Informe de sostenibilidad

2020

GRUPO EULEN



La Sostenibilidad
está en nuestro ADN

GRUPO EULEN

Índice

Sobre este informe 3

Mensaje de Presidencia 5

Mensaje del CEO 7

Conocer el Grupo EULEN 9

Historia del Grupo EULEN
Gobierno corporativo
El Grupo EULEN en el mundo
Cifras clave económicas y su evolución
Cifras claves sociales y ambientales y su evolución
Nuestras marcas

Entender el Grupo EULEN 18

Un modelo de negocio pensado para la creación de valor
- Descripción del modelo de negocio
- La satisfacción del cliente: nuestro principal objetivo
- I+D+i. Ingeniería de servicios motor de innovación
- Certificados y acreditaciones externas

Relación con nuestros grupos de interés
Contribución al desarrollo sostenible
Respeto de los derechos humanos y ética empresarial

Estrategia para un desarrollo sostenible..... 29

Visión a largo plazo con un modelo integrado y sostenible
Gobernanza en sostenibilidad:
- Plan Director RSC 2019-2021
- Análisis de materialidad
- Gestión de riesgos y oportunidades

Las personas: nuestro principal activo
- Un modelo pensado para las personas y el futuro
- El empleo en el Grupo EULEN
- Diversidad e inclusión
- Gestión del talento
- Seguridad, salud y bienestar
- Relaciones sociales

Nuestra cadena de suministro
Nuestro compromiso con la protección del entorno
- Descarbonización y economía circular
- Gestión eficiente de recursos: energía, agua y papel
- Economía circular

Transparencia fiscal
- Corresponsabilidad y transparencia
- Contribución mundial

Nuestra aportación a la comunidad
- Inversión en la comunidad
- Programas clave

Anexos 61

Informe de verificación externa e independiente
Índice de Contenidos GRI

01

Sobre este informe

Sobre este informe

(GRI 102-8, 102-46, 102-48, 102-49)

Este Informe de Sostenibilidad (en adelante, IS) presenta la información relativa a la actividad del Grupo EULEN durante el ejercicio 2020, y como respuesta a las expectativas de información sobre los asuntos relevantes para nuestros grupos de interés, identificados en el análisis de materialidad.

En este IS, se recogen los principales resultados, hitos y retos que afronta la compañía, respondiendo a indicadores de desempeño ambiental, social y de gobernanza.

Este año y desde el año 2012, el Grupo EULEN ha elaborado el IS de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI, cuyas indicaciones hemos seguido desde su lanzamiento. De acuerdo con el contenido 102-55 del Estándar GRI: 102 Contenidos Generales 2016, el IS incluye un índice de contenidos GRI como herramienta principal de navegación y punto de referencia para nuestros lectores.

Por otra parte, el Grupo EULEN está adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2002. En el Índice GRI del presente IS (página 63), que también tiene la función de Informe de Progreso sobre los 10 principios del Pacto Mundial, se indican las diferentes partes del documento que están relacionadas con cada uno de los Principios del Pacto Mundial.

En cada ejercicio, reafirmamos nuestro compromiso con los 10 Principios universales del Pacto Mundial de Naciones Unidas en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

UN GLOBAL COMPACT
APOYAMOS AL PACTO MUNDIAL

Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas.**

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

Además, el Grupo EULEN, mide la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS, en adelante) de Naciones Unidas a través de su actividad, por lo que a lo largo del IS, se hará referencia a su vinculación con alguno de los 17 ODS, en los distintos apartados.

La mayor parte de los indicadores de desempeño incluidos en el presente IS son globales, y abarcan todas las geografías donde el grupo está presente. En este sentido, para facilitar la comprensión y lectura, el alcance que corresponde a cada dato se encuentra indicado en el apartado, tabla o gráfica correspondiente, así como las reformulaciones necesarias sobre información de años anteriores.

PRINCIPIOS EN LOS QUE SE BASA EL INFORME DE SOSTENIBILIDAD DE GRUPO EULEN

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARDS	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS
• Esta memoria ha sido elaborada de conformidad con la opción Exhaustiva de los estándares de GRI. • Sigue sus criterios desde 2012.	• Este IS presenta el informe de Progreso sobre los 10 principios del Pacto Mundial incluido en el índice GRI (página 63), • Nivel avanzado (máximo nivel otrogado por pacto mundial) en el último informe de Progreso ante Pacto Mundial. • Adhesión al Pacto Mundial desde el año 2002.

Verificación externa

La verificación del IS se ha llevado a cabo por parte de entidad externa acreditada de acuerdo con la versión revisada de la Norma ISAE 3000, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB), y con la Guía de Actuación nº47 sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera, emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE). Este IS se ha elaborado de acuerdo con los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (GRI Standards), en su opción exhaustiva.



02

Mensaje de Presidencia

Mensaje de Presidencia

Queridos amigos,

El Grupo Eulen cree firmemente que el futuro de nuestra Compañía está directamente relacionado con la prosperidad de las comunidades y del entorno donde desarrollamos nuestra actividad. Por ello me gustaría destacar que la tendencia ha sido muy positiva en cuanto a los indicadores de capital humano:

- Diversidad de género: el 54% de la plantilla son mujeres.
- Diversidad de generacional: el 51% de la plantilla son empleados menores de 30 años o mayores de 50 años.
- Diversidad funcional: el número de empleados con discapacidad (2.233) aumenta en un 0,27% respecto a 2019, frente a una disminución del 7,13% de la plantilla.

Por otro lado, el 60% de la plantilla ha sido contratada con carácter indefinido y el 68% a tiempo completo, y hemos reducido la brecha salarial por razón de sexo en un 0,84% respecto al ejercicio 2019.

También ha descendido –con respecto al ejercicio anterior- en un 5,26% el absentismo por accidentes; en un 7,43% el índice de frecuencia de accidentes; en un 7,95% el índice de gravedad; y en un 8,72% el índice anual de incidencia.

Nuestro compromiso con la gestión responsable de la cadena de suministro es clave para asegurar el modelo sostenible por el que el Grupo Eulen apuesta firmemente, muestra de ello es que el 99,66% de las compras se realizan en el ámbito local.

El Grupo Eulen, en su dimensión ambiental, continúa incrementando el gasto y la inversión ambiental, alcanzando en el presente ejercicio 3.835.498 euros, y centra su estrategia de protección al entorno y de acción por el clima en dos pilares: la descarbonización y el fomento de la energía circular.

Merece especial mención el hecho de que el 80% del total de la energía eléctrica consumida por el Grupo a nivel mundial (3.005.770 kWh) proviene de fuentes renovables. Con el uso de estas energías renovables hemos logrado una reducción de las emisiones de CO_2 en un 4% en el ejercicio 2020.

Hacer hincapié en las actividades que con un importante impacto social se desarrollan en nuestro ámbito internacional:

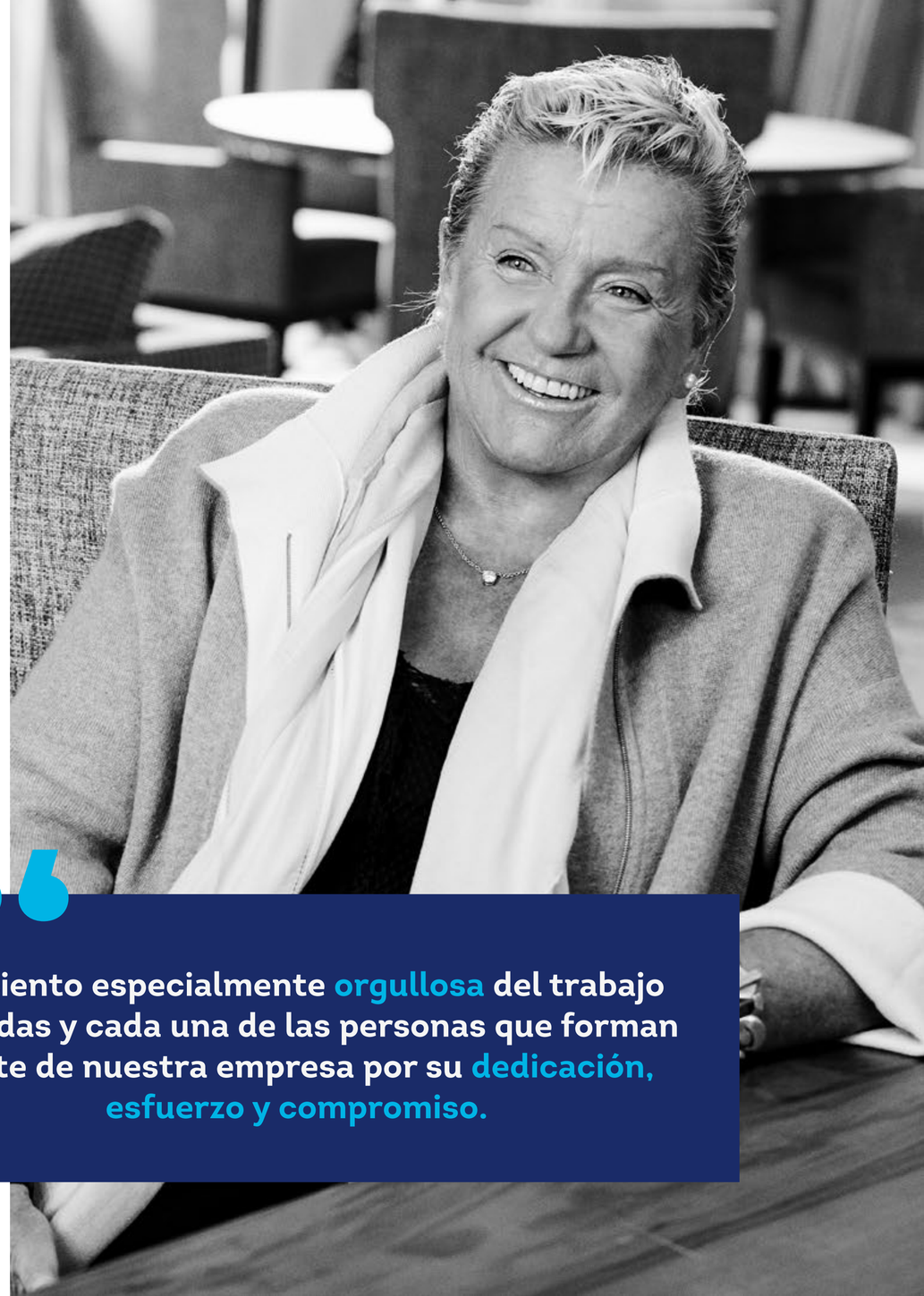
- EULEN México: Acuerdo con la Fundación Humanista de Ayuda a personas con discapacidad, a través del cual se genera un acercamiento al personal con discapacidad preparado para su inserción laboral y se crea el vínculo para su integración en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, como Orientadores.
- EULEN Chile: en colaboración con la Fundación Descúbreme se desarrolla un programa de inclusión laboral para personas en situación de discapacidad.
- EULEN Perú: Acuerdo con el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables mediante el cual brindamos la oportunidad de participar a mujeres víctimas de violencia en procesos de selección para acceder a un puesto de trabajo.
- EULEN Colombia: apoyo a la Fundación SANAR donando tapas plásticas para desarrollar un proyecto de acompañamiento a niños, niñas y adolescentes con cáncer mediante sus programas misionales de Apoyo Psicológico, Apoyo Social y Promoción de la Sobrevida.

Destacar, por último, nuestra adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas desde el año 2002. Durante todos estos años hemos reafirmado nuestro compromiso con los principios universales de conducta y acción en materia de derechos humanos y empresa, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción, y continuaremos siendo agente de transformación relacionando nuestros principales indicadores de desempeño con los Objetivos de Desarrollo Sostenible contenidos en la Agenda 2030.

Terminar subrayando que me siento especialmente orgullosa del trabajo de todas y cada una de las personas que forman parte de nuestra empresa por su dedicación, esfuerzo y compromiso.



María José Álvarez Mezquíriz
Presidente Ejecutivo de Grupo EULEN



> **Me siento especialmente orgullosa del trabajo de todas y cada una de las personas que forman parte de nuestra empresa por su dedicación, esfuerzo y compromiso.**

03

Mensaje del CEO



Mensaje del CEO

Estimados todos,

Permitidme que en esta ocasión ponga en valor los aspectos que desarrollan nuestro Plan Director de RSC 2019-2021: Eficiencia e Innovación en los servicios; Transparencia y Buen Gobierno; Gestión de personas; así como Medio ambiente y Cambio Climático.

En esta línea, quiero mencionar la estrategia innovadora de la actividad comercial que la compañía ha llevado a cabo, donde sobresale el esfuerzo específico en el diseño de servicios para la sostenibilidad que en 2021 han visto la luz, en tres frentes fundamentales: eficiencia energética, impacto medioambiental y factor social, que nacen con la vocación de construir un mundo más sostenible. Dentro de estos diseños podemos destacar servicios concretos como las redes de recarga para la movilidad eléctrica, los bosques activos o la gestión integral de la soledad urbana, entre otros, que fomentan la sostenibilidad, un denominador común que sitúa a la compañía como un referente de los "servicios sostenibles" en el mercado.

Con estos servicios, y siguiendo con nuestra filosofía de ser una empresa comprometida, queremos colaborar con nuestros clientes y resto de compañías a ser empresas más sostenibles con sus entornos. Estos servicios poseen un enfoque sostenible desde su origen, evitando prácticas nocivas, orientados a los tres aspectos de la sostenibilidad: garantizar la viabilidad económica, con la solvencia y gestión eficaz de sus recursos; el cuidado del medio ambiente, con la preocupación y compromiso en la lucha contra el cambio climático; y el bienestar social, velando por la salud de las personas, la integración de aquellas en riesgo de exclusión, la igualdad de género y la estabilidad del empleo.

Ligado con este desarrollo de nuevas soluciones, el Grupo EULEN –en su apuesta constante por la innovación y la calidad- desarrolla y pone en práctica más de 20 Servicios Diseñados al año y de forma sostenida, lo que implica una gran aportación a la oferta de servicios en el mercado actual. Llevamos a cabo un proceso continuo de exploración y desarrollo de nuevos servicios para cubrir las necesidades de nuestros grupos de interés, a través de una metodología propia. Asimismo, impulsamos servicios diferenciadores y sostenibles que nos permiten adelantarnos de una manera proactiva, a través de la investigación y la innovación, ofreciendo soluciones a medida.

Del mismo modo, se ha hecho un especial hincapié en trabajar las buenas relaciones con los clientes, con una comunicación transparente, y una mayor proactividad que nos permita conocer sus necesidades, además de mejorar el trato y la imagen que perciben de la compañía.

Por último y en relación a los resultados del Grupo en el ejercicio 2020, a pesar de la inestabilidad socioeconómica y sanitaria en los países en los que tenemos presencia, la cifra de ventas ha superado los 1.440 millones de euros a nivel mundial, con un resultado de explotación que mejora las previsiones siendo netamente superior a la media del sector. Todo ello, nos ha permitido conservar la casi totalidad de los puestos de trabajo del ejercicio anterior. Estos resultados continúan alineados con el Plan Estratégico vigente.

Mi más sincero agradecimiento a empleados, clientes y proveedores por su colaboración y compromiso.

Atentamente,

Juan Ramón Pérez Sancho
CEO-Director General Ejecutivo



> **Con nuestra filosofía de ser una empresa comprometida, queremos ayudar a nuestros clientes y resto de compañías a ser empresas más sostenibles con sus entornos.**



04

Conocer el Grupo EULEN

Historia del Grupo EULEN

Gobierno corporativo

El Grupo EULEN en el mundo

Cifras clave económicas y su evolución

Cifras claves sociales y ambientales y su evolución

Nuestras marcas

Historia del Grupo EULEN

El Grupo EULEN es una compañía fundada en el año 1962, referente en la prestación de servicios especializados a empresas y Administraciones Públicas. Con casi 60 años de trayectoria, la compañía en la actualidad tiene presencia directa en España, Portugal, EE.UU., Colombia, Costa Rica, Chile, Jamaica, México, Panamá, Perú, República Dominicana, Emiratos Árabes Unidos y Catar.

El Grupo EULEN es una empresa familiar fundada por D. David Álvarez Díez, de capital 100 % español, constituida como un Grupo de Sociedades que tiene como sociedad dominante a EULEN, S.A. y en la que la administración está gestionada por una Administradora Única.



1962
FUNDACIÓN ESPAÑA

1979
Arabia

1980
Brasil

1987
Chile

1997
Argentina, Colombia, Costa Rica, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Portugal, República Dominicana y Uruguay

2007
EEUU

2010
Libia, Catar y Omán

2015
EAU, ideafm GmbH

Gobierno corporativo

MISIÓN

Prestación de servicios generales que la sociedad demanda teniendo como premisa la creación de valor, el compromiso ético y social y el respeto al medio ambiente.

VISIÓN

Proporcionar servicios generales de calidad con el mínimo impacto ambiental posible, que contribuyan a mejorar el desarrollo y bienestar de las personas.

VALORES

Responsabilidad Social Corporativa.
Resultado económico.
Respeto al medio ambiente.
Desarrollo de los trabajadores.
Sentimiento de pertenencia.

COMITÉ	OBJETO
COMITÉ DE DIRECCIÓN CORPORATIVO	Asuntos relevantes del Gobierno de la compañía.
COMITÉ DE DIRECCIÓN DE ESPAÑA Y PORTUGAL	Asuntos relevantes de la Dirección de la Empresa en su ámbito.
COMITÉ DE ÉTICA	Interpretar el Código Ético y gestionar todas aquellas denuncias que cualquier empleado realice.
COMITÉ DE PREVENCIÓN DE DELITOS	Garantizar el cumplimiento del Sistema de Prevención de Delitos.

Comité de dirección corporativo



Mª José Álvarez Mezquiriz
Presidente Ejecutivo



Juan Ramón Pérez Sancho
CEO-Director General Ejecutivo



Emilio García Perulles
Director Gral. de España y Portugal



Rodrigo Yépez Jimenez
Subdirector Gral. América del Norte y Centroamérica



José Luis Bilbao Rey
Director Corporativo Área Económico-Financiera



Manuel Jesús Murciano Rosado
Director Corporativo del Área de Recursos Humanos



Álex Bermúdez Lane
Director Corporativo del Área de Asesoría Jurídica



Antonio Salazar Román
Director Corporativo del Área de Organización, Control y RSC



Eva González de Santiago
Secretaria General

Grupo EULEN en el mundo

Desde su constitución, la compañía ha crecido a un ritmo constante, principalmente en el continente americano, y desde 1997 a la actualidad, el Grupo EULEN está presente en España, Portugal, EE. UU., Colombia, Costa Rica, Chile, Omán, Jamaica, México, Panamá, Perú, República Dominicana, Emiratos Árabes Unidos y Qatar.

(GRI 102-45)

ESPAÑA
EULEN, S.A.
EULEN Seguridad, S.A.
Flexiplán, S.A. E.T.T
EULEN Servicios Sociosanitarios, S.A.
Compañía Internacional de Protección, Ingenieria Y Tecnología, S.A. (Proinsa)
Instituto EULEN de Formación, S.A.
EULEN Integra, S.A.
Codelco Mercantil, S.A.
EULEN Centro Especial de Empleo, S.A.
Corumba Tourism, S.L.

CHILE
Grupo EULEN Chile, S.A.
EULEN Chile, S.A.
EULEN Seguridad, S.A.
Inst. EULEN de Capacitación, S.A.
EULEN Sociosanitarios, Spa
EULEN de Servicios Trans., S.A.
EULEN de Serv. Aux., S.A.

MÉXICO
EULEN México, S.A de C.V.
EULEN Mexico de Servicios, S.A.
EULEN de Seguridad Privada, S.A. de C.V.
EULEN Flexiplán, S.A. de C.V.

PERÚ
EULEN del Perú, S.A.
EULEN del Perú de Servicios Complementarios, S.A.
EULEN del Perú de Servicios Generales, S.A.
EULEN del Perú Seguridad, S.A.

COLOMBIA
EULEN Colombia, S.A.

EE. UU.
EULEN America,inc
Asmo Llc

PORTUGAL
EULEN Portugal de Segurança, S.A.
Flexiplan Recursos Humanos E Empresa de Trabalho Temporario, S.A.
EULEN, S.A.-suc. Portugal

REPÚBLICA DOMINICANA
EULEN Dominicana de Servicios, S.A.
EULEN Dominicana de Seguridad, S.R.L.

COSTA RICA
EULEN Costa Rica, S.A.
Seguridad EULEN, S.A.

PANAMÁ
EULEN Panamá de Servicios, S.A.
EULEN Panamá de Seguridad, S.A.

JAMAICA
Asmo Llc - Suc. Jamaica

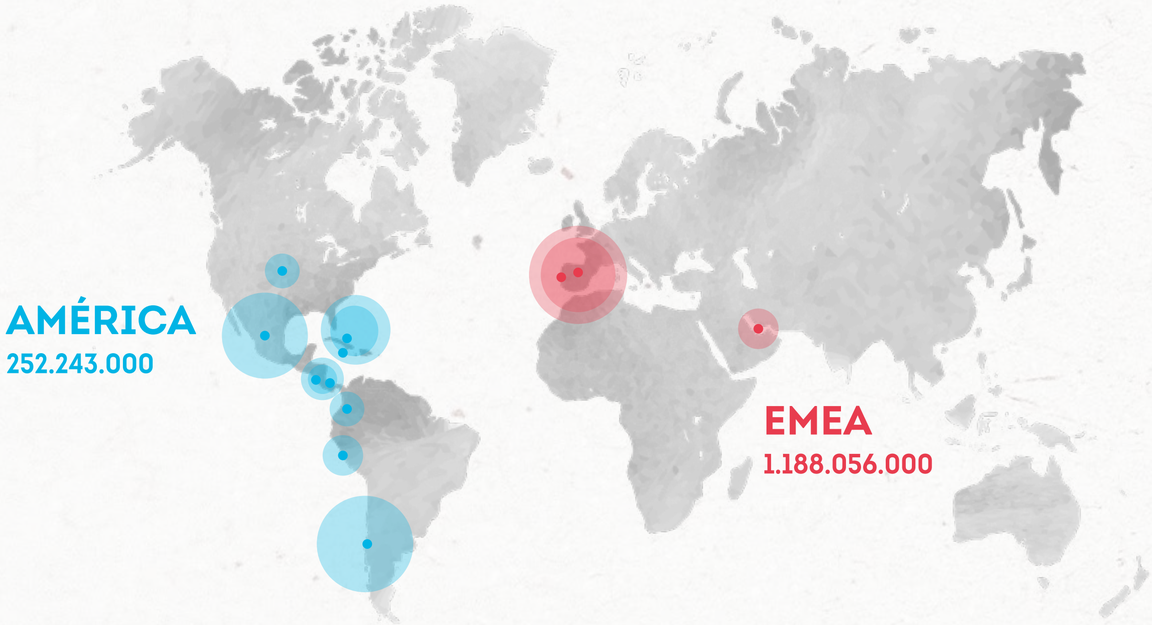
CATAR / EAU
EULEN Middle East, Llc
EULEN Management & Fs



Distribución de ventas por geografía

Total ventas:

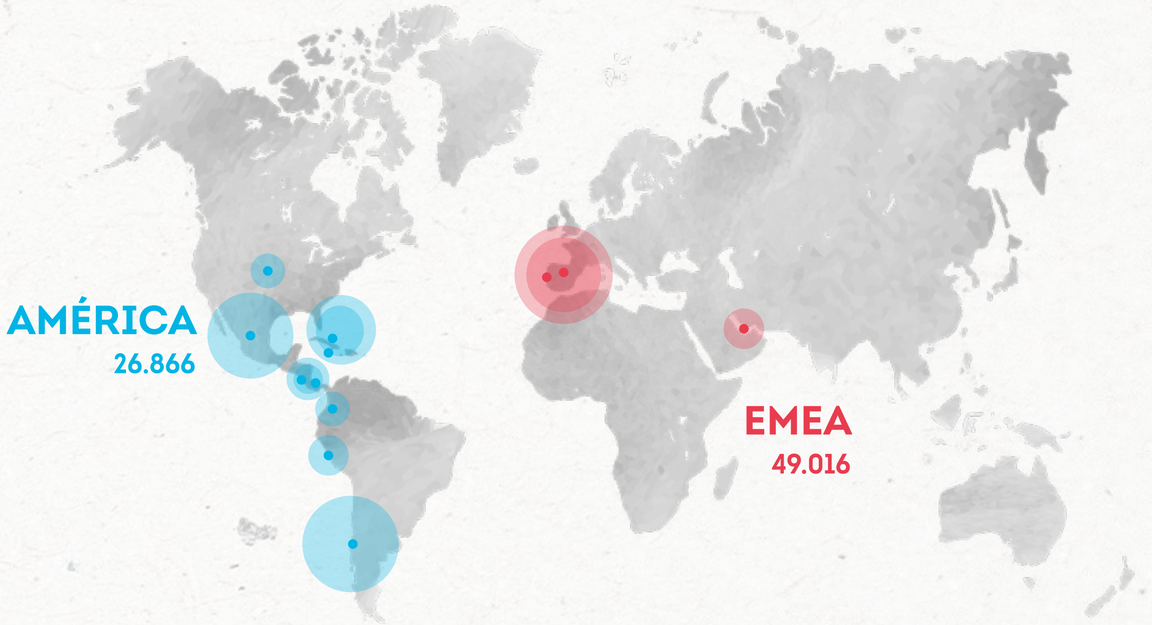
1.440.299.000



Distribución del capital humano por geografía

Total personas:

75.882



EMEA: España, Portugal y Middle East.
AMÉRICA: Chile, Colombia, Perú. Costa Rica, EE.UU., Jamaica, México, Panamá y República Dominicana.

Cifras clave económicas y su evolución

	2020	2019	2018
VOLUMEN DE NEGOCIO (En miles de euros)			
Ventas	1.440.299€	1.585.944€	1.597.597€
VENTAS POR ÁREA GEOGRÁFICA (en %)			
EMEA	82%	78%	77%
América	18%	22%	23%
VENTAS POR ACTIVIDAD (en %)			
Facility Services & Management	57,20%	57,26%	58,22%
Servicios de Seguridad	21,09%	20,57%	18,86%
Servicios Sociosanitarios	8,16%	7,97%	8,24%
Trabajo Temporal	12,77%	14,16%	14,66%
Formación	0,05%	0,03%	0,03%
BENEFICIO OPERATIVO (EBITDA en miles de euros)	**34.622€**	**17.768€**	**26.752€**
BENEFICIO NETO (en miles de euros)	**26.439€**	**11.224€**	**18.026€**
CONTRIBUCIÓN TRIBUTARIA TOTAL (en miles de euros)	**217.842€**	**237.157€**	**236.279€**
CONTRIBUCIÓN TRIBUTARIA EMEA	**186.629**	**196.969**	**193.167**
Impuesto Sociedades	4.422€	5.439€	4.563€
Impuestos indirectos	181.538€	190.776€	187.953€
Otras figuras impositivas	667€	752€	651€
CONTRIBUCIÓN TRIBUTARIA AMÉRICA	**31.213€**	**40.187€**	**43.111€**
Impuesto Sociedades	2.527€	1.230€	8.240€
Impuestos indirectos	24.757€	33.441€	232.258€
Otras figuras impositivas	3.929€	5.515€	13.257€
VOLUMEN DE COMPRA A PROVEEDORES (en miles de euros)	**181.574€**	**189.692€**	**182.154€**
Porcentaje compras locales respecto a total compras proveedores	99,66%	99,34%	98,30%
Número de proveedores	8.906	11.074	6.378

Cifras clave sociales y su evolución

	2020	2019	2018
LAS PERSONAS: NUESTRO PRINCIPAL ACTIVO			
Número de empleados	75.882	81.709	85.450
DIVERSIDAD			
Porcentaje de mujeres/hombres	54%	53%	54%
Porcentaje de empleados <30 años y >50 años	51%	50%	49%
Número de empleados con discapacidad	2.233	2.227	2.050
Número de nacionalidades	97	111	111
TIPO DE CONTRATO (en %)			
Indefinido	60%	58%	54%
Temporal	40%	42%	46%
TIPO DE JORNADA (en %)			
Completa	68%	68%	70%
Parcial	32%	32%	30%
FORMACIÓN INTERNA			
Número de horas de formación interna	927.834	1.033.505	864.407
SEGURIDAD Y SALUD			
Indice Frecuencia de accidentes	22	24	24
Indice de Gravedad	0,42	0,46	0,46
DIÁLOGO SOCIAL			
Número de asociaciones profesionales/empresariales	118	113	79
Inversión en dialogo social (en euros)	565.343€	442.668€	190.401€
TRABAJANDO PARA LA COMUNIDAD			
Inversión en programas sociales (en euros)	774.241	849.518	733.608
Número de organizaciones sin fines lucrativos beneficiadas	290	252	207
Número de iniciativas sociales ejecutadas	362	352	179

Cifras clave ambientales y su evolución

	2020	2019	2018
CIRCULARIDAD Y DESCARBONIZACIÓN			
ECONOMIA CIRCULAR			
Consumo energía eléctrica global (GJ)	13.597	16.591	16.646
Consumo energía eléctrica relativo (kWh/m²)	53	64	64
Energía eléctrica consumida procedente de fuentes renovables (en %)	80%	75%	74%
Consumo de agua global (m3)	26.350	33.317	30.630
Consumo de agua relativo (l./empleado)	14.591	17.619	22.357
Consumo de papel global (t)	83	105	113
Consumo de papel relativo (t/millón euros ventas)	59	72	77
RESIDUOS			
Porcentaje residuos enviados a reciclaje	58%	72%	1%
DESCARBONIZACIÓN			
Emisiones globales (T CO2eq)	18.031	20.077	19.763
Emisiones de Alcance 1 + 2 (T CO2eq)	17.609	17.820	18.004
Emisiones de Alcance 3 (T CO2eq)	422	2.257	1.759
Emisiones globales relativas (Tm CO2 eq/millón euros ventas)	13	14	13
CADENA DE SUMINISTRO			
Porcentaje de proveedores homologados en base a criterios ambientales	85%	98%	83%
INVERSION/GASTO EN GESTIÓN AMBIENTAL	**3.835.498€**	**2.552.255€**	**1.828.299€**

Nuestras Marcas

Marcas comerciales

La actividad del Grupo EULEN se realiza a través de cuatro modelos de negocio que recogen los diferentes servicios de la compañía.



Grupo EULEN

El Grupo EULEN es líder en España en la prestación de servicios a empresas, con el objetivo de ofrecer a la sociedad servicios innovadores que aportan soluciones útiles, de calidad y más eficientes. Está especializado en las actividades de limpieza, seguridad, servicios auxiliares (de logística, generales y de telemarketing), FSM (Facility Services & Management), servicios sociosanitarios, mantenimiento integral, soluciones globales de recursos humanos y empleo y medio ambiente

EULEN Seguridad

EULEN Seguridad, empresa decana en el sector, lleva más de 45 años al servicio de sus clientes con la misma vocación que al inicio de su actividad. Como empresa innovadora y flexible, se adapta a los nuevos escenarios y riesgos comprometiéndose para conseguir la excelencia en la prestación de servicios. EULEN Seguridad está especializada en vigilancia, soluciones de sistemas de seguridad, consultoría, ciberserguridad, Unidad de Inteligencia, aerovigilancia, transporte de fondos, Centro de Control de Seguridad Integral, Protección de infraestructuras críticas y seguridad integrada.

EULEN Sociosanitarios

EULEN Sociosanitarios es una empresa especializada en la prestación de servicios sociales, sanitarios y educativos, tanto a administraciones públicas como a clientes privados. La actividad de EULEN Sociosanitarios llega en la actualidad a más de 153.000 personas usuarias en España en los servicios de ayuda a domicilio, Teleasistencia, servicios sanitarios, centros residenciales, centros de día, centros de atención a mujeres maltratadas, escuelas infantiles servicios para personas con discapacidad intelectual, centros para personas con enfermedad mental grave, etc.

EULEN Flexiplán

EULEN Flexiplán, dedicada a las soluciones de RRHH y empleo, desarrolla actividades en el área de trabajo temporal, selección de personal, outplacement, programas de desarrollo y formación de trabajadores y agencia de colocación colaboradora con los Servicios Públicos de Empleo.

05

Entender el Grupo EULEN

Un modelo de negocio pensado para la creación de valor

- Descripción del modelo de negocio
- La satisfacción del cliente: nuestro principal objetivo
- I+D+i. Ingeniería de servicios motor de innovación
- Certificados y acreditaciones externas

Relación con nuestros grupos de interés

Contribución al desarrollo sostenible

Respeto de los derechos humanos y ética empresarial



Un modelo de negocio pensado para la creación de valor

Descripción del modelo de negocio

Apoyados por la tecnología más innovadora, la empresa ofrece servicios diseñados y organizados desde la especialización en cada uno de ellos. Destacan los servicios de Facility Services & Management (FS&M), servicios de seguridad privada, servicios sociosanitarios, así como servicios de gestión global de los recursos humanos, el empleo y de trabajo temporal. Estos servicios se desglosan en aproximadamente 80 líneas de actividad que intentan cubrir todo el espectro de servicios que puede necesitar un cliente, excepto aquellos que constituyen su objeto social principal.

A continuación, se incluye una breve descripción de las principales actividades desarrolladas en la compañía:



Facility Services & Management

El Grupo EULEN apuesta por un modelo único de gestión a través de Facility Services & Management, una visión global que integra, ejecuta y gestiona aquellos servicios que necesita una empresa o administración pública, con soluciones innovadoras a medida que consiguen ahorrar costes y crear condiciones de trabajo óptimas. De esta forma, nuestros clientes pueden dedicarse al 100% al desarrollo y explotación de sus negocios.

La experiencia, la tecnología, la capacidad de innovación y la cualificación del equipo son claves en este proceso y posicionan a EULEN FS&FM como referencia en el mercado.

Con un amplio porfolio, entre los servicios proporcionados destacan la gestión operativa de inmuebles, la gestión de espacios, eficiencia energética y mantenimiento industrial y de instalaciones y softs services, entre los que se incluye limpieza, recepción, atención telefónica y back office entre otros. En los últimos años EULEN FS&FM ha realizado un importante esfuerzo comercial, mostrando al cliente el alto grado de especialización de los servicios ofrecidos y promoviendo una puesta en común de todos los productos basado en la excelencia y la calidad.

Servicios de Seguridad

En un entorno con nuevas y cambiantes amenazas, EULEN Seguridad cuenta con una dilatada experiencia en servicios dirigidos a proteger tanto los activos tangibles e intangibles, como los procesos que garantizan la continuidad de las operaciones de negocio de los clientes. EULEN Seguridad está formada por un equipo diversificado y eficiente situado a la vanguardia en materia de seguridad. La compañía es líder en la gestión de soluciones integrales de seguridad, con una apuesta clara por la seguridad tecnológica combinada con la tradicional seguridad física.

Destacan la vigilancia convencional, las soluciones y mantenimiento de sistemas de seguridad, los servicios de consultoría, la ciberseguridad, la protección de infraestructuras críticas, la aerovigilancia y las operaciones de seguridad y servicios logísticos. EULEN Seguridad cuenta con un Centro de Respuesta a Incidentes de Ciberseguridad, el EULEN Seguridad - CCSI - CERT, desde el cual son gestionados de forma rápida y eficaz cualquier tipo de incidente de ciberseguridad que pueda producirse. Este centro reconocido internacionalmente es miembro de FIRST, www.first.org y de www.crsit.es.

Servicios Sociosanitarios

Con más de 30 años de experiencia, EULEN Sociosanitarios se presenta como uno de los líderes en la gestión especializada de servicios sociales, educativos y sanitarios. Su misión es educar, apoyar, atender y cuidar a las personas, respetando los principios éticos, para mejorar su calidad y proyecto de vida. Su oferta de servicios, dirigida a clientes públicos y privados, está orientada a las personas y a la sociedad. Esta unidad de negocio mantiene su permanencia gracias a sus pilares: especialización y diversidad. Apuesta, así, por la constante innovación, crecimiento y desarrollo de sus profesionales.

El modelo de gestión de EULEN Sociosanitarios, ha sido reconocido en España por su firme compromiso por la excelencia, con el Sello de Excelencia Europea EFQM 500+, lo que la sitúa entre las primeras 15 organizaciones en España, por nivel de puntuación global.

Servicios de gestión de los recursos humanos, empleo y servicios de trabajo temporal

EULEN Flexiplán cuenta con una amplia experiencia en la gestión de los recursos humanos y en la búsqueda de talento. Su éxito se basa en la identificación de las competencias estratégicas que requieren cada cliente y mercado. Para ello, dispone del mejor capital humano apoyado en la tecnología más vanguardista con el objetivo de optimizar los procesos y generar el mejor resultado. Desde EULEN Flexiplán se dan respuesta a las necesidades de las empresas en cuanto a la puesta a disposición de trabajadores, selecciones de personal cualificado, formación de personal, consultoría de recursos humanos así como procesos de outsorcing dentro del área de recursos humanos. Son expertos en la gestión global de los recursos Humanos y en la búsqueda del talento, apoyando nuestros procesos en la tecnología más vanguardista con el objetivo de realizar procesos eficientes que permitan una experiencia memorable tanto al cliente como al colaborador.

Servicios para la sostenibilidad

El Grupo EULEN, siguiendo con su filosofía de ser una empresa comprometida con las personas que la integran y con la sociedad, y continuando con su proceso de exploración y de creación de nuevos servicios mediante la innovación, ha lanzado al mercado servicios que ayudan a sus empresas clientes a ser más sostenibles.

En este contexto, la compañía diseña servicios con un enfoque sostenible desde su origen que eviten prácticas nocivas, orientados a los tres aspectos de la sostenibilidad: garantizar la viabilidad económica, con la solvencia y gestión eficaz de sus recursos; el cuidado del medio ambiente, con la preocupación y compromiso en la lucha contra el cambio climático; y el bienestar social, velando por la salud de las personas, la integración de aquellas en riesgo de exclusión, la igualdad de género y la estabilidad del empleo.

Servicios como la gestión y limpieza de residuos, la instalación de filtros verdes forestales, los bosques activos, la movilidad eléctrica, la instalación y el mantenimiento de placas fotovoltaicas, las calderas de biomasa o nuevos espacios de trabajo, entre otros, la convierten en pionera en lanzar al mercado más de una docena de servicios que fomentan la sostenibilidad en un único porfolio, con un denominador común que sitúa a la compañía como un referente de los “servicios sostenibles” en el sector.

La satisfacción del cliente: nuestro principal objetivo

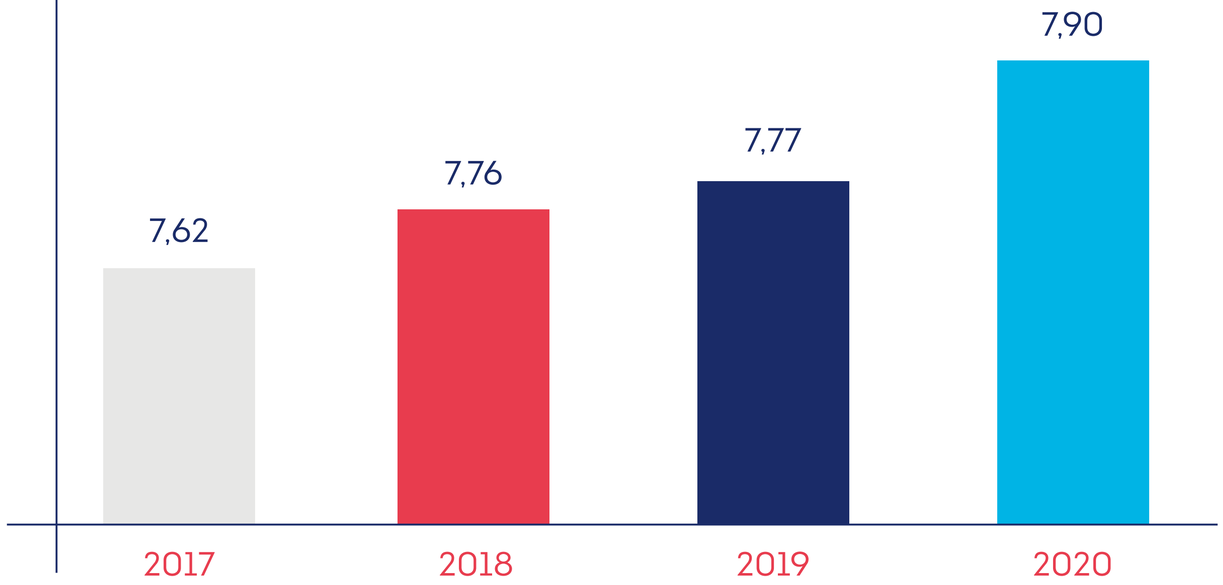
El Grupo EULEN pretende continuar siendo la primera opción de compra para sus clientes del sector público y privado, gracias a la prestación de excelentes e innovadores servicios que superen las necesidades y expectativas.

Además, resulta imprescindible ser reconocida como una compañía que genera confianza en la sociedad, con transparencia y honestidad como valores clave, formando una parte importante en el desarrollo de las personas y demostrando su preocupación por la prevención de impactos sobre la seguridad y salud de sus clientes y el respeto con el medio ambiente.

Siendo la calidad de los servicios un pilar estratégico del Grupo EULEN, la satisfacción de los clientes se convierte en indicador clave para la compañía, ya que influye directamente en la evolución del negocio y en la permanencia de la compañía en el tiempo.

El Índice de Satisfacción de Clientes (ISC) de 2020 del Grupo fue de 7,90, manteniendo la tendencia creciente en este indicador en los últimos cuatro años, como muestra el cuadro a continuación:

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES (ISC):



I+D+i. Ingeniería de servicios motor de innovación

El Grupo EULEN se encuentra inmerso en un proceso continuo de exploración y desarrollo de nuevos servicios con el objetivo de cubrir las crecientes necesidades de las personas, empresas, y administraciones.

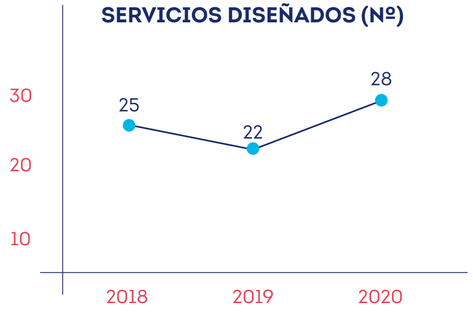
La compañía propone modelos de servicios con potencial –denominados Servicios Diseñados– creados específicamente para dar soluciones útiles, de calidad y más eficientes. El diseño de servicios es la primera aplicación de la "ingeniería de servicios" que I+D+i abordó a finales de 2015 como referencia fundamental.

Para su elaboración, se utilizan metodologías y herramientas propias, elaboradas por el departamento de I+D+i, como son el modelo de representación de servicios (MRS), un verdadero plano del servicio que evolucionó en su forma hasta en seis versiones, siendo la sexta definitiva y publicada en 2016.

Asimismo, la compañía impulsa servicios diferenciadores y sostenibles que le permite adelantarse a los requerimientos de la sociedad y de sus clientes de una manera proactiva, a través de la investigación y la innovación, desarrollando acciones más creativas y audaces diseñadas a medida para sus clientes y que puedan anticiparse a las nuevas necesidades del mercado.

Cabe destacar el esfuerzo específico en el diseño de servicios para la sostenibilidad que en 2021 han visto la luz, y en tres frentes fundamentales: eficiencia energética, impacto medioambiental y factor social, que nacen con la vocación de construir un mundo más sostenible. Dentro de estos diseños podemos destacar, redes de recarga para la movilidad eléctrica, bosques activos o gestión integral de la soledad urbana.

Actualmente el Grupo EULEN produce más de 20 Servicios Diseñados al año y de forma sostenida, lo que implica una gran aportación a la oferta de servicios en el mercado actual.



Proyectos destacados

Redes de recarga para la movilidad eléctrica

Servicio integral de instalación, operación y mantenimiento de puntos de recarga de vehículos eléctricos (coche eléctrico e híbrido enchufable), incluyendo el asesoramiento tecnológico y legal de la mejor instalación, punto de conexión, tipo de recarga (convencional, semi-rápida, rápida), así como la gestión de la energía, la operación de recarga onsite y la financiación publicitaria de los puntos de recarga.



Bosques activos

Gestión integral del cambio climático en organizaciones: inventariado de gases efecto invernadero (GEI) para el cálculo de la huella de carbono. Verificación y declaración del cálculo bajo estándares internacionales (certificación internacional= e inscripción en el Registro de la Oficina Española de Cambio Climático (certificación España). Diseño, ejecución y mantenimiento de bosques sumideros de CO_2, certificados para la compensación de la huella en el mercado español e internacional (certificaciones MITERD, VCS y/o CarbonTrust). Gestión y venta de absorciones de CO_2 en organizaciones del sector difuso para compensación de huella de carbono.



Gestión integral de la soledad urbana

Medición de la soledad y diseño del modelo de soledad urbana. Atención a los programas del modelo. Desarrollo de barrios-comercios-ciudades amigables fomentando el envejecimiento activo. Detección, valoración y seguimiento de personas en posible situación de aislamiento social, mediación socio-comunitaria, programas de voluntariado, programas de animales de compañía, intercambio generacional, teléfono de atención y atención psicosocial. También se incluye la gestión de viviendas compartidas, teleasistencia domiciliaria, así como la posibilidad del desarrollo de una red social, cuyos usuarios activos sean la población +65.



Certificados y acreditaciones externas

En el Grupo EULEN disponemos de una serie de certificaciones y acreditaciones externas, que sirven de apoyo a nuestra apuesta por la creación de valor y la calidad en los servicios, desde la perspectiva de mejora continua en la gestión de los recursos y en la relación con nuestros clientes.

ISO 9001:2015	ISO 9001:2015	España, Portugal, México, República Dominicana, Colombia, Perú y Chile.	Certificado conforme a la norma UNE-EN ISO 9001 Sistema de gestión de calidad.
ISO 14001:2015	ISO 14001:2015	España, Portugal, México, República Dominicana, Colombia y Perú.	Certificado conforme a la norma UNE-EN ISO 14001 Sistema de gestión ambiental.
OHSAS	OSHAS 18001:2007	España, Portugal.	Certificado conforme a la norma OHSAS 18001:2007 Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
ISO 45001:2018	ISO 45001:2018	Colombia, Perú, Portugal.	Certificado conforme a la norma ISO 45001:2018 Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
efr 1000-1 e4	EFR 1000-1 EDICIÓN 4	España.	Certificado de conformidad al modelo de gestión EFR® (Empresa Familiarmente Responsable).
ISO 27001:2013	ISO 27001:2013	España.	Certificado conforme a la norma ISO/ IEC 27001 Sistema de gestión de seguridad de la información.
ISO 13485:2016	ISO 13485:2016	España.	Certificado conforme a la norma ISO 13485:2016 Sistema de gestión de la calidad aplicable para dispositivos médicos.
ISO 50001:2018	ISO 50001: 2018	España.	Certificado conforme a la norma ISO 50001:2018 Sistema de gestión energética.
UNE	UNE 216701	España.	Certificado conforme a la norma UNE 216701 Clasificación de Proveedores de Servicios Energéticos.
EFQM	EFQM	España.	Reconocimiento de Excelencia en el nivel 500+, según el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management).
UNE	UNE 158201	España.	Certificado conforme a la normas UNE 158201. Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión de centros de día y de noche.

UNE	UNE 158301	España.	Certificado conforme a la normas UNE 158301. Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de ayuda a domicilio.
UNE	UNE 158401	España	Certificado conforme a la normas UNE 158401. Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de teleasistencia.
BASC	BASC	México, Perú, Rep. Dominicana, Costa Rica.	Certificado conforme a la norma de Coalición Empresarial Anticontrabando o Business Anti-Smuggling Coalition (BASC).
ESTRATEGIA acercar	ACERCAR	Colombia.	Certificación de conformidad ACERCAR de la Secretaría Distrital de Ambiente. Programa de gestión ambiental empresarial.
Seguridad Privada AENOR conform	AENOR CONFORM Seguridad Privada	España.	Certificado de conformidad AENOR conform. Seguridad Privada. Sistema de gestión profesional y deontológico de los servicios de Seguridad Privada.
CCSI - CERT EULEN	FIRST. EULEN Seguridad-CCSI-CERT	España.	Certificado de miembro FIRST.Org, Inc. Respuesta ante incidentes de seguridad informática de organizaciones gubernamentales, comerciales y educativas.
ISO 20000	ISO 20000:2018	España.	Certificado de conformidad a la norma ISO/IEC 20000:2018. Tecnologías de la información. Gestión de Servicios.
ISO 22301	ISO 22301:2019	España.	Certificado conforme a la norma ISO 22301:2019. Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio.
LEET SECURITY PASSED	LEET Security	España.	Certificado de conformidad LEET Security. Esquema nacional de seguridad.
UNE	EN-UNE 16082:2012	España.	Certificado conforme a la norma UNE 16082:2012. Servicios de seguridad aérea y de aviación.

Relación de nuestros grupos de interés

(GRI 102-40, 102-42, 102-43)

Para avanzar en la creación sostenible de valor y afrontar los retos y oportunidades del entorno donde desarrollamos nuestra actividad, hemos de tener en cuenta a nuestros grupos de interés. Atender a sus necesidades, expectativas y demandas es clave para tener un impacto positivo en nuestro entorno y para avanzar en objetivos de nuestra empresa como la promoción de los Derechos Humanos o la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

Nuestra relación con los grupos de interés se basa en los principios recogidos en diversas políticas globales y específicas, como el Código ético, el Código de valores, la Política de Gestión Integrada (Gestión ambiental, de Calidad y de Seguridad y salud en el trabajo) o las Normas para proveedores, entre otras.

Los principios comunes sobre los que se asienta nuestra relación con todos los grupos de interés son la transparencia y el diálogo permanente, que se materializan en distintas estrategias, objetivos y canales de comunicación y diálogo, que están en constante revisión y actualización.

PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS	GRUPOS DE INTERÉS EN DETALLE	HERRAMIENTAS DE RELACIÓN Y DIÁLOGO		COMPROMISOS ADQUIRIDOS	ODS
		HERRAMIENTAS COMUNES	HERRAMIENTAS ESPECÍFICAS		
EMPLEADOS Toda persona física que trabaje en el Grupo EULEN, ya sea en las oficinas en procesos estratégicos o de apoyo, como en centros de clientes, en procesos operativos**.**	- Empleados de estructura en oficinas. - Empleados operativos en centros de clientes.	- Comité dirección corporativo. - Análisis de materialidad. - Alianzas estratégicas. - Web corporativa . - Intranet corporativa. - Informe anual sostenibilidad.	- Comité de ética. - Planes de formación y desarrollo internos. - Comunicaciones internas. - Departamentos de Seguridad de la información y protección de datos y privacidad. - Departamento de seguridad y salud laboral. - Política de contratación.	- Respeto a los Derechos Humanos y laborales. - Condiciones de trabajo justas y dignas. - Respeto a la privacidad y protección de datos personales. - Compromiso con la seguridad de la información.	
CLIENTES Persona física o jurídica que accede a recursos, productos y servicios que brinda la compañía.	- Cliente actual. - Cliente potencial. - Organizaciones sectoriales y empresariales.		- Canal de quejas, reclamaciones y agradecimientos. - Redes sociales. - Campaña anual satisfacción de clientes. - Folletos y material corporativo (videos, presentaciones, dosieres, publicidad). - Departamentos de Seguridad de la información y protección de datos y privacidad. - Portales online clientes.	- Respeto a los Derechos Humanos y laborales. - Condiciones de trabajo justas y dignas. - Respeto a la privacidad y protección de datos personales. - Compromiso con la seguridad de la información.	
PROVEEDORES Persona física o jurídica que forma parte de la cadena de suministro del Grupo EULEN, así como sus respectivos empleados.	- Proveedores - Subcontratas - Trabajadores - Organizaciones sindicales		- Comité de ética. - Departamentos de Seguridad de la información y protección de datos y privacidad. - Evaluación anual. - Procedimiento interno de Compras: homologación inicial y seguimiento.	- Fomento y protección de los Derechos Humanos y laborales fundamentales y de los estándares internacionales. - Fomento del comercio local. - Promoción de entornos productivos sostenibles. - Respeto a la privacidad y protección de datos personales en la prestación de servicios.	
COMUNIDAD Todas aquellas personas físicas o jurídicas que forman parte del entorno en el que el grupo EULEN desarrolla su actividad.	- Gobiernos y administraciones públicas - Sociedad civil - ONG - Medios de comunicación - Organizaciones sectoriales y empresariales - Legislador		- Compromiso con ONG. - Colaboración con asociaciones. - Patrocinios.	- Contribución al desarrollo social y económico. - Compromiso con la mejora del bienestar global.	
MEDIOAMBIENTE Conjunto de elementos naturales presentes en el entorno en el que el grupo EULEN desarrolla su actividad.	- Organizaciones de defensa del medioambiente - Gobiernos - Legislación		- Participación/miembros en asociaciones. de protección del entorno. - Departamentos y equipos de sostenibilidad medioambiental.	- Respeto al medioambiente. - Conservación de la biodiversidad. - Gestión sostenible de los recursos. - Lucha contra el cambio climático.	
ACCIONISTA El accionista es un inversor que aporta capital a la empresa y puede implicarse en su gestión.	- Inversores particulares - Inversores empresariales		- Órgano de administración. - Junta General. - Indices de sosteniblidad.	- Interés social e interés común de todos los accionistas. - Fomento de la participación informada.	

Principales impactos positivos en nuestros grupos de interés

A través de nuestro proceso de creación de valor buscamos impactar positivamente en todos los grupos de interés con los que nos relacionamos y que este impacto contribuya, asimismo, al desarrollo sostenible.

Grupos de Interés	Impactos Destacados en 2020
EMPLEADOS	- El 54 % de la plantilla son mujeres. - El 51 % de la plantilla son empleados menores de 30 años o mayores de 50 años. - 2.233 empleados con discapacidad (aumento del 0,27 % respecto a 2019). - El 60 % de la plantilla tienen un contrato indefinido. - El 68 % de la plantilla tienen un contrato a tiempo completo. - Más de 900.000 horas de formación interna (en otras, en materias de igualdad, ética y derechos humanos, gestión ambiental y prevención de delitos).
CLIENTES	- Índice de Satisfacción de Clientes (ISC): 7,90. - Participación en 118 asociaciones profesionales/empresariales. - 565.343 euros en cuotas en asociaciones profesionales/empresariales. - 21 nuevos servicios sostenibles.
PROVEEDORES	- El 99,66 % de nuestros proveedores son locales. - El 85 % de nuestros proveedores firman nuestros compromisos de comportamiento ambiental. - Se han realizado 403 evaluaciones a proveedores.
COMUNIDAD	- Más de 217 millones de euros de contribución tributaria. - Aportación de 774.241 euros en programas sociales - Más de 350 iniciativas sociales en colaboración con 290 organizaciones.
MEDIO AMBIENTE	- Gasto e inversión ambiental de 3.835.498 euros (incremento de un 50 % respecto a 2019). - 1.222 empleados de estructura, han recibido formación ambiental. - El 80 % (3.005.770 kWh) de total de la energía eléctrica consumida por el Grupo EULEN a nivel mundial proviene de fuentes renovables.
ACCIONISTA	- Cuentas anuales que incluyen Índices de sosteniblidad. - Aprobación satisfactoria de las CC.AA. en la Junta General de accionistas.

Contribución al desarrollo sostenible

El Grupo EULEN cree firmemente que la prosperidad de nuestra compañía está directamente relacionada con la prosperidad de las comunidades y del entorno donde desarrollamos nuestra actividad. Por este motivo, estamos comprometidos con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible.

Prueba de ello, es la adhesión y respeto al Pacto Mundial de Naciones Unidas y a las declaraciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). En cada ejercicio, desde el año 2002, reafirmamos nuestro compromiso con los 10 Principios universales del Pacto Mundial de Naciones Unidas en materia de derechos humanos y empresa, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

En línea con este compromiso, hemos contribuido a la consecución global de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas desde todas las áreas de nuestro negocio: procesos estratégicos, operativos y de apoyo.

Cómo ya hicimos en año anteriores, hemos identificado los ODS a los que contribuye cada una de las fases y procesos de nuestra cadena de valor. Esta información se incluye en los diferentes indicadores de sostenibilidad mencionados, así como como en los capítulos que requiera este informe.
En este sentido, somos conscientes de que hay ciertos ODS en los que nuestra contribución es mayor y más relevante, debido a la propia naturaleza del modelo de negocio y de nuestra actividad. Entre ellos cabe destacar el ODS 3 (Salud y Bienestar), el ODS 4 (Educación de calidad), el ODS 5 (Igualdad de Género), el ODS 8 (Empleo Decente y Crecimiento Económico), el ODS 10 (Reducción de las desigualdades), el ODS 12 (Producción y Consumo Responsable), el ODS 13 (Lucha contra el Cambio Climático) y el ODS 17 (Alianzas para lograr los objetivos). En todo caso, nuestro compromiso se extiende a los 17 ODS, ya que todos están interrelacionados entre sí.

Nuestro compromiso con el desarrollo sostenible tiene que ver también con la transparencia y con que la información sobre nuestra contribución e impacto en los ODS sea lo más completa y precisa posible. En este sentido, incluimos información sobre los principales indicadores que reflejan nuestra contribución a los ODS. Estos contenidos se han seleccionado de acuerdo con la GRI Reporting Framework y los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y GRI Standars, como se menciona al inicio de este Informe.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Principales indicadores del Grupo EULEN y su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Los próximos 10 años han sido definidos como la década de la acción para la consecución de la Agenda 2030 y los ODS (Objetivos de desarrollo sostenible) de Naciones Unidas y cada una de las acciones e iniciativas puestas en marcha por Grupo EULEN, están alineadas y contribuyen a la consecución de alguno de los 17 ODS.

	2020	HITOS DESTACADOS	ODS
INDICADORES ECONÓMICOS Y NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS ODS			
VOLUMEN DE NEGOCIO (en miles de euros)		El Grupo EULEN cree firmemente que la prosperidad de nuestra Compañía está directamente relacionada con la prosperidad de las comunidades y del entorno donde desarrollamos nuestra actividad. La compañía ha crecido a un ritmo constante, y desde 1997 a la actualidad, el Grupo EULEN está presente en 14 países. La estrategia del Grupo EULEN se fundamenta en la sostenibilidad económica de sus empresas, la integración de las personas en riesgo de exclusión y la estabilidad del empleo. Involucrado en el crecimiento y desarrollo de los entornos en los que opera, el Grupo EULEN entiende el abastecimiento local como una oportunidad para crear relaciones con la comunidad. Prueba de ello, es que en el año 2020, el 99,66 % de las compras se realizan a proveedores de ámbito local.	
Ventas	1.440.299		
CONTRIBUCIÓN TRIBUTARIA TOTAL (en miles de euros)	217.842		
CONTRIBUCIÓN TRIBUTARIA EMEA	186.629		
CONTRIBUCIÓN TRIBUTARIA AMÉRICA	31.213		
VOLUMEN DE COMPRA A PROVEEDORES (en miles de euros)	181.574		
Porcentaje compras locales respecto a total compras proveedores	99,66 %		
Número de proveedores	8.906		
INDICADORES SOCIALES Y NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS ODS			
LAS PERSONAS: NUESTRO PRINCIPAL ACTIVO		Entender el capital humano como la suma de los talentos diversos de los empleados, es fundamental para alcanzar el modelo sostenible y de excelencia que el Grupo EULEN persigue. En el año 2020, el Grupo ha contado con 75.882 empleados, de 97 nacionalidades. Algunos datos de 2020, que reflejan la evolución positiva en estos últimos tres años, son: - Diversidad de género: el 54% de la plantilla son mujeres. - Diversidad de generacional: el 51% de la plantilla son empleados menores de 30 años o mayores de 50 años. - Diversidad funcional: el número de empleados con discapacidad aumenta en un 0,27% respecto a 2019, frente a una disminución del 7,13% de la plantilla. Respecto a tipología de contratos, el 60% de la plantilla, ha sido contratada, mediante contratos de duración permanente y el 68% de la plantilla, mediante contratos a tiempo completo. Respecto a los indicadores de seguridad y salud, en 2020 se ha producido un descenso en todos ellos, respecto a 2019: - Índice Frecuencia de accidentes: descenso del 7,43% - Índice de Gravedad: descenso del 7,95% El Grupo EULEN participa activamente en la mejora de sus condiciones laborales y expectativas de los empleados, a través de las negociaciones colectivas y asociaciones profesionales en los sectores en los que presta servicios. En el año 2020, ha participado en 118 asociaciones profesionales e invertido 565.343 euros en acciones para el dialogo social.	
DIVERSIDAD			
Porcentaje de mujeres/hombres	54%		
Porcentaje de empleados <30 años y >50 años	51%		
Número de empleados con discapacidad	2233		
Número de nacionalidades	97		
TIPO DE CONTRATO (en %)			
Indefinido	60%		
Temporal	40%		
TIPO DE JORNADA (en %)			
Completa	68%		
Parcial	32%		
FORMACIÓN INTERNA			
Número de horas de formación interna	927.834		
SEGURIDAD Y SALUD			
Indice Frecuencia de accidentes	22		
Indice de Gravedad	0,42		
DIALOGO SOCIAL			
Número de asociaciones profesionales/empresariales	118		
Inversión en dialogo social (en euros)	565.343		
TRABAJANDO PARA LA COMUNIDAD		El Grupo EULEN es una empresa sensible a las necesidades de la sociedad y está fuertemente comprometida con el apoyo a iniciativas cuyo propósito sea influir positivamente en el desarrollo del entorno y de las comunidades en las que opera. En 2020 ha destinado al desarrollo de proyectos sociales un total de 774.241 euros, principalmente en acciones de inserción laboral y ayuda a familias, infancia, mayores y colectivos vulnerables.	
Inversión en programas sociales (en euros)	774.241		
Número de organizaciones sin fines lucrativos beneficiadas	290		
Número de iniciativas sociales ejecutadas	362		

	2020
INDICADORES MEDIOAMBIENTALES Y NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS ODS	
CIRCULARIDAD Y DESCARBONIZACIÓN	
ECONOMIA CIRCULAR	
Consumo energía eléctrica global (GJ)	13.597
Consumo energía eléctrica relativo (kWh/m²)	53
Porcentaje de energía eléctrica consumida procedente de fuentes renovables	80%
Consumo de agua global (m3)	26.350
Consumo de agua relativo (l./empleado)	14.591
Consumo de papel global (t)	83
Consumo de papel relativo (t/millón euros ventas)	59
RESIDUOS	
Porcentaje residuos enviados a reciclaje	59 %
CADENA DE SUMINISTRO	
Porcentaje de proveedores homologados en base a criterios ambientales	85%
INVERSION/GASTO EN GESTIÓN AMBIENTAL	**3.835.498**
DESCARBONIZACIÓN	
Emisiones globales (T CO2eq)	18.031
Emisiones de Alcance 1 + 2 (T CO2eq)	17.609
Emisiones de Alcance 3 (T CO2eq)	422
Emisiones globales relativas (Tm CO2 eq/millón euros ventas)	13

HITOS DESTACADOS

El Grupo EULEN mantiene un firme compromiso con el respeto al medio ambiente, para ello centra su estrategia de protección al entorno y de acción por el clima en dos pilares: el fomento de la economía circular y la descarbonización.

La promoción de la economía circular a través del consumo responsable, la eficiencia y la prolongación de los ciclos de vida de los productos, son principios fundamentales en la compañía.

- Enfoque de prevención de riesgos ambientales: En 2020, el Grupo continúa con la tendencia creciente de los últimos años, incrementado el gasto e inversión ambiental en un 50% respecto a 2019, lo que ha supuesto este año 3.835.498 euros.
- Formación ambiental: En 2020 la empresa realizó un esfuerzo muy importante en este apartado, triplicando, respecto a 2019, el gasto dedicado en formación ambiental a empleados. En 2020, 1.222 empleados de estructura, han recibido este tipo de formación.
- Consumo energético (energía eléctrica): El hecho más destacado en este apartado, es que desde el 2018 hasta el 2020, el 100% de la energía eléctrica consumida en las instalaciones del Grupo EULEN en España (que suponen el 80% de total de la energía eléctrica consumida por el Grupo EULEN a nivel mundial) proviene fuentes renovables. El uso de este tipo energía renovable, ha tenido un impacto muy positivo en las emisiones de CO_2 del Grupo, ya que, por el hecho de hacer uso de este tipo de energía renovable, hemos logrado una reducción del 4% en las toneladas de CO_2 emitidas en el año 2020.

  Uno de los pilares estratégicos del Grupo es la acción por el clima y la lucha contra el cambio climático. En el año 2020, la tendencia en el total de toneladas de CO_2 emitidas por el Grupo EULEN, es muy positiva, como ha ocurrido en años anteriores, logrando una reducción del 10% respecto al año 2019, lo que supone un paso más del Grupo en su camino hacia la neutralidad climática.

ODS



Respeto de los derechos humanos y ética empresarial

En el Grupo EULEN tenemos un firme compromiso con el respeto y la protección de los derechos humanos.

El Grupo cuenta con una cultura sólida de cumplimiento y ética empresarial, siendo la identificación y prevención de riesgos asociados a posibles situaciones de vulneración de los derechos humanos, corrupción, soborno o blanqueo de capitales, un asunto de vital importancia para la compañía.

Para crear cultura de empresa y lograr la integración de estos principios en la cadena de valor de la empresa, el Grupo EULEN ha desarrollado una serie de mecanismos de control internos, canales de comunicación y formación de obligado cumplimiento.

1

Mecanismos de control internos

- Código ético
- Sistema de prevención de delitos
- Mapa de riesgos penales
- Sistema de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo
- Comité de ética
- Comité de prevención de delitos

2

Canales de comunicación

- Canal de denuncia interno
- Canal de denuncia a través de la web del Grupo

3

Formación a grupos de interés

- Prevención de delitos
- Código ético
- Hablemos de igualdad
- Sensibilización medioambiental

Mecanismos de control internos

- Código Ético: publicado en 2013 y aprobado por el máximo órgano de gobierno, el código ético incluye los principios y las normas generales de conducta, que deben seguir todos los profesionales de la compañía, así como el compromiso de actuar conforme a unos valores que garanticen un comportamiento ético, responsable y respetuoso con la legalidad vigente. Todos los empleados del Grupo conocen y han mostrado su consentimiento al respecto y están obligados a su cumplimiento desde el momento en que se incorporan a la compañía.En este sentido, cualquier empleado del Grupo o cualquier otro grupo de interés, podrá denunciar los presuntos incumplimientos del código ético que detecte en las empresas del Grupo o en sus empleados. De esta manera, proveedores, subcontratistas y clientes también deben regirse por los principios del código ético.

- Sistema de prevención de delitos: se articula en base a la Norma "N-0015/830 Sistema de prevención de delitos en las empresas del grupo", publicada en 2015, y es el mecanismo a partir del cual se gestionan las posibles infracciones asociadas con comportamientos no alineados con los valores de la compañía, que puedan ser considerados fraudulentos o corruptos.

- Mapa de riesgos penales: la compañía completó en 2016 la elaboración del mapa de riesgos penales, el cual refleja cuales son los riesgos penales a los que está expuesta. Este mapa es independiente del mapa de riesgos de la compañía, ha sido aprobado por el Comité de prevención de delitos y es actualizado cada año.

- Sistema de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (BC/F/): se regula en base a la Instrucción I-930/0000/0008 "Política de Admisión de Clientes para el transporte de fondos" que tiene por objeto el desarrollo de una política de admisión de clientes con el fin de establecer unas medidas de prevención de obligado cumplimiento, derivadas de la legislación sobre la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Este Procedimiento será de obligado cumplimiento para EULEN Seguridad en todos -y sólo en- los clientes y contratos referidos a servicios de depósito, custodia o transporte profesional de fondos o medios de pago. Con objeto de atender a las obligaciones correspondientes, se organizaron cursos de formación al colectivo afecto, denominado "acciones a desarrollar para el cumplimiento de la legislación sobre prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo".

- Comité de ética: órgano responsable de garantizar el cumplimiento del código ético. Este comité está integrado por las Direcciones corporativas de Recursos Humanos y Organización, Control y RSC, Dirección del departamento de Asesoría Jurídica de España, además de un puesto rotativo a elección de la Dirección del Grupo. Se reúne, al menos, una vez al trimestre.

- Comité de prevención de delitos: el cumplimiento de la Norma recae sobre el Comité de prevención de delitos.

- Cláusulas contractuales para clientes y subcontratistas: en relación a la contratación y subcontratación de servicios, los contratos del Grupo EULEN cuentan con cláusulas en las que se exige a los clientes y a los proveedores/subcontratistas cumplir con toda la normativa aplicable en relación a las normas éticas y de prevención de delitos, obligándose EULEN y las empresas de su Grupo a cumplirlas también. En aquellos modelos de contratos propuestos por el cliente, la empresa firma el 100 % de los contratos que incluyan este tipo de cláusulas.

Canal de comunicación

Canal de denuncia: el Grupo EULEN dispone de un buzón de denuncias para comunicar de manera confidencial todas aquellas actuaciones que puedan ser susceptibles de vulnerar el código ético o el sistema de prevención de delitos del Grupo. Además, la compañía toma las medidas oportunas para dar soluciones a las diferentes incidencias registradas y evitar que redunden en una responsabilidad penal para la compañía. Existen buzones de denuncias en las web corporativas del Grupo, permitiendo la posibilidad de comunicación por parte del resto de grupos de interés.

Formación a grupos de interés

Existen distintos cursos de obligado cumplimiento para el personal, en todas las geografías donde la compañía está presente, tanto presenciales como online en: Prevención de delitos, código ético, hablemos de igualdad y sensibilización medioambiental.

A partir del año 2021, se extenderá paulatinamente la obligación de cumplir con estas formaciones a los distintos grupos de interés de la empresa, principalmente, proveedores y subcontratistas.

Marcos de referencias utilizados:

- Principios Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Declaraciones de la organización internacional del trabajo (OIT)

06

Estrategia para un desarrollo sostenible

Visión a largo plazo con un modelo integrado y sostenible

Gobernanza en sostenibilidad

Las personas: nuestro principal activo

Nuestra cadena de suministro

Nuestro compromiso con la protección del entorno

Transparencia fiscal

Nuestra aportación a la comunidad



Visión a largo plazo con un modelo integrado y sostenible

El Grupo EULEN se ha enfrentado, a lo largo de su historia, a numerosos retos (crisis económicas, fluctuaciones de monedas locales, retraso en los pagos de clientes públicos y privados, etc.). A pesar de ello, la compañía ha conseguido adaptarse al cambio y crecer de manera sostenida y con presencia internacional.

El motor de este crecimiento sostenido son las personas, con cuyo compromiso impulsamos esta capacidad de evolución y adaptación. Con una sólida cultura de ética empresarial basada en el trabajo en equipo, el compromiso con la sostenibilidad, la búsqueda permanente de mejora, la innovación creativa, la formación continua de nuestros empleados, la diversidad y la inclusión, entre otros valores.

La evolución continua nos ha llevado a desarrollar un modelo de negocio fuertemente orientado hacia el cliente y caracterizado por ofrecer servicios diseñados y organizados desde la especialización en cada uno de ellos.

Una de las principales vías para la creación de valor es nuestra apuesta por la innovación. La compañía impulsa servicios diferenciadores y sostenibles que les permite adelantarse a los requerimientos de la sociedad y de nuestros clientes de una manera proactiva. A través de la investigación y la innovación, centramos nuestro esfuerzo en el diseño de servicios para la sostenibilidad en tres frentes fundamentales: eficiencia energética, impacto medioambiental y factor social, que nacen con la vocación de construir un mundo más sostenible.

Nuestra Hoja de Ruta de Sostenibilidad nos marca los hitos hacia un modelo de economía circular que contribuya a mitigar los efectos del cambio climático, desde la concienciación de nuestros empleados hasta el análisis del ciclo de vida completo de nuestros productos y servicios, midiendo y persiguiendo la reducción de la huella ambiental, incrementando el uso de materias primas procedentes de fuentes responsables y bien gestionadas, preservando la biodiversidad y cumpliendo con los estándares de salud y seguridad, todo ello, desde nuestro compromiso con el respeto y promoción de los Derechos Humanos y laborales.

Sobre estos pilares seguimos evolucionando de forma proactiva; para identificar y adoptar nuevas medidas y políticas que contribuyan a alcanzar nuestro objetivo de creación de valor económico, social y medioambiental; y para generar así el mayor impacto positivo posible en todos nuestros grupos de interés.

DESARROLLO SOCIO-ECONÓMICO SOSTENIBLE

La estrategia del Grupo EULEN se fundamenta en la sostenibilidad económica de sus empresas, la integración de las personas en riesgo de exclusión y la estabilidad del empleo.

I+D+I APLICADA A PROCESOS Y SERVICIOS

El Grupo EULEN se encuentra inmerso en un proceso continuo de exploración y desarrollo de nuevos servicios con el objetivo de cubrir las crecientes necesidades de las personas, empresas y administraciones.

PROTECCIÓN Y RESPETO AL MEDIO AMBIENTE

El Grupo EULEN mantiene un firme compromiso con el respeto al medio ambiente, para ello centra su estrategia de protección al entorno y de acción por el clima en dos pilares: la descarbonización y el fomento de la economía circular.



Gobernanza en sostenibilidad

La sostenibilidad es un factor siempre presente en nuestros procesos de decisión y en nuestro modelo de negocio. Este hecho quedó patente con la aprobación, en el año 2018, por el Comité de Dirección Corporativo de la empresa, del Plan Director de Sostenibilidad 2019-2021. Este Plan supone la principal herramienta para materializar los hitos y metas en materia de ética y Derechos Humanos, social, medioambiental y de salud y seguridad de nuestros servicios.

El Plan es aprobado por el máximo órgano de gestión de la compañía, el Comité de Dirección Corporativo, siendo uno de los miembros de este Comité, la Dirección del Área Corporativa de organización, control y RSC, área responsable de la gestión de la sostenibilidad en la empresa.

El Departamento Corporativo de RSC de la empresa, que forma parte del Área de organización, control y RSC, monitoriza, supervisa y controla el nivel de avance del Plan Director y de los objetivos asociados a cada eje, así como de fomentar nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas y de las relaciones con los distintos grupos de interés en el ámbito de la sostenibilidad.

GOBERNANZA Y GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

Comité de Dirección Corporativo → **Plan Estratégico 2016-2021**

Dirección de Sostenibilidad → **Plan Director Sostenibilidad 2019-2021**

Área Corporativa de Organización, Control y RSC

Departamento Corporativo de RSC



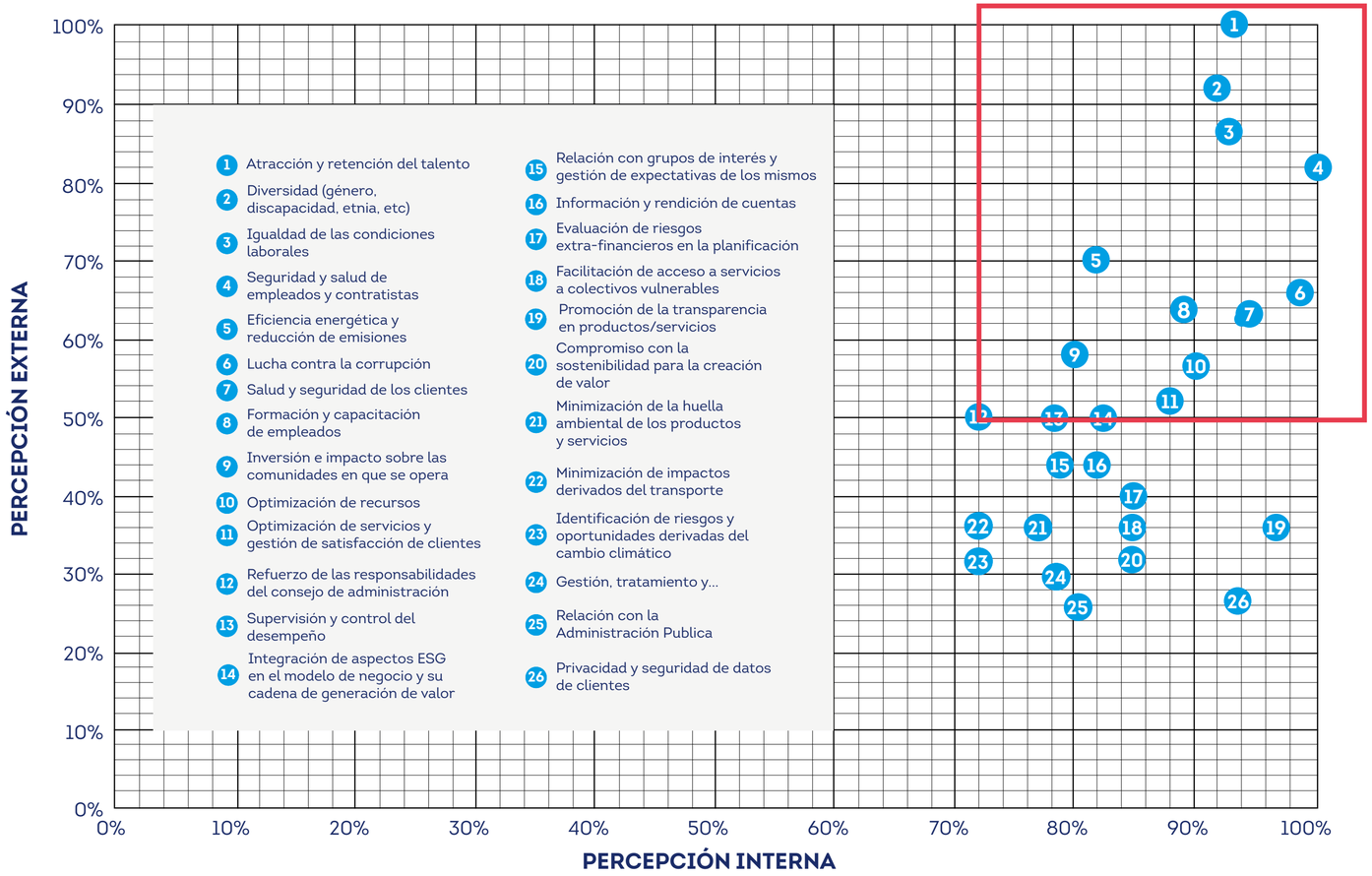
Análisis de materialidad

(GRI 102-44, 102-47)

El análisis de materialidad permite identificar los temas más relevantes para nuestros grupos de interés. A través de este proceso hemos identificado y priorizado aquellos asuntos que más les preocupan (asuntos materiales), con el fin de asegurar que nuestra estrategia está alineada con ellos y da respuesta a los mismos. En este Informe de Sostenibilidad incluimos información sobre la evolución y nuestra respuesta a estos asuntos materiales. De este modo, el análisis de materialidad es una de nuestras herramientas de diálogo con nuestros grupos de interés más importantes y de mayor valor añadido.

En 2020, por cuarto año, realizamos este análisis de materialidad con los representantes de diferentes grupos de interés, tanto internos como externos.

El resultado del estudio es una matriz de materialidad donde se reflejan 26 asuntos relevantes. Adicionalmente, y como parte de la alineación de nuestra estrategia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, hemos realizado el ejercicio de determinar también qué ODS son impactados en cada una de las fases de la cadena de valor a partir del análisis de materialidad.



El resultado del proceso da lugar a una matriz, en la que, en el recuadro superior derecho, se reflejan los 11 principales asuntos materiales para la empresa.

Para llevar a cabo el proceso de identificación y priorización de asuntos materiales seguimos las recomendaciones de los GRI Standards, más concretamente lo indicado en el estándar GRI 101: Fundamentos 2016, que establece la materialidad como uno de los principios que define el contenido de los informes de sostenibilidad, junto con la inclusión de los grupos de interés, el contexto de sostenibilidad y la exhaustividad.

La participación del Comité de Dirección Corporativo para la elaboración de la materialidad es también fundamental.

PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE MATERIALIDAD	
IDENTIFICACIÓN	Análisis e identificación de asuntos relevantes. Evaluación de la cobertura de cada asunto relevante.
PRIORIZACIÓN	Presentación de los asuntos relevantes a grupos de interés internos y externos para valorar su relevancia en los impactos económicos, sociales y medioambientales y la influencia de los asuntos en sus decisiones y expectativas.
VALORACIÓN GLOBAL	Validación del resultado de la matriz de materialidad para asegurar que refleja de manera razonable y equilibrada los asuntos relevantes para la organización.
REVISIÓN	Las conclusiones de la revisión interna y externa de la matriz de materialidad del anterior ejercicio han sido aplicadas durante el ejercicio de materialidad.

Relación de nuestros temas materiales con los ODS

LAS PERSONAS: NUESTRO PRINCIPAL ACTIVO

- Diversidad (género, discapacidad, etnia, etc.)
- Seguridad y salud de empleados y contratistas Igualdad de las condiciones laborales
- Atracción y retención del talento
- Formación y capacitación de empleados



ESTRATEGIA PARA UN DESARROLLO SOSTENIBLE

- Compromiso con la sostenibilidad para la creación de valor
- Evaluación de riesgos extra - financieros en la planificación
- Identificación de riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático
- Integración de aspectos ESG en el modelo de negocio y su cadena de generación de valor



LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: NUESTRO PRINCIPAL OBJETIVO

- Optimización de servicios y gestión de satisfacción de clientes
- Privacidad y seguridad de datos de clientes
- Salud y seguridad de los clientes
- Facilitación de acceso a servicios a colectivos vulnerables



GOBIERNO CORPORATIVO

- Refuerzo de las responsabilidades del consejo de administración
- Información y rendición de cuentas
- Supervisión y control del desempeño



ÉTICA EMPRESARIAL

- Lucha contra la corrupción
- Promoción de la transparencia en productos/ servicios
- Relación con la Administración Pública



NUESTRO COMPROMISO CON LA PROTECCIÓN DEL ENTORNO

- Optimización de recursos
- Eficiencia energética y reducción de emisiones
- Gestión, tratamiento y reutilización de residuos
- Minimización de impactos derivados del transporte
- Minimización de la huella ambiental de los productos y servicios



NUESTRA APORTACIÓN A LA COMUNIDAD

- Inversión e impacto sobre las comunidades en que se opera



ALIANZAS Y COLABORACIONES

- Relación con grupos de interés y gestión de expectativas de los mismos



Gestión de riesgos y oportunidades

La gestión de riesgos en el Grupo es una prioridad estratégica, un proceso impulsado por la Alta Dirección, responsabilidad de todos y cada uno de los miembros del Grupo, que tiene por objeto responder eficazmente ante las posibles eventualidades a las que se puede enfrentar la compañía, determinando los posibles impactos y su recurrencia, con el objetivo de implantar las medidas necesarias para proporcionar una seguridad razonable aportando a todos los grupos de interés un nivel de garantías adecuado.

En este contexto, el sistema de Gestión de Riesgos del Grupo establece los principios básicos, factores de riesgo clave y el marco general de actuación para la gestión y control de los riesgos que afectan al Grupo. Este sistema de gestión tiene un ámbito de aplicación que se extiende a todo el Grupo. El sistema de gestión de riesgos se desarrolla y complementa a través de políticas o normativas internas específicas en relación con determinadas unidades o áreas del Grupo y presentes en casa una de las etapas de este proceso.

Proceso de gestión de riesgos

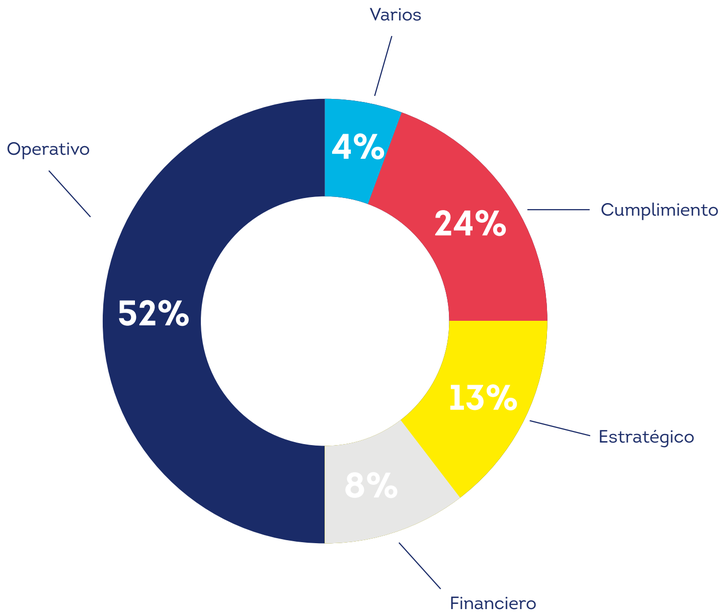
La empresa cuenta con un proceso definido de gestión de riesgos, que le permite identificar, medir, evaluar, priorizar, controlar y gestionar los riesgos a los que está expuesto, y así decidir cómo esos riesgos son asumidos, mitigados o evitados.

Las etapas que se contemplan en el proceso de valoración del riesgo adoptado son:

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	Clasificación en función de: • Origen • Naturaleza • Causa • Tipo de impacto: económico, operacional, reputacional, personal o ambiental.
ANÁLISIS DEL RIESGO (CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS)	Permite obtener: • Nivel de riesgo. • Probabilidad de que se materialice. • Impacto en la empresa.
EVALUACIÓN DEL RIESGO (JERARQUIZACIÓN)	A través del mapa de riesgos, se jerarquizan los principales riesgos con el objetivo de: • Determinar riesgos sobre los que actuar. • Establecer prioridades en el tratamiento de riesgos. • Definir acciones a emprender.
TRATAMIENTO DEL RIESGO (PLANES DE ACCIÓN)	• Medidas para reducir o eliminar el riesgo.
SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DE LOS PLANES DE TRATAMIENTO DE RIESGOS	Garantizas la eficacia de las medidas tomadas. • Dpto. de Auditoria Interna realizará el seguimiento y revisión de los planes de tratamiento de riesgos. Periódicamente: • Efectividad de las medidadas • Niveles del riesgo residual tolerables • Implementación de nuevas medidas

En el año 2020 se han identificado 121 riesgos, clasificados por el tipo de riesgo:

- Cumplimiento
- Estratégicos
- Financieros
- Operativos
- Otros



Los riesgos operativos (52 %), tienen su origen al transcurso natural de la actividad económica de la compañía (insuficiencias en procesos, sistemas internos, tecnologías, empleados) suponen más de la mitad de los riesgos identificados por el Grupo.

Las personas: nuestro principal activo

Un modelo pensado para las personas y el futuro

El Grupo EULEN cree firmemente que el principal activo de la compañía son nuestros más de 75.000 empleados. Entender el capital humano como la suma de los talentos diversos de los empleados, es fundamental para alcanzar el modelo sostenible que el Grupo persigue.

Cuatro pilares basan los principios del Grupo en materia de personas: nuestra cultura y valores, que se reflejan en nuestras políticas de empleo; la diversidad de los equipos y la igualdad de oportunidades; la apuesta por el talento, en particular por el crecimiento profesional y la promoción interna y la seguridad y salud en el entorno laboral.

Con **97** nacionalidades distintas, las mujeres suponen el **54 %** de la plantilla, el **51 %** son personas menores de **30** años o mayores de **50** años y en el año **2020**, contamos con **2.233** personas con algún tipo de discapacidad (aumento del **0,27 %** respecto a **2019**).

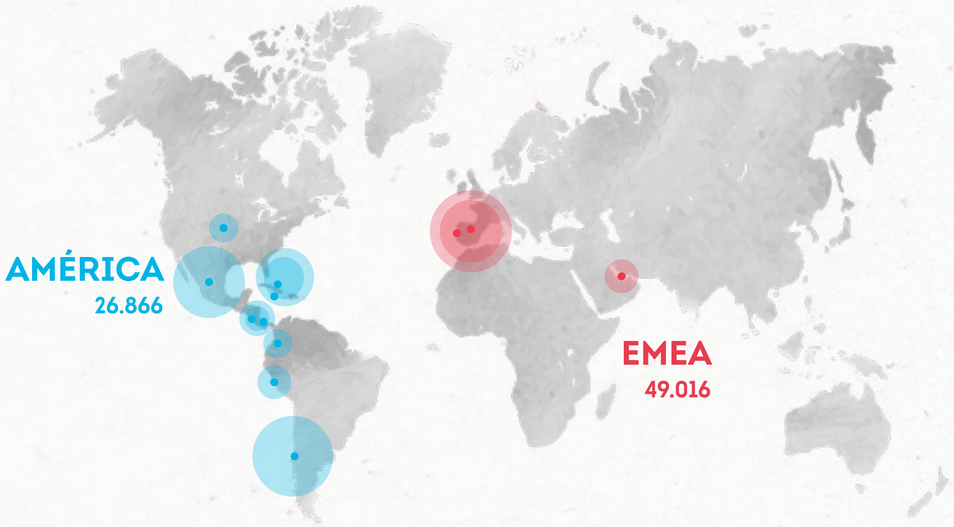
PILARES	HITOS 2020	ODS
El empleo	- Con 75.882 empleados en todo el mundo, tenemos el compromiso prioritario de garantizar unas condiciones laborales de calidad, de inclusión de todos los colectivos, de accesibilidad universal y de igualdad de oportunidades. Todo ello, en un entorno de trabajo seguro y saludable.	
Diversidad e igualdad de oportunidades	- El 54 % de la plantilla son mujeres. - El 51 % de la plantilla son empleados menores de 30 años o mayores de 50 años. - 2.233 empleados con discapacidad (aumento del 0,27 % respecto a 2019).	 
Talento	- 927.834 horas de formación interna (en otras, en materias de igualdad, ética y derechos humanos, gestión ambiental y prevención de delitos) - Escuela de liderazgo. Ediciones 8ª y 9ª - 30 mentores en activo y más de 20 procesos de mentoring.	
Seguridad y salud	Descenso en los principales indicadores: - Absentismo por accidentes: descenso del 5,26 % - Índice Frecuencia de accidentes: descenso del 7,43 %	

El empleo en el Grupo EULEN

Distribución de las personas

Total personas:

75.882



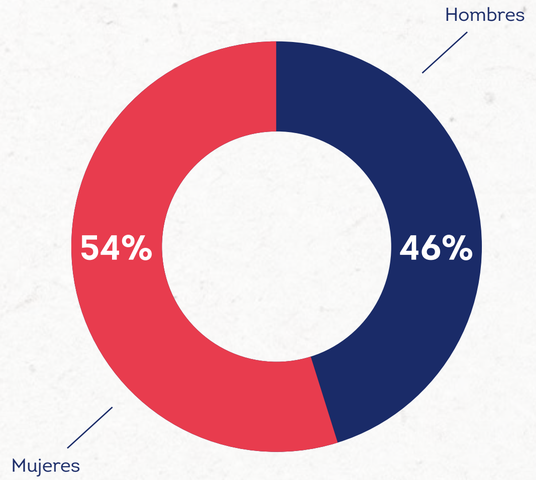
EMEA: España, Portugal y Middle East.
AMÉRICA: Chile, Colombia, Perú. Costa Rica, EE.UU., Jamaica, México, Panamá y República Dominicana.

Distribucion de la plantilla por país (en cifras totales)

PLANTILLA TOTAL POR PAÍS 2020	
España	47.862
Chile	9.306
México	7.525
Perú	3.356
Colombia	2.360
República Dominicana	1.323
Costa Rica	1.170
Portugal	1.154
Estados Unidos	921
Panamá	862
Jamaica	43
TOTAL	75.882

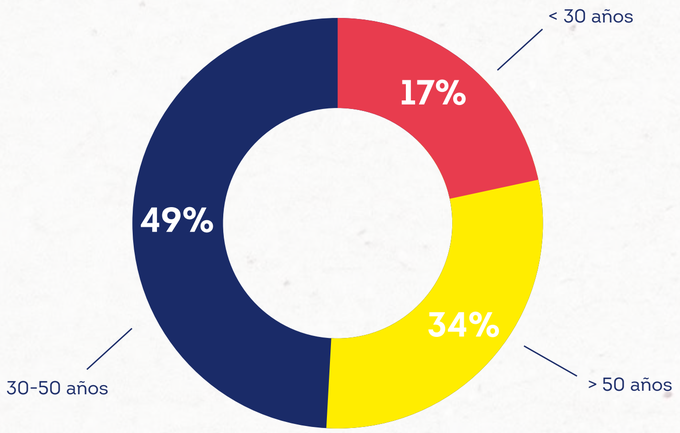
Distribucion de la plantilla por género (en cifras totales)

Plantilla total por sexo	Total a 31 diciembre 2020
Nº empleadas - Mujer	40.955
Nº empleados - Hombre	34.927
TOTAL	75.882

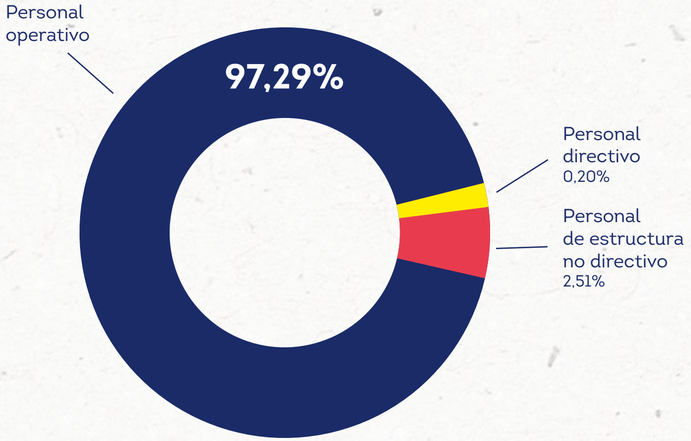


Distribucion de la plantilla por edad (en cifras totales)

DISTRIBUCION DE LA PLANTILLA POR EDAD	
Nº empleados < 30 años	13.214
Nº empleados entre 30-50 años	37.331
Nº empleados > 50 años	25.337
TOTAL	75.882



Distribucion de la plantilla por categoría profesional



Distribucion de la plantilla por tipo de contrato y tipo de jornada

DISTRIBUCION DE LA PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO Y TIPO DE JORNADA		
TIPO DE CONTRATO	Indefinido	60 %
	Temporal	40 %
TIPO DE JORNADA	Completa	68 %
	Parcial	32 %

Distribucion de la plantilla por categoría profesional y género

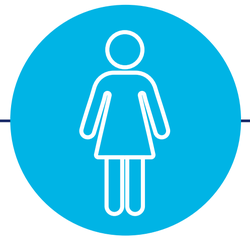
PLANTILLA TOTAL POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO	Mujeres	Hombres
Personal directivo	34%	66%
Personal de estructura no directivo	59%	41%
Personal operativo	54%	46%

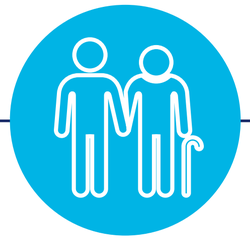
Diversidad e inclusión

La diversidad y la inclusión constituyen uno de nuestros principios fundamentales. Nuestros empleados representan a 97 nacionalidades distintas, las mujeres suponen el 54 % de nuestra plantilla, el 51 % son personas menores de 30 años o mayores de 50 años y en el año 2020, contamos con 2.233 personas con discapacidad.

Algo esencial para nosotros es contar con una plantilla diversa, en la que nuestros empleados formen parte de un equipo dinámico y con talento, y donde sean aceptados tal y como son, con independencia de su raza, etnia, género o identidad de género, orientación sexual, edad, religión o nacionalidad, o cualquier otra característica.

Principios que se materializan trasversalmente a través de todas las políticas de recursos humanos en la compañía, y que establecen el marco que promueve los valores de diversidad, multiculturalidad, aceptación e integración en todas las entidades de nuestra empresa, y rige en todas nuestras actuaciones en materia de personas.









GÉNERO	GENERACIONAL	FUNCIONAL	CULTURAL
54 % mujeres	51 % son personas menores de 30 años o mayores de 50 años	2.233 personas con discapacidad.	97 nacionalidades distintas

En materia de igualdad de género, el Grupo está comprometido con la igualdad y la diversidad, y para ello promueve un entorno de trabajo inclusivo donde las personas, independientemente de su género, puedan contribuir a su propio éxito y al de la compañía. Para ello, este compromiso se materializa trasversalmente a través de todas las políticas de gestión de recursos humanos en la compañía: contratación, selección, formación, medición del desempeño, promoción, retribución, condiciones de trabajo, conciliación de la vida familiar y laboral, comunicación y prevención del acoso.

En 2020, la mujer representa el 54 % de la plantilla, frente al 53 % del 2019. Para fomentar el papel de la mujer en la compañía, se desarrollan iniciativas que favorecen el acceso a las posiciones de Dirección. El Grupo EULEN está presidido por una mujer y promueve medidas de todo tipo en fomento de la igualdad, incorporando las mismas en su diferentes políticas de RR. HH.

En cuanto a diversidad generacional, las personas menores de 30 años y mayores de 50 años son un colectivo que se enfrenta a diversos problemas para incorporarse al mundo laboral. En 2020, el Grupo EULEN ha incrementado la plantilla comprendida entre estas edades, contando este año con un 51 % de la plantilla que pertenecen a este colectivo.

Desde el área de recursos humanos de la compañía, anualmente se ponen en marcha diferentes programas, con una apuesta clara por la diversidad generacional.

Uno de ellos es la Escuela de Liderazgo, cuyo principal propósito es contribuir al desarrollo de las personas. Partiendo del autoconocimiento, identifican lo mejor que tienen (sus talentos), buscan la conexión con su faceta profesional y, desde ahí, crecen y se desarrollan en un entorno práctico, donde experimentan y aplican todo lo que van interiorizando. En 2020 se realizaron las promociones 8ª y 9ª. El programa consta de cuatro fases graduales:

ESCUELA DE LIDERAZGO	HERRAMIENTAS DE DIRECCIÓN DE PERSONAS	TALLERES DEL CASO	LIDERAZGO TRANSFORMADOR
Proceso reflexivo para que el empleado adquiera noción de su persona, de sus cualidades y emociones.	Técnicas y recursos que ayuden al empleado a escuchar, empatizar, emitir opinión, y decidir cuál es el estilo de conducta más eficaz.	Simulación de situaciones laborales en las que se valora la toma de decisiones y responsabilizarse de los resultados.	Puesta en práctica de las habilidades que debe adquirir el empleado en su trato con los demás: impacto e influencia.

Otro programa a destacar es nuestra Escuela de Mentores. En el Grupo EULEN existe el orgullo de cómo se fue construyendo esta empresa por la iniciativa de su presidente - fundador, D. David Álvarez, en Bilbao en 1962, la innovación, que desde el primer momento fue modelo para el sector y sobre todo, las personas, que desde los inicios aportaron sus talentos en formar a otras generaciones, para seguir dejando su impronta. Esta singularidad no queremos que se desaproveche. Se trata de conservar lo mejor, y adaptarlo en su caso a cada época y generación sin que pierda su esencia. Para nosotros esa transmisión solo puede hacerse a través del ejemplo, persona a persona, con una apuesta clara por el desarrollo y la transmisión de conocimientos entre personas de distintas generaciones.

ESCUELA DE MENTORES

En el año 2020, contamos con 30 mentores en activo, hemos realizado más de 20 procesos de mentoring. Objetivos del programa:

- Personas motivadas, reconocidas y focalizadas desde el inicio de su mentorización en sus objetivos;
- Incremento de la profesionalización y de la responsabilidad en sus funciones;
- Asegurar que las actividades inherentes al puesto se realizan de acuerdo con una cultura y filosofía común;
- Generar una cultura de aprendizaje, planificada y rigurosa, que permite comportamientos eficientes y resultados a más largo plazo.

Respecto al desarrollo de proyectos de integración de personas que pertenecen a colectivos en riesgo de exclusión, nuestro compromiso es máximo, ya sean personas con discapacidad, inmigrantes, personas en riesgo de exclusión social, jóvenes o desempleados de edad avanzada. En este sentido, la compañía lleva 16 años trabajando en medidas que garanticen la accesibilidad universal a estos colectivos. Colabora y tiene acuerdos con más de 278 organizaciones que trabajan en aras de la reinserción y el desarrollo integral de estos colectivos en riesgo de exclusión.

La diferencia Suma GRUPO EULEN

Uno de los principales proyectos de inserción puestos en marcha por la compañía en el año 2018 es La diferencia Suma.

Gracias a este proyecto, en 2020, hemos contado con 2.233 profesionales con algún tipo de discapacidad, un incremento de 0,27 % respecto a 2019.

Se trata de una iniciativa, puesta en marcha en el Grupo EULEN en España. Enmarcada en los valores de la compañía, pretendemos seguir potenciando y fomentando la integración socio-laboral de personas con discapacidad y de otros colectivos en riesgo de exclusión.

A través de La diferencia Suma:

- Damos una NUEVA OPORTUNIDAD.
- AYUDAMOS a reiniciar o mejorar su vida profesional, personal y social.
- NOS AYUDAN a valorar lo que somos y tenemos.
- Integramos la LABOR SOCIAL en nuestra vida.
- Afrontamos un RETO PROFESIONAL que nos satisface personalmente.

En materia de inclusión de personas de diferentes orígenes socio-étnicos, en el año 2020, el Grupo EULEN contó con un total de 97 nacionalidades distintas. Para fomentar la integración cultural de todas estas personas de diversas nacionalidades, la empresa pone a su disposición de todos los empleados una formación online denominada “Gestión de la diversidad”, que trata sobre las distintas nacionalidades que conforman el Grupo.

En esta misma línea, la Universidad Corporativa EULEN (UCE), creada en 2017, incluye un Aula de Cultura y Valores que potencia el mantenimiento de los valores que ha tenido la empresa a lo largo de su larga trayectoria. Desde dicha Aula, se incluyen en todos los Programas, los siguientes principios:

AULA DE CULTURA Y VALORES - UCE

El respeto a la diversidad, a la diferencia de culturas y costumbres, el fomento de la convivencia y el trabajo en equipo.



Gestión del talento

La gestión del talento es otro de los pilares estratégicos del Grupo EULEN, ya que creemos firmemente que nuestro crecimiento y evolución están estrechamente ligados al de nuestros empleados. Para ello, la empresa pone en marcha distintos programas específicos de desarrollo de talento que favorezcan el crecimiento profesional de nuestros empleados y el crecimiento socio-económico sostenible del Grupo.

La gestión del talento tiene tres objetivos principales:

- Ser capaces de atraer el mejor talento para trabajar con nosotros.
- Proporcionar a nuestros empleados oportunidades de desarrollo mediante la formación y la promoción interna.
- Ofrecer un entorno de trabajo seguro y enriquecedor, con condiciones atractivas, que nos ayuden a retener el talento.

Horas totales de formación en 2020

927.834



Para poder contar con los mejores profesionales del sector, la formación es fundamental. Actualmente, la compañía cuenta con una clara estrategia de formación definida para los próximos años, y diferenciada en las dos organizaciones que regirán la formación a futuro.

- Instituto EULEN de Formación: la formación de los empleados del Grupo EULEN es gestionada a través del Instituto EULEN de Formación (IEF), a través del que se ejecutan los planes anuales formativos. Estos Planes se organizan en distintos bloques formativos y su finalidad es el desarrollo de conocimientos técnicos, habilidades y competencias de los profesionales de las distintas áreas de actividad.

- Universidad Corporativa EULEN (UCE): la UCE es la respuesta del Grupo EULEN a los cambios continuos del entorno: la transformación digital, la innovación y ante todo, las personas. En este sentido, la UCE nace con el objetivo de formar y desarrollar profesionalmente a los empleados de la compañía para dar respuesta a las necesidades de los negocios en línea con el cumplimiento del plan estratégico corporativo.

  Las 7 aulas de inicio se han ido incrementando en función de las nuevas necesidades que van surgiendo a lo largo de los años. Se trata de una Universidad viva, en continua adaptación a la evolución del negocio.

  Durante el último año se ha puesto el foco en la transformación digital y en la investigación, desarrollando desde nuestras aulas numerosos proyectos académicos que han conseguido ponerse en práctica.

Disponemos de un campus presencial de más de 1.000 m2 y un campus virtual para los alumnos.

El centro de formación corporativo cuenta con espacios formativos especializados para diversas líneas de formación:

- Aula especializada en limpieza con distintas tipologías de suelos y de materiales
- Aula especializada sociosanitaria, simuladora de centro residencial
- Aula especializada hoteles, simuladora de habitación de hotel
- Aula denominada Laboratorio de Ideas, un espacio para la innovación e investigación
- Aula especializada metodología LEAN
- Se ha realizado una sala de transformación digital que en este año de pandemia se ha transformado en virtual.

Universidad Corporativa EULEN

Nace en 2017 con el objetivo de formar y desarrollar profesionalmente a los empleados de la compañía. Durante el último año 2020 se ha puesto el foco en la transformación digital y en la investigación, desarrollando desde nuestras aulas numerosos proyectos académicos que han conseguido ponerse en práctica.

Estrategia de formación digital: la transformación digital en la que la compañía está inmersa afecta también a las modalidades de formación. En el Grupo EULEN, fomentamos el aprendizaje on-line a través de dos plataformas propias:

- @prende
- Campus virtual de la UCE (uce.eulen.com)
- Open learning que permite elaborar nuestros propios recursos y es un espacio colaborativo a través de impulsores del conocimiento, se desarrolla una estrategia para generar y compartir conocimiento

A través de estas plataformas, se ofrecen a los empleados más de 400 recursos formativos de diversa índole, desde píldoras formativas a programas de larga duración en colaboración con Universidades y Escuelas de Negocios.

Además, se utilizan herramientas avanzadas en materia formativa: e-learning, gamificación, aulas virtuales, y se dispone de un centro de grabación para la realización de materiales propios e iniciar la actividad formativa con realidad virtual y simuladores. El año 2020 ha supuesto un enorme avance debido a la pandemia COVID-19 y ha fomentado la formación online y el traslado de prácticamente toda la formación a aulas virtuales, pudiendo decir que nuestro departamento de formación es actualmente presencial y virtual sin ninguna diferencia en sus capacidades. Nuestro reto de llegar con la misma intensidad a todo el Grupo EULEN corporativo en el mundo, se va cumpliendo gracias a estas nuevas modalidades formativas que permiten desarrollar la formación virtual y la formación presencial por modalidad virtual.

Programa de desarrollo - Escuela de Liderazgo: en el año 2020 se clausuraron las ediciones 8ª y 9ª de la escuela de liderazgo. Se trata de un programa de desarrollo para empleados con potencial y alto desempeño, cuyo objetivo es impulsar, desde el autoconocimiento, las palancas de desarrollo de cada participante para promocionar a posiciones de mayor responsabilidad:

- Evaluación de desempeño positiva.
- Resultados económicos que les avalan.
- Identificación del potencial tras las evaluaciones pertinentes.

Este programa apuesta por un aprendizaje experiencial (se aprende sobre la práctica), en un entorno colaborativo y de máxima confianza, en el que los compañeros/as comparten su propio punto de vista sobre los casos trabajados, siempre de forma confidencial.

Programa de desarrollo - Escuela de Mentores: para el Grupo EULEN, la mejor forma de transmitir el conocimiento, motivar al empleado y ayudarle a ser más productivo es a través del ejemplo de personas que se hayan distinguido por estimular el aprendizaje en sus equipos. Actualmente contamos con 30 mentores en activo y a lo largo de 2020 hemos realizado más de 20 procesos de mentoring. Los principales logros obtenidos con estos procesos, son:

- Personas motivadas, reconocidas y focalizadas desde el inicio de su mentorización en sus objetivos;
- Incremento de la profesionalización y de la responsabilidad en sus funciones;
- Asegurar que las actividades inherentes al puesto se realizan de acuerdo con una cultura y filosofía común;
- Generar una cultura de aprendizaje, planificada y rigurosa, que permite comportamientos eficientes y resultados a más largo plazo.

Programa Transforma para equipos de alto rendimiento: durante 2020 pusimos en marcha la segunda edición del Programa Transforma, en esta ocasión para el equipo de la central y para los gerentes de la actividad de Seguridad, un total de 19 personas de las oficinas centrales en España. Los objetivos que perseguimos con este programa son:

- Reconocerse como equipo, tomando consciencia de la capacidad de influencia que tienen cuando actúan de manera cohesionada.
- Integrar a un equipo, alinearlo, consolidarlo.

PROGRAMA TRANSFORMA

Los logros más significativos que obtuvimos tras la finalización del programa 2020, son el trabajo de forma más eficiente y transversal de los equipos y, en el caso particular de la actividad de Seguridad, un impacto muy positivo en el cambio de estructura organizativa en el que la actividad está inmersa. El programa ha ayudado a "moldear" la imagen de esta actividad.

Evaluación del desempeño de competencias: el proceso de evaluación del desempeño es una palanca fundamental en la gestión de personas en el Grupo. Es el sistema utilizado para conocer el grado de cumplimiento de las competencias requeridas por el puesto desempeñado por cada uno de los empleados de estructura del Grupo.

Anualmente, se realizan evaluaciones de desempeño por competencias 180º al 98 % de los empleados que forman parte de la estructura del Grupo EULEN en los 14 países donde está presente. El proceso se realiza a través de una herramienta de gestión del desempeño vía web, accesible desde cualquier dispositivo con conexión a internet. En ella, el empleado debe realizar su autoevaluación, la evaluación de un compañero y la de su propio equipo. Del mismo modo, se recogen las entrevistas de feed-back realizadas tras la evaluación y los compromisos de mejora adquiridos.

Programa Talento: se trata de un programa de identificación y desarrollo del talento para personal operativo. Es un programa Estratégico de desarrollo de personas, en el que los participantes redescubren sus talentos, la manera de aplicarlos y tienen la oportunidad de desarrollarlos creando nuevas iniciativas. El programa cuenta con cuatro fases:



Seguridad, salud y bienestar

Para el Grupo EULEN, el bienestar y la seguridad de todos nuestros empleados, es una prioridad. La preocupación por las personas de la empresa frente a riesgos que comprometan la seguridad y salud, es primordial, y así queda reflejado en nuestra Política Corporativa de prevención de riesgos laborales.

Para ello, la gestión de la prevención, está integrada y presente en todos los procesos y línea jerárquica de la compañía y contamos con un sistema de gestión basado en normas internacionales y de mejora continua para garantizar unas condiciones de seguridad y salud óptimas (OHSAS 18001- ISO 45001).

1. SISTEMA DE GESTIÓN OHSAS 18001-ISO 45001

- Grupo EULEN Colombia y Perú: en 2020 se obtuvieron los certificados ISO 45001:2018, el más alto estándar internacional vigente de los Sistemas de Gestión de la prevención.
- Grupo EULEN España y Portugal: en el 2021 se realizará la transición del sistema de gestión OHSAS 18001 al nuevo Sistema de gestión ISO 45001:2018.

2. CONCIENCIACIÓN Y FORMACIÓN EN SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR

- Campañas anuales de concienciación de los empleados: cada año se ponen en marcha diversas campañas relacionadas con aspectos como:
  - Seguridad y la salud en el trabajo
  - Seguridad vial, golpes, choques contra objetos y caídas
  - Riesgo biológico
  - Trastornos musculoesqueléticos
  - Hábitos de vida saludable
- En 2020, 23.648 personas han sido formadas en materia de prevención de riesgos laborales.

Comités de Seguridad y Salud: en España, se realizan trimestralmente, participan los delegados sindicales y los responsables técnicos de la prevención de la empresa. En ellos se exponen y consultan las actuaciones que están llevando a cabo por la empresa en materia de prevención de riesgos, se presentan los Planes de Prevención, se informa de la Memoria, de la programación anual de los servicios de prevención, etc. En los países, los aspectos en materia de prevención y seguridad en el trabajo se incluyen en los acuerdos colectivos de cada país.

En el año 2020, derivado de la pandemia mundial del coronavirus Sars-CoV-2, se constituyó el Comité de Seguimiento COVID-19 con la finalidad de hacer seguimiento de las recomendaciones implantadas frente al virus y de la situación en cada uno de los países del Grupo. A nivel mundial, los Servicios de Prevención del Grupo EULEN han gestionado la pandemia bajo las directrices sanitarias de cada país, instaurando la normativa y medidas preventivas en el ámbito laboral, adaptando las oficinas y/o lugares de trabajo, informando y formando de los nuevos riesgos, las medidas de prevención y protección frente al virus a todos los trabajadores, etc.

Índices de siniestralidad

Absentismo	2020
Nº horas de absentismo por accidente de trabajo	487.863
% Absentismo por accidente de trabajo (Nº horas ausencia por accidentes de trabajo/ Nº horas trabajadas)*100	0,36%

Seguridad y Salud	2020	
	Hombres	Mujeres
Índice Frecuencia de accidentes (Nº accidentes de trabajo con baja*1.000.000 horas trabajadas)	25,34	19,29
Índice de Gravedad (Nº jornadas ausencia por accidentes de trabajo *1.000 horas trabajadas)	0,46	0,39
Índice anual de incidencia (Nº accidentes de trabajo con baja *1.000 trabajadores)	49,05	36,28

En el año 2020:

- Reducción índice de frecuencias de accidentes en un 7,43% respecto a 2019.
- Reducción índice de Gravedad en un 7,95% respecto a 2019.

Relaciones Sociales

(GRI 102-41)

El Grupo EULEN fundamenta el empleo y las relaciones sociales con sus empleados en el principio universal de protección de los derechos humanos. Este compromiso se recoge en el Código Ético, que incluye los principios y las normas generales de conducta, que rigen las relaciones de Grupo EULEN con nuestros empleados, así como el compromiso de actuar conforme a unos valores que garanticen un comportamiento ético, responsable y respetuoso con la legalidad vigente.

La compañía está presente en las principales asociaciones empresariales y participa regularmente en foros sindicales, asegurando a sus empleados el derecho a la negociación colectiva. Asimismo, el Grupo forma parte de observatorios sectoriales en colaboración con asociaciones empresariales y con las organizaciones sindicales más representativas en la defensa de los derechos de personas y el respeto a los convenios colectivos.

Convenios Colectivos España	2020
Número de empleados dentro de convenio colectivo	47.068
% Empleados dentro de convenio	98%

Diálogo Social (*)	2020
Número de empleados dentro de regulaciones sociales	56.013
% Empleados dentro de regulaciones sociales en países	74%

(*) Al existir en los países legislaciones distintas a la española en esta materia, se han incluido en este apartado, las regulaciones laborales de carácter colectivo en otros países.

NEGOCIACIONES COLECTIVAS

- Más de 90 negociaciones colectivas, a través de diferentes Asociaciones Empresariales o directamente gestionadas por la empresa en los diferentes países en los que estamos presentes.
- Algunos ejemplos son: ASPEL, APROSER, AESTE, ESAP, ASEJA, ASERPYMA, AMI, ASEMPLEO y CEOE.

FOROS CON SINDICATOS

- Para abordar la situación de los sectores, analizar su problemática y plantear acciones para su impulso y mejora mediante la participación principalmente en España de:
  - El Observatorio Estatal del Sector de Limpieza de edificios y locales.
  - El Observatorio Sectorial dela Seguridad Privada.

Acciones de asociación profesional/empresarial	2020
Nº asociaciones profesionales/ empresariales	118
Cuotas abonadas por asociaciones profesionales/empresariales (importe en Euros)	565.343



DECLARACIÓN UNIVERSAL DERECHOS HUMANOS



PRINCIPIOS RECTORES SOBRE LAS EMPRESAS Y LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS NACIONES UNIDAS



DECLARACIONES DE LA OIT



LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LA ONU



PRINCIPIOS DE LA OCDE PARA MULTINACIONALES

El Grupo trabaja de manera continua para contribuir a la mejora de la calidad de vida de nuestros empleados, las condiciones laborales y, en definitiva, responder a sus expectativas. Con el objetivo de lograr un entorno de trabajo lo más enriquecedor y atractivo posible, contamos con una serie de políticas y medidas que se han ido implantando a lo largo de los años y que seguirán vivas y en continuo proceso de mejora, como respuesta a nuestro propósito de un crecimiento socio-económico sostenible.

PRINCIPIOS QUE RIGEN NUESTRA POLÍTICA DE CONTRATACIÓN

- Impulsar la misión, visión y los valores del Grupo EULEN,
- Seleccionar el/la candidato/a más idóneo/a,
- Promover la igualdad efectiva entre hombres y mujeres,
- Potenciar la contratación de trabajadores/as de grupos sociales que se encuentren sub-representados,
- Prohibir la contratación de menores de edad,
- Revisar la contratación de familiares, allegados/as y/o referidos/as de empleados/as del Grupo,
- Optimizar los recursos humanos para mejorar la competitividad de la empresa,
- Consolidar empleo de calidad y facilitar la flexibilidad laboral,
- Priorizar la promoción interna.

Los mencionados principios se encuentran absolutamente alineados con las normas generales de conducta y principios de actuación del código ético. De acuerdo a estos principios y valores, hacemos especial mención al rechazo del trabajo forzoso y/o trabajo infantil.

POLÍTICA DE CONTRATACIÓN LABORAL	Publicada a finales de 2016, la política contiene los principios y criterios generales que rigen la contratación laboral del Grupo EULEN en los distintos países en los que desarrolla su actividad, desde la existencia de una vacante, hasta la incorporación del empleado a la empresa. La política pretende asegurar la no discriminación en el acceso al empleo, garantizando la utilización de criterios profesionales en cuanto a la idoneidad del candidato para cada puesto de trabajo, en atención a las exigencias del compromiso por la responsabilidad corporativa en la prestación de servicios a sus clientes.
POLÍTICA DE IGUALDAD Y CONCILIACIÓN	Refleja el compromiso de la compañía con el desarrollo de las relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la conciliación y el respeto a la diversidad. Ello forma parte de los valores esenciales de la organización e igualmente de su misión empresarial. El propósito es reconocer y defender el derecho de las personas a recibir un trato de imparcialidad, de respeto y de dignidad, rechazo a toda forma de trabajo infantil, menores o forzoso, impulsando la igualdad de oportunidades y el trato de todas las personas que prestan trabajo en el Grupo de manera justa y sin prejuicios, eliminando cualquier tipo de discriminación. Dicho propósito pasa por conseguir la igualdad real, a través de las diferentes políticas que tiene desarrolladas.
PLANES DE IGUALDAD	En España, desde hace más de 12 años, se han negociado e implantando planes de igualdad, con el objetivo de impulsar la igualdad en todos los estratos de la organización. Estos Planes son objeto de continuo seguimiento y renovación para adaptar sus objetivos y medidas a las necesidades cambiantes y a la propia evolución y madurez del Grupo en materia de igualdad. Dedicando una especial atención en su compromiso y apuesta por preservar los derechos de las mujeres víctimas de la violencia de género. En el resto de países en los que el Grupo EULEN tiene presencia, rigen los “códigos de buenas conductas”, el código ético del Grupo, así como todas las políticas que hacen referencia a la igualdad de las personas que forman parte de la compañía.
POLÍTICA CONTRA TODA FORMA DE ACOSO	Refleja el compromiso de la compañía en la prevención y supresión de todas las formas de acoso en el ámbito de su organización. En este sentido, con el fin de asegurar que las personas no sean víctimas de acoso, el Grupo tiene implantado un procedimiento contra toda forma de acoso que tiene por objeto el establecimiento de un protocolo de actuación para la prevención y solución de los posibles casos de acoso (de cualquier tipo), que pudieran plantearse de conformidad a la “política contra todas las formas de acoso”, que se han incorporado al sistema normativo del Grupo. Cualquier posible situación de acoso será tratada de forma rápida, confidencial e imparcial. El sistema normativo del Grupo EULEN faculta a todas las personas, independientemente del país en el que trabajen, a denunciar ante los órganos internos competentes cualquier acto de acoso en el lugar de trabajo.
COMITÉ DE PERSONAS	Tiene como objetivo la toma de decisiones sobre los empleados que forman parte de la estructura del Grupo EULEN en España. En los comités se tratan temas relativos a promociones, planes de sucesión, planes de desarrollo, formación, retribución, incentivos, gratificaciones, desvinculaciones y otros temas relacionados con la gestión de personas.
POLÍTICA DE DESCONEXIÓN DIGITAL	Publicada en el año 2020, su objetivo es garantizar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el respeto del tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como de la intimidad personal y familiar. Para aportar valor a esta política, en el año 2020, se ha renovado y fortalecimiento el portal online Club EULEN. Un portal moderno, vanguardista y actual, con una oferta de diferentes temáticas destinadas a la promoción y optimización del tiempo libre de las personas empleadas, mejorando la calidad y el disfrute del cuidado personal, el ocio y el tiempo libre. Además, cuenta con el espacio, “Vive EULEN” en el que se encuentran todas las noticias y actualidad de la compañía, así como las novedades, newsletters y boletines que se van publicando.

CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR:
son una serie de iniciativas que pretenden alcanzar el objetivo estratégico de fomentar una armonización de responsabilidades laborales y familiares entre los empleados de la compañía.

Impulsar, apoyar y favorecer la conciliación, la responsabilidad familiar y la igualdad de oportunidades, contribuyendo así, a generar una empresa más moderna, justa y con mayores cuotas de bienestar, felicidad y calidad laboral; son objetivos y/o valores que el Grupo EULEN tiene recogidos en sus diferentes normativa y código ético.

- Horario flexible
- Semana laboral comprimida
- Jornada intensiva en la temporada estival
- Vacaciones flexibles
- Periodo sabático
- Reducción temporal de jornada
- Adquisición (compra) de días adicionales de vacaciones

fundación más familia | efr
www.masfamilia.org

Desde el año 2018, en el Grupo EULEN en España, contamos con el certificado de empresa familiarmente responsable (efr©) para el personal de estructura, otorgado por la Fundación MásFamilia que avala el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. Este certificado es renovado anualmente.

- Seguro de vida
- Política de préstamos y anticipos
- Acumulación de lactancia
- Teléfono de orientación médico -social



- Campañas de vida saludable
- Campañas de Prevención de enfermedades cardio y cerebro- vasculares orientada a hábitos saludables



- Club EULEN

Nuestra cadena de suministro

La sostenibilidad en la cadena de suministro está siempre presente en nuestros procesos y en nuestro modelo de negocio. En un continuo proceso de mejora y revisión en la aplicación de prácticas de compra responsable, podemos asegurar que nuestros principios de sostenibilidad se aplican a lo largo de toda la cadena de suministro, fomentando así un modelo de producción y consumo responsables.

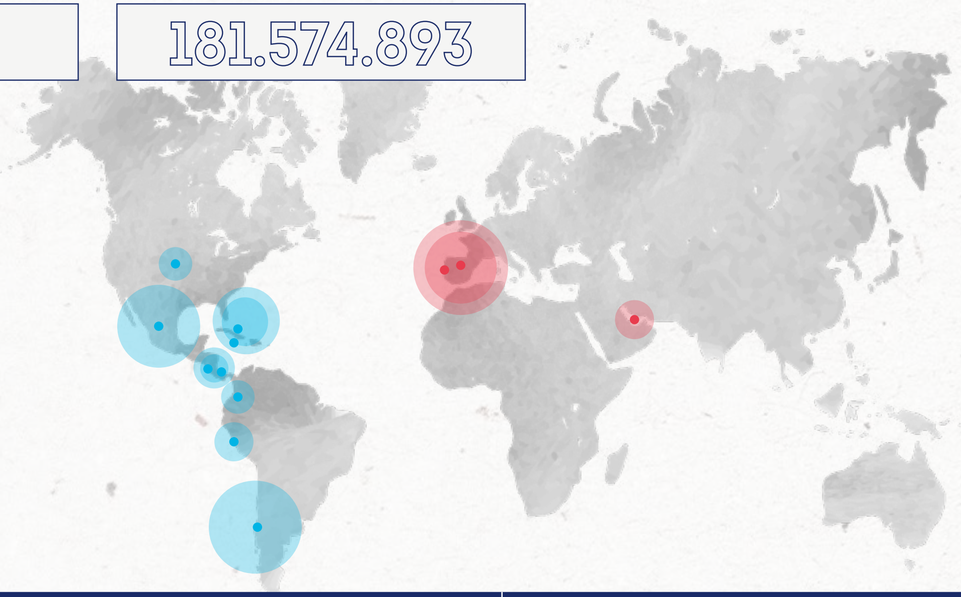
En el año 2020, forman parte de nuestra cadena de suministro una red de 8.906 proveedores. Cada año reafirmamos nuestro compromiso con el comercio local. En el 2020, el 99,66 % son nuestros proveedores locales. Un total de 1.570 nuevos proveedores han sido homologados y hemos incorporado nuevos requisitos necesarios para la homologación de nuevos proveedores, incluyendo aspectos sobre derechos humanos, ética, lucha contra la corrupción y LOPD.



PILARES	HITOS 2020	ODS
GESTIÓN RESPONSABLE DE LA CADENA DE SUMINISTRO	• Nuestro compromiso con la gestión responsable de la cadena de suministro es clave para asegurar el modelo sostenible por el que el Grupo EULEN apuesta firmemente. • 8.906 proveedores en el año 2020 • 1.570 nuevos proveedores homologados • Compromiso con el comercio local: 99,66 % proveedores locales	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Respecto a los datos e indicadores incluidos en este apartado, corresponden al 95% (*) de la actividad del Grupo EULEN, con el siguiente alcance geográfico: España, Portugal, Chile, Colombia, Perú, México y República Dominicana.

Nº DE PROVEEDORES	COMPRA A PROVEEDORES (€)
8.906	181.574.893



Gestión de la cadena de suministro	2020
Apuesta por el comercio local Porcentaje compras locales respecto a total compras proveedores (€)	99,66 %
Nº Proveedores nuevos homologados	1.570
Porcentaje proveedores nuevos homologados en base a criterios ambientales	85%
Porcentaje proveedores nuevos homologados en base a criterios de derechos humanos	35%
Porcentaje proveedores nuevos homologados en base a criterios sociales	35%
Evaluaciones realizadas a proveedores	403

Apuesta por el comercio local

Involucrado en el crecimiento y desarrollo de los entornos en los que opera, el Grupo EULEN entiende el abastecimiento local como una oportunidad para crear relaciones con la comunidad. Esta retroalimentación positiva, conlleva otras ventajas, tales como la reducción de costes de transporte y el descenso de emisiones asociadas.

Prácticamente la totalidad de la compra a proveedores (99,66 %) se realiza a empresas radicadas físicamente en cada país. De forma muy esporádica se realizan compras a empresas fuera de cada país. De esta forma, nos beneficiamos de un mayor contacto con el entorno y la posibilidad de crear una extensa red de proveedores de confianza.

Homologación y evaluación: fases en la gestión de la cadena de suministro

El Grupo EULEN dispone de un sistema de homologación y posterior evaluación, en el que se establecen una serie de criterios de compra para conocer, verificar y monitorizar el desempeño responsable de las empresas que forman parte de la cadena de suministro.

PROCESO DE HOMOLOGACIÓN Y EVALUACIÓN

Inicio del procedimiento de homologación

- **Requisitos para la homologación de proveedores**
  - Aprobación del producto o servicio, procedimientos, procesos y equipos.
  - Requisitos de personal.
  - Cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral.
  - Acreditaciones externas y/o políticas internas sobre:
    - » Seguridad, salud y bienestar
    - » Gestión de Calidad
    - » Gestión ambiental
    - » Gestión de la energía
    - » Responsabilidad social corporativa
    - » Código de conducta
    - » Protección de Datos

Proveedores homologados

- **Documentación solicitada a proveedores homologados**
  - Aceptación de la Política de Gestión Integral_Grupo EULEN (Gestión ambiental, de calidad y de seguridad y salud en el trabajo).
  - Aceptación de la Política Energética_Grupo EULEN
  - Aceptación y firma de las Normas de comportamiento ético_Grupo EULEN (derechos humanos, trabajo infantil, negociación colectiva, discriminación, seguridad y salud, mecanismo de denuncias, prevención de delitos, competencia leal, lucha contra la corrupción)
  - Aceptación y firma de las Normas de comportamiento ambiental y de eficiencia energética_Grupo EULEN

Inicio de actividad con el Grupo EULEN

- **Evaluaciones anuales a proveedores críticos (volumen y actividad)**
  - Adecuación a estándares de la empresa.
  - Cumplimiento plazos de entrega.
  - Servicio Post-venta.
  - Entrega de cantidades solicitadas.
  - Satisfacción Global con el Proveedor.
  - Precio.
- **Auditorías a proveedores homologados**
  - Dpto. Auditoría Interna
  - Clientes del Grupo EULEN

Nuestro compromiso con la protección del entorno

Descarbonización y economía circular

El Grupo EULEN mantiene un firme compromiso con el respeto al medio ambiente, para ello centra su estrategia de protección al entorno y de acción por el clima en dos pilares: la descarbonización y el fomento de la economía circular.

La descarbonización de toda la cadena de valor está estrechamente relacionado con las acciones que estamos emprendiendo para reducir el consumo de energía, reutilizar el agua y reciclar los materiales generados en las operaciones.

La reducción de nuestro consumo energético y de las emisiones de carbono ayuda a reducir el calentamiento global y sus efectos en la biodiversidad, siendo la circularidad una importante herramienta para avanzar hacia la descarbonización.

TRES LÍNEAS DE ACTUACIÓN SON LA BASE PARA ALCANZAR NUESTROS OBJETIVOS EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL

- Un sistema de gestión ambiental con un enfoque muy marcado hacia la prevención de riesgos ambientales
- Gestión eficiente de recursos para alcanzar nuestro propósito de una economía climáticamente neutra.
- El fomento de la economía circular a través del consumo responsable, la eficiencia y la prolongación de los ciclos de vida de los servicios que prestamos.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN	HITOS 2020	ODS
ENFOQUE DE PREVENCIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES	• Gastos e inversiones ambientales: continuamos con la tendencia creciente de los últimos años, incrementado el gasto e inversión ambiental en un 50 % respecto a 2019, lo que ha supuesto este año 3.835.498 euros. • Formación ambiental: gran esfuerzo, triplicando respecto a 2019, el gasto dedicado en formación ambiental a empleados. 1.222 empleados de estructura, han sido formados en esta materia.	
DESCARBONIZACIÓN: GESTIÓN EFICIENTE DE RECURSOS: ENERGÍA, AGUA Y PAPEL	• Energía: fuentes renovables: el 100 % de la energía eléctrica consumida en las instalaciones del Grupo EULEN en España proviene fuentes renovables (80% de total de la energía eléctrica consumida por el Grupo EULEN a nivel mundial). • Energía eléctrica de origen convencional : descenso del consumo del 33 %, respecto a 2019. • Descenso en el consumo de gasolina en vehículos del 12 % respecto a 2019. • Emisiones GEI: reducción del 10% respecto al 2019, en toneladas de CO2 emitidas. • Papel: descenso en un 21 % en el consumo de papel convencional. • Agua: descenso del 21 % respecto a 2019, en el consumo de agua de red en las instalaciones del Grupo.	
ECONOMÍA CIRCULAR	• La promoción de la economía circular a través del consumo responsable, la eficiencia y la prolongación de los ciclos de vida de los servicios, son principios fundamentales en la compañía. • El 60 % de nuestros residuos son enviados a reciclaje.	

Respecto a los datos e indicadores incluidos en este apartado, corresponden al 95% (*) de la actividad del Grupo EULEN, con el siguiente alcance geográfico: España, Portugal, Chile, Colombia, Perú, México y República Dominicana.

El sistema de gestión ambiental del Grupo EULEN basa sus políticas en un enfoque de prevención de riesgos ambientales, cuyos pilares se fundamentan en la Política de Gestión Integrada (Gestión ambiental, de Calidad y de Seguridad y Salud en el trabajo) y en la certificación ISO 14001:2015.

En los últimos años, el Grupo EULEN ha realizado un importante esfuerzo en gestión ambiental. Desde el año 2015, la empresa ha realizado un gasto/inversión ambiental de aproximadamente 11.300.000 euros.

En 2020, el Grupo continúa con la tendencia creciente de los últimos años, incrementado el gasto e inversión ambiental en un 50 % respecto a 2019, lo que ha supuesto este año 3.835.498 euros.

Gastos e inversiones ambientales (€)	2020	2019	% Evolución 2019-2020
Gastos ambientales	2.870.888	1.615.513	77,71
Inversiones ambientales	964.610	936.742	2,97
TOTAL	**3.835.498**	**2.552.255**	**50,28**

Este año, esta inversión ambiental ha permitido poner en marcha o continuar con iniciativas y proyectos que nos han ayudado a avanzar en nuestra estrategia de protección al entorno y de acción por el clima.

Los principales son:

- Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales:

  - Formación, concienciación y sensibilización ambiental: en 2020 se ha triplicado, respecto a 2019, el gasto dedicado a formación ambiental a empleados. Un total de 1.222 empleados de estructura, han recibido este tipo de formación.

  - Personal técnico especializado en gestión ambiental: el Grupo cuenta con un departamento de calidad y RSC en España y Departamentos de calidad y gestión ambiental en cada uno de los países objeto del alcance de este reporte.

  - En el apartado de auditorías y certificaciones ambientales, en 2020, se ha incrementado el gasto por auditorías y certificaciones de carácter ambiental, en un 36 %, respecto a 2019.

  - Gastos en consultoría y soporte en legislación ambiental.

  - El Grupo EULEN en España dispone de una provisión para riesgos ambientales, mediante un seguro de responsabilidad civil medioambiental.

  - Participación en asociaciones y organizaciones de ámbito internacional de carácter ambiental, entre otras, Pacto Mundial de Naciones Unidas y Forética.

- Productos químicos: en 2020 el gasto en producto químico menos contaminante, “producto concentrado”, se incrementa respecto al 2019, en un 11 %. Estos productos se emplean en la principal línea de actividad de la empresa, servicios de limpieza de instalaciones.

- Vehículos y maquinaria sostenible: compra de maquinaria sostenible para servicios de limpieza de instalaciones. Esta inversión, como ya ocurrió en 2019, continúa siendo la principal inversión en materia ambiental del Grupo, suponiendo en 2020, el 77 % del total de las inversiones. De igual forma, apostamos por las emisiones “cero” mediante la adquisición de vehículos eléctricos y máquinas eléctricas en servicios de conservación de zonas verdes.

- Economía circular: incorporación a los servicios de conservación de zonas verdes de nuevas tecnologías para la reutilización de residuos y uso de combustible GLP, mediante la adquisición plataformas de siega y maquinaria biotrituradora para minimización de restos vegetales y reincorporación al suelo.

- Emisiones acústicas: apuesta por las emisiones “cero” mediante la adquisición de sopladoras eléctricas en servicios de conservación de jardines.



Oficinas cada vez más sostenibles

- Energía renovable en las oficinas: el 100 % de la energía eléctrica consumida en las instalaciones del Grupo EULEN en España (que suponen el 80 % de total de la energía eléctrica consumida por el Grupo EULEN a nivel mundial) proviene de fuentes renovables.

- Medidas en climatización: instalación de sistemas de climatización eficientes y sectorizados.

- Eficiencia en iluminación: instalación de luminarias de bajo consumo y detectores de movimiento.

- Se han eliminado residuos de todas las papeleras individuales y se han instalado numerosos contenedores de separación de materiales (papel, residuos orgánicos e inorgánicos, envases, pilas...), que favorecen la circularidad de todos estos materiales, ya que mejoran la separación y reducen el residuo.

- Control de consumo de agua procedente de sanitaria mediante la instalación de temporizadores.

- Sustitución de los vasos de plástico por envases de papel en los dispensadores de agua para consumo, para evitar el plástico, lo que implica la desaparición de estos materiales de plástico.

- Comedor en nuestras principales oficinas. Se facilita la cubertería a nuestros empleados para reducir el consumo de cubiertos de plástico de un solo uso.

- En el vending apostamos por una alimentación saludable y responsable con el medio ambiente.

- En nuestros almacenes anexos a las oficinas, hemos establecido circuitos de contenedores de recogida selectiva de residuos, que facilitan la separación y recogida y que mejoran, de esta forma, la circularidad de estos productos.

Gestión eficiente de recursos: energía, agua y papel

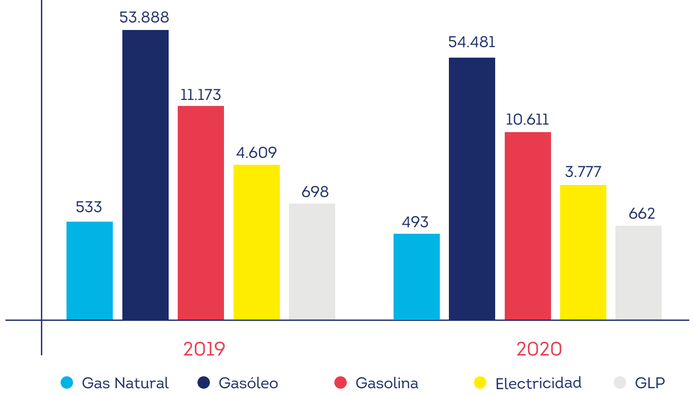
Energía

En el año 2020, el Grupo EULEN como respuesta a la estrategia del Grupo de Acción por el Clima, llevó a cabo diversas acciones y proyectos de eficiencia en el consumo de energía tanto en la compañía como en sus clientes.

Entre los principales destacan:

- El hecho más destacado en este apartado, es que desde el año 2018 hasta el actual 2020, el 100 % de la energía eléctrica consumida en las instalaciones del Grupo EULEN en España proviene fuentes renovables (supone el 80 % de total de la energía eléctrica consumida por el Grupo EULEN a nivel mundial).
- Maquinaria sostenible: compra de maquinaria sostenible para servicios de limpieza de instalaciones. Esta inversión, como ya ocurrió en 2019, continúa siendo la principal inversión en materia ambiental del Grupo, suponiendo en 2020, el 77 % del total de las inversiones.
- Apuesta por las emisiones "cero" mediante la adquisición de vehículos eléctricos y máquinas eléctricas en servicios de conservación de zonas verdes.
- El Grupo también dispone de la certificación ISO 50001 para la sociedad Eulen, S.A. en España.

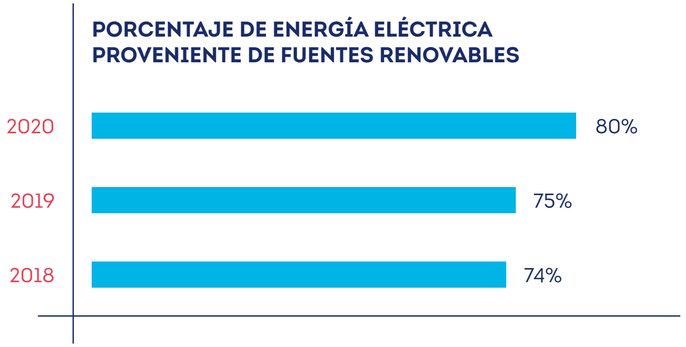
CONSUMO ENERGÉTICO GLOBAL (EN MWh)



ENERGÍAS RENOVABLES

Desde el año 2018 hasta la actualidad, el 100 % de la energía eléctrica consumida en las instalaciones del Grupo EULEN en España proviene de fuentes renovables (supone el 80 % de total de la energía eléctrica consumida por el Grupo EULEN a nivel mundial).

PORCENTAJE DE ENERGÍA ELÉCTRICA PROVENIENTE DE FUENTES RENOVABLES



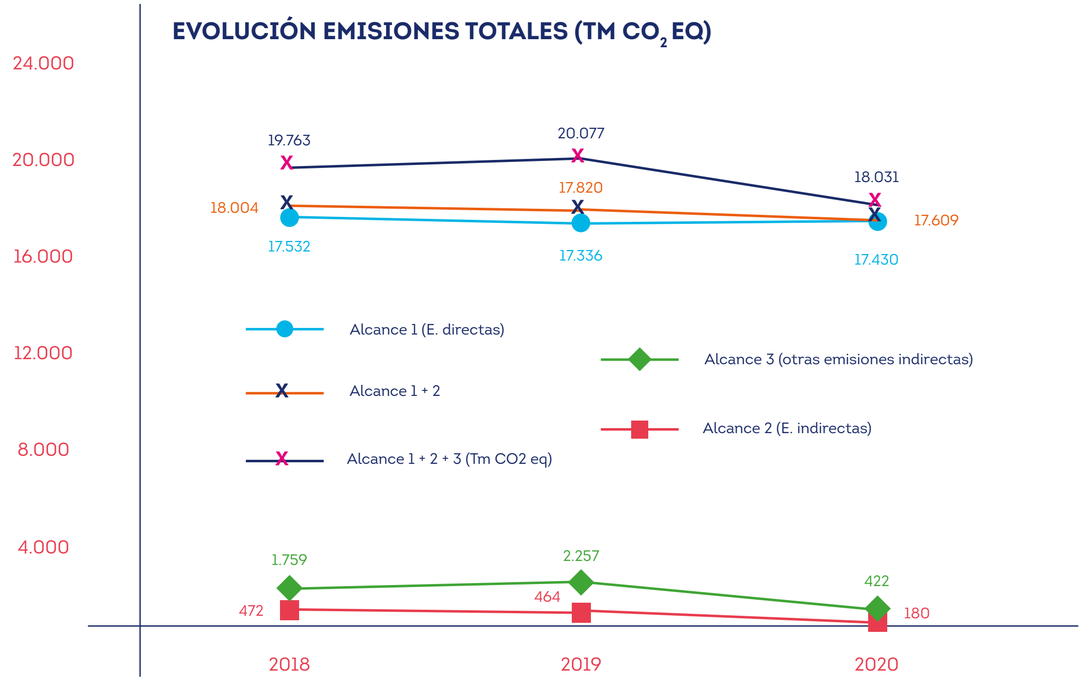


EMISIONES DE GEI

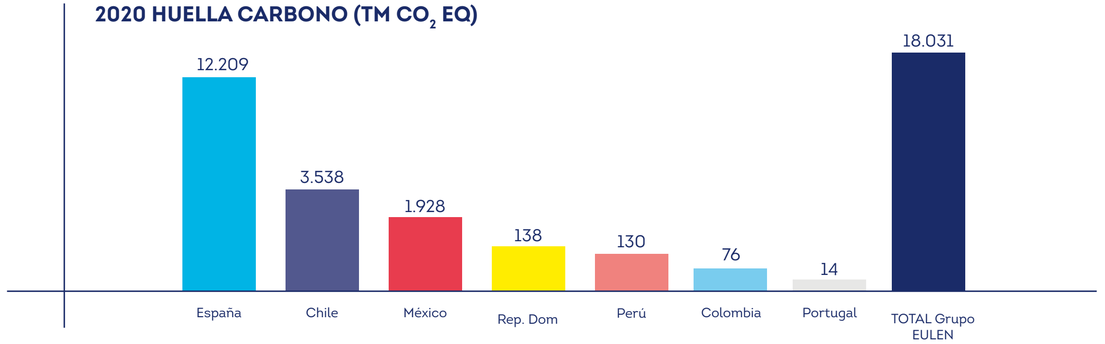
En el año 2020, gracias al conjunto de las acciones puestas en marcha para el fomento de la eficiencia energética, sumado a la materialización de nuestra apuesta por las energías renovables, ha permitido lograr una reducción del 10 % en las emisiones totales (Tm CO_2eq) del Grupo EULEN, respecto al 2019.

Durante el año 2020, hemos continuado mejorando la sistemática de captación y cálculo de indicadores. En la gráfica se puede observar el desglose de nuestras emisiones de GEI en base a las categorías que establece GHG Protocol.

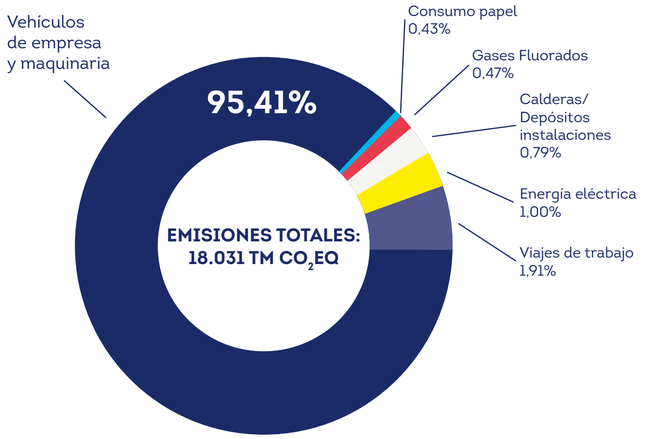
- Alcance 1: Emisiones directas. Son las emisiones asociadas a fuentes de control directo del Grupo EULEN.
- Alcance 2: Emisiones indirectas. Se asocian a la generación de la electricidad adquirida por el Grupo EULEN.
- Alcance 3: Emisiones indirectas asociadas a la cadena de producción de bienes y servicios.



Emisiones GEI por país



Distribución de emisiones GEI por fuente



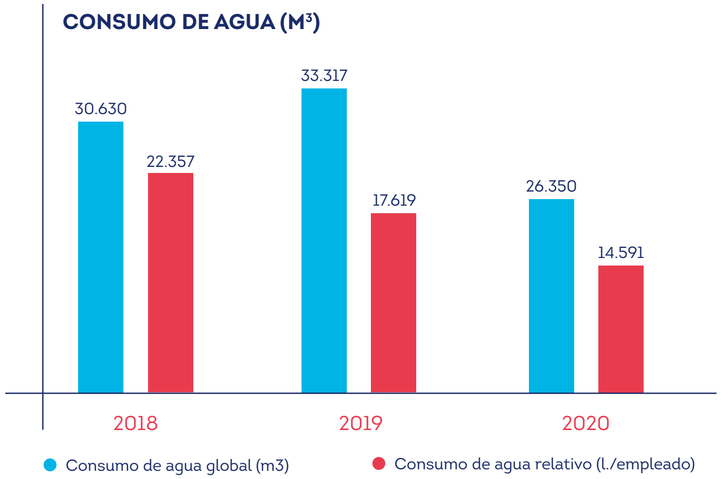
Otras emisiones GEI

Otras Emisiones GEI Grupo EULEN (Kg.)	
NOx	58.330
SOx	68

El Grupo EULEN dispone del sello CO_2 del MITERD (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico). Esta certificación es otorgada a las organizaciones que voluntariamente calculan su huella de carbono. Además, desde el año 2017 la compañía dispone de dos bosques inscritos en el MITERD, situados en España, como proyectos certificados de compensación de emisiones.

Agua

El consumo de agua se realiza en usos domésticos, fundamentalmente limpieza y sanitarios, garantizando su vertido a redes de saneamiento municipales. En 2020, gracias a las medidas de eficiencia y ahorro de agua llevadas a cabo, hemos reducido el consumo de agua en un 21 % en nuestras oficinas.



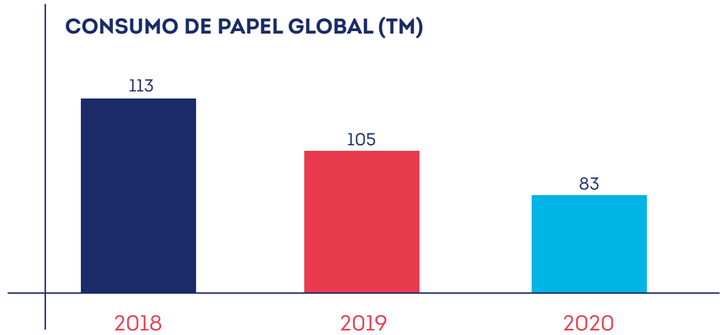
EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DEL AGUA EN NUESTRAS OFICINAS

En el año 2020, importante descenso del 21 % en el consumo de agua de red en las oficinas del Grupo, ratificando el cumplimiento de objetivo de reducción marcado en 2019 para este año.

Papel

APUESTA POR LA DIGITALIZACIÓN

Descenso en el año 2020, del 21 % en el consumo de pape (Tm), reforzando la apuesta de la compañía por la digitalización y el uso de impresoras más eficientes.





Economía circular

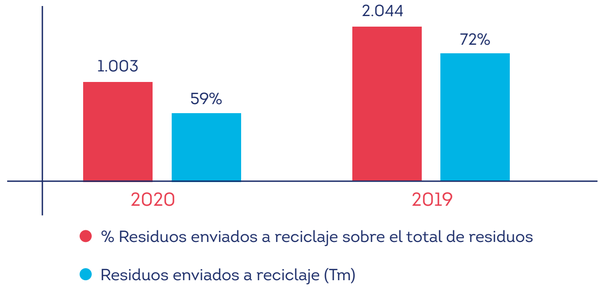
La economía circular es un aspecto esencial en el avance hacia la descarbonización de la cadena de valor. La optimización en el uso de los recursos que empleamos, la eficiencia y la prolongación de los ciclos de vida de los productos, son principios fundamentales para el Grupo EULEN.

El objetivo es transformar el concepto de residuo, para que sea considerado como un recurso valioso que puede ser recuperado y reintroducido como materia prima en los sistemas productivos. Maximizar las posibilidades de reciclado, atacando de esta forma la generación de residuos desde su origen.

Residuos

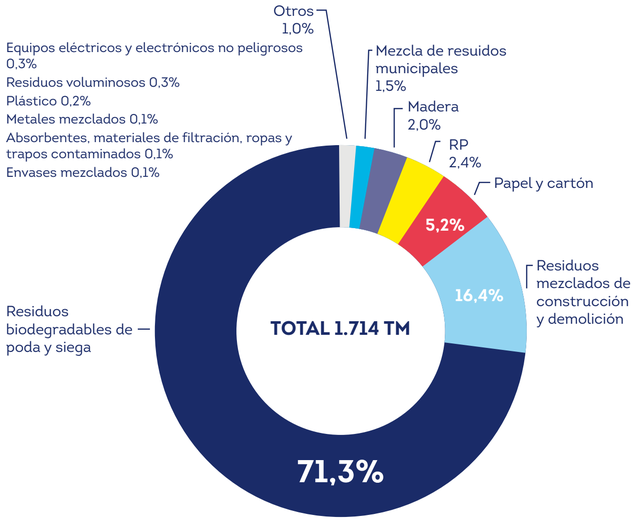
La integración del concepto de economía circular en nuestro modelo de negocio es fundamental. Trabajamos para lograr que la mayor parte de los residuos procedentes de nuestras actividades, tanto en nuestras oficinas como en centros de nuestros clientes, sean enviados a reciclaje.

La correcta clasificación de los residuos procedentes de nuestras actividades es una tarea primordial, ya que de ello depende que estos, se conviertan en recursos materiales. Tanto en nuestras oficinas y almacenes, como en los centros de nuestros clientes, los residuos son separados en origen, recogidos y gestionados por gestores legalmente autorizados para su posterior reciclaje y otros tratamientos apropiados que permitan su recuperación y su gestión medioambientalmente adecuada.



Residuos generados (Tm.):	2020	2019
	1.715	2.849

Los residuos principalmente generados, tal y como se puede observar en el siguiente gráfico, son el cartón y papel, plástico, madera, metal y resto textil, los cuales son gestionados por gestores legalmente autorizados para su posterior reciclaje.



Las principales líneas de actuación en las que continuamos trabajando en este año 2020 son:

- Reducción de envases: para reducir la utilización de envases de producto químico en nuestras actividades (principalmente actividades de limpieza de instalaciones), apostamos por el producto químico en formato concentrado (incremento del 11 % respecto al 2019), así como por la utilización de maquinaria de limpieza sostenible (en incremento en un 2 % respecto al 2019), que permite la optimización en las dosis de producto químico utilizado.

- Reutilización de restos vegetales: en nuestros servicios de conservación de zonas verdes, invertimos en nuevas tecnologías como plataformas de siega y maquinaria biotrituradora para minimización de restos vegetales, y reincorporación al suelo.

Formación y sensibilización ambiental

Creemos que la formación y sensibilización continua de nuestro personal, es una acción primordial y necesaria, para lograr nuestro objetivo de optimización de recursos en nuestras actividades.

En 2020 hemos triplicado, respecto a 2019, los recursos dedicados a formación ambiental a empleados. Un total de 1.222 empleados de estructura, han recibido este tipo de formación.

En el año 2020, se han producido 3 situaciones de emergencia ambiental en las que se ha actuado según nuestras instrucciones, logrando minimizar el impacto ambiental que pudieron ocasionar.

Contingencias Ambientales	2020	2019	2018
Número de derrames significativos	0	0	3
Volumen de derrame significativos (m3)	0	0	0,02

Transparencia fiscal

Corresponsabilidad y transparencia

Los servicios que presta el Grupo EULEN impactan positivamente en la sociedad. La compañía es un agente del cambio cuyo objetivo, entre otros, es el de mejorar la calidad de los servicios públicos y privados, siendo corresponsables de tal impacto junto con sus proveedores y clientes.

Como parte del impacto positivo, el Grupo EULEN realiza una aportación directa en el desarrollo económico y social de todas las comunidades donde opera, convirtiéndose en un importante agente económico y social del cambio.

El Grupo EULEN muestra un compromiso formal en materia fiscal en todas las jurisdicciones en las que opera, materializándose dicha aportación a la sociedad con una contribución tributaria total en el ejercicio 2020, de 218 millones de euros (ver detalle a continuación).

El Grupo EULEN , sigue principios basados en modelos de excelencia empresarial, adoptando, como parte de sus valores, una actitud de diálogo y transparencia hacia todos los grupos de interés, quedando alineado nuestro modelo con los compromisos éticos, sociales y fomentando, en todo momento, la fiscalidad responsable.

El cumplimiento por parte del Grupo EULEN de sus obligaciones fiscales y sus relaciones con las Administraciones Tributarias, pivotan, en pilares como la integridad, la prudencia y la transparencia, motivo por el cual el Grupo EULEN ha implantado procedimientos internos, protocolos de actuación y herramientas tecnológicas, con el objetivo de controlar y minimizar el riesgo fiscal de sus negocios.

Asimismo, Grupo EULEN emplea un esfuerzo importante en formar a todos sus empleados acerca de las implicaciones fiscales derivadas de las prestaciones de servicios de cada una de sus distintas líneas de actividades, por entender tal acción como una herramienta fundamental para detectar y minimizar el riesgo fiscal desde la primera línea, que es el negocio y la parte operativa.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN	HITOS 2020	ODS
CORRESPONSABILIDAD Y TRANSPARENCIA	El Grupo EULEN realiza una aportación directa en el desarrollo económico y social de todas las comunidades donde opera, convirtiéndose en un importante agente económico y social del cambio.	

Contribución mundial

El Grupo tributa por los beneficios obtenidos en los mercados en los que opera, atendiendo a cada una de las obligaciones tributarias de las distintas jurisdicciones

Por áreas geográficas, EMEA es el principal territorio en el que opera y con mayor volumen de ventas, representando una contribución tributaria de un 85,30 % de la totalidad de su contribución tributaria mundial, atribuyéndose un porcentaje del 14,70 % a las actividades realizadas en jurisdicciones americanas.



	Miles de Euros				
	Impuestos sobre beneficios (IS)	Imposición sobre servicios (IVA)	Otras figuras impositivas	Total contribución mundial	% Total contribución mundial
EMEA	4.422 €	181.538 €	667 €	186.628 €	85,30 %
AMERICA	2.527 €	24.757 €	3.929 €	31.213 €	14,70 %
TOTAL	**6.949 €**	**206.295 €**	**4.596 €**	**217.842 €**	**100,00 %**

Nuestra aportación a la comunidad

El Grupo EULEN, tiene un firme compromiso con el desarrollo de iniciativas sociales que ayuden a influir positivamente en el desarrollo del entorno y de las comunidades, especialmente en las áreas geográficas en las que desarrolla su actividad.

Somos muy conscientes de nuestro papel como empleador y lo asumimos con una oportunidad para contribuir a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN	HITOS 2020	ODS
INSERCIÓN LABORAL Y FORMACIÓN DE PERSONAS CON RIESGO DE EXCLUSIÓN	• Muchos de los proyectos sociales que apoya el Grupo EULEN buscan reducir la pobreza de manera indirecta a través de la creación de empleo y oportunidades para todas las personas, con especial atención a colectivos de la alta vulnerabilidad y en riesgo de exclusión. • Las personas son la prioridad del Grupo EULEN. El Grupo desarrolla múltiples programas en todos los países, promoviendo contratos laborales que mejoren las condiciones establecidas en la normativa y legislación aplicable. De esta manera, el trabajador tiene asegurados todos los beneficios que garantiza la estructura social de cada país. • El Grupo EULEN participa en alianzas encaminadas a lograr sinergias entre los distintos agentes con los que interactúa en el desarrollo de su actividad. El objetivo de estas alianzas es adoptar medidas para garantizar el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	
APOYO A FAMILIAS, INFANCIA, MAYORES Y COLECTIVOS VULNERABLE	• El Grupo EULEN centra sus esfuerzos en la reducción de la desigualdad, generando empleo en los colectivos en riesgo de exclusión, que permita proporcionarles un modo de vida digno a través del trabajo. • Las personas que trabajan en Grupo EULEN son mayoritariamente mujeres, sin embargo, las políticas de igualdad del Grupo tienen el foco en las categorías medias y superiores, para que esta igualdad tenga su reflejo en todos los niveles de la compañía. • El Grupo EULEN trata de concienciar a sus empleados en la lucha contra el hambre y la malnutrición de los más necesitados a través de iniciativas con organizaciones cuyo objeto es combatir la falta de alimento y agua en comunidades desfavorecidas.	
PROMOCIÓN CULTURA, EDUCACIÓN Y DEPORTE LOCAL	• El Grupo EULEN desarrolla distintos programas formativos para aquellos colaboradores con menos recursos. Estos programas pretenden favorecer la empleabilidad, autoestima y satisfacción, desarrollándose preferentemente en los países de Latinoamérica en los que el Grupo EULEN tiene presencia. • El Grupo EULEN busca no sólo garantizar una vida sana y el bienestar entre sus empleados, sino que además muestra su apoyo a aquellos proyectos que promuevan el acceso al agua limpia y al saneamiento, es decir, iniciativas que traten de mejorar las condiciones higiénico-sanitarias de las personas.	

Inversión en la comunidad

Nuestra inversión en la comunidad superó en 2020 los 714.000 euros. Hemos desarrollado 362 iniciativas sociales y hemos colaborado con 290 organizaciones o asociaciones con fines sociales.

El modelo de inversión en la comunidad gira en torno a tres ejes de actuación sobre los que la compañía centra sus esfuerzos: inserción laboral y formación de personas en riesgo de exclusión, el apoyo a familias, infancia, mayores y colectivos vulnerables y por último, la promoción de la cultura, educación y deporte local.

APUESTA POR LA SOCIEDAD

- Inserción laboral y formación de personas en riesgo de exclusión.
- Promoción, cultura, educación y deporte local.
- Apoyo a familias, infancia, mayores y colectivos vulnerables.

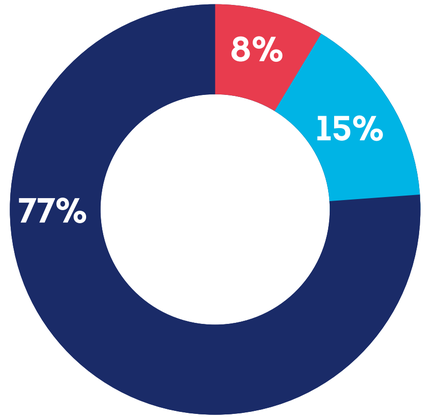
Inserción y formación laboral de personas con riesgo de exclusión: mantenemos un claro compromiso con los colectivos más desfavorecidos, ya sean personas con discapacidad, inmigración, personas con riesgo de exclusión social, jóvenes o desempleados de edad avanzada. En la actualidad, la compañía colabora y tiene acuerdos con más de 278 organizaciones que trabajan en aras de la reinserción y el desarrollo integral de estos colectivos en riesgo de exclusión.

Apoyo a familias, infancia, mayores y colectivos vulnerables: colaboramos con múltiples asociaciones y fundaciones sin ánimo de lucro (en 2020 fueron un total de 28 organizaciones), apoyando proyectos sociales que tienen como objetivo mejorar las condiciones de las comunidades donde la compañía desarrolla sus actividades.

Promoción cultura, educación y deporte local: creemos firmemente que la cultura define los rasgos de identidad de la sociedad y su promoción permite avanzar en el fortalecimiento de sus valores. Por ello, destinamos recursos económicos y mostramos nuestro compromiso a través del establecimiento de alianzas en el fomento de la cultura, la educación y el deporte local. En 2020 lo hizo con un total de 56 organizaciones.

	2020	2019	2018
Inversión en programas sociales (en euros)	**774.241**	**849.518**	**733.607**

De acuerdo a la finalidad de la acción social, a continuación detallamos la distribución de programas sociales realizados en 2020: (1) Inserción laboral, (2) Cultura, Investigación, Educación y Deporte local y (3) Ayuda a familias, infancia, mayores y colectivos vulnerables.



(1) Inserción laboral

(2) Cultura, investigación, educación y deporte

(3) Ayuda a familias, infancia, mayores y colectivos vulnerables

Programas clave

Inserción y formación laboral de personas con riesgo de exclusión

EULEN España

En el año 2018 el Grupo creó La diferencia Suma. Se trata de una iniciativa, enmarcada en nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa, con la que la compañía quiere seguir potenciando y fomentando la inclusión de personas con discapacidad o diversidad funcional y de otros colectivos con dificultades de inserción laboral, con el convencimiento de que estos colectivos, aportan mayor valor a la empresa y a todos los que forman parte de ella.

A través de La diferencia Suma:

- Damos una NUEVA OPORTUNIDAD.
- AYUDAMOS a reiniciar o mejorar su vida profesional, personal y social.
- NOS AYUDAN a valorar lo que somos y tenemos.
- Integramos la LABOR SOCIAL en nuestra vida.
- Afrontamos un RETO PROFESIONAL que nos satisface personalmente.

Como resultado de esta iniciativa, en el año 2020, el Grupo EULEN en España contó con 2.078 profesionales con algún tipo de discapacidad.

EULEN México

Acuerdo con la Fundación Humanista de Ayuda a personas con discapacidad (Programa de Orientadores AICM)

A través del acuerdo con esta Fundación se genera un acercamiento con personal con discapacidad preparado para su inserción laboral y se crea el vínculo para su integración en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, como orientadores, quienes forman parte del servicio de Seguridad y proporcionan orientación relacionada con vuelos, aerolíneas y servicios comerciales a los usuarios y pasajeros.

EULEN Chile

Fundación Descúbreme

Programa de inclusión laboral haca personas en situación de discapacidad que han sido seleccionados por esta institución como candidatos para un cargo ofrecido por EULEN.

Apoyo a familias, infancia, mayores y colectivos vulnerables

EULEN España

La Fundación David Álvarez - EULEN firmó en el año 2017 un acuerdo de colaboración con la Asociación Ampara. Este programa que continúa muy presente en la compañía, tiene como objetivo ayudar a hombres, mujeres y niños, en riesgo de exclusión social, principalmente dentro del ámbito penitenciario.

EULEN Perú

Acuerdo con el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Mediante este acuerdo brindamos la oportunidad de participar a mujeres víctimas de violencia en procesos de selección para acceder a un puesto de trabajo según perfil vacante.

EULEN Colombia

Fundación SANAR

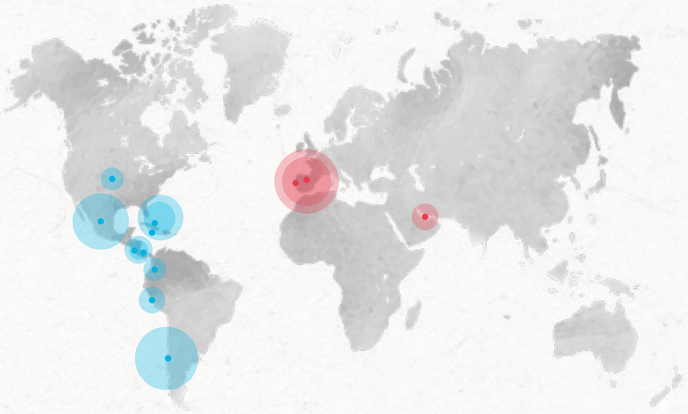
Colaboración del Grupo EULEN con el programa de Fundación SANAR, de donación de tapas plásticas. Mediante este programa, apoyamos el proyecto de esta Fundación que acompaña a niños, niñas y adolescentes con cáncer mediante sus programas misionales de Apoyo Psicológico, Apoyo Social y Promoción de la Sobrevida.

Promoción cultura, educación y deporte local

EULEN Perú

Ministerio de Educación

Gracias a este acuerdo firmado con el Ministerio de Educación del país y como parte del compromiso hacia la educación de nuestros empleados y sus familiares, la compañía dispone del programa "EULEN Apuesta por Ti", en el que, nuestros empleados y sus familiares, pueden acceder a formación totalmente gratuita para finalizar sus estudios primarios o secundarios. La compañía provee de las instalaciones para la impartición de las clases de educación básica, asume los gastos de materiales, la participación en dos eventos educativos al año y el cierre del año académico.



07

Anexos

Informe de verificación externa e independiente

Índice de Contenidos GRI

Verificación externa e independiente

KPMG Asesores, S.L.
Pº de la Castellana, 259 C
28046 Madrid

Informe de Seguridad Limitada Independiente sobre el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Eulen S.A. del ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2020

A la Dirección de Eulen S.A.:

Hemos sido requeridos por la Dirección de Eulen S.A. (en adelante la Sociedad) para realizar una revisión independiente del Informe de Responsabilidad Social Corporativa del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2020 (en adelante, "el Informe") con un nivel de aseguramiento limitado. La información revisada se circunscribe a la información del Eulen S.A. que aparece en el contenido del Anexo "Índice de contenidos GRI Standards" del Informe.

Reponsabilidades de la Dirección de EULEN S.A.

La Dirección de Eulen S.A. es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (GRI Standards), en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de contenidos GRI del Informe.

La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la determinación de los objetivos de Eulen S.A. en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible, incluyendo la identificación de los grupos de interés y de los asuntos materiales; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Estas responsabilidades incluyen el establecimiento de los controles que la Dirección considere necesarios para permitir que la preparación de los indicadores con un nivel de aseguramiento limitado esté libre de errores materiales debidos a fraude o errores.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y, basado en el trabajo realizado, emitir este informe. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de conformidad con la Norma ISAE 3000, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el informe está exento de errores materiales.

Aplicamos la norma ISQC1 (International Standard on Quality Control 1) y de conformidad con la misma mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados en relación con el cumplimiento de los requerimientos éticos, estándares profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales de independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional, diligencia, confidencialidad y profesionalidad.

Procedimientos aplicados

Nuestro trabajo de revisión limitada se ha llevado a cabo mediante entrevistas con la Dirección y las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y la aplicación de procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias, como:

- La comprobación de los procesos que dispone el Grupo para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en los mismos.
- La comprobación, a través de entrevistas con la Dirección y con otros empleados relevantes, tanto a nivel de grupo como a nivel de las unidades de negocio seleccionadas, de la existencia de una estrategia y políticas de sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa para atender a los asuntos materiales, y su implantación a todos los niveles del Grupo.
- La evaluación de la consistencia de la descripción de la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno, ética e integridad del Grupo.
- El análisis de riesgos, incluyendo búsqueda en medios para identificar asuntos materiales durante el ejercicio cubierto por el Informe.
- La revisión de la consistencia de la información que responde a los Universal Standards con los sistemas o documentación interna.
- El análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- La revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (GRI Standards), de conformidad con la opción exhaustiva.
- La lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad del Grupo.
- El contraste de la información financiera reflejada en el Informe con la incluida en las cuentas anuales del Grupo, auditadas por terceros independientes.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en diálogo con grupos de interés y en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

Los procedimientos llevados a cabo en un encargo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y tiempo empleado, siendo menos extensos que los de un encargo de revisión razonable. Consecuentemente, el nivel de aseguramiento obtenido en un trabajo de revisión limitado es inferior al de uno de revisión razonable. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Conclusión

Nuestra conclusión se basa, y está sujeta a los aspectos indicados en este informe de seguridad limitada independiente.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestras conclusiones.

Basándonos en los procedimientos aplicados y en la evidencia obtenida, no tenemos conocimiento de ningún hecho que pueda llevarnos a pensar que el Informe no haya sido preparado, en todos los aspectos materiales, de acuerdo con los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (GRI Standards), en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de contenidos GRI del Informe, lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Propósito de nuestro informe

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe de Revisión Independiente se ha preparado para Eulen S.A. en relación con su Informe de Responsabilidad Social Corporativa y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección de Eulen S.A. un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora.

KPMG Asesores, S.L.



Marta Contreras Hernández

19 de octubre de 2021

Índice de contenidos GRI

(GRI 102-8, 102-46, 102-48, 102-49)

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI. El Grupo EULEN está adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2002. En el Índice GRI del presente IS, que también tiene la función de Informe de Progreso sobre los 10 principios del Pacto Mundial, se indican las diferentes partes del documento que están relacionadas con cada uno de los Principios del Pacto Mundial.

- Los siguientes principios de elaboración de memorias recogidos en el estándar GRI 101: Fundamentos 2016 han sido utilizados para establecer el contenido de la misma:

- Participación de Grupos de Interés: El Grupo EULEN identifica y mantiene un diálogo constante con sus grupos de interés para, de esta forma, poder describir posteriormente cómo da respuesta a sus expectativas e intereses.

- Contexto de sostenibilidad: El Grupo EULEN contribuye, o pretende contribuir en el futuro, a la mejora de las tendencias, avances y condiciones económicas, ambientales y sociales a nivel local, regional o global, todas ellas interconectadas.

- Materialidad: El Grupo EULEN pretende enfocar el IS a aquellos temas y contenidos que reflejan los impactos sociales, ambientales y económicos más significativos de la organización o aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de sus grupos de interés. En este sentido, la compañía realiza anualmente un estudio de materialidad.

- Exhaustividad: La cobertura de los temas materiales que el Grupo EULEN maneja y la definición de la cobertura de la información, deben ser suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y para permitir que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño del Grupo durante el ejercicio.

Una selección de contenidos GRI identificados en el análisis de materialidad han sido revisados por KPMG Asesores, S.L., de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 en vigor, Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE). Dichos contenidos se encuentran en el índice GRI destacados con el siguiente símbolo: √

Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas

Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Principio 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.

Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



Índice de contenidos GRI

Para el Materiality Disclosures Services, GRI Services ha revisado que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los Contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte.

GRI STANDARD	CONTENIDO	NÚMERO/S DE PÁGINA/S Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
GRI 101: Fundamentos 2016					
Contenidos generales					
	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
	102-1 Nombre de la organización	12		✓	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	17		✓	
	102-3 Ubicación de la sede	12		✓	
	102-4 Ubicación de las operaciones	12		✓	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	10		✓	
	102-6 Mercados servidos	12		✓	
	102-7 Tamaño de la organización	13		✓	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	36-37		✓	
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-9 Cadena de suministro	47		✓	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	48		✓	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	34; 50 La identificación y prevención de riesgos ambientales asociados a las actividades de la compañía, aplicando el principio de precaución a la hora de identificar y gestionar los riesgos ambientales.		✓	
	102-12 Iniciativas externas	59-60		✓	
	102-13 Afiliación a asociaciones	44		✓	
	ESTRATEGIA				
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6; 8		✓	
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	34		✓	
	ÉTICA E INTEGRIDAD				
	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta	11; 28		✓	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	28		✓	

GRI STANDARD	CONTENIDO	NÚMERO/S DE PÁGINA/S Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
Contenidos generales					
GRI 102: Contenidos Generales 2016	**GOBIERNO**				
	102-18 Estructura de gobernanza	11		✓	
	102-19 Delegación de autoridad	11		✓	
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	11; 31		✓	
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	32-33		✓	
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	11		✓	
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	11		✓	
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	11		✓	
	102-25 Conflictos de intereses	Los estatutos sociales contienen la previsión de someter a arbitraje los conflictos entre la sociedad y sus socios, todo ello sin perjuicio de que los acuerdos de la sociedad que perjudiquen los derechos e intereses de terceros, sean estos accionistas, proveedores, empleados, etc., puedan ser llevados por los afectados a los órganos competentes de jurisdicción.		✓	
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	11; 31		✓	
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	11		✓	
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	11; 31		✓	
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	31		✓	
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	31; 34		✓	
	102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	31		✓	
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	31		✓	
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	28		✓	
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	28		✓	
	102-35 Políticas de remuneración	44-45		✓	
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	44-45		✓	
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	La Junta General de Accionistas aprueba las Cuentas Anuales Consolidadas que recogen la información sobre la remuneración.		✓	
	102-38 Ratio de compensación total anual	Informe Anual de Cuentas Consolidadas (en el bloque del EINF) 2020. Pag. 118-120		✓	
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Informe Anual de Cuentas Consolidadas (en el bloque del EINF) 2020. Pag. 118-120		✓	

GRI STANDARD	CONTENIDO	NÚMERO/S DE PÁGINA/S Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
Contenidos generales					
GRI 102: Contenidos Generales 2016	**PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**				
	102-40 Lista de grupos de interés .	23		✓	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	44		✓	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	23		✓	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	23		✓	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	32		✓	
	PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES				
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	12		✓	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	4; 63		✓	
	102-47 Lista de temas materiales	32		✓	
	102-48 Reexpresión de información	4; 63		✓	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	4; 63		✓	
	102-50 Periodo objeto del informe	2020		✓	
	102-51 Fecha del último informe	2019		✓	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual		✓	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	73		✓	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	63		✓	
	102-55 Índice de contenidos GRI	63		✓	
	102-56 Verificación externa	62		✓	

GRI STANDARD	CONTENIDO	NÚMERO/S DE PÁGINA/S Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
Temas Materiales					
Economic Topics					
DESEMPEÑO ECONÓMICO					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	32-33		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	26; 30		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	26; 30		✓	
GRI 201. Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	26; 30		✓	
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Grupo EULEN actualmente no dispone de los sistemas para calcular este contenido en todos los países. El proximo año la compañía trabajará para reportar esta información.		✓	
PRESENCIA EN EL MERCADO					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	32-33		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	19		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	14		✓	
GRI 202. Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Grupo EULEN actualmente no dispone de los sistemas para calcular este contenido en todos los países. El proximo año la compañía trabajará para reportar esta información.		✓	
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Grupo EULEN actualmente no dispone de los sistemas para calcular este contenido en todos los países. El proximo año la compañía trabajará para reportar esta información.		✓	
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	32-33		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	30		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	26		✓	
GRI 203. Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	12-13		✓	

GRI STANDARD	CONTENIDO	NÚMERO/S DE PÁGINA/S Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
Temas Materiales					
Economic Topics					
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	32-33		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	47; 49		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	47-48		✓	
GRI 204. Prácticas de adquisición 2016	04-1 Proporción de gasto en proveedores locales	48		✓	
ANTICORRUPCIÓN					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	32-33		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	28		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	28		✓	
GRI 205. Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	28		✓	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	28		✓	
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	En 2020 no se han producido casos confirmados de corrupción		✓	
PRÁCTICAS DE COMPENTECIA DESLEAL					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	32-33		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	28		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	28		✓	
GRI 206. Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	En 2020 no se han producido casos.		✓	
FISCALIDAD					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	32-33		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	56-57		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	56-57		✓	
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1 Enfoque fiscal	56-57		✓	
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	56-57		✓	
	207-3 Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fisca	56-57		✓	
	207-4 Presentación de informes país por país	Informe Anual de Cuentas Consolidadas (en el bloque del EINF) 2020. Pag. 139		✓	

GRI STANDARD	CONTENIDO	NÚMERO/S DE PÁGINA/S Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
Temas Materiales					
Environmental topics					
MATERIALES					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	32-33		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	50		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	50		✓	
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	52; 54		✓	
	301-2 Insumos reciclados	55		✓	
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	55		✓	
ENERGÍA				✓	
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	32-33		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	52-53		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	52-53		✓	
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	52-53		✓	
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	52-53		✓	
	302-3 Intensidad de la energía	52		✓	
	302-4 Reducción del consumo energético	52-53		✓	
AGUA					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	32-33		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	54		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	54		✓	
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	54		✓	
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	54		✓	
	303-3 Extracción de agua	54		✓	
	303-4 Vertidos de agua	54		✓	
	303-5 Consumo de agua	54		✓	

GRI STANDARD	CONTENIDO	NÚMERO/S DE PÁGINA/S Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
Temas Materiales					
Environmental topics					
BIODIVERSIDAD					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	32-33		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	50		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	50		✓	
GRI 304: Biodiversidad 2016	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	50		✓	
	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	50		✓	
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	Grupo EULEN actualmente no dispone de los sistemas para calcular este contenido en todos los países. El proximo año la compañía trabajará para reportar esta información.		✓	
	304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	Grupo EULEN actualmente no dispone de los sistemas para calcular este contenido en todos los países. El proximo año la compañía trabajará para reportar esta información.		✓	
EMISIONES					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	32-33		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	52-53		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	52-53		✓	
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	53		✓	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	53		✓	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	53		✓	
	305-4 Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	16		✓	
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	53		✓	
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	53		✓	

GRI STANDARD	CONTENIDO	NÚMERO/S DE PÁGINA/S Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
Temas Materiales					
Environmental topics					
EFLUENTES Y RESIDUOS					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	32-33		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	55		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	55		✓	
GRI 306:Efluentes y residuos 2016	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	55		✓	
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	55		✓	
	306-3 Residuos generados	55		✓	
	306-4 Residuos no dirigidos a eliminación	55		✓	
	306-5 Residuos dirigidos a eliminación	55		✓	
CUMPLIMIENTO REGULATORIO					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	32-33		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	50		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	50		✓	
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Nº Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental 2020: 0		✓	
EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	32-33		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	48-49		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	48-49		✓	
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	48-49		✓	
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	48-49		✓	

GRI STANDARD	CONTENIDO	NÚMERO/S DE PÁGINA/S Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
Temas Materiales					
Social topics					
EMPLEO					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	32-33		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	36-37		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36-37		✓	
GRI 401. Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Informe Anual de Cuentas Consolidadas (en el bloque del EINF) 2020. Pag. 117		✓	
	401-3 Permiso parental	Grupo EULEN actualmente no dispone de los sistemas para calcular este contenido en todos los países. El proximo año la compañía trabajará para reportar esta información.		✓	
RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	32-33		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	44-45		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	44-45		✓	
GRI 402. Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	44-45		✓	
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	32-33		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35; 43		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35; 43		✓	
GRI 403. Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	35; 43		✓	
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	43		✓	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	43		✓	
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	43		✓	
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	43		✓	
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	43		✓	
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	43		✓	
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	43		✓	
	403-9 Lesiones por accidente laboral	43		✓	
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	43		✓	

GRI STANDARD	CONTENIDO	NÚMERO/S DE PÁGINA/S Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
Temas Materiales					
Social topics					
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	32-33		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	41-42		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41-42		✓	
GRI 404. Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	41-42		✓	
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	41-42		✓	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	41-42		✓	
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	32-33		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	38-39		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38-39		✓	
GRI 405. Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	11; 38		✓	
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	38		✓	
NO DISCRIMINACIÓN					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	32-33		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35; 45		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35; 45		✓	
GRI 406. No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	28; Informe Anual de Cuentas Consolidadas (en el bloque del EINF) 2020. Pag. 131		✓	

GRI STANDARD	CONTENIDO	NÚMERO/S DE PÁGINA/S Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
Temas Materiales					
Social topics					
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	32-33		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	44-45		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	44-45		✓	
GRI 407.Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	44-45		✓	
TRABAJO INFANTIL					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	32-33		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	44-45		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	44-45		✓	
GRI 408.Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	44-45		✓	
TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	32-33		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	44-45		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	44-45		✓	
GRI 409.Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	44-45		✓	
PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD					
GRI 103: Enfoque de gestión 2019	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	44-45		✓	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	44-45		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	44-45		✓	
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1: Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	28		✓	

GRI STANDARD	CONTENIDO	NÚMERO/S DE PÁGINA/S Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
Temas Materiales					
Social topics					
DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDIGENAS					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	32-33		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	44-45		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	44-45		✓	
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016	411-1: Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	0		✓	
EVALUACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	32-33		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	28		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	28		✓	
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	28		✓	
	412-2 Formación de los profesionales en políticas y procedimientos relacionados con derechos humanos	41		✓	
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	28		✓	
COMUNIDADES LOCALES					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	32-33		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	58; 60		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	58, 60		✓	
GRI 413. Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	58; 60		✓	
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales.	La compañía no ha llevado en 2020 operaciones que hayan tenido impacto negativo sobre las comunidades locales.		✓	

GRI STANDARD	CONTENIDO	NÚMERO/S DE PÁGINA/S Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
Temas Materiales					
Social topics					
EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	48-49		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	48-49		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	48-49		✓	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	48-49		✓	
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	48-49		✓	
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CONSUMIDORES					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	32-33		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20		✓	
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	20		✓	
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	En 2020, la compañía no ha recibido sanciones o amonestaciones significativas derivadas del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad y cuestiones medioambientales, durante su ciclo de vida.		✓	
MARKETING Y ETIQUETADO					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	32-33		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	17; 19		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	17; 19		✓	
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417 - 1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	17; 19		✓	
	417 - 2 Casos de incumplimiento relacionado con la información y el etiquetado de productos y servicios	Nº Incumplimiento en la relación contractual con el cliente: 0		✓	
	417 - 3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Nº Incumplimiento de las leyes y normativas relacionados con comunicaciones de marketing en 2020: 0		✓	

GRI STANDARD	CONTENIDO	NÚMERO/S DE PÁGINA/S Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
Temas Materiales					
Social topics					
PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	32-33		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	23; 28		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	23; 28		✓	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente “	23; 28		✓	
CUMPLIMIENTO SOCIOECONOMICO					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	32-33		✓	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	30-31		✓	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	30-31		✓	
GRI 419. Cumplimiento socioeconomico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en el ámbito social y económico	Nº Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico 2020: 0		✓	