GRUPO EULEN

RESUMEN EJECUTIVO

DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2016

RESUMEN EJECUTIVO

DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2016

Mensaje de la Presidenta	7
Nuestros principios	8
Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible	9
El Grupo EULEN	12
Modelo de negocio	13
Estrategia	14
Crecimiento económico sostenible	15
Creación de valor	19
Aportación a la comunidad	22
Gestión del impacto ambiental	24

Mensaje de la Presidenta

"Nuestra estrategia y compromisos no tendrían verdadero valor para EULEN y nuestros grupos de interés si no continuásemos por la senda innegociable de la sostenibilidad".

Es para mí un placer presentarles el Informe de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo EULEN correspondiente al ejercicio 2016. De nuevo llegamos a esta cita anual con responsabilidad, transparencia e ilusión por compartir con todos ustedes nuestros logros y también nuestros puntos de mejora, conscientes de que sólo mereceremos su respeto y confianza si somos honestos, creíbles y sinceros.

Ha sido un año realmente importante en la historia de la compañía, gobernada ya plenamente por la segunda generación de nuestra familia, y con la tercera incorporándose con decisión a la misma, siguiendo la pauta que siempre nos ha definido: "ser cocineros antes que frailes". Dicho de otra manera, nos gusta poner en práctica nuestra idea sobre lo que entendemos que es la mejor forma de conocer una empresa: desempeñar todos los puestos posibles, desde el más básico hasta los de alta dirección.

También ha sido el año en el que hemos presentado el Plan Estratégico 2016-2021, que ha requerido un laborioso proceso interno de análisis y reflexión. Tras haber atravesado y superado el largo periodo de crisis vivido en nuestro país en los últimos años, que EULEN gestionó razonablemente bien gracias a su fortaleza, diversificación de servicios e internacionalización, enfilamos el próximo lustro con gran ilusión.

Nos proponemos varias metas en este periodo, todas ellas importantes para nuestro futuro, y que podríamos condensar en las siguientes: lograr una verdadera homogeneización de nuestros procesos de producción y soporte, abordar la transformación digital de nuestros negocios, y potenciar los valores y el estilo de dirección de EULEN. De esta manera conseguiremos una verdadera diferenciación de nuestra oferta respecto a nuestros competidores, que nos permitirá alcanzar los objetivos económicos de ventas y margen definidos.

Siguiendo la norma que ha sido costumbre en nuestra historia empresarial, y que nos ha permitido mantener nuestras cuentas

permanentemente equilibradas, nos proponemos abordar nuestros objetivos desde una posición de crecimiento fundamentalmente orgánico, aprovechando las sinergias que nos proporciona nuestro extenso porfolio de servicios y soluciones, posiblemente único en el mercado, y la gran relación que mantenemos con nuestros clientes. Crecimiento desde dentro, saneado, que parte del conocimiento de las necesidades de los clientes, de las posibilidades de mejora e incremento de la eficiencia en las operaciones, y de nuestra capacidad para abordar el análisis de éstas con una visión creativa, intentando ir más allá del patrón de pensamiento habitual.

Si analizamos la historia de EULEN, ese perfil creativo e innovador ha sido pauta constante en nuestro caminar. Creo poder decir con orgullo que siempre hemos ido un paso por delante en el mundo de los servicios, ya fuera dando formación profesional e intensa a nuestros operarios de limpieza, técnicos, vigilantes y resto de plantilla en los años 60, cuando ello no era habitual, o iniciando nuevas líneas de negocio nada comunes, como la protección ambiental y radiológica, los servicios altamente especializados de electro-medicina o las soluciones integradas bajo el prisma de la convergencia de la seguridad.

Seguimos en la misma línea hoy en día: nuestro departamento de Investigación, Desarrollo e Innovación, manteniendo la mente activa y en intensa colaboración con los especialistas en cada área de actividad, siempre atentos a las necesidades de nuestros clientes actuales y potenciales, genera cada año numerosos proyectos y servicios. La emoción de diseñar nuevos servicios sólo es comparable a la ilusión por verlos hechos realidad.

Pero, lejos de conformarnos sólo con la opción del crecimiento interno, queremos complementar éste con la adquisición de otras empresas que nos aporten un valor añadido realmente interesante, para lo que hemos reservado un presupuesto importante. Nuestra intención es evaluar de una manera especial compañías que aporten una visión tecnológica a nuestros negocios, así como operaciones en el área internacional, para incrementar nuestra presencia en países como Estados Unidos, Chile o Perú. Pretendemos pasar de los 388 M€ de ventas fuera de España en 2016 a los 740 M€ en 2021, aproximadamente un 91% de incremento, con lo que el Área Internacional, que actualmente representa un 25,5 % de las ventas del grupo, llegará a tener un peso en el mismo del 32,9 %, un tercio del total.

Esta estrategia y compromisos no tendrían verdadero valor para EULEN y nuestros grupos de interés si no continuásemos por la senda innegociable de la sostenibilidad. Lo vamos a seguir haciendo, somos conscientes del papel que desempeñamos las empresas en la consecución de los ambiciosos y necesarios Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, y consecuentemente nos esforzaremos para que nuestra contribución al cumplimiento de los mismos sea relevante.

Lo hacemos fundamentalmente reduciendo nuestros consumos de agua y energía haciendo así menor año tras año nuestra huella de carbono, apoyando o asumiendo Íntegramente iniciativas de ayuda a la infancia e inclusión laboral de las personas más vulnerables, llevando a cabo acciones de formación de los colectivos sociales que no hayan tenido la oportunidad de recibirla, firmando acuerdos de colaboración con los Gobiernos para ayudarles también en la consecución de sus objetivos de desarrollo e inclusión, o apoyando al deporte local y minoritario.

Esperamos que sientan que EULEN es parte de la sociedad y se preocupa por ella, porque eso intentamos hacer día a día, crecer y hacer crecer en derechos, libertades y bienestar.

Reciban un saludo muy cordial,

María José Álvarez Mezquíriz
Presidenta Ejecutiva

NUESTROS principios

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.

El Grupo EULEN es socio del Pacto Mundial desde el año 2002. En estos 15 años hemos revalidado en cada ejercicio nuestro compromiso con los 10 Principios universales de conducta y acción en materia de Derechos Humanos y Empresa, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

UN GLOBAL COMPACT
Network Spain
WE SUPPORT

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 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.

NUESTRA CONTRIBUCIÓN a los objetivos de desarrollo sostenible

Tras los Objetivos del Milenio (ODM) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), en 2016 se publicaron los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)de la agenda 2030, enfocados preferentemente hacia Gobiernos y empresas.

En línea con la estrategia de sostenibilidad de Grupo EULEN, la compañía pone en valor su contribución, principalmente, a la consecución a estos ODS:

DIMENSIÓN SOCIAL

INDICADOR	2016	ODS
Empleados Grupo EULEN	86.206	
Cumplimiento Convenios Colectivos	100%	
Personas con discapacidad (España)	3,01%	
Nº de personas en riesgo de exclusión contratadas	138	
Mujeres en posiciones de dirección	29,7%	
Mujeres en plantilla	53,3%	
Horas de formación	611.836	
Horas formación/empleado	7,1	
Índice absentismo (España)	0,6%	
Implicación de EULEN en el desarrollo de las Comunidades locales en todos los paises En los que está presente	14	

DIMENSIÓN ECONÓMICA

INDICADOR	2016	ODS
Ventas (Miles de Euros)	1.517.932	
EBITDA (Miles de Euros)	38.374	
Contribución total EULEN (Miles de Euros) - *Contribución fiscal: 224.665* - *Contribución a S.S.: 264.119*	488.784	
Gasto e inversiones ambientales (Euros - España)	1.569.816	
PROYECTOS I+D+i	13	

DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

INDICADOR (España)	2016	ODS
Consumo de agua (m^3)	12.931 (+1,9%)	
Consumo energético (GJ)	163.002 (-1,1%)	
Huella de carbono total (TCO_{2eq})	13.132 (-1,5%)	

EL GRUPO EULEN en el mundo

El Grupo EULEN tiene presencia directa en 14 países de Europa, América y Asia, con estructuras permanentes y actividad económica en todos ellos.

Además, siendo conscientes de la necesidad de ser capaces de dar respuesta a grandes multinacionales en ámbitos cada vez más extensos, se constituyó en 2015 la empresa **ideaFM GmbH**, al 50% con la multinacional familiar alemana **Dussmann,** con el objetivo de ampliar nuestra cobertura geográfica al resto de Europa y lejano Oriente.

Finalmente, se han firmado acuerdos de colaboración con otras empresas solventes en algunos países que no cubría directamente ideaFM.

Presencia de Grupo EULEN en el mundo, directa o a través de sus colaboradores:

MODELO DE negocio

Servicios integrados

FS&M
Limpieza
Servicios Auxiliares
Mantenimiento
Medio Ambiente

Soluciones Globales de RR.HH. y Empleo

Trabajo Temporal
Agencia de colocación
Empresa de recolocación
Selección de personal y Consultoría de RR.HH.
Formación a empresas
Inserción laboral

Seguridad

Consultoría de seguridad
Vigilancia
Sistemas de Seguridad
Inteligencia
Ciberseguridad
CCSI
Protecc. de infraestructuras críticas
Seguridad Aeroportuaria
Seguridad marítima
Seguridad itinerante
Videovigilancia remota

Grupo EULEN

Servicios Sociosanitarios

Teleasistencia
Ayuda a domicilio
Educación, ocio y tiempo libre
Formación sociosanitaria
Intervención e inserción
Gestión de centros
Servicios innovadores
Servicios a empresas
Sanidad hospitalaria y att. sanitaria a domicilio
Emergencias, catástrofes y transporte sanitario

ESTRATEGIA

I+D+I APLICADA A PROCESOS Y SERVICIOS

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.

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.

PROTECCIÓN Y RESPETO AL MEDIO AMBIENTE

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.

En junio de 2016, el Grupo presentó su Plan Estratégico para el periodo 2017-2021, en el marco de la Convención Anual de Directivos. La compañía pretende incrementar las ventas un 50%, hasta 2.250 millones de euros, y duplicar el beneficio, hasta superar los 32 millones de euros.

Las principales cifras y objetivos del Plan Estratégico 2017-2021 son:

VENTAS	BENEFICIO
2.250 M € (+50%)	32 M € (+100%)

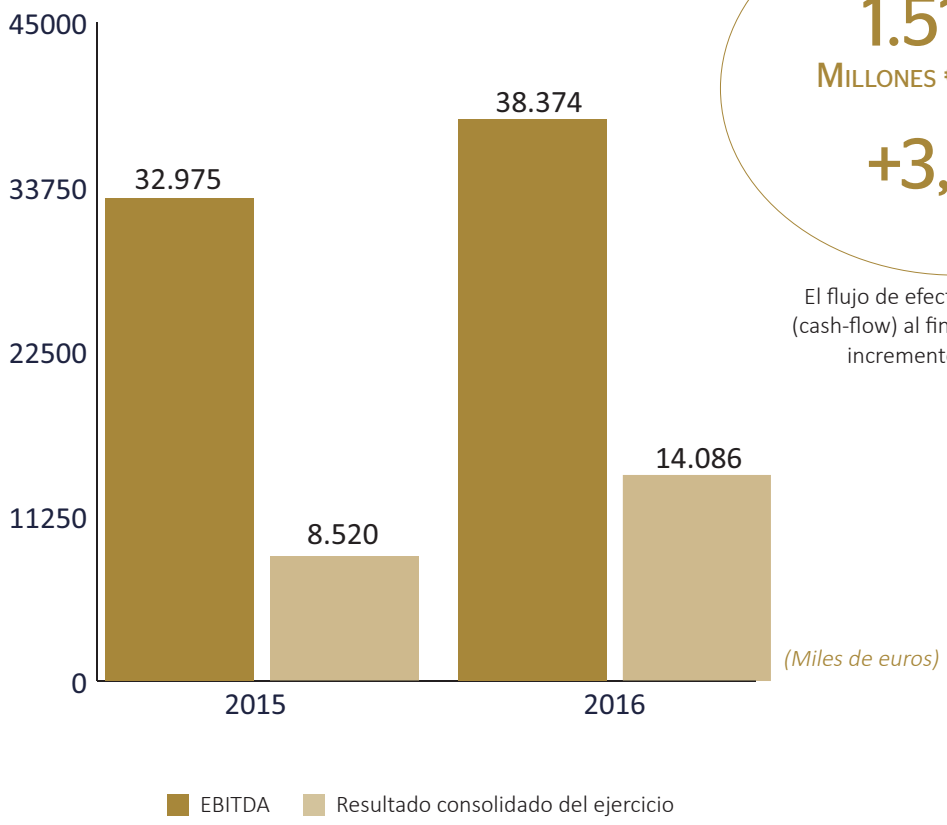
FACTURACIÓN FUERA DE ESPAÑA	ADQUISICIONES
750 M € (+100%)	80 M €

CRECIMIENTO económico sostenible

En 2016, el Grupo EULEN ha incrementado las ventas, mejorado la productividad y la rentabilidad y reducido su deuda. Asimismo, se continuó con la expansión y consolidación en distintos países, como son Portugal, Emiratos Árabes y Qatar.

PRINCIPALES HITOS

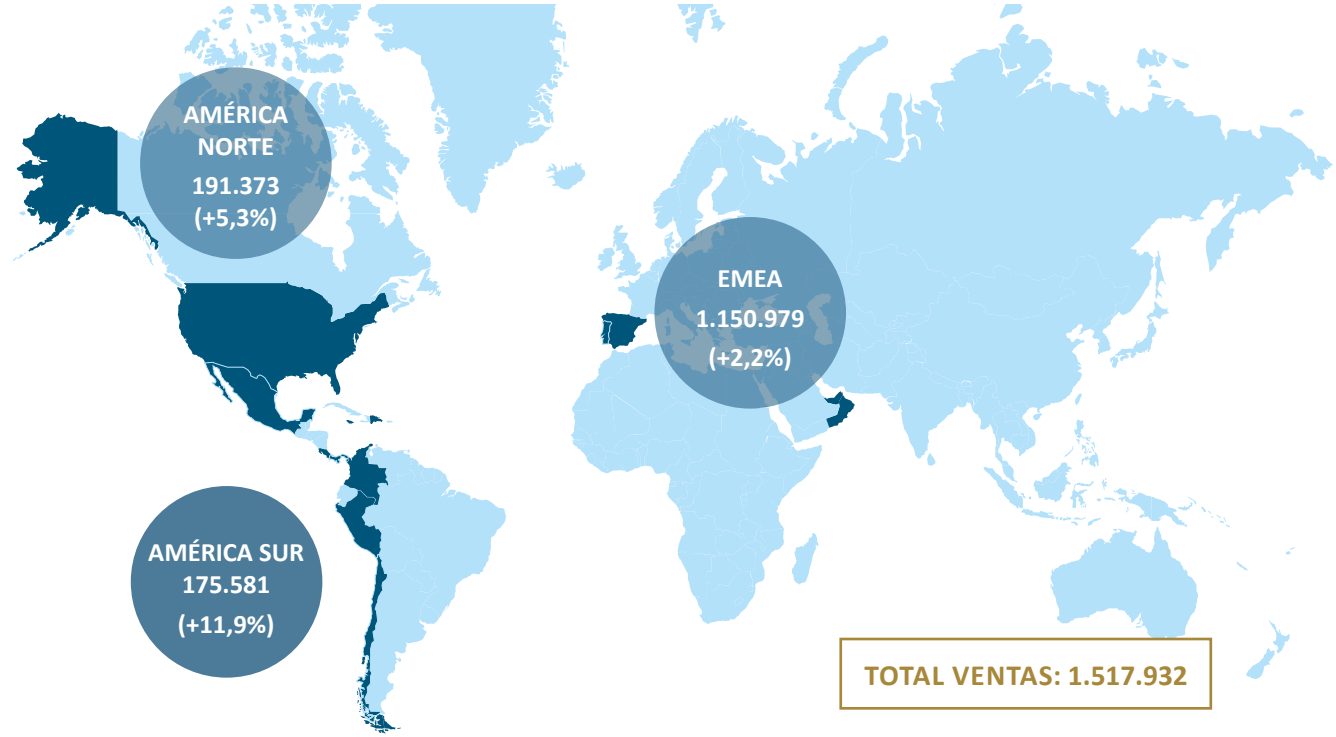
- Incremento en las ventas en un 3,6% y el beneficio neto del ejercicio un 65,3%.
- Reducción del ratio entre la deuda financiera y el EBITDA en un 2,6% con respecto a 2015.
- Incremento de los ingresos por empleado en un 2,4%.



1.517,9
Millones € de ventas
+3,6%

El flujo de efectivo consolidado (cash-flow) al final del ejercicio se incrementó un 62,2%.

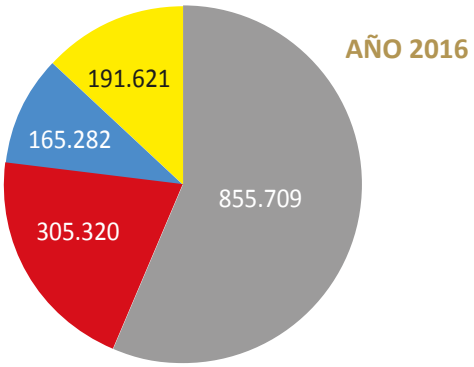
DISTRIBUCIÓN DE LAS VENTAS POR GEOGRAFÍA

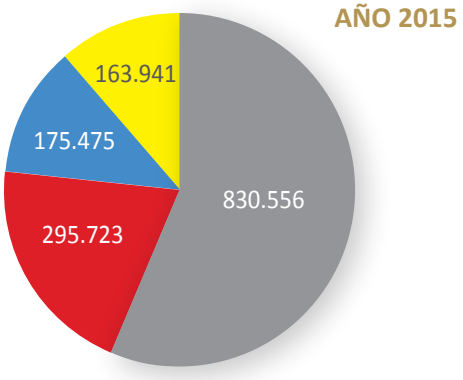


*** Datos en miles de euros**

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

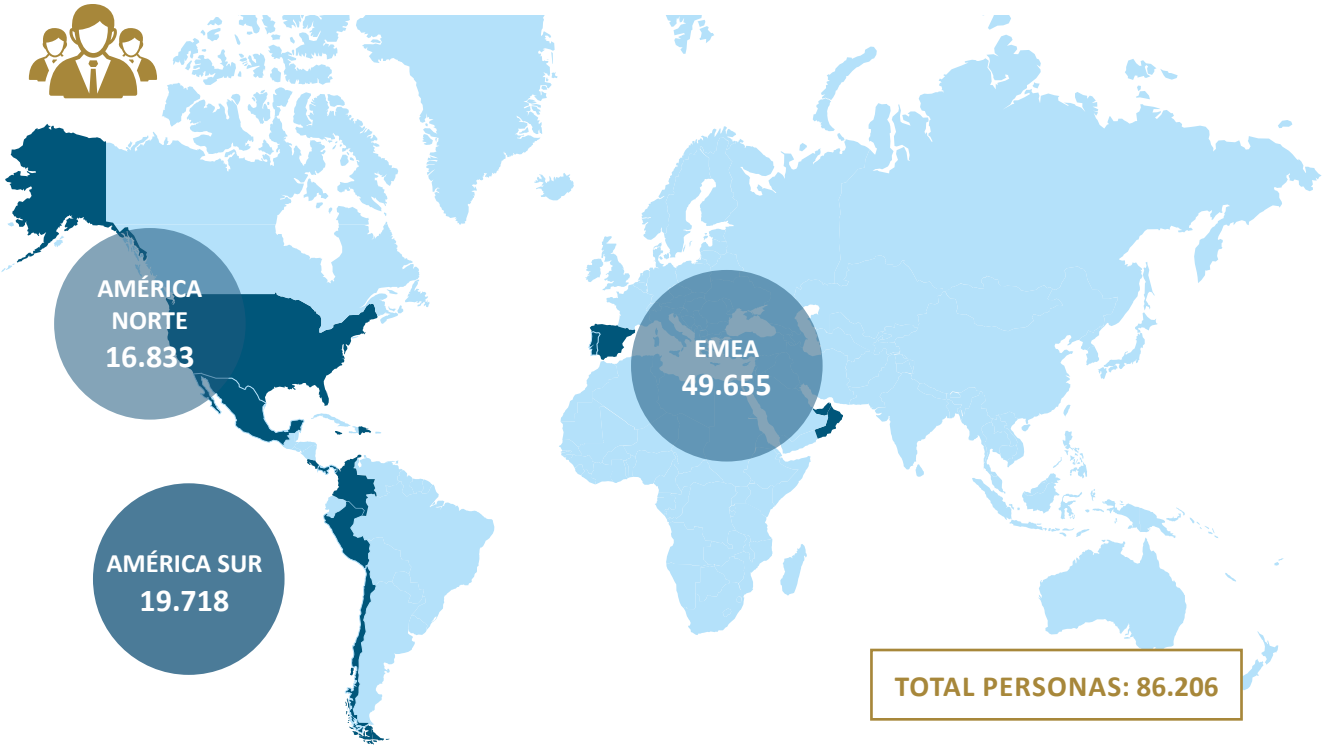
DISTRIBUCIÓN DE LAS VENTAS POR TIPO DE ACTIVIDAD DEL GRUPO EULEN





- Trabajo Temporal
- Servicios Sociosanitarios
- Seguridad
- Facility Services & Management

DISTRIBUCIÓN DEL CAPITAL HUMANO



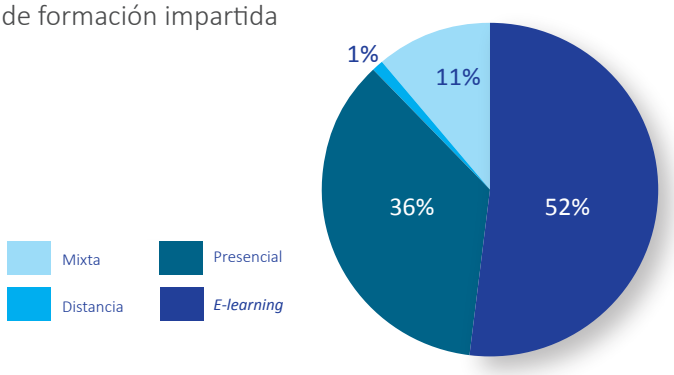
EMEA: España, Portugal y Middle East.
AMÉRICA NORTE: Costa Rica, EE.UU., Jamaica, México, Panamá y República Dominicana.
AMÉRICA SUR: Chile, Colombia y Perú.

ESTABILIDAD LABORAL Y TRABAJO DECENTE

- El empleo en EULEN España: **53,38%** de contratos indefinidos.
- **97%** de los empleados de EULEN España acogidos a un convenio colectivo.
- Otros compromisos:
  - Plan de igualdad
  - Política contra toda forma de acoso
  - Política de Contratación Laboral con absoluto respeto a los convenios, normas, protocolos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

FORMACIÓN Y DESARROLLO

- **611.836** horas de formación impartidas en todo el Grupo EULEN en 2016.
- Distribución por tipo de formación impartida (España):



DIVERSIDAD E INTEGRACIÓN

- **53,34%** de mujeres en la plantilla del Grupo EULEN.
- **3,01%** Personas con algún tipo de discapacidad en plantilla (España).
- **3,71%** Personas de otras nacionalidades en plantilla (España).
- **Compromiso firme** con la inclusión laboral de colectivos con dificultad.

SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR

- **39%** Plantilla cubierta bajo la Certificación OHSAS 18001.
- **288.297** horas de formación impartidas en materia de PRL en 2016.
- Múltiples campañas de concienciación:
  - *Cultura preventiva*
  - *Seguridad vial*
  - *Promoción de la salud*
  - *Compartir vehículo*
  - *Hábitos posturales*

CREACIÓN de valor

El Grupo EULEN basa su modelo de negocio en la ética y la trasparencia 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.

7,71

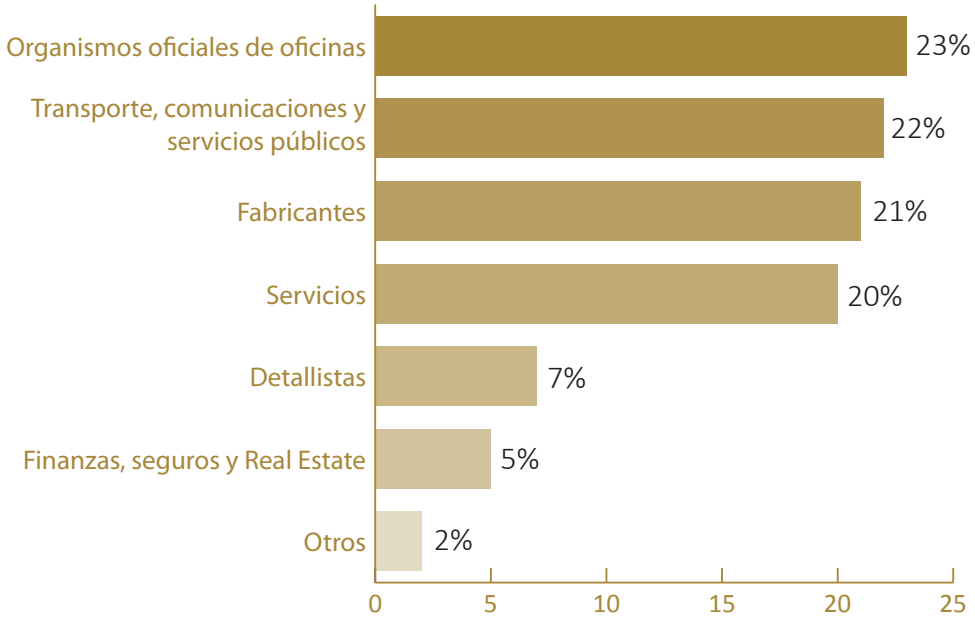
+3,4%

Índice de satisfacción

VÍNCULO CON EL CLIENTE

El Grupo dispone del sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001: 2008 implantado en siete países (España, Portugal, México, Perú, Chile, Colombia y República Dominicana), que suponen un 92% de ventas del Grupo.

El Grupo EULEN ofrece productos y servicios a más de 7.000 clientes, tanto a administraciones públicas como al sector privado.



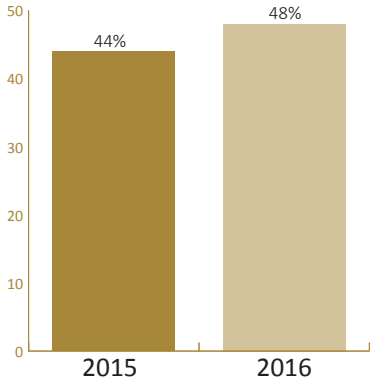
+7.000

clientes

GESTIÓN RESPONSABLE EN LA CADENA DE SUMINISTRO

- El 100% de los nuevos proveedores han firmado y aceptado la Política de Gestión Integral y el Código de Conducta del Grupo EULEN en 2016
- El volumen de compra a proveedores homologados es de 93.25 millones de euros (76,41% de las compras totales realizadas).
- Durante el año 2016, se han llevado a cabo un total de 168 evaluaciones a proveedores que trabajan con la compañía, lo que supone un aumento del 26,6% con respecto al 2015.

122,05 M €
Volumen de compras



Compras a proveedores locales

COMPRAS LOCALES
+4%

RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

La estrategia de comunicación del Grupo está basada en el desarrollo de cuatro tipologías de actividades que ayudan a la compañía a conocer la opinión externa y buscar cada vez más medios para estar cerca de sus los Grupos de Interés.

ANÁLISIS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

702 noticias generadas que hacen referencia al Grupo EULEN

NOTAS DE PRENSA

36 notas de prensa sobre:

- Premios y reconocimientos.
- Acuerdos con otras empresas.
- Convenios para el empleo y la formación.

CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN

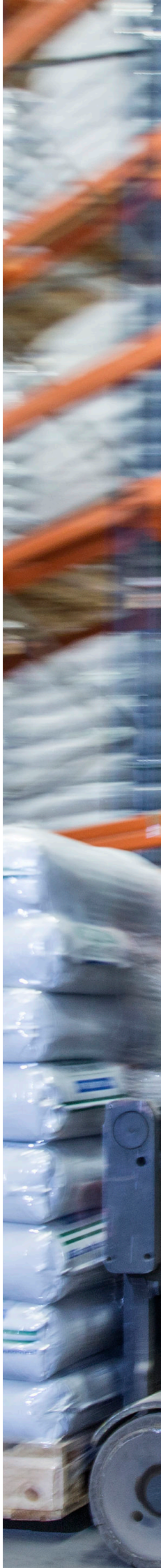
Difusión de campañas de sensibilización, a través de:

- Redes sociales.
- Página web.

EVENTOS

5 eventos:

- Asistencia total de 181 empresas y 295 personas.
- Índice de satisfacción de los asistentes a los eventos de 8,6 de media sobre 10.



GRUPO
EULEN

APORTACIÓN
a la comunidad

- Colaboración de la Fundación Integra, materializándose en la incorporación de 138 empleados.
- Colaboración con la Fundación Trabajando en Positivo, para la integración laboral de afectados por VH-Sida, en España.
- Segunda colaboración en la Campaña de navidad, Make-A-Wish "Estrellas de la Ilusión".
- Firma del Convenio con AUARA, Empresa social cuyos dividendos se emplean íntegramente en proyectos relacionados con el agua potable.
- Firma del Convenio con la Fundación SEUR, para implantar el proyecto "Tapones para una nueva vida".

INSERCIÓN LABORAL Y FORMACIÓN DE PERSONAS CON RIESGO DE EXCLUSIÓN

- Colaboración con Cruz Roja en el proyecto EntornoSur en la lucha contra la discriminación.
- Convenios de inserción laboral de mujeres víctimas de violencia de género con Cáritas, Cruz Roja y Secretariado Gitano.
- Acciones formativas de sensibilización a proveedores con el objetivo de incorporar la diversidad e inclusión a las prácticas laborales cotidianas.
- Extensión de la alianza con el Instituto para la Economía Social (IPES) apoyar el trabajo digno de los trabajadores mediante la formalización de sus empleos.
- Inicio de la colaboración con las instituciones benéficas *Chapman Partnership y Feeding South Florida*.
- Implementación del programa de contratación en comunidades y pueblos humildes de una empresa a la cual ofrece sus servicios.
- Éxito del programa de Orientadores en el Aeropuerto Internacional Benito Juárez de la ciudad de México, a través de la Fundación Humnista de Ayuda a Discapacitados de México.
- Renovación Sello inclusivo, por trabajo realizado en favor de la inserción de personas discapacitadas.

APOYO A PROYECTOS SOCIALES Y SOSTENIBLES

Iniciativas enfocadas a mejorar la salud y la seguridad alimentaria

- 10 ilusiones sufragadas a partir de la segunda edición de Make-A-Wish.

- Ayuda a niños sin recursos para acceder a tratamiento médico o aparatos ortopédicos que mejoren su calidad de vida.

- Integrante del comité ejecutivo de "Womenade" de la organización *Chapman Partnership.*

Grupo EULEN participa son la Fundación Gisell Eusebio en República Dominicana, la Fundación Calicanto en Panamá, el Instituto para la Economía Social IPES en Colombia y el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables en Perú y Servicio Nacional de Discapacidad (SENADIS) en Chile.

Promoción cultura, educación y deporte local

- Acuerdos con universidades y otros centros de estudios: Universidad Pablo de Olavide (Sevilla), la Escuela Europea de Dirección y Empresa (EUDE) o la Universidad CEU Cardenal Herrera (Valencia).
- Colaboración con la Fundación Comillas financiando becas de prácticas para alumnos de últimos cursos de carrera.
- Participación en el Plan de Emprendedores Educa 2020.
- Patrocinio al Club de Remo San Nicolás de Portugalete (Vizcaya) en España y del club ciclista Jira-Bira.
- Programa "EULEN Apuesta por Ti": formación totalmente gratuita para finalizar los estudios primarios o secundarios de trabajadores.
- Organización de eventos con educadores y trabajadores sociales, para el fomento de la lectura.

GESTIÓN del impacto ambiental

PRINCIPALES HITOS

- Inicio de la adaptación a la nueva versión de la norma ISO 14001:2015.
- Diseño de una nueva aplicación informática para la Gestión de Indicadores de desempeño ambiental del Grupo EULEN.
- Realización de Auditorías Energéticas, en cumplimiento del Real Decreto 56/2016 de España en seis edificios del grupo EULEN así como en tres edificios de nuestros clientes.
- Aplicación de medidas de eficiencia energética realizadas en sede central, otras instalaciones y centros de clientes.
- Realización de trabajos de Inventariado, cálculo y compensación de emisiones de CO_2 en sede central y en nuestros clientes.

GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES

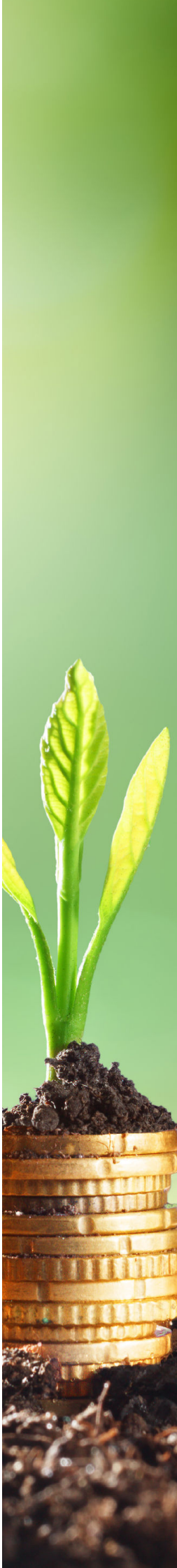
En 2016, el Grupo EULEN ha incrementado la inversión ambiental en un 239% con respecto a 2015 fundamentado en las inversiones realizadas en la renovación de la flota, cambio de luminarias y el gasto en productos químicos menos contaminantes.

1,57 M €

FOMENTO DE LA ECONOMÍA CIRCULAR

En 2016, el Grupo EULEN emprendió varias iniciativas en aras del uso sostenible de los recursos de sus clientes:

- Reutilización de los restos de poda mediante el astillado.
- Adaptación de sistemas de riego para mejorar la eficiencia del uso del agua en zonas verdes.
- Uso de agua reutilizada en clientes.
- Aplicación de la técnica de jardinería *mulching*.



CONSUMO DE AGUA

12.931 m^3

+1,9%

** Debido al incremento de actividad.*

RESIDUOS GENERADOS

988 T

+20,8%

** Debido al incremento de actividad.*

CONSUMO DE PAPEL

54.326 kg

-1,3%

CONSUMO ENERGÉTICO

163.002 GJ

-1,1%

CO_2

13.133 Tm

-1,5%

El Grupo EULEN mide sus emisiones de CO_2 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.

CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA MEDIOAMBIENTAL
DNV·GL
ISO 14001

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
DNV·GL
ISO/IEC 27001

CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD
DNV·GL
ISO 9001

SISTEMA DE GESTIÓN ENERGÉTICA
DNV·GL
ISO 50001

EXCELENCIA EUROPEA
500+ PUNTOS EFQM

RESUMEN EJECUTIVO

DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

2016

GRUPO
EULEN

902 355 366
www.eulen.com