

## RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PÚBLICAS

---

### Empresa evaluada

**MULTIANAU, S.L.**

CIF:B50819507

Pol. Ind. Valdeconsejo. C/Guara, Parcela 5 D,  
Nave 1.

50410 - Cuarte de Huerva  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

MULTIANAU, S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/ A, 24 (Polígono Ciudad del Transporte)  
50820 - San Juan de Mozarrifar  
(Zaragoza)

#### 03 - Sector. Actividad

Limpieza de edificios y locales

#### 04 - Año comienzo actividad.

1999

#### 05 - Número de personas empleadas

A treinta y uno de diciembre del 2023, multiAnau tenía exactamente 2.483 personas trabajadoras. Debido a que en un 98% aproximadamente se trabaja con el sector público, es decir, sujeto a contratos de servicios con la Administración Pública de duración determinada, por lo que el incremento y la reducción del personal dependen de los nuevos contratos que se adjudican o que finalizan para la incorporación o salida del personal.

#### 06 - Persona contacto

Inmaculada Martin Rubio -Directora RRHH  
Erika Espuña Torres - Técnico RRHH

#### 07 - E-mail persona contacto

[imartin@multianau.com](mailto:imartin@multianau.com)  
[eespuna@multianau.com](mailto:eespuna@multianau.com)

#### 08.- Página web

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

### GENERAL

### Tendencias Globales

**1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:**

**Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)**

- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)**
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)**
- Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**
- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

### **1.1, Información adicional**

multiAnau presta servicios para la Administración Pública, por lo tanto, todos los temas expuestos en la pregunta nos afectan muy directamente. Según van surgiendo son estudiados por las personas o departamentos correspondientes para tomar las acciones oportunas.

Económicos:

La inversión en servicios como limpieza, jardinería, hostelería o mantenimiento se ve afectada directamente con la situación económica en la que se encuentre el país.

Para multiAnau, la creación de empleo y el mantenimiento de éste en condiciones de calidad es prioritario. El cumplimiento de la normativa laboral y de prevención de riesgos laborales es básico para poder concebir las relaciones laborales bajo el prisma de valor fundamental de la organización, el RESPETO por todas las personas que componen la organización

multiAnau ha implementado dentro de su organización los principios de responsabilidad social europeos con una política de RSC y además de unas pautas de conducta ética y de gestión responsable.

Políticos:

multiAnau tiene como principal cliente a la Administración Pública, por lo que, cualquier cambio de gobierno nos afecta directamente.

Medioambientales:

multiAnau cuenta con un Sistema Integrado de Gestión. Nos permite asegurar la obtención de resultados según los requisitos exigibles por cliente y/o legales. Trabajamos tratando de reducir cualquier impacto que pueda generar nuestra actividad. Con firmes compromisos de prevención de la contaminación, respeto ambiental y velar por el bienestar, seguridad y salud de las personas trabajadoras. Comprometida en mitigar el cambio climático, calculamos nuestra Huella de Carbono para las emisiones directas e indirectas de la organización.

Tecnológicos:

multiAnau busca una mayor expansión a través de su departamento I+D+i, en el que

desarrollamos nuevas tecnologías en nuestros diferentes servicios.

Sociales:

multiAnau cuenta con políticas destinadas a mejorar las condiciones laborales de nuestros empleados, hasta tal punto que en 2014, le fue otorgado el prestigioso distintivo ?Igualdad en la Empresa?, por parte del Ministerio de la presidencia, relaciones con las Cortes e Igualdad, por destacar de forma relevante y significativa en la aplicación de políticas de igualdad de trato y de oportunidades con su plantilla.

Asimismo, en 2018 recibió una felicitación de la Secretaria de Estado, Dña. Soledad Murillo, por su campaña en contra de la violencia de género.

## **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

### **2.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

Se incluyen aspectos sociales y/o ambientales motivados casi siempre por temas de cumplimiento legal (exigencia por sector de actividad)

#### **2.1. Información adicional**

La inclusión de aspectos sociales y ambientales en las decisiones empresariales no solo es cumplimiento legislativo, sino también por la conciencia sobre la responsabilidad corporativa y la sostenibilidad. A lo largo del año se realizan actuaciones o colaboraciones con entidades sociales tales como : Cruz Roja, Aspace, Fundación Adecco, Fundación Integra, AECC, Fundación Prevent y Luz Solidaria entre otras. Por otro lado, desde multiAnau se llevan a cabo prácticas como la inversión en energías renovables, gestión de la cadena de suministro e innovación tecnológica para soluciones sostenibles.

### **3.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y/o medioambientales?**

Se destina una cantidad, en su caso, en función de los planes que se pongan en marcha.

#### **3.1. Información adicional.**

En cuanto a la inversión en proyectos medioambientales existe un presupuesto previo. Contempla una planificación, la ejecución material del mismo y revisión de los objetivos alcanzados, como con el resto de las áreas del negocio. En cuanto a la inversión en proyectos sociales no existe un presupuesto establecido previamente sino que se colabora puntualmente en aquellos asuntos que se consideran factibles.

## **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

### **4.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.**

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

#### **4.1. Información adicional**

Notas de prensa publicadas en la web, LinkedIn y Twitter para información a los medios de comunicación de los temas destacados.

Memoria RSC publicada en la web para información y servicio público.

Creación de un buzón para el empleado en la web, como herramienta de comunicación interna con empleados, donde se establece flujo de información y se recoge sensaciones de la plantilla.

Planes de acción para las áreas de mejora y planes de desarrollo para las necesidades detectadas.

## **5.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

### **5.1. Información adicional**

Se considera la percepción y las expectativas de los grupos de interés clave, como clientes, empleados, inversionistas, comunidades locales y reguladores. Los temas que son prioritarios para estos grupos suelen recibir una mayor atención por parte de la organización. Relevancia externa: Se analiza la importancia de los temas en el contexto externo, incluyendo tendencias del mercado, cambios regulatorios, presión de la sociedad civil y riesgos emergentes. Alcance del impacto: Se evalúa la magnitud y la extensión del impacto de cada tema en la organización y en sus partes interesadas, tanto a nivel local como global. Una vez aplicados estos criterios, se pueden identificar y priorizar los temas materiales más importantes para la organización. Estos temas suelen guiar la elaboración de estrategias, políticas y programas de acción relacionados con la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa, así como la comunicación con los grupos de interés sobre las acciones tomadas para abordar estos temas.

## **Gobierno de la organización**

## **6.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?**

Existe un código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

### **6.1.. Información adicional.**

MultiAnau dispone de un Código Ético cuyo objetivo es establecer los principios que deben regir las conductas y comportamientos de todos: personal, proveedores y cualquier persona o empresa que trabaje con ella.

## **7.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?**

Sí, existen canales de denuncia, confidenciales de aplicación a todos los empleados

### **7.1. Información adicional**

Cualquier persona trabajadora, colaborador, cliente, proveedor o cualquier parte interesada de multiAnau que considere que, por alguna razón, se pueda estar llevando a cabo una conducta que podría suponer una acción u omisión que constituya infracción del Derecho de la Unión Europea (incumplimiento legal), o que pueda ser constitutiva de infracción

penal o administrativa grave o muy grave; así como las conductas contrarias a la Política de Prevención de Riesgos Penales, al Código Ético o al resto de normativa de multiAnau deberá comunicarlo inmediata y directamente a través del Canal Ético disponible en la web corporativa establecido a este fin y gestionado por el Comité de Cumplimiento asesorado por tercero experto independiente en garantía de la obligación de confidencialidad.

**8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?**

Sí, se forma/informa a todas las personas de la organización del propósito, visión y valores de la organización

**8.1 Información adicional**

La política de multiAnau está publicada en la página web para que todo el personal tenga conocimiento de la misma, independientemente sea personal de estructura o personal operativo. Además, se hacen campañas informativas para reforzar el conocimiento y consecución de nuestros valores.

**9.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?. ¿Su organización participa de alguna forma en la cadena de valor de organizaciones afectadas por la Directiva de Diligencia Debida?**

Existe un manual de riesgos penales con sus procedimientos, con un canal de comunicación adecuado, que se audita periódicamente para mantener su vigencia

**9.1. Información adicional**

MultiAnau promoverá la aplicación de lo dispuesto en esta Política a sus clientes; proveedores; prestadores de servicios y otros terceros con los que se relacione en el ejercicio de su actividad. El Órgano de Administración de multiAnau tiene atribuida, entre otras, la responsabilidad de formular la estrategia y aprobar la Política de Prevención de Riesgos Penales de la entidad, así como de organizar los sistemas de gestión internos con la finalidad de mantener el control riguroso del cumplimiento de la normativa vigente, los principios éticos y la normativa interna de multiAnau. Como muestra de este firme compromiso, se ha configurado un Sistema de Gestión de Riesgos Penales y nombrando un Comité de Cumplimiento, con poderes autónomos de iniciativa y control, encargado del desarrollo, supervisión y seguimiento del SGRP; habiendo sido dotado con los recursos, independencia y autoridad necesarios para el desarrollo de sus funciones.

**Plan de Responsabilidad Social**

**10.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?**

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

**10.1. Información adicional.**

Las primeras actuaciones fueron en 2009 de la mano de Fundesa, y en la actualidad se dispone de un Sistema Integrado de Gestión basado en la calidad, la responsabilidad social

corporativa y la prevención. Por el que se elabora un Plan de Acciones específicas con objetivos y actuaciones planificadas a realizar a corto, medio y largo plazo, que nos permite consolidar la política de RSC en la empresa y seguir evolucionando en la misma.

**11.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento del plan?**

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

**11.1. Información adicional.**

Anualmente se revisan y/o establecen nuevos objetivos. Se plantean las iniciativas desarrolladas que trabajan para cada uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la Memoria de Responsabilidad Social 2023 de la empresa.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

**12.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

**12.1. Información adicional**

Se realizan encuestas de satisfacción a nuestros clientes con carácter anual. La revisión y mejora continua de la calidad en el servicio prestado es uno de los propósitos de multiAnau. A partir del análisis de los resultados de satisfacción se podrán evidenciar las debilidades y buenas prácticas implementadas. Permitirá conocer el nivel de satisfacción y aspectos que necesiten. De manera regular, estamos en continuo contacto con el cliente, realizando visitas a los centros y recogiendo su percepción del servicio, que son analizadas para poder ofrecer la mejor respuesta. Se dispone de un procedimiento de gestión de no conformidades, acciones correctivas y de mejora GQ.001 para el registro y resolución de reclamaciones y quejas recibidas.

**13.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

Se identifican mejoras y se implantan en los procesos de la organización

**13.1. Información adicional**

Las mejoras del servicio es un aporte de valor importante para la empresa, ya que se trata de una empresa de servicios, por lo que estas, se introducen en los procesos de gestión tan pronto como son identificadas. Desde multiAnau trabajamos por una mejora continua. Se utilizan productos que respetan el medio ambiente y se forma a la plantilla para ofrecer servicios de calidad (Carnet Profesional de Limpieza, Abrillantado y cristalizado de suelos, Mantenimiento y manejo de maquinaria...etc.) .

### **Innovación en los productos y servicios**

**14.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?**

Se planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

#### **14.1. Información adicional.**

La innovación en el sector servicios (de limpieza) es complicado por lo que se intenta mantener un servicio de calidad e innovar en la utilización del producto (cada vez menos agresivos, a costes asumibles etc..). La satisfacción o no del cliente es el medio sobre el que mejor se evalúa.

### **Calidad de los productos y servicios**

#### **15.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?**

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analiza sistemáticamente de estos aspectos en la gestión.

#### **15.1. Información adicional.**

La economía circular es un aspecto esencial para multiAnau. La economía circular presenta una estrategia de desarrollo hacia un crecimiento sostenible, reduciendo el consumo de recursos, aumentar la vida útil de los productos y el uso frente al consumo.

#### **16.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?**

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

#### **16.1. Información adicional.**

Nuestra prioridad es dar un servicio de máxima calidad, establecemos conexiones directas y cercanas con nuestros clientes. Si surgen incidencias o situaciones que requieran especial atención, se podrán poner en contacto con el supervisor del centro asignado. Se disponen de canales alternativos de comunicación a través de los que se recopila la información, se analiza y se toman las medidas para implantar acciones y resolver la reclamación. En nuestro proceso de resolución, mantenemos comunicación abierta y transparente.

### **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

#### **17.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

#### **17.1. Información adicional.**

El principal cliente de multiAnau es la administración pública, por lo que, el servicio para todo el contrato viene definido de manera previa según un pliego de condiciones, y cualquier modificación debe ser acordada con el cliente.

Además, se han generado códigos QR en las etiquetas de todos los Productos Químicos de Limpieza. La información introducida es una hoja resumen del producto.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

### **Satisfacción de las personas empleadas**

#### **18.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?**

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

##### **18.1. Información adicional**

La satisfacción de sus empleados se evalúa a través de reuniones / citas con los encargados o supervisores de cada servicio o zona y a través de las encuestas de satisfacción.

En el momento que se identifica alguna mejora posible se implanta en toda la empresa.

### **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

#### **19.- ¿Cómo se garantiza en su empresa el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultural)?**

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

##### **19.1. Información adicional**

En multiAnau #LimpiamosLaDesigualdad# contamos desde el 2010 con el Plan de Igualdad en la Empresa. El II Plan de Igualdad del Grupo multiAnau se firmó el 27 de diciembre del 2023.

Asimismo, se cuenta con procedimientos y protocolos que garantizan la no discriminación dentro de la empresa, tales como: el Código Ético, el Protocolo de Acoso Laboral, el Protocolo para la prevención del acoso sexual, Protocolo de ayuda y protección integral contra la violencia de género...etc.

Desde el año 2014, multiAnau posee el "Distintivo de Igualdad en la Empresa" que es una marca de excelencia que otorga el Ministerio de Igualdad a empresas y otras entidades que destaquen en el desarrollo de políticas de Igualdad entre mujeres y hombres en el ámbito laboral, mediante la implantación de planes y medidas de igualdad.

### **Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

#### **20.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

Se desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

##### **20.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de corresponsabilidad y conciliación personal, familiar y laboral, especificarlas.**



MULTIANAU cuenta con un Plan de Conciliación de la vida personal, familiar y laboral desde el año 2014.

Además dispone de múltiples actuaciones en esta materia como, por ejemplo:

- Adaptación de la jornada en caso de estudios oficiales de forma temporal.
- 18 días hábiles de lactancia acumulada
- Jornada intensiva para el personal de estructura en verano.
- Aumento de la duración de la excedencia por guarda legal.

## **Formación y desarrollo profesional**

### **21.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?**

Existe un canal formal por el que se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y se analizan las propuestas

#### **21.1. Información adicional.**

Mediante el Procedimiento de actuación en materia de formación, la empresa recoge las necesidades de formación y además imparte la formación de manera "obligatoria" cuando es necesario (por cambios en productos, o de programas informáticos. ).

El Plan de Formación se desarrolla teniendo en cuenta las líneas estratégicas marcadas por MULTIANAU (como es la Igualdad de género), así como las necesidades de los responsables de las determinadas áreas y de las propias personas trabajadoras.

### **22.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo, en función de las necesidades de cada departamento y/o de cada puesto de trabajo.

#### **22.1. Información adicional**

MultiAnau posee un procedimiento de actuación en materia de formación cuyo objetivo es establecer un protocolo para detectar las carencias formativas y la formación de los distintos puestos de trabajo.

## **Seguridad y Salud**

### **23.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

Además de desarrollar el sistema de prevención de riesgos laborales y de seguimiento de la siniestralidad y enfermedad laboral, se han introducido medidas adicionales para favorecer la salud laboral de las personas trabajadoras (por ejemplo, espacios de esparcimiento, salud psicológica, educación postural, medidas de apoyo a las víctimas de violencia de género, etc.)

#### **23.1. Información adicional.**

Desde su constitución, el Servicio de Prevención Propio de Multianau ha mantenido un fuerte compromiso por la participación igualitaria en los puestos de trabajo y por la adopción de medidas de prevención de riesgos que favorecieran la seguridad y salud, la igualdad de género y la RSC. De este modo, entre otras cosas, hemos:

? Creado un sistema de gestión de prevención de riesgos cuyos procesos, procedimientos, protocolos y registros están basados en la igualdad y RSC.

? Potenciado los canales de promoción interna mediante formación al personal de Auxiliar de limpieza en un puesto ?masculinizado? de superior categoría como es el de ?Especialista?;

? Realizado y difundido información e impartido temática de igualdad, menopausia y responsabilidad social corporativa, en las formaciones de puesto de trabajo de prevención.

? Revisado y difundido el protocolo de prestación de riesgo durante el embarazo y realizado asesoramiento en su elaboración y tramitación.

Desde el Dpto. de PRL, seguimos trabajando activamente en la generación de un entorno saludable, bajo los parámetros de la Igualdad y de la RSC.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

#### **24.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?**

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la organización.

##### **24.1. Información adicional**

multiAnau posee un procedimiento de Compras y subcontratas GQ.019 y un procedimiento de homologación GSIG.011. Este procedimiento incluye la evaluación de los proveedores y subcontratistas de acuerdo a criterios de calidad, ambientales, sociales, coordinación de actividades y de prevención de delitos, así como la adhesión obligatoria a los siguientes compromisos de actuación y conducta recogidos en las políticas de proveedores y subcontratas de la organización.

### **Clasificación y evaluación de proveedores**

#### **25.-¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?**

Los criterios de clasificación y evaluación de proveedores valoran el desarrollo de la responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal, y aspectos sociales.

##### **25.1. Información adicional**

En Multianau S.L. dentro de sus compromisos como empresa socialmente responsable, tenemos el reto de contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) principalmente en aquellos en los que, por nuestra actividad, podemos incidir en su consecución. Por tanto, Multianau espera de sus proveedores que, además del escrupuloso cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a cada caso, un comportamiento similar al de la compañía en términos de respeto ambiental.

Seguimos trabajando cada día para lograr una contribución significativa a la consecución

de los ODS y promover un mundo más justo, sostenible y equitativo

## **Homologación de proveedores**

### **26.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?**

Existe un sistema de homologación transparente con requisitos de Responsabilidad Social Corporativa que se revisa de forma periódica

#### **26.1. Información adicional**

Para pasar a formar parte del listado de proveedores, existe un proceso de homologación de proveedores que incluye cláusulas y requisitos ambientales en los nuevos contratos con los proveedores, y también, se hace una evaluación inicial y continua analizando el cumplimiento de los parámetros de medio ambiente y calidad, así como que se encuentre acorde a los principios de responsabilidad social. Anualmente se revisa que lo mantenga

## **Interacción con los proveedores**

### **27. - ¿ Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión?**

Se realizan de forma sistemática encuestas para conocer su opinión y se incorporan acciones de mejora

#### **27.1. Información adicional**

El departamento de logística de multiAnau mantiene conversaciones con los proveedores para conocer sus opiniones y nivel de satisfacción y se integran en nuestra política de RSC.

Nuestra relación con los proveedores se basa en la transparencia, la ética, su duración y la mutua satisfacción.

Evitamos cualquier posición de dominio con ellos y nos comprometemos a cumplir con los compromisos pactados agilizando la tramitación de las gestiones para llevarlos a cabo. Nos comprometemos a interactuar con nuestros proveedores y generar un diálogo que permita influir y ser influidos en materia de RSC.

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

#### **28.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización con una planificación formal

##### **28.1. Información adicional.**

MultiAnau, dentro de su política de contribuir en la sociedad, ha firmado varios convenios, contratos y acuerdos de colaboración que detallamos a continuación:

Convenio con Cruz Roja: Colaboración con diferentes objetivos y medidas a llevar a cabo, destacando la contratación de víctimas de violencia de género.

Contrato de colaboración con Tiebel (empresa que también cuenta con el Distintivo de

Igualdad en la Empresa) para ayudar a la inserción laboral de personas con perfiles que tienen dificultades para ello.

Colaboración con la Fundación Adecco, su principal objetivo es la inserción en el mercado laboral de las personas que encuentran más dificultades a la hora de acceder al mercado laboral. ¿ Personas con discapacidad ? Mayores de 45 años parados de larga duración ? Mujeres con responsabilidades familiares no compartidas o víctimas de violencia de género ? Otros grupos en riesgo de exclusión social.

También colaboramos en distintas marchas con ASPACE (Confederación Española de Asociaciones de Atención a las Personas con Parálisis Cerebral) y AECC (Asociación Española Contra el Cáncer).

### **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

#### **29.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?**

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos, revisión de resultados obtenidos y medición de impactos.

##### **29.1. Información adicional.**

Los proyectos con los que se colabora son principalmente locales, para contribuir al desarrollo y mejoras de las zonas donde están ubicados nuestros centros (No se descartan los proyectos de otras localizaciones, pero se priorizan los cercanos). El principal foco de nuestro proyecto social está dirigido a la limpieza de la desigualdad y es uno de nuestros pilares. Por lo que se cuenta, con una estructura organizada y se evalúan los resultados anualmente.

### **Transparencia con el entorno social de la organización**

#### **30.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

Sí, se comparten con las personas empleadas y los grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada

##### **30.1. Información adicional**

La mayor parte de las actuaciones en materia social se difunden a las personas empleadas y a otros grupos de interés( a través de las web, redes sociales y reuniones), con el objetivo de que tengan conocimiento de ello y, si la acción lo permite, participen.

Todas las acciones que se van realizando son comunicadas al público en general a través de nuestra página web, y son registradas en nuestra Memoria de RSC, que también está accesible a través de la web.

### **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

#### **31.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

### **31.1. Información adicional**

Se comunica a los empleados de los centros más próximos el evento en cuestión, por ejemplo: la realización de un concierto solidario en el que se colabora, una carrera para recoger fondos para la Asociación Española Contra el Cáncer etc..

A nivel global, se utiliza el apartado noticias de nuestra web y las redes sociales (Linkedin y Twitter).

En las acciones que procede dar a conocer a las Administraciones Públicas en las que se prestan servicios, se hace una recopilación en los proyectos de servicios en los que se presenta, y se incluyen en las Memorias e informes que se entregan para dichas administraciones.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

#### **32.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

Se evalúa el impacto ambiental y se ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

##### **32.1. Información adicional**

multiAnau tiene implantado un Sistema de Gestión Ambiental certificado como parte del compromiso medioambiental, reducir el impacto de las actividades y cuidar el medio ambiente. Nos proporciona un marco de referencia para proteger al medio ambiente y dar respuesta a las condiciones ambientales cambiantes. Las directrices de nuestro sistema nos ayudan a contribuir al desarrollo sostenible a través:

? Protección del medio ambiente, mediante la prevención o mitigación de los impactos adversos.

? Mitigar los efectos adversos de las condiciones ambientales sobre la organización.

? Apoyo a la organización en el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.

? Mejoras en el desempeño.

? Control o influencia desde la perspectiva de ciclo de vida en la que la organización pone a disposición un servicio.

? Comunicación de la información ambiental a las partes interesadas.

### **Compromiso frente al cambio climático**

#### **33.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?**

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente y que periódicamente es evaluado. Se publican los resultados del plan y la contribución al logro de los compromisos adquiridos.

## **Economía circular**

### **34.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?**

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

#### **34.1. Información adicional**

La economía circular es un aspecto esencial para multiAnau. La economía circular presenta una estrategia de desarrollo hacia un crecimiento sostenible, reduciendo el consumo de recursos, aumentar la vida útil de los productos y el uso frente al consumo. Nuestros objetivos son:

? Optimizar el uso de los recursos, de manera que se utilicen los mínimos posibles para conseguir el mejor resultado y maximizar su uso. Implica los recursos materiales, agua y energía.

? En la medida de lo posible, minimizar los recursos para evitar su agotamiento. Reparar piezas y maquinaria para alargar su vida útil e incrementar el uso de materiales reciclados.

? Utilizar fuentes de energía renovables para evitar la dependencia de combustibles fósiles y las emisiones asociadas a su combustión.

La gestión de residuos es otra línea de acción de la economía circular. multiAnau establece en primer orden prevenir la generación de residuos antes de la generación, la preparación antes de la reutilización, reciclar y valorizar los materiales y en último lugar la eliminación.

Los principales residuos generados son residuos no peligrosos, suponen un 88 % del total de los residuos generados.

La actividad de multiAnau genera residuos de papel y cartón, envases de plástico, tóner, equipos informáticos obsoletos, absorbentes, fracción orgánica y basura asimilable a la urbana.

Somos pequeños productores de residuos peligrosos, y la gestión de los residuos la realizamos con gestores de residuos peligrosos.

Debido a la actividad de la empresa no se aplican medidas específicas para combatir el desperdicio de alimentos, no aprovisionamos alimentos perecederos.

## **Comunicación ambiental**

### **35.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?**

Se comunica a todos los grupos de interés a través de la web y/o RRSS

#### **35.1. Información adicional.**

Multianau tiene implantado un proceso de comunicación para gestionar las comunicaciones internas y externas relevantes en materia ambiental. Las comunicaciones van dirigidas a nuestras partes interesadas:

? Personal de la organización. Informes periódicos de evolución de indicadores de desempeño ambiental, cumplimiento objetivos y resultado de la evaluación del cumplimiento legal.

? Proveedores/contratistas. Información sobre los requisitos ambientales de aplicación.

Información relevante sobre impactos potenciales asociados al transporte, entrega, uso, tratamiento y disposición final de productos o servicios que les sea de aplicación.  
 ? Accionistas. Informe anual ambiental de la organización.  
 ? Clientes, usuarios y grupos de presión. Información relevante sobre comportamientos ambiental de la organización web.  
 ? Administraciones públicas. Información requerida por la Administración relacionada con la adhesión a acuerdos, propuestas?

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

### **Priorización de temas**

**36.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

- 1 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 2 - Capacitar a las personas de la empresa
- 3 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 4 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 5 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 6 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 7 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 8 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 9 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 10 - Disponer de presupuesto

### **Valoración Global**

**37.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

8

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

**38.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

Compromiso con los valores de la empresa multiAnau dispone de un Sistema Integrado de Gestión basado principalmente en la calidad, el medio ambiente y la responsabilidad social. Todo ello está acreditado con certificados de las Normas, como son ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, Huella de Carbono, Distintivo Igualdad en la Empresa, sello RSA. MultiAnau mantiene un firme compromiso con la sociedad, desarrollando permanentemente actuaciones que limpian la desigualdad de género en el sector de la limpieza.

**39.- ¿Podría enunciar un área de mejora?**

A pesar de que se ha creado un Comité para ello y se trabaja para mejorar, en multiAnau se deberían fortalecer los canales de comunicación internos en la empresa, para favorecer la sensibilización tanto de las personas trabajadoras como a todos nuestros grupos de interés de las actuaciones que desarrollamos. Y avanzar en mejorar en la calidad de la

Memoria de RSC con los nuevos estándares recientemente implantados.

### **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

#### **¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 y tiene un compromiso público con la consecución de los ODS.

#### **En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

Sí

#### **Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**

- ODS 1. Fin de la pobreza.
- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 14. Vida submarina
- ODS 15. Vida y ecosistemas terrestres.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.