



# CREAMOS VALOR SOCIAL

Memoria de sostenibilidad 2017

# UN BALANCE TRANSPARENTE

Servicios gestionados	205	<b>221</b>
Personas atendidas	40.344	<b>44.208</b>
Clientes públicos e institucionales	73	<b>73</b>
Clientes particulares	942	<b>1.011</b>
Horas de atención y de ayuda a domicilio	2.976.906	<b>3.287.674</b>
Puestos de trabajo	3.284	<b>3.977</b>
Personas en plantilla	3.949	<b>4.560</b>
Personas socias	1.074	<b>1.143</b>
Plantilla de mujeres	90%	<b>90%</b>
Horas de formación	35.100	<b>46.559</b>
Ingresos de explotación	76.907.451 €	<b>84.772.966 €</b>
Fondos propios	14.961.968 €	<b>16.977.773 €</b>

Esta memoria recoge la actividad de Suara Serveis SCCL desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2017, así como la participación de las siguientes uniones temporales de empresas (UTE):

**Suara Serveis SCCL - Clanser SA** (50%) | SAD Lleida / **Suara Serveis SCCL - Surt Fundació de Dones** (50%) | CIRB Barcelona / **Suara Serveis SCCL - Dreuera SCCL** (50%) | SIFE Anoia / **Suara Serveis SCCL - Dreuera SCCL** (50%) | SIFE Garraf / **Suara Serveis SCCL - Fundació IReS** (50%) | Programa Formació Vial / **Primer la Llar UTE, Sant Pere Claver-Suara-Garbet** (49%) | Primer la Llar Barcelona / **Sant Pere Claver-Suara-Garbet Dar Chabab UTE** (49%) | Centre Dar Chabab / **Fundació IReS - Associació APCL - Suara Serveis SCCL II** (33%) | Mesures Penals Alternatives / **Suara Serveis SCCL - Pla de Martís SCCL** (10% y 90%) | SAD Pla de l'Estany. También recoge la actividad no económica de las siguientes empresas: **Suara Inversions SLU** (100%) | **Suara Equipaments SLU** (100%) | **Pla de Martís Equipaments SLU** (100%).

Los contenidos de esta memoria se han elaborado siguiendo los estándares del **Global Reporting Initiative (GRI): opción Esencial**. Encontraréis la tabla de indicadores y otros contenidos técnicos en la web: [www.suara.coop/es/actualidad/publicaciones/](http://www.suara.coop/es/actualidad/publicaciones/)

La memoria de sostenibilidad también se ha hecho de acuerdo con el **informe de materialidad**, que identifica los elementos que son relevantes para los grupos de interés de la organización. Estos aspectos relevantes, recogidos mediante una encuesta a los grupos de interés, están identificados con el símbolo 

Algunos de los datos del 2017 pueden diferir respecto a la memoria publicada el año anterior, ya que se han mejorado los sistemas de recogida de información.

En esta memoria se hace un uso no sexista del lenguaje. En el caso que no sea posible, y por deferencia a las personas atendidas y profesional mayoritario, se utiliza el género femenino.

2016 **2017**

Con el apoyo de:



# UNA COOPERATIVA DE INICIATIVA SOCIAL

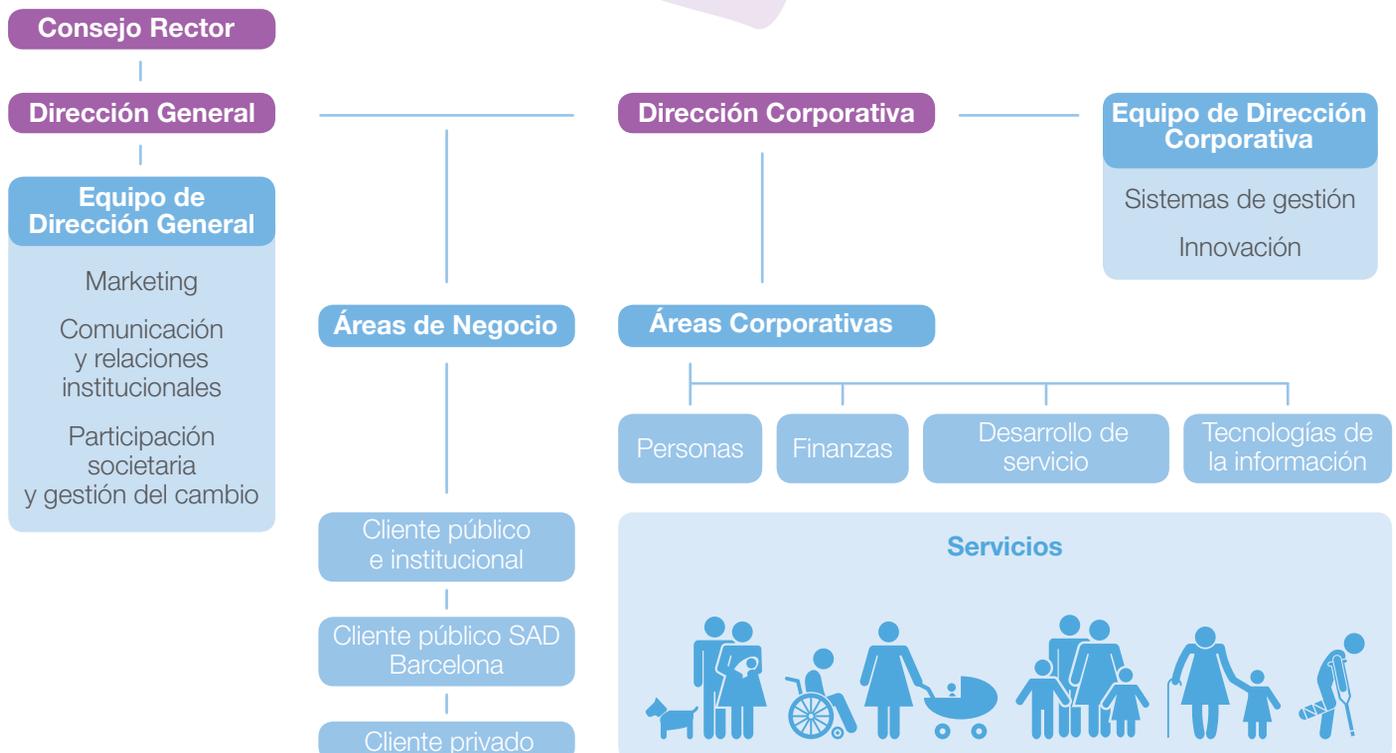
## MISIÓN Y VALORES DE SUARA

Suara es una cooperativa de iniciativa social y sin ánimo de lucro con más de 35 años de experiencia acumulada en el sector de la atención a las personas. Desarrolla su actividad en los ámbitos de servicios sociales, atención a la dependencia, infancia y familias, bienestar y salud, gente mayor, educación y formación, ocupación y trabajo, entre otros.

Suara tiene como misión transformar el entorno social, mejorando la realidad de las personas mediante servicios de calidad arraigados al territorio, que promuevan su bienestar y crecimiento, desde un proyecto empresarial cooperativo.



## ASAMBLEA DE SOCIOS Y SOCIAS



# ESCUCHAMOS A LOS GRUPOS DE INTERÉS

La actividad de Suara se lleva a cabo con la participación de todos sus grupos de interés, que permiten ofrecer servicios de calidad ajustados a las necesidades de los clientes y las personas atendidas.

Durante el año 2017 se ha revisado la identificación y la clasificación de los grupos de interés, siguiendo los criterios de la **Norma AA1000SES** (norma internacional sobre el compromiso de los grupos de interés). Este método permite identificar los principales grupos de interés, que se recogen en el siguiente diagrama:



## COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Las personas atendidas en Suara se benefician del **Modelo de Atención Centrado en la Persona**. Además de proteger y cubrir las necesidades de las personas, nuestra intervención ha de propiciar **la autonomía de las personas** y de los grupos, favorecer su **inclusión social**, mejorar su **bienestar** y garantizar **el ejercicio de los derechos** que tienen como personas. Trabajamos desde el **respeto**, la **confianza** y la **transparencia** enfocados hacia el bienestar de las personas en todas las dimensiones: personal, relacional y social.

Las personas atendidas son las **protagonistas de sus proyectos vitales**, convirtiéndose en el eje central de la organización del servicio y de las diferentes actuaciones profesionales. Aplicamos una mirada diferente para acercarnos a las personas.



## VOCACIÓN DE SERVICIO

Suara prestó sus servicios en el año 2017 a 73 clientes públicos e institucionales (administraciones públicas, fundaciones y entidades privadas) y a 1.011 clientes particulares, con un total de 44.208 personas atendidas.

	Clientes públicos e institucionales	Clientes particulares	Personas atendidas
2017	73	1.011	44.208
2016	73	942	40.344

Las **personas atendidas** puntuaron Suara con una **nota media de 8,70** a la hora de valorar los servicios prestados, en base a una muestra de 8.048 encuestas hechas. El 75,79% de los encuestados puntuaron el servicio con una nota igual o superior a 8.



© Càritas Diocesana de Barcelona

# UN PROYECTO GLOBAL

Relación de servicios prestados durante el 2017 por Suara Serveis y las UTE en las que participa, con las cifras comparativas respecto al 2016\*:

## SALUD, PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

Atención a domicilio		Centros de día para mayores		Servicios residenciales para mayores		Otros: salud y autonomía
Año	Personas atendidas	Plazas ofertadas	Personas atendidas	Plazas ofertadas	Personas atendidas	Personas atendidas
2016	15.689	307	335	310	372	1.255
<b>2017</b>	<b>19.655</b>	<b>307</b>	<b>383</b>	<b>310</b>	<b>362</b>	<b>1.241</b>

## SERVICIOS SOCIALES

Atención a familias y mujeres		Atención a personas sin hogar		Atención a infancia y jóvenes	
Año	Personas atendidas	Plazas ofertadas	Personas atendidas	Plazas ofertadas	Personas atendidas
2016	2.555	344	1.957	704	2.649
<b>2017</b>	<b>2.276</b>	<b>348</b>	<b>1.962</b>	<b>877</b>	<b>4.146</b>

## EDUCACIÓN

Escuelas infantiles			Formación para adultos		Punto de información para estudiantes (PICJES)
Año	Plazas ofertadas	Personas atendidas	Plazas ofertadas	Personas atendidas	Atenciones hechas
2016	1.647	1.625	779	736	2.031
<b>2017</b>	<b>1.662</b>	<b>1.636</b>	<b>866</b>	<b>718</b>	<b>1.517</b>

## DINAMIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN

### Dinamización y participación

Año	Personas atendidas
2016	2.786
<b>2017</b>	<b>4.704</b>

## JUSTICIA

### Formación y vivienda

Año	Personas atendidas
2016	435
<b>2017</b>	<b>472</b>

## OTROS SERVICIOS DE SUARA

### Plataforma on-line (Parentalis)

Contenidos especializados, actividades, asesoramiento y tienda para familias con niños.

\*En algunos casos no se dispone de todas las cifras, que gestiona directamente el cliente. Algunos servicios no se contabilizan por plazas.

# VELAMOS POR EL EQUIPO HUMANO

## Generamos ocupación estable

Puestos de trabajo (31/12/2017)
Personas contratadas (31/12/2017)
Personas socias (31/12/2017)
Contratos indefinidos + socios/as (31/12/2017)
% puestos de trabajo cubiertos por convenio colectivo
Edad media de la plantilla (años)
Edad media de la plantilla mujeres / hombres (años)

2016	2017
3.284	<b>3.977</b>
3.819	<b>4.560</b>
1.074	<b>1.143</b>
2.139	<b>2.287</b>
99%	<b>99%</b>
44	<b>44</b>
44 / 40	<b>44 / 41</b>

En el año 2017 se incrementaron en un 21% los puestos de trabajo, con la **incorporación de 693 puestos de trabajo**, equivalentes a **438 jornadas completas**. El modelo cooperativo por el cual apuesta Suara favorece la **estabilidad laboral** de los profesionales mediante la incorporación creciente de personas socias.

## Fomentamos la inserción

El **30% de las nuevas contrataciones** hechas durante el año 2017 provenían de programas gestionados por **Fundació Intermedia**, que trabaja para mejorar la ocupabilidad de las personas y las posibilidades de encontrar trabajo.

### Formación y prácticas

	2016	2017
Horas de formación	35.100	<b>46.559</b>
Coste total en formación	151.794 €	<b>222.089 €</b>
Núm. convenios en prácticas	332	<b>313</b>
Contratos prácticas convertidos en contratos trabajo	(sin datos)	<b>85</b>

## Igualdad de oportunidades

	2016	2017
<b>Plantilla</b>		
% de mujeres	90%	<b>90%</b>
% de hombres	10%	<b>10%</b>
<b>Asamblea</b>		
% de mujeres	89%	<b>88%</b>
% de hombres	11%	<b>12%</b>
<b>Consejo Rector</b>		
% de mujeres	89%	<b>89%</b>
% de hombres	11%	<b>11%</b>
<b>Equipo directivo</b>		
% de mujeres	70%	<b>57%</b>
% de hombres	30%	<b>43%</b>
<b>Direcciones / coordinaciones servicio</b>		
% de mujeres	81%	<b>75%</b>
% de hombres	19%	<b>25%</b>

## Participación societaria

	2016	2017
Horas de participación	12.759	<b>13.052</b>
Asistencia a la Asamblea General	74%	<b>65%</b>
Asistencia a los espacios de preparación de la Asamblea General (EPAG)	51%	<b>49%</b>
<b>Plan de participación</b>		
Espacios de contrapunto (participantes)	48	<b>56</b>
Rutas societarias (participantes)	156	<b>88</b>
Cafés con el Consejo Rector (participantes)	-	<b>88</b>
Revisión del Reglamento de Régimen Interno (participantes)	131	<b>294</b>
<b>Proyecto Tutores</b>		
Número de socios y socias tutores/as	107	<b>123</b>

La acción de participación durante el 2017 ha centrado la mayoría de esfuerzos en la revisión y la actualización del Reglamento de Régimen Interno de Suara, que se prevé que culmine durante el 2018 con la aprobación de los últimos capítulos y la entrada en vigor de todas las modificaciones.

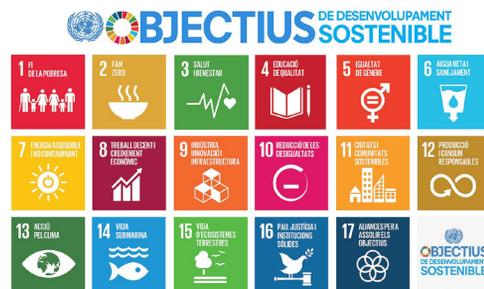


# TRABAJAMOS POR LA COMUNIDAD

De acuerdo con la vocación de Suara de transformar el entorno social, recogida en la misión de la Cooperativa, se impulsan iniciativas complementarias para darles respuesta.

## Proyectos de transformación del entorno

Las socias y los socios de Suara impulsaron en el año 2017 la primera edición de los proyectos de transformación del entorno, basados en los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** de la ONU: optaron por destinar una parte de los resultados de la empresa a **10 proyectos** vinculados al objetivo 'Fin de la pobreza', aportados por profesionales de la Cooperativa.



### Associació Suport Ara

Suport Ara es una herramienta de apoyo a los socios y socias de la asociación, **y entre profesionales de Suara Cooperativa**. Se impulsó para ofrecer apoyo a socios y socias en aquellos aspectos de la vida cotidiana que se conviertan en situaciones de dificultad de primera necesidad (vivienda, salud, educación, accidente o muerte), tengan carácter extraordinario y se produzcan en la unidad familiar del socio o de la socia.

### Personas socias

2016 85

**2017 101**

### Demandas de apoyo aprobadas

2016 8

**2017 6**

### Personas socias

2016 53

**2017 55**

### Personas voluntarias

2016 94

**2017 99**

### Servicios de Suara con voluntarios

2016 21

**2017 23**

### Associació VAS

#### www.associaciovas.cat

La Associació VAS (Voluntariado de Acción Social) es una organización de iniciativa social, sin ánimo de lucro, formada por un grupo de personas con diferentes inquietudes comprometidas con el mundo social, que dedican parte del tiempo a colaborar en proyectos en este ámbito. Desde la Associació VAS **se coordinan las personas voluntarias** que hacen su voluntariado en servicios gestionados por Suara Cooperativa.



## OTRAS INICIATIVAS DE IMPACTO SOCIAL

Suara participa en otras iniciativas de impacto social:



[www.casanostracasavostra.com](http://www.casanostracasavostra.com)



[www.reciclacultura.org](http://www.reciclacultura.org)



[www.sensellarisme.cat](http://www.sensellarisme.cat)

# IMPACTO ECONÓMICO

## Estructura patrimonial y financiera

El balance de Suara mantiene, un año más, la solidez y solvencia financiera. El fondo de maniobra a 31 de diciembre del 2017 se sitúa en 13.472.937 €, 556.485 € por encima del año anterior. Se mantiene una buena ratio de solvencia a corto plazo.

**2017**

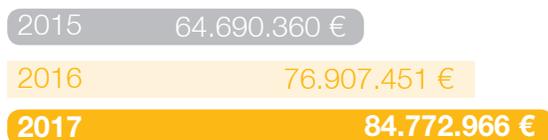


**2016**



## Ingresos de explotación

El volumen de negocio agrega los ingresos de explotación de Suara Serveis SCCL, juntamente con la parte proporcional correspondiente de las uniones temporales de empresas en las cuales participa. En 2017 se registró un crecimiento del 10,23% del volumen de ventas.



## BALANCE SOCIAL: MEDIMOS NUESTRO IMPACTO EN LA SOCIEDAD

Como ejercicio de nuestra transparencia ante la sociedad, este 2017 publicamos por primera vez el balance social, integrándolo en la memoria de sostenibilidad. El balance social de Suara permite hacer una estimación del valor generado en la sociedad, más allá del impacto económico.

Los beneficios que nos aporta su publicación son tres: conocer el valor social que nuestra actividad aporta a los diferentes grupos de interés, rendir cuentas a los grupos

de interés e integrarlo como herramienta en la toma de decisiones.

Hemos seguido la metodología impulsada por el Dr. José Luis Retolaza de la Universidad de Deusto y su equipo de GEAccounting. Esta metodología objetiva y visualiza el valor creado por una entidad, según la valoración que aportan el conjunto de sus grupos de interés: el resultado es el Valor Social Integrado.

# PROTEGEMOS EL MEDIO AMBIENTE

Suara presta un tipo de servicios, de atención a las personas, que generan un impacto ambiental bajo. Aún así, la Cooperativa aplica políticas, buenas prácticas y medidas para reducirlo año tras año.

## Consumo de energía

En 2017 se ha firmado un contrato de suministro de energía a todos los servicios y proyectos de Suara con la empresa Agrienergía, que garantiza el **100% de energía renovable**. Al cerrar el ejercicio se están completando los cambios de suministrador para que llegue a toda la organización.

## Buenas prácticas

Los servicios y las oficinas de Suara apuestan por la reducción de los residuos y la prevención de la contaminación. **El 97% del papel comprado en Suara es reciclado**. La implantación de la aplicación KinderTic en las escuelas infantiles también ha supuesto un ahorro notorio de papel. Por otro lado, la escuela infantil municipal El Petit Montgrí, de Torroella de Montgrí (Baix Empordà), consiguió en 2017 el certificado de **Escuela Verde** que acredita el compromiso de la escuela y el respeto hacia el medio ambiente de toda la comunidad educativa.

## Vehículos híbridos

La flota de vehículos corporativos de Suara ya incorpora, desde 2017, diversos vehículos híbridos, que combinan gasolina y electricidad o gasolina y gas.



## UN MODELO ÉTICO Y RESPONSABLE

El sistema de gestión de Suara se basa en cuatro principios:

- **La responsabilidad social corporativa**
- **La mejora continua**
- **El trabajo colaborativo**
- **La gestión del riesgo**

Durante el 2017 se ha trabajado para dar visibilidad a la responsabilidad social corporativa, integrada en los sistemas de gestión. Así mismo, aprovechando la adaptación a la norma **ISO 9001:2015**, se han incorporado elementos de responsabilidad social corporativa y la implantación de metodologías de gestión de los riesgos. El sistema de gestión de Suara se encuentra avalado por AENOR en relación a los estándares de calidad de la norma ISO.

En el año 2017 se habilitaron dos nuevas estructuras para garantizar la política de buen gobierno de Suara: se ha constituido un **Comité de compliance** (para dar cumplimiento legal a los riesgos penales de la empresa) y se han establecido las bases para garantizar un comportamiento ético a toda la organización. Durante el 2018 quedará constituido el **Comité de Ética** y entraran en vigor los documentos y herramientas vinculadas.

También cuenta con la certificación de la UNE 158301:2015 de Servicios de Ayuda a Domicilio.



ER-0164/2004



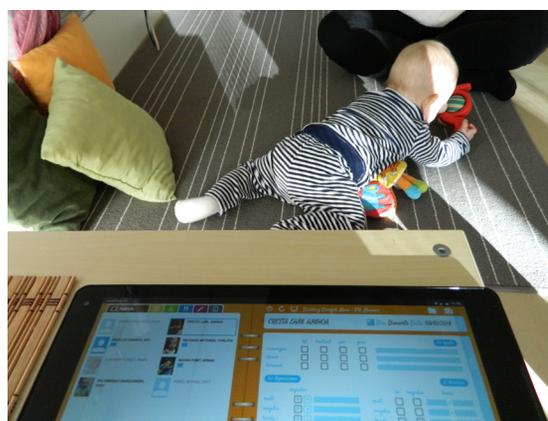
AD-2013/0002

# INNOVACIÓN

Suara reforzó su apuesta por la innovación en el año 2017. La muestra más clara es el diseño y la puesta en marcha del **SuaraLab**, entendido como un laboratorio de innovación de proyectos sociales para favorecer la actividad de la Cooperativa. El SuaraLab permite dotar de herramientas y método, y crear iniciativas inspiradoras a los retos de la organización. Prevé un proceso de **captación de ideas** y la **implementación de programas de preincubación, incubación y aceleración**. Así mismo, hace una apuesta clara por la **intraemprendeduría** y el trabajo con las *start-ups*, incorporando nuevas metodologías y acercando la tecnología a la prestación del servicio.



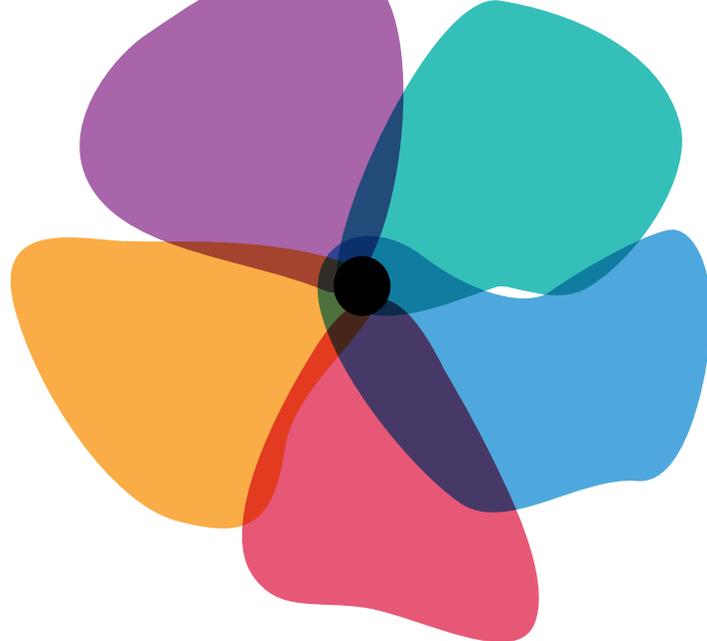
Durante el año 2017 también se han hecho más sesiones de **hackatón** (maratón de hackers), una experiencia colectiva en la que participan personas de diferentes perfiles con el objetivo de aportar soluciones a un reto social, mediante la innovación durante dos días de intensa dedicación. Una de las apuestas principales vinculadas a la innovación ha sido la implementación de la tecnología en la prestación del servicio. El ejemplo más claro es la implementación de la herramienta digital KinderTIC en las escuelas infantiles gestionadas por Suara.



## RETOS PARA EL 2018



- **Conmemoración del 10.º aniversario de Suara**
- **Renovación parcial de los miembros del Consejo Rector**
- **Constitución del Comité de Ética**
- **Constitución de los Espacios de Reflexión Ética**
- **Elaboración del código ético y código de conducta**
- **Aprobación del nuevo Plan de Igualdad 2018-2021**
- **Traslado de las oficinas corporativas de Barcelona**
- **Impulso del plan de transformación digital**
- **Despliegue del laboratorio de innovación social: SuaraLab**
- **Fomento de la intraemprendeduría y el ecosistema start-up**
- **Inicio del programa de incubación con un proyecto de turismo y dependencia**
- **Lanzamiento de la app Infobarris para crear red comunitaria**
- **Segunda edición de los proyectos de transformación del entorno para dar respuesta al objetivo Hambre Cero, escogido en 2017**
- **Ampliar la flota de vehículos híbridos**
- **Integrar en el sistema de gestión la gestión ambiental según la norma ISO 14001**
- **Calcular la huella de carbono a partir de las emisiones generadas por el consumo de energía**



# TRABAJAMOS POR UNA SOCIEDAD MEJOR

Podéis encontrar la Memoria de sostenibilidad 2017 en [www.suara.coop](http://www.suara.coop)



Carrer de Sancho de Àvila, 52-58, 1r  
08018 Barcelona / Tel. +34 932 547 690  
[suara@suara.coop](mailto:suara@suara.coop) / [www.suara.coop](http://www.suara.coop)

