



Fitxa de Bones Pràctiques RSC 2018

Nom de l'organització: Fundació Institut de Reinserció Social IReS

Sector d'activitat: Serveis socials

Activitat de l'empresa: Acció social, recerca aplicada i sensibilització i incidència

Plantilla: 176 treballadors

Pàgina web: www.fundacioires.org

Twitter: @fundacioires

Adreça i contacte:

Av. de Roma, 157 – 2º

08011 Barcelona

Tel. 93 486 47 50

comunicacio@fundacioires.org

Descripció de l'organització

Som una fundació que treballa des de l'any 1969 en l'atenció integral a les famílies i a les persones en situació de vulnerabilitat, acompanyant-les en el seus processos vitals a través d'equips especialitzats en l'àmbit social, psicològic i educatiu.

Des de la Fundació IReS creiem que l'entorn familiar determina el desenvolupament de la persona i condiona les seves oportunitats per sentir-se integrada en la societat. Per això pensem que, si intervenim amb algun membre de la unitat familiar, es generarà un impacte dins de la mateixa i en el seu context més proper.

Per això, hem desenvolupat metodologies enfocades a atendre de forma integral a les famílies en situació de dificultat personal i/o social i treballar els vincles i els recursos que les enforteixen.

A partir de 2018, ho fem a través d'un ecosistema de programes socials, entès com un espai on conflueixen tots els programes i serveis de l'entitat. On plantejem intervencions transversals i personalitzades, que tenen com a objectiu promocionar i potenciar el desenvolupament dels itineraris vitals de les persones (personal, familiar i relacional; formatiu-laboral; material, de salut, cultural i esportiu) procurant donar una atenció holística a les famílies i persones que atensem.

A més, treballem la recerca i la formació creant models innovadors d'intervenció, i també desenvolupem campanyes de sensibilització i incidència per fer visibles els problemes i les necessitats socials.

Compromís amb la bona gestió i els valors responsables

Treballem amb responsabilitat i compromís social davant les desigualtats, amb uns principis que marquen l'estil.

- La **innovació** implica que desenvolupen la tasca des de la observació per detectar i generar nous models i projectes. Ara mateix, provenen d'un 2016 marcat per molts canvis interns, entre els quals el disseny d'una nova estratègia de l'entitat. Una de les reorientacions suposa passar de treballar per programes a enfocar-se integralment a la família, com a fruit d'una reflexió sobre com generar el millor impacte i malgrat que l'Administració pública funciona per

programes. Aquest plantejament de canvi comporta una nova organització que s'ha començat a implementar el 2017.

- Considerem la **qualitat** com l'eix vertebrador de l'activitat, i implica eficiència, millora contínua, bones pràctiques i també inclou la transparència. IReS treballa amb un sistema de gestió de qualitat basat en la norma ISO 9001:2008 i certificat anualment. Disposa d'un sistema orientat a la formació continuada de l'equip humà i la millora contínua en els serveis prestats.
- Els altres principis de l'organització són la **professionalitat**, l'**humanisme**, la capacitat de treballar amb **optimisme** i **passió**, i la **confiança** i la **proximitat** cap a les persones.

El compromís de bona gestió també s'estén al bon govern:

- A nivell directiu/estratègic: 11 reunions de patronat (exercici 2017) quan estatutàriament en calen dues.
- A nivell directiu/executiu: El Consell de Direcció s'ha reunit setmanalment de forma programada, i amb caràcter d'urgència si alguna situació ho ha requerit. Cada tres mesos s'han reunit els comandaments intermedis (20) i el consell de direcció (5)

Compromís amb la Responsabilitat Social

IReS és una organització que gestiona l'RSC des de fa temps, per conviccions i per coherència, alhora que és una manera de facilitar els lligams de col·laboració amb el món empresarial.

Conscients de la responsabilitat de la seva missió "l'atenció integral a les famílies i a les persones en situació de vulnerabilitat" el model de gestió es basa en el compromís de l'entitat i de totes les persones que la conformen, amb la gestió ètica i socialment responsable. IReS treballa per la integració d'un model de gestió responsable caracteritzat per la transversalitat en la seva estratègia, processos i actuacions.

Conseqüentment, la Fundació IReS avançarà continuament en la incorporació dels aspectes ètics, socials i ambientals en la relació amb tots els seus grups d'interès, interns i externs, d'acord amb els principis del Pacte Mundial de Nacions Unides, vetllant i promovent els drets humans, laborals i socials, el desenvolupament sostenible i el respecte al medi ambient, la transparència i l'absència de corrupció.

- IReS publica una **memòria** anual d'activitats i des del 2013, a més, ho fa seguint les directrius del *Global Reporting Initiative* (GRI) amb l'objectiu de millorar la qualitat, rigor i utilitat segons el triple balanç, econòmic, social i ambiental. A més, anualment es fa una **auditoria** de comptes i, seguint criteris de transparència, es publiquen els resultats al web de l'entitat. L'entitat també es sotmet a una **auditoria de qualitat de la ISO 9001:2008** que supera amb resultats satisfactoris.
- Des d'abans d'esdevenir fundació, l'Associació IReS ja s'havia adherit al **Codi Ètic** de les Associacions de Barcelona. L'any 2010 vam començar a donar un impuls a la gestió de l'RSC fent un procés molt participatiu per redactar un codi ètic propi. Malauradament en el darrer tram es va haver d'interrompre l'elaboració del document per la contundència de la crisi econòmica. En tot cas, sempre s'han guiat per criteris ètics i s'han arribat a desestimar col·laboracions empresarials pel fet d'haver detectat males pràctiques d'RSE.
- Donen suport a iniciatives diverses en el camp de l'RSE, entre les quals: Pacte Mundial de Nacions Unides-Objectius de Desenvolupament Sostenible, Declaració Drets Humans, Declaració Universal dels drets dels infants, l'Acord



Ciudadà per una BCN inclusiva, el Compromís ciudadà per la sostenibilitat Barcelona 2012-2020.

La responsabilitat d'IReS envers la societat passa per gestionar les relacions amb una gran diversitat de **grups d'interès**, començant per les prop de 12.000 persones ateses anualment però també els finançadors públics (33) i privats (121) que ho fan possible, així tot l'equip humà de professionals (176) i voluntaris (34) i altres.

La política d'RSC de la Fundació IReS és clau a l'hora fomentar el diàleg i la participació dels grups d'interès i pretén garantir la sostenibilitat i millora contínua del projecte.

Moguts per la voluntat d'impacte social i treball de qualitat, IReS fa una **avaluació** que té en compte els principals grups d'interès.

- El sistema de seguiment i avaluació dels serveis busca mesurar com millorar la qualitat de vida dels usuaris des del moment en què entren fins el dia en què marxen, i es mesura segons un sistema d'indicadors tant de procés com de resultat.
- També estan en diàleg permanent amb els finançadors per tal d'obtenir el seu nivell òptim de satisfacció i treballar de cara a la millora contínua per mitjà de reunions conjuntes, qüestionaris de satisfacció del client públic, i del client privat, i propostes del Grup de millora de la Qualitat.
- A nivell intern, mínim un cop l'any es realitza una avaluació personal dels professionals de la Fundació a través dels caps de projecte/servei que formen els comandaments intermedis. Les direccions d'àrea són avaluades per la direcció general. També s'avaluen les persones voluntàries i elles també fan avaluació.

Aliances

IReS manifesta que s'associa amb aquelles empreses que es comprometen amb la societat per generar noves oportunitats de millora en la qualitat de vida de les persones i famílies més vulnerables a través de l'impacte de les seves iniciatives de responsabilitat social empresarial (RSE). Per dur a terme aquesta tasca, les empreses tenen l'oportunitat de donar el seu suport a projectes socials d'IReS dissenyats per respondre a les necessitats de col·lectius vulnerables:

- CASAL EN FAMÍLIA: un projecte que dona suport a famílies, pares i mares que tenen dificultats en l'educació i cura dels seus fills i filles i que volen millorar la seva situació familiar.
- AFERRA'T: un programa adreçat a les famílies i persones que viuen en el llinar de la pobresa que té com a objectiu evitar que aquests col·lectius entrin en processos d'exclusió i puguin reincorporar-se al mercat laboral i millorin les condicions de vida.
- FILS: un projecte orientat a oferir atenció terapèutica i educativa, a persones que viuen situacions de conflictes i/o violències.
- CLICK: un servei socioeducatiu adreçat a joves que es troben desorientats en la seva vida, no saben ni coneixen les seves competències i habilitats.

Durant el 2017, 14 empreses han fet accions d'RSE amb la Fundació IReS a través dels seus projectes: Fundació Obra Social "la Caixa", Majestic Hotel&Spa, Adiquímica, Nous Cims, Càmping La Tordera, Ciments Molins, Fundació Caixa Enginyers, Col·legi d'Enginyers Tècnics Industrials de Barcelona, Fundació Antoni Serra Santamans, FIATC, Apropa Cultura, Gremi d'Hotels de Barcelona i 22@Network BCN.

Compliment de l'entitat als ODS's

Aquest any hem aconseguit el nostre objectiu en relació als ODS's: promoure un grup d'empreses que vulguin treballar la Responsabilitat Social Corporativa al districte de St. Martí i a Barcelona. Al juliol 2017 l'Associació 22@Network acorda la creació de la comissió de RSC i encomana a l'IReS la presidència.

A setembre de 2017 es posa en marxa la comissió formada per 10 empreses que té com a finalitat treballar per un districte socialment responsable, presidida per la directora de la Fundació, Montserrat Tohà, i formada per membres representants de diverses empreses, treballarà per portar a terme nous objectius i propostes per a un districte socialment responsable. Es consolida el grup de treball del districte per a treballar sobre els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS).

Campanyes

Respecte les campanyes d'RSE, cal destacar-ne tres:

- L'**Hotel Invisible** és una campanya solidària que, a partir d'un hotel simbòlic, vol sensibilitzar i recaptar fons per ajudar a les persones que viuen situacions de pobresa, violència, manca d'oportunitats, desemparament... Cada habitació és un reflex de la part més invisible de l'exclusió social. La campanya es fa en col·laboració del Gremi d'Hotels de Barcelona i vol implicar a les empreses turístiques que operen a la ciutat i als propis turistes, propiciant que l'activitat econòmica turística de la nostra ciutat continuï amb la seva tasca de retorn cap a la societat.
- **NoParo.org** fa possible que joves rebin formació i orientació laboral gràcies a la col·laboració amb l'Associació 22@Network, que vetlla pel desenvolupament econòmic i social del districte. La iniciativa d'aquesta campanya busca crear sinergies entre la xarxa de professionals i els joves del districte a través del Projecte Click. El projecte vincula els joves amb empreses que destaquen especialment pel seu compromís i responsabilitat social.
- **Campanya "Una rosa per una causa", Sant Jordi:** La campanya "Una Rosa per una causa", acció de RSE de l'Hotel Majestic per donar suport a la Fundació IReS, es consolida cada amb una alta participació de ciutadania i entitats. A més, altres empreses tenen l'oportunitat de participar amb la campanya solidària donant roses al seu personal.



Durant el 2017, després d'haver estat seleccionada, IReS ha participat en el **programa RSE.Pime**, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat, el Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Departament d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya. Per mitjà del procés de capacitació i consultoria, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora, i es proposa avançar en la gestió de l'RSE en els propers mesos.

Compromís amb la societat

La Fundació IReS vol ser una entitat que avança en la construcció d'una societat més responsable i generadora d'oportunitats per a les famílies més vulnerables.

IReS ofereix serveis i programes adreçats fonamentalment a la intervenció i atenció social, psicològica i educativa de persones i col·lectius que viuen en situació de risc social i amb greus dificultats i mancances personals, familiars, econòmiques i socials.

Persones ateses 2017: **11.358 usuaris**

Diferencien entre els **serveis propis** i la gestió de **serveis públics** via licitació. En el primer cas estan en millors condicions de poder usar les seves metodologies i innovar. Els serveis propis els creen quan poden assegurar que responen a necessitats reals, el patronat ho considera estratègic i els poden cofinançar entre subvencions públiques i aportacions privades. Ara mateix, fruit del nou model organitzatiu i amb un **enfocament més integral**, podran conviure.

Un 80% del **finançament** correspon a la gestió pública, i encara un altre 10% prové de subvencions públiques, mentre que el 10% restant és d'origen privat. Per això, els cal trobar fons privats per a desenvolupar més aquest model, i això els obliga a fer **projectes atractius per al finançament privat**. El nou model “ecosistema de programes socials d'atenció integral a famílies vulnerables” a banda de poder fer acció social més eficient, també permet comunicar millor, ja que en parlar de suport integral a famílies vulnerables s'entén millor el treball que realitza la fundació.

Valoren d'aquest model d'activitat subvencionada que fa possible la innovació.

Compromís amb les persones

Treballen a l'organització 176 persones. La direcció manifesta la voluntat que les persones de l'equip puguin estar satisfetes del treball a la fundació, i que tinguin motivació, un salari just i unes condicions laborals intentant superar el que marca el conveni, si bé la situació econòmica del sector posa limitacions. Considera que un bon clima laboral és fonamental en una activitat social perquè finalment es transmet a les persones usuàries.

- En tot cas, es valora la **flexibilitat** i que es pugui gaudir de la vida, que es pugui portar un fill al metge, sentir-se escoltat, poder participar en els projectes transversalment, sentir-se part de l'organització... Forma part de la cultura interna. Per fer-ho possible, cada unitat gestiona el temps de l'equip de manera flexible per tal que es pugui **conciliar la vida laboral amb la vida familiar**. En tot cas, el que es fa més difícil en la seva activitat és el teletreball, que sols es pot fer amb les persones que no presten atenció a usuaris.
- L'acord laboral d'IReS contempla les següents **millores** en relació als convenis del sector: vacances, permisos retribuïts, excedències, incapacitats temporals. Pel que fa a l'entorn on es desenvolupa l'activitat, cal destacar que tots els despatxos són exteriors, amb finestres practicables, i disposen d'un circuit de renovació de l'aire. Hi ha a disposició dels treballadors i treballadores un menjador i espais habilitats per guardar i escalfar el menjar, així com per netejar els estris que utilitzin.
- El comitè d'empresa participa de la política de recursos humans de l'entitat a partir del consens amb la direcció d'un acord laboral que regula les relacions laborals amb part dels treballadors a Catalunya. Existeix un pla de **formació** anual, que es dialoga amb el comitè d'empresa abans d'aprovar-se. El 94,32% de la plantilla va rebre formació (2017) amb una mitjana de 17,35 hores de per persona, i a més supervisió.
- Durant el 2017 s'ha elaborat un **mapa de talent**, en relació a la gestió de projectes propis amb finançament privat. Es va propiciar que llocs de treball es cobrissin mitjançant la promoció interna.
- El 2017 hem tingut 41 alumnes en pràctiques, repartits en 15 serveis entre Catalunya i Balears. El major percentatge dels estudis de procedència són: Educació Social, Treball Social i estudis relacionats amb el Dret.
- IReS disposa d'un **pla d'igualtat**, malgrat que per volum de plantilla no hi estan obligats, ja que existeix un compromís de la direcció d'aplicar criteris ètics i de responsabilitat social. És per això que la Fundació IReS vetlla per la integració de la igualtat d'oportunitats entre homes i dones de l'entitat com a principi bàsic i transversal perquè afecta tots els departaments i categories salarials, i l'adopta com a objectiu clau en la política de recursos humans de la Fundació.
- IReS disposa d'un **comitè de seguretat i salut**, un òrgan paritari col·legiat de participació, destinat a la consulta regular i periòdica de les actuacions de l'entitat en matèria de prevenció de riscos.
- També disposa d'un **grup de millora de la qualitat**

Compromís amb el medi ambient

Malgrat l'orientació missional als temes socials, l'entitat també ha sabut desenvolupar el seu compromís amb el Planeta a partir d'una bona gestió ambiental. Durant els darrers anys i en la mesura del possible, s'han anat implementant mesures d'estalvi energètic, les contemplades al pacte subscrit d'Agenda 21, de l'Ajuntament de Barcelona i d'altres, entre les quals destaquen:

- Sensibilització entre l'equip sobre el medi ambient
- Menor petjada ecològica en transport i desplaçament de l'equip
- Estalvi de consum energètic i de consum d'aigua
- Estalvi en la producció de fotocòpies
- Nòmines en format electrònic en lloc de suport paper.
- Estalvi en viatges amb avió en favor del tren, quan sigui factible.
- Videoconferències en lloc de desplaçaments, sempre que sigui possible.

Tenint en compte la ubicació laboral en oficines, es destaca la importància d'apagar els llums, les pantalles i ordinadors, i optimitzar l'ús de l'aire condicionat. Respecte al paper, s'aconsella el reciclat o, en tot cas, totalment lliure de clor i, per descomptat, minimitzar les impressions. També es fomenta el reciclatge a la cuina.

Des del 2014 s'ha posat en marxa un pla de digitalització de documentació des del 1969. A l'actualitat, la majoria dels serveis i dels projectes de l'entitat ja no generen paper.

Els centres de treball estan ubicats en zones on hi ha transport públic (bus, metro, bicin, tren, etc.) per facilitar-ne l'accés als usuaris i al propi equip.

Compromís amb el sector

La participació de la Fundació en les diferents xarxes de l'entorn sectorial i territorial, permet que l'entitat coordini i sumi esforços en favor del sector per garantir una acció constructiva, de futur i enriquidora pel Tercer Sector Social, i pels territoris on desenvolupa la seva acció social.

Formen part d'organismes privats europeus com de la Conferència Europea de la Probation; **nacionals** com de l'Associació Espanyola de Fundraising, de la Federació d'Entitats de Pisos Assistits; a **Catalunya** com de la Confederació, patronal del Tercer Sector Social a Catalunya (membres fundadors i ara a través d'ECAS) de la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social (a través d'ECAS) d'Entitats Catalanes d'Acció Social (membres fundadors), de la Federació d'Entitats d'Atenció i d'Educació a la Infància i a l'Adolescència, de l'Associació 22@Network, d'Apropem-nos, de la Xarxa de Dones Directives i Professionals de l'Acció Social, de la Plataforma Unitària contra la Violència de Gènere a Barcelona, de la Taula Proinfància la Pau Vernet; a **Balears** com de la Plataforma de Voluntariat de les Illes Balears, de la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social de les Illes Balears (EAPN Membres fundadors), de la Taula Proinfància Manacor i de la taula Proinfància Centre de Palma.

També formem part d'organismes públics a Catalunya com de la Taula de Participació Social del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva de l'Ajuntament de Barcelona, de la Subxarxa de Serveis de Protecció per a la Infància i l'Adolescència de l'Ajuntament de Llobregat, de diferents comissions de l'Ajuntament de St. Adrià del Besòs, de la Taula Eix Pere IV del Districte de St. Martí. Així com d'organismes públics a Balears com del consell de dones i per a la igualtat de l'Ajuntament de Palma.

A banda de les estructures federatives i participatives, IReS també ha generat aliances amb altres organitzacions socials, fent per exemples dues UTE's per licitar conjuntament o va impulsar Intermèdia, com a resultat d'un procés amb Acció que van començar 11 i van acabar 4, fet que mostra que col·laborar no sempre és fàcil.

A més, comparteixen l'expertesa dels seus professionals experts i col·laboradors a través d'accions de **formació** per encàrrec com a manera de promoure la millora de l'atenció a les persones en situació de desavantatge social.

Conclusions

IReS és una organització de les que tenen solera i que ha sabut sobreviure fent la feina ben feta, amb qualitat, i adaptar-se als nous temps amb una aposta per la innovació i la visió a llarg termini. Entenen que fer la feina ben feta, amb qualitat i amb sentit de responsabilitat, és la seva manera pròpia de treballar i que no sabrien fer-ho d'una manera diferent. La direcció considera que IReS ha de ser coneguda i reconeguda no pel volum d'activitat sinó perquè es treballa bé per generar un canvi real en les vides de les persones que atenen.

Per tal d'afavorir la innovació i una orientació més estratègica, un dels reptes és augmentar i consolidar la captació de fons privats. Per això, els cal augmentar la relació i les col·laboracions amb empreses. En tot cas, la Fundació IReS independent del seu finançament sempre ha lluitat activament pels drets del sector i que no s'hagi acceptat qualsevol proposta de l'Administració, sobretot si aquesta no permetia pagar l'equip segons el conveni laboral, arribant a impugnar plecs de clàusules.

Ser responsables ho entenen com a una manera d'estar davant la societat i de relacionar-se amb els diferents grups d'interès, però sobretot ho apliquen a l'atenció a les persones, posant el focus en una molt bona atenció, que percebin que se'ls tracta dignament, que se'ls escolta, que sentin que se'ls aporta alguna cosa important a la seva vida.

Aquesta fitxa ha estat elaborada en data de desembre de 2017 per Josep Maria Canyelles a partir de les entrevistes realitzades a Montse Tohá, directora, i a Johanna Rivera, directora de comunicació.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Palau Macaya de l'Obra social de la Caixa.