



MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT

ÍNDEX

	PÀG.
DECLARACIÓ DE LA DIRECCIÓ	05
1. ELS GRUPS D'INTERÈS	06
2. L'ORGANITZACIÓ	10
3. SERVEIS I COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT	14
4. LES PERSONES	20
5. GESTIÓ ECONÒMICA	26
6. EL MEDI AMBIENT	30
7. ANNEXOS	32

DECLARACIÓ DE LA DIRECCIÓ

Tinc el plaer de presentar-vos **la primera memòria de sostenibilitat d'ISOM** on es descriuen les principals activitats que ha dut a terme l'organització al llarg del 2011, com la profunda **revisió del pla estratègic de l'entitat** i la seva concreció en el pla de treball del 2012, **l'enfortiment de l'estructura** de l'entitat per a la creació de nous projectes i la **consolidació de l'espai de reflexió ètica**.

En el seu procés d'elaboració **han participat el major nombre de persones de l'organització i altres grups d'interès**, ajudant a entendre millor un entorn en constant canvi i possibilitant **la identificació d'expectatives i d'oportunitats** associades a noves demandes que **s'han traduït en reptes per a ISOM**, constituint aquests enfoc detallats en els diversos apartats de la memòria.

El diàleg amb els diferents grups d'interès ha permès millorar la consciència individual i també col·lectiva sobre la necessitat d'**incorporar criteris i pràctiques sostenibles en la nostra estratègia i en la gestió del dia a dia**, convertint **la responsabilitat social en un valor compartit** de l'organització.

En definitiva, la publicació d'aquesta memòria esdevé **un mecanisme de transparència** basat en el principi fonamental d'avaluar i informar en relació a la nostra manera de fer les coses i en la millora dels àmbits econòmic, ambiental i social, com a evidència de **la nostra contribució al desenvolupament sostenible**.

Marta García

Presidenta Consell Rector ISOM

1

ELS GRUPS D'INTERÈS

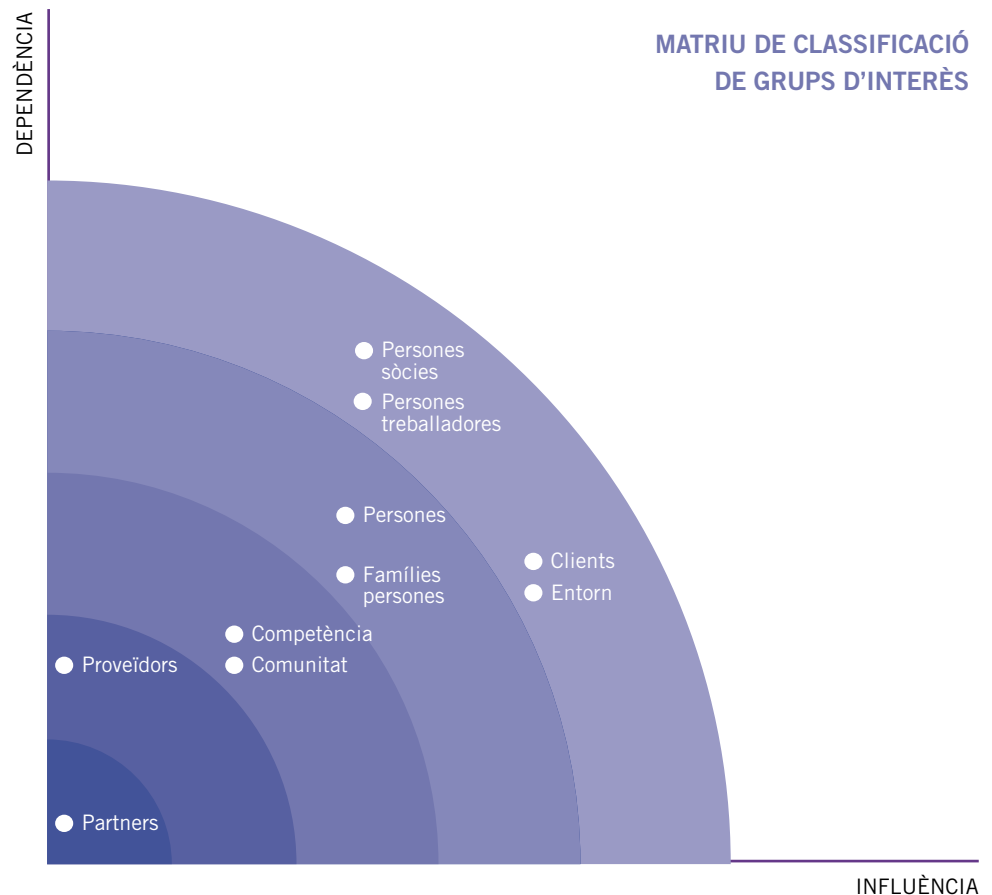
DIÀLEG AMB ELS GRUPS D'INTERÈS

Per aconseguir **crear valor de forma sostenible** atenem a les demandes i expectatives de les parts interessades o “grups d'interès” del nostre entorn.

Considerem que **el diàleg és una peça clau del procés de generació de confiança**. La interacció amb els grups d'interès contribueix a difondre la nostra imatge corporativa, els nostres valors i compromisos, ajuda a entendre millor un entorn en constant canvi i possibilita la identificació d'oportunitats associades a noves demandes.

Les expectatives dels grups d'interès identificades s'han traduït en compromisos per ISOM, constituint aquests l'eix de les polítiques que es detallen en els diferents apartats de la memòria relatiu als diferents grups i àmbits.

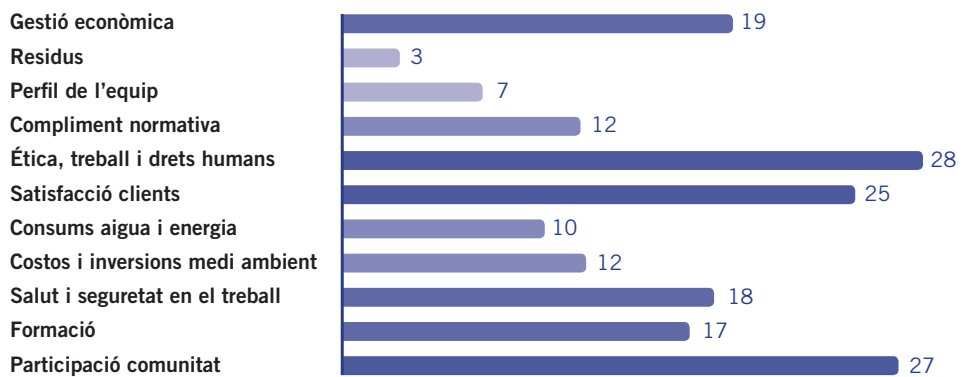
Per a la tasca realitzada en relació a **la identificació, classificació i participació dels grups d'interès** (inclosos el resultat d'aquesta) s'ha utilitzat les normes de la sèrie **AA1000** i les pautes proposades per **GRI** en el seu document “Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat” versió 3.1.



CONSULTA ALS GRUPS D'INTERÈS

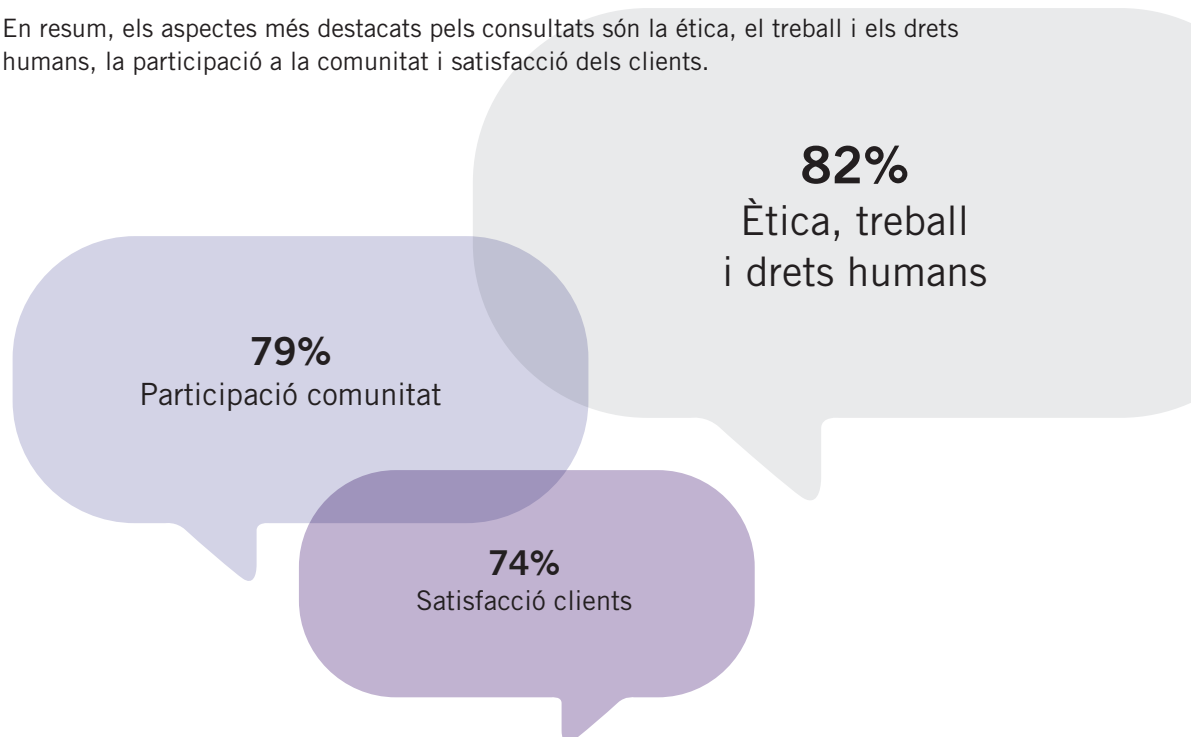
La consulta es va realitzar mitjançant una enquesta sobre els aspectes de RSE relacionats amb l'estratègia de l'organització als grups d'interès més directament relacionats amb ISOM: persones sòcies i persones treballadores (34), clients i entorn sectorial.

Els resultats obtinguts expressen les principals preocupacions i aspectes d'interès per als grups participants, el tractament dels quals es pot evidenciar en els diferents capítols de la memòria:



ASPECTES MÉS DESTACATS...

En resum, els aspectes més destacats pels consultats són la ètica, el treball i els drets humans, la participació a la comunitat i satisfacció dels clients.



“Gestió econòmica”,
 “Perfil de l’equip”,
 “Compliment normativa”
 i “Formació”
 són altres aspectes
 rellevants pels
 grups d’interès

ASPECTES DESTACATS PER CADASCUN DELS GRUPS

% RELLEVÀNCIA	Persones sòcies	Persones treballadores	Clients	Entorn sectorial
Gestió econòmica	0%	59%	100%	100%
Residus	20%	7%	0%	0%
Perfil de l'equip	20%	15%	50%	100%
Compliment normativa	0%	37%	50%	100%
Ètica treball i drets humans	100%	74%	100%	100%
Satisfacció clients	40%	78%	50%	100%
Consums aigua i energia	60%	26%	0%	0%
Costos i inversions medi ambient	60%	33%	0%	0%
Salut i seguretat en el treball	20%	60%	50%	0%
Formació	80%	44%	0%	100%
Participació comunitat	80%	74%	100%	100%

REPTES 2012

- Implementar el pla de màrqueting i comunicació com a element facilitador del diàleg entre ISOM i tots els seus grups d’interès.
- Ampliar la consulta a altres grups d’interès als quals no es va consultar al 2011, identificant-ne les expectatives i demandes, així com integrar els mateixos a la estratègia de l’empresa, com a una eina poderosa per l’èxit d’un posicionament socialment responsable.

“Els drets humans i el treball entorn de l'ètica són nostres principals preocupacions”



2

L'ORGANITZACIÓ

La constitució de l'entitat neix del **ferm compromís** de continuar fent la feina que veníem fent ja feia temps, **vetllant i educant els infants, adolescents i joves en situació de vulnerabilitat**.

- 1992** S'inaugura el CRAE Minerva ubicat al barri del Congrés.
- 1998** L'entitat que gestionava l'equipament fins aquells moments, manifesta el desig de renunciar a la gestió i ofereix la possibilitat, mitjançant la constitució d'una cooperativa, que ho facin els propis treballadors.
- 1999** Es constitueix ISOM.
- 2001** El 15 de novembre de 2001, l'entitat ISOM va ser registrada en el Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials amb el N° E03414 i s'inicia l'activitat.

TRAJECTÒRIA

- 2001** ISOM inicia la seva gestió del CRAE Minerva, atenent 16 infants, adolescents i joves. Aviat vam tenir la necessitat de trobar un nou espai on atendre millor les seves necessitats.
- 2005** ISOM inaugura el nou equipament del CRAE Minerva i amplia fins a 24 places.
- 2007** ISOM inaugura un centre nou, el CRAE Sants Medir, on s'atenen 18 infants.
- 2008** ISOM instal·la al Congrés la seu social d'ISOM. Aquesta novetat permet pensar des de la distància justa en el futur de l'entitat, sense perdre mai de vista que treballem per a la missió proposada.

El futur proposat per ISOM és seguir fent camí, **donant resposta** amb diferents equipaments **a les necessitats socials** que vagin sorgint i sempre amb vitalitat, optimisme, bon humor, tenacitat i professionalitat.

Vetllem i edu-
quem els infants
i joves en situació
de vulnerabilitat



BON GOVERN. ELS PRINCIPIS D'ISOM

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

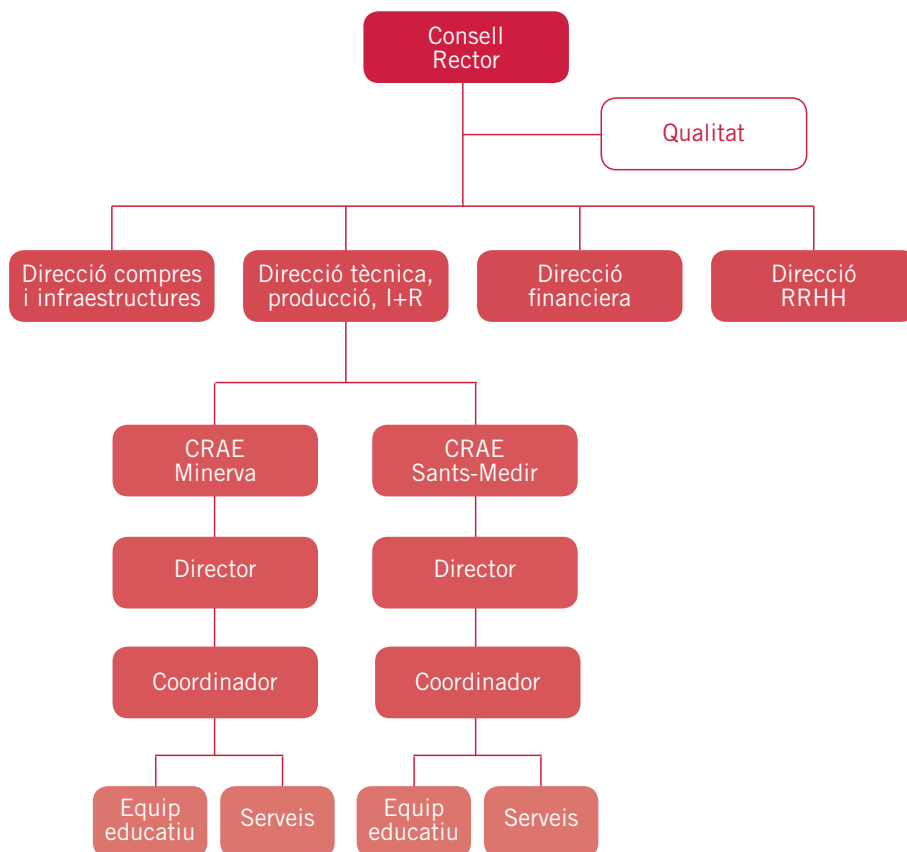
generant un espai d'escolta i diàleg que permeti el desenvolupament d'estratègies per al creixement de les persones i la seva autonomia.

La responsabilitat social és un procés clau, per modificar les seves accions en el compliment econòmic, mediambiental i social

COMPROMESOS AMB LA RESPONSABILITAT SOCIAL

Per a la nostra organització, la responsabilitat social és un dels eixos contemplats en l'estratègia de l'Entitat. Per tant el seu seguiment es veu reflectit en els quadres de comandament de l'entitat. **La responsabilitat social és un procés clau, per modificar les seves accions en el compliment econòmic, mediambiental i social.** Ajuda a entendre els desafiaments, els riscos i les oportunitats de la sostenibilitat a través de l'exercici d'elaboració de la memòria anual.

ESTRUCTURA OPERATIVA



Tenim cura de no reproduir una estructura jeràrquica i autoritària, per tal de no provocar un empobriment de les relacions personals

ESTIL DE GESTIÓ

Establertes unes coordenades democràtiques, creiem que és de sentit comú, per la mateixa definició d'aquest, establir **un model participatiu, en el qual qualsevol persona que pertany al col·lectiu trobi el canal adient per intervenir i participar en els processos de planificació, d'execució o de control de la gestió.**

En aquest sentit tenim cura de no reproduir una estructura jeràrquica i autoritària, per tal de no provocar un empobriment de les relacions personals.

Creiem que el grau de responsabilitat en relació a la nostra tasca és molt elevat i s'aposta per una gestió especialitzada conscients del fet diferencial del nostre sector: l'especificitat dels valors abans esmentats.

La gestió ha de permetre mantenir l'organització en equilibri d'acord amb el que la societat li demana.

LES BASES DEL BON GOVERN

Assemblea general

És l'òrgan que garanteix que les persones sòcies estiguin degudament informades sobre el funcionament de la cooperativa i hi puguin participar democràticament.

Consell Rector

És l'òrgan de representació i govern d'ISOM. És l'encarregat d'establir les directrius generals d'actuació de l'entitat. Es reuneix un cop al mes quan convoca la presidenta. Membres: Marta Garcia (Presidenta); David Pros (Secretari) i Roger Segura (Tresorer).

Junta directiva

És fa càrrec de la gestió ordinària de la cooperativa seguint les directrius del Consell Rector. Són membres de la Junta Directiva de l'entitat: David Pros (Director financer); Jordi Pros (Director de RRHH); Marta Garcia (Directora tècnica, de producció i I+D) i Roger Segura (Director de compres i infraestructures).

Responsable de qualitat

Forma part del Consell Rector. Es defineix la política de qualitat com a part integrant de les línies estratègiques d'ISOM.



Com a forma d'expressar el seu compromís amb la qualitat, el Sistema de Gestió de la Qualitat d'ISOM està basat en la **norma ISO 9001:2008 "Sistemes de Gestió de la Qualitat - Requisits"**. Per confirmar que es compleixen els requisits d'aquesta norma, ISOM sotmet de forma voluntària el seu Sistema de Gestió de Qualitat a l'esquema de certificació d'una Entitat Certificadora Acreditada.

Un model participatiu, en el qual qualsevol persona que pertany al col·lectiu trobi el canal adient per intervenir i participar



SERVEIS I COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT

Durant aquest any 2011 hem atès a 61 infants i adolescents i a les seves famílies

LES NOSTRES ACTUACIONS

Intervenció educativa i serveis

La nostra tasca està centrada en la gestió de serveis especialitzats per a la infància, adolescència i joves en situació de vulnerabilitat. Durant aquest any 2011 els professionals que pertanyem a ISOM hem atès a 61 infants i adolescents i a les seves famílies en el si dels diferents CRAES que gestiona l'entitat.

- Aquest any, s'han estat cercant i creant altres línies d'actuació en pro a no centrar només la nostra activitat en el sí de la gestió de recursos residencials dels infants, adolescents i joves tutelats per la DGAIA, sinó obrir altres vies d'actuació dins del camp social. És a dir, hem estat cercant i començant a definir altres projectes d'iniciativa i acció social que puguin millorar les capacitats de les persones i l'entorn, tal i com defineix la nostra missió i estratègia d'Entitat.
- Serveis complementaris: des del centre també atenem als joves ex-tutelats que han viscut amb nosaltres fins a la seva majoria d'edat. Sovint ens venen a veure i demanar consell, plantejar dubtes, o simplement ser escoltats. Des dels recursos residencials, se'ls ofereix acompanyament (tant a nivell tutorial, com a nivell pre-laboral i/o laboral), posant-los a l'abast d'altres recursos que ara els poden ajudar. Aquesta complementarietat de serveis, que portem a terme de forma gratuïta, ens genera preocupació i ganes de poder formalitzar aquest servei. Per aquest motiu, de cara l'any vinent i des de l'Entitat, es treballarà en pro a establir unes línies i directrius per donar cos al programa de seguiment postinstitucional.

Informació i sensibilització sobre infància i adolescència en situació de vulnerabilitat, valors i drets socials

La organització té un representant a la Coordinadora d'Entitats del Barri mitjançant el qual fomentem el coneixement i la cooperació amb d'altres entitats.

Tanmateix promovem tot tipus d'activitats relatives a la nostra missió. Aquest any 2011 les activitats han girat al voltant d'alguns drets que recull la nova Llei d'Infància.

Les activitats que s'ha participat són:

- Decoració de la plaça del barri.
- Encesa de l'arbre de Nadal del barri.
- Xocolatada al barri.
- Participació activa a les festes majors del barri del Congrés organitzant un concurs de dibuix per a tots els nens i nenes del barri. Aquest any van dibuixar els espais o equipaments que trobaven a faltar al barri o que podien millorar-se.
- Participació activa a les festes majors del Barri dels Indians amb activitats dirigides, activitats esportives, etc.

- Participació de diferents residents a “La Milla” (corsa popular organitzada per la comissió de festes del barri del Congrés).
- Participació en el torneig de tennis taula.

Ètica en l'atenció a la infància

Aquest treball té un objectiu clar i és seguir impulsant la construcció del codi ètic de l'entitat, dotant-lo de contingut

Aquest any 2011, s'ha donat continuïtat a l'ERE (l'Espai de Reflexió Ètica) amb l'assessorament de la Dra. Begoña Román i s'han abordat els temes claus identificats pels serveis i l'entitat.

Aquest treball té un objectiu clar i és seguir **impulsant la construcció del codi ètic de l'entitat**, dotant-lo de contingut.

El passat tres d'octubre la **Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència en col·laboració amb el Gabinet Tècnic del Departament de Benestar Social i Família** va organitzar una “Jornada per donar a conèixer els treballs realitzats als Espais de Reflexió Ètica d'Infància”, així com la metodologia emprada. Se'n va convidar a fer una presentació pública dels treballs realitzats els quals es van penjar al Bloc de les Polítiques d'Infància i en el DIXIT.



SERVEIS

Centre Residencial d'Acció Educativa Minerva

Usuaris	Infants, adolescents i joves de 5 a 18 anys en situació de desemparament tutelats per DGAIA. Aquests reben una atenció directa les 24 hores del dia, 365 dies a l'any.
Objectiu	Els infants-adolescents estan en mesura d'acolliment simple en institució. És aquella mesura de protecció consistent en ingressar l'infant o adolescent en una institució pública o col·laboradora adequada a les seves característiques amb la finalitat de rebre l'atenció i educació necessàries mentre no poden retornar amb la seva família.
Capacitat del servei	24 places
Responsable	Jordi Pros Velasco
Nombre de professionals	14 professionals i 2 persones de serveis
Nombre d'infants i adolescents atesos	36 (24 nens i 12 nenes)
Nombre d'ingressos produïts	12
Nacionalitat dels infants	Només 2 infants no eren del territori

Les característiques de la població atesa ha estat força diversa, atenent les diferents problemàtiques en el sí de les seves famílies, així com del grau d'afectació revertit en cadascun dels infants. Cal esmentar que, dels 36 infants i adolescents atesos, 10 tenien certificat de disminució.

Pel que fa a les altes i baixes del centre:

INGRESSOS	Nombre	DESINTERNAMENTS	Nombre
Centre d'acolliment	3	Majoria d'edat	2
Acolliments en família aliena	2	Escapoliment	4
Reingrés per escapoliment	1	Ingrés no efectiu	1
Família biològica	8	Acolliment pre-adoptiu	1
Total	14	Acolliment família extensa	1
		Retorn al domicili	1
		Derivació a altres CRAES	1
		Derivació a centre terapèutic	2
		Total	13

Centre Residencial d'Acció Educativa Sants-Medir

Usuaris	Infants de 0 a 12 anys en situació de desemparament tutelats per DGAIA. Aquests reben una atenció directa les 24 hores del dia, 365 dies a l'any.
Objectiu	Els infants estan en mesura d'acolliment simple en institució. És aquella mesura de protecció consistent en ingressar l'infant en una institució pública o col·laboradora adequada a les seves característiques amb la finalitat de rebre l'atenció i educació necessàries mentre no poden retornar amb la seva família.
Capacitat del servei	18 places
Responsable	Marta Camps Anglada
Nombre de professionals	14 professionals i 2 persones de serveis
Nombre d'infants i adolescents atesos	25 (17 nens i 8 nenes)
Nombre d'ingressos produïts	7
Nacionalitat dels infants	Només 1 infant era estranger

Les característiques de la població atesa també ha estat força diversa, donades les diferents problemàtiques familiars, així com del grau d'afectació revertit en els infants.

Pel que fa a les altes i baixes del centre:

INGRESSOS	Nombre	DESINTERNAMENTS	Nombre
Centre d'acolliment	3	Retorn amb els progenitors	3
CRAE	0	Acolliment família extensa	2
Centre maternal	1	Acolliment pre-adoptiu en família aliena	2
D'urgència	2	Acolliment en família aliena	1
Ordinari	1	Trasllat de centre	1
Total	7	Total	9

ASSOLINT LA SATISFACCIÓ

Per nosaltres la importància de la qualitat en la tasca, neix de diferents conviccions. En primer lloc amb les persones que treballem, persones infants i adolescents en situació de vulnerabilitat, que mereixen la millor atenció possible.

Satisfacció dels usuaris

En aquest sentin ISOM mitjançant la norma ISO 9001 disposa de sistemàtiques per a mesurar la satisfacció dels infants i en funció dels seus resultats establir accions de millora.

Anualment, com a mínim, es planifica una tutoria individualitzada amb cadascun dels infants amb l'objectiu de conèixer quin és el grau de satisfacció dels mateixos. Aquesta tutoria que la porta a terme l'educador tutor queda degudament registrada a la carpeta tutorial de l'infant.

No s'utilitza cap qüestionari tipus sinó que es tracta d'una tutoria oberta amb l'objectiu clar de recollir queixes, propostes de millora o suggeriments de qualsevol tipus. Aquesta acció està calendaritzada i sistematitzada per a realitzar-la a final d'any però també pensem que és bo poder recollir aquelles opinions que sorgeixen espontàniament i que també s'anotaran si s'escau.

Es disposa també d'una bústia al centre on els infants poden adreçar les seves opinions de forma anònima. Per aquest 2012 està previst la realització d'un document marc o guia que guiï amb més rigor la realització de dites tutories.

Satisfacció del client

A ISOM tenim un únic client. Per a la seva satisfacció ja disposem d'un Sistema de Gestió de Qualitat que ofereix garanties respecte a la relació amb el client, ens permet identificar i complir amb els requisits dels mateixos i posar de relleu tot allò relatiu a la seva satisfacció.

Per aquest 2012 tenim planificades una sèrie de tasques que tenen a veure amb la supervisió del funcionament dels projectes que inclou les accions d'avaluació adreçades a tots els equips professionals, també les direccions, supervisió del funcionament de l'àrea tècnica i auditories relatives al SGQ.

A més, també s'ha previst millorar la recollida de dades en relació a la satisfacció del client per tal de poder quantificar-ne la satisfacció ja que fins a dia d'avui s'ha fet de forma qualitativa.

PARTICIPACIÓ I TREBALL EN XARXA

- ISOM actualment està federada a la FEDAIA, federació d'entitats d'atenció i d'educació a la infància i adolescència en risc. La presidenta de l'entitat forma part de la mateixa des de fa deu anys. Es participa activament mitjançant la Junta Directiva de la Federació i la Junta Permanent. Els equips de treball participen a les comissions tècniques que s'impulsen des de la federació.
- La presidenta de l'entitat, representant a FEDAIA, participa en el grup de treball d'innovació i qualitat de la Taula del Tercer Sector.
- ISOM està també federada a la Federació de Cooperatives de Catalunya.
- ISOM a dia d'avui forma part de la Coordinadora d'Entitats del Barri participant activament en la realització d'activitats infantils i juvenils amb l'objectiu de difondre la nostra missió i generar un efecte sensibilitzador en el si de la nostra societat. La relació que s'estableix amb el districte és estreta.
- ISOM té 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 i educació infantil.
- Enguany hem col·laborat en la formació en pràctiques del curs "Tècnic en trastorns de la conducta de la infància", de Barcelona - Activa, de l'Ajuntament de Barcelona. I hem tingut el suport d'alumnes en pràctiques del Màster en "Intervenció en dificultats de l'Aprenentatge", de la Fundació ISEP.

REPTES 2012

Comunitat

- Seguir informant i sensibilitzant sobre la matèria objecte dels nostres projectes.
- Treballar en pro de satisfer les noves necessitats socials.

Satisfacció de clients / usuaris

- Ampliar la prestació de serveis i consolidar els serveis complementaris.
- Millorar la satisfacció del client, garantint la qualitat en la prestació del serveis.
- Millorar la satisfacció els usuaris implementant mesures adients, si s'escau.
- Promoure la participació dels usuaris en la implantació de nous recursos tecnològics.

Participació i Xarxa

- Mantenir els convenis de col·laboració amb les diferents entitats i ampliar la cooperació/col·laboració amb d'altres del sector d'iniciativa social.
- Ampliar la nostra participació en les comissions tècniques i de gestió de les diferents plataformes de segon i tercer nivell del sector.

4

LES PERSONES

La gestió de les persones que conformen ISOM esdevé un eix estratègic de la nostra entitat

A ISOM entenem que el capital humà és el que aporta un valor diferencial a l'organització. El gran gruix de persones que conformem ISOM dediquem el nostre temps de treball a l'atenció directa als infants, adolescents i joves en situació de risc que viuen en l'àmbit residencial, esdevenint doncs elements claus a l'hora de millorar la qualitat de vida i oportunitats dels mateixos. **Sense un equip humà competent i compromès no podríem desenvolupar amb la qualitat que ens és pròpia la nostra activitat.**

Per tant, entenent que els infants, adolescents i joves que atenem necessiten dels millors professionals al seu costat, la gestió de les persones que conformen ISOM esdevé un eix estratègic de la nostra entitat.

...ISOM PROMOU

Ser una entitat on treballar-hi resulti gratificant, creant unes òptimes condicions socio-laborals basades en el bon tracte, el reconeixement, el desenvolupament professional, la coherència, la recompensa i l'accés a nous coneixements i competències. Promou, doncs, **que la seva oferta laboral permeti captar, desenvolupar i retenir el millor talent professional.**

ISOM promou i respecta la normativa laboral internacional, estatal i de sector aplicable.

Polítiques en relació als aspectes laborals

Retribució

Es segueix una política retributiva en consonància amb el sector. Apliquem el Conveni Col·lectiu d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc.

Formació

S'ofereix formació a tots els equips de treball, recollint les demandes dels mateixos i vehiculant-les.

Participació

S'intenta que els professionals participin en tot allò possible. Hi ha creats mecanismes de participació, tant interns dels serveis, com entre serveis i entitat.

Avaluació

Creiem en l'avaluació de les persones que conformen els equips de treball, com a sistema de millora continuada.

Selecció

Els canals de selecció habitual són pàgines web del sector, recepció de CV's o contacte personal. Una entrevista prèvia amb el departament de RRHH i una altra amb els directius del servei. Procés d'acollida que consta de coneixement de l'equip i lloc de treball previ a incorporació i de manual d'acollida on queden reflectides les tasques a desenvolupar.

Contractació

Dins de la plantilla d'ISOM hi ha contractades persones en risc d'exclusió social per a l'execució dels projectes.

Seguretat i higiene. Es compleix amb la normativa aplicable. Tots els professionals han de formar-se en riscos laborals, primers auxilis i manipulació d'aliments.

Anàlisi, descripció i valoració dels llocs de treball (ADVPT)

Dins del Sistema de Gestió de Qualitat volem donar-li un nou impuls tot incloent-hi competències i gestió per les mateixes.

PERFIL DE L'EQUIP

	2009		2010		2011	
	DONA	HOME	DONA	HOME	DONA	HOME
Plantilla total	20	15	20	19	24	16
Mitjana d'edat	32,7	29,1	32,8	30,6	34,1	32,4
% Nacionalitat espanyola	90%	93,3%	90%	89,4%	91,6%	93,8%
% Contracte Indefinit	40%	26,7%	60%	52,6%	62,5%	68,7%
% Temps Complert	75%	93,3%	90%	89,5%	91,6%	87,5%
Noves contractacions	17	6	10	8	12	5
S'incorporen a l'equip	6	4	2	3	8	2
Baixes de membre de l'organització	3	2	2	2	5	3
Índex de rotació	22,5%	10%	10%	14,7%	29,5%	14,2%
Retenció després de permís parental	1 de 1	0	1 de 1	2 de 2	0	2 de 2

CATEGORIES PROFESSIONALS

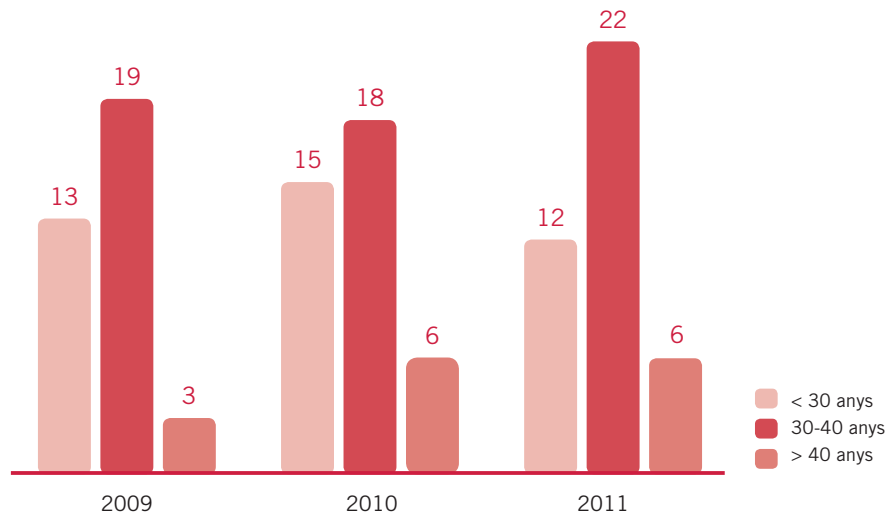
	2009		2010		2011	
	DONA	HOME	DONA	HOME	DONA	HOME
Caps d'àrea	1	1	1	2	1	2
Directors	1	1	1	1	3	1
Sostsdirectors	0	1	0	0	0	0
Educadors	13	11	13	14	15	11
Serveis	4	0	4	1	4	1

Els nivells superiors de l'estructura operativa **es troben pràcticament en la seva totalitat a la franja de 30-40 anys.**

GRUPS D'EDAT

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

ISOM compta amb una plantilla molt jove i per tant, no hi ha cap persona en edat de jubilació.



Un dels compromisos de l'Entitat professionalitat

GESTIONANT EL CONEIXEMENT

Un dels compromisos de l'Entitat alhora recollit a la carta de qualitat, i que es fonamenta en un valor, és la professionalitat. Des d' ISOM es contempla la formació de les persones en els següents termes de compromís:

- Promoció de la formació continuada dels treballadors amb l'objectiu de millorar el seu desenvolupament professional en consonància amb l'estratègia de l'organització.
- Establir un pla de formació, de forma consensuada, a partir de les necessitats detectades en les avaluacions de personal i tenint en compte els objectius estratègics de l'entitat.
- ISOM té la voluntat d'afavorir la formació dels empleats, per tal d'enriquir el capital humà de l'organització, fomentant la formació interna i impulsant l'externa.

Un dels compromisos de l'Entitat és la professionalitat

Per això promocionem la formació continuada dels treballadors

LA FORMACIÓ EN XIFRES

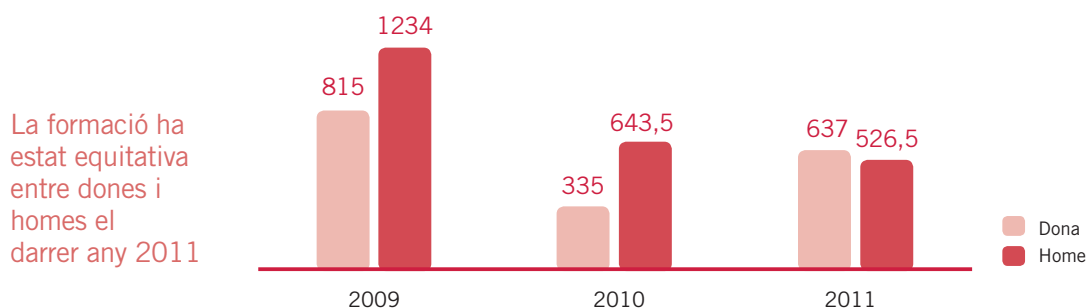
La taula que es presenta a continuació mostra el número total d'hores de formació, el número total de treballadors participants en accions formatives i la mitjana d'hores de formació per treballador.

	2009	2010	2011
Hores totals formació	1.473	523,5	160,5
Participants	32	41	36
% treballadors	91,4%	61,5%	90%
Mitjana hores / treballador	58,54 h.	25,09 h.	29,09 h.

La següent taula, detalla el número de participants i les hores de formació en funció de les categories professionals.

	PARTICIPANTS			HORES DE FORMACIÓ		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Estructura	1	1	1	2	1	2
Directors	1	1	1	1	3	1
Educadors	13	11	13	14	15	11
Altres	4	0	4	1	4	1

Desglossament d'hores de formació per sexe en els darrers 3 anys:



ISOM creu en un sistema que contribueixi al desenvolupament personal i professional dels treballadors, ja que són el major capital, i en conseqüència reverteixi positivament en la gestió del projecte, millorant les seves habilitats i competències.

Avaluar el seu rendiment respecte a objectius comuns i recollir el seu nivell de satisfacció i propostes, ajuda a la millora de l'acompliment dels objectius de l'organització.

Avaluació persones Minerva

	AVALUACIÓ PERSONES MINERVA			AVALUACIÓ PERSONES SANTS		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Dona	0%	8,33%	16,67%	21%	34,48%	41,38%
Home	8,33%	16,67%	25%	20,69%	34,48%	34%

SALUT I SEGURETAT EN EL TREBALL

La Prevenció de Riscos s'integra en el procés general de treball d'ISOM, i es tracta com a projecte transversal a tots els efectes, per tant, les obligacions i les responsabilitats derivades d'aquest sistema es regeixen pels mateixos paràmetres.

ISOM no només pretén complir els requisits legals vigents, sinó millorar progressivament les condicions de seguretat, higiene, ergonomia i psicociologia de totes les persones que hi treballen.

Tots els esforços de l'organització, així com dels seus proveïdors, han d'estar orientats fonamentalment cap a la cultura de la prevenció, amb la finalitat d'aconseguir els objectius establerts.

	2009		2010		2011	
	DONA	HOME	DONA	HOME	DONA	HOME
Dies d'absentisme per IT	120	10	131	40	169	22
Dies d'absentisme per accident laboral	41	0	72	25	0	0

UNA APOSTA PER LA SEGURETAT

S'ha fet la implantació del 100% de les mesures preventives derivades de les avaluacions de riscos laborals a tots els centres de treball.

El programa de formació d'ISOM SCCL proporciona als seus treballadors programes i eines necessàries per a que puguin desenvolupar la seva tasca de la forma més adequada.

Realitza accions formatives, per a cobrir les necessitats concretes en **Salut i Seguretat en el Treball**.

Formació en: Primers auxilis i Prevenció de Riscos laborals

Mitjana d'hores de formació per persona: 4 hores

Hores dedicades a formació: 19 hores

REPTES 2012

- Mesurar el grau de satisfacció de les persones que conformen els equips de treball i implementar les mesures escaients per a la seva millora.
- Potenciar la participació de les persones mitjançant la implantació del pla de màrqueting i comunicació.
- Creació de plans formatius en funció de l'actualització de l'Anàlisi, descripció i valoració dels llocs de treball (ADVPT).
- Mantenir o millorar el volum de persones en risc d'exclusió social contractades per a l'execució del projecte.
- Seguir impulsant l'espai de reflexió ètica de l'entitat per a l'elaboració del codi ètic de la mateixa.

Millorem progressivament les condicions de seguretat, higiene, ergonomia i psicociologia de totes les persones que hi treballen



5

GESTIÓ ECONÒMICA

GESTIÓ ECONÒMICA RESPONSABLE

Entenem la cooperativa com un **instrument al servei de la societat, en concret a la infància, adolescència, joves i les seves famílies, fent compatible la seva irrenunciable finalitat de servei sense ànim de lucre amb un desenvolupament sostenible, respectuós amb el medi ambient i de forma ètica i responsable**. Preferim avançar-nos als esdeveniments i fer perdurar la nostra vocació de servei al llarg del temps.

La major part de les dades que s'exposaran en aquesta secció s'han extret dels estats financers consolidats. Les dades econòmiques han estat elaborades conforme a les normes comptables espanyoles, i auditades externament pel Sr. Darnell Buisan, 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.

ISOM, SCCL, té una gran tradició a Barcelona en l'àmbit de la infància, adolescència, joves i les seves famílies en situació de vulnerabilitat i **presenta en els darrers anys una gran solidesa financera** que li permet dur a terme el seu objecte social.

Tots els excedents que es generen es reinverteixen en la mateixa cooperativa per seguir donant compliment a la missió de l'entitat.

Entenem la cooperativa com un instrument al servei de la societat, en concret a la infància, adolescència, joves i les seves famílies

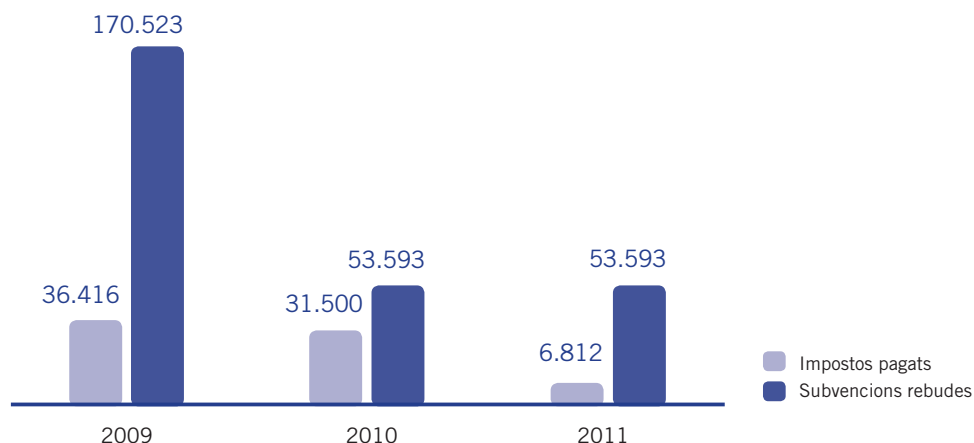


DADES FINANCERES D'ISOM

Ingressos	1.946.985,39 € (2011)
Les vendes o ingressos nets inclouen els imports totals rebuts pels contractes signats amb l'Administració per la gestió dels CRAE Minerva i Sants-Medir, la part proporcional de les subvencions rebudes per part de l'administració per l'adequació dels immobles on es duen a terme els projectes i altres de tipus financer.	2.000.285,28 € (2010) 2.047.848,95 € (2009)
Despeses operatives	419.485,34 € (2011)
Les nostres despeses operatives inclouen els pagaments realitzats fora de l'organització per l'adquisició d'aprovisionaments, compra de materials i productes, instal·lacions i serveis, incloent lloguer de propietats, taxes de llicències, etc.	430.454,93 € (2010) 393.589,69 € (2009)
Despeses de personal	1.315.498,87 € (2011)
El cost total de les nòmines implica els salaris dels treballadors, incloent els pagaments a institucions governamentals.	1.216.870,22 € (2010) 1.149.013,18 € (2009)
Pagaments a proveïdors	21.952,91 € (2011)
Els pagaments a proveïdors de capital recullen les despeses financeres i despeses assimilades.	21.057,88 € (2010) 20.545,16 € (2009)
Pagaments a governs	6.812,24 € (2011)
Els pagaments a governs recull l'Impost de Societats.	31.500,29 € (2010) 36.416,02 € (2009)
Inversions a la comunitat	0,00 € (2011)
No hi ha hagut aportacions voluntàries, donacions ni inversions a la comunitat.	0,00 € (2010) 0,00 € (2009)
Valor econòmic retingut	183.236,03€ (2011)
Reserves, amortitzacions i depreciacions (calculat com Valor econòmic generat menys valor econòmic).	300.401,96 € (2010) 448.284,90 € (2009)

ASSISTÈNCIA FINANCERA REBUDA PEL GOVERN

En aquest indicador **contraposem el volum d'impostos pagats per ISOM amb les subvencions rebudes** per part de les administracions públiques, subvencions que s'imputen anualment en la mesura que s'amortitzen les inversions fetes en el seu dia per l'adequació dels immobles on es duen a terme els nostres projectes.



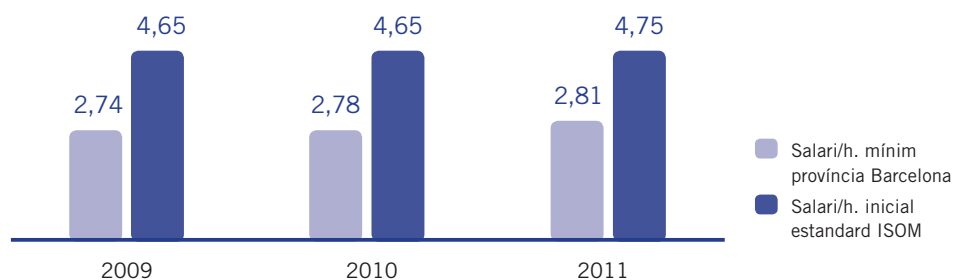
ESCALA DE RELACIONS DEL SALARI ESTÀNDARD DEL NIVELL D'ENTRADA COMPARAT AMB EL SALARI MÍNIM LOCAL

Hem establert el salari estàndard de nivell d'entrada prenent com a referència el salari mig de les quatre persones de l'organització amb menor qualificació i categoria laboral i, per tant, amb els salaris més baixos.

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

Considerem la dada suficientment significativa ja que aquestes persones representen només el 12% del total de les persones contractades.

70% superior
el salari inicial
d'ISOM respecte
el salari mínim
de la província
de Barcelona



REPTES 2012

- Seguir desenvolupant una política econòmica que garanteixi el creixement de l'entitat tot vetllant per la gestió eficient i transparent de la mateixa.



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

EL MEDI AMBIENT

GESTIÓ RESPONSABLE DEL MEDI AMBIENT

ISOM es planteja avançar en els propers anys en un **correcte tractament dels diferents residus** que es generen per la seva pròpia activitat.

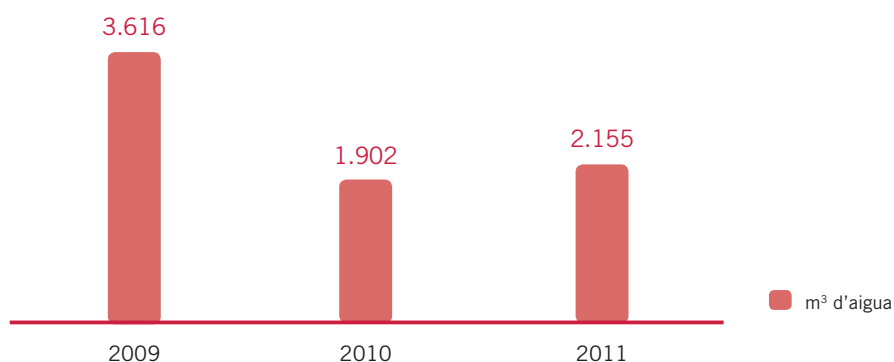
Per tal d'aconseguir els objectius establerts en els Protocols de Kioto i reduir el risc de caure en un canvi climàtic sever hi ha diferents camins. ISOM entén que és necessari reduir la demanda energètica a través d'un consum energètic més eficient.

Tanmateix, treballarà per realitzar un bon ús de l'aigua.

Consum d'aigua



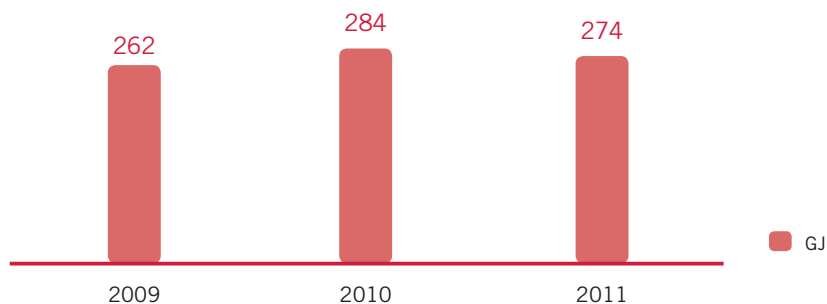
El consum d'aigua respecte l'any 2010 augmenta lleugerament



Consum d'energia



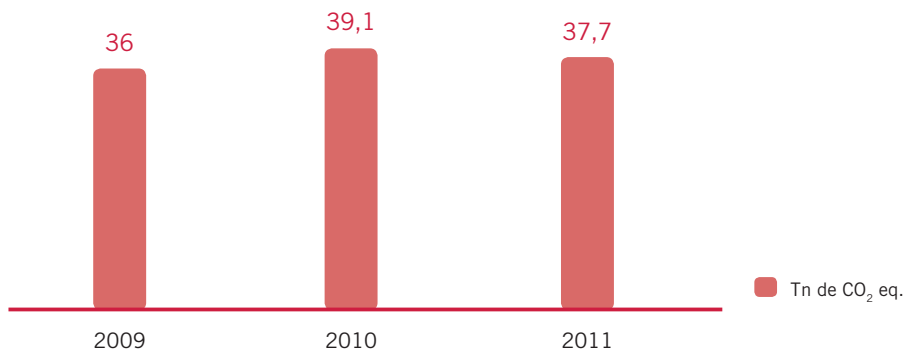
La **reducció** del consum respecte l'any 2010 és d'un 3,52%



Emissions de CO₂



La **reducció d'emissions** de CO₂ respecte l'any 2010 és d'un 3,58 %



Residus gestionats



84,88



REPTES 2012

- **Estalvi energètic** a través de millores de conservació i millora de l'eficiència.
- Incorporar **dispositius reductors del consum d'aigua i de llum** als serveis i a la seu social.
- Incorporar com a mínim **un criteri ambiental en la selecció de proveïdors**.
- **Implementar reciclatge** de paper, vidre i plàstic tant als serveis com a la seu social.
- **Sensibilització als usuaris**, equips professionals i grups d'interès en qüestions de medi ambient.

8

ANNEXOS

ÍNDEX GRI	ESTRATÈGIA I PERFIL	APARTAT	OBSERVACIONS
1	Estratègia i anàlisi		
1.1	Declaració del màxim responsable sobre la rellevància de la sostenibilitat per a l'organització i la seva estratègia.	Declaració de la Direcció	
1.2	Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	Tots els apartats	
2	Perfil de l'organització		
2.1	Nom de l'organització.		ISOM SCCL
2.2	Principals productes i serveis.	Serveis i compromís amb la comunitat	
2.3	Estructura operativa de l'organització.	L'Organització	
2.4	Localització de la seu principal de l'organització.		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.		ISOM desenvolupa la seva activitat exclusivament a Barcelona
2.6	Naturalesa de la propietat i forma jurídica.		Societat Cooperativa Catalana Limitada sense ànim de lucre.
2.7	Mercats servits (incloent el desglossament geogràfic, els sectors que abasteix i els tipus de clients/beneficiaris).	Serveis i compromís amb la comunitat	
2.8	Dimensions de l'organització informant.	Serveis i compromís amb la comunitat, Les persones i Gestió econòmica	
2.9	Canvis significatius durant el període cobert en la memòria en la mida, estructura i propietat de l'organització.		No presenta canvis significatius ja que es tracta de la primera memòria de sostenibilitat publicada
2.10	Premis i distincions rebuts durant el període informatiu.		No s'han rebut premis ni distincions
3	Paràmetres de la memòria		
	PERFIL DE LA MEMÒRIA		
3.1	Període cobert per la informació continguda a la memòria.		Del 01 de gener al 31 de desembre de 2011
3.2	Data de la memòria anterior més recent.		És la primera memòria de sostenibilitat publicada
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.	MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT ANNEXOS	Marta Camps. Telèfon: 934 085 977; Fax: 934 087 547; e-mail: marta-camps@isom.cat
	ABAST I COBERTURA DE LA MEMÒRIA		
3.5	Procés de definició del contingut de la memòria.	Diàleg amb els 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

ÍNDEX GRI	ESTRATÈGIA I PERFIL	APARTAT	OBSERVACIONS
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 reexpressió d'informació pertanyent a memòries anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta reexpressió.		No es pot descriure l'efecte de la reexpressió d'informació ja que es tracta de la primera memòria de sostenibilitat publicada
3.11	Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a la memòria.		L'organització no presenta canvis significatius en l'abast, ja que es tracta de la primera memòria de sostenibilitat publicada
	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.		L'Organització
4.2	Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa també un càrrec executiu.		La presidenta del Consell Rector ocupa un càrrec executiu
4.3	En aquelles organitzacions que tinguin estructura directiva unitària, s'indicarà el nombre i el sexe de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents i no executius.		1 dona i 3 homes membres del Consell Rector
4.4	Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicadors al màxim òrgan de govern.	L'Organització	
4.5	Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius i l'acompliment de l'organització (inclòs l'acompliment ambiental i social).		No hi cap vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern i el comportament de l'organització.
4.6	Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.		No s'han implantat procediments relatius a conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.
4.7	Procediment de determinació de la composició, capacitació i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern i dels seus comitès, inclosa qualsevol consideració sobre el sexe i altres indicadors de diversitat.		Veure Estatuts de l'organització.
4.8	Declaracions de missió i valors desenvolupats internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social i l'estat d'implementació	L'Organització	
4.9	Procediments del màxim òrgan de govern per a supervisar a 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

ÍNDEX GRI	ESTRATÈGIA I PERFIL	APARTAT	OBSERVACIONS
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.	Serveis i compromís amb la comunitat	
4.13	Principals associacions a les quals pertanyi (tals com associacions sectorials) i/o ens nacionals i internacionals a les que l'organització recolzi.	Serveis i compromís amb la comunitat	
	PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS		
4.14	Relació dels grups d'interès que l'organització ha inclòs.	Diàleg amb els grups d'interès	
4.15	Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals l'organització es compromet.	Diàleg amb els 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.	Diàleg amb els 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.	Diàleg amb els grups d'interès	

ÍNDEX GRI	ENFOC DE GESTIÓ/ASPECTE/INDICADOR GRI	APARTAT	OBSERVACIONS
5	Enfoc de gestió i Indicadors d'acompliment		
	Enfoc de gestió dimensió econòmica		
	ACOMPLIMENT ECONÒMIC		
PRAL. EC1	Valor econòmic directe generat i distribuït, incloenthi 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.	Gestió econòmica	
PRAL. EC4	Ajuts financers significatius rebuts dels governs.	Gestió econòmica	
	PRESÈNCIA EN EL MERCAT		
ADD. EC5	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupen les operacions significatives.	Gestió econòmica	
	Enfoc de gestió dimensió ambiental		
	ENERGIA		
PRAL. EN4	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries	El Medi ambient	
ADD. EN5	Estalvi d'energia degut a la conservació i a les millores en l'eficiència.		S'avaluarà en properes memòries l'estalvi d'energia degut a millores en l'eficiència.

ÍNDEX GRI	ENFOC DE GESTIÓ/ASPECTE/INDICADOR GRI	APARTAT	OBSERVACIONS
	AIGUA		
PRAL. EN8	Capacitació total d'aigua per fonts.	El Medi ambient	
	EMISSIONS , ABOCaments I RESIDUS		
PRAL. EN16	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	El Medi ambient	
PRAL. EN22	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.	El Medi ambient	
	PRODUCTES I SERVEIS		
PRAL. EN26	Iniciatives per a mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte.	El Medi ambient	
	COMPLIMENT NORMATIU		
PRAL. EN28	Cost de les multes significatives i número de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.		L'organització no ha estat objecte de cap multa/sanció per incompliment de la normativa ambiental.
	GENERAL		
ADD. EN30	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.		Al llarg de l'any 2011 no s'han produït despeses ni inversions ambientals, a excepció de la gestió de recollida d'olis (veure EN22).
	Enfoc de gestió dimensió social		
	INDICADORS DE COMPLIMENT DE PRÀCTIQUES LABORALS I ÈTICA DEL TREBALL		
	TREBALL		
PRAL. LA1	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de feina, per contracte, per regió i per sexe.	Les persones	
PRAL. LA2	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	
PRAL. LA15	Nivells de reincorporació al treball i de retenció després de la baixa de maternitat o paternitat, desglossat per sexe.	Les persones	
	RELACIONS EMPRESA / TREBALLADORS		
PRAL. LA4	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".
	SALUT I SEGURETAT EN EL TREBALL		
PRAL. LA7	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i número de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió i per sexe.	Les persones	
PRAL. LA8	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	
	FORMACIÓ I EDUCACIÓ		
PRAL. LA10	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per sexe i per categoria d'empleat.	Les persones	
PRAL. LA11	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.	Les persones	
PRAL. LA12	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de compliment i de desenvolupament professional desglossat per sexe.	Les persones	

ÍNDEX GRI	ENFOC DE GESTIÓ/ASPECTE/INDICADOR GRI	APARTAT	OBSERVACIONS
	DIVERSITAT I IGUALTAT D'OPORTUNITATS		
PRAL. LA13	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		
PRAL. LA14	Relació entre salari base dels homes amb respecte al de les dones, desglossat per categoria professional.	Les persones	
	Enfoc de gestió dimensió social		
	INDICADORS DE COMPLIMENT DE DRETS HUMANS		
	NO DISCRIMINACIÓ		
PRAL. HR4	Número total d'incidents de discriminació i mesures correctives adoptades.		Durant l'any 2011 no s'han produït incidents per discriminació.
	MESURES CORRECTORES		
PRAL. HR11	Número de queixes relacionades amb els drets humans que han estat presentades, tractades i resoltes mitjançant mecanismes conciliatoris formals.		Durant l'any 2011 no s'han produït queixes relacionades amb els drets humans.
	Enfoc de gestió dimensió social		
	INDICADORS DE COMPLIMENT DE SOCIETAT		
	POLÍTICA PÚBLICA		
PRAL. SO5	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament de les mateixes activitats de "lobbying".	Serveis i compromís amb la comunitat	
	COMPLIMENT NORMATIU		
PRAL. SO8	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
	Enfoc de gestió dimensió social		
	INDICADORS DE COMPLIMENT DE RESPONSABILITAT SOBRE PRODUCTES		
	ETIQUETATGE DE PRODUCTES I SERVEIS		
ADD. PR5	Pràctiques respecte a la satisfacció del client, incloent els resultats dels estudis de satisfacció del client.	Serveis i compromís amb la comunitat	
	PRIVACITAT DEL CLIENT		
ADD. PR8	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		
ADD. PR9	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 de aplicació B, segons el Marc GRI:

DE ACUERDO CON LA VERSIÓN 2002		C	C+	B	B+	A	A+
OBLIGATORIO	Auto declarado		Verificación externa de la Memoria	☒	Verificación externa de la Memoria		Verificación externa de la Memoria
OPCIONAL	Comprobación externa (terceras personas)						
	Comprobación GRI						



Garcilaso 153, bxs. 2a
08027 Barcelona
T. 93 408 59 77 · F. 93 408 75 47
isom@isom.cat · www.isom.com

**Centre Residencial
d'Acció Educativa Urrutia**

Pg. d'Urrutia, 1 , 08042 Barcelona
T. 93 407 61 30 / 93 420 92 90
F. 93 407 61 30
craeurrutia@isom.cat

**Centre Residencial d'Acció
Educativa Sants-Medir**

Ptge. Toledo 10, 3a , 08014 Barcelona
T. 93 422 77 93 / 93 422 09 94
F. 93 422 00 42
craesantsmedir@isom.cat

**Residència d'Acció
Educativa Minerva**

Alexandre Galí, 6-8 , 08027 Barcelona
T. 93 352 08 10 / 93 243 28 77
F. 93 243 28 43
craeminerva@isom.cat