

Resumen ejecutivo

Executive summary

Informe de Responsabilidad Social Corporativo
Corporate Social Responsibility Report

2018



**GRUPO
EULEN**



Índice

Index

- | | |
|--|---|
| 01. Mensaje de Presidencia | 01. <i>Message from the President</i> |
| 02. Mensaje del CEO | 02. <i>Message from the CEO</i> |
| 03. Responsabilidad en el Gobierno | 03. <i>Management responsibility</i> |
| 04. Nuestros principios | 04. <i>Our principles</i> |
| 05. Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible | 05. <i>Our contribution to the sustainable development goals</i> |
| 06. Estrategia para un desarrollo sostenible | 06. <i>Strategy for sustainable development</i> |
| 07. Plan Director RSC 2019-2021 | 07. <i>2019-2021 CSR Master Plan</i> |
| 08. Modelo de negocio | 08. <i>Business model</i> |
| 09. I+D+i aplicada a procesos y servicios | 09. <i>R&D&I applied to processes and services</i> |
| 10. Creación de valor | 10. <i>Creation of value</i> |
| 11. Gestión del impacto ambiental del Grupo EULEN | 11. <i>Management of the environmental impact of EULEN Group</i> |
| 12. Nuestra aportación a la comunidad | 12. <i>Our contribution to the community</i> |

Mensaje de Presidencia

Message from the President



«Nuestros compromisos en el desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa se han reflejado en el Plan Estratégico 2016-2021 del Grupo EULEN cuyos pilares marcan nuestras prioridades».

«Our commitments in the development of Corporate Social Responsibility have been reflected in EULEN Group's 2016-2021 Strategic Plan whose pillars mark our priorities».

Como en años anteriores, os invito a leer nuestro Informe de Responsabilidad Social Corporativa, en el que destacamos los principales aspectos que hemos desarrollado durante el pasado año 2018.

El Grupo EULEN es una compañía con una cultura muy sólida de cumplimiento, de ética profesional y de compromiso con el respeto a los derechos humanos

As in previous years, I invite you to read our Corporate Social Responsibility Report, in which we highlight the main aspects developed over the past year 2018.

EULEN Group is a company with a very strong culture of compliance, professional ethics and a commitment to human rights and current labour and

y a las normas laborales y ambientales vigentes, que apuesta por una actitud proactiva de diálogo y de transparencia hacia todos los grupos de interés. Estamos firmemente comprometidos con el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la diversidad y la igualdad de trato y de oportunidades, constituyendo una cuestión clave para la compañía la identificación y la prevención de los riesgos que puedan suponer una vulneración de los derechos humanos.

Durante el año 2018, fieles a nuestro propósito de seguir avanzando en la integración de colectivos en riesgo de exclusión, hemos superado las 2.000 contrataciones de profesionales con algún tipo de discapacidad. Hemos, también, apostado por la diversidad generacional -contando en nuestra plantilla con un 49 % de jóvenes menores de 30 años y de mayores de 50 años- y por la diversidad cultural -con trabajadores de 111 nacionalidades-. Todo ello en un colectivo de empleados que asciende a más de 85.000 personas en todo el mundo.

Nuestros compromisos en el desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa se han reflejado en el Plan Estratégico 2016-2021 del Grupo EULEN cuyos pilares marcan nuestras prioridades. Estos pilares son: el crecimiento en ventas, la mejora de la rentabilidad, la transformación digital, la homogeneización global de los procesos, el potenciar nuestros aspectos diferenciadores y el liderazgo como gestión de valores y de compromiso.

environmental standards that supports a proactive attitude of dialogue and transparency with all stakeholders. We firmly support the establishment and development of policies that integrate diversity and equal treatment and opportunities, serving as a key issue for the company, the identification and prevention of risks that may be a violation of human rights.

In 2018, faithful to our purpose of continuing to advance in the integration of groups at risk of exclusion, we have hired more than 2,000 professionals with some type of disability. We have also shown our support for generational diversity, 49% of our personnel are people under 30 or over 50 years of age, and cultural diversity, with employees of 111 nationalities, all this in a workforce that exceeds more than 85,000 people worldwide.

Our commitments in the development of Corporate Social Responsibility have been reflected in EULEN Group's 2016-2021 Strategic Plan whose pillars mark our priorities. These pillars are: growth in sales, improved profitability, digital transformation, global homogenization of processes, the enhancement of our differentiating features and leadership, such as management of values and commitment. As discussed throughout this Report, major steps have been taken towards the achievement of this Strategic Plan.

As a result of this process, compared to 2018, we have achieved a growth

Tal y como se desarrolla a lo largo de este Informe, se han dado pasos importantes en la consecución de este Plan Estratégico. Como resultado de este proceso, hemos conseguido respecto a 2018, un crecimiento en ventas del 2,8 % y en beneficios del 12 % y se han llevado a cabo importantes proyectos que nos han permitido seguir avanzando en la transformación digital de la compañía y en la homogeneización global de nuestros procesos, como ejemplo, la estandarización del proceso de selección de personal operativo que, mediante su profesionalización, refuerza la gestión del talento de la compañía, aspecto primordial y estratégico para nosotros.

Por otro lado, me gustaría destacar que, como consecuencia de la entrada en vigor de la Ley 11/2018 sobre el reporte de información no financiera, el Grupo EULEN ha conseguido avanzar en el control y consolidación de la información no financiera a nivel corporativo, y ha logrado ampliar su alcance respecto a años anteriores. Este año, el informe incluye indicadores no financieros calculados para el 93 % de nuestra actividad a nivel mundial, dando así una imagen completa del desempeño del Grupo en materia de diversidad, de derechos humanos, y en políticas ambientales y sociales.

El Grupo, conocedor del impacto que tienen las empresas como agentes de transformación, ha relacionado sus principales indicadores de desempeño con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, definiendo sus compromisos de actuación.

in sales of 2.8% and in profits of 12%. Major projects have also been carried out that have allowed us to continue moving forward in the company's digital transformation and global process homogenization, for example, the standardization of the selection process for operating staff which, through its professionalization, reinforces the company's talent management, which is a major and strategic aspect for us.

I would also like to highlight that, as a result of the entry into the enforcement of Law 11/2018 on reporting non-financial information, EULEN Group has managed to move forward in the control and consolidation of non-financial information at corporate level, and has managed to expand its scope over previous years. This year the report includes non-financial indicators calculated for 93% of our activity worldwide, thus providing a full picture of the Group's performance in terms of diversity, human rights, and environmental and social policies.

The Group, aware of the impact of companies as transformation agents, has linked its main performance indicators with the United Nations Sustainable Development Goals (SDGs), and has defined its commitments for action.

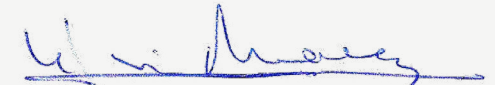
From an environmental viewpoint, we have directed our responsibility towards increasing the protection of the environment, fostering the sustainable use of resources in our facilities, the circular economy and the adaption to climate change, and promoting in our customer centres, the provision of

Desde el punto de vista medioambiental, dirigimos nuestra responsabilidad a incrementar la protección del entorno, fomentando en nuestras instalaciones el uso sostenible de recursos, la economía circular y la adaptación al cambio climático e impulsando, en los centros de nuestros clientes, la prestación de servicios con el mínimo impacto ambiental.

Somos muy conscientes de la importancia de potenciar la Responsabilidad Social Corporativa como elemento de cohesión interna, de incremento y de consolidación del sentimiento de orgullo de pertenencia y, al mismo tiempo, de la necesidad de hacer partícipes a nuestros clientes y colaboradores de nuestro compromiso con la sociedad.

services with minimal environmental impact.

We are highly aware of the importance of enhancing Corporate Social Responsibility as an element of internal cohesion, of increasing and consolidating the feeling of pride in belonging, and, at the same time, of the need to involve our clients and collaborators in our engagement with society.



María José Álvarez Mezquiriz
Presidenta Ejecutiva
Executive President

Mensaje del CEO

Message for the CEO



«Contando con el esfuerzo, el talento y el compromiso del mejor equipo de profesionales, alcanzaremos los apasionantes retos del Grupo EULEN que tenemos por delante en los próximos años».

«Thanks to the effort, talent and commitment of the best team of professionals, we will achieve the exciting challenges that lie ahead of EULEN Group in coming years».

Aunque es habitual empezar saludando y terminar agradeciendo, permítidme que altere el orden y comience mi mensaje dando las gracias a todos nuestros empleados, clientes y proveedores por su inestimable colaboración durante el año 2018.

En general, el 2018, ha sido un año positivo para la compañía. Por un lado, por los resultados del Grupo, una mejora del 2,8 % en la cifra de ventas alcanzando los 1.600 millones de euros a nivel mundial, un crecimiento en el resultado de explotación del 12 % respecto de 2017

Although it is customary to start with a greeting and end by giving thanks, allow me to switch the order of things and start my message by thanking all our employees, clients and suppliers for their invaluable collaboration during the year 2018.

Overall, 2018 has been a positive year for the company. On the one hand, the Group's results have yielded a 2.8% increase in sales figures, reaching 1,600 million Euros worldwide, a 12% growth in operating income compared to 2017, and more than 85,000 employees in the

y más de 85.000 empleados en los 14 países en los que tenemos presencia, lo que hacen que estos resultados estén alineados con el Plan Estratégico vigente.

En lo que respecta a la Responsabilidad Social Corporativa en el Grupo EULEN, continuamos con la consolidación de nuestro Plan Director de RSC 2019-2021, acorde con el Plan Estratégico Global 2016-2021. En este Plan Director se recogen los compromisos adquiridos y nuevos retos destinados a obtener efectos positivos sobre el bienestar de las personas y la mejora del medio ambiente, creando así una relación positiva del desarrollo y crecimiento en los entornos y comunidades en las que estamos presentes.

En este sentido, durante 2018 hemos continuado avanzando en los cuatro ejes del Plan Director RSC: Gestión de personas, Medio ambiente y Cambio Climático, Transparencia y Buen Gobierno, y Eficiencia e Innovación en los servicios.

En materia social, como hitos conseguidos durante el año 2018, destacar la obtención del certificado de empresa familiarmente responsable (efr©) para el personal indirecto en España. El citado certificado está avalado por el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, poniendo a disposición de todos los empleados más de 40 medidas (horario flexible, jornada intensiva, seguro de vida, etc.).

En el marco de nuestra apuesta por la diversidad e integración, especialmente de colectivos en riesgo de exclusión, hemos logrado superar en 2018, las 2.000 contrataciones de profesionales con algún tipo de discapacidad. El Grupo ha sido, desde su creación en 1962, un referente en la integración de personas con alguna discapacidad, diversidad funcional y otros colectivos con dificultades para la inserción laboral. Esta labor continuada de casi 60 años se ha visto reforzada con la creación de la iniciativa "La Diferencia Suma",

14 countries in which we operate, which means these results are in line with the current Strategic Plan.

Regarding EULEN Group's Corporate Social Responsibility, we have continued with the consolidation of our 2019-2021 CSR Master Plan, in line with our 2016-2021 Global Strategic Plan. This Master Plan includes the commitments acquired and new challenges aimed at creating positive effects on people's well-being and improving the environment, thus creating a positive relationship of growth and development in the environments and communities in which we operate.

In this sense, during 2018 we have continued to move forward in the four axes of the CSR Master Plan: People management, Environment and Climate Change, Transparency and Good Governance, as well as Efficiency and Innovation in services.

In terms of social matters, as milestones achieved during the year 2018, we must highlight having obtained the Family Responsible Company Certification (efr©) for indirect personnel in Spain. The aforementioned certificate is approved by the Ministry of Health, Consumption and Social Welfare, and makes more than 40 measures available to all employees (flexible hours, intensive working days, life insurance, etc.).

Within the framework of our commitment to diversity and integration, especially of groups at risk of exclusion, in 2018 we have hired more than 2,000 professionals with some type of disability. Since its creation in 1962, the Group has been a reference point in the integration of people with disabilities, functional diversity and other groups with difficulties entering the labour market. This on-going work of almost 60 years has been reinforced with the creation of the initiative "La Diferencia Suma" which promotes the training, inclusion and hiring of aforementioned groups, bringing

que fomenta la formación, inclusión y contratación de los colectivos mencionados que aportan mayor valor a nuestra empresa y a todos los que formamos parte de ella.

En lo que se refiere a la eficiencia ambiental, continuamos trabajando en la gestión adecuada de recursos destinados a la prevención de riesgos ambientales, prueba de ello es el incremento en el gasto e inversión destinado a proyectos ambientales, que en 2018 supuso cerca de 1,8 millones de euros y hemos obtenido el sello de CO₂, en el máximo nivel, que otorga el Ministerio de Transición Ecológica de España a las organizaciones que voluntariamente calculen su huella de carbono y establecen un plan de reducción. Sin embargo, la preocupación del Grupo EULEN en la lucha contra el cambio climático va más allá de su actividad, ya que en el 2018 diseñó y desarrolló en su portfolio nuevos servicios relacionados con esta lucha a disposición de sus clientes y otras empresas como son el cálculo y compensación de la huella de carbono, la gestión y mantenimiento de puntos de recarga, cubiertas vegetales, etc.

En cuanto a formación y desarrollo del talento, resaltar las 864.407 horas de formación impartida a nuestros profesionales en todo el mundo.

En el ámbito internacional, EULEN Colombia, a través del acuerdo con la Fundación Panamericana para el desarrollo (FUPAD), llevó a cabo durante 2018 acciones de voluntariado encaminadas a generar oportunidades de empleo formal para personas en condición de vulnerabilidad en las ciudades de Bogotá, Cartagena, Medellín y Soacha.

EULEN Perú firmó un acuerdo con el Consejo Nacional para la Integración de Personas con Discapacidad, en el que se adquiere el compromiso de inclusión de este colectivo en los procesos de

greater value to our company and to all of us who are a part of it.

With regard to environmental efficiency, we continue to work on the proper management of resources for the prevention of environmental risks, proof of this is the increase in spending and investment for environmental projects, which in 2018 amounted to 1.8 million Euros and that we have obtained the CO2 certificate, at the highest level, granted by Spain's Ministry of Ecological Transition to organizations that voluntarily calculate their carbon footprint and implement a reduction plan. However, EULEN Group's concern in the fight against climate change goes beyond their activity, given that in 2018 they designed and developed in their portfolio new services against climate change for their clients and other companies, including the calculation and offsetting of the carbon footprint, management and maintenance of recharging points, green roofs, etc.

In terms of training and talent development, we must emphasize the 864,407 training hours provided to our professionals worldwide.

At international level, in 2018, EULEN Colombia, through an agreement with the Pan American Development Foundation (FUPAD), carried out volunteer actions aimed at generating formal employment opportunities for people in vulnerable situations in the cities of Bogotá, Cartagena, Medellin and Soacha.

EULEN Peru signed an agreement with the National Council for the Integration of Persons with Disabilities, in which they acquired the commitment to include this group in the company's selection processes for employment.

For their part, in 2018, EULEN Mexico launched in their office of Guadalajara, an initiative to create mini libraries to encourage reading among employees of the State of Colima. The initiative was possible thanks to the donation of books

selección de la compañía, para acceder a un puesto de trabajo.

Por su parte, EULEN México comenzó en 2018 en sus oficinas de la ciudad de Guadalajara, una iniciativa para crear mini bibliotecas fomentando la lectura entre los empleados del Estado de Colima. La iniciativa se pudo llevar a cabo gracias a la donación de libros por parte del Gobierno de dicho Estado. De esta forma, se promueve la conciliación entre lo laboral y lo personal, enfocándose en el aprendizaje y la cultura.

Asimismo, relacionado con la Transparencia y Buen Gobierno, continuamos revisando e implantando mejoras en nuestro Código Ético, seguimos analizando e implantando nuevos controles de compra sostenible sobre nuestros proveedores y, como novedad, estamos inmersos en un proyecto de comunicación interna con el objetivo de potenciar la comunicación con nuestras personas, haciéndola más fuerte y corporativa.

Por último, no quería despedirme sin hacer alusión a uno de los pilares de nuestro éxito empresarial como es el trabajo continuo en la búsqueda de soluciones a medida para nuestros clientes. Desde nuestro Departamento de I+D+i -en estrecha colaboración con el Departamento de Marketing y Comunicación- se ha desarrollado la ingeniería de servicios, un concepto que el que se trata de crear servicios específicos e innovadores, con una metodología propia, para dar soluciones útiles y más eficientes, adelantándonos a los requerimientos de la sociedad y de nuestros clientes de una manera proactiva, lo que nos ha permitido trabajar ya en más de 40 proyectos de innovación.


Contando con el esfuerzo, el talento y el compromiso del mejor equipo de profesionales, alcanzaremos los apasionantes retos del Grupo EULEN que tenemos por delante en los próximos años.

by the Government of that State. This promotes a balance between labour and personal life, centred on learning and culture.

Also relating to Transparency and Good Governance, we have continued to review and implement improvements in our Code of Ethics, analyzing and implementing new sustainable purchasing controls among our suppliers and, as a novelty, we are immersed in an internal communication project aimed at strengthening communication with our people, making it stronger and more corporate.

Finally, I do not want to say goodbye without mentioning one of the pillars of our business success, which is our on-going work in the search for customised solutions for our clients. Our R&D&I Department, in close collaboration with the Marketing and Communication Department, has developed service engineering, an idea that involves creating specific and innovative services, with a methodology of its own, to provide useful and more efficient solutions, anticipating the requirements of society and our clients in a proactive manner, which has enabled us to work on more than 40 innovation projects.

Thanks to the effort, talent and commitment of the best team of professionals, we will achieve the exciting challenges that lie ahead of EULEN Group in coming years.



Juan Ramón Pérez Sancho
CEO - Director General Ejecutivo

Responsabilidad en el gobierno

Management responsibility

Comité de dirección corporativo Corporate Management Committee

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. La administración del Grupo está gestionada por una Administradora Única.

EULEN Group is a family-owned company founded by David Álvarez Díez, of 100% Spanish capital, and comprised by a group of corporations with EULEN, S.A. serving as its parent company. The Group's administration is managed by a Sole Administrator.



M.ª José Álvarez Mezquiriz
Presidenta Ejecutiva
Executive President



Juan Ramón Pérez Sancho
CEO-Director General Ejecutivo
CEO



Emilio García Perulles
Director Gral. de España y Portugal
General Director Spain and Portugal



Andrés Möller Cantin
Subdirector Gral. America del Sur
Deputy General Director South America



José Luis Bilbao Rey
Director Corporativo Área Económico-Financiera
Corporate Director Economic-Financial Area



Manuel Jesús Murciano Rosado
Director Corporativo del Área de Recursos Humanos
Corporate Director Human Resources Area



Alex Bermúdez Lane
Director Corporativo del Área de
Asesoría Jurídica
Corporate Director Legal Advice Area



Antonio Salazar Román
Director Corporativo del Área de
Organización, Control y RSC
Corporate Director, Organization, Control
and CSR Area



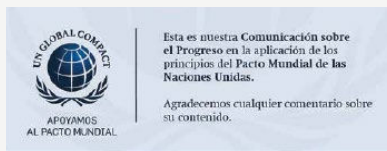
Eva González De Santiago
Secretaria General
General Secretary

Nuestros principios

Our principles

El Grupo EULEN se rige por una serie de valores que emanan de su misión y visión, de aplicación a toda la Compañía y que deben orientar su comportamiento en el ejercicio de la actividad profesional. Bajo estos principios se encuentran recogidos el respeto a los derechos humanos y a las normas laborales y ambientales vigentes, la adopción de una actitud proactiva de diálogo y la transparencia hacia todos los grupos de interés.

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.



EULEN Group is governed by a series of values that arise from its mission and vision. These values are applied throughout the Company, and they must lead its behaviour in the performance of their professional activity. These principles include respect for human rights and current labour and environmental standards, the adoption of a proactive attitude of dialogue and transparency towards all stakeholders.

Each year since 2002, we have reaffirmed our commitment to the 10 Universal Principles of the United Nations Global Compact in the field of Human Rights and Business, labour standards, the environment and the fight against corruption.



Misión

Mission

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.

The provision of general services that society demands based on the creation of value, ethical and social commitment, and respect for the environment.

Visión

Vision

Proporcionar servicios generales de calidad que contribuyan a mejorar el desarrollo y bienestar de las personas.

The delivery of general quality services that contribute to the improvement of development and well-being of people.

Valores

Values

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

- Corporate Social Responsibility.*
- Economic results.*
- Respect for the environment.*
- Employee development.*
- Feeling of belonging.*

Acerca de este Informe

El Grupo EULEN pretende dar respuesta a la demanda de información de sus Grupos de Interés, a través de la elaboración y publicación anual de su undécimo Informe de Responsabilidad Social Corporativa (IRSC, en adelante).

En este informe, se recogen los principales resultados, hitos y retos que afronta la compañía en materia de sostenibilidad respondiendo a indicadores de desempeño ambiental, social y de gobernanza. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI. El Informe ha sido sometido al servicio "Materiality Disclosure Service" de GRI.

De cara a garantizar la calidad de la información, es importante mencionar que, un año más, el Grupo EULEN ha llevado a cabo un proceso de revisión por parte de un externo independiente. El alcance de verificación se centra en los indicadores contemplados en el Anexo III del IRSC: Índice de Contenido GRI Standards.

About this report

EULEN Group intends to respond to the demand for information from its Stakeholders, through the preparation and annual publication of their 11th Corporate Social Responsibility Report (hereinafter, CSRR).

This report reflects the main results, milestones and challenges faced by the company in terms of sustainability, in response to environmental, social and governance performance indicators. This report has been prepared in accordance with the Comprehensive option of the GRI Standards. The Report has been submitted to the GRI "Materiality Disclosure Service".

In order to ensure the quality of the information, it is important to mention that, once again, EULEN Group has undergone a review process performed by an independent external expert. The scope of verification focuses on the indicators included in Annexe III of the CSRR: GRI Standards Content Index.

Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible

Our contribution to the sustainable development goals













A continuación, se muestra la relación de los principales indicadores de cada dimensión con los Objetivos de Desarrollo Sostenible definidos por Naciones Unidas.



Below is the relationship of the main indicators of each dimension with the Sustainable Development Goals defined by the United Nations.




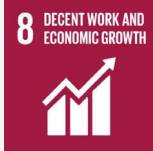




Dimensión social / Social dimension

INDICADOR / INDICATOR		ODS / SDGS
PLANTILLA TOTAL TOTAL PERSONNEL	85.450 85,450	 
PLANTILLA CONTRATOS INDEFINIDOS (*) PERSONNEL OPEN-ENDED CONTRACTS (*)	53,78 % 53.78 %	
PLANTILLA JORNADA COMPLETA (*) PERSONNEL FULL-TIME (*)	69,79 % 69.79 %	
DIVERSIDAD EN EL GRUPO EULEN DIVERSITY IN EULEN GROUP		
Género (% mujeres) <i>Gender (% women)</i>	53,62 % 53.62 %	
Generacional (% empleados <30 y >50 años) <i>Generational (% employees <30 and >50 years)</i>	48,60 % 48.60 %	
Plantilla empleados con discapacidad <i>Employees with disabilities</i>	2,050 2.050	
Número total de nacionalidades <i>Total number of nationalities</i>	111 111	
IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EQUAL OPPORTUNITIES		
Mujeres en posiciones de Dirección <i>Women in Management positions</i>	31,45 % 31.45 %	 
FORMACIÓN IMPARTIDA (horas) (*) TRAINING OFFERED (hours) (*)	864.407 864,407	 
ÍNDICE ABSENTISMO (*) RATE OF ABSENTEEISM (*)	4,67 % 4.67 %	
ÍNDICE FRECUENCIA ACCIDENTE TRABAJO (*) WORK ACCIDENT FREQUENCY RATE (*)	24,41 24.41	 
ÍNDICE GRAVEDAD ACCIDENTE TRABAJO (*) WORK ACCIDENT SEVERITY RATE (*)	0,44 0.44	
IMPLICACIÓN DE EULEN EN EL DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES LOCALES EN TODOS LOS PAÍSES EN LOS ESTÁ PRESENTE INVOLVEMENT OF EULEN IN THE DEVELOPMENT OF LOCAL COMMUNITIES IN COUNTRIES WHERE IT IS PRESENT	14 14	 

(*) Indicador calculado para el 93 % de la actividad del Grupo EULEN: España, Portugal, Chile, Colombia, Perú, México y República Dominicana.

(*) Indicator calculated for 93% of EULEN Group's activity. Spain, Portugal, Chile, Colombia, Peru, Mexico and the Dominican Republic.











Dimensión económica (Datos en miles de €) / Economic dimension (data in thousands of euros)

INDICADOR / INDICATOR		ODS / SDGS	
VENTAS	1.597.597		
SALES	1,597,597		
EMEA	1.229.891		
EMEA	1,229,891		
América	367.706		
America	367,706		
EBITDA	41.139		
EBITDA	41,139		
RESULTADO NETO	18.327		
NET RESULTS	18,327		
CONTRIBUCIÓN FISCAL	236.280		
TAX CONTRIBUTION	236,280		
VOLUMEN COMPRAS TOTAL (*)	182.154		
TOTAL PURCHASE VOLUME	182,154		
COMPRAS LOCALES (*)	99 %		
LOCAL PURCHASES (*)	99 %		
GASTO E INVERSIONES AMBIENTALES (*)	1.832		
ENVIRONMENTAL COSTS AND INVESTMENTS (*)	1,832		
PROYECTOS I+D+i (España)	20		
R&D&I PROJECTS (Spain)	20		

(*) Indicador calculado para el 93 % de la actividad del Grupo EULEN: España, Portugal, Chile, Colombia, Perú, México y República Dominicana.

(*) Indicator calculated for 93% of EULEN Group's activity. Spain, Portugal, Chile, Colombia, Peru, Mexico and the Dominican Republic.

Dimensión ambiental (*) / Environmental dimension (*)

INDICADOR / INDICATOR		ODS / SDGS	
CONSUMO DE AGUA (m³) WATER CONSUMPTION (m³)	30.630 30,630		
CONSUMO DE PAPEL (Kg.) PAPER CONSUMPTION (Kg.)	110.658 110,658		
CONSUMO DE ENERGÍA POWER CONSUMPTION			
Consumo de electricidad (Kwh) <i>Electricity consumption (Kwh)</i>	4.623.934 4,623,934		
Flota de vehículos y maquinaria (L.) <i>Fleet of vehicles and machinery (L.)</i>	6.640.222 6,640,222		
Biodiesel (L.) <i>Biodiesel (L.)</i>	33.281 33,281		
Gasóleo (L.) <i>Diesel (L.)</i>	18.636 18,636		
Gas Natural (m³) <i>Natural Gas (m³)</i>	51.798 51,798		
GENERACIÓN DE RESIDUOS (Tm) GENERATION OF WASTE (Tm)	3.019 3,019		
Peligrosos <i>Hazardous waste</i>	51 51		
No peligrosos <i>Non-hazardous waste</i>	2.968 2,968		
HUELLA DE CARBONO (TCO₂eq) CARBON FOOTPRINT (TCO₂eq)	21.172 21,172		
Emisiones directas (alcance 1) <i>Direct emissions (scope 1)</i>	17.532 17,532		
Emisiones indirectas (alcance 2) <i>Indirect emissions (scope 2)</i>	1.881 1,881		
Emisiones indirectas (alcance 3) <i>Indirect emissions (scope 3)</i>	1.759 1,759		

(*) Indicador calculado para el 93 % de la actividad del Grupo EULEN: España, Portugal, Chile, Colombia, Perú, México y República Dominicana.

(*) Indicator calculated for 93% of Grupo EULEN's activity. Spain, Portugal, Chile, Colombia, Peru, Mexico and the Dominican Republic.

Estrategia para un desarrollo sostenible

Strategy for sustainable development

El Plan Estratégico del Grupo EULEN para el periodo 2017-2021, presentado en 2016 en el marco de la convención anual de directivos, pretende incrementar las ventas un 50 %, hasta 2.250 millones de euros en 2021, y duplicar el beneficio, hasta superar los 32 millones de euros.

EULEN Group's Strategic Plan for the period 2017-2021, presented in 2016 within the framework of the annual management convention, intends to increase sales by 50%, to 2,250 million Euros by 2021, and double the profit to exceed 32 million Euros.

Plan estratégico 2017-2021
2017-2021 strategic plan

VENTAS / SALES	BENEFICIO / PROFIT
2.250 M € (+50 %) €2,250 M (+50%)	32 M € (+200 %) €32 M (+200%)
FACTURACIÓN FUERA DE ESPAÑA/ INVOICING OUTSIDE SPAIN	ADQUISICIONES / PURCHASES
740 M € (+100 %) €740 M (+100%)	En países como USA, Canadá, Uruguay, etc. In countries like USA, Canada, Uruguay, etc.

**DESARROLLO
SOCIO-ECONÓMICO SOSTENIBLE
SUSTAINABLE SOCIAL AND
ECONOMIC DEVELOPMENT**

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.

EULEN Group's strategy is based on the economic sustainability of its companies, the integration of people at risk of exclusion and the stability of employment.

**I+D+I APLICADA A
PROCESOS Y SERVICIOS
R&D&I APPLIED TO PROCESSES
AND SERVICES**

El Grupo EULEN, tiene como objetivo integrar la innovación en su modelo de negocio para conseguir mejorar la competitividad, la eficiencia y posicionar favorablemente a la compañía respecto a sus principales competidores sectoriales.

EULEN Group aims to integrate innovation into its business model to improve competitiveness and efficiency, and to position the company favourably with respect to its main sector competitors.

**PROTECCIÓN Y RESPETO AL
MEDIO AMBIENTE
PROTECTION AND RESPECT
FOR THE ENVIRONMENT**

La gestión ambiental del Grupo EULEN se fundamenta en el uso sostenible de los recursos, la optimización de los consumos, y la reducción y compensación de la huella de carbono.

EULEN Group's environmental management is based on the sustainable use of resources, the optimisation of consumption, and the reduction and offsetting of its carbon footprint.

Distribución de ventas por geografía (en miles de euros)
Sales distribution by geographical area (in thousands of euros)

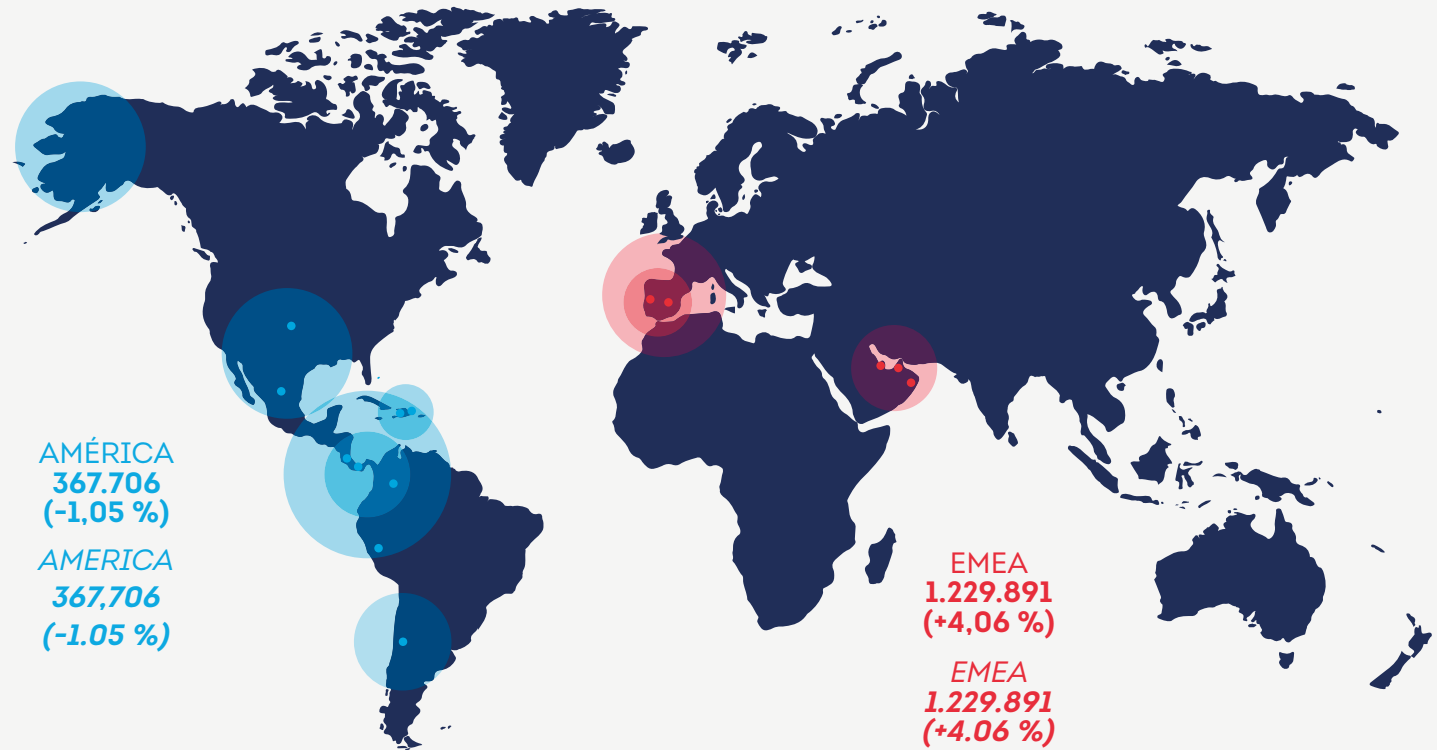
TOTAL VENTAS: 1.597.597 / TOTAL SALES: 1,597,597

Desarrollo socio-económico 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 crecer de manera sostenida y con presencia internacional, como se muestra en la siguiente imagen.

Sustainable social and economic development

EULEN Group has faced many challenges throughout its history (economic crises, local currency fluctuations, and late payment by public and private customers, among others). Despite this fact, the company has managed to grow steadily and with an international presence, as shown in the following image.



EMEA: España, Portugal y Middle East.

AMÉRICA: Chile, Colombia, Perú. Costa Rica, EE. UU., Jamaica, México, Panamá y República Dominicana.

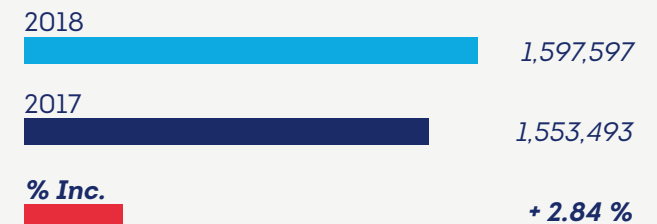
EMEA: Spain, Portugal and Middle East.

AMERICA: Chile, Colombia, Peru. Costa Rica, United States, Jamaica, Mexico, Panama and Dominican Republic.

Total ventas (Miles de Euros)

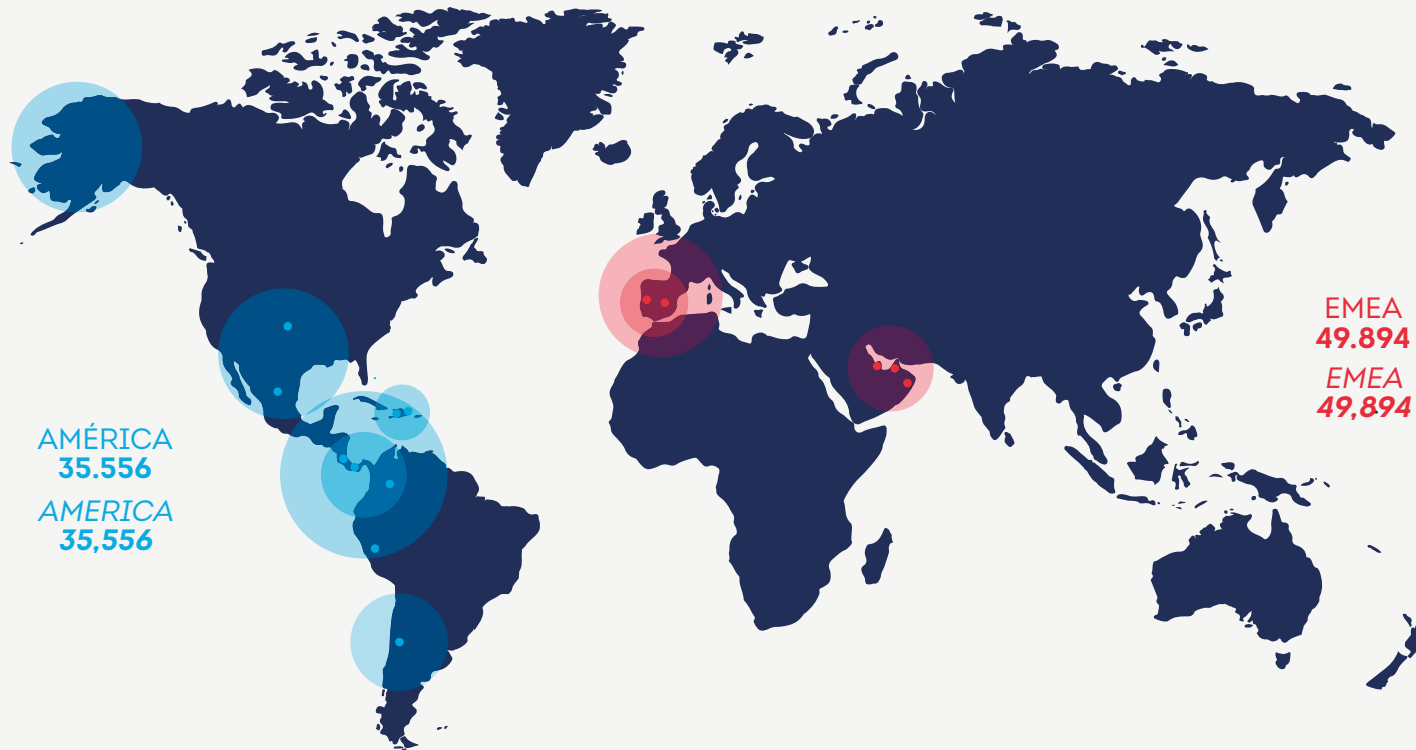


Total sales (Thousands of Euros)



Distribución del capital humano por geografía
Human capital distribution by geographical area

TOTAL PERSONAS: 85.450 / TOTAL PEOPLE: 85,450



EMEA: España, Portugal y Middle East.

AMÉRICA: Chile, Colombia, Perú, Costa Rica, EE.UU., Jamaica, México, Panamá y República Dominicana.

EMEA: Spain, Portugal and Middle East.

AMERICA: Chile, Colombia, Peru, Costa Rica, United States, Jamaica, Mexico, Panama and Dominican Republic.

Plan Director RSC 2019-2021

CSR Director Plan 2019-2021

Para la consecución de los objetivos del Plan Estratégico de la compañía, el Grupo EULEN es consciente de la importancia de potenciar la Responsabilidad Social Corporativa como elemento de cohesión interna, de incremento y consolidación del sentimiento de orgullo de pertenencia, y para trasladar a sus clientes y colaboradores su compromiso con la sociedad.

El año 2018, ha sido clave en materia de RSC para el Grupo EULEN ya que se ha llevado a cabo la definición de los ejes estratégicos y los objetivos que conforman el Plan Director de RSC 2019-2021.

Como resultado de esta reflexión se han aprobado los ejes estratégicos y las herramientas que van a dar apoyo a la consecución del Plan Director de RSC. Cabe destacar el compromiso de la más alta dirección en el establecimiento de objetivos y líneas de trabajo en cada uno de estos ejes:

In order to achieve the goals of the company's Strategic Plan, EULEN Group is aware of the importance of enhancing Corporate Social Responsibility as an element of internal cohesion, of increasing and consolidating the feeling of pride in belonging, and of transmitting its engagement with society to its customers and collaborators.

The year 2018 has been essential in matters of CSR for EULEN Group as it has defined the strategic axes and goals that make up the 2019-2021 CSR Master Plan.

As a result of this analysis, the strategic axes and the tools that will support the achievement of the CSR Master Plan have been approved. Of particular note is the commitment of senior management in the establishment of objectives and lines of work in each of these axes:



Modelo de negocio y creación de valor

Business model and creation of value

EULEN FACILITY SERVICES & MANAGEMENT



EULEN FS&FM integra todos los servicios necesarios para el funcionamiento de una empresa. Ofrece una gestión integral, con soluciones innovadoras a medida de cada empresa y específicas para cada sector, que consiguen ahorrar costes y crear condiciones de trabajo óptimas. 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 portfolio, 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.

Principales cifras de negocio (Miles de Euros)



EULEN FACILITY SERVICES & MANAGEMENT



EULEN FS&FM integrates all the services required for a company to operate. It offers comprehensive management, with innovative solutions tailored to each company and specific to each sector, which help save costs and create optimal working conditions. The experience, technology, capacity for innovation and the qualification of the team are necessary in this process and position EULEN FS&FM as a point of reference in the market.

With an extensive portfolio, the services provided include the operational management of real estate, space management, energy efficiency and industrial maintenance of facilities and soft services, including cleaning, reception, telephone and back office assistance among others.

In recent years EULEN FS&FM has made significant commercial efforts, showing customers the highly specialised services they offer and promoting the unification of all the products based on excellence and quality.

Main business figures (Thousands of Euros)



EULEN 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 internacionales.

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 CSIRT.es.

Principales cifras de negocio (Miles de Euros)



EULEN SEGURIDAD



In an environment with new and ever-changing threats, EULEN Seguridad has extensive experience in services aimed at protecting both tangible and intangible assets, as well as processes that guarantee the continuity of customers' business operations.

EULEN Seguridad is formed by a diversified and efficient team who are at the forefront of security. The company is a leader in the management of comprehensive security solutions, with a clear commitment to technological security combined with traditional physical security services.

Most notably, conventional surveillance, solutions and maintenance of security systems, consulting services, cybersecurity, protection of critical infrastructures, air surveillance and security operations and international logistics services.

EULEN Seguridad has a Cybersecurity Incident Response Centre, the EULEN Seguridad - CCSI - CERT, from which any cybersecurity incident that may arise can be managed quickly and efficiently. This internationally recognised centre is a member of FIRST, www.first.org and of CSIRT.es.

Main business figures (Thousands of Euros)



SERVICIOS SOCIO SANITARIOS



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 de salud.

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 éxito 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+, encontrándose entre las primeras 15 organizaciones en España, por nivel de puntuación global.

Principales cifras de negocio (Miles de Euros)

2018	127.387
2017	127.962

PUBLIC HEALTH SERVICES



With more than 30 years' experience, EULEN Sociosanitarios is a leader in the specialised management of social, educational and health services.

Its mission is to educate, support, assist and care for people, respecting ethical principles, to improve their quality of life and life plan.

Its range of services, aimed at public and private customers, is oriented towards people and society. This business area continues to be successful thanks to its pillars: specialisation and diversity. It is therefore committed to the constant innovation, growth and development of its professionals.

The management model of EULEN Sociosanitarios has been recognised in Spain for its firm commitment to excellence, with the EFQM 500+ European Seal of Excellence, and is among the first 15 organisations in Spain, by level of global score.

Main business figures (Thousands of Euros)

2018	127,387
2017	127,962

SERVICIOS DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS 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 *outsourcing* dentro del área de recursos humanos.

Somos expertos en la gestión 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 la máxima comodidad tanto al cliente como al colaborador.

Principales cifras de negocio (Miles de Euros)

2018	226.296
2017	227.695

HR MANAGEMENT SERVICES AND TEMPORARY WORK SERVICES



EULEN Flexiplán has wide experience in the management of human resources and the search for talent. Its success is based on the identification of the strategic competencies required by each customer and market. For this purpose, it has the best human capital supported by the most avant-garde technology with the aim of optimising processes and generating the best result.

EULEN Flexiplán responds to companies' needs in relation to worker availability, qualified personnel recruitment processes, staff training, Human Resources consulting and outsourcing processes within the area of human resources.

We are experts in managing Human Resources and searching for Talent, basing our processes on cutting-edge technology in order to ensure efficient processes for maximum convenience of both the customer and the collaborator.

Main business figures (Thousands of Euros)

2018	226,296
2017	227,695

I+D+i aplicada a procesos y servicios

R&D&I applied to processes and services

El Grupo EULEN integra la innovación en su modelo de negocio para conseguir mejorar su competitividad, eficiencia y posicionar favorablemente a la compañía respecto a sus competidores.

La identificación de nuevos servicios con potencial, su diseño y la integración tecnológica son actualmente los procesos principales de innovación que el Grupo EULEN está llevando a cabo, siempre con el objetivo de prestar el mejor servicio posible a sus clientes.

EULEN Group integrates innovation into its business model to improve its competitiveness, efficiency, and to position the company favourably with respect to its competitors.

The identification of new services with potential, their design and technological integration are the core innovation processes in which EULEN Group is currently engaged, always with the aim of providing the best possible service for their customers.

Proyectos de innovación completados en 2018
Innovation projects completed in 2018

20

EULEN Proactiva

EULEN proactiva es un servicio exclusivo para grandes empresas que tiene como objetivo anticiparse a las futuras necesidades de los clientes y del sector al que pertenecen. Para ello, se analizan, contrastan y aportan soluciones innovadoras diseñadas a la medida del cliente, aplicando una metodología de trabajo diferente y mucho más interactiva.

EULEN PROACTIVA is an exclusive service for large companies that aims to anticipate the future needs of customers and the sector to which they belong. For this purpose, they analyse, cross-check and provide innovative solutions tailored to the customer, applying a different and much more interactive work methodology.



En 2018, se han puesto en marcha dos nuevos proyectos de EULEN Proactiva.

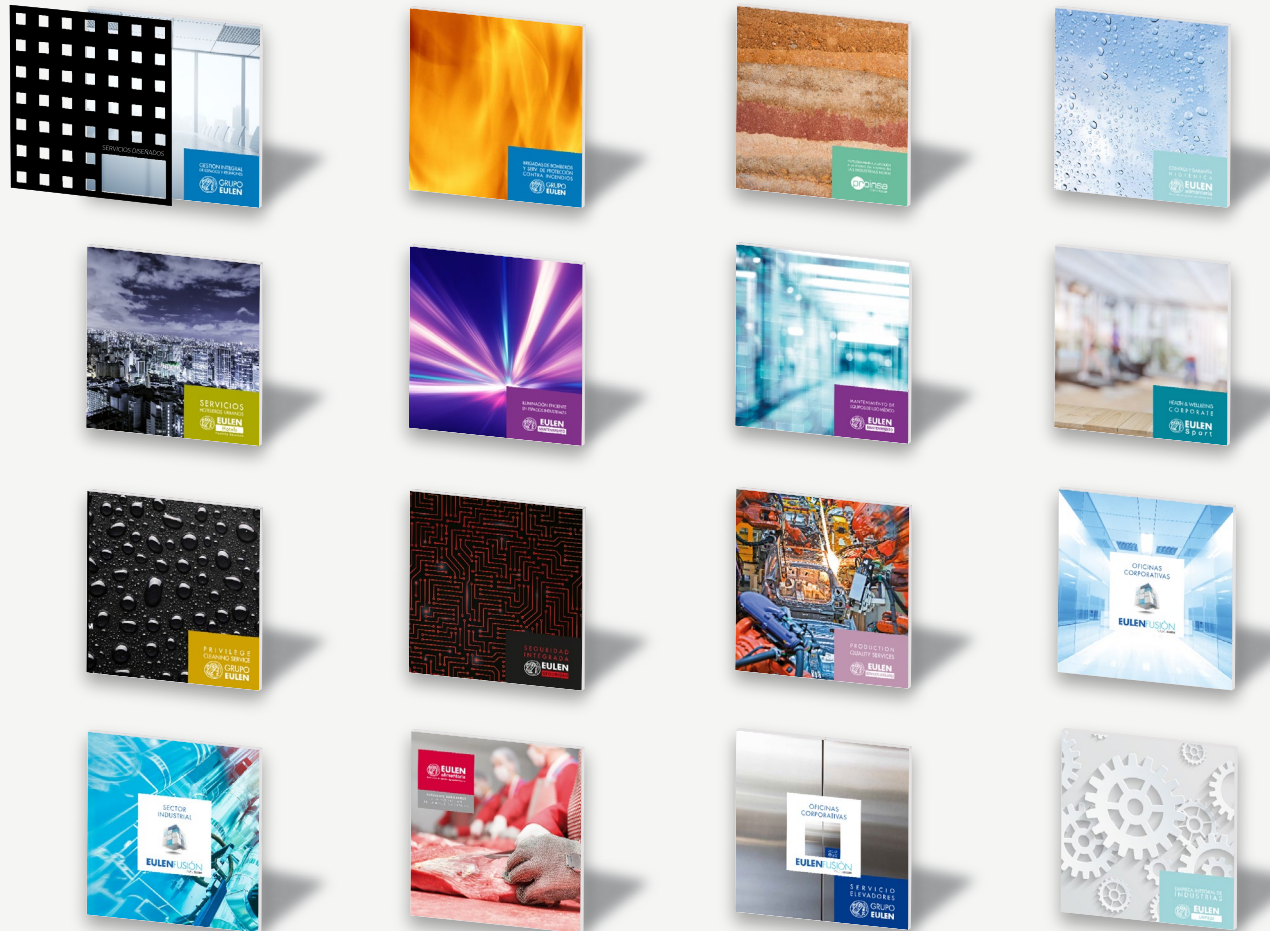
Two new EULEN Proactiva projects have been launched in 2018.

Servicios diseñados

Los servicios diseñados son modelos de servicios creados específicamente para dar soluciones útiles, de calidad y más eficientes a los clientes del Grupo EULEN. Estos servicios, han sido elaborados desde tres perspectivas: perspectiva del cliente, del usuario y de la propia empresa que los presta. Para su elaboración, se utilizan metodologías y herramientas propias elaboradas por el Grupo, como son el sistema de representación de servicios (MRS), el proyecto analítico (DSP) o los talleres de diseño. Los Servicios Diseñados son productos intangibles, producidos exclusivamente por el Grupo EULEN, que se materializan en un soporte físico específicamente concebido para definirlos correctamente.

Designed services

The services designed are service models specifically created to provide more effective, high-quality useful solutions to the clients of EULEN Group. These services have been developed from three perspectives: clients, users and the actual company providing the services. In-house methodologies and tools created by the Group, such as the representation of services model (MRS), the analytical study (DSP) and design workshops have been used for their creation. The Designed Services are intangible products produced exclusively by EULEN Group, that materialize in a physical medium specifically designed for their correct definition.



En 2018 se han diseñado e implantado 16 nuevos servicios y se espera que en 2019 la cifra se eleve a más de 30.

In 2018, 16 new services were designed and implemented and this number is expected to rise to more than 30 in 2019.

Espacios co-creación

Los espacios de co-creación consisten en el diseño participativo de servicios en colaboración con otras empresas prestadoras de servicios. A través del conocimiento específico que aporta cada compañía colaboradora y la aplicación de metodologías concretas, se crean servicios participativos adaptados a necesidades de futuros clientes.

Co-creation areas

Co-creation areas involve participatory service design in collaboration with other service suppliers. Through the specific knowledge provided by each collaborating company and the application of specific methodologies, we create participatory services adapted to the needs of future customers.

En 2018 se ha trabajado en dos espacios de co-creación con otras empresas para el co-diseño de nuevos servicios.



In 2018, we have worked on two co-creation areas with other companies for the co-design of new services.

El capital humano: nuestro principal activo

Human capital our main asset

Entender el capital humano como la suma de los conocimientos, habilidades y capacidades de los empleados, es fundamental para alcanzar el modelo sostenible y de excelencia que el Grupo EULEN persigue.

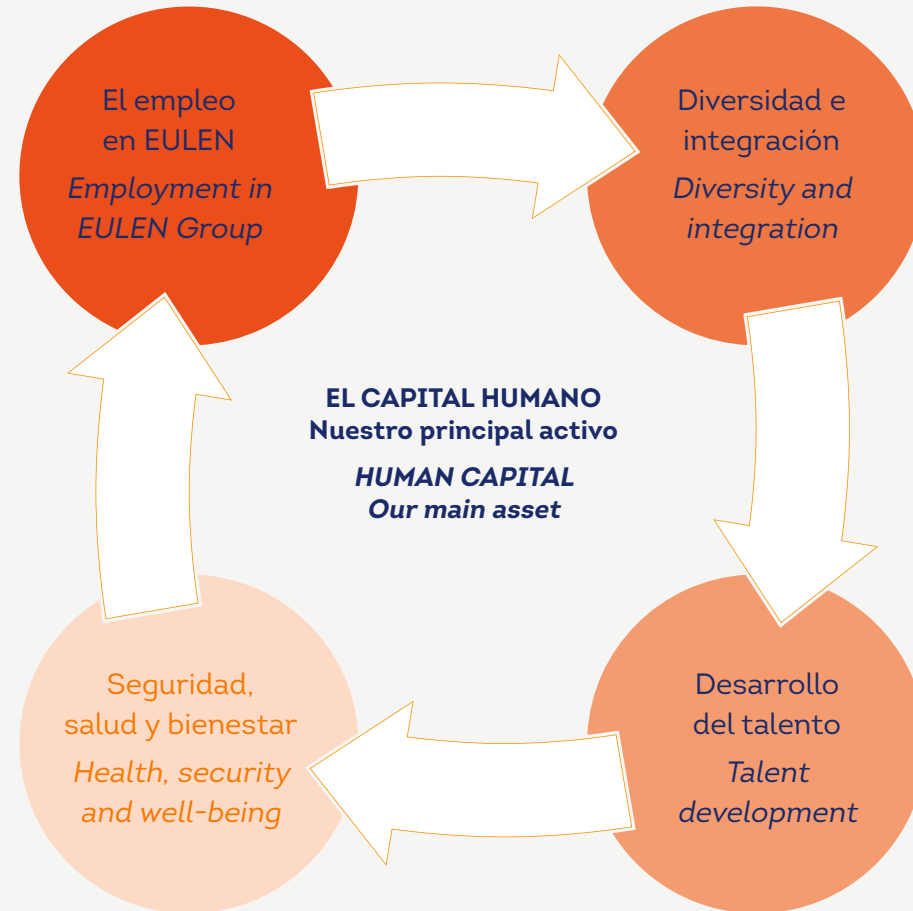
Por ello, es fundamental garantizar unas condiciones laborales de calidad, de ausencia de discriminación e inclusión de todos los colectivos, de accesibilidad universal y de igualdad de oportunidades, todo ello, en un entorno de trabajo seguro y saludable.

Understanding human capital as the sum of the knowledge, skills and abilities of employees is essential to achieve the sustainable excellence model that EULEN Group pursues.

Therefore, it is essential to guarantee quality working conditions, absence of discrimination and inclusion of all groups, universal accessibility and equal opportunities, all in a safe and healthy working environment.

85.450 empleados en todo el mundo
Grupo EULEN.
*85,450 employees EULEN Group across
the world.*

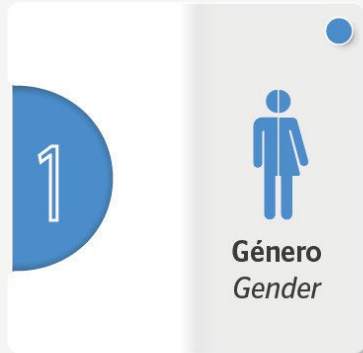
2.050 empleados con algún tipo de
discapacidad.
*2,050 employees with some type
of disability.*



69 % de la plantilla cubierta por
OHSAS 18001.
*69% of the workforce covered by
OHSAS 18001.*

864.407 horas de formación a
empleados en 2018.
*864,407 hours of employee training
in 2018.*

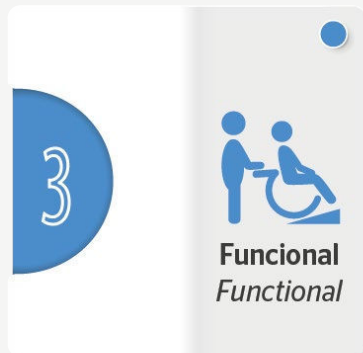
Diversidad e Integración Diversity and integration



53,62 % de mujeres.
53.62 % of women.



48,60 % de empleados
<30 años y >50 años.
48.60 % of employees
<30 and >50 years.



2.050 empleados con algún tipo
de discapacidad.
2,050 employees with some type
of disability.

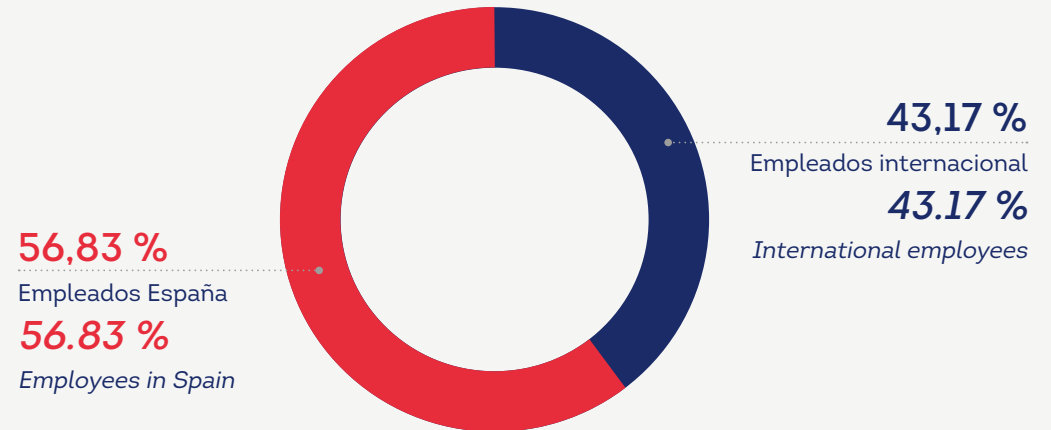


Un total de **111** nacionalidades
trabajando en Grupo EULEN.
A total of **111** nationalities working
for EULEN Group.

Estabilidad laboral / Employment stability

El Grupo EULEN cuenta con el compromiso de actuar conforme a unos valores que garanticen un comportamiento ético, responsable y respetuoso con la legalidad vigente.

EULEN Group is committed to acting in accordance with values that ensure an ethical, responsible and respectful behaviour with current legislation.



Como garantía de su compromiso con los empleados, el Grupo EULEN cuenta con:

- Política de igualdad y conciliación.
- Política contra toda forma de acoso.
- Planes de igualdad.
- Política de contratación laboral.
- Comité de personas.
- Conciliación de la vida laboral y familiar para la mejora del bienestar.

As a guarantee of its commitment to employees, EULEN Group has the following:

- Equality and reconciliation policy.
- Policy against all forms of harassment.
- Equality plans.
- Hiring Policy.
- People committee.
- Reconciliation of family and work life to improve well-being.

Formación y desarrollo de nuestros profesionales
Training and development of our professionals

Horas de formación impartidas por región <i>Training hours provided by region</i>	2018
EMEA <i>EMEA</i>	324.156 <i>324,156</i>
AMÉRICA <i>AMERICA</i>	540.251 <i>540,251</i>
Total Total	864.407 864,407

(*) Indicador calculado para el 93 % de la actividad del Grupo EULEN: España, Portugal, Chile, Colombia, Perú, México y República Dominicana.

(*) *Indicator calculated for 93% of Grupo EULEN's activity: Spain, Portugal, Chile, Colombia, Peru, Mexico and the Dominican Republic.*

Horas totales de formación en 2018
Total training hours in 2018

864.407
864,407

Seguridad, salud y bienestar
Health, security and well-being

	HOMBRES <i>MEN</i>	MUJERES <i>WOMEN</i>
Índice Frecuencia de accidentes (Nº accidentes de trabajo*1.000.000 horas trabajadas) (*) <i>Accident Frequency Rate (No. work accidents* 1,000,000 hours worked) (*)</i>	25,89 <i>25.89</i>	23,11 <i>23.11</i>
Índice de Gravedad (Nº jornadas perdidas por accidentes de trabajo*1.000 horas trabajadas) (*) <i>Severity Rate (No. days lost through work accidents*1,000 hours worked) (*)</i>	0,43 <i>0.43</i>	0,45 <i>0.45</i>
Número de enfermedades profesionales con baja (*) <i>Number of occupational diseases with sick leave (*)</i>	10	20

(*) Indicador calculado para la actividad del Grupo EULEN: España, Portugal, Chile, Colombia, Perú y República Dominicana.

(*) *Indicator calculated for Grupo EULEN's activity: Spain, Portugal, Chile, Colombia, Peru and the Dominican Republic.*

Plantilla cubierta por OHSAS 18001
Workforce covered by OHSAS 18001

69 %

Creación de valor más allá de nuestra compañía

Creation of value beyond our company

El Grupo EULEN basa su modelo de negocio en la ética y la transparencia en la gestión de las relaciones con sus grupos de interés y la creación de valor mutuo a través de sus operaciones.

El Grupo extiende sus principios y valores a lo largo de su cadena de valor, mediante una gestión responsable de la cadena de suministro, el establecimiento de vínculos con sus clientes más allá de la relación comercial y el compromiso con la sociedad en la que opera.

EULEN Group bases its business model on ethics and transparency in the management of relations with its stakeholders, and on the creation of mutual value through its operations.

The Group extends its principles and values along its value chain, through responsible management of the supply chain, establishing links with its customers beyond the commercial relationship, and through commitment towards the society in which it operates.

Vínculo con el cliente / Relationship with customers

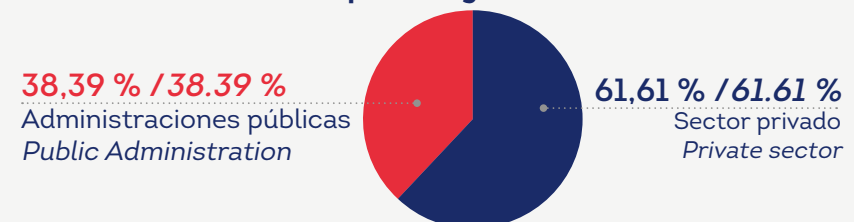
El Grupo EULEN dispone del sistema de gestión de calidad certificado de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015 implantado en siete países (España, Portugal, México, Perú, Chile, Colombia y República Dominicana), que suponen un 93 % de ventas del Grupo.

EULEN Group has a certified quality management system in accordance with ISO 9001:2015 Standard implemented in seven countries (Spain, Portugal, Mexico, Peru, Chile, Colombia and the Dominican Republic), which represent 93% of Group sales.

Distribución sectorial de clientes / Sectoral distribution of clients

Fabricantes / Manufacturers	22,12 %	22.12 %
Org. oficiales / Official organizations	22,00 %	22.00 %
Transporte, comunicaciones y servicios públicos / Transport, communications and public services	20,38 %	20.38 %
Servicios / Services	18,46 %	18.46 %
Detallistas / Retail	6,83 %	6.83 %
Finanzas, seguros y bienes raíces / Finance, insurance and real estate	5,11 %	5.11 %
Mayoristas / Wholesale	2,06 %	2.06 %
Construcción y contrataciones / Construction and contracts	1,51 %	1.51 %
Varios / Various	1,16 %	1.16 %
Agricultura, silvicultura ganadería y pesca / Agriculture, forestry, livestock and fishing	0,20 %	0.20 %
Minería / Mining	0,18 %	0.18 %

Distribución de clientes por categoría / Distribution of clients by category



Gestión responsable de la cadena de suministro: proveedores y subcontratación

Nuevos proveedores homologados: el 83 % según criterios ambientales.

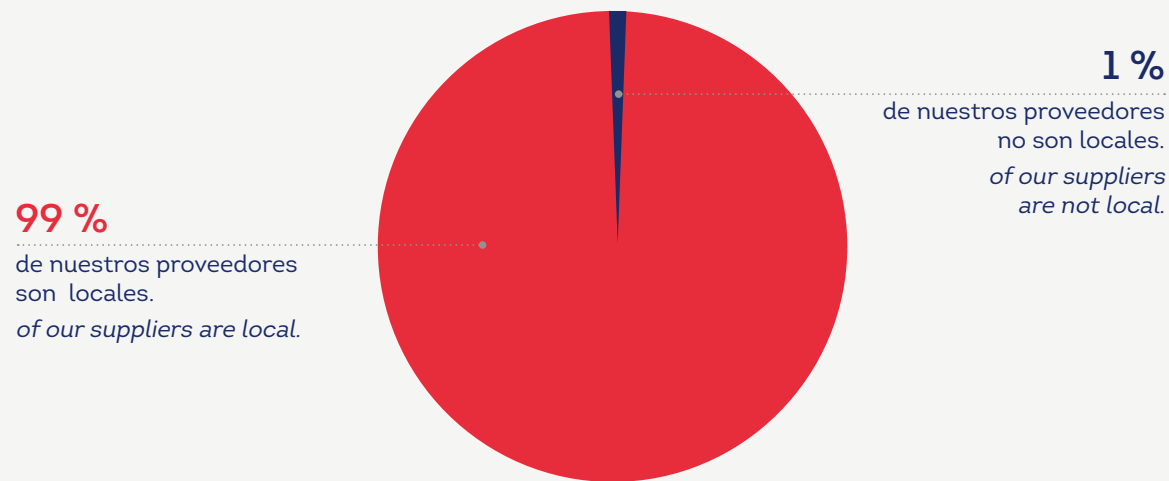
182.154.540 € | Volumen total de compras.
467 | Evaluaciones a proveedores.

Responsible management of the supply chain: suppliers and subcontracting

New approved suppliers: 83% according to environmental criteria.

€ 182,154,540 | Total purchase volume.
467 | Supplier assessments.

**% de proveedores locales (*)
% local suppliers (*)**



(*) Indicador calculado para el 93 % de la actividad del Grupo EULEN: España, Portugal, Chile, Colombia, Perú, México y República Dominicana.

(*) Indicator calculated for 93% of EULEN Group's activity. Spain, Portugal, Chile, Colombia, Peru, Mexico and the Dominican Republic.

Nuestra marca en la sociedad

El Grupo EULEN cuenta con una estrategia de imagen y comunicación corporativa (con alcance en todos los países en los que tiene presencia) transversal a la actividad de la compañía con la que busca impactar a toda la organización, así como impregnar su imagen de líder comprometido con sus empleados, clientes y sobre todo con la sociedad a los distintos grupos de interés.

Our brand in society

EULEN Group has an image and corporate communication strategy (which reaches all countries in which it operates) that is transversal to the company's activity, with which it seeks to impact the entire organization, and also foster its image of a leader committed to employees, clients and especially society, among its different stakeholders.

Análisis de repercusión en medios de comunicación Media impact analysis

764 noticias generadas del Grupo EULEN (España).
764 news generated from EULEN Group (Spain).

Acciones de comunicación Acciones de comunicación

- Notas de prensa sobre acuerdos, convenios, proyectos sociales, reconocimientos, negocios, nombramientos directivos... / Press releases about agreements, covenants, social projects, recognitions, business, executive appointments...
- Artículos especializados sobre liderazgo en el negocio, nuevos servicios, innovación... / Specialized articles on business leadership, new services, innovation...
- Reportajes sobre acciones de RSC, inclusión laboral, empleabilidad... / Reports on CSR actions, labour inclusion, employability...

Campañas de sensibilización Awareness-raising campaigns

- Redes Sociales / Social networks.
- Página web / Website.
- Newsletter / Newsletter.
- Prensa especializada / Specialized press.

Eventos España Events Spain

- Eventos Marca para explicar los aspectos estratégicos de la compañía.
Brand Events to explain the company's strategic aspects.
- Nº eventos / Nº events: 2
 - Asistencias personas y empresas: total 120 personas, 64 empresas / Attendance people and companies: total 120 people, 64 companies.
 - Desayuno de trabajo especializados en diferentes sectores y líneas de venta / Working breakfast specialized in different sectors and sales lines:
 - Nº eventos / Nº events: 8
 - Total 106 personas, 89 empresas / Total 106 people, 89 companies.
 - Eventos de servicios especializados / Specialized service events.
 - Eventos de estudio y propuesta específica a clientes. Events for analysis and specific proposals to clients.

Gestión ambiental del Grupo EULEN

EULEN Group environmental management



El alcance de los indicadores reportados en este capítulo corresponde al 93 % de la actividad del Grupo EULEN: España, Portugal, Chile, Colombia, Perú, México y República Dominicana.
The scope of the indicators reported in this chapter corresponds to 93% of EULEN Group's activity. Spain, Portugal, Chile, Colombia, Peru, Mexico and the Dominican Republic.

Eficiencia en el consumo de recursos y fomento de la economía circular

Efficiency in the use of resources and promotion of the circular economy

En 2018, cabe destacar la implantación de numerosas medidas que fomentan la economía circular y el uso sostenible de los recursos en las actividades de servicios y obras medioambientales.

- Incorporación de nuevas tecnologías para la reutilización de residuos de poda y siega.
- *Mulching*.
- Renovación de los sistemas de riego.
- Apuesta por las emisiones "cero" mediante la adquisición de vehículos y maquinaria eléctricos y GLP.

It must be noted, the implementation of numerous measures that promote the circular economy and the sustainable use of resources in service actions and environmental works in 2018.

- *Integration of new technologies for the reuse of pruning and mowing waste.*
- *Mulching.*
- *Renewal of irrigation systems.*
- *Commitment to "zero" emissions by acquiring electric vehicles and machinery and LPG.*

Consumo de papel (Kg) Paper consumption (Kg)
110.658
110,658

Consumo electricidad (Kwh) Electricity consumption
4.623.934
4,623,934

Consumo de Agua (m3) Water consumption
30.630
30,630

Residuos generados (Tm.) Waste generated
3.019
3,019

Emissiones de CO₂ / CO₂ emissions

21.173 tCO₂ en 2018

El Grupo EULEN mide sus emisiones de CO₂ asociadas a las actividades de la compañía a partir de una metodología basada en GHG Protocol y la Norma ISO 14064 que permiten calcular emisiones directas e indirectas distribuidas en alcance 1, 2 y 3.

21,173 tCO₂ in 2018

EULEN Group measures its CO₂ emissions associated with the company's activities using a methodology based on the GHG Protocol and the ISO 14064 Standard, which allow the calculation of direct and indirect emissions distributed in Scope 1, 2 and 3.

Gastos e inversiones ambientales

Environmental costs and investments

En los últimos años, el Grupo EULEN ha realizado un importante esfuerzo en gestión ambiental, a través de un gasto/inversión ambiental de aproximadamente 5.000.000 euros desde 2015. En 2018, el gasto e inversión ambiental ha supuesto **1.831.590 euros**.

Los principales gastos e inversiones ambientales realizados en 2018 han consistido en:

- Compra de maquinaria eco-eficiente.
- Renovación de la flota de vehículos con aumento de los vehículos más eficientes.
- Medidas de eficiencia energética en edificios del Grupo.
- Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales:
 - Personal técnico especializado en gestión ambiental.
 - Auditorías y certificaciones ambientales.
 - Consultoría soporte en legislación ambiental.
 - Formación e información en concienciación y sensibilización ambiental.

*In recent years, EULEN Group has made an important effort in environmental management, through environmental expenditure/investment of approximately 5,000,000 Euros since 2015. In 2018, environmental spending and investment amounted to **1,831,590 euros**.*

The main environmental costs and investments carried out in 2018 were the following:

- *Purchase of eco-efficient machinery.*
- *Renewal of the fleet of vehicles, increasing the number of the most efficient vehicles.*
- *Energy efficiency measures in the Group's buildings.*
- *Resources dedicated to the prevention of environmental risks:*
 - *Technical staff specializing in environmental management.*
 - *Environmental audits and certifications.*
 - *Support consultancy in environmental law.*
 - *Training and information on environmental awareness and sensitisation.*

Nuestra aportación a la comunidad

Our contribution to the community

El Grupo EULEN, como empresa sensible a las necesidades de la sociedad, se compromete a apoyar iniciativas cuyo propósito sea influir positivamente en el desarrollo del entorno y de las comunidades en las que opera.

As a company that is aware of the needs of society, EULEN Group is committed to supporting initiatives that seek to positively influence the development of the environment and the communities in which it operates.



El Grupo EULEN en 2018 ha destinado en acción social un total de 733.607 €.

De acuerdo a la finalidad de la acción social, a continuación se detalla la contribución de 2018 en número de iniciativas distribuidas en tres categorías: (1) Inserción laboral, (2) Cultura, Investigación, Educación y Deporte local y (3) Ayuda a familias, infancia, mayores y colectivos vulnerables.

In 2018, EULEN Group allocated a total of €733,607 to social action.

In accordance with the purposes of the social action, the contribution of 2018 in terms of the number of initiatives is indicated below, in three separate categories: (1) Labour integration, (2) Culture, Research, Education and Local sports and (3) Help to families, children, elderly people and vulnerable groups.

Distribución de la acción social (*) / Distribution of social action (*)

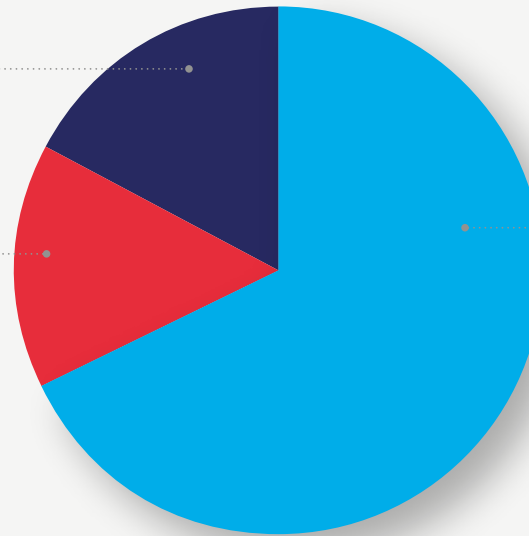
17 %

Ayuda a familias, infancia, mayores y colectivos vulnerables
Help to families, children, elderly people and vulnerable groups



15 %

Cultura, investigación, educación y deporte local
Culture, research, education and local sports



68 %

Inserción laboral
Integration into the job market



(*) Indicador calculado para el 93 % de la actividad del Grupo EULEN: España, Portugal, Chile, Colombia, Perú, México y República Dominicana.

(*) Indicador calculado para el 93 % de la actividad del Grupo EULEN: España, Portugal, Chile, Colombia, Perú, México y República Dominicana.

Se ha destinado a Acción Social

733.607 €

Allocated to Social Action

€733,607

Inserción y formación laboral de personas con riesgo de exclusión

El Grupo EULEN mantiene un firme 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 este sentido, la compañía colabora y tiene acuerdos con más de 136 organizaciones que trabajan en aras de la reinserción y el desarrollo integral de estos colectivos en riesgo de exclusión.



Labour integration and training of people at risk of social exclusion

EULEN Group maintains a firm commitment towards the most disadvantaged groups (whether people with disabilities, immigrants, people at risk of social exclusion, young people or older unemployed persons). In this sense, the company collaborates and has agreements with more than 136 organizations that work for the reintegration and comprehensive development of these groups at risk of exclusion.

CASO DESTACADO

La diferencia Suma



El Grupo EULEN, como referente en la integración de personas con discapacidad o diversidad funcional y de otros colectivos con dificultades de inserción laboral, en 2018 ha creado *La diferencia Suma*.

Se trata de una iniciativa, enmarcada en su política de Responsabilidad Social Corporativa, con la que la compañía quiere seguir potenciando y fomentando la inclusión de personas de estos colectivos a su plantilla, ya que 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, a 31 de diciembre de 2018, el Grupo EULEN contó con 2.050 profesionales con algún tipo de discapacidad.

FEATURED CASE

Difference is an Added Value



EULEN Group, as a reference point in the integration of people with disabilities or functional diversity and other groups with difficulties entering the labour market, created the initiative "*Difference is an Added Value*" in 2018.

This is an initiative, within the framework of its Corporate Social Responsibility policy, with which the company wishes to continue strengthening and encouraging the inclusion of people from these groups into its personnel, as they provide greater value to the company and to all of those who are part of it.

Through *La diferencia Suma*:

- We provide a NEW OPPORTUNITY.
- WE HELP people start over or improve their professional, personal and social lives.
- THEY HELP US value what we are and what we have.
- We integrate SOCIAL WORK into our lives.
- We face a PROFESSIONAL CHALLENGE that satisfies us personally.

Resulting from this initiative, as of 31 December 2018, EULEN Group had 2,050 professionals with some type of disability.

Apoyo a familias, infancia, mayores y colectivos vulnerables

El Grupo EULEN colabora con múltiples asociaciones y fundaciones sin ánimo de lucro (en 2018 fueron un total de 33 organizaciones), apoyando proyectos sociales que tienen como objetivo mejorar las condiciones de las comunidades donde la compañía desarrolla sus actividades.



CASO DESTACADO

Campaña «Un hogar fuera del hogar»

La Fundación David Álvarez EULEN, firmó a finales de 2018 un acuerdo de colaboración con la Fundación Infantil Ronald McDonald y puso en marcha en los 14 países en los que el Grupo tiene presencia, la Campaña global «Un hogar fuera del hogar».

Grupo EULEN y la Fundación Ronald McDonald®, a través de las casas, las salas familiares y las clínicas que están dentro del programa de esta Fundación, busca crear un entorno donde los niños y sus familias puedan llevar una vida normalizada mientras reciben un tratamiento médico, para poder estar con su familia, lo que influye favorablemente en su recuperación.

Gracias a esta colaboración, desde el Grupo EULEN podemos contribuir a devolver a las familias el calor y el apoyo de «Un hogar fuera del hogar» y por tanto, ayudar a paliar el impacto de su enfermedad. En definitiva, un cuidado centrado en la familia.

La Campaña, puesta en marcha a finales de 2018, obtuvo unos magníficos resultados, fruto del esfuerzo realizado por los empleados del Grupo EULEN y por la Fundación David Álvarez EULEN, logrando una recaudación de cerca de 15.000 euros, lo que permitió, entre otros proyectos, cubrir los costes de la adquisición del mobiliario de la Sala Familiar «Sala Ronald McDonald» en el Hospital de la Paz de Madrid.

Support to families, children, elderly people and vulnerable groups

EULEN Group collaborates with multiple non-profit associations and foundations (in 2018 there were a total of 33 organizations) by supporting social projects that aim to improve the conditions of the communities where the Company carries out its activities.

FEATURED CASE

Campaign «A home away from home»

The Foundation David Álvarez EULEN signed a collaboration agreement at the end of 2018 with the Ronald McDonald Children's Foundation and launched the Global Campaign «A home away from home» in the 14 countries in which the Group operates.

EULEN Group and the Ronald McDonald® Foundation, through the homes, family rooms and clinics included in the Foundation's program, seek to create an environment where children and their families can lead a normal life while receiving medical treatment, and be with their families, which favourably influences their recovery.

Thanks to this collaboration, EULEN Group is giving back to families the warmth and support of «A home away from home» and therefore, helping to ease the impact of their disease. In short, family-centred care.

The Campaign, which was launched at the end of 2018, has yielded excellent results, fruit of the effort made by EULEN Group employees and the Foundation David Álvarez EULEN, and has raised about 15,000 Euros, which enabled, among other projects, to cover the costs of the furniture of the «Sala Ronald McDonald» family room at the Hospital de la Paz in Madrid.

Promoción cultura, educación y deporte local

Promotion of culture, education and local sports

El Grupo EULEN cree 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, destina recursos económicos y muestra su compromiso a través del establecimiento de alianzas en el fomento de la cultura, la educación y el deporte local. En 2018 lo hizo con un total de 31 organizaciones.

EULEN Group firmly believes that culture defines the identity traits of society and that its promotion allows progress in the strengthening of its values. Therefore, it allocates economic resources and shows its commitment through the establishment of partnerships in the promotion of local culture, education and sports. In 2018, it partnered up with a total of 31 organizations.



CASO DESTACADO

EULEN Perú

Como parte del compromiso hacia la educación de sus empleados y sus familiares, gracias al acuerdo firmado con el Ministerio de Educación del país, la compañía dispone del programa "EULEN Apuesta por Ti", en el cual, los empleados y sus familiares, pueden acceder a formación totalmente gratuita para finalizar sus estudios primarios o secundarios.

FEATURED CASE

EULEN Perú

As part of the commitment towards the education of its employees, thanks to the agreement signed with the Ministry of Education of Peru, the company has the program "EULEN Apuesta por Ti", through which employees and their families can access education completely free of charge to finish their primary or secondary studies.



GRUPO
EULEN

+34 902 355 366

www.eulen.com

