



Especialistas a su servicio

902 355 366
www.eulen.com



Índice >

INFORME 2009
RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Carta del Presidente

Código de Principios y Valores del Grupo EULEN

Cinco ámbitos de actuación:

- **1 Medio Ambiente**
 - Calidad en los servicios
 - Apuesta por el desarrollo sostenible
- **2 Clientes**
 - Satisfacción de los clientes
- **3 Empleados**
 - Integración laboral de personas con discapacidad física e intelectual
 - Integración laboral de inmigrantes
 - Integración laboral de colectivos en riesgo de exclusión social
 - Integración laboral de colectivos en dificultad de integración laboral
 - Formación a empleados
 - Comunicación interna con empleados
 - Conciliación de la vida familiar y profesional
 - Beneficios para los empleados
 - Nuevo teléfono de orientación Médico - Social
 - Seguro de vida
 - Otras iniciativas; [Manual de acogida, Welcome Pack, Dinero Express, clases de español]
 - Seguridad y salud en el trabajo
- **4 Proveedores**
 - Compras responsables
 - Indicadores de evaluación a proveedores en materia de Calidad, Medio Ambiente y PRL 2009
- **5 Sociedad**
 - Acuerdos para la integración de personas con discapacidad física e intelectual
 - Acuerdos para la integración de colectivos en riesgo de exclusión social
 - Acuerdos para la integración de colectivos en dificultad de integración laboral
 - Acuerdos para la integración de jóvenes universitarios
 - Acciones de patrocinio y mecenazgo
 - Fundación EULEN: Instituto Bíblico y Oriental, Colegio Internacional Peñacorada, Fundación Integra y Fundación Atapuerca

I+D+i en el Grupo EULEN

Certificaciones

ISO 9.001:2008
ISO 14001:2004
ISO 27001:2005
EFQM
OSHAS 18001

RSC fuera de nuestras fronteras

Premios y Reconocimientos

Responsabilidad Social Corporativa
Empresarial
Empleo

Carta del Presidente >

Desde el nacimiento del Grupo, el Presidente ha marcado una clara y rotunda **filosofía de**

PERSEGUIR TANTO
EL BENEFICIO
ECONÓMICO DE LA
COMPAÑÍA COMO
EL BENEFICIO
DE TODA LA SOCIEDAD.



David Álvarez Díez

PRESIDENTE, FUNDADOR Y ADMINISTRADOR SOLIDARIO DEL GRUPO EULEN

Queridos amigos,

Por segunda vez y como continuación a la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa que publicamos el pasado año, hemos querido recoger de nuevo las principales actividades del Grupo EULEN en éste y otros campos de relevancia para nuestros grupos de interés (*stakeholders*). De esta manera, intentamos contribuir de un modo activo y voluntario al desarrollo social y económico, mejorando la vida de los ciudadanos y preservando el futuro de las generaciones venideras.

El año 2009 ha estado lleno de nuevos retos y proyectos interesantes pese a las circunstancias económicas que nos han rodeado. Desde el Grupo EULEN, hemos querido mantener la cultura de la excelencia en la gestión empresarial y el servicio al cliente, orientado a continuar ocupando una posición preferente en nuestro sector. En este sentido, nuestra amplia presencia en España con Delegación en todas las provincias, así como en las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, Portugal, Latinoamérica y Estados Unidos refuerza esta filosofía de trabajo.

De este modo, el grado de satisfacción de nuestros clientes ha sido y es una de nuestras preocupaciones fundamentales puesto que supone un factor decisivo en el desarrollo de la actividad de nuestra empresa. Gracias a los esfuerzos realizados en este aspecto, en 2009 mejoramos el Índice de Satisfacción de clientes

(ISC) respecto a 2008, lo que nos anima a seguir trabajando en línea con lo que hemos venido haciendo hasta ahora.

En relación al respeto y protección del Medio Ambiente, durante 2009 hemos continuado con la campaña de concienciación ambiental puesta en marcha en 2008, y que durará hasta 2012, consiguiendo la mejora sustancial de algunos indicadores medioambientales con respecto a años anteriores. También, durante este año hemos implantado medidas de eficiencia energética orientadas a iluminación, agua caliente sanitaria y climatización, y hemos sustituido el 9% de la flota de vehículos por otros menos contaminantes.

Comprometidos con la sociedad, la empresa, consciente de ello y con una clara vocación de ayuda a los que más difícil lo tienen, es proactiva en la integración laboral de los colectivos más desfavorecidos tales como inmigrantes, discapacitados, personas en riesgo de exclusión social, así como en becas para jóvenes universitarios y en los distintos tipos de acuerdos sociales para los trabajadores. Uno de nuestros principales hitos en esta materia en 2009 ha sido la firma de un convenio con el Consejo Superior de Deportes para favorecer la integración laboral de deportistas de alto rendimiento por la dificultad de encontrar un empleo cuando terminan su carrera deportiva.

Asimismo, uno de los principales pilares del Grupo son sus empleados, más de 82.000 en

todo el mundo y 46.000 en nuestro país. Por este motivo, la preocupación por las familias de nuestros empleados así como la incorporación de la mujer a la vida laboral (más de la mitad de nuestra plantilla es femenina) se han convertido en la base de nuestra política de recursos humanos, con una clara prioridad a la conciliación entre la vida familiar y la profesional.

En el ámbito de la Formación a nuestros empleados, durante 2009 se ha estado gestando un ambicioso proyecto que hemos denominado la Escuela EULEN de Supervisión, orientada a formar a todos los profesionales de la empresa que trabajan en el área de supervisión. Asimismo, las cifras avalan nuestro compromiso con la formación de nuestros empleados, con más de 1.200 cursos realizados, 24.000 alumnos formados y más de 300.000 horas impartidas.

En lo que se refiere a la transparencia y la comunicación con los empleados, se continúan potenciando los canales de comunicación interna (Portal del Empleado, revista, boletines...) de manera que los trabajadores reciban las noticias de la empresa de primera mano y de la forma más completa. Asimismo, durante 2009 se han puesto en marcha diferentes campañas informativas como la de la Gripe A, con documentación y mensajes de las instituciones sanitarias, así como medidas preventivas y pautas para orientar a la Organización en este tema.

En lo que se refiere a la Fundación EULEN, continúa apoyando los proyectos sociales y culturales por los que ha apostado, desarrollando sus labores de patrocinio y mecenazgo en iniciativas como el Instituto Bíblico y Oriental, la Fundación Atapuerca o el Colegio Internacional Peñacorada entre otros.

No quiero dejar de destacar que para el desempeño de nuestras actividades, en el Grupo EULEN asumimos una serie de compromisos como la calidad e innovación en el servicio a nuestros clientes, el respeto al medio ambiente, un ambiente saludable y seguro para nuestros empleados, así como un comportamiento ético con trabajadores, clientes, proveedores y accionistas.

Igualmente, nuestra estrategia de crecimiento continuo y expansión geográfica asegura nuevas oportunidades de empleo a personas que lo necesiten. Éstas, añadidas a los ya más de 82.000 empleados con los que contamos, nos anima a continuar con nuestra labor de ofrecer a la Sociedad todas los beneficios y logros que se encuentren a nuestro alcance.

David Álvarez Díez

PRESIDENTE, FUNDADOR Y ADMINISTRADOR
SOLIDARIO DEL GRUPO EULEN

Código >

de Principios y Valores del Grupo EULEN

RESPONSABILIDAD CORPORATIVA
Y PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

El Grupo EULEN posee un Código de Principios y Valores de su Responsabilidad Social Corporativa que se resumen en los siguientes puntos:

- PRIMERO La fe en la iniciativa privada, en cuanto motor de la economía y fuente de la prosperidad colectiva.
- SEGUNDO El respeto a la legalidad vigente.
- TERCERO La sensibilidad hacia las carencias sociales y la actuación basada en criterios de ética profesional, pauta de nuestro comportamiento.
- CUARTO La permanente atención a las demandas de servicios que la sociedad reclame, eje fundamental de nuestro proyecto empresarial.
- QUINTO La satisfacción de nuestros clientes, con la calidad comprometida, objetivo prioritario de nuestra oferta de servicios y legítima justificación del beneficio empresarial.
- SEXTO La vocación de innovación creativa y de liderazgo, rasgos característicos de nuestra cultura.
- SÉPTIMO El mantenimiento de la solvencia económica y la gestión eficaz de nuestros recursos, bases de nuestro proyecto económico y garantía de su continuidad.
- OCTAVO La corresponsabilidad en la gestión y la ordenada delegación de funciones, bases de nuestro estilo de dirección.
- NOVENO La formación y desarrollo de nuestros trabajadores; las políticas activas para la conciliación de la vida laboral con la familiar y el respeto al principio de igualdad, pilares de nuestra política de Recursos Humanos.
- DÉCIMO El respeto al medio ambiente y la aplicación de medidas preventivas que garanticen la seguridad y la salud de nuestros trabajadores, marco para el desarrollo de todas nuestras actividades.



Cinco >

Ámbitos de actuación

- Medio ambiente
- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Sociedad

INFORME 2009
RESPONSABILIDAD CORPORATIVA
MEDIO AMBIENTE

Apuesta por el Desarrollo Sostenible y la Calidad
en los servicios

1 Medio ambiente >

El Grupo EULEN, cuya misión es la prestación de servicios generales que nuestra sociedad demanda, cada vez con mayor intensidad y variedad, tiene como base la creación de valor, el compromiso ético y social y el respeto con el medio ambiente.

La apuesta por el desarrollo sostenible y la calidad en los servicios se sustenta en cinco principios:

- La Responsabilidad Social Corporativa
- El resultado económico
- El respeto al medio ambiente
- El desarrollo de las capacidades de los trabajadores
- El sentido de pertenencia

Por otra parte, la compañía dispone del certificado de aseguramiento de la calidad de acuerdo a la norma internacional **ISO 9001** y del certificado del sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma internacional **ISO 14001**.

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

En la actualidad, la excelencia en el servicio es una de las palancas competitivas para cualquier negocio. El Grupo EULEN, como líder en la prestación de servicios generales a empresas, considera en sobremanera este aspecto ya que es el factor que vertebra la compañía.

Por ello, la empresa se caracteriza por el altísimo nivel en la calidad de los servicios que presta a sus clientes. Marcado por esta filosofía, el Grupo EULEN persigue la concienciación de este valor en todos los niveles y áreas de la

Todos los empleados deben de ser conscientes de que el éxito en la relación con el cliente radica en la actitud y conducta reflejada ante cualquier demanda realizada por éste.

Para ello, el Grupo EULEN ha implantado el sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001 de noviembre de 2008, siendo, la satisfacción de nuestros clientes, el objetivo prioritario de nuestra oferta de servicios. Este sistema no sólo comprende los aspectos directamente referidos a la prestación de servicios, sino también el conjunto de relaciones con los seis grupos de interés: clientes, empleados sociedad, accionistas, proveedores y colaboradores, con el objetivo de darles seguridad y confianza en el Grupo, asegurando una mejora continua en el marco de los sistemas de gestión.

En este sentido, el Grupo EULEN sigue dos líneas básicas de actuación:

- Indicadores de prestación de servicios
- Indicadores de calidad percibida por nuestros clientes

APUESTA POR EL DESARROLLO SOSTENIBLE: LÍNEAS DE ACTUACIÓN

El Grupo dispone de certificación ambiental conforme a **norma ISO 14001 desde el año 2000**. A lo largo de estos años ha desarrollado una serie de procedimientos que permiten tener identificados los aspectos ambientales que genera para cada una de sus actividades con el objetivo de minimizar el impacto ambiental.

Este sistema permite, por parte del Grupo EULEN la evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva de la eficacia de la Organización.

Los principios de la **Política ambiental del Grupo EULEN** son:

- Minimización del impacto ambiental
- Conocimiento y adaptación de la legislación aplicable
- Comunicación ambiental
- Formación
- Recursos

La empresa, desde su compromiso con el medio ambiente y alineado con la estrategia de la Unión Europea para un desarrollo sostenible, ha decidido implantar los principios definidos en la **Orden PRE/ 116/ 2008 sobre Plan de contratación pública verde**, planteando objetivos y líneas de acción en diferentes ámbitos:

- Construcción y Mantenimiento
- Transporte
- Energía
- Equipos de oficina

- Papel/ Publicaciones
- Mobiliario
- Limpieza
- Eventos

A continuación, se resumen las **principales iniciativas** puestas en marcha dentro del "Programa de compras verdes y ahorro energético":

CONSUMO DE RECURSOS EN OFICINAS: "CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES"

En este sentido, durante 2009 la empresa ha continuado con la Campaña de sensibilización y concienciación ambiental puesta en marcha en 2008 y que durará hasta 2012. Bajo el lema:

¡Conciénciate!
Estamos a tiempo de cambiar

Está enfocada a la reducción de recursos naturales como el agua, energía eléctrica y papel y a la correcta gestión de residuos sólidos urbanos.

De este modo, la intención del Grupo EULEN es fomentar hábitos menos contaminantes, más sostenibles y saludables entre los empleados de la compañía (en torno a los 1.400 trabajadores de personal de estructura y a los 47.000 trabajadores de personal operativo en los centros de nuestros clientes) en sus puestos de trabajo, y posterior traslado a su vida cotidiana.

Además de la sensibilización del personal, se han definido una serie de medidas de eficiencia energética en las instalaciones del Grupo EULEN

en el territorio nacional (53 delegaciones), de forma que los edificios en reforma o de nueva adquisición ya deben implantar estas medidas:

"Oficinas eficientes desde el punto de vista de gestión energética".

Durante el año 2009, en el 100% de las instalaciones del Grupo en reforma, se implantaron algunas de las medidas de eficiencia energética definidas, principalmente orientadas a iluminación, agua caliente sanitaria y climatización. Además, estas oficinas incluyen puntos limpios para la gestión adecuada de residuos.



Logotipo y cartelería diseñada para la Campaña de sensibilización y concienciación ambiental



El autobús-lanzadera es una de las medidas implantadas en relación al transporte.

TRANSPORTE

La compañía, como miembro del Foro Pro Clima Madrid se comprometió mediante un acuerdo firmado el 14 de abril de 2009, a la renovación de un mínimo del 6% de los vehículos pertenecientes a su flota de empresa por otros menos contaminantes antes del año 2012, a fin de contribuir a la reducción de emisiones y mejorar la calidad del aire.

Según este acuerdo, se ha logrado a nivel nacional para todo el Grupo EULEN la sustitución del 9% de la flota de vehículos por otros menos contaminantes.

Otra de las medidas implantadas en relación al transporte es la disponibilidad de autobús-lanzadera para el desplazamiento colectivo de los empleados desde algunos nudos de transporte público de la ciudad a las oficinas centrales. Asimismo, existe un horario de lanzadera permanente adaptado a la jornada flexible de la empresa.

ENERGÍA Y CONSUMO DE PAPEL RECICLADO. IMPRESORAS

Otra de las iniciativas se refiere a las impresoras disponibles en el Grupo EULEN, que son

compatibles con la impresión a doble cara y en papel reciclado.

Asimismo, la empresa dispone de un **“Código de Buenas Prácticas en el uso de equipos de oficina”**, que fue publicado y difundido a toda la Organización por primera vez en el año 2003. Anualmente, se recuerdan las Buenas prácticas a través de diversos medios de comunicación interna.

También, se solicita a los proveedores de ofimática el etiquetado Energy Star en todos los equipos suministrados.

Para el periodo 2008-2012, el objetivo de reducción en el indicador de consumo de papel es de un 15%.

PRODUCTOS DE LIMPIEZA. ETIQUETA ECOLÓGICA COMUNITARIA

Desde el Grupo EULEN se pone a disposición del cliente la posibilidad de utilizar productos con la **etiqueta ecológica comunitaria** y la viabilidad de implantar la separación selectiva de residuos en sus instalaciones. Por otro lado, la empresa establece como prioridad absoluta la formación de todo su personal y la difusión entre todo el colectivo de buenas prácticas ambientales.

La gama de productos químicos denominada Demalimp-Eco utilizadas en las actividades de limpieza de EULEN, S.A. ha obtenido el distintivo “etiqueta ecológica comunitaria” en 2010.



GESTIÓN DE RESIDUOS

Desde el año de la implantación de la norma ISO 14001 al día de hoy, la compañía dispone de “Inscripción como pequeño productor de residuos peligrosos”, alcanzado en 2009 más del 90% de sus centros productores del territorio nacional.

Según datos de la revisión del sistema de gestión ambiental y de la calidad del año 2009, únicamente el 1% de los residuos generados por las actividades del Grupo EULEN son peligrosos y el 99% restante son residuos no peligrosos. Asimismo, dispone de contrato con gestores autorizados para la retirada, tanto de residuos peligrosos como de no peligrosos. De hecho, del año 2008 al 2009 se ha visto reducida la cantidad de residuos peligrosos producidos por las actividades del Grupo EULEN de un 1,2% en 2009 respecto al 2% en 2008.

Para el periodo 2008-2012, el objetivo de reducción en el indicador de producción de residuos es de un 10%. Concretamente, durante 2009 los residuos de envases contaminantes, producidos principalmente por la actividad de Limpieza, se han reducido en un 18%. Asimismo, los residuos de fluorescentes desechado, principalmente por la actividad de Mantenimiento, en torno al 8%.

MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO

Desde que se puso en marcha en abril de 2009 esta línea de actuación, el objetivo del Grupo es asegurar la reducción del consumo energético y las emisiones de gases efecto invernadero (GEI) en nuestras instalaciones y en los servicios que prestamos para nuestros clientes. La lucha contra el cambio climático es una cuestión de eficiencia y economía, por lo que para el año

2009 se definieron los siguientes objetivos para la reducción de GEI:

- 1.- Reducción del 6% en el indicador consumo de energía eléctrica.
- 2.- Reducción del 15% en el indicador consumo de papel.
- 3.- Implantación de oficinas eficientes desde el punto de vista de gestión energética en el 100% de las nuevas aperturas.
- 4 - Reducción del 2% en el indicador de TN de emisiones CO2.

Para el cálculo de emisiones de GEI se confeccionó en el 2009, el inventario de GEI del Grupo EULEN. Actualmente, se está trabajando sobre las siguientes emisiones directas e indirectas, generadas durante el servicio:

- Emisiones directas:
 - Emisiones de nuestras instalaciones (calderas)
 - Emisiones por vehículos de empresa
 - Emisiones por transporte colectivo interno
- Emisiones indirectas:
 - Emisiones de nuestras instalaciones (consumo de energía eléctrica)
 - Emisiones por desplazamientos de nuestros trabajadores: desde su domicilio al centro de trabajo (vehículo propio)
 - Emisiones por viajes de empresa (tren, avión, coche...)
 - Emisiones por fabricación de consumibles (papel)
 - Emisiones de mensajería por valija

INFORME 2009
RESPONSABILIDAD CORPORATIVA
CLIENTES

2 Clientes >

Satisfacción de los clientes

RESULTADOS DE LA CAMPAÑA DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES 2009

Continuando con los esfuerzos relacionados con la excelencia en la gestión empresarial, el grado de satisfacción de los clientes supone un factor decisivo en el desarrollo de la actividad de la empresa.

Así, y de acuerdo a la campaña realizada en el año 2009, el Índice de Satisfacción de clientes (ISC) del Grupo fue de 7,22, frente a 7,21 obtenido en 2008, y el 73,54% de los clientes encuestados están satisfechos o muy satisfechos con los servicios prestados por el Grupo EULEN.

En este sentido, la compañía ya dispone de un sistema de gestión de quejas, felicitaciones y atención al cliente, a través de la página web del Grupo www.eulen.com

El grado de satisfacción de los clientes supone un factor decisivo en el desarrollo de la actividad de la empresa.



Integración laboral de personas con discapacidad física e intelectual

Integración laboral de colectivos en riesgo de exclusión social

Integración laboral de colectivos en dificultad de integración laboral (ex deportistas)

Formación a empleados

Comunicación interna con empleados

Conciliación de la vida familiar y profesional

Beneficios para los empleados

Nuevo Teléfono de Orientación Médico-Social

Seguro de vida

Otras iniciativas (Manual de acogida, welcome pack, Dinero Express, clases de español)

Seguridad y Salud en el trabajo

INFORME 2009
RESPONSABILIDAD CORPORATIVA
EMPLEADOS

3 Empleados >

La integración laboral de las personas con discapacidad, inmigrantes, colectivos en riesgo y con dificultad de integración, así como la formación a los empleados y la conciliación de la vida familiar y profesional son algunos de los compromisos sociales del Grupo EULEN.

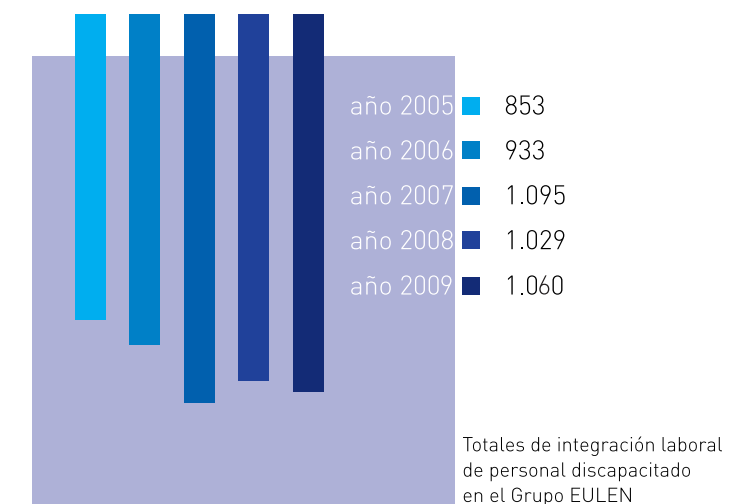
INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA E INTELECTUAL

Según la V Edición del Observatorio de Acción Social de la Empresa en España, presentado en junio de 2006, el Grupo EULEN fue la primera empresa española con mayor número absoluto de personal discapacitado.

En 2009, un 2,26% de la plantilla del Grupo estaba compuesto por personal discapacitado, contando en total 1.060 trabajadores con alguna discapacidad. Estos empleados desempeñaban puestos de limpiadores (50,72%), administrativos, recepcionistas, etc. (11,6%), especialistas (8,68%), auxiliares de información (8,68%), jardineros (7%), auxiliares de clínica y gerocultores (7%), vigilantes de seguridad (4,6%) y mandos intermedios (4,2%).

Asimismo, el 77% de estos trabajadores posee un contrato indefinido y el 65,8% trabaja a jornada completa.

Además, el Grupo EULEN no sólo se preocupa por la integración laboral de este colectivo sino que lucha también por que dicha incorporación sea lo más grata posible, tomando iniciativas como por ejemplo la impartición de cursos de lenguaje de signos para quien lo solicite.



INTEGRACIÓN LABORAL DE INMIGRANTES

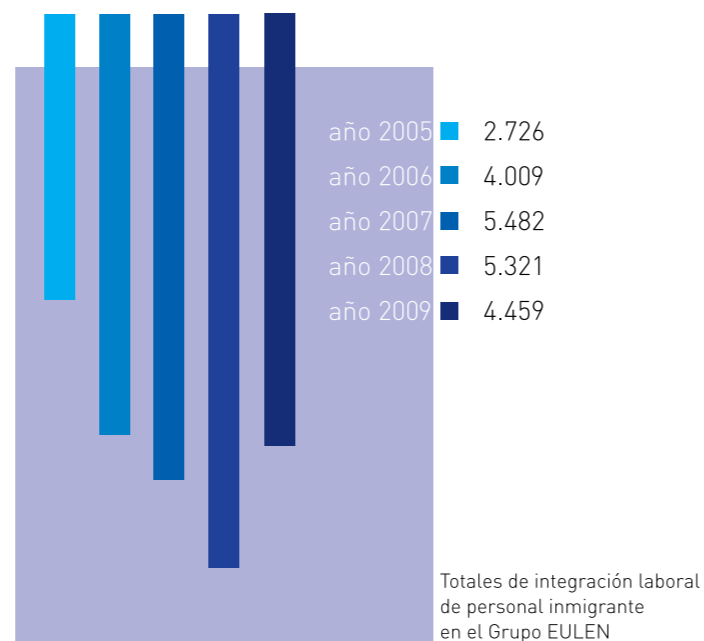
El Grupo EULEN es la segunda empresa con mayor empleo directo de personas inmigrantes, según la V Edición del Observatorio de Acción Social de la Empresa en España presentado en junio de 2006. Concretamente, en 2009 el 9,52% del total de trabajadores era personal inmigrante, lo que se traduce en 4.459 empleados.

Para facilitar la total inserción del colectivo en la plantilla se ofrecen cursos de español gratuitos para trabajadores inmigrantes de habla no hispana, entendiéndose que el idioma es una de las principales barreras con las que se encuentran estas personas.

También, a través del Instituto de Formación se ha desarrollado un curso online: "El país en el que vives", en el que se incluye formación en sus derechos y obligaciones como trabajadores, y las normas básicas de convivencia que rigen en la sociedad.

Asimismo, y para hacer partícipes a toda Organización de la importancia de comprender todas las culturas, se ha implantado otro curso online que bajo la denominación de "Gestión de la diversidad" se ocupa de formar a los empleados en el conocimiento de las diferentes nacionalidades que forman parte del Grupo.

Además, hemos elaborado específicamente un Manual de Acogida para este colectivo con el fin de facilitar la incorporación e integración laboral del trabajador en el puesto y en la organización. Dicho manual ha sido traducido a varios idiomas (francés, árabe, rumano e inglés) con el objetivo de que la adaptación de colectivos de habla no hispana sea lo más eficaz posible.



INTEGRACIÓN LABORAL DE COLECTIVOS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

La política social del Grupo EULEN, además de dirigirse a personal discapacitados, también trabaja en la integración de personal con riesgo de exclusión social como mujeres maltratadas, exdrogadictos, expresidarios etc.

Concretamente, y a través de la Fundación Integra, el Grupo EULEN ha contratado desde el año 2001 a 414 personas pertenecientes a dichos colectivos en riesgo de exclusión social.

Continuando con el acuerdo que en 2007 el Grupo EULEN firmó un convenio con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales para favorecer la integración laboral de mujeres víctimas de la violencia de género, se sigue apostando por favorecer a los grupos sociales que lo tienen más difícil a la hora de incorporarse al mercado laboral.

En línea con esta actuación, la compañía promovió el Día Internacional contra la Violencia de Género distribuyendo entre sus clientes y trabajadores una chapa con el lema "El Grupo EULEN contra la Violencia de Género".



INTEGRACIÓN LABORAL DE COLECTIVOS EN DIFICULTAD DE INTEGRACIÓN LABORAL

El Grupo EULEN no cesa en su empeño porque los colectivos con mayores dificultades de integración laboral consigan un empleo al igual que el resto de ciudadanos de la sociedad.

Estos grupos encuentran problemas a la hora de incorporarse al mundo laboral ya que han dedicado gran parte de su vida a otras actividades que ahora no son suficientes para encontrar un trabajo.

En este sentido y sirviendo de ejemplo, la empresa cuenta con más de 18.000 empleados mayores de 45 años, un importante colectivo en riesgo de exclusión social, lo que supone un 34,5 por ciento de su plantilla.

Este es el caso los deportistas de alto nivel, que tienen plena dedicación a esta actividad, con la que van adquiriendo excelentes atributos profesionales: motivación de logro, trabajo en equipo, sentido de compromiso y responsabilidad, etc. No obstante, las exigencias y esfuerzos que se derivan de ella, entrenamientos, concentraciones, competencias y continuos viajes, suponen en ocasiones un obstáculo para el desarrollo conveniente de carreras profesionales complementarias a sus carreras deportivas.

En este sentido, el Grupo EULEN firmó en julio de 2009 un Convenio con el Consejo Superior de Deportes para favorecer la integración laboral de deportistas de alto rendimiento en el marco del programa PROAD. En la actualidad, el Grupo EULEN ya ha incorporado una persona en Sevilla de este colectivo.

FORMACIÓN

El Grupo EULEN considera la formación de sus empleados como uno de sus principales activos ya que, para la compañía, un empleado correctamente formado es capaz de ofrecer servicios concretos y adaptarse en condiciones óptimas a las necesidades de sus clientes. De hecho en el Código de Principios y Valores del Grupo EULEN, en uno de ellos se especifica: "La formación y desarrollo de nuestros trabajadores; las políticas activas para la conciliación de la vida laboral con la familiar y el respeto al principio de igualdad, pilares de nuestra política de Recursos Humanos".

Para ello, la empresa dispone de un centro propio: el Instituto EULEN de Formación (IEF), incluido en el Área de Recursos Humanos, encargado del desarrollo e impartición de la formación interna del Grupo que cuenta con aulas y equipamiento prácticamente en todas las delegaciones españolas.

Las acciones formativas previstas se recogen en el Plan Anual de Formación que posteriormente se ejecuta y organiza en bloques formativos y se imparte por provincias y servicios.

Prueba de la importancia que el Grupo EULEN le confiere a la formación es la inversión destinada en esta materia, que en 2009 fue de más de 4 millones de euros. Esta inversión permitió alcanzar las siguientes cifras:

CURSOS REALIZADOS	1.247
ALUMNOS FORMADOS	24.393
HORAS IMPARTIDAS	331.097
HORAS POR TRABAJADOR	6,92

La formación del Grupo EULEN en cifras

Algunas de las acciones significativas de los últimos años son:

PROMOCIONES JÓVENES UNIVERSITARIOS

En 1994 el Grupo EULEN inició un programa que ha continuado hasta el día de hoy: la formación de jóvenes titulados universitarios.

Grupos de jóvenes titulados son formados en todos los productos y áreas de la actividad de la compañía, mediante profesorado interno, y posteriormente realizan prácticas en los distintos departamentos y provincias de la empresa.

Desde 1994 se han realizado 9 convocatorias de este tipo, formándose a 236 alumnos, muchos de los cuales ocupan puestos directivos en la actualidad.

Estos programas se realizan con personal propio o a través de las Becas Citius, o de la Fundación Universidad y Empresa entre otros acuerdos.

FORMACIÓN DE INICIO

La formación de inicio parte de la idea de que no debe haber "ninguna persona en su puesto de trabajo sin formación previa".

Comprende el periodo de formación previo a la incorporación definitiva al puesto de trabajo y con ella se pretende facilitar la adaptación al Grupo EULEN y a su entorno más próximo, para que el trabajador se sienta seguro y acogido por la organización. La formación se realiza con formadores internos de la compañía.

El personal de servicios recibe un pack de bienvenida en el que se incluye un Manual de acogida con una carta del presidente de la compañía e indicaciones de interés tanto de la empresa como del puesto que va a desarrollar. Existen versiones en castellano, idiomas

autónomicos, inglés, francés, rumano y árabe.

PLATAFORMA DE FORMACIÓN ONLINE @PRENDE

El Grupo EULEN dispone de una plataforma de formación online denominada @prende. Esta plataforma es un espacio de Internet en el que el alumno, a través de un ordenador, puede acceder a diferentes documentos formativos: cursos, vídeos, etc.

De esta manera, el alumno puede elegir el lugar y el momento para recibir su formación. Esta iniciativa es fruto de la progresiva incorporación del Grupo EULEN a las nuevas tecnologías y su objetivo es ampliar las posibilidades de formación de los empleados del Grupo.

En la actualidad, nuestros alumnos pueden acceder a casi 40 cursos online, que incluyen formación específica de servicios, habilidades, herramientas informáticas, etc.

NUEVAS MODALIDADES DE FORMACIÓN



NUEVAS MODALIDADES DE FORMACIÓN

Durante los últimos años, el crecimiento del personal de la empresa ha sido continuo. Por tanto, las necesidades de formación, a su vez, son cada vez más variadas y específicas debido a la diversidad y amplitud de nuestros servicios.

Para llegar a un mayor número de alumnos, se apuesta por nuevas modalidades formativas, además de la formación presencial.

Algunas de estas modalidades son:

- **Formación audiovisual.** Permite que el alumno visiona un vídeo de carácter formativo en el que se imparten procedimientos básicos. Nos aseguramos así de que el empleado accede a su puesto de trabajo con una formación común y estructurada.
- **Formación a distancia.** Con materiales propios y el apoyo de un tutor, formamos a empleados cuando existe dispersión geográfica mediante materiales impresos.
- **Aulas trailer.** Se trata de talleres de formación técnica ubicados en camiones perfectamente equipados, que posibilitan



la formación en cualquier punto de la geografía española.

- Empezamos a trabajar con la **formación presencial a distancia**, que permite conectar a través de Internet a varios alumnos situándose en diferentes ubicaciones. Profesores y alumnos se ven y escuchan en tiempo real y comparten programas y contenidos multimedia, reproduciéndose el formato de clase tradicional.

FORMACIÓN PARA LA INTEGRACIÓN

Durante los últimos años la incorporación de trabajadores inmigrantes a nuestros servicios ha ido en aumento. Por este motivo y para favorecer la adaptación de este colectivo se han desarrollado algunos programas específicos con materias y cursos definidos como "El país en el que vives" y las clases de español para extranjeros, incluidas en puntos anteriores.

Igualmente, con la Administración Pública se ha colaborado para la realización de cursos para colectivos en riesgo de exclusión social, como es el caso de internos en prisión.

PROGRAMA EULEN DE SUPERVISIÓN

El Programa EULEN de Supervisión comenzó a gestarse en julio del año 2009 y tiene como objetivo organizar un programa de formación para todos los profesionales que trabajan en la función de supervisión.

Fundamentalmente se encargará de identificar lagunas formativas, reglar un programa dirigido a todas aquellas personas que ocupen o puedan ocupar el puesto de supervisor en primer término

o ejerzan funciones de supervisión en nuestros servicios, así como unificar, concentrar y compartir el conocimiento disgregado en la organización en materia de supervisión de servicios.

El Programa prevé comenzar en 2010 y en el están implicados más de 70 profesionales de la empresa que realizan los contenidos y un número similar de profesores que darán cobertura a las distintas convocatorias anuales.

Todo ello, permite hacerse una idea de la envergadura del proyecto en el que está involucrada toda la Organización.

COMUNICACIÓN INTERNA CON EMPLEADOS

El Grupo EULEN entiende que para aumentar la eficacia de su equipo humano, verdadero artífice de los resultados, éste ha de sentirse a gusto e integrado dentro de la organización y este objetivo sólo es alcanzable si los trabajadores están informados, conocen los diferentes entramados de la compañía, su misión, su filosofía, sus valores, su estrategia, se sienten parte de ella y, por consiguiente, están dispuestos a dar todo de sí mismos.

Por ello, transmitir mensajes corporativos, informar sobre lo que ocurre dentro de la empresa, motivar y establecer una línea de comunicación eficaz entre los empleados, la dirección y los diferentes departamentos de la empresa son algunos de los objetivos que persigue el Grupo EULEN.

Los canales que emplea para ello son: la Revista Interna, los Boletines Internos y el Portal del Empleado.

REVISTA INTERNA "NOSOTROS"

Se compone de artículos, entrevistas, reportajes, etc. destinados a empleados de estructura (más de 1.700) y jubilados con una periodicidad trimestral. Su distribución se hace a través de un envío a domicilio.

BOLETINES INTERNOS

Se componen, al igual que la revista Interna, de artículos, entrevistas, reportajes, etc. pero, al contrario que la anterior, están destinados al personal directo de la empresa, aquel que está en casa del cliente (más de 47.000). Su periodicidad es cuatrimestral y el envío se realiza a domicilio junto con la nómina correspondiente.



PORTAL DEL EMPLEADO



Es una herramienta interactiva cuyos contenidos están en permanente actualización, así como alguno de ellos, segmentados para cada producto o área. Cuenta con diversos canales como el de noticias, que se compone de novedades, Noticias corporativas y prensa. También existe el de Corporación que dispone de un directorio sobre las diferentes oficinas del Grupo, un plan de acogida y la revista interna. Por su parte, el canal de Formación cuenta con una oferta formativa, memorias, bibliotecas y cursos online. Por último, el canal del Empleado cuenta con información sobre el sistema de retribución variable y ofertas.

CONCILIACIÓN VIDA FAMILIAR Y PROFESIONAL

Las iniciativas llevadas a cabo por el Grupo EULEN en este ámbito pretenden alcanzar el objetivo estratégico de fomentar una armonización de responsabilidades laborales y familiares entre los empleados de la compañía.

Así, entre las iniciativas que se han llevado a cabo para la plantilla de estructura se encuentran:

HORARIO FLEXIBLE

Los trabajadores pueden adaptar cada día el cumplimiento de su jornada diaria para facilitar la conciliación de sus obligaciones profesionales y el disfrute de sus relaciones familiares y actividades de ocio.

SEMANA LABORAL COMPRIMIDA

La jornada del viernes se comprime trabajando en un único turno de mañana.

JORNADA INTENSIVA

Desde el 16 de junio hasta el 10 de septiembre se disfruta de jornada intensiva. Acomodándola de esta manera a las vacaciones escolares.

VACACIONES FLEXIBLES

Los empleados tiene derecho a 26 días laborales, que pueden ser disfrutados hasta en cuatro periodos a lo largo del año.

ACUMULACIÓN DEL PERMISO DE LACTANCIA

A elección de la trabajadora se pueden acumular las horas de lactancia hasta 14 días laborales a disfrutar a continuación del permiso de maternidad.

POLÍTICA DE "LUCES APAGADAS"

A partir de las seis y media de la tarde las luces de la oficina se apagan para recordar a los trabajadores la finalización de la jornada laboral.

BENEFICIOS PARA LOS EMPLEADOS

Con el objetivo de facilitar al máximo la calidad de vida de los empleados de la compañía, el Grupo EULEN está adherido a diferentes iniciativas que ayudan a mejorar el bienestar social de éstos. En este sentido, cabe destacar los numerosos acuerdos con empresas y entidades que ofrecen importantes descuentos y ofertas a los empleados del Grupo EULEN en numerosos sectores como:

- Alquiler de vehículos: Empresas de renting y alquiler de vehículos ofrecen descuentos en el alquiler de coches y furgonetas.
- Balnearios y Spas: El descanso de los empleados se ve motivado con los descuentos de cadenas hoteleras y de spas.

- Formación: Acuerdos con Escuelas de Empresa, Universidades e instituciones educativas que ofrecen postgrados, Másteres o MBA así como cursos de formación.

- Hogar: Descuentos en electrodomésticos, servicio doméstico o muebles para la casa.

- Motor: Diferentes concesionarios de múltiples marcas de automóviles así como tiendas especializadas.

- Ocio: El Grupo EULEN considera de vital importancia que sus trabajadores puedan disfrutar de su tiempo libre sin que el presupuesto, que ciertas actividades de ocio requiere, suponga una barrera para ellos. Por ello, colabora con diferentes entidades, parques temáticos, tiendas de juegos, musicales, teatros, conciertos..., a través de los que se pueden obtener grandes descuentos.

- Moda, complementos y outlet: Ofertas en tiendas de ropa, así como venta online en la que ofrecen productos de primeras marcas a precios especiales.

- Promociones inmobiliarias: Diferentes empresas inmobiliarias ofrecen facilidades y descuentos en la adquisición de una vivienda.

- Salud y Belleza: Seguros privados y clínicas de salud, para que los empleados se beneficien de importantes descuentos en la adquisición de un seguro de salud privado, tratamientos oftalmológicos, estéticos, etc.

- Seguros y Banca: Grandes bancos y aseguradoras colaboran con el Grupo a



través de diferentes iniciativas: préstamos, hipotecas, seguro de la casa, de vida, coche...

- Viajes: Los acuerdos con agencias de viajes, hoteles y cruceros permiten ofrecer a los empleados del Grupo EULEN los mejores precios a la hora de disfrutar de sus vacaciones.

NUEVO TELÉFONO DE ORIENTACIÓN MÉDICO-SOCIAL

Otra acción significativa en materia de RSC, en la que el Grupo EULEN es pionera, es el Teléfono de Orientación Médico Social. Mediante este servicio, la empresa ha puesto a disposición de todos sus trabajadores, a través de asmedit®, un servicio telefónico de Asesoramiento y Orientación Médico, Psicológica, Dietética Nutricional, Social y legal atendido directamente por profesionales.

Se trata de un teléfono sin limitación en el número de llamadas ni duración de las mismas que los empleados del Grupo pueden utilizar para los siguientes servicios:

- Información y asesoramiento MÉDICO 24 horas los 365 días sobre:
 - Pueden realizarse consultas sobre cualquier tema relacionado con la salud: sintomatología, farmacología e interacción de medicamentos, explicación de analíticas, vacunas, dietética y nutrición y, en general, cualquier tipo de consulta médica personal (no se realizan diagnósticos ni tratamientos).
 - Información de todos los recursos públicos y privados de índole sanitaria de cualquier lugar de España: hospitales,

El Grupo EULEN cuida de ti.

Teléfono de Orientación Médico-Social
900 50 70 47

Servicio de información y asesoramiento: Médico • Psicológico • Social • Dietético • Legal

GRATUITO - CONFIDENCIAL

GRUPO EULEN

centros especiales, farmacias de guardia.

- Salud infantil: desde el inicio del embarazo, la lactancia y hasta los menores de 12 años.
- Información y asesoramiento PSICOLÓGICO de 9 a 19 horas de Lunes a Viernes sobre:
 - Ayuda inicial en los momentos de crisis personales, angustia, ansiedad, etc.
 - Apoyo psicológico en determinadas circunstancias especiales.
 - Decesos, separaciones, depresión posparto...
 - Consejo y orientación general psicológica: trastornos de conducta, aprendizaje, sociabilidad, etc.
 - Infancia, adolescencia, sexología.
 - Toxicomanías (drogodependencias, alcoholismo...).
 - Trastornos de la alimentación (anorexia y bulimia).
 - 3ª edad. Violencia de género. Relaciones de pareja.
- Información y asesoramiento en DIETÉTICA de 9 a 19 horas de Lunes a Viernes sobre:
 - Orientación en dietas equilibradas, hábitos alimenticios. Asesoramiento en dietas de patologías específicas como hipercolesterolemia, hipertensión arterial, etc.
 - Alteraciones nutricionales: falta de apetito, deficiencias de hierro, caries dental, etc.
 - Trastornos de la alimentación.
- Control de obesidad infantil.
- Alergias alimentarias, etc.
- Información y asesoramiento SOCIAL 24 horas los 365 días sobre:
 - Personas mayores: ayuda domiciliaria, residencias geriátricas, asociaciones.
 - Mujeres: formación, violencia de género, planificación familiar, adopciones.
 - Toxicomanías y drogodependencias.
 - Disminuidos físicos, psíquicos y sensoriales (atención especial mediante fax o Internet).
 - Infancia y juventud.
 - Información de todos los recursos de carácter social que existen en España y cómo acceder a ellos: centros especiales, servicios de la administración, etc.
- Información y asesoramiento legal de 9 a 19 horas de Lunes a Viernes sobre:
 - Derecho familiar: orientación jurídica y asesoramiento respecto a todos los aspectos relacionados con decesos, separación, divorcio, custodia y tutela de los hijos, etc.
 - Información sobre tramitaciones de documentación legal. Testamento. Órdenes judiciales.
 - Problemática referente a la Ley de Propiedad Horizontal (Comunidad de vecinos), arrendamientos, compra y venta.
 - Carné por puntos.
 - Violencia de género.

SEGURO DE VIDA

Desde principios de 2007, el Grupo EULEN suscribió una póliza a través de la cual todos los empleados indirectos del Grupo EULEN se benefician de un seguro de vida.

En esta póliza de seguro de vida cubre los riesgos de fallecimiento y de invalidez profesional total y permanente por cualquier causa.

Este seguro es compatible con cualquier otro seguro de vida que se tenga suscrito, a título particular, y su adhesión es automática para todos los empleados de estructura y, en el caso de los nuevos empleados, en el mismo momento en que se produzca el alta en la empresa.

El capital asegurado, independientemente de la categoría profesional, se refiere a la suma de los siguientes conceptos: una anualidad de retribución fija, más otra por cónyuge sin ingresos, más media por cada hijo menor de 18 años.

Con esta iniciativa el Grupo EULEN intensifica su labor por potenciar el bienestar de sus empleados y dar respuesta a las necesidades que puedan derivarse de su vida profesional e incluso personal.

OTRAS INICIATIVAS

El Grupo EULEN ofrece a sus empleados de estructura recién incorporados un Manual de acogida con el que tienen un primer contacto con la empresa: historia, organización, misión, valores, ventas, plantilla, delegaciones... De esta manera, los nuevos trabajadores pueden hacerse una idea de la magnitud de la empresa y recibir información de interés de la compañía.

Sin embargo, la empresa no se olvida del

personal operativo o directo al que se le entrega un Welcome-pack cuando se unen al Grupo EULEN en el que incluye una carta de bienvenida, una presentación del Grupo, así como información sobre la mutua.

Asimismo, la empresa dispone un servicio de Dinero Express que permite a los empleados inmigrantes de EULEN enviar dinero al extranjero con importantes ventajas a 14 destinos diferentes.

Por último, y para facilitar la total inserción del colectivo de inmigrantes en la plantilla del Grupo, se ofrecen clases de español gratuitas para trabajadores extranjeros de habla no hispana, entendiendo que el idioma es una de las principales barreras con las que se encuentran estas personas.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La protección de los trabajadores frente a los Riesgos Laborales exige una actuación que tienda a mejorar las condiciones de trabajo para elevar el nivel de seguridad, buscando la creación de una verdadera cultura preventiva mediante la promoción de la educación y de la formación en dichas materias, en todos los niveles de las organizaciones empresariales.

De esta manera, la Prevención de los Riesgos Laborales pasa a convertirse en parte integrante de la gestión de las empresas del Grupo EULEN y parte muy importante tanto por los graves efectos que acompañan a los accidentes y enfermedades laborales, como por las graves consecuencias sociales, económicas y empresariales que derivan de los mismos.

Por todo ello, el Grupo EULEN se compromete seria y decididamente a aplicar a todas las

actividades de las empresas que lo forman una Política de Prevención de Riesgos Laborales que se mejora y actualiza de forma continua.

La responsabilidad en la gestión de la Prevención de los Riesgos Laborales incumbe a toda la Organización, desde Presidencia hasta el trabajador de más humilde calificación profesional, y para ello la empresa pone al servicio de la política de prevención todos los medios que resulten necesarios.

El objetivo de dicha política es alcanzar el mayor nivel posible de seguridad y salud en el trabajo, con el fin de proteger la integridad y salud de los trabajadores.

La máxima del Grupo EULEN es "De forma segura o no lo haremos", teniendo como pilares de esta política la evaluación de riesgos laborales, la planificación de las acciones preventivas, la coordinación empresarial y la participación de los trabajadores.



CAMPAÑAS DE CONCIENCIACIÓN DE LOS EMPLEADOS

En 2009 el Grupo EULEN puso en marcha un campaña con motivo de la epidemia de la Gripe A. En primer lugar se constituyó un Grupo de Trabajo que se reunía periódicamente para ir tomando las medidas necesarias.

Asimismo y como consecuencia de las informaciones y mensajes transmitidos desde las instituciones sanitarias en relación a la enfermedad de la Gripe A, el Grupo EULEN elaboró una documentación que recogía medidas preventivas así como pautas para orientar a la Organización en este tema.

Estos documentos se refirieron a:

1. Decálogo de la enfermedad, que recogía los aspectos básicos a tener en cuenta de acuerdo con las organizaciones médicas que en el mismo se indican.
2. Guía para los mandos intermedios, que llegó a ellos en cada provincia, con el fin de que la empresa tuviera un criterio uniforme a la hora de atender las consultas o requerimientos de sus trabajadores.

También se elaboró una campaña interna que llegara a todos los empleados, más de 47.000 en nuestro país, mediante carteles y trípticos informativos.

Los carteles recogían las medidas básicas a adoptar frente a la Gripe A, así como pautas para un correcto lavado de manos, y se exhibieron de forma notoria en todas las oficinas y dependencias del Grupo EULEN.

Por su parte el tríptico, recogía las medidas básicas a adoptar individualmente con textos en varios idiomas: castellano, árabe, catalán y euskera.

Cartelería diseñada para la Campaña con motivo de la epidemia de la Gripe A

GRIPE A TOMA MEDIDAS.

1 A ■ Mójese las manos con agua y deposite en las palmas jabón líquido o

1 B deposite en la palma de las manos secas una dosis de solución.

2 ■ Frótese las palmas de las manos entre sí y entrelazando los dedos.

3 ■ Frótese cada palma contra el dorso de la otra mano y entrelazando los dedos.

4 ■ Frótese las puntas de los dedos.....

5 ■ Alrededor de los pulgares.....

6 ■ Y las muñecas.

7 A ■ Enjuáguese las manos con agua y séquelas con una toalla de un solo uso o

7 B deje que la solución se seque sola.

SI PRESENTAS SÍNTOMAS, PONTE EN CONTACTO CON EL SERVICIO PÚBLICO DE SALUD Y AVISA A TU SUPERIOR INMEDIATO

Gripe A TOMA MEDIDAS.

1 Al toser y estornudar, cubre tu boca con **PAÑUELOS de PAPEL** y tiralos a la **BASURA**

2 Si no tienes pañuelo de papel, tose y estornuda **SOBRE la MANGA de tu CAMISA** para no contaminar las manos

3 Evita tocarte con las manos los **OJOS, NARIZ y BOCA**

4 **LÁVATE las manos FRECUENTEMENTE** con jabón (15 a 20 segundos), y sobre todo después de toser o estornudar

5 **NO COMPARTAS** objetos personales, de higiene o aseo (toallas, etc...).

6 En tu hogar **VENTILA DIARIAMENTE** habitaciones y espacios comunes. **LIMPIA las SUPERFICIES y OBJETOS** con los productos de limpieza habituales.

7 **EVITA SALUDAR** dando la mano o con besos.

SÍNTOMAS:
Fiebre (elevada y repentina 38°),
junto con alguno de los siguientes
síntomas: tos, dificultad respiratoria,
dolor de cabeza, dolor de garganta,
dolores musculares y malestar general.
Pueden ir acompañados
de vómitos y diarrea.

SI PRESENTAS SÍNTOMAS, PONTE EN CONTACTO CON EL SERVICIO PÚBLICO DE SALUD Y AVISA A TU SUPERIOR.

El Ministerio de Sanidad ofrece un teléfono de información y atención al ciudadano: **902 400 100**
Para contactar con los servicios sanitarios de las Comunidades Autónomas:
112 (excepto en las siguientes regiones)
Andalucía: 902 900 900 | Cataluña: 902 111 444
Canarias: 012 | Com. Valenciana: 900 161 161
Comunidad: 902 957 418 | Aragón: 112 y 061
Baleares: 901

SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS

Siendo la prevención de los riesgos laborales función a desarrollar en el seno de toda la empresa, dicha actuación deberá integrarse en el conjunto de todas sus actividades y decisiones, en todos sus niveles y estamentos.

Por ello, el Servicio de Prevención recabará toda la colaboración que resulte necesaria para el cumplimiento de su misión, de todas las unidades que componen la organización de la empresa.

La Dirección del Grupo ha definido y documentado las responsabilidades, las funciones, y las competencias para alcanzar los objetivos generales en materia preventiva. Su cumplimiento incumbe a todos cuantos forman parte de las empresas del Grupo, y se encuentran desarrollados en el sistema normativo.

Además de definir las funciones y responsabilidades, uno de los medios necesarios para lograr una correcta integración de la prevención en el seno de la empresa, es asegurar una correcta comunicación entre los distintos participantes. Esta comunicación se realiza a través de normas, procedimientos, formularios e instrucciones publicados en el sistema normativo a disposición de los trabajadores a través del Portal del Empleado, y donde se establecen pautas de actuación para los diferentes implicados. Cualquier modificación o creación de un documento del sistema normativo es comunicado a toda la organización a través de correo electrónico remitido por el Dpto. de Auditoría.

APLICACIÓN HÉRCULES



Para facilitar la consecución de este objetivo, el Servicio de Prevención Mancomunado del Grupo EULEN ha diseñado una aplicación informática, "Hércules", que garantiza la integración de la prevención en toda la organización y asegura el cumplimiento de las exigencias en materia preventiva para los más de 48.000 trabajadores que desarrollan su trabajo diario repartidos en múltiples centros clientes en todo el territorio nacional. Esta aplicación informática fomenta la participación de todos los actores de la prevención, implicando al equipo humano del Grupo y facilita la consulta, el control y la gestión de la prevención en todos los contratos.

CERTIFICACIONES

El sistema de Gestión de PRL del Grupo EULEN se ha sometido a auditoría externa, según estándares OHSAS 18001:2007, con la finalidad de comprobar que los procedimientos y prácticas que se llevan a cabo en materia de PRL y que se encuentran recogidos en el sistema normativo del Grupo, se ajustan adecuadamente a los requisitos de la especificación OHSAS y se encuentran convenientemente implantados.

Dicha certificación OHSAS 18001:2007 ya ha sido obtenida en las actividades de Limpieza, Mantenimiento, Seguridad, Medio Ambiente y Servicio Auxiliares.



4 Proveedores >

Los proveedores y empresas subcontratadas forman parte de nuestros sistemas de gestión, compartiendo el enfoque hacia la seguridad y salud de los trabajadores, la calidad y el respeto al medio ambiente y, por tanto, son parte activa de los programas de mejora continua.

INDICADORES DE EVALUACIÓN A PROVEEDORES

Una de las mejoras implantadas tras la aprobación de estos procedimientos internos ha sido la entrega, para la cumplimentación y devolución por parte de los proveedores, de un cuestionario sobre aspectos de seguridad y salud, calidad y medio ambiente, la Política Ambiental y de Calidad y la de Prevención de Riesgos Laborales de la compañía, así como el documento "Normas de comportamiento ambiental para proveedores y subcontratistas".

En este sentido y según los indicadores obtenidos en 2009, la compañía ha evaluado un total de 341 proveedores. El 88% de estas empresas evaluadas han firmado y aceptado las "Normas de comportamiento ambiental" establecidas por el Grupo EULEN.

Otra de las mejoras implantadas ha sido incluir en la planificación anual del Departamento de Auditoría, la evaluación de proveedores. Además, como parte del proceso de homologación y evaluación de proveedores, se les solicita el Código de Compras Éticas.



COMPRAS RESPONSABLES

Por ello, se ha puesto en marcha un programa de compras responsables que incluye la evaluación a proveedores en materia de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales.

De esta manera, durante 2009 se aprobaron diversos procedimientos internos relativos a proveedores y subcontratistas, destinados a garantizar el cumplimiento de determinados requisitos en materia de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales (PRL). Todo ello, permite realizar una evaluación continua de los proveedores y subcontratistas de la empresa, así como hacerles partícipes de la Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo EULEN.

INFORME 2009
RESPONSABILIDAD CORPORATIVA
PROVEEDORES >

INFORME 2009
RESPONSABILIDAD CORPORATIVA
S O C I E D A D

Las acciones sociales del Grupo EULEN están encaminadas a favorecer a los colectivos desfavorecidos.

5 Sociedad >

El Grupo EULEN entiende por **acción social** la dedicación de recursos empresariales a proyectos de desarrollo socioeconómico que apoyen a **colectivos desfavorecidos**, principalmente en las áreas de servicios sociales, salud, educación, formación profesional y empleo. De esta manera, sus acciones sociales están encaminadas a favorecer a estos colectivos:

- Personas con discapacidad física e intelectual
- Inmigrantes
- Jóvenes universitarios
- Colectivos en dificultad de integración laboral
- Colectivos en riesgo de exclusión social

ACUERDOS PARA LA INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O INTELECTUAL

El Grupo EULEN le ha dedicado también un especial esfuerzo a la integración laboral de discapacitados, superando en numerosas ocasiones el 2% de empleados que marca la ley, incluso antes de que ésta estuviera en vigor.

Para llegar a estas cifras, la compañía tiene convenios firmados con:

- La Confederación Nacional de Sordos de España (CNSE).
- La Federación Española de Padres y Amigos de los Sordos (FIAPAS).
- La Confederación Coordinadora Estatal de Minusválidos Físicos de España (COCEMFE), firmado a 30 de octubre de 1997.

El objeto de estos convenios es establecer y regular un marco de colaboración entre ambas partes, que se concreta en la realización de una

serie de acciones dirigidas a promover la plena integración social y laboral de los discapacitados, donde ambas partes se comprometen a colaborar activamente en la mejora de condiciones y posibilidades del colectivo de discapacitados.

En **Baleares**, el Grupo EULEN ha firmado un acuerdo de colaboración con la asociación mallorquina amadip.Esment para la inserción laboral de personas con discapacidad intelectual.

EULEN **Alicante** también tiene un acuerdo de colaboración con AFEMA (Asociación de Familiares y de Enfermos Mentales de Alicante) para facilitar la inserción laboral de personas con discapacidad mental y con FUNDOSA GRUPO, S.A. (Sociedad perteneciente al Grupo ONCE), con la que el Grupo EULEN también colabora en otras provincias como **Toledo** y **A Coruña**. En esta última, durante el 2009 EULEN colaboró con COGAMI (Confederación Gallega de Discapacitados) para la inserción sociolaboral de personas con discapacidad.

En **Barcelona**, colabora con FSC-INSERTA (Fundación de la ONCE) y la Fundación ECOM, de las que proceden una gran parte de las

incorporaciones de discapacitados en dicha provincia.

En **Andalucía**, EULEN tiene numerosos convenios firmados en diferentes provincias. En **Sevilla**, con la Confederación Andaluza de Organizaciones a favor de Personas con Discapacidad Intelectual, FEAPS Andalucía, la Fundación para la Atención e Incorporación Social (FADA). Asimismo, mediante el programa MEDIS (Programa Diversidad e Igualdad de Oportunidades) colabora con la integración de mujeres discapacitadas, con FAISEM, la Agrupación Provincial Sevillana de Asociaciones y Entidades Protectoras de Personas con Discapacidad Intelectual y Fundosa Social Consulting (FSC), entre otros. En **Córdoba**, participa activamente con la Federación Provincial de Asociaciones de Minusválidos Físicos de dicha provincia.

En **Aragón**, el Grupo EULEN colabora con Kairós Cooperativa de Iniciativa Social en inserción laboral de personas con discapacidad, con FSC-Inserta Fundosa y con el Centro de Recuperación de Discapacitados Físicos CRMF Lardero, entre otros.

Además, este tipo de acciones sociales cuentan con el reconocimiento público. Así, diferentes organizaciones ya han premiado la labor de integración sociolaboral de personas con discapacidad del Grupo. Ejemplo de ello es **Premio Fundación Empresa y Sociedad**, en la categoría Empleo, en reconocimiento a la labor en la integración de colectivos desfavorecidos, que el Grupo EULEN recibió en junio de 2007.

El Grupo EULEN ha colaborado con la Fundación Prodis en su proyecto "Promentor", para la formación e inserción laboral de jóvenes con discapacidad intelectual, y llevado a cabo



en la Facultad de Formación de Profesorado y Educación de la Universidad Autónoma de Madrid. Una vez completados sus dos años de formación, los jóvenes se integran en el mundo laboral con la tutela de mediadores. En el 2008 la empresa incorporó a una persona que actualmente sigue trabajando con nosotros.

Por otra parte, el Grupo EULEN cuenta con 5 Centros Especiales de Empleo (EULEN Centro Especial de Empleo S.A.), en los que se forma a personas con alguna discapacidad.

ACUERDOS PARA LA INTEGRACIÓN DE COLECTIVOS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

El Grupo EULEN realiza una importante labor en la integración de colectivos en riesgo de exclusión social, colaborando con fundaciones y asociaciones e integrando personas de estos colectivos a su plantilla.

En este sentido, el Grupo EULEN es patrono de la **Fundación Integra** con la que colabora desde su inicio, en el año 2001, habiendo contratado a más de 400 personas en riesgo de exclusión social derivadas por EULEN, de las cuales 40 han sido contratadas durante 2009, cifra que sitúa al Grupo como la empresa que más personas en riesgo de exclusión social ha contratado a través de Fundación Integra.

En esta materia cabe destacar el Convenio de Colaboración que la compañía tiene firmado con el **Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales** para facilitar el empleo a las mujeres Víctimas de la Violencia de Género.

Asimismo, el Grupo EULEN colabora con el **Proyecto "Incorpora"**, de la Obra Social de La Caixa, que a través de su programa patrocina acciones para personas en situación de difícil inserción. Este es el caso del convenio de adhesión que se ha firmado con Incorpora Euskadi, Aragón, Gerona, Barcelona, Valencia, Toledo, Sevilla, Córdoba, Ceuta y Málaga, en donde durante 2009, se contrataron a 18 personas.

También, a finales de 2009 la empresa firmó con la **Consejería de Justicia de la Generalitat de Cataluña** un acuerdo de colaboración con el CIRE (Centro de Iniciativas para la Reinserción) con el objetivo de poner en marcha un call center en un centro penitenciario. Con la firma de este convenio, se pretende fomentar la reinserción de las personas privadas de libertad, principal labor de CIRE. Este proyecto requerirá la formación específica de los internos para incrementar sus posibilidades de inserción en un sector de elevada demanda empresarial. Además, el acuerdo establece la colaboración en la búsqueda de trabajo y promoción de la inserción laboral de los internos entre las empresas del Grupo EULEN.

En **Andalucía**, el Grupo EULEN ha firmado numerosos convenios con entidades y asociaciones para la integración laboral de personas en riesgo de exclusión social (ex drogadictos, población gitana, familias jóvenes, etc.).

En Almería, en 2009, se firmó un convenio con la **Fundación Andaluza de Fondo Formación y Empleo** para favorecer la contratación de los alumnos que realizaron el curso 'Limpieza de Oficinas', con prácticas los centros de trabajo de la compañía.

Por su parte, en Málaga se han firmado varios convenios con **Cáritas Diocesana**, con el objetivo de ofrecer prácticas a alumnas del Pretaller denominado "Auxiliar de ayuda a domicilio y residencias". El perfil de las alumnas son mujeres españolas en situación de desigualdad social y personas que viven en barrios en situación complicada, mujeres en riesgo de exclusión social. Un 33% de ellas ya han sido contratadas por el Grupo EULEN.

En Sevilla, por ejemplo destaca Avanti Andalucía, el Proyecto Atticus, el Proyecto Don Bosco, la Fundación Gerón, ACCEDER, AESIM, CERES, Fundación Forja XXI y Fundación Atenea.

En Córdoba, el Grupo EULEN colabora con diferentes organizaciones que favorecen la integración de distintos colectivos en riesgo de exclusión social como el Instituto Municipal de Desarrollo Económico y Empleo de Córdoba, la Federación Andaluza de Asociaciones de Personas Sordas, Alcer Córdoba, FAISEM, Fundación Proyecto Don Bosco y FEAPS.

En Cádiz, el Grupo EULEN posee convenios de colaboración con el Proyecto DIDO-Iniciativa Comunitaria EQUAL, la Federación Gaditana de Personas con Discapacidad Física (FEGADI), así como con Cáritas Diocesana para la inserción

de personas sin Hogar a través del programa Red de Artesanos y el Servicio de Drogo-dependencias de Cádiz y el Club del Trabajador de San Roque.

En la provincia de **Albacete**, el Grupo EULEN, gracias al Proyecto Avatares del Ayuntamiento de dicha ciudad, ha colaborado con la formación de personas víctimas de la violencia de género, impartiendo un curso de limpieza para este colectivo.

Asimismo, ha firmado diferentes convenios de colaboración con Cultural Albacete, Museo de la Cuchillería, Fundación Empresarial de Investigación Biomédica de Castilla- La Mancha, ASEFCAM (Asociación de Empresas Forestales de Castilla-La Mancha) y la Feria de Empleo 2009.

En **A Coruña**, el Grupo EULEN ha colaborado con acciones de integración social del I Plan Galego de Inclusión Social de la Xunta de Galicia, facilitando la incorporación al mercado laboral de personas con dificultades de acceso, procedentes de expedientes de regulación de empleo y de sectores en procesos de reestructuración laboral, como mujeres procedentes del sector textil. Esta labor también se ha realizado con el Gabinete de Inserción Socio-Laboral del Consorcio de As Mariñas, que agrupa los Ayuntamientos de Abegondo, Arteixo, Betanzos, Cambre, Carral, Culleredo, Oleiros y Sada.

En la **Comunidad Valenciana**, destaca en **Alicante**, la firma de convenios para fomentar la inserción laboral de los colectivos más desfavorecidos con diferentes entidades como La Fundación Nova Feina de la Generalitat Valenciana, con el Ayuntamiento de Mutxamel y con el Consorcio del Pacto Local por el empleo de

Elche, entre otros. Por su parte, en **Valencia** se han establecidos convenios con el Programa SAL (Seguimiento y Acompañamiento para la inserción laboral) cuyo objetivo es la reinserción de personas en libertad condicional, con Acción Laboral en el desarrollo de programas de inclusión laboral de colectivos desfavorecidos, con la Fundación Altedia-Creade, para la inserción de los usuarios participantes en diferentes programas de empleo y con la Fundación Secretariado Gitano, para la formación en empresa y el desarrollo del empleo dentro de las medidas del programa operativo "ACCEDER".

En **Palencia**, la empresa colabora con un programa del Ayuntamiento de la ciudad llamado "Clara", recibiendo currículum de las candidatas y cuyo fin es la formación e inserción de mujeres en riesgo de exclusión social.

En **Barcelona**, destacan los convenios con el Servei d'Ocupació de Catalunya- Inem Catalán para mejorar la ocupación y la calificación profesional de personas en situación de desempleo, con el Departament d'acció Social i Ciutadania para la integración laboral de mujeres



víctimas de violencia de género y con Cáritas Diocesana de Barcelona para la inclusión social de personas con riesgo de exclusión social. Asimismo, existen acuerdos de colaboración con la Fundación Mambré, con FIAS BARCELONA en el programa "Apendre a Apendre", con la Fundació Mercè Fontanillas y con Cruz Roja.

ACUERDOS PARA LA INTEGRACIÓN DE COLECTIVOS DE DIFÍCIL INTEGRACIÓN LABORAL

En este ámbito, recientemente el Grupo EULEN ha firmado un acuerdo con el **Consejo Superior de Deportes** (CSD) para la integración laboral de ex deportistas de alto rendimiento. De esta manera, la empresa se ha unido al Programa de Atención al Deportista de alto Nivel (PROAD), impulsado por dicho organismo, mediante la firma de un convenio para favorecer la evolución formativa y el acceso al mundo laboral de los deportistas de alto nivel.

Este acuerdo ha sido firmado por EULEN junto con otras 21 empresas de reconocido prestigio.



ACUERDOS PARA LA INTEGRACIÓN DE JÓVENES UNIVERSITARIOS

En lo referente a la población más joven, existen distintos tipos de ayuda en forma de convenios de prácticas y becas con diferentes Universidades de toda España.

CÁTEDRA EULEN UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

El Grupo EULEN cuenta con becas para empleados para la Cátedra EULEN-Universidad Complutense de Madrid u otros estudios especializados.

La pasada edición ya se creó un nuevo curso de experto, "Experto en Gestión e Intervención para la Prevención y Atención a la Dependencia", que junto con el curso de Experto en Gestión de Servicios Sociales constituyó la novedad del año académico 2008-2009, dando lugar al Magíster en Dirección y Gestión de Servicios Sociales y Atención a la Dependencia.



FUNDACIÓN EULEN

El Grupo EULEN también realiza distintos tipos de acciones de Patrocinio y/o Mecenazgo, a través de la Fundación EULEN, apoyando a diferentes asociaciones y fundaciones que dedican su actividad al desarrollo de iniciativas culturales, musicales, medioambientales, etc.

Historia

La Fundación EULEN fue constituida el 24 de octubre de 1994 bajo el nombre de Fundación Vida Siglo XXI.

Objeto fundacional

El objeto fundacional de la Fundación EULEN siempre ha estado orientado, desde su constitución, al carácter docente y benéfico asistencial con especial atención a las personas en riesgo de exclusión social, ancianos y la investigación sobre el envejecimiento.

En la actualidad, y desde la modificación en 2006 con motivo de la nueva normativa de fundaciones, los objetivos están enunciados en términos generales. La Fundación EULEN persigue fines sociales de interés general con especial dedicación para la cooperación, el desarrollo, la atención a las personas en riesgo de exclusión social, la educación, la Formación Profesional, la cultura, la investigación científica y el desarrollo tecnológico.

Patronato

Los fundadores son las personas que conviniere en el Acta Fundacional:

David Álvarez, Presidente del Grupo EULEN.

Sus siete hijos:

Jesús David Álvarez Mezquíriz,
Pablo Álvarez Mezquíriz,
M^º José Álvarez Mezquíriz,
Emilio Álvarez Mezquíriz,
Juan Carlos Álvarez Mezquíriz,
Elvira Álvarez Mezquíriz
y Marta Álvarez Mezquíriz.

Cuatro empresas familiares:

EULEN S.A.,
EULEN Seguridad S.A.,
El Enebro S.A. y
Bodegas Vega Sicilia S.A.

Todos los fundadores son miembros del Patronato junto con un Secretario y un Gerente.

Actividades que desarrolla

Las actividades en las que participa la Fundación EULEN son:

- **Fundación Instituto Bíblico y Oriental**, donde soporta junto con Caja España Obra Social, al 50%, las inversiones y gastos.
- **Fundación Atapuerca**, como empresa fundadora.
- **Fundación Colegio Internacional Peñacorada**, patrocinio en cuyo patronato participa de forma mayoritaria. Entidad de gran importancia en la provincia de León, ya que pretende que sea el centro de formación de los futuros dirigentes de León y de España.

INSTITUTO BÍBLICO Y ORIENTAL

El Instituto Bíblico y Oriental (IBO) nace en León, en el año 2003, cuando Caja España y el Grupo EULEN, a través de su Fundación, patrocinan a un joven sacerdote de la montaña leonesa que trae a la ciudad de León el legado que había recibido, como alumno distinguido, del

Profesor Van Dijk. Este legado está compuesto por más de 10.000 libros y revistas especializados en temas orientales y casi 1.000 piezas y objetos arqueológicos que convierten a dicho legado en la primera colección española de asiriología y una de las más importantes del mundo.





El Instituto fue inaugurado de manera oficial por Su Majestad La Reina Dña. Sofía el 11 de marzo de 2009. Desde entonces, tiene abiertas las puertas de su Museo y Biblioteca, situados en dependencias de la Real Colegiata de San Isidoro, León.

De esta manera, el Instituto Bíblico y Oriental pretende difundir el conocimiento de la Biblia como raíz de nuestra cultura y civilización cristiana occidental. Además, dirige sus actividades a la profundización en cuestiones humanas que nos atañen más de cerca y a hacer una reflexión histórica sobre nuestra civilización, con el fin de evaluar responsablemente la herencia recibida y encauzar con clarividencia el futuro.

Los fondos bibliográficos de la Fundación están al servicio de los estudiosos y el Instituto ya ofrece cursos con notable éxito a los interesados por la Biblia, la arqueología, la historia y las lenguas del oriente bíblico. De esta forma está abierto a todos los que tengan deseos de saber, sin distinción de edad o formación.

Enmarcado en esta filosofía, la Fundación Instituto Bíblico y Oriental pretende aprovechar las enseñanzas y orientaciones de cuantos le han precedido en esta misión a través de la consecución de objetivos tales como:

- Conocer en profundidad el oriente bíblico mediante sondeos, excavaciones y viajes de estudios.
- Organización de un Museo Bíblico y Oriental con las piezas que constituyen la dotación fundacional cedida por D. Jesús García Recio y por las que se vayan adquiriendo regularmente.
- Enriquecer con nuevas aportaciones el fondo inicial de la Biblioteca que constituye la dotación fundacional.
- Impulsar los estudios de las lenguas orientales.
- Proseguir con los estudios y comentarios bíblicos.
- Contribuir al desarrollo de la asiriología y egiptología.

Actividades que desarrolla el Instituto Bíblico y Oriental

Las actividades en las que participa la Fundación Instituto Bíblico y Oriental a través del Instituto son:

Biblioteca: que pone a disposición de sus visitantes unos 10.000 volúmenes de las disciplinas relacionadas con el Oriente Bíblico y los estudios del Antiguo y Nuevo Testamento. De esta biblioteca cabe destacar: las fuentes de textos cuneiformes, la serie de revistas y la colección de Biblias.



Excavaciones: el arqueólogo del Instituto, D. Florentino Díez Fernández, ha realizado excavaciones en la Basílica del Santo Sepulcro (Jerusalén) y el resultado de estas excavaciones ha sido publicado como primer volumen de la colección del Instituto. Este mismo arqueólogo ha llevado a cabo otras excavaciones en la bajada al Torrente Cerrón (en la ciudad de Jerusalén) y en la Iglesia de San Pedro In Galli Cantu. Además, están previstas próximas excavaciones en Iraq.

Viajes a Oriente: están programados la realización de viajes a países orientales propiciando el conocimiento en profundidad de su cultura y tradición.

Cursos: se imparten diversos cursos de lenguas como el sumerio, acadio, egipcio - jeroglífico, hebreo bíblico, latín bíblico y ugarítico. Asimismo, existen cursos dedicados a la historia y arqueología del Oriente Bíblico, así como cursos orientados a las religiones del Oriente Bíblico.

Cátedras de Historia: se dedican al estudio de la primera cristianización y romanización de la región de los Picos de Europa.

Conferencias: organización de conferencias sobre temas religiosos que atañen a Jesucristo, Dios, el Antiguo Testamento o las relaciones familiares, entre otros. Asimismo, se realizan debates y cursos de debates. Junto con las conferencias, el Instituto realiza actos académicos en los que se han presentado resultados de excavaciones, presentaciones de libros, situación de algunas investigaciones sobre la Biblia y el Oriente, etc.

Seminarios: realización de seminarios sobre la historia y arqueología del Oriente Bíblico, la religión en nuestro tiempo o la relación del hombre y la religión.

Actividades en el Museo: el museo alberga una importante colección de objetos relacionados con la Biblia y su Oriente. Cabe destacar la colección de textos cuneiformes, los Códices coptos, estatuas y objetos egipcios de los siglos XIX a I antes de Cristo, objetos de arte paleocristiano, un monumental Belén hispano - napolitano del siglo XIX o estatuas y terracotas mesopotámicas, entre otros muchos tesoros.

En la actualidad se pueden realizar visitar guiadas y acudir a la exposición, temporal, que acoge el itinerario religioso de Alejandro Magno, la primera exposición de este tipo.

Aula Juvenil: actividad orientada a los más pequeños (niños de entre 7 y 11 años) en la que se les enseña la escritura cuneiforme o lo relativo a jeroglíficos egipcios.

FUNDACIÓN COLEGIO INTERNACIONAL PEÑACORADA

La Fundación EULEN participa, de forma mayoritaria, en el patronato de la Fundación Colegio Internacional Peñacorada. Dicho entidad posee una gran importancia en la provincia de León, ya que pretende ser el centro de formación de los futuros dirigentes de León y de España.

El Centro cuenta con completas instalaciones docentes en las que se imparte desde preescolar hasta el bachillerato.

El proyecto educativo de Peñacorada se basa en supuestos científicos y en técnicas pedagógicas de vanguardia que establece fundamentos sólidos para aprendizajes posteriores, a la vez que fomenta el desarrollo de espíritus creativos. Este proyecto se basa en los principios de la educación personalizada de todos los alumnos con el fin de que cada uno

alcance el máximo desarrollo de su capacidad y aptitudes, forme su propio criterio y consiga la madurez y conocimientos necesarios para adoptar sus decisiones libre y responsablemente.

Idiomas

El colegio ofrece un plan de educación integral con la utilización del inglés desde preescolar y de alemán en el segundo ciclo de enseñanza primaria con profesorado nativo. Para refrendar el nivel de aprendizaje de los alumnos, el colegio ofrece la posibilidad de presentarse en el propio centro a los exámenes de inglés del Trinity College London con doce niveles y a los de la universidad de Cambridge en el nivel First Certificate. Estos exámenes de reconocido prestigio internacional son también un importante elemento de motivación para el aprendizaje de los alumnos.

Escuela de Música

El Colegio Internacional Peñacorada está autorizado como Centro Oficial de Música y también ha sido reconocido como centro examinador por el Trinity Guildhall of Music de Londres. En el año 2007, la Junta de Castilla y León comunicó a la Fundación Peñacorada la autorización de apertura y funcionamiento de este centro privado como Escuela Oficial de Música, a la que asistían más de 100 alumnos sin reconocimiento oficial de la Consejería de Educación. Actualmente, imparte las asignaturas estipuladas en el currículum de la Consejería para la obtención de la Certificación Académica Oficial de Música, ofreciendo el primer grado elemental de cuatro cursos para los instrumentos de piano, violín, violonchelo, flauta y percusión.

Asimismo, a través de la Escuela de Música Peñacorada se pueden preparar las pruebas en inglés de acceso a la Certificación de

suficiencia otorgada por el Trinity Guildhall of Music de Londres, que cuenta con el reconocimiento del Consejo de Europa, siendo el único centro autorizado para examinar de la zona noroeste de España.

Sentido cristiano

Por voluntad fundacional, en el Colegio Internacional Peñacorada todas las actividades se realizan de acuerdo con los principios fundamentales de la doctrina católica y con el mayor respeto a la libertad de las conciencias. Se procura el desarrollo de las virtudes humanas, de las virtudes sociales y cívicas, de los hábitos de convivencia, de cooperación y de servicio y el sentido de la responsabilidad social.

Peñacorada se propone educar a personas íntegras y autónomas con un sentido cristiano de la vida, dotándolas de una capacidad de pensar por sí mismas, facilitándolas el desarrollo de todas sus aptitudes intelectuales y forjando una voluntad que haga posible llevar las metas que libremente se marquen.

Bachillerato Internacional

El Colegio pretende formar a los futuros empresarios, emprendedores, líderes sociales, económicos, políticos y culturales de León. El programa de formación de Peñacorada está pensado, desde educación infantil hasta el bachillerato internacional, para la preparación de futuros líderes.

Para ello, Peñacorada persigue los siguientes objetivos: ser un colegio de alto nivel para la formación y capacitación de líderes empresariales; preparar a las nuevas generaciones de empresarios para motivarles a participar en la vida social y económica de España; otorgar las herramientas necesarias para que los futuros líderes empresariales puedan promover de

manera adecuada las diferentes posiciones y propuestas del sector privado; contar con instituciones fuertes y líderes empresariales comprometidos con el desarrollo de nuestro país y de la economía mundial siempre en base a la justicia social.

Peñacorada es el único colegio privado o concertado de Castilla y León que ofrece este programa desde septiembre de 2008. El título que otorga la organización del Bachillerato Internacional (IB) está reconocido por las principales y más prestigiosas universidades de todo el mundo con las que colabora estrechamente para promover el reconocimiento del diploma del bachillerato internacional. Asimismo, para ayudar a los alumnos, la organización del Bachillerato Internacional mantiene una base de datos con la información de contacto y los requisitos de admisión de universidades de todo el mundo.

Esta es la gran apuesta del Colegio Internacional Peñacorada que, con estilo propio y creyendo en la cultura del esfuerzo, ponemos a disposición de los alumnos.

FUNDACIÓN INTEGRÁ



La Fundación EULEN se incorporó al patronato de la Fundación Integra en 2001 con el compromiso de entrevistar a todas las personas que ésta derive y, en la medida de lo posible, contratar a aquéllas que cumplan con el perfil del puesto, siempre que haya vacante y con prioridad a otros candidatos.

Fruto de este acuerdo, el número de personas en riesgo de exclusión social contratadas en las diferentes delegaciones del Grupo desde esa fecha queda reflejada en las siguientes cifras:

Datos de contratación de personas en riesgo de exclusión social en el Grupo EULEN

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	TOTAL
BARCELONA	0	0	0	5	14	6	14	19	5	63
BALEARES	0	1	0	0	1	0	1	1	3	7
MADRID	2	29	21	26	29	21	26	31	14	199
PONTEVEDRA	0	0	0	7	2	6	3	5	0	23
SEVILLA	0	0	1	2	10	13	11	15	5	57
VALENCIA	0	0	3	5	3	8	13	20	13	65
TOTAL	2	30	25	45	59	54	68	91	40	414



Desde el inicio de dicha colaboración se han recibido más de dos mil candidatos, concretamente 2.502 desde la Fundación Integra, lo que supone una incorporación al Grupo EULEN superior al 17%, siendo la valoración de estas personas positiva en un 82%.

Los candidatos recibidos y contratados pertenecen a colectivos desfavorecidos y en riesgo de exclusión social como mayores de 45 años, mujeres víctimas de violencia de género, ex drogadictos, ex presidiarios, ex prostitutas, personas con dificultades familiares, pueblo gitano, personas sin techo y jóvenes en riesgo, entre otros.

Respecto a los puestos que desempeñan, fundamentalmente se refieren a los relacionados con el sector limpieza, servicio de ayuda a domicilio, gerocultores, teleoperadores, conserjes, jardineros y administrativos.

Las mujeres siguen siendo la mayoría de las receptoras de esta colaboración ya que representan el 75% de los candidatos que han obtenido un empleo.

FUNDACIÓN ATAPUERCA

La Fundación EULEN se incorporó a la Fundación Atapuerca como empresa fundadora en junio de 2007, con el objetivo de favorecer el mejor desarrollo de sus fines y proyectos.

Con el reconocimiento de la calidad de empresa fundadora, la Fundación EULEN adquirió el compromiso de aportar anualmente 60.102 euros durante un periodo de diez años y cumplir así, con los fines fundacionales, bien a título de dotación o bien para las actividades programadas de la Fundación Atapuerca. Asimismo, con esta participación pretende hacer realidad el objetivo de acercar más nuestro pasado y nuestro presente.

La Fundación EULEN se unió a esta iniciativa en el marco de la sensibilización que la empresa tiene en el desarrollo de políticas socialmente responsables, materializadas en su colaboración con numerosas fundaciones y organizaciones. Esta cultura de entidad socialmente comprometida que impregna la filosofía de EULEN, se plasma con este apoyo decidido al proyecto que encarna la Fundación Atapuerca. De esta manera, contribuye a dar un impulso al programa de investigación y a la difusión social del conocimiento que se derive de la misma.



Fundación Atapuerca

La Fundación Atapuerca nació en 1999 con el objetivo de contribuir a la protección, defensa y mejora del patrimonio de los Yacimientos de la Sierra de Atapuerca. En los últimos años, han cobrado especial interés y actualidad debido a los importantísimos hallazgos que se están produciendo lo que permite dar a conocer a la comunidad científica internacional la gran trascendencia de este complejo arqueológico.

La Fundación Atapuerca, consciente de la importancia de estos descubrimientos y del patrimonio histórico, cultural y natural de primer orden que representan, ha estado próxima a la



labor de investigación y difusión realizada por el equipo de científicos que trabaja en la zona.

La Fundación pretende facilitar continuidad y amplio respaldo organizativo y económico al programa de investigación que está realizando en Atapuerca, así como difundir la producción cultural derivada del mismo. Para ello, se emplean cauces que permiten captar ayudas y colaboraciones para conseguir la más eficaz interacción entre el equipo investigador y los diferentes agentes sociales, y contribuir a que los Yacimientos de Atapuerca tengan la proyección científica y cultural que merecen como Patrimonio de la Humanidad que son.





I+D+i
en el Grupo EULEN

I+D+i en el Grupo EULEN >

El Grupo EULEN cuenta con un departamento específico para dirigir el proceso de innovación denominado I+D+i (Investigación, Desarrollo e Innovación). Su misión es integrar la innovación en el negocio como medio para conseguir mejoras de rendimiento y competitividad en la organización y en los procesos productivos.



La identificación de nuevos servicios (INS), la construcción de planes de desarrollo de nuevas líneas de venta y productos junto con la incorporación de nuevas tecnologías son las actividades principales de I+D+i.

En el año 2009 los resultados obtenidos de la comercialización de nuevos servicios innovadores han supuesto un 5% del total de las ventas en España.

Ideas

Todas las ideas son evaluadas con la finalidad de reconocer aquellas aportaciones que supongan nuevos servicios (ideas) o una mejora sustancial de los servicios (buenas prácticas), en ambos casos en orden al desarrollo de negocio de alto margen.

En 2009 se evaluaron 207 ideas de las cuales se han clasificado 50 como innovaciones. Esto supone un 24% de éxito en las aportaciones recibidas, cifras similares a las del año anterior que, pese a no aumentar en número, si lo han hecho en valor orientado al desarrollo de negocio de alto margen.

Nuevos servicios innovadores

En 2009, I+D+i ha identificado 253 nuevos servicios innovadores, 170 de los cuales han tenido unas ventas de 52 millones de euros durante el ejercicio.

Actualmente, se identifican 33 líneas de innovación que agregan nuevos servicios o servicios transformados que identifican posibles nuevas líneas de venta o productos, las líneas de innovación principales son:

- Mantenimiento de redes
- Mantenimiento de elevadores
- Adecuación y recuperación ambiental
- Mobiliario urbano
- Seguridad de la información
- Seguridad integral ILS
- Seguridad aeroportuaria
- Logística
- Facility Management
- Servicios extraescolares
- Atención e información
- Auditorias y muestras.
- Salvamento y socorrismo
- Teleasistencia integral
- Servicios de atención y/o intervención en el ámbito de la mujer y la familia
- Intervención

Innovación tecnológica

Como consecuencia de la necesidad de tecnologías de la información para la comercialización de servicios, I+D+i plantea un modelo de uso de la tecnología por contratación de servicios informáticos sin inversiones, pago por uso de la tecnología.

I+D+i facilita así la incorporación de las tecnologías de la información en los servicios, participando íntegramente en el proceso; desde la identificación de la necesidad por parte del producto hasta la implementación de la solución tecnológica en los servicios, así como el seguimiento y evolución de la misma.

En orden a ofrecer una asistencia especializada en la aplicación de nuevos modelos de servicio con componentes tecnológicos, I+D+i participa periódicamente en foros, conferencias, eventos y encuentros tecnológicos en la búsqueda, identificación y adquisición de elementos innovadores para lograr un soporte tecnológico a la producción acorde con la demanda de servicios.



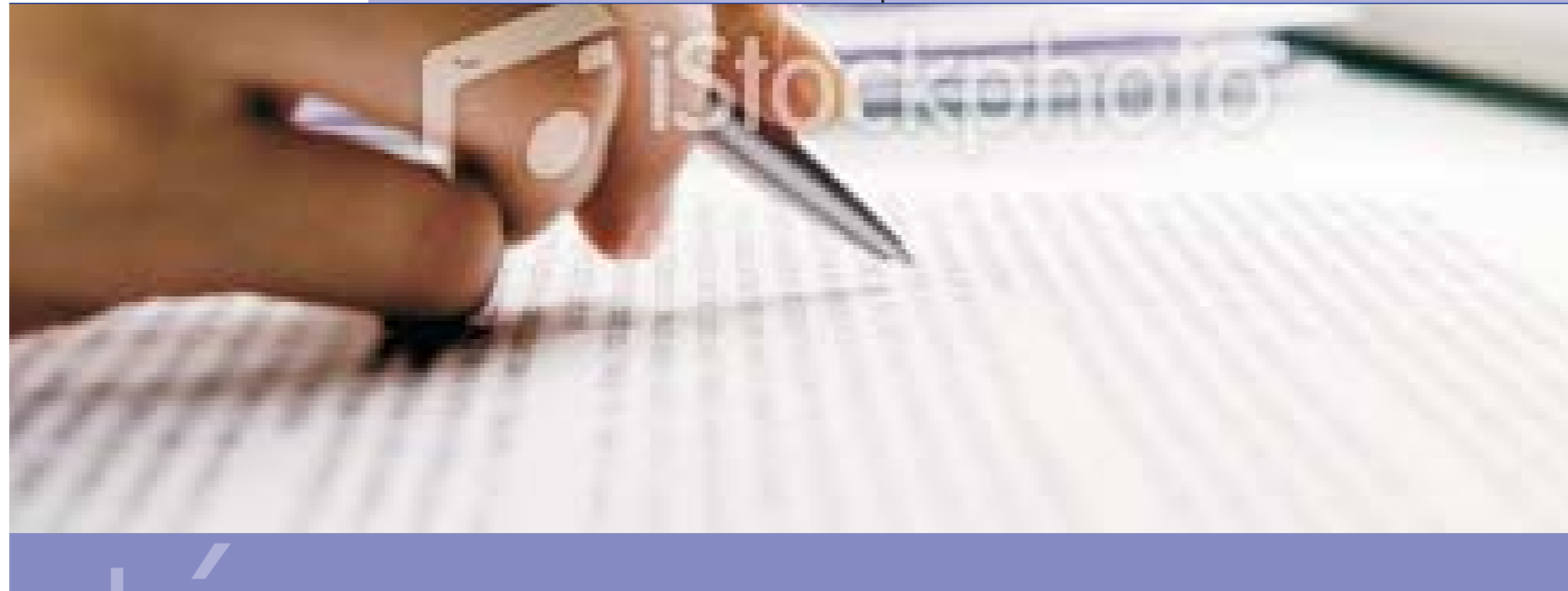
En 2009 I+D+i ha intervenido en su actividad de soporte tecnológico en 22 proyectos.

La demanda de tecnologías de la información por parte de los servicios que el Grupo EULEN comercializa crece muy rápidamente por lo que se le presta especial atención.

Comunicación

Las actividades de comunicación de I+D+i tienen como objetivo divulgar y difundir información acerca del proceso de innovación, su actividad, misión, objetivos y resultados. Cabe destacar algunas actividades relevantes como:

- Presentación de objetivos y resultados a la Dirección y Delegaciones.
- Publicación de la web innovación.eulen.com.
- Comunicación y contacto con la fuerza técnica del Grupo EULEN.
- Participación en foros de innovación.



Garantías >

Certificaciones

ISO 9001:2008

ISO 14001:2004

EFQM

ISO/IEC 27001:2005

OSHAS 18001

Certificaciones >

El Grupo EULEN posee diferentes certificaciones para los sistemas de gestión de la compañía: Calidad y Medio Ambiente, Seguridad de la información y Prevención de riesgos laborales, todos ellos sujetos a auditorías anuales, avaladas por entidades externas acreditadas.

ISO 9.001:2008

El Grupo EULEN, en su apuesta por la calidad, dispone del Certificado de Calidad conforme a norma UNE-EN ISO 9001 desde el año 1997.

ISO 14001:2004

La empresa, desde su compromiso con el medio ambiente y la apuesta por la sostenibilidad, tiene implantado en todas sus oficinas y servicios la norma UNE-EN ISO 14001 desde el año 2000.

EFQM

La línea de negocio EULEN Servicios Socio-sanitarios ha obtenido el Reconocimiento de Excelencia en el nivel +350-400, concedido por AENOR, según el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management).

ISO/ IEC 27001:2005

El Grupo EULEN ha implantado su sistema de gestión de riesgos de la información corporativos

soportado sobre la ISO/ IEC 27001:2005, obteniendo el certificado el pasado mes de mayo de 2009.

OSHAS 18001

El sistema de gestión de PRL del Grupo EULEN se ha sometido a auditoría externa, según estándares OHSAS 18001:2007, con la finalidad de comprobar que los procedimientos y prácticas que se llevan a cabo en materia de PRL y que se encuentran recogidos en el sistema normativo del Grupo, se ajustan adecuadamente a los requisitos de la especificación OHSAS y se encuentran convenientemente implantados.

Dicha certificación OHSAS 18001:2007 ya ha sido obtenida en las actividades de:

- Limpieza
- Mantenimiento
- Seguridad
- Medio Ambiente
- Servicio Auxiliares





Premios >

y Reconocimientos

Premios y Reconocimientos >

Por la labor realizada a lo largo de todos estos años como empresa comprometida con la sociedad y el bienestar de sus empleados, han sido muchos los premios y reconocimientos entregados tanto a la compañía como a su Presidente. En 2009, han destacado los siguientes:

- **Premio “Por haber superado las 400 contrataciones”**

Fundación Integra.
Noviembre 2009.

- **Premio a la Proyección e Innovación en Servicios a EULEN Seguridad**

Asociación Valenciana de Directores de Seguridad.
Julio 2009.

- **Premio “Por la Excelencia en la Calidad de los servicios prestados”**

Universidad Miguel Hernández de Alicante.
Julio 2009.

- **Premio Especial a la Trayectoria Empresarial a D. David Álvarez**

La Gaceta de los Negocios.
Valladolid, junio 2009.

- **Premio Medalla de Oro de la ciudad de León a D. David Álvarez**

Ayuntamiento de León.
Junio 2009.



Premio “Por haber superado las 400 contrataciones”



“Por la Excelencia en la Calidad de los servicios prestados”



Premio Especial a la Trayectoria Empresarial a D. David Álvarez



Medalla de Oro de la ciudad de León a D. David Álvarez

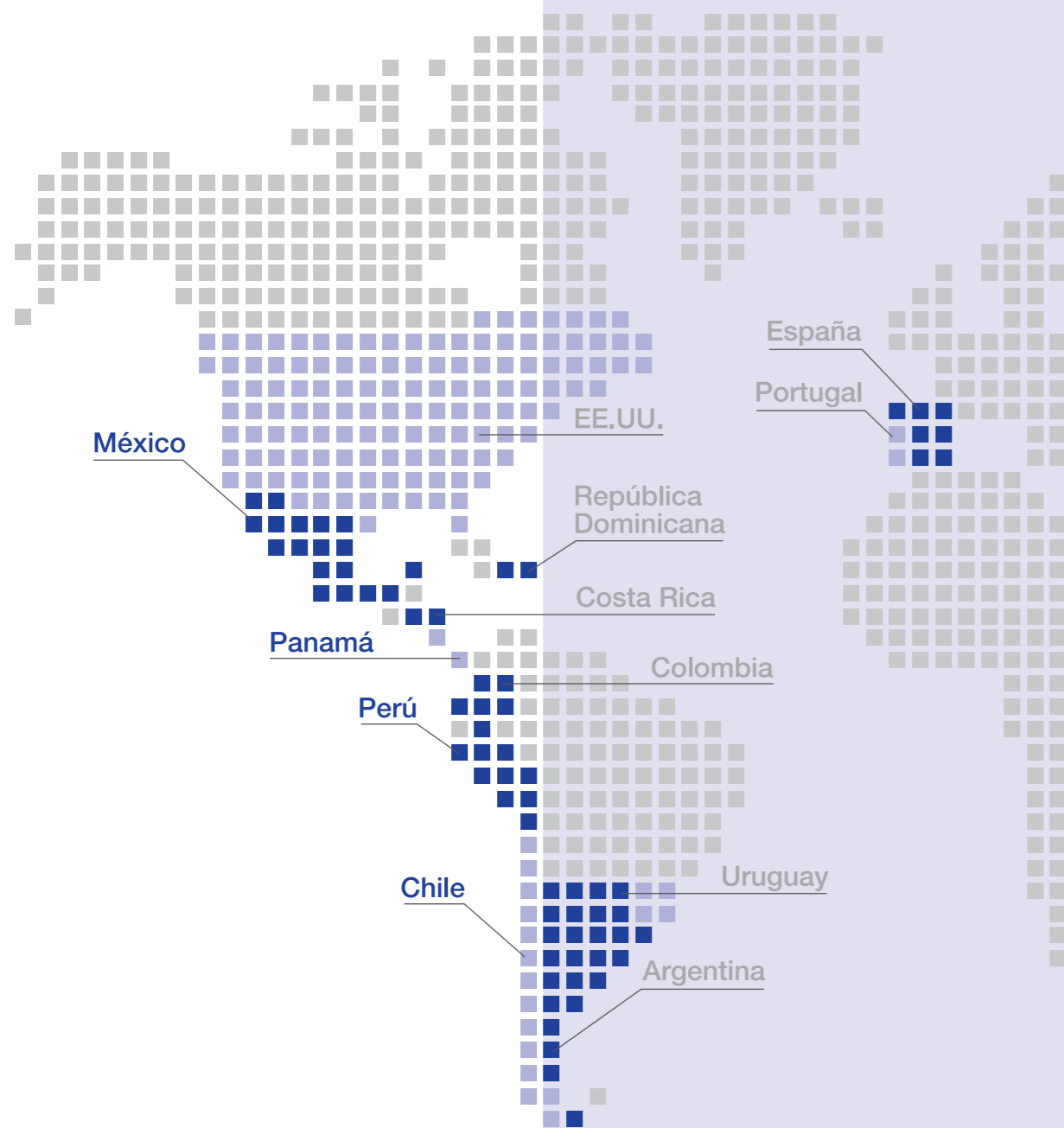


RSC >

Responsabilidad Social Corporativa

fuera de nuestras fronteras

Perú
Chile
Panamá
México



Mapa de delegaciones del Grupo EULEN

RSC (Responsabilidad Social Corporativa)

fuera de nuestras fronteras >

El Grupo EULEN, cuyo principal activo son sus empleados, lleva a cabo distintas acciones de Responsabilidad Social Corporativa con diferentes colectivos como discapacitados, extranjeros o personas en riesgo de exclusión social que la definen como Empresa Socialmente Responsable.

Dichas actuaciones no se refieren únicamente a las puestas en marcha en España sino también en el resto de países en los que el Grupo EULEN está presente y colabora favoreciendo la sociedad.

Las acciones de **Responsabilidad Social Corporativa** que lleva a cabo a nivel internacional son cada vez más habituales, de mayor impacto y originalidad.

En los últimos años, cada una de las Delegaciones de EULEN en el continente americano se ha involucrado con diversas causas sociales que van desde programas sistemáticos de contratación de personas pertenecientes a colectivos desfavorecidos hasta la organización de recaudaciones después de algún desastre natural. Así sucedió tras las inundaciones a finales del año pasado en Panamá o después del temblor de Perú que, en 2008, dejó a dos trabajadores de EULEN sin casa y a otro con graves lesiones.

EULEN PERÚ

Respecto a los programas de reinserción laboral, cabe destacar el que realiza **EULEN Perú** desde el 2003, a través del cual se selecciona, forma y ofrece un empleo formal de jardinería a perso-

nas en libertad condicional por situaciones de violencia familiar o de consumo de drogas. De esta forma y de la mano de un cliente (Interbank), este proyecto que inició con 4 personas tiene ahora a 16 empleados.

EULEN CHILE

Un proyecto similar se está desarrollando actualmente en **EULEN Chile**, en dónde en colaboración con una institución que brinda albergue a jóvenes de la calle, se implementó un programa de formación laboral de 8 meses para 15 jóvenes que trabajan en limpieza para el cliente Telefónica. Se espera que la evaluación de esta primera experiencia permita incrementar la cantidad de personas contratadas por esta vía.

EULEN PANAMÁ

En **Panamá** se ha tenido una experiencia positiva, aunque aún no formalizada, compartiendo

gubernamentales que atienden a grupos vulnerables, en especial madres solteras. Esta experiencia ha permitido la contratación, hasta el momento, de unas 30 personas.

EULEN MÉXICO

Por su parte, en **EULEN México** se han desarrollado tres grandes líneas de trabajo en temas de responsabilidad social corporativa. El más importante, sin duda, es el **servicio de orientación a pasajeros** en las dos terminales del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM). Este servicio, organizado en colaboración con una Institución de asistencia privada, la Fundación Humanista de Ayuda a las Discapacidad – FHADI, se inició como proyecto piloto con 20 personas con discapaci-

silla de ruedas a finales de 2007. Desde entonces, ha contado con un gran reconocimiento público tanto para EULEN como para el cliente y la ONG. Actualmente, 65 personas con discapacidad trabajan en el servicio y 4 más han sido contratados para apoyarles. Este programa, que cuenta con el reconocimiento y la visita de la Margarita Zavala de Calderón, mujer del Presidente de México, se sistematiza a través de formación continua en actitud y atención a usuarios; seguridad aeroportuaria; idiomas; manejo de módulos de información y el apoyo continuo de la ONG a los trabajadores de EULEN con discapacidad fuera del Aeropuerto (organización de transporte, terapia física, psicológica, etc.).

La segunda línea se ha dado en el marco de la inauguración en México del **Servicio de Teleasistencia**, a través de una Central atendida por personal con discapacidad motriz. Una psicóloga, una trabajadora social, un ingeniero en sistemas y un técnico en urgencias médicas, todos en silla de ruedas y todos con una formación por EULEN en gerontología social, aseguran con el apoyo de otras dos personas el funcionamiento de inicio de dicha central. La calidad técnica y humana de este primer equipo de atención de llamadas ha convencido de tal manera que conforme los usuarios del servicio de Teleasistencia se incrementen, se incorporará personal con discapacidad de forma preferencial.

La tercera línea que se está desarrollando en EULEN México, en el marco de la crisis económica actual, es la **contratación de personas mayores** en los diferentes servicios de la compañía y con el apoyo de sus propios clientes. Hoy en día en el Distrito Federal y en colaboración con el Instituto Nacional de las Personas Mayores (INAPAM – Gob. Federal), se han contratado a 96 personas mayores de 66 años.

Finalmente, una última línea de actividades desarrolladas con sentido social por EULEN América y que vale la pena destacar en el contexto de la pandemia de la Gripe A, se realiza en **Perú** a través de campañas de sensibilización e higiene sobre el tema, con patrocinio y en alianza con un centro comercial y próximamente con 12 aeropuertos.

Gracias a todas estas acciones, las personas contratadas, normalmente pertenecientes a colectivos en riesgo de exclusión social, pueden llevar una vida normal e integrarse en la sociedad y en el mercado laboral como el resto de los ciudadanos. Además, este tipo de iniciativas sitúan al Grupo EULEN como una empresa socialmente responsable cuya actividad va más allá del propio negocio y se preocupa por “devolver a la sociedad parte de lo que ella le ha dado”, según palabras de D. David Álvarez, Presidente y Fundador del Grupo EULEN.

