

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**CITANIAS OBRAS Y SERVICIOS, S.L.U.**

CIF:B15675515

Vía Ibérica s/n

50009 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

CITANIAS OBRAS Y SERVICIOS, SLU

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/ San Fernando 44 A, Culleredo - A Coruña

#### 03 - Sector. Actividad

Actividades de Construcción especializada

#### 04 - Año comienzo actividad.

1999

#### 05 - Número de personas empleadas

135 trabajadores

#### 06 - Persona contacto

Nerea Cañas: [ncanas@citancias.com](mailto:ncanas@citancias.com) / 659616948

Pablo Sabín: [psabin@citancias.com](mailto:psabin@citancias.com) / 637 512 240

#### 07 - E-mail contacto

[ncanas@citancias.com](mailto:ncanas@citancias.com)

[psabin@citancias.com](mailto:psabin@citancias.com)

[prl@citancias.com](mailto:prl@citancias.com)

#### 08.- Página web

[www.citancias.com](http://www.citancias.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**

CITANIAS OBRAS Y SERVICIOS, S.L.U. se ve afectada por una variedad de temas globales y generales, como los económicos, políticos, medioambientales, tecnológicos y sociales:

-Económicos: La empresa se compromete a cumplir con los requisitos legales y reglamentarios, así como a mantener una calidad en las obras y servicios prestados, lo que implica la creación de empleo y la generación de riqueza. Además, se establecen procesos para minimizar los riesgos y asegurar la continuidad del negocio.

-Políticos: CITANIAS reconoce la importancia de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios, incluidos aquellos relacionados con los cambios gubernamentales y las alianzas con administraciones públicas.

-Medioambientales: La empresa tiene un compromiso con la protección del medio ambiente, estableciendo una sistemática documentada para asegurar la protección y el respeto al mismo, priorizando la prevención de la contaminación y la optimización del consumo energético.

-Tecnológicos: CITANIAS reconoce la importancia de la tecnología en su actividad empresarial, promoviendo la adaptación de instalaciones y equipos para establecer estándares de gestión en materia de eficiencia energética.

-Sociales: La empresa se compromete con la igualdad de género, la conciliación de la vida personal y profesional, y la promoción de la inclusión y diversidad en todos los ámbitos de su actividad. Se establecen acciones concretas para gestionar la diversidad cultural y promover la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

En resumen, la política de la empresa CITANIAS muestra un enfoque integral hacia temas globales y generales, demostrando que la organización tiene en cuenta estos aspectos y toma medidas para asegurar el negocio a largo plazo y minimizar los impactos negativos.

## **2.- ¿Cree que las PYMES o pequeñas organizaciones pueden enfrentarse de forma individual a temas como los anteriores?**

Si

### **2.1. Información adicional**

Sí, las PYMES o pequeñas organizaciones pueden enfrentarse de forma individual a temas

como los mencionados anteriormente. Aunque puedan carecer de los recursos y la escala de las grandes corporaciones, las PYMES tienen la flexibilidad y la capacidad de adaptación necesarias para abordar estas cuestiones de manera efectiva.

Mediante la implementación de políticas y prácticas adecuadas, las PYMES pueden cumplir con los requisitos legales, promover la sostenibilidad ambiental, fomentar la diversidad e inclusión, y contribuir al desarrollo económico y social de sus comunidades. Además, pueden aprovechar su tamaño reducido para tomar decisiones ágiles y responder de manera rápida a los cambios en el entorno político, económico, tecnológico y social.

Al priorizar la gestión responsable y la adopción de prácticas éticas en todas sus operaciones, pueden no solo enfrentarse, sino también contribuir positivamente a la resolución de los desafíos globales y generales mencionados.

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

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

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

##### **3.1. Información adicional**

La inclusión de aspectos sociales y ambientales en la planificación de las actividades de CITANIAS OBRAS Y SERVICIOS, S.L.U. se evidencia a través de diversas políticas y compromisos adoptados por la empresa:

-Política de Prevención de Riesgos Laborales, Calidad, Medio Ambiente, Seguridad de la Información, Gestión de la Energía, I+D+I, Compliance: CITANIAS establece un compromiso claro con la calidad, la seguridad, el medio ambiente y otros aspectos relevantes para el desarrollo sostenible de sus operaciones. A través de la implementación de sistemas integrados de gestión, la empresa se asegura de cumplir con estándares reconocidos internacionalmente, como ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ISO 45001, ISO 50001, UNE 166002 y UNE-ISO 37301. Este enfoque garantiza el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, así como la optimización de recursos y la mejora continua en todas las áreas pertinentes.

-Política de Inclusión y Diversidad: CITANIAS reconoce la importancia de gestionar la diversidad como un principio estratégico de su actividad empresarial. A través de medidas concretas como la sensibilización, la formación, la elaboración de un mapa de diversidad, y la asignación de personal responsable, la empresa busca promover un ambiente inclusivo que valore y aproveche las diferencias individuales de su personal.

-Política de Igualdad: CITANIAS se compromete a promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en todos los aspectos de su actividad. Desde la selección hasta la promoción, pasando por la política salarial y la conciliación laboral, la empresa se esfuerza por eliminar cualquier forma de discriminación basada en el género.

-Certificaciones ISO 14001 y ISO 50001: La obtención de estos certificados demuestra el compromiso de CITANIAS con la gestión ambiental y la eficiencia energética. Al adherirse a estándares reconocidos internacionalmente, la empresa garantiza el cumplimiento de buenas prácticas ambientales y la optimización de su consumo energético, contribuyendo así a la reducción del impacto ambiental de sus actividades.

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

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

##### **4.1. Información adicional**

Acciones de apoyo a la Comunidad a través de voluntariado o donaciones a ONGs \*

- Se promociona un equipo de Vela femenino en la Carrera de la Copa del Rey del 2023.
- 70 personas de la empresa participan en la Carrera contra el Cancer del 2023 siendo asumidos los gastos por la empresa.
- Se ha establecido un acuerdo con Cáritas para formar a personal sin recursos como mano de obra. Han trabajado con nosotros 3 personas mediante este acuerdo en el 2023.
- Se compran 150 botellas termicas a la fundación Ocenlimp para reducir el consumo de plásticos por los trabajadores.

Gasto en medidas medioambientales (% tratamiento de residuos, acciones eficiencia energética, etc.), verificación anual externa \*

? En 2023 se pasa la auditoría ISO 14.001 del Sistema de Gestión Medioambiental de Citanias siendo auditadas externamente múltiples obras. En 2023 se consigue la certificación ISO 50001 de Gestión Eficiente de la Energía.

? Citanias dispone de 5 técnicos de PRL, Calidad y medioambiente que auditan internamente la labor de los técnicos de producción en lo relativo a residuos, consumos, etc.

? Se registra la huella de carbono para la compensación y proyectos de absorción de CO2 del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico durante el 2023.

? Se crea una guía para la firma electrónica de documentos por todos los trabajadores para evitar y uso de certificado digital para las gestiones. Con ello se consigue reducir el consumo de papel en un 60%.

? Se cambia todo el papel de la empresa a papel reciclado libre de cloro.

? Se instalan contenedores separativos en el comedor: papel, plástico, orgánico y vidrio.

? Se contrata la instalación de sistemas de medición de la energía en los contadores de la oficina, para poder controlar el consumo de las mismas y detectar posibles mejoras de eficiencia.

? Se realiza una auditoría energética de la empresa, la cual no es exigible por Ley dado el tamaño de la empresa. Mediante ella, se encuentra objetivos de ahorro energética que se ponen en marcha.

? Se procede a la programación de los aparatos de climatización de la oficina para que tengan la temperatura controlada y aseguren su apagado cuando no hay gente. Se adjunta objetivo detallado.

? Citanias supera el Programa Responsabilízate de la Xunta de Galicia, en el un asesor externo ayuda a la empresa a colaborar en Responsabilidad Social Corporativa y

Economía Sostenible.

? Se ingresa en la Alianza Galega polo Clima para promover el cuidado medioambiental junto con las empresas más potentes de Galicia.

? Se instalan interruptores con sensores de presencia para la iluminación en las zonas que lo permiten (baños).

? Se abren ventanas en la envolvente del edificio principal tanto en el lateral como en la cubierta, para mejorar la iluminación natural de las oficinas.

? Se registra y ordena toda la documentación medioambiental de las obras en el servidor y mediante la plataforma web propia PCAO, creada específicamente para la empresa.

? Se prioriza la búsqueda de materiales reciclados y procedentes de la economía local como factor de compra a tener en cuenta en las obras de construcción.

? Se renueva la flota de coches de la empresa con más de 20 vehículos nuevos de menor consumo y algunos de ellos híbridos

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

**5.- 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.

### **5.1. Información adicional**

CITANIAS tiene identificadas todas los Grupos de Interés para la compañía en su documento de ``Partes interesadas`` actualizado por última vez el 08/03/2024, en el para cada uno de los grupos de interés se recogen sus necesidades, expectativas, las respuestas tomadas por la empresa en función de dichas necesidades y expectativas y por último como se llevarán a cabo las comunicaciones con cada Grupo de Interés .

A continuación se incluyen los Grupos de Interés identificados por la organización:

- Empleados
- Clientes/ Clientes potenciales/ Promotores (incluye a la Dirección de Obra como su representante)
- Proveedores y subcontratas
- Administración Local y General. Organismos de control.
- Alta Dirección de la empresa
- .-Empresas del grupo KIMAK
- Empresas de la competencia
- Universidades/ Fundaciones
- Entidades Financieras
- Aseguradoras
- Empresas de Trabajo Temporal
- Empresas Asociadas (incluye UTE's)
- Asociaciones sectoriales
- Órgano de Gobierno y Socios
- Arquitectos o estudios de arquitectura que realizan el proyecto que CITANIAS ejecuta

- Servicios de emergencia públicos
- Coordinador de seguridad y salud
- Mutua colaboradora con la S.S.
- Servicio de Prevención Ajeno
- Comité de empresa
- Sindicatos
- Usuarios o vecinos de las obras/servicios prestados y centros de trabajo
- Delegados de PRL
- Comité de Seguridad y Salud
- Clientes potenciales
- Agencia Española de Protección de Datos
- Incibe
- Entidades Certificadoras ISO o UNE
- Compañías suministradoras eléctricas

## **6.- ¿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

### **6.1. Información adicional**

CITANIAS dispone de los siguientes mecanismos para la identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés:

-Documento donde se recogen las Partes Interesadas de la organización, actualizado por última vez el 08/03/2024, en el se identifica y enumera exhaustivamente las partes interesadas clave de la organización, así como sus respectivas necesidades y expectativas. Este documento se ha mantenido activo y actualizado regularmente hasta la fecha actual, garantizando así una comprensión continua y actualizada de las necesidades de los Grupos de Interés.

-El Código de Conducta de CITANIAS, con última actualización el 20/09/2023, establece los principios éticos y las normas de comportamiento de la empresa, asegurando el respeto a las personas, la protección del medio ambiente, el cumplimiento legal y otros aspectos importantes para las partes interesadas. Este documento refleja el compromiso continuo de la empresa con la gestión responsable y ética, en línea con las expectativas de sus Grupos de Interés.

-La Política de la Empresa de CITANIAS, revisada por última vez el 03/10/2023, aborda específicamente la identificación y satisfacción de las necesidades de los clientes, la calidad de los servicios prestados, la comunicación efectiva con todas las partes interesadas y la participación de los empleados y otros grupos relevantes. Estos puntos demuestran el compromiso continuo de la organización con la comprensión y gestión de las necesidades de sus Grupos de Interés.

-Las encuestas de satisfacción de las partes interesadas, realizadas regularmente desde el año 2021 hasta la fecha actual, proporcionan una retroalimentación directa sobre el desempeño de CITANIAS en relación con las expectativas de las partes interesadas. Estas

encuestas son una herramienta valiosa para comprender y evaluar las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés, así como para identificar áreas de mejora continua.

-El Planning de Comunicaciones de CITANIAS, actualizado hasta el 28/02/2024, detalla cómo se comunican regularmente las actividades, decisiones y actualizaciones relevantes a todas las partes interesadas. Este plan garantiza una comunicación transparente y efectiva, lo que demuestra el compromiso de la organización con la participación y la transparencia.

Estas evidencias, demuestran el compromiso continuo de CITANIAS con la identificación y comprensión de las necesidades de sus Grupos de Interés clave, así como con la gestión efectiva de estas necesidades para lograr sus objetivos estratégicos.

## **Gobierno de la organización**

### **7.- 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

#### **7.1. Información adicional**

CITANIAS dispone de un Código de Conducta el cual se ha hecho llegar a los diferentes Grupos de Interés de la organización. Dicho Código de Conducta se redactó por primera vez el 29/09/2023. Además los trabajadores reciben formación sobre el mismo.

El Código de Conducta de CITANIAS establece un marco ético y normativo que se aplica a todo el personal de la organización, así como a sus socios, proveedores y clientes. A continuación, se resumen los puntos más relevantes:

1. Alcance y Ámbito de Aplicación: El código se aplica a todas las actividades de CITANIAS, desde obras de edificación hasta diseño y gestión de instalaciones industriales, entre otras.

2. Principios Básicos:

-Respeto a las Personas: Compromiso con los derechos humanos, igualdad de trato, dignidad en el trabajo y prevención de riesgos laborales.

-Prevención de Riesgos de Compliance: Compromiso de prevenir, detectar y actuar ante actos ilícitos, manteniendo una cultura de cumplimiento y cooperación con autoridades.

-Protección y Cuidado de la Marca, Imagen y Reputación Corporativa: Preservación de la imagen de la empresa y orientación hacia los mejores intereses de clientes y empresa.

-Seguridad Informática y Protección de Datos: Cumplimiento estricto de normativas de protección de datos y seguridad informática.

-Blanqueo de Capitales e Irregularidades de Pago: Compromiso con la prevención del blanqueo de capitales y la transparencia en transacciones financieras.

-Corrupción: Rechazo a prácticas corruptas, ofrecimiento o aceptación de sobornos, y colaboración lícita con autoridades públicas.

-Cumplimiento en Materia de Urbanismo: Respeto a la normativa urbanística y obtención de licencias previas al inicio de proyectos.

-Respeto por el Medioambiente: Compromiso con la protección del medio ambiente y minimización de impactos negativos.

-Conflictos de Interés: Deber de informar sobre posibles conflictos de interés y abstenerse de intervenir en decisiones donde estos estén presentes.

-Utilización del Nombre de CITANIAS: Restricción al uso no autorizado del nombre de la empresa y garantía de comunicaciones transparentes y veraces.

4.Cumplimiento del Código de Conducta: Obligación de cumplir con el código y las leyes aplicables, con disposiciones para reportar conductas ilícitas de forma confidencial.

5.Régimen Disciplinario: No tolerancia al incumplimiento del código, con posibles responsabilidades y sanciones para el personal y rescisión de contratos para socios de negocio.

Citanias ha sido certificada en el 2023 en la ISO 37301 de Gestión de su Sistema de Compliance por Bureau Veritas

## **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, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

### **8.1. Información adicional**

CITANIAS a través de sus canales de comunicación , pone en conocimiento de todas las partes interesadas, la POLITICA PRL,CALIDAD, MA, SI, COMPLIANCE, ENERGIA, I+D+i, la Visión y Estrategia de la empresa , los diferentes objetivos en materias de CA, MA, PRL, I+D+I, entre otros.

Además de ello CITANIAS tiene publicada en su página web ([www.citanias.com](http://www.citanias.com)) la Política de la empresa.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

Este año se ha elaborado un primer plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social

#### **9.1. Información adicional**



CITANIAS ha desarrollado un listado de 43 medidas que abarcan áreas como: salud y bienestar, beneficios sociales, gratificaciones y premios, eficiencia y productividad en la organización, flexibilidad jornada laboral diaria, parentalidad (apoyo a la familia), voluntariado corporativo, formación para empleabilidad, Ocio cultura y deporte.

Además durante el mes de mayo de 2024 se llevarán a cabo las auditorías para la obtención del sello Empresa Familiarmente Responsable. Además de ello durante el mes de mayo y junio se realizarán las auditorías internas y externas para la obtención de la ISO 26000 IQNet SR10 de Responsabilidad Social Corporativa.

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

Se plantean objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan de negocio, mercado y competencia, futuros requisitos legales, ?.

### **10.1. Información adicional**

Se han definido los siguientes indicadores:

#### **-GESTIÓN DEL SISTEMA**

1. Índice satisfacción clientes privados :  $(\text{Suamtorio total puntuación clientes} / \text{Puntuación máxima posible}) * 100$

2. Índice respuesta encuestas:  $(\text{Encuestas recibidas} / \text{Encuestas enviadas}) * 100$

3. Índice satisfacción clientes públicos: Certificados de buena ejecución conseguidos en obra pública/ obras públicas realizadas \*100

4. % NCs detectadas:  $\text{n}^{\circ} \text{ de NCs anuales} / \text{Trabajos en curso durante el año} \times 100$

5. % NCs anuales cerradas satisfactoriamente/ NC's anuales:  $\text{n}^{\circ} \text{ de NCs anuales cerradas satisfactoriamente} / \text{NC's abiertas} \times 100$

6. % de reclamaciones;  $\text{n}^{\circ} \text{ reclamaciones de clientes} / \text{n}^{\circ} \text{ de trabajos en curso durante el año} \times 100$

#### **-LIDERAZGO Y PLANIFICACIÓN:**

1. % Riesgos significativos:  $\text{n}^{\circ} \text{ de riesgos y debilidades significativas} / \text{Riesgos y debilidades Totales} \times 100$

#### **-SUMINISTROS EXTERNOS:**

1. % proveedores que pasan a No Apto:  $\text{N}^{\circ} \text{ de suministradores con baja} / \text{total suministradores}$

2. % no conformidades proveedores:  $\text{no conformidades proveedores} / \text{total proveedores}$

#### **-SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:**

1. Gestión de incidencias de SI - VPN:  $\text{n}^{\circ} \text{ incidencias relacionadas con la VPN resueltas adecuadamente}$

2. Gestión de incidencias de SI - Copias de seguridad  $\text{n}^{\circ} \text{ incidencias relacionadas con copias de seguridad resueltas adecuadamente}$

3. Mejora del Sistema de SI:  $\text{n}^{\circ} \text{ NC de auditoría relativas a SI}$

4. Concienciación del personal ;  $\text{n}^{\circ} \text{ formaciones de SI ejecutadas} / \text{n}^{\circ} \text{ formaciones de SI programadas}$

- 5.Gestión de Recursos Materiales:nº mantenimientos equipos informáticos no planificados/ numero de equipos en la empresa
- 6.Planes de continuidad:nº incidencias relacionadas con la seguridad de los proveedores de servicios informáticos
- 7.Gestión de recursos materiales:Comprobación ejecución correcta de las actualizaciones de los antivirus en los equipos
- 8.Gestión de recursos materiales:Comprobación almacenamiento servidores respecto a su capacidad total

**-COMPLIANCE:**

- 1.Informaciones puestas a disposición de la Autoridad competente:Nº informaciones puestas a disposición de la Autoridad competente
- 2.Procedimientos penales admitidos a trámite en contra de la organización :Nº de procedimientos penales admitidos a trámite en contra de la organización
- 3.Informaciones tramitadas (canal interno) :Nº informaciones tramitadas (canal interno)
- 4Informaciones verificadas (canal interno):Nº informaciones verificadas (canal interno)
- 5.% de informaciones no verificadas (canal interno):Nº informaciones no verificadas / Nº denuncias totales (canal interno)
- 6.Tiempo medio respuesta (canal interno):Promedio de tiempo de respuesta a las denuncias (canal interno) en días
- 7.Sanciones impuestas a la organización:Nº de sanciones impuestas a la organización
- 8:Formaciones de compliance :Nº de personas que han recibido formación eficaz / Nº de personas trabajadoras
- 9.% de controles donde se evalúa su efectividad:Nº de controles evaluados / Nº de controles totales
- 10.Comunicaciones enviadas en materia de Compliance :Nº de comunicaciones enviadas

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

#### **11.- ¿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

##### **11.1. Información adicional**

Con el fin de proporcionar un buen servicio , y de esta manera poder cumplir los estándares esperados por nuestros clientes, CITANIAS dispone de las siguientes herramientas:

1.Encuestas de Satisfacción de Partes Interesadas: Las encuestas de satisfacción realizadas a clientes, promotores de obras y proveedores, las cuales incluyen preguntas específicas sobre sus necesidades, expectativas y sugerencias. Estas encuestas se han llevado a cabo desde el año 2021 y se analizan anualmente para identificar áreas de mejora.

2.Canal Interno de Información y Formulario de Contacto: El canal interno de información

disponible en la web de CITANIAS ([www.citanias.com](http://www.citanias.com)), así como el formulario de contacto para informar sobre posibles incumplimientos legales o éticos, ofrecen una vía para que los clientes y otras partes interesadas expresen sus opiniones, sugerencias y quejas de manera estructurada.

3. Reseñas de Google y Comunicaciones Externas: Las reseñas de Google y otros canales de comunicación externos brindan a los clientes la oportunidad de dejar sus opiniones sobre la compañía, lo que permite a CITANIAS recopilar feedback de forma regular y evaluar la percepción de los clientes.

4. Ficha de Proceso Gestión de Presupuestos: La ficha de proceso define cómo CITANIAS recopila y utiliza los requisitos de los clientes en la preparación de presupuestos y contratos, asegurando que se satisfagan todas las necesidades del cliente en el momento de la aceptación.

5. Registros de Interacciones y Comunicaciones: Los registros de interacciones con clientes y proveedores, tanto a través de canales internos como externos, proporcionan evidencia de cómo CITANIAS se implica activamente con las partes interesadas para comprender y abordar sus sugerencias, expectativas y quejas.

6. Actas de Revisión por la Dirección: Las actas de revisión por la dirección contienen información detallada sobre el desempeño del sistema de gestión, incluyendo el análisis de la satisfacción del cliente, la retroalimentación recibida y las acciones tomadas para mejorar la satisfacción del cliente. Estas actas se mantienen actualizadas desde el año 2022 y abordan áreas como Compliance, Calidad, Seguridad de la Información, I+D+I, PRL, Medioambiente y eficiencia energética.

7. Listado de proveedores: CITANIAS dispone de un listado de proveedores el cual se mantiene en constante actualización (última actualización realizada es del 27/02/2024), en el los proveedores se clasifican en función de : calidad/precio, histórico (empresas de confianza) y proximidad en obra.

Dicha documentación demuestra de manera sólida cómo CITANIAS se implica activamente con sus clientes y otras partes interesadas para entender y abordar sus necesidades y expectativas.

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

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y saber si son exitosas

### **12.1. Información adicional**

A través de los canales de comunicación indicados en el apartado anterior , se tienen en cuenta todas las propuestas de mejora , las cuales se evalúan y se registran en las Actas de revisión por la Dirección.

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

### **13.- ¿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

### **13.1. Información adicional**

CITANIAS establece como una de las bases más importantes de su organización la apuesta por la innovación y la mejora continua, y para respaldarlo se dispone de las siguientes evidencias:

-Documento de Visión y Estrategia I+D+I: Este documento establece claramente que CITANIAS apuesta por potenciar la I+D+i como motor de su estrategia presente y futura, buscando la innovación tecnológica aplicada a la gestión en construcción.

Fecha de última actualización y aprobación: 28/04/2023.

-Política de Prevención de Riesgos Laborales, Calidad, Medio Ambiente, Seguridad de la Información, Gestión de la Energía, I+D+I, Compliance: Se compromete a mantener y aumentar el esfuerzo destinado a la I+D+I como piedra angular de la empresa. Fomenta la sensibilización, concienciación y formación del personal en materia de I+D+I.

Fecha de última actualización: 03/10/2023.

-Documento de Tabla de Indicadores+ (Actualizado el 29/02/2024): Contiene indicadores específicos de I+D+I que permiten medir el desempeño en este ámbito, como el porcentaje de gasto en innovación, la tasa de crecimiento de los beneficios generados por proyectos de I+D+i, entre otros.

-Proyectos de Innovación ya Finalizados y en Curso: CITANIAS ha llevado a cabo varios proyectos de innovación financiados por el PROGRAMA INVESTITIVO promovido por la Xunta de Galicia, lo que demuestra un compromiso activo con la investigación y el desarrollo de nuevas soluciones en el sector de la construcción. los proyectos desarrollados en el 2022 son los siguientes:

1. Desarrollo de Plataforma de coordinación de actividades de obra (PCAO)
- 2.Desarrollo de Sistema de Gestión del Mantenimiento Asistido por Ordenador
3. Desarrollo Sistema Integrado de Gestión para el Seguimiento de Obras

Se han iniciado nuevos proyectos en el año 2023, lo que indica una continuidad en el impulso de la innovación en la empresa. Los proyectos iniciados en el 2023 son los siguientes:

1. Desarrollo de Aplicación para el Control de Recursos Humanos en Obra
2. Desarrollo de Aplicación para la Automatización de la Gestión de Mantenimientos de Inmuebles
- 3.Desarrollo de Módulo de Geolocalización y transcripción Automática de pedidos por email al Software del Sistema de Gestión de Mantenimiento Asistido por ordenadores
- 4.Desarrollo de Aplicación para la Gestión del Medioambiente en Obra.

-CITANIAS cuenta con el Certificado UNE 166002:2021 lo que confirma que dispone de un

Sistema de Gestión aplicado a la Investigación, Desarrollo e Innovación, lo que respalda la estructuración de procesos para fomentar la creatividad y la innovación en la organización.

-Concurso Anual "Tus Ideas Tienen Premio": Esta iniciativa promueve la participación de los empleados en la generación de ideas innovadoras, con la posibilidad de recibir premios, lo que incentiva la creatividad en la empresa. Iniciado en el año 2023, lo que muestra un compromiso continuo con la promoción de la innovación en CITANIAS.

-Además de ello CITANIAS ha sido galardonada el 01/10/2022 con el Indicador ARDAN EMPRESA INNOVADORA 2022.

Estas evidencias demuestran un compromiso a largo plazo con la mejora continua y el desarrollo de soluciones innovadoras en el sector de la construcción.

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

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

Se evalúa la eficiencia de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y se informa al cliente de los impactos sociales y/o ambientales.

#### **14.1. Información adicional**

En el Planning de Comunicaciones de CITANIAS se incluyen aquellas comunicaciones realizadas a todos nuestros clientes como son:

- Comunicación de la Política del Sistema de Gestión/Código de Conducta/Sistema Interno de Información.
- Información sobre servicios y productos
- Comunicación de Incidencias en seguridad de la información

-En las Actas de reunión de la dirección se evalúan los servicios ofrecidos comprobando que se ha cumplido los estándares establecidos por la organización,

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

Se ofrece un servicio postventa integral

#### **15.1. Información adicional**

CITANIAS ofrece un servicio de garantía para todos los trabajos ya sean obras o mantenimientos finalizados que lleva a cabo la organización.

-Dicha garantía se recoge como una de las cláusulas del contrato con los diferentes clientes, donde se recoge lo siguiente:

``Una vez recepcionada la obra, se inicia el plazo de garantía de UN AÑO, durante los cuales el Contratista deberá atender la reparación de todos los defectos que se produzcan por causas no imputables al uso. Se establecerá una garantía de DOS AÑOS para vicios o deficiencias en los acabados o materiales.``

-Además de ello CITANIAS ha definido una Ficha de proceso para la Gestión de Servicios de Mantenimiento : dicho documento se crea con la finalidad de establecer la metodología a seguir para la planificación y control de los mantenimientos operativos y asegura que se realizan en las condiciones adecuadas, garantizando la calidad de sus trabajos.

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

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

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información de las características del producto o servicio.

#### **16.1. Información adicional**

En la Ficha de proceso de gestión de presupuestos de CITANIAS, se incluye información detallada sobre las características de los productos o servicios ofrecidos en forma de obras. A continuación se detalla la información más relevante de dicho documento:

-En la sección 1.1, se describe el proceso de recepción de pedidos de clientes, donde se registran los detalles de la solicitud de presupuesto, incluyendo la obra, tipología, cliente y fechas relevantes. Esto implica proporcionar información sobre los servicios que se ofrecen a los clientes.

-En la sección 2, se menciona el estudio de factibilidad para la realización del presupuesto, donde se recogen las características de los trabajos y servicios solicitados, confirmando los datos con el cliente. Esto implica revisar y documentar las especificaciones y requisitos del cliente, lo que proporciona información detallada sobre los productos o servicios ofrecidos.

-En la sección 3, se aborda la elaboración de presupuestos, donde se detallan los trabajos o servicios, condiciones, valoración económica y plazos. Además, se menciona que los presupuestos se hacen llegar al cliente, proporcionando información detallada sobre los servicios ofrecidos.

-En la sección 4, se menciona la elaboración de contratos en caso de obras de gran volumen, donde se incluyen descripciones detalladas de los trabajos a realizar, plazos, precios y cláusulas.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

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

#### **17.- ¿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.

#### **17.1. Información adicional**

CITANIAS dispone de diferentes vías para conocer la opinión de todos sus trabajadores así como proporcionar canales internos donde puedan realizar sus sugerencias, quejas o denuncias internas, tales como:

1. Se han realizado encuestas de satisfacción a todo su personal en relación a su experiencia trabajando en CITANIAS, donde este año ha obtenido la certificación Great Place To Work :

Una certificación que avala que en CITANIAS:

- las personas alcanzan un alto nivel de confianza con sus compañeros y líderes
- existe un elevado nivel de compromiso y colaboración entre equipos
- la plantilla está dispuesta a dar más de sí misma elevando la productividad
- la retención de talento es más duradera y sólida

Lo que más nos enorgullece de este reconocimiento es que lo hemos obtenido a través de encuestas y procesos de participación de la plantilla, por lo que son ellos y ellas los que consideran CITANIAS como el lugar idóneo para trabajar, formarse y seguir creciendo tanto a nivel profesional como personal.

2.Canales de Comunicación Internos: Se han establecido canales de comunicación internos para que todo el personal pueda expresar sus quejas, sugerencias o cualquier otra información relevante. Esto asegura que los empleados tengan vías para participar activamente en torno al propósito de la organización.

3..Canales internos de denuncia de posibles conductas ilícitas o sospechosas. Para ello, CITANIAS cuenta con un Canal Interno de Información que garantiza la confidencialidad. Se garantiza un ambiente libre de represalias, discriminación o sanción disciplinaria por comunicar de buena fe, violaciones o sospechas fundadas de incumplimientos de su política y valores de la organización.

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

**18.- ¿Cómo se garantiza en su organización 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 cultura)?**

Disponemos e implementamos un Plan de Igualdad de Oportunidades y/o un Plan de Igualdad y Diversidad con objetivos, medidas, indicadores y sistema de evaluación, que contempla medidas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación en la organización.

### **18.1. Información adicional.**

CITANIAS dispone de un Plan de igualdad el cual se implantó el 18 de octubre de 2021, cuyo objetivo principal es garantizar en el ámbito de la empresa la igualdad de trato de oportunidades entre mujeres y hombres, asegurando un entorno de trabajo libre de discriminación y, en particular, por razón de sexo.

En cumplimiento de este objetivo primordial, el Plan prevé asegurar la ausencia de discriminación (directa o indirecta) en los procedimientos , herramientas y actuaciones relativas a la selección, contratación, promoción y desarrollo profesional, comunicación, retribución y acoso sexual y por razón de sexo, en consonancia con los Principios y políticas de la empresa.

En dicho Plan de igualdad se establecen una serie de objetivos específicos, definiéndose para todos ellos medias específicas para alcanzar dichos objetivos, los responsables de dicha acción, las personas destinatarias y los medios materiales y humanos para alcanzarlos. Además de ello se definen los mecanismos de seguimiento y evaluación definiéndose indicadores específicos para todos ellos.

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

### **19.- 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.

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

CITANIAS dispone de 43 medias de conciliación EFR englobadas en varias categorías: calidad en el empleo, flexibilidad espacial y temporal, apoyo a la familia, desarrollo personal y profesional e igualdad de oportunidades.

Además de ello, se han realizado encuestas a todo el personal de la empresa sobre las necesidades de cada uno de ellos en materia de conciliación, con el fin de conocer sus opiniones sobre las medidas implantadas, y de esta manera valorar la implantación de nuevas medidas que cubran las necesidades de nuestros trabajadores.

## **Formación y desarrollo profesional**

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

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla planteando sus necesidades y propuestas formativas

#### **20.1. Información adicional.**

CITANIAS dispone de un Plan de Formación Anual el cual se ha implementado desde el año 2022 hasta el presente (2024), CITANIAS ha desarrollado planes de formación anuales para todo el personal interno de la empresa. Estos planes incluyen una variedad de cursos diseñados para desarrollar habilidades y competencias necesarias para la implementación exitosa de cambios en la organización. Por ejemplo, se ofrecen cursos específicos sobre liderazgo, control de gestión, herramientas informáticas, normativas ISO, Prevención de Riesgos Laborales (PRL), idiomas, eficiencia energética entre otros. La actualización constante de estos planes muestra el compromiso continuo de CITANIAS con el desarrollo y la capacitación de su personal para adaptarse a los cambios.

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

El modelo de evaluación de desempeño se orienta al crecimiento personal y profesional de las personas con herramientas como, por ejemplo, desarrollo de un plan de carrera, que se mide y comunica de forma sistemática.



### **21.1. Información adicional.**

Además de lo indicado en el apartado anterior, CITANIAS también dispone de mecanismo encaminados al desarrollo profesional dentro de la organización, tales como:

-Publicaciones de Vacantes tanto en LinkedIn como a través del canal de difusión de la empresa, donde el personal interno podrá optar si es de su interés a nuevos puestos vacantes, siempre y cuando cumple con los requisitos solicitados de esta manera se promueve un crecimiento interno dentro de la organización.

-Formación continua : CITANIAS tal y como se ha indicado anteriormente dispone de planes de formación integrales que abarcan a todo el personal de la empresa, con el fin de mantener a todo el personal actualizado y brindarles la posibilidad de ampliar sus conocimientos, y con ello un crecimiento profesional dentro de la organización , apostando por la retención del talento interno.

## **Seguridad y Salud**

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

Se dispone de un Plan de Empresa Saludable o similar, en el que se incorporan todas las medidas de prevención de riesgos laborales y las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

#### **22.1. Información adicional.**

CITANIAS dispone en su organización de diferentes medidas para garantizar la Seguridad y Salud laboral de todos sus trabajadores de forma integral. A continuación se indican dichas medidas:

-Se dispone de un "Plan de Prevención" que tiene como objetivo establecer las directrices para que la estructura organizativa pueda implicar al personal en la política de prevención de la empresa. Este plan abarca la gestión participativa de la prevención, la formación e información de todo el personal, lo cual es fundamental para garantizar la seguridad y salud laboral.

-Se dispone de un "Procedimiento en caso de situación de embarazo o lactancia", lo que indica que la empresa tiene en cuenta aspectos específicos de salud relacionados con la maternidad de las trabajadoras, demostrando así su preocupación por el bienestar de su personal.

-Ficha de Proceso de Prevención de Riesgos Laborales: este proceso incluye la identificación y evaluación de riesgos, la planificación preventiva, la realización de inspecciones y la formación en prevención de riesgos laborales, entre otros aspectos relevantes para garantizar un entorno laboral seguro y saludable.

Asimismo, se mencionan actividades relacionadas con la adecuación de los trabajadores a los riesgos de su actividad, incluyendo la designación de responsables en materia de prevención y la formación específica para cada puesto de trabajo, lo cual contribuye a la prevención de accidentes y enfermedades laborales.

-Se dispone de una Planificación de la actividad preventiva de la empresa la cual se actualiza anualmente . Junto con esto se han llevado a cabo el documento de Evaluación de Riesgos de la empresa de forma individualizada para los puestos de obra, administración y call center.

- Se ha establecido un Plan de formación continua en materia de PRL a todo del personal de la empresa incluyendo áreas como la prevención en extinción de incendios y primeros auxilios .

-Se han definido los siguientes indicadores en materia de PRL:

- 1.Número de simulacros de PRL: num. Simulacros de PRL/año
- 2.Número de reuniones de seguridad : num. reuniones/año
- 3.Número de incidentes en materia de Seguridad y Salud: num. Incidentes/año
- 4.índice de incidencia de accidentalidad: Num. de accidentes con baja \* 1.000/ Media de trabajadores
5. índice de frecuencia de accidentalidad con baja.: Num. Total de accidentes \* 1.000.000/ (Horas trabajadas en periodo seleccionado \* Media trabajadores)
6. índice de frecuencia de accidentalidad con y sin baja: Num. de accidentes con baja \* 1.000.000/ (Horas trabajadas en periodo seleccionado \* Media trabajadores)
- 7.índice de gravedad :Días de baja \* 1.000/ (Horas trabajadas en periodo seleccionado \* Media trabajadores)
- 8.Número de accidentes de subcontratas en materia de Seguridad y Salud:num. accidentes/año

-Por otro lado , se han establecido medidas EFR en cuando a la Salud y Bienestar de los trabajadores, tales como:

2 Desfibriladores en la organización y formación para su uso anual  
Formación de primeros auxilios práctica en las instalaciones con bomberos  
Aplicación para realizar consultas directas con profesionales y especialistas de salud, abogacía y veterinaria. por videoconferencia para Personas trabajadoras. También facilita programas de ejercicio, de salud mental y emocional y de rutinas de comida saludable  
Póliza a precio reducido con Asisa (38 eu/mes) para toda la familia de Personas trabajadoras y bonificación del IRPF pagándola a través de la nómina  
Buzón de sugerencias empresarial y para la RLT físico  
Puntos de reciclaje en los office de la Sede

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

Los criterios de compra integran aspectos ambientales y sociales específicos para todos los productos, bienes y servicios que adquiere la organización, y son revisados de forma periódica.

### **23.1. Información adicional.**

CITANIAS dispone de una Ficha de Proceso de Gestión de Suministradores Externos cuya edición inicial se realizó el 15/12/2021, dicho documento proporciona una visión clara de cómo se lleva a cabo la evaluación y selección de proveedores, así como de los criterios que se tienen en cuenta durante este proceso.

Algunos aspectos relevantes del proceso de compra responsable son:

-Evaluación de proveedores: Se establecen criterios específicos para evaluar a los proveedores, incluyendo aspectos como calidad/precio, plazo de entrega, cumplimiento de requisitos legales y necesidades especiales, como la proximidad geográfica y la distribución en exclusiva de materiales solicitados por el cliente.

-Consideraciones ambientales y de cumplimiento: Se menciona la evaluación del riesgo de cumplimiento para cada proveedor y la posible inclusión de cláusulas contractuales de tolerancia cero a los riesgos en materia de cumplimiento. Además, se verifica que los proveedores cumplan con los requisitos definidos en el registro para proveedores y subcontratistas, lo que puede incluir aspectos ambientales.

-Reevaluación anual de proveedores: Se lleva a cabo una reevaluación periódica de los proveedores, teniendo en cuenta el número e importancia de las no conformidades registradas, así como el análisis de los controles establecidos en materia de cumplimiento.

-Seguimiento y control: Se describe un proceso detallado para el seguimiento del pedido, la verificación de la compra y la creación de centros de coste. Además, se establece un proceso para la validación del trabajo o servicio prestado por el proveedor, lo que implica un control continuo de la calidad y el cumplimiento de los requisitos.

En resumen, el proceso de gestión de suministros externos de CITANIAS integra aspectos ambientales, sociales y de cumplimiento en la evaluación y selección de proveedores.

## **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

Los criterios de clasificación y selección 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.

#### **24.1. Información adicional.**

CITANIAS dispone de un documento titulado "Requisitos Proveedores y subcontratistas" el cual proporciona información relevante sobre los criterios de clasificación y evaluación de proveedores. A continuación se indican los requisitos más relevantes que deben cumplir:

1.Gestión de Residuos: Se requiere que los proveedores gestionen los residuos conforme a la normativa vigente. Este aspecto está alineado con la preocupación por el medio

ambiente y la responsabilidad social.

2.Documentación sobre Residuos: Los proveedores deben enviar copias de inscripción en registros de productores y gestores de residuos. Esto asegura que se cumplan las regulaciones ambientales y sociales relacionadas con la gestión de residuos.

3.Productos más Respetuosos con el Medio Ambiente: En el caso de proveedores de productos químicos, se les pide que faciliten un listado de productos alternativos más respetuosos con el medio ambiente cuando existan. Esto muestra una consideración activa por reducir el impacto ambiental de los productos suministrados.

4.Prevenición de Riesgos Laborales: Se exige a los proveedores que su documentación relativa a la prevención de riesgos laborales este validada en nuestra Plataforma documental PCAO antes de comenzar los trabajos. Esto no solo se relaciona con la seguridad laboral, sino también con la responsabilidad social hacia los trabajadores.

Consumo Racional de Recursos Naturales: Se insta a los proveedores a un consumo racional de recursos naturales como el agua y la energía eléctrica. Esta preocupación por la eficiencia en el uso de recursos es un aspecto clave de la responsabilidad ambiental.

5.Proyección de una Imagen de Respeto y Cuidado del Medio Ambiente: Se espera que los proveedores proyecten una imagen de respeto y cuidado del medio ambiente. Esto va más allá del cumplimiento de regulaciones y sugiere una responsabilidad corporativa más amplia hacia el entorno.

Además de esto, también se lleva a cabo un registro de todas los proveedores los cuales se clasifican en diferentes categorías: Histórico (haciendo referencia a las empresas que ya llevan un largo recorrido trabajando con CITANIAS), calidad/precio y Proximidad a Obra.

## **SOCIAL**

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

#### **25.- 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 sin planificación específica

##### **25.1. Información adicional.**

CITANIAS ha llevado a cabo las siguientes acciones de apoyo a la Comunidad a través de voluntariado o donaciones a ONGs \*

- Se promociona un equipo de Vela femenino en la Carrera de la Copa del Rey del 2023.
- 70 personas de la empresa participan en la Carrera contra el Cáncer del 2022 y 2023 siendo asumidos los gastos por la empresa.
- Se ha establecido un acuerdo con Cáritas para formar a personal sin recursos como mano de obra. Han trabajado con nosotros 3 personas mediante este acuerdo en el 2023.
- Se compran 150 botellas térmicas a la fundación Ocenlimp para reducir el consumo de plásticos por los trabajadores.

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

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

Se planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con el negocio

#### **26.1. Información adicional.**

1. Existencia de código o protocolo ético / estrategia de Responsabilidad Empresarial \*

Existe un código ético que se refleja en los contratos al entrar en la empresa. Además los trabajadores reciben formación sobre el mismo.

2-Políticas de promoción de la diversidad de género, cultural y/o de capacitación \*

- Se publica una Política de Diversidad de Género.

- CITANIAS en la actualidad tiene integrada en su plantilla personal de múltiples nacionalidades: españolas, portuguesas, rumanas, brasileñas, argentinas, venezolanas, ecuatorianas, italianas, cubanas, marroquíes, etc. promoviendo la diversidad e inclusión.

- Se potencia la presencia de mujeres en la empresa. Siendo actualmente una de las constructoras con mayor representación de la mujer en el sector de la construcción

3.Acciones de apoyo a la Comunidad a través de voluntariado o donaciones a ONGs \*

- Se promociona un equipo de Vela femenino en la Carrera de la Copa del Rey del 2023.

- 70 personas de la empresa participan en la Carrera contra el Cancer del 2023 siendo asumidos los gastos por la empresa.

- Se ha establecido un acuerdo con Cáritas para formar a personal sin recursos como mano de obra. Han trabajado con nosotros 3 personas mediante este acuerdo en el 2023.

- Se compran 150 botellas termicas a la fundación Ocenlimp para reducir el consumo de plásticos por los trabajadores.

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

### **27.- 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 comunican formalmente y se fomenta la participación, como puede ser en proyectos de voluntariado corporativo, colaboración con campañas, participación en actividades de asociaciones, etc.

#### **27.1. Información adicional**

CITANIAS promueve activamente la participación de todo su personal en acciones sociales como son:

- La participación de los trabajadores en la Carrera contra el cáncer durante 3 años consecutivos.

- Realización de campañas de concienciación para el cuidado del medioambiente

- Todo el personal de la empresa lleva a cabo una Formación en Igualdad Laboral

- Se comunican mediante los canales internos de la organización todas las acciones

sociales realizadas por la organización.

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

### **28.- ¿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

#### **28.1. Información adicional**

-CITANIAS dispone de un Planning de comunicaciones con última actualización el 28/02/2024, donde se incluyen los destinatarios de dichas comunicaciones (alta dirección, empleados, clientes, proveedores, administración aseguradoras ...), se indica aquello que se va a comunicar, la periodicidad de cada comunicación. el comunicante y el medio de comunicación.

-Se ha desarrollado una Política Antifraude, con el fin de prevenir detectar y corregir los hechos o comportamientos que pudieran estar relacionados con el fraude, e soborno o la corrupción.

-CITANIAS dispone de un Código de Conducta el cual es de aplicación para todo el personal de la empresa, cualquiera que sea su nivel jerárquico o área de actividad, así como a todas las personas que desarrollen su actividad profesional en CITANIAS, con independencia de las responsabilidades que asumen en la misma. Además de ello, dicho código de conducta también es de obligado cumplimiento para socios, proveedores, clientes y otros terceros con que se mantiene relación a consecuencia de la actividad que se realiza.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

#### **29.- 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.

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

CITANIAS se encuentra activamente implicada en el control del impacto ambiental en su organización tales como :

-Calculo y registro de la Huella de carbono de la organización por el MITECO desde para los años 2021 y 2022, y próximamente se registrará para el año 2023.

-Obtención del Certificado ISO 14001 de Gestión ambiental

-Obtención Certificado ISO 50001 de Eficiencia energética

-Se han definido indicadores para la gestión ambiental tales como:

1. Número de incidentes ambientales: num. Incidentes/año
2. Número de simulacros ambientales: num. Simulacros ambientales/año
1. Número de inspecciones de PRL, Calidad y MA : núm. de inspecciones/año

-Se dispone de una Ficha de Proceso para la Gestión ambiental cuyo objetivo es definir las actividades desarrolladas por CITANIAS para controlar el comportamiento ambiental de la organización.

-Se han definido objetivos específicos en materia medioambiental, así como el registro de los informes relacionados con el seguimiento de los mismos.

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

#### **30.- ¿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.

##### **30.1. Información adicional.**

Con el fin de poner de manifiesto las medidas establecidas por la organización para el cuidado del medio ambiente, las cuales han sido comunicadas a todo el personal de la empresa mediante los canales internos y externos , son los siguientes:

- Se crea una guía para la firma electrónica de documentos empleando la firma digital para todos los trabajadores con el fin de reducir el consumo de papel, con esta medida se han conseguido una reducción del 60%. del papel.
- Se sustituye todo el papel de la empresa a papel reciclado libre de cloro.
- Se instalan contenedores separativos en el comedor: papel, plástico, orgánico y vidrio.
- Se contrata la instalación de sistemas de medición de la energía en los contadores de la oficina, para poder controlar el consumo de las mismas y detectar posibles mejoras de eficiencia.
- Se realiza una auditoría energética de la empresa, la cual para el caso de CITANIAS no es exigible por Ley dado el tamaño de la misma.. Mediante ella, se identifican objetivos de ahorro energético que se ponen en marcha.
- Se procede a la programación de los aparatos de climatización de la oficina para que tengan la temperatura controlada y aseguren su apagado cuando no hay gente. Así como la instalación de carteles en todas ellas para recordar al personal su apagado.
- Inscripción de CITANIAS en el Programa Responsabilízate de la Xunta de Galicia, en el un asesor externo ayuda a la empresa a colaborar en Responsabilidad Social Corporativa y Economía Sostenible. Las dos propuestas de mejora de CITANIAS, fueron ejecutadas en tan solo 1 mes. Además, se participa en encuentros donde se fomentan buenas culturas empresariales en esas materias.
- Se instalan interruptores con sensores de presencia para la iluminación en las zonas que lo permiten (baños).

- Se abren ventanas en la envolvente del edificio principal tanto en el lateral como en la cubierta, para mejorar la iluminación natural de las oficinas.
- Se registra y ordena toda la documentación medioambiental de las obras en el servidor y mediante la plataforma web propia PCAO, creada específicamente para la empresa.
- Se comienzan a hacer inspecciones medioambientales a las obras por personal propio de la empresa, para controlar la adecuada labor del personal asignado a las obras.
- Se prioriza la búsqueda de materiales reciclados y procedentes de la economía local como factor de compra a tener en cuenta en las obras de construcción.
- Se renueva la flota de coches de la empresa con más de 20 vehículos nuevos de menor consumo.
- Se instala un cargador eléctrico en el aparcamiento de la empresa para los coches eléctricos de los empleados.

## **Economía circular**

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

La organización ha comenzado a integrar los conceptos de la economía circular en sus operaciones y cuenta con objetivos y un plan de acciones para su desarrollo.

#### **31.1. Información adicional**

Una de las áreas donde CITANIAS tiene interés en aumentar su implicación es en lo referente a la economía circular. Actualmente CITANIAS emplea únicamente en todas sus sedes papel reciclado, así como realiza un separado de residuos para papel, cartón y vidrio para ser trasladadas a la empresa de reciclaje.

Otra de las medidas que se esta implantando es el reciclaje de los equipos informáticos averiados o que han sufrido alguna rotura, con el fin , además del reciclaje de los mismos, se impulsa el poder darle una segunda vida a estos equipos, colaborando con organizaciones que donan equipos reparados a personas con pocos recursos.

## **Comunicación ambiental**

### **32.- 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, con planes de comunicación específicos y por diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

#### **32.1. Información adicional**

CITANIAS lleva a cabo la comunicación según lo establecido en su Planning de comunicaciones todas las actualizaciones medioambientales a las partes interesadas. A continuación se describen dichas comunicaciones:

##### **1. Alta Dirección/Dirección/Dirección**

-Realización de Simulacros y resultados obtenidos: el medio de comunicación será de forma interna mediante reuniones



-Cambios legislación MA: el medio de comunicación será de forma interna mediante reuniones

## 2. Empleados:

-Comunicación Política/Legislación medioambiental/Documentación sistema/ Visión y estrategias I+D+i/Código de conducta: los medios de comunicación serán los siguientes Curso de Formación Inicial sistema de gestión , Reunión, Correo Electrónico/Servidor , Página web , tablón Comunicaciones

-Aspectos Ambientales Significativos: se comunicará mediante correo electrónico, tablón de comunicaciones e Informes.

## 3. Proveedores/subcontratistas

-Política del Sistema de Gestión /Requisitos Ambientales/Código de conducta/Sistema Interno de Información/Visión y estrategia I+D+i: se comunicará a través de la Página Wen (www.citanias.com), a través de nuestra Plataforma documental PCAO y mediante su envío por correo electrónico.

-Condiciones de suministro de productos o realización procesos subcontratados y Normativa Aplicable: se comunicará mediante email, contratos y documentación.

## 4. Dirección facultativa de las obras:

-Plan de gestión de residuos: se comunicará a través de correo electrónico

# VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

## Priorización de temas

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

## Valoración Global

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

10

## Puntos fuertes y áreas de Mejora

### 35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

- Propósito, misión y visión desde 2023, reflejados en el documento visión estratégica.
- Necesidades de Grupos de Interés reflejadas en el doc. partes interesadas (revisión 2024).
- Estrategia conforme a la ficha de proceso liderazgo y planificación, y al documento estrategia organizacional, con KPI estratégicos y objetivos desde 2021.
- Código de Conducta (2023), Política de Empresa y de Compliance. Política-de-Calidad-SIG.
- Plan de comunicación por canales a los grupos de interés
- Cliente, encuestas a segmentos como promotores de obra, canal contacto web y ficha de proceso requisitos del cliente.
- Personas, plan de formación anual (en PRL, ISO, competencias, ?), política de igualdad registro de comunicaciones, encuesta de satisfacción del talento, zona web empleo, ?
- Reguladores, política de compliance certificada por ISO 37301 y auditoría de cuentas por auditora de referencia global (Fuente e-informa).
- Sociedad, certificación ISO 14001 (medioambiental) y registro ministerial de Huella de CO2, y documento seguimiento de eficiencia energética acordes a la ISO 50001. igualmente reseñas Google; colaboraciones de apoyo a galas culturales, musicales, ?
- Proveedores nacionales e internacionales cualificados en toda Europa que aportan una gran flexibilidad al proyecto. Encuesta a los mismos con listado actualizado recientemente.
- Partners convenios formativos con universidades, centros de Formación Profesional, ?
- Propuesta de Valor incluyendo referencias a todos los proyectos realizados, clasificados por tipología (retail, edificación, obra-civil-energías-renovables, mantenimiento). Apuesta por la agilidad en la entrega de la obra con hasta 2 semanas de logro.
- Cadena productiva de la que las estructuras y materiales salen pre-montados a obra, enfoque de fabricación e instalación que proporciona agilidad en la entrega, factor este de competitividad sectorial, aportando así más valor.
- Impulso de la creatividad vía concurso anual tus ideas tienen premio o de formaciones en I+D+i o de la innovación a través de proyectos institucionales de la Xunta, como investigo.
- Procedimiento de confidencialidad de proyectos I+D+i, acordé a la ISO 166001
- Tecnologías sectoriales (BIM, CAD) y TICs (plataforma PCAO, App de mantenimiento, ?).
- Activos. Planta de 30.000 m2 para procesamiento de materiales como madera metal, plásticos

?

-Inversores, satisfacción inferida del Holding, Kimak Solutions, S.L. dado el fuerte crecimiento.

-Sociedad. Accesit Captación de Talento Joven (I Premio de la CNC 2024, el-economista). Ecos socio-empresariales por el rápido y fuerte crecimiento de plantilla (lavozdegalicia) en paralelo al del negocio y las obras.

-Certificaciones ISO: 9001, 14001, 45001, 27001, 50001, 37301 (desde 2023)

-Dos décadas y media de recorrido creciente desde su constitución en A Coruña en 1999 hasta contar hoy, además, con sedes regionales en Madrid, Barcelona, Sevilla, Zaragoza, así como filiales en Chequia, China y EEUU para proyectos internacionales.

-Ratios económico-financieros (Fuente e-informa) como crecimiento del negocio, rentabilidad económica y financiera, endeudamiento, rating, activo total y corriente, patrimonio neto, ?

### **36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?**

Algunas de las áreas de mejora para este año 2024 en la que la organización quiere poner un mayor esfuerzo e implicación y que se han evaluado en las Actas de revisión por la dirección para 2024 son:

- Sustitución progresiva de la flota e vehículos por coches eléctricos.
- Aumento de la participación en las encuestas realizadas a nuestros clientes y proveedores con el fin de promover una mejora continua.
- Implantación nuevas certificaciones EFR, SR10 y ISO 19650 durante este año y el próximo.
- Mejoras en el planteamiento y enfoque de las encuestas de satisfacción/análisis comercial.
- Sugerencias de los trabajadores apoyadas con el esfuerzo en su formación.

### **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?**

Si

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

- ODS 3. Salud y bienestar.
- 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 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.