

2019

# Memoria de Responsabilidad Social Corporativa



## INDICE

1	Carta del Gerente .....	2
2	Historia y Modelo de Negocio .....	3
2.1	Datos de la organización.....	3
2.2	Certificados y reconocimientos .....	4
2.2.1	Distintivo Igualdad en la Empresa 2014.....	4
3	Cultura MultiAnau .....	5
3.1	Propósito .....	5
3.2	Misión .....	5
3.3	Visión .....	5
3.4	Valores.....	5
3.5	Compromisos.....	6
4	Gobierno y política.....	7
4.1	Estructura de gobierno .....	7
4.2	Políticas.....	7
5	Nuestros grupos de interés.....	9
5.1	Clientes .....	10
5.2	Personas trabajadoras .....	11
5.2.1	Plan de Igualdad.....	14
5.3	Proveedores.....	16
5.4	Competencia.....	17
5.4.1	Asociaciones .....	17
6	Materialidad y Riesgos .....	18
6.1	Rentabilidad.....	19
6.2	Acción social .....	20
6.2.1	II Campaña de Recogida de alimentos .....	20
6.2.2	Día Europeo de la Igualdad Salarial.....	21
6.2.3	8 de marzo. Día de la Mujer Trabajadora.....	21
6.2.4	España Vacía.....	21
6.2.5	Espacios de ocio libres de agresiones sexistas.....	22
6.2.6	25 de noviembre.....	22
6.3	Acción mediambiental.....	23
6.3.1	Indicadores Consumos .....	24
7	Objetivos De Desarrollo Sostenible (ODS) .....	26
7.1	Compromiso "RSA" firmado .....	28
8	Principios de elaboración del informe .....	29
8.1	Índice de contenidos GRI.....	29

## 1 CARTA DEL GERENTE

Estimado/a Amigo/a:

Soy Ramón Cosculluela, gerente de MultiAnau desde hace más de 20 años cuando comenzamos nuestra andadura, un 15 de octubre de 1999. Desde entonces, hemos crecido, evolucionado, e innovado; manteniendo inalterable nuestra esencia: **calidad, confianza y responsabilidad**.

Nuestro compromiso con los clientes va más allá de dar un servicio, nuestro objetivo es ofrecer soluciones personalizadas, adaptándonos a todas sus necesidades. Nos esforzamos para que nuestra compañía sea referente de calidad, de respeto a las personas trabajadoras y de cuidado con el medio ambiente. Por ello alineamos nuestra estrategia de negocio y de Responsabilidad Social Corporativa, materializándolo en nuestro compromiso con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS).

A lo largo de 2019, hemos revisado nuestro Código Ético al objeto de garantizar unas buenas prácticas de gestión empresarial. Fomentando, tanto dentro como fuera de nuestra organización, la igualdad de oportunidades, porque el talento no entiende de género. En este sentido, en 2019, junto a CCOO y UGT firmamos el III Plan de Igualdad en la empresa, apostando por la sensibilización a través de campañas, la corresponsabilidad y la protección de las víctimas de violencia de género. Siendo reconocido nuestro trabajo, una vez más, por el Ministerio de Igualdad, que ha concedido la prórroga en el "**Distintivo de Igualdad en la empresa**", marca de excelencia que nos es reconocida desde 2014.

También hemos actualizado nuestra Política Corporativa de Seguridad y Salud, que junto con la de Calidad y Medioambiente, se encuentran presentes en todas las actividades de la compañía. Pensando en las empresas e instituciones que confían en nosotros y, en todo el equipo que forma MultiAnau, nuestro objetivo es fomentar espacios de trabajo cada vez más seguros y que contribuyan a generar un impacto positivo humano y social. Somos una compañía convencida de que la **seguridad y salud** son claves para conseguir la excelencia en todo lo que hacemos.

En todos los lugares donde prestamos nuestros servicios, mantenemos relaciones estrechas con los **grupos de interés**, con el fin de conseguir una completa integración y elevar la calidad de vida de nuestro entorno más cercano.

Nos complace compartir con usted nuestra memoria de Responsabilidad Social/Sostenibilidad del año 2019, donde la compañía lleva trabajando todo el año. Desde Dirección y haciendo extensivo a todas las personas que trabajan en la organización, ya que sin ellas no sería posible.



Ramón Cosculluela Lacambra  
Gerente de Multianau

## 2 HISTORIA Y MODELO DE NEGOCIO

Empresa de servicios fundada en 1999 en Aragón, cuya actividad principal es limpieza, aunque también engloba actividades como hostelería, jardinería o mantenimiento y conservación de edificios, contando para ello con una moderna infraestructura y personal especializado.

El 98% de los clientes de MultiAnau pertenecen a la Administración Pública, entre los cuáles, cabe destacar, las instalaciones del Ejército de Defensa, los Centros de Convivencia del Ayuntamiento de Zaragoza o los Mossos d'Esquadra, entre otros.

Desde el inicio de su actividad hasta la actualidad, MultiAnau se ha caracterizado por un crecimiento sostenido, lo que ha conllevado la expansión territorial, con la apertura de delegaciones en Barcelona y Madrid, y prestando servicios en Aragón, Cataluña, La Rioja, Navarra, Comunidad Valenciana, Madrid, Castilla la Mancha, Extremadura, Islas Baleares y Canarias.

### 2.1 DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

<b>RAZÓN SOCIAL</b>	Multianau SL
<b>SECTOR</b>	Servicios
<b>ACTIVIDAD</b>	Limpieza y mantenimiento de superficies
<b>CIF</b>	B50819507
<b>DIRECCIÓN FISCAL</b>	C/ Guara, parcela 5D, nave 1 (Pol. Industrial Valdeconsejo) 50410 Cuarte de Huerva (Zaragoza)
<b>DELEGACIONES</b>	C/ Santo Domingo 8 22430 Graus (Huesca)
	C/ Guara, parcela 5D, nave 1 (Pol. Industrial Valdeconsejo) 50410 Cuarte de Huerva (Zaragoza)
	C/ Can Roses 20, nave 5 (Pol. Industrial Almeda) 08940 Cornellá de Llobregat (Barcelona)
	C/ Ciudad de Frías nº 2ª, nave 6 28021 Madrid
<b>DIRECCIÓN WEB</b>	<a href="http://www.multianau.com">www.multianau.com</a>
<b>CONTACTO</b>	<a href="mailto:rrhh@multianau.com">rrhh@multianau.com</a>

**2.2 CERTIFICADOS Y RECONOCIMIENTOS**

A largo de su historia, MultiAnau ha implementado sistemas de gestión que le ha llevado a certificar su compromiso con la Calidad, las Personas y el Planeta:



Certificación ISO  
9001:2015 de Gestión de  
Calidad (2002)

Certificación ISO  
14001:2015 de Gestión  
Ambiental (2009)

Certificación OSHAS  
18001:2007 de Seguridad y  
Salud Laboral (2009)

Independientemente a estas certificaciones contamos con el orgullo de haber recibido varios premios y reconocimientos a nuestra labor empresarial como, por ejemplo:

**2.2.1 Distintivo Igualdad en la Empresa 2014**

(Prorrogado en 2019 para tres años más).



De izquierda a derecha: D<sup>a</sup> Susana Camarero Rodríguez (Secretaria de Estado de los Servicios e Igualdad) D. Ramón Cosculluela Lacambra (Gerente de MultiAnau) S.L. y D<sup>a</sup> Rosa Urbón Izquierdo (Directora General del Instituto de la mujer y para la Igualdad de Oportunidades).

## **3 CULTURA MULTIANAU**

### **3.1 PROPÓSITO**

Asegurar un trabajo digno, estable, seguro e igualitario para integrar a todas las personas sin discriminación de origen, sexo, formación o religión. Asegurar la limpieza e higiene en ámbitos públicos, respetando el medio ambiente.

### **3.2 MISIÓN**

Trabajamos para conseguir la satisfacción de nuestros clientes en la prestación del servicio que suministramos. Y es fundamental para nosotros nuestra gente y su calidad de vida.

### **3.3 VISIÓN**

Alcanzar un puesto estratégico en el mercado de los servicios de limpieza por nuestra capacidad de ofrecer servicios de alta calidad, con una excelente atención al cliente, y a la vez por aportar a la sociedad unos valores humanos que son fruto de nuestra profesionalidad y compromiso con la responsabilidad social.

### **3.4 VALORES**

- Respeto
- Calidad
- Compromiso con las personas
- Sostenibilidad e Integridad
- Igualdad
- Honestidad y transparencia
- Aprendizaje continuo
- Seguridad y salud en el trabajo

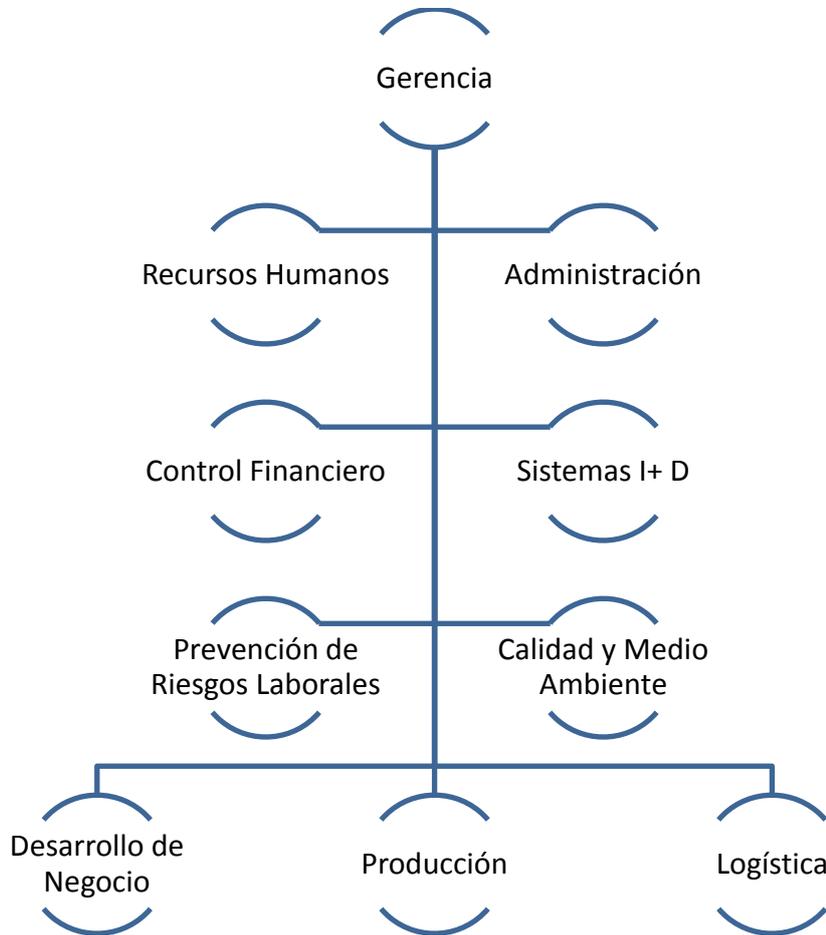
### **3.5 COMPROMISOS**

- El respeto por todas las personas que rodean a la organización, tanto a nivel interno como externo.
- Los Clientes son la razón de nuestro trabajo. La satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes constituyen permanentemente nuestros objetivos principales.
- La Calidad en el servicio facilita la fidelización de nuestros clientes y contribuye a que MultiAnau fortalezca su organización.
- El bienestar y el desarrollo de las personas que forman la plantilla de MultiAnau es un compromiso. Por lo que promovemos la formación, la creatividad y la sinergia entre profesionales.
- Cumplir con los requisitos legales aplicables de calidad, ambientales y de seguridad y salud, incluyendo requisitos de clientes u otros que la organización suscriba.
- MultiAnau mantiene un compromiso activo para evitar la contaminación, utilizando métodos, prácticas y productos más respetuosos con el medioambiente y la salud laboral, como productos ecológicos.
- Integrar la Igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres en MultiAnau.
- Integrar la perspectiva de género en la gestión de la empresa y en los departamentos internos.
- Facilitar, promover e implantar la conciliación de la vida laboral, personal y familiar de toda la plantilla.
- Somos respetuosos con las normas y leyes establecidas que implican procedimientos honrados y totalmente claros que garantizan la legalidad de los mismos.
- Nos comportamos y expresamos con coherencia y sinceridad de acuerdo con los valores de verdad y justicia.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema integrado de gestión mediante la revisión continua de los procesos y establecimiento de objetivos de mejora.
- Prevenir lesiones y enfermedades, estableciendo objetivos de mejora de las condiciones de trabajo dirigidos a elevar el nivel de protección de la seguridad y la salud de las personas trabajadoras en MultiAnau. Esta conducta incluye el cumplimiento de la legislación que ha sido promulgada en beneficio de todos.
- Identificar y evaluar los riesgos laborales de los puestos de trabajo – tareas y de las instalaciones, así como eliminar y/o reducir los riesgos evaluados.
- Garantizar una óptima organización preventiva de MultiAnau cuyo principal soporte es asegurar un grado elevado de protección a las personas, los bienes y al medio ambiente, a través de los medios, estructuras y sistemas de gestión apropiados.

## 4 GOBIERNO Y POLÍTICA

### 4.1 ESTRUCTURA DE GOBIERNO

Los principales departamentos según los que se organiza MultiAnau son:



### 4.2 POLÍTICAS

Podemos resumir la política de MultiAnau en los siguientes puntos clave:

- RESPETO
- CALIDAD DEL SERVICIO
- CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES
- COMPROMISO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
- MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA
- PREVENCIÓN DE RIESGOS

## MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL

MultiAnau es una empresa familiar consolidada en el sector, como se puede comprobar a lo largo de su evolución y crecimiento durante los más de 20 años que lleva operando. El consejo de administración cuenta con profesionales alineados con los valores de MultiAnau asegurándose de esta forma de que el personal directivo sea de su total confianza. Desarrollamos una estrategia empresarial a largo plazo, teniendo en cuenta tanto en el corto como el medio plazo, posibles cambios normativos, medioambientales, sociales y económicos. Los objetivos son integrados en las estrategias de negocio siempre de manera responsable contribuyendo a un desarrollo sostenible de la sociedad.

MultiAnau vela por el crecimiento económico, pero además cuida por el desarrollo de las personas, el respeto al medio ambiente, el desarrollo económico de nuestra comunidad, la creación de empleo estable y la prestación de nuestros servicios con calidad. Por ello se mantiene un comportamiento ético, buenas prácticas del gobierno corporativo, se fomenta la igualdad de oportunidades y no discriminación, la transparencia, inversión en I+D+i, compromiso con el desarrollo de los empleados, respeto y protección de los Derechos Humanos y diálogo social.

En todos los lugares donde prestamos nuestros servicios, mantenemos relación con los grupos de interés locales, con el fin de conseguir una completa integración y elevar la calidad de vida de nuestro entorno más cercano.

Y todos estos objetivos los conseguimos con una gran transparencia con el entorno. Por supuesto, nuestro compromiso en el ámbito fiscal se materializa en el cumplimiento de todas las obligaciones tributarias que se generen como consecuencia de nuestra actividad empresarial. Todo ello, de acuerdo con la normativa que resulte de aplicación, a través de buenas prácticas fiscales y de forma consistente con los principios de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa.

En un entorno cada vez más dinámico, MultiAnau se ha adaptado a la globalidad del mercado, gestionando sus recursos eficientemente, asegurando una óptima gestión de los RRHH, invirtiendo, a su vez, en tecnología e innovación.

## 5 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Ofrecer servicios implica que los trabajadores de MultiAnau estén involucrados en la vida diaria de nuestros clientes. Esto requiere un alto nivel de confianza y colaboración entre MultiAnau y sus clientes, y entre MultiAnau y sus proveedores, y por supuesto, entre MultiAnau y las personas trabajadoras. Todo está perfectamente integrado en nuestra manera de entender el negocio.

En MultiAnau se han definido como grupos de interés a cualquier individuo, grupo u organización que forme parte o se vea afectada por la misma, obteniendo algún beneficio o perjuicio.

Principalmente, los grupos de interés identificados son:



La relación con nuestros grupos de interés es una parte esencial de nuestros procesos estratégicos pues son una fuente permanente de información con la que poder orientar la estrategia de la empresa y reforzar la efectividad de nuestras acciones, por lo que interaccionamos con ellos de forma significativa. De estos grupos de interés, se han identificado cuatro grupos clave:

### 5.1 **CLIENTES**

Para MultiAnau los clientes son su prioridad, porque son quienes nos permiten el desarrollo de la actividad mediante la prestación de servicios en sus instalaciones. Por ello, mantiene una relación estrecha durante la contratación de sus servicios, donde la interrelación y el diálogo se realiza con una comunicación transparente, profesional y confiable; con el objeto de conocer sus inquietudes y necesidades y mejorar continuamente.

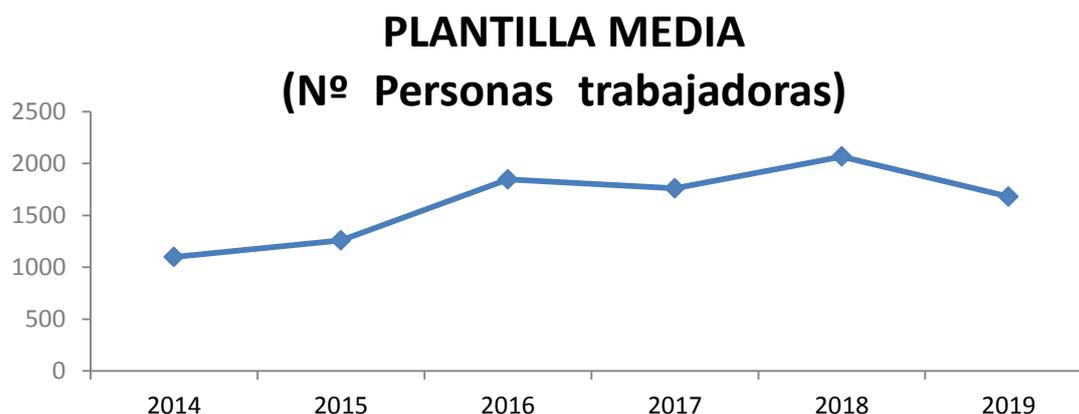
Para dar un servicio personalizado a cada cliente, MultiAnau analiza las necesidades de cada cliente, visitando las instalaciones para adaptar los tiempos a cada superficie y así dar un servicio de calidad.

Se centra en tres indicadores:

- Satisfacción
  - Calidad de los servicios.
  - Transparencia informativa sobre el servicio.
- 
- Un cliente satisfecho quiere decir que la organización está haciendo bien su trabajo.  
Para medir el grado de satisfacción se visitan los centros, y se mantienen reuniones de las que se obtiene directamente la opinión del cliente. Se identifican los puntos fuertes a mantener, así como las incidencias que surjan, se trazan planes de resolución de estas y se llevan a cabo las correcciones, lo que supone un proceso para mantener la mejora continua de la organización.  
De manera prioritaria, se presta una atención efectiva a las quejas y reclamaciones, ya que éstas son consideradas una valiosa contribución para asegurar altos niveles de servicio.
  - La calidad es un objetivo primordial desde los inicios de la organización, por tanto, es un factor que se tiene muy en cuenta de cara a la relación con nuestros clientes. MultiAnau ofrece la calidad como distintivo de su empresa.
  - Como la mayoría de los clientes de MultiAnau pertenecen al sector público, los contratos que se firman son públicos incluso antes de la rúbrica. Son pliegos de condiciones que marca el cliente, informados a través de concursos públicos y que son adjudicados a MultiAnau, por lo que todas las condiciones están al alcance de cualquier persona que tenga interés, aunque siempre, se respeta la privacidad del cliente y se protegen sus datos de acuerdo con la ley.

## 5.2 PERSONAS TRABAJADORAS

En MultiAnau las personas son el corazón de nuestro negocio. Contamos con una plantilla media en torno a las 2000 personas trabajadoras, alcanzando los 2200 en algún pico de contratos, por lo que, las personas son nuestro principal activo y es nuestro recurso de más valor.



MultiAnau es una empresa feminizada, de 1969 personas trabajadoras, 1801 son mujeres, esto es, el 91% de la plantilla.

En ambos sexos, el 97,22% del personal se encuentra en el intervalo de edad de 31 a 65 años, siendo la presencia más alta de los rangos de edad valorados de 45 a 54 años, concentrándose un 36,50% del personal.

De los datos recabados por nivel de estudios se observa que el nivel de estudios del 96,80% del personal (88,98% mujeres, 7,82% hombres) es básico (Graduado Escolar).



## MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tenemos claro que nuestro éxito se basa en la excelencia en la gestión de las personas. Sabemos que la plantilla debe de ser tratada con respeto y estar motivada, por esto se siente orgullosa de pertenecer a la compañía.

Por ello nos esforzamos en formar y capacitar a nuestros colaboradores. De esta manera, les ofrecemos nuevas oportunidades profesionales y, en consecuencia, nuevas oportunidades de desarrollo personal.

Somos conscientes de la importancia que tiene en el desempeño del trabajo la conciliación con la vida personal y familiar, por lo que, intentamos adaptar el puesto a sus necesidades, además de fomentar la corresponsabilidad.

En nuestra política de gestión de las personas, la salud y la seguridad son una prioridad a la que dedicamos los recursos necesarios.

Por ello, año tras año la empresa se esfuerza por conseguir los más altos niveles de satisfacción y bienestar de su plantilla. Estos son los principios básicos de nuestra actuación:

- Asesoramiento y resolución de consultas de las personas trabajadoras.
- Crear un entorno de equidad. Respetar y fomentar la diversidad social y cultural en la empresa. Y no tolera ningún tipo de discriminación contra su plantilla en el ámbito laboral, teniendo todas sus personas trabajadoras derecho a un trato justo e igual.
- Asegurar la formación constante en el puesto de trabajo y fomentar la transmisión de conocimientos entre empleados. Se ofrece a las personas trabajadoras las mismas oportunidades formativas ajustadas a la función que desempeñan.
- Promover el desarrollo del personal, a través de la carrera profesional y ofreciendo posibilidades de promoción.
- Seguir un código de buenas prácticas y difundirlo.

## MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Asegura unas condiciones de trabajo adecuadas para sus empleados, incluyendo los niveles apropiados de seguridad y salud. Cumpliendo con la normativa legal en materia laboral y de prevención de riesgos laborales.
- Abonar salarios adecuados, que cumplen la legislación aplicable, incluyendo los convenios colectivos.
- Respetar la intimidad del empleado y sus datos, de acuerdo con la ley.
- Favorecer la conciliación de la vida laboral, personal y familiar de las personas que trabajan en MultiAnau.
- Promover y mejorar las posibilidades de acceso de las mujeres a cargos de responsabilidad y toma de decisiones.

Durante el último ejercicio se han llevado a cabo acciones para mejorar esos principios:

- Firma del III Plan de Igualdad.
- Negociación con las personas trabajadoras de condiciones de trabajo que mejoran las condiciones mínimas establecidas por convenios colectivos.
- Elaboración y cumplimiento de un Plan de Formación ambicioso y en continua mejora e innovación para dar respuesta a las necesidades de adaptación de nuestros empleados a las exigencias del servicio.

Desde MultiAnau sabemos que somos un grupo de personas con diferentes capacidades complementarias, comprometidas con un propósito y un objetivo de trabajo, guiadas por un planteamiento común con responsabilidades compartidas.

Para que todo funcione necesitamos que la comunicación interna sea cercana y proactiva, por ello, se realizan reuniones periódicas de los supervisores con los equipos para abordar mejoras y valoraciones.

Y desde el departamento de RRHH se trabaja para crear proyectos que ayuden a cuidar la satisfacción de la plantilla, siendo muy conscientes de que el bienestar de las personas trabajadoras debe cuidarse.

### **5.2.1 Plan de Igualdad**

Correlativamente a las acreditaciones mencionadas, MultiAnau desde su constitución, ha apostado por la Igualdad de Género, inicialmente, a través de prácticas informales, en 2010, ya publicada la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, procedió a formalizar legalmente su compromiso con el I Plan de Igualdad de la Organización (en el año 2010 la plantilla de MultiAnau era inferior de 250 personas trabajadoras y no era obligatorio implementarlo).

En 2013, se determinó por parte de la dirección de la empresa, ante el crecimiento y los cambios producidos desde el 2010 dentro de la organización, la necesidad de renovar su compromiso con la realización de un nuevo Plan de Igualdad, el II PLAN DE IGUALDAD.

En el año 2015 (correspondiente a la convocatoria de 2014) recogió el "Distintivo de Igualdad". Se trata de una marca de excelencia que reconoce a las entidades que aplican medidas y políticas de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el ámbito laboral mediante la implementación de las medidas que integran sus planes de igualdad y de otras medidas innovadoras establecidas por la propia organización.

Este reconocimiento lo otorga el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad cada tres años, aunque anualmente el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades solicita a las entidades distinguidas un informe de las actividades relacionadas con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres para constatar que se mantiene el nivel de excelencia por el que fueron merecedoras del distintivo. El Ministerio de Igualdad ha resuelto conceder la primera prórroga del DIE a MultiAnau en la convocatoria de 2019.

## MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Además de reconocer a las entidades distinguidas que tienen unas medidas implementadas en materia de Igualdad entre hombres y mujeres, a esta concesión puede optar cualquier empresa que destaque, de forma integral, en las medidas desarrolladas en cuanto a las condiciones de trabajo, en los modelos de organización y otros ámbitos como los servicios, productos y publicidad en la empresa.

Por el hecho de haber obtenido esta destacada distinción, MultiAnau pasa automáticamente a formar parte de la Red DIE, Red de empresas con distintivo "Igualdad en la Empresa". La Red DIE, la integran actualmente 147 empresas y tiene como objetivo principal el intercambio de buenas prácticas en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el ámbito laboral, a través de todos los medios de que disponen, entre los que destacan la celebración de jornadas técnicas presenciales y el resultado del trabajo de grupos de empresas en el análisis de temas concretos que interesen a la propia Red, siempre dentro de la igualdad de oportunidades de mujeres y hombres en el empleo.

Con la incorporación del Distintivo de Igualdad, MultiAnau consigue una vez más acreditar la calidad de sus procesos en el cumplimiento de la igualdad de oportunidades para todas las personas que componen su plantilla.

En ocho de noviembre de 2019, MultiAnau, comprometiéndose una vez más con la igualdad de género, firmo con los sindicatos más representativos a nivel estatal (CCOO y UGT) el III Plan de Igualdad en la empresa.

### **5.3 PROVEEDORES**

Los proveedores son una pieza clave para garantizar la calidad de nuestros servicios y la confianza de nuestros clientes, por ello, MultiAnau establece una relación equitativa, confiable y profesional.

A la hora de evaluar a los proveedores, se tiene en cuenta no solo aspectos económicos, sino que para que una empresa oferente de productos o servicios pase a ser proveedor de MultiAnau se establecen una serie de criterios que debe superar y que son evaluadas por nuestro Departamento de Control:

- Existencia de unos parámetros establecidos de Medio Ambiente y Calidad que deben cumplir, tales como, certificados de calidad, acreditaciones, registros sanitarios (en caso de procesos subcontratados).
- Se exigirá que compartan los valores de empresa de MultiAnau y se encuentren acorde con los derechos fundamentales de acuerdo con la Responsabilidad Social y con los principios de Igualdad de Género entre hombres y mujeres.
- Un nuevo proveedor tiene un "periodo de prueba" de tres meses, transcurridos los cuales, sin incidencias, pasa a ser proveedor homologado de MultiAnau.
- Todo proveedor que se encuentre "homologado" estará sometido a una evaluación continua.

La interacción de MultiAnau con los proveedores es directa y continua, pues como norma realizamos todos los pedidos de forma presencial o telefónica de manera que podamos tener un "feedback" de los productos que queremos obtener.

## 5.4 COMPETENCIA

MultiAnau está desarrollando un código ético para reafirmar su comportamiento ético con la competencia, y mantiene una actitud de diálogo abierto a través de las asociaciones sectoriales a las que se asocia.

### 5.4.1 Asociaciones



MultiAnau establece alianzas estratégicas en organizaciones sectoriales. De esta forma y de forma conjunta poder lograr los Objetivos del Desarrollo Sostenible y mejorar su desempeño en Responsabilidad Social:



ASOCIACIÓN CIENTÍFICA DE ECONOMÍA  
Y DIRECCIÓN DE LA EMPRESA

*Desde 1990 contribuyendo al Desarrollo de la Economía de la Empresa*



## **6 MATERIALIDAD Y RIESGOS**

En MultiAnau creemos firmemente en que el éxito a largo plazo de nuestra empresa depende del equilibrio de los aspectos sociales, ambientales y económicos de nuestro negocio. Nuestros esfuerzos en estas áreas nos proporcionan una plantilla comprometida, satisfacción en el cliente y el crecimiento empresarial.

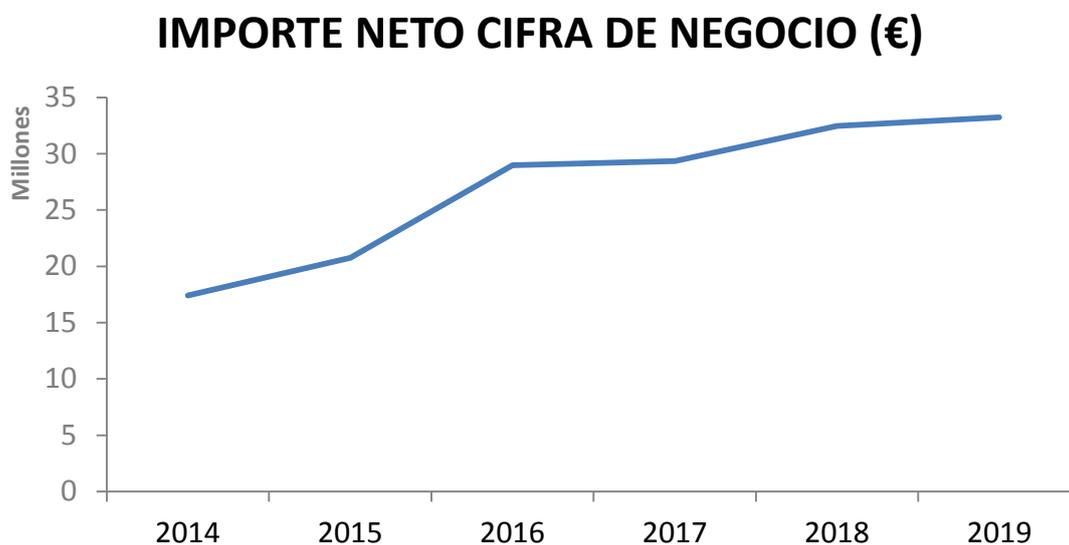
Somos conscientes del impacto que tiene nuestra actividad en la sociedad, y por ello asumimos la necesidad de colaborar para mejorar la calidad de vida de las personas, contribuyendo a la sociedad a través de la gestión y el diálogo social.

MultiAnau tiene creado un procedimiento para identificar y evaluar los riesgos que puedan afectar su actividad, a sus empleados o al medio ambiente para intentar paliarlos antes de que se produzcan o poder minimizar al máximo sus efectos.

Así mismo, anualmente se establecen objetivos específicos a ciertos departamentos que permitan a la organización cumplir el objetivo general de mejora constante, asociado siempre a la calidad del servicio.

## 6.1 RENTABILIDAD

Gráficamente, podemos analizar de manera rápida y visual la evolución que ha tenido MultiAnau, en valores de cifra de negocios.



En el año 2019 las cifras clave de fueron:

Importe Neto de Negocio	33.232.294 €
Ventas Netas	34.097.248 €
Capitalización	2.659.397 €

Estas cifras evidencian la sostenibilidad y solidez económica. Se aprecia la tendencia positiva de crecimiento continuado en el periodo de los últimos 5 años.

## **6.2 ACCIÓN SOCIAL**

Trabajamos en realizar acciones solidarias dirigidas a personas necesitadas y, al mismo tiempo, desarrollar un sentido más social y solidario a la relación laboral de nuestros trabajadores, añadiendo valor a la relación laboral y enriqueciéndola con la satisfacción de estar ayudando a las personas que lo necesitan. Es parte de la filosofía de la empresa la colaboración con todos aquellos proyectos sociales que sea posible.

También, en las diferentes comunidades en las que tiene actividad, se ha hecho esfuerzos por fomentar la empleabilidad y la inserción de personas y colectivos desfavorecidos a través de colaboraciones con administraciones locales y fundaciones.

### **Principales programas sociales**

Como parte de nuestra Responsabilidad Social Corporativa, en MultiAnau ponemos en marcha, todos los años, numerosos programas sociales relacionados con nuestro trabajo. En todo ellos, nuestro objetivo es reflejar también, nuestro compromiso total tanto con nuestras empleadas y empleados como con la sociedad.

#### **6.2.1 II Campaña de Recogida de alimentos**

Hemos tenido el honor de poder entregar a CRUZ ROJA los alimentos donados por nuestro personal y Multianau.





### 6.2.2 Día Europeo de la Igualdad Salarial.

Se confeccionaron carteles con el logo del Distintivo DIE. Se distribuyeron en las delegaciones y algunos centros. Se publica en el boletín del Distintivo, en la revista del Instituto de la Mujer, en la web y en las distintas redes sociales.

### 6.2.3 8 de marzo. Día de la Mujer Trabajadora.

En todas las delegaciones se repartieron camisetas con el logo de Igualdad, el DIE y el logo de Multianau. Se inició la campaña con una publicación en la web desde el cinco de marzo.

El día 8 se trabajó en todas las delegaciones con dicha camiseta. Se confeccionó un video y se empezó a utilizar el hashtag

#LimpiamosLaDesigualdad , publicándose en la Red



DIE, la web, en LinkedIn y Twitter. Más tarde y dentro del horario laboral se hizo un parón y se leyó un manifiesto contra la violencia de género. Por la tarde y voluntariamente, personal de varias delegaciones acudieron a las distintas manifestaciones.

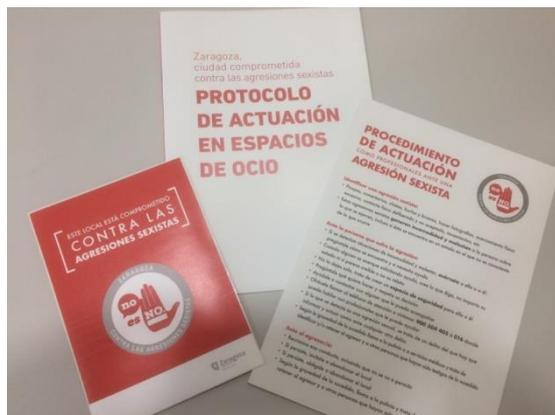


### 6.2.4 España Vacía

El 4 de octubre a las 12.00 horas Multianau se sumó al parón convocado por la Coordinadora de la España Vacía, en defensa de un Pacto de Estado contra la despoblación.

## 6.2.5 Espacios de ocio libres de agresiones sexistas

El 7 de octubre nos adherimos a dicha campaña puesta en marcha por el Ayuntamiento de Zaragoza con la finalidad de evitar cualquier tipo de comportamiento sexista u homófobo, además de mostrar rechazo a las actitudes de este tipo.



## 6.2.6 25 de noviembre

### Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.

Este día se llevó a cabo una campaña contra la violencia de género, entregando en cada centro de trabajo y dentro de la jornada laboral, un sobre a cada persona trabajadora de Multianau, incluyendo un tríptico con todas las medidas aprobadas en esta materia en nuestro III Plan de Igualdad y una copia de la carta manuscrita de una de nuestras trabajadoras víctima de violencia de género.



### **6.3 ACCIÓN MEDIAMBIENTAL**

Para MultiAnau, la innovación y la sostenibilidad son los dos pilares de su política ambiental. Esto crea un valor para los clientes y procura tanto a clientes como a empleados una vida más sana, segura y ambientes de trabajo más agradables y respetuosos con el entorno.

MultiAnau promueve que el servicio en las instalaciones del cliente se desarrolle de acuerdo con un Sistema de Gestión Ambiental, desde el diseño del servicio, hasta su implantación y ejecución.

MultiAnau desarrolla, además, un proceso de mejora medioambiental continúa del servicio con criterios de calidad, prevención de riesgos laborales y responsabilidad social corporativa.

Desde MultiAnau con nuestra política medioambiental estamos comprometidos a reducir de manera continuada los efectos adversos de su actividad. Todos los servicios prestados por MultiAnau son realizados en la mayor concordancia posible con el Medio Ambiente, certificados según la norma de gestión ambiental ISO 14001.

Para ello realizamos los servicios de limpieza teniendo en cuenta:

- Utilización de productos ecológicos, siempre que resulten efectivos. En todo caso se utilizarán siempre los productos más inocuos para el medio ambiente.
- Utilización de materiales de limpieza lo menos dañinos posible.
- Revisiones periódicas de toda la maquinaria para evitar el exceso de emisión de gases a la atmósfera.
- Integración de un sistema de recogida selectiva de residuos y su posterior retirada para el reciclado por medio de empresas cualificadas para la gestión de residuos.
- Concienciación / formación del personal en materia medioambiental, para evitar utilizaciones excesivas de producto, consumos desproporcionados, vertidos inadecuados, adecuada separación y reciclaje de los residuos, etc.

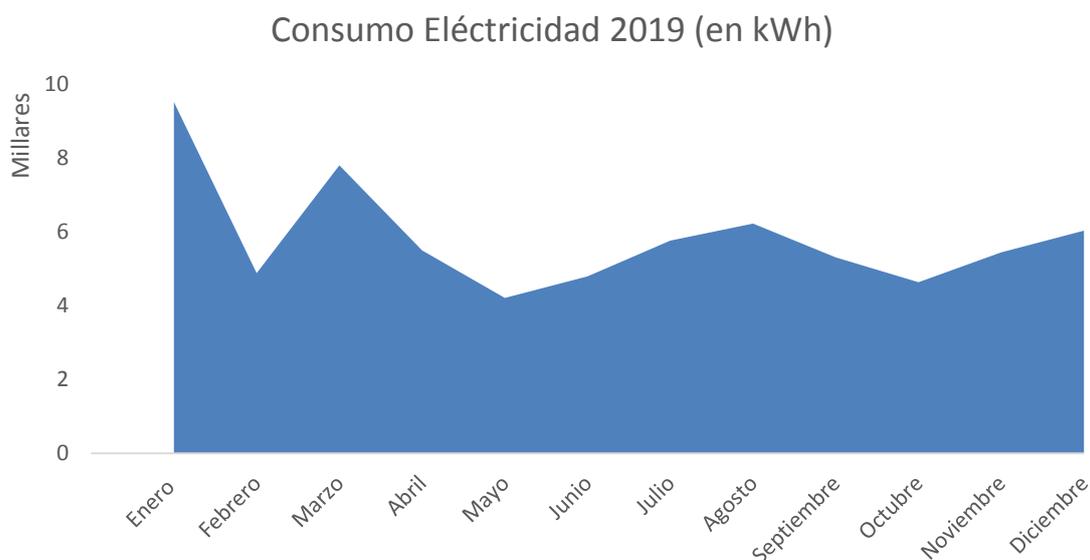
## MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL

MultiAnau es consciente de la importancia del cuidado del Medio Ambiente, por lo que es una prioridad el cuidado y respeto del entorno.

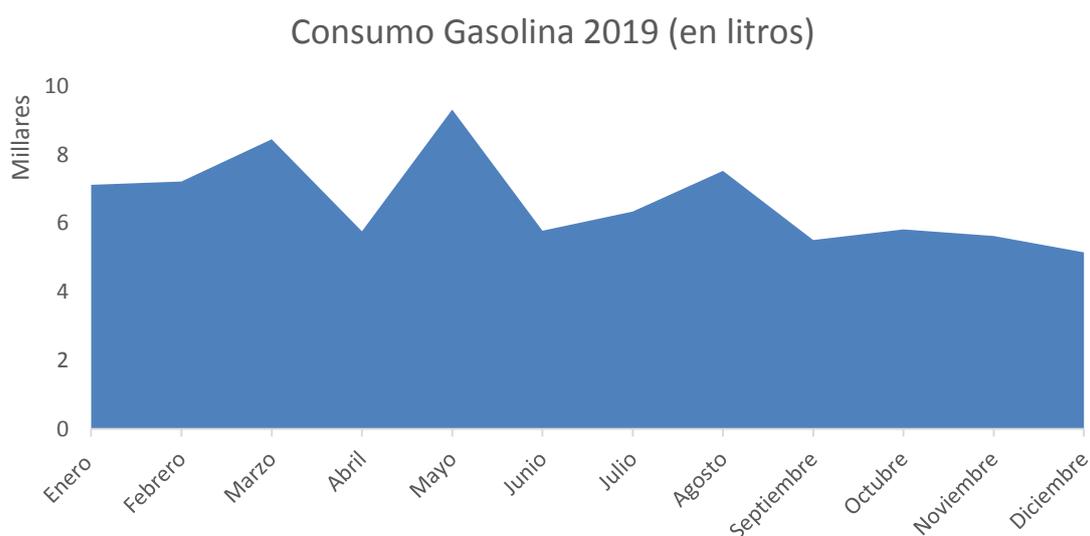
### 6.3.1 Indicadores Consumos

MultiAnau hace un seguimiento de sus principales consumos energéticos, sabiendo que constituyen su mayor impacto sobre el Medio Ambiente.

- Estos son de dos tipos:
  - Consumo eléctrico en las oficinas,



- Consumo de gasolina por los vehículos de reparto y transporte.



## MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Pero también hay indicadores de consumo de Materias primas, como por ejemplo de agua y Papel de oficina.



## 7 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Los objetivos de desarrollo sostenible guían nuestra estrategia, desde MultiAnau trabajamos afrontando nuevos retos, generando nuevas oportunidades de negocio, promoviendo la innovación y mejorando nuestras relaciones con el cliente, empleado y proveedor para conseguir un futuro justo para todos. Con ello, no solo queremos estar involucrados sino que queremos impulsarlos.

### 5 IGUALDAD DE GÉNERO



LimpiamosLaDesigualdad#

- Firma del III Plan de Igualdad de MultiAnau.
- Nuestra cultura empresarial tiene tolerancia cero ante cualquier tipo de forma de violencia y de acoso en el entorno laboral.
- Apoyo total a las mujeres víctimas de la violencia de género.

### 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Nuestro objetivo: Empresa de y para las personas.

- Trabajamos para la creación de empleo.
- Facilitamos el acceso al mercado laboral a personas con riesgo de exclusión social y diversidad funcional.
- Comprometidos con: La Igualdad de oportunidades, Desarrollo profesional a través de la formación, Conciliación, Integración y Seguridad y Salud laboral.

## 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Nuestro objetivo: Ser una empresa sostenible

- Inversión en I+D+i para mejorar la eficiencia energética en materia de sostenibilidad y eliminación del consumo de aerosoles.
- Promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.
- Crear e implantar programas de educación ambiental entre nuestra plantilla.

## 13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Nuestro objetivo: Empresa amiga del medio ambiente

- Trabajamos con materiales y técnicas respetuosas con el entorno y en una mejora continua de nuestros procesos, para reducir la generación de residuos y consumo de productos y así prevenir la contaminación.

## 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Nuestro objetivo: Empresa con valores compartidos en RSC

- Establecer acuerdos de cooperación y alianzas con empresas y organismos públicos en materia de sostenibilidad.
- Proporcionamos información transparente y fiable a todos nuestros grupos de interés.

## 7.1 COMPROMISO "RSA" FIRMADO



### COMPROMISO DE LA EMPRESA CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

D./D<sup>o</sup>. RAMÓN COSCULLUELA LACAMBRA , con DNI 18.008.470-E , en calidad de representante de la empresa MULTIANAU S.L ,con C.I.F. B-50819507, y domicilio en C/ GUARA, PARCELA 5D, NAVE 1 (POLÍGONO INDUSTRIAL VALCONSEJO) de CUARTE DE HUERVA (ZARAGOZA) , según poderes otorgados, declaro que la entidad a la que represento se compromete a aplicar de forma voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, y en sus políticas y procedimientos, los valores y códigos éticos relacionados en el presente documento, que surgen de la relación y el diálogo transparente con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que derivan de sus acciones.

Asimismo declaro que dicha entidad está al corriente en las obligaciones con Hacienda y con la Seguridad Social, y no se encuentra en ninguno de los supuestos de prohibición para contratar con el sector público o para recibir subvenciones de las Administraciones Públicas.

En Graus, a 24 de julio del 2020.

Firma 

**multiAnau**  
CIF B-50819507  
C/ Guara, parcela 5D nave 1  
50410 Cuarte de Huerva (Zaragoza)  
Teléfono 976 409793

## 8 PRINCIPIOS DE ELABORACIÓN DEL INFORME

Este Informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI (Global Reporting Initiative).

Todos los procesos en los que se enmarca la recolección de la distinta información están dentro del alcance del sistema integrado de Gestión de Calidad, Medioambiente, y prevención de riesgos laborales. Dichos sistemas están certificados en conformidad con las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, y OSHAS 18001.

### 8.1 *ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI*

A continuación, se presenta la tabla de los estándares GRI (Global Reporting Initiative) y sus interrelaciones en la memoria:

	Estándar GRI	Capítulo	Página	
	<b>CONTENIDOS GENERALES</b>			
*	102-01	Nombre de la organización	Datos de la organización	3
*	102-02	Actividades, marcas, productos y servicios	Datos de la organización	3
*	102-03	Ubicación de la sede	Datos de la organización	3
*	102-04	Ubicación de las operaciones	Datos de la organización	3
*	102-05	Propiedad y forma jurídica	Datos de la organización	3
*	102-06	Mercados servidos	Historia y Modelo de Negocio	3
*	102-07	Tamaño de la organización	Personas	11
*	102-08	Información sobre empleados y otros trabajadores	Personas	11
*	102-09	Cadena de suministro	Proveedores	16
*	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	N/A en 2019	
*	102-11	Principio o enfoque de precaución	Materialidad y Riesgos	18
*	102-12	Iniciativas externas	Certificados y reconocimientos	4
*	102-13	Afiliación a asociaciones	Asociaciones	17
*	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de	Carta del Gerente	2

## MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL

	<b>Estándar GRI</b>	<b>Capítulo</b>	<b>Página</b>
	decisiones		
*	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Valores	5
*	102-18 Estructura de gobernanza	Gobierno y política	7
*	102-40 Lista de grupos de interés	Nuestros grupos de interés	9
*	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	100%	
*	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Nuestros grupos de interés	9
*	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Nuestros grupos de interés	9
*	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Nuestros grupos de interés	9
*	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	MultiAnau S.L.	
*	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	El contenido del informe se define en base a los intereses de los grupos de interés destacados en base a la continua comunicación. (sindicatos, clientes y proveedores)	
*	102-47 Lista de temas materiales	Materialidad y Riesgos	18
*	102-48 Re expresión de la información	N/A se mantiene la información	
*	102-49 Cambios en la elaboración de informes	N/A no hay cambios	
*	102-50 Periodo objeto del informe	Año 2019; Carta del	2
*	102-51 Fecha del último informe	Año 2018	
*	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual año cerrado	
*	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Datos de la organización	3
*	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Principios de elaboración del informe	29
		Principios de elaboración del informe Este Informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI (Global Reporting Initiative).	
*	102-55 Índice de contenidos GRI	Todos los procesos en los que se enmarca la recolección de la distinta información están dentro del alcance del sistema integrado de Gestión de Calidad, Medioambiente, y prevención de riesgos laborales. Dichos sistemas están certificados en	29

## MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL

<b>Estándar GRI</b>	<b>Capítulo</b>	<b>Página</b>
	conformidad con las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, y OSHAS 18001.	
	Índice de contenidos GRI	
<b>CONTENIDOS ECONÓMICOS</b>		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Rentabilidad 19
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	100% Todos son españoles o residen aquí
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	≈ 100% Proveedores 16
207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	Nuestros grupos de interés 9
207-4	Presentación de informes país por país	Todos en España
<b>CONTENIDOS AMBIENTALES</b>		
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Indicadores 24
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Indicadores 24
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Suministros Público
303-5	Consumo de agua	Indicadores 24
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Datos de la organización 3
<b>CONTENIDOS SOCIALES</b>		
401-01	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Plan de Igualdad 14
403-01	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Certificados y reconocimientos 4
403-02	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Certificados y reconocimientos 4
403-04	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Personas 11
403-08	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	100% Por Seguridad Social y Mutua

## MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL

	<b>Estándar GRI</b>	<b>Capítulo</b>	<b>Página</b>
408-01	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	0% En operaciones y proveedores directos	

