millorar-la en tant que és una eina de comunicació. Així doncs prorroguem l'objectiu relatiu a aquesta àrea pel 2016.

Reptes 2016: Millorar la memòria de responsabilitat social, fent-la més amena i propera a tots els agents d'interès i a la societat en general.

4

ELS NOSTRES GRUPS D'INTERÈS

LA RELACIÓ AMB ELS GRUPS D'INTERÈS

La comunicació amb les grups d'interès es realitza mínim de manera anual. ISOM vetlla per propiciar i assegurar la constant comunicació i diàleg amb els seus grups d'interès.

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.

Aquest any no hem inclòs nous grups, per tant hem consultat als mateixos grups que l'any passat, integrant les seves expectatives i demandes a la nostra estratègia.

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 2014	Total 2015
Dades econòmiques	80,26%	84,78%	61%	35,60%	100%	780,01% (1)	80,89 % (1)
Informació residus	14,28%	41,30%	20%	0%	0%	29,90%	26,08%
Dades sobre persones	83,18%	54,98%	60%	81%	100%	63,80% (2)	71,90% (2)
Informació compliment normativa	63,98%	45,07%	0%	0%	50%	48,34%	46,67%
Informació ètica en el treball i drets humans	65,73%	58,52%	60%	80%	50%	61,33% (4)	59,80%
Dades sobre satisfacció dels clients	62,8%	56,69%	100%	100%	100%	64,39% (3)	63,82% (3)
Consums aigua i energia	0%	17,46%	40%	0%	0%	21,64%	20,00%
Costos i inversions en medi ambient	25%	24,65%	20%	60%	0%	39,03%	34,00%
Dades sobre formació	62,90%	36,97%	60%	100%	0%	52% (5)	53%
Participació en la comunitat	55,98%	55,69%	80%	60%	100%	60,00 (4)	58,55%

No hi ha diferències significatives respecte els resultats de la consulta de l'any passat. Es mantenen per aquest ordre d'importància els interessos en aquests aspectes:

- Econòmics i per tant, per la transparència.
- Relacionats amb el personal (ocupació, rotació, beneficis socials, avaluacions....)
- Informació i ètica en el treball.



SOSTENIBILITAT ECONÒMICA

ISOM és una cooperativa de treball d'iniciativa social i sense afany de lucre amb una forta solidesa i uns estats financers consolidats, que li permeten dur a terme el seu objecte social amb total garantia. La totalitat dels excedents es reinverteixen en la cooperativa.

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, 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 dèiem 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.

XIFRES ECONÒMIQUES

VALOR ECONÒMIC DIRECTE GENERAT I DISTRIBUIT	2014	2015
Valor Econòmic generat		
Ingressos	2.307.925,02	2.416.804,57
Valor econòmic distribuït		
Despeses operatives	601.602,17	597.153,26
Despeses de personal	1.621.831,96	1.662.299,95
Pagament a proveïdors de capital	14.311,14	11.924,20
Pagaments al govern	7.357,08	18.582,28
Inversions a la comunitat	0'00	0,00

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

No hem rebut cap ajuda significativa al llarg d'aquest exercici per part dels governs.



VESTES

6.27	1.1	8.20	4.30	6.30
7.40	3	6.20	7.30	6.20
3.30	3	3.30	5.40	4.30
4.10	4	7.30	3.20	6.30
6.30	5	7.30	6.30	6.30
7.40	6	6.30	4.30	7.30
8.50	7	7.30	6.30	3.30
9.00	8	7.40	7.40	6.40
1.00	9	8.50	8.40	6.50
2.00	10	6.20	9.50	6.20
3.00	11	6.40	7.00	7.20
4.00	12	8.30	8.20	6.20
5.00	13	4.20	6.50	7.20
6.00	14	6.30	3.30	
7.00	15	6.40		
8.00	16			
9.00	17			
1.00	18			
2.00	19			
3.00	20			
4.00	21			
5.00	22			
6.00	23			
7.00	24			
8.00	25			
9.00	26			
1.00	27			
2.00	28			
3.00	29			
4.00	30			

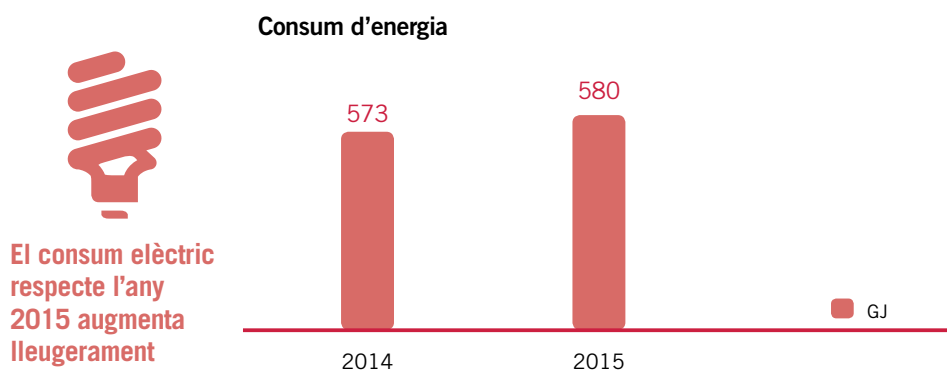
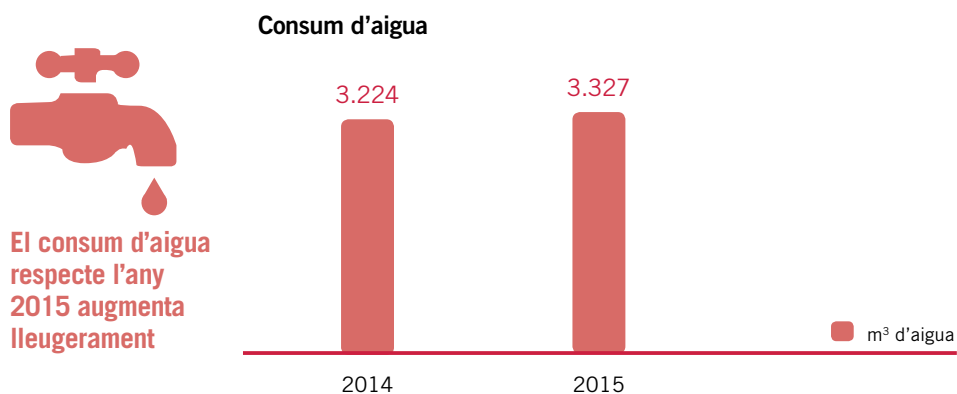
Exercice 1: Trouver les nombres manquants.

6

EL MEDI AMBIENT

ISOM, SCCL està sensibilitzada, amb les polítiques mediambientals i de sostenibilitat del nostre planeta. La nostra activitat no genera un impacte significatiu en el medi ambient , tot i així som sensibles a afavorir pràctiques responsables que minimitzin l'impacte ambiental i la generació de residus.

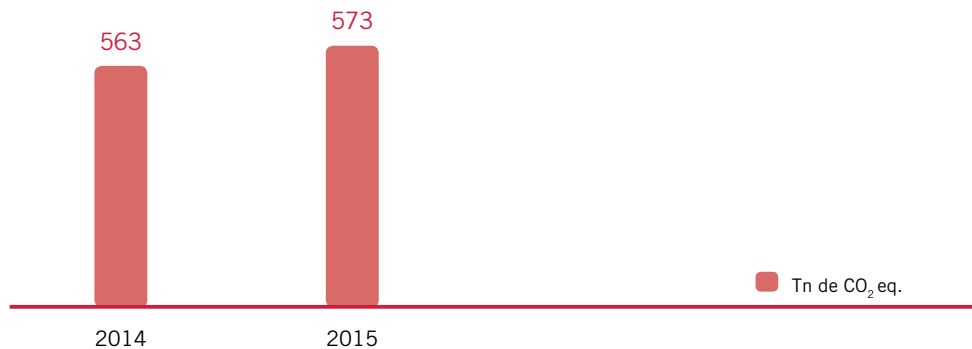
En aquest sentit es recullen les dades següents que ens permeten plantejar accions correctives o de millora.





El consumde gas
ha augmentat
també una mica

Consum de gas



GESTIÓ DE RESIDUS

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.

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 el 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 transport ni transportar cap tipus de residu. Per tant , no procedeix valorar el possible impacte sobre la biodiversitat al respecte.

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.

ANNEXES

INDICADORS DE LA MEMÒRIA

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 per 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, bx 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	
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 2015
3.2.	Data de la memòria anterior més recent		01/01 al 31/12 del 2014
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.		Telèfon 934.085.977 Fax: 934.087.547 e-mail: martagarcia@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
3.10.	Descripció de l'efecte que pugui tenir la re-expressió d'informació pertanyent a memòries anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta re-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 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'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.	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, capacitat 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.	Trets característics de la gestió	
4.13.	Principals associacions a les quals pertanyi (tals com associacions sectorials) i/o ens nacionals i internacionals a les que l'organització recolzi.	Trets característics de la gestió	
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	
5.	Enfoc de gestió i Indicadors d'acompliment		
	ECONOMIA		
	Acompliment econòmic		
EC1 (P)	Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent-hi ingressos, despeses d'explotació, retribució als empleats, donacions i altres inversions a la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de capital i governs.	Sostenibilitat econòmica	
EC2 (P)	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització degut al canvi climàtic.	Sostenibilitat econòmica	
EC3 (P)	Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials.	Sostenibilitat econòmica	
EC4 (P)	Ajuts financers significatius rebuts dels governs.	Sostenibilitat econòmica	
	Presència en el mercat		

EC5 (Add)	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupen les operacions significatives.	Les persones	
EC6 (P)	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals.	Proveïdors	
EC7 (P)	Procediments per a la contractació local	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 bonus, o en espècies.	Trets característics de la gestió	
EC9 (Add)	Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes		No aplica
	MEDI AMBIENT		
	Materials		
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	
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 _x , SO _x 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
	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.	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	
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.	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.
LA9 (Add)	Qüestions de salut i seguretat cobertes en acords formals amb sindicats.	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.	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.	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.		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		
HR2 (P)	Percentatge dels principals distribuïdors que han sigut objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades		

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.		
	No discriminació		
HR4 (P)	Número total d'incidents de discriminació i mesures correctives adoptades.		Durant el 2014 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.		
	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		
	Drets dels indígenes		
HR9 (Add)	Nombre 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		
	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 2014 no s'han produït queixes relacionades amb els drets humans.

	SOCIETAT		
	Comunitats locals		
S01 (P)	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per avaluar i gestionar els impactes de les operacions en les comunitats	Trets característics de la gestió	
S09 (P)	Operacions amb impactes negatius significatius possibles o reals en les comunitats locals	Trets característics de la gestió	
S010 (P)	Mesures de prevenció i mitigació implementades en operacions amb impactes negatius	Trets característics de la gestió	
	Corrupció		
S02 (P)	Percentatge i nre. total d'unitats de negoci analitzades respecte a riscos relacionats amb la corrupció		Durant l'any 2015 no hi ha hagut cap incident relacionat amb la corrupció
S03 (P)	Percentatge de treballadors formats en les polítiques i procediments anti-corrupció		No aplica
S04 (P)	Mesures preses en resposta a incidents de corrupció		No ha calgut adoptar mesures en resposta a incidents de corrupció
	Política Pública		
S05 (P)	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament de les mateixes activitats de "lobbying".	Trets característics de la gestió	
S06 (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		
S07 (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		
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

	RESPONSABILITAT SOBRE PRODUCTES		
	Salut i seguretat 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		
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		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





www.isom.cat

Garcilaso 153, bxs. 2a

08027 Barcelona

T. 93 408 59 77 · F. 93 408 75 47

isom@isom.cat

Segueix-nos:

 www.facebook.com/isom.cat

 www.twitter.com/info_ISOM