# Responsabilidad Social Corporativa 2015

GRUPO EULEN

# Responsabilidad Social Corporativa 2015

| | | Página |
|---|---|---|
| 1 | Mensaje de la Presidenta | 6 |
| 2 | Mensaje del Director General de España y Portugal | 8 |
| 3 | Acerca de este informe | 10 |
| | - Principios que rigen este informe | 12 |
| | - Identificación de asuntos materiales y definición de contenidos | 14 |
| | - Diálogo con nuestros Grupos de Interés | 18 |
| 4 | El Grupo EULEN | 20 |
| | - Perfil del Grupo EULEN | 21 |
| | - Nuestros principios | 25 |
| | - Modelo de negocio y creación de valor | 27 |
| | - El Grupo EULEN en cifras | 28 |
| | - Gestión de riesgos y oportunidades | 35 |
| | - Cumplimiento normativo y Código Ético | 36 |
| | - Responsabilidad en el Gobierno | 38 |
| 5 | Estrategia y sentimiento de gran compañía | 40 |
| | - Desarrollo socio-económico sostenible | 41 |
| | - I+D+i aplicada a procesos y servicios | 43 |
| | - Protección y respeto al medio ambiente | 44 |
| 6 | Principales factores de éxito del Grupo EULEN | 46 |
| | - Eficiencia en costes | 48 |
| | - Expansión internacional | 49 |
| | - Desarrollo de nuevas líneas de negocio | 51 |

| | | Página |
|---|---|---|
| 7 | El capital humano: nuestro principal activo | 54 |
| | - El empleo en el Grupo EULEN | 57 |
| | - Diversidad e Integración | 64 |
| | - Desarrollo de nuestros profesionales | 67 |
| | - Seguridad, salud y bienestar | 71 |
| 8 | Creación de valor más allá de nuestra compañía | 76 |
| | - Vínculo con el cliente | 78 |
| | - Gestión responsable de la cadena de suministro | 82 |
| | - Relación con la sociedad | 84 |
| 9 | Gestión del impacto ambiental del Grupo EULEN | 86 |
| | - Compromiso con la Gestión Ambiental | 88 |
| | - Eficiencia en el Consumo de Recursos | 90 |
| | - Reducción de Emisiones | 93 |
| 10 | Nuestra aportación a la comunidad | 96 |
| | - Inserción laboral | 99 |
| | - Adhesión a iniciativas relacionadas con la RSC | 100 |
| | - Promoción de la cultura, educación y deporte local | 101 |
| | - Otras colaboraciones con ONGs y Fundaciones | 102 |
| ANEXOS | | 103 |
| | I. Certificaciones y acreditaciones externas | 104 |
| | II. Índice de Contenido GRI | 106 |
| | III. Informe de verificación externa | 111 |

# Mensaje de la Presidenta

"Nos sentimos especialmente orgullosos de nuestra capacidad de creación de empleo".

Estimados clientes y amigos:

Les invito a conocer el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2015 que tengo el placer de presentarles en este primer año a cargo de la presidencia del Grupo EULEN.

Quisiera rendir en primer lugar un sincero homenaje a la labor desarrollada por nuestro anterior presidente, D. David Álvarez, quien dirigió esta compañía durante más de 53 años, llevándola al lugar que ocupa gracias a su gran visión y capacidad de trabajo.

En esta nueva etapa, hemos querido avanzar en las actuales tendencias internacionales en materia de Reporting realizando un Informe que, por primera vez, incluye el estándar G4 de GRI con la opción de conformidad más exigente que existe, el "exhaustivo" (comprehensive). Además, como venía ocurriendo en años anteriores, ha sido verificado por KPMG.

Somos una compañía de capital 100% español, con actividad en 14 países y con una fuerte presencia en el continente americano. Además, hemos constituido la sociedad ***ideafm GmbH***, empresa participada al 50% con la multinacional familiar alemana DUSSMANN, lo que nos permite presentar ofertas integradas con alcance regional en Europa, Asia y América, en las que la existencia de un interlocutor único supone un elemento diferenciador para clientes con presencia multinacional.

Entre los aspectos que consideramos nuestras principales fortalezas y del que nos sentimos especialmente orgullosos, ocupa un lugar preferente nuestra capacidad de creación de empleo, hasta llegar a los 86.532 empleados a final del ejercicio 2015, un 2,43% más que en 2014. Hemos crecido incluso en estos difíciles años en los que la situación de crisis ha afectado a empresas en todo el mundo. Y todo ello, prestando especial atención a los colectivos con más dificultad de inclusión en el mercado laboral como es el de la discapacidad, del que tenemos una presencia de casi un 3% de la plantilla en España. Éste ha sido así mismo el año en el que la Fundación Integra

nos ha distinguido con su reconocimiento por haber alcanzado las 1.500 contrataciones de personas en riesgo de exclusión social.

Nuestro reto ahora es continuar cumpliendo con este objetivo social de apoyo a las minorías más vulnerables y cuidado del medio ambiente, y al mismo tiempo seguir siendo diferenciales en el mercado de los servicios generales a las empresas, sin olvidar que la cercanía a los clientes ha sido siempre un rasgo diferenciador de EULEN. De esta manera, aseguraremos nuestra sostenibilidad económica a largo plazo en un entorno de recortes presupuestarios y ajustes en los precios de los servicios.

El reflejo de que durante el 2015 hemos sabido hacer las cosas bien es que la compañía ha alcanzado unas ventas de 1.466 millones de euros, lo que ha supuesto un 5,61 % más que en el ejercicio anterior. Sin embargo, cuestiones relacionadas con diversas modificaciones legales con incidencia directa en los costes de personal han originado una ligera disminución del EBITDA.

Siempre hemos considerado la Formación como una de las principales señas de identidad de EULEN, demostrada en datos: más de 1,2 millones de horas de formación impartidas en 2015. Uno de los hitos de este año ha sido el esfuerzo realizado para llevar a cabo la formación sobre nuestro Código Ético, dirigida a todos los empleados indirectos, aproximadamente 2.000 personas, en la totalidad de los países en los que está presente la compañía.

Aunque nuestra actividad no representa un riesgo especial para el medio ambiente, prestamos especial atención a los impactos ambientales que generamos, y nuestro compromiso con el cambio climático, en un año en el que se ha celebrado la cumbre del clima de París, es clave. Fiel reflejo de este compromiso es el desarrollo de servicios que tienen en cuenta la minimización de las emisiones y del uso de recursos naturales.

Para ese fin, hemos renovado este año aproximadamente el 20% de nuestra flota de vehículos, cambiado las luminarias de nuestras oficinas por tubos LED, minorado el consumo energético general en un 5,1 % y el de agua en un 5,4%, así como un 5% las emisiones de $CO_2$.

Durante los próximos años seguiremos potenciando el avance en la homogeneización y formalización de procesos en todos los países en los que EULEN tiene presencia en el mundo.

Espero que este Informe de RSC 2015 les resulte de interés. Con esa intención lo hemos elaborado.

Un saludo,

María José Álvarez Mezquíriz
Presidenta Ejecutiva

# Mensaje del Director General de España y Portugal

"Así vemos a nuestra Empresa hoy: fuerte, diferente, solvente y con un proyecto de largo alcance".

Estimados clientes y amigos:

Empiezo estas palabras uniéndome a nuestra Presidenta en su reconocimiento a la labor desempeñada por D. David Álvarez, fundador y Presidente de EULEN. Fue un ejemplo para todos los que colaboramos con él.

Convencido de que no les descubro nada nuevo recordando la dificultad del momento económico y social que atravesamos, quisiera trasladarles mi optimismo respecto a nuestro futuro como modelo de sociedad, como país y como empresa. Para ello, permítanme tan solo una breve reflexión: quizá los principales retos a los que nos enfrentamos sean el cambio climático, el adecuado tratamiento del envejecimiento de la población, y la deslocalización de la actividad empresarial, con la consecuente incidencia negativa en el empleo.

Pues bien, por un lado ya estamos viendo, aunque tímidamente aún, el aumento de la concienciación de los países en la necesidad de tomarnos en serio la sostenibilidad del planeta. Por otro, un análisis de los programas electorales de los partidos políticos nos permite ver que todos ellos presentan políticas y medidas en favor de la familia, infancia, conciliación, paternidad responsable al fin. Por último, cambios producidos últimamente en la esfera geopolítica auguran mayores posibilidades para nuestras empresas, que nos permitirá mantener la tendencia descendente de la tasa de desempleo. Todo ello nos permite encarar el futuro con una visión positiva.

Así, con optimismo racional y razonado, vemos también a nuestra Empresa hoy: fuerte, diferente, solvente y con un proyecto de largo alcance, como expondré a continuación.

La fortaleza de EULEN está basada en múltiples factores, que se pueden resumir en el mejor equipo de profesionales, con gran experiencia y un profundo compromiso personal, en una ordenada estructura acorde a las necesidades del mercado, una potente organización territorial que nos permite la mayor proximidad a nuestros clientes, y un porfolio que nos capacita para ofrecer el mayor abanico de servicios existente en nuestro sector, respetando los principios y valores que han caracterizado a nuestro Grupo durante más de 50 años.

Intentamos ser diferentes, y para ello nos empeñamos en ofrecer servicios de calidad a un precio acorde a la misma. Queremos también diferenciarnos, lo estamos haciendo, ofreciendo soluciones muy especializadas y con un gran componente tecnológico y de innovación: la teleasistencia domiciliaria avanzada, la eficiencia energética, la ciberseguridad o la limpieza criogénica. Estamos convencidos de que esta apuesta tiene efectos beneficiosos a medio y largo plazo, como ya se está demostrando.

La reducción de la deuda financiera, junto con otras actuaciones, han originado un incremento del Patrimonio Neto de más de 40 millones de euros en el periodo 2010-2015, lo que es un índice evidente de nuestra solvencia financiera, que garantiza nuestra capacidad de generar fondos, posicionándonos claramente como una empresa que atiende siempre sus compromisos. Así mismo, asumidos y superados los avatares de los últimos años, la rentabilidad comienza a repuntar con fuerza gracias a una gestión más eficiente de los procesos, a una renegociación de nuestros acuerdos con proveedores y a la apuesta por la transformación digital de la Compañía con la introducción de mejoras tecnológicas que nos permiten ser más eficientes.

Nuestra condición de empresa familiar tiene entre sus principales cualidades la de ser un Proyecto de largo recorrido, donde el objetivo principal no es el beneficio a corto plazo. Pensamos más en una empresa suficientemente rentable, que permanezca en el tiempo, y que garantice la seguridad a las más de 86.000 familias que trabajamos en ella.

Para conseguirlo, además de las actuaciones enumeradas en anteriores párrafos, estamos también trabajando para ampliar nuestro alcance geográfico, lo que en el año 2015 quedó evidenciado con el inicio de actividades en el área del Golfo a través de EULEN FM & FS, y en la constitución de ***ideafm GmbH***, empresa participada al 50% con la multinacional familiar alemana DUSSMANN, que nos posibilita ofrecer servicios de FM y FS en 30 países de 4 continentes.

En el ámbito de España y Portugal hemos experimentado un crecimiento en ventas del 3,04 % respecto a 2014, cifra que creemos muy razonable dado el entorno y la situación del mercado. Merece especial mención el crecimiento de la actividad Trabajo Temporal, cuyas ventas aumentaron un 21,74%, habiendo merecido además la homologación del Servicio Público de Empleo como Agencia de Colocación. EULEN Sociosanitarios incrementó sus ventas un 3,82% y EULEN Seguridad un 3,32%. Estamos convencidos de que el aumento de la actividad empresarial en España nos permitirá tener datos igualmente positivos en 2016.

Los años venideros van a ser muy importantes para EULEN, pues en el periodo 2016-2021 pretendemos que nuestras ventas aumenten un 50% pasando de los 1.500 M€ a los 2.250 M€, esperando que el área internacional incremente su peso en el total, pasando del 24% actual, al 34%. El crecimiento apuntado será fundamentalmente orgánico, aunque estudiaremos adquisiciones, siempre que nos aporten nuevas líneas de negocio tecnológicamente avanzadas, o la implantación en países y/o mercados en los que no estemos presentes aún.

Como pueden ver, el futuro se presenta ilusionante y retador. Ya dije anteriormente que tenemos el mejor equipo de profesionales, por lo que no tengo duda alguna de que, si le sumamos la confianza de nuestros clientes, conseguiremos alcanzar los objetivos que nos hemos planteado.

Un saludo,

Juan Ramón Pérez Sancho
Director General de España y Portugal

La preparación de este Informe de Responsabilidad Social Corporativa (IRSC, en adelante), responde a una necesidad identificada por el Grupo EULEN en relación a la comunicación con sus grupos de interés.

El IRSC 2015 recoge los principales impactos y actividades que han tenido lugar en el Grupo EULEN durante el año 2015 mediante la definición de indicadores de desempeño económico, social y ambiental, mostrando tanto los resultados obtenidos como los hitos a destacar de cada una de las áreas que integran la compañía.

Los indicadores de desempeño incluidos en el presente Informe están principalmente orientados a la actividad del Grupo EULEN en España. Cualquier exclusión al alcance se encuentra indicada en el apartado, tabla o gráfica correspondiente, así como las reformulaciones necesarias sobre información de años anteriores. Como novedad, en esta edición, se incluyen datos cuantitativos y buenas prácticas de otras geografías. Este aspecto responde al esfuerzo que está realizando la compañía por homogeneizar funciones y procesos con el fin de avanzar en el control y consolidación de la información a escala corporativa.

Dando continuidad al compromiso de realizar el informe de acuerdo a las directrices marcadas por el *Global Reporting Initiative (*GRI), el IRSC 2015 ha sido elaborado, por primera vez, de acuerdo a la Guía GRI G4 de conformidad con la opción exhaustiva (*Comprehensive*) y confirmado por GRI de acuerdo al servicio "*Materiality Disclosure Service*".

En línea con el cumplimiento de los principios que determinan la calidad de la información, es importante mencionar que, un año más, el Grupo EULEN ha llevado a cabo un proceso de revisión por parte de un externo independiente. El alcance de verificación para cada uno de los indicadores reportados puede comprobarse en el Anexo II: Índice de Contenido GRI. En todo caso, el ámbito geográfico de la revisión se refiere, como en años anteriores, a datos de España.

Como principal novedad del ejercicio 2015, destaca la realización de un proceso formal para la determinación y priorización de los asuntos relevantes en el que se ha involucrado, de forma directa, a los grupos de interés. Por tanto, se trata de un hito importante para la compañía.

A raíz de las novedades en el ámbito de la sostenibilidad que han acontecido a finales del año 2015, se ha analizado la aportación del Grupo EULEN en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS, en adelante) para la elaboración de los contenidos del presente IRSC.

# Acerca de este informe

*(G4-22 G4-23)*

- Principios que rigen este informe
- Identificación de asuntos materiales y definición de contenidos
- Diálogo con nuestros grupos de interés

*Kevin Aliaga -PERÚ-*

## PRINCIPIOS QUE RIGEN ESTE INFORME (G4-18)

### Principios que determinan la calidad del informe

1

**EQUILIBRIO**
La visión sobre el desempeño del Grupo EULEN, que cualquier Grupo de Interés puede analizar en el IRSC, es completa puesto que se recogen todos los indicadores mostrando tanto impactos positivos como negativos.

2

**COMPARABILIDAD**
La trayectoria de reporte del Grupo EULEN permite a los lectores poder evaluar la evolución del desempeño y de la gestión general de la compañía en los últimos años.

3

**PRECISIÓN**
Uno de los retos a los que se enfrenta el Grupo EULEN es el relativo a la exactitud de la información. Por ello, en los casos donde era necesario realizar algún tipo de estimación, se ha indicado convenientemente.

4

**PUNTUALIDAD**
El Grupo EULEN publica anualmente su Informe de Responsabilidad Corporativa. En la actualidad, la compañía está trabajando en adelantar la fecha de publicación.

5

**CLARIDAD**
La publicación del IRSC es una oportunidad de acceso al gran abanico de Grupos de Interés de la compañía. Por ello, trata de dar respuesta a sus expectativas y necesidades de la manera más clara y concisa posible.

6

**FIABILIDAD**
La información que contiene el IRSC 2015, al igual que en años anteriores, ha sido sometida a revisión externa independiente por parte de KPMG. El Grupo EULEN entiende este proceso como una oportunidad de mejora de la calidad de sus sistemas de información.

*Dña. Emma Villamil -ESPAÑA-*

## Principios que determinan el contenido del informe

### Participación de Grupos de Interés

NUEVO

1

Durante el ejercicio de 2015 se ha llevado a cabo, por primera vez dentro del proceso de materialidad, la participación formal de los distintos Grupos de Interés. Como se explica más adelante, dentro de la fase de evaluación externa de los asuntos materiales, se han mantenido entrevistas con diferentes agentes que tienen relación con el Grupo EULEN y cuyo *feedback* ha sido relevante para que la compañía pueda dar respuesta a las necesidades y expectativas de dichos colectivos.

### Contexto sostenibilidad

2

Partiendo de la premisa de que la sostenibilidad impregna los servicios que el Grupo EULEN ofrece a la sociedad, el IRSC pretende ser reflejo de dicha premisa, mostrando la información a través de los impactos que genera en la sociedad. Tanto en términos ambientales, con la utilización de las técnicas y productos más respetuosos con el medio ambiente, como en aspectos sociales a través del firme compromiso de la integración de las personas con dificultades y el reto de ofrecer un desarrollo profesional completo a todos y cada uno de sus trabajadores.
En cuanto al impacto socioeconómico, se están realizando avances que sin duda ayudarán a la vinculación directa de la actividad del Grupo y el retorno que, a su vez, se genera en los ámbitos geográficos en los que opera.

### Materialidad

NUEVO

3

El Grupo EULEN ha llevado a cabo la formalización del proceso de identificación de los asuntos materiales incluyendo una primera aproximación de la cadena de valor de la compañía, con el fin de continuar este ejercicio hacia una mayor profundidad de asuntos a nivel local o en geografías significativas.

### Exhaustividad

4

El Grupo EULEN es una compañía que ha ido creciendo de manera sostenida, tanto en su cartera de servicios como en las geografías donde está presente.
Se puede decir que este crecimiento ha tenido efectos muy positivos en su sostenibilidad económica y posicionamiento como una de las empresas de referencia en el sector servicios.
Adicionalmente, la compañía está trabajando para que este crecimiento sea homogéneo en cuanto a la aplicación de criterios y procedimientos comunes. Por este motivo y, a pesar de que actualmente no se ofrece información de todos los indicadores materiales bajo un alcance exhaustivo, se ha comenzado a reportar información con un alcance global.

*Verónica Ortega -ESPAÑA-*

## IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS MATERIALES Y DEFINICIÓN DE CONTENIDOS

*(G4-18 G4-19 G4-20 G4-21)*

El ejercicio 2015 ha supuesto un punto de inflexión importante para el Grupo EULEN en lo que se refiere a su desempeño en materia de Responsabilidad Social Corporativa. En esta línea, el proceso de materialidad se ha formalizado incorporando una nueva metodología que abarca variables adicionales a considerar.

Otro de los puntos determinantes ha sido la definición de la cadena de generación de valor de la compañía. Este proceso de análisis supone el punto de partida para la identificación de los aspectos materiales en los diferentes niveles de la organización, en línea con las recomendaciones que realiza GRI en su versión G4.

### Fase 1

Primera aproximación a la Cadena de Generación de Valor de Grupo EULEN, con el fin de conocer el modo en que se desarrollan las acciones y actividades de la compañía generando valor para los clientes.

**Diseño cadena de valor**

### Fase 2

Guía para la elaboración de memorias de Sostenibilidad GRI, versión G4.

Inclusión de otros asuntos identificados durante el análisis de información externa e interna.

**Identificación asuntos RSE**

## Fase 3

## Fase 4

Como resultado del proceso se obtiene una matriz de doble entrada que muestra tanto la importancia desde un prisma interno como la relevancia que deriva del análisis de fuentes externas.

**Relevancia externa de los asuntos** + **Priorización interna de los asuntos**

Todo ello sin olvidar que el objetivo último del proceso no es otro que la identificación de posibles oportunidades o riesgos para la reputación y la confianza depositada por los grupos de interés en el Grupo EULEN.

Como primera aproximación, se han identificado los impactos que se generan en la cadena de valor según los ocho asuntos principales que se han desprendido del análisis de materialidad:

**Impactos generados en cada punto de la cadena de valor de Grupo EULEN desglosados por aspecto material.**

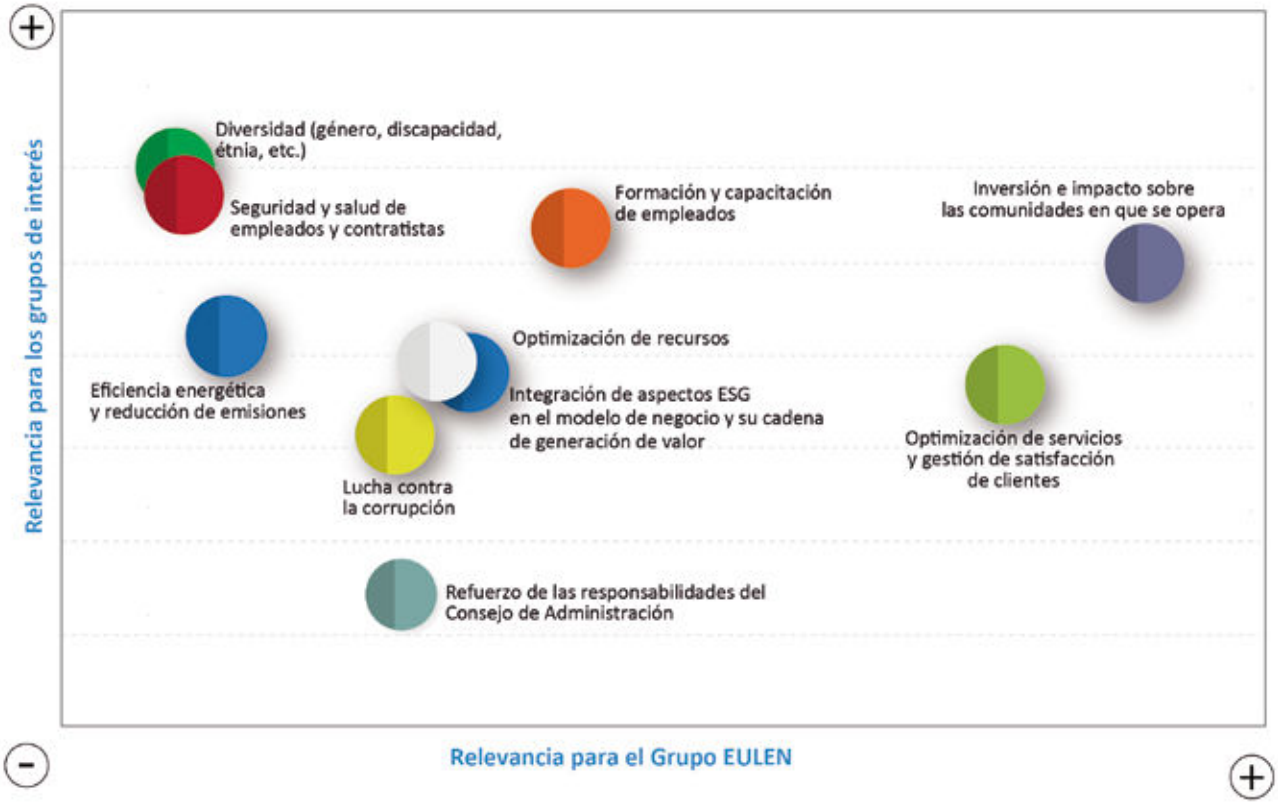
| | I+D+I | | |
|---|---|---|---|
| | Medio Ambiente | | |
| | Comunidades Locales | | |
| | Empleados | | |
| | | Gobierno corporativo | |
| | Proveedores | Grupo EULEN | Clientes |
| **Prácticas laborales avanzadas** | ● | ● | |
| **Ética e integridad** | ● | ● | ● |
| **Vínculo con el cliente** | | ● | ● |
| **Compromiso social** | ● | ● | ● |
| **Gestión ambiental eficaz** | ● | ● | |
| **Objetivos extra-financieros** | ● | ● | |
| **Políticas de Gobierno Corporativo** | | ● | |
| **Productos y servicios sostenibles** | ● | ● | ● |

A nivel externo se ha realizado un análisis que ha incluido búsquedas de prensa, información publicada por creadores de opinión, *benchmark* de compañías similares al Grupo EULEN y entrevistas realizadas a los distintos grupos de interés (empleados, clientes, proveedores y organizaciones con las que el Grupo tiene algún tipo de relación).

En lo que respecta al Grupo EULEN, las diferentes direcciones de la empresa han priorizado cada uno de estos asuntos, dando lugar a una matriz que refleja aquéllos a los que la compañía debe prestar una especial atención:

## MATRIZ DE MATERIALIDAD

Top 10 Asuntos materiales para el Grupo EULEN



*Sandra Navarro -ESPAÑA-*

## DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

*(G4-24 G4-25 G4-26 G4-27)*

Desde la función de RSC, conjuntamente con las principales áreas de negocio de la Compañía, se ha llevado a cabo un proceso de reflexión interna para la identificación de los principales Grupos de Interés a nivel global.

La relación de la empresa con sus diferentes Grupos de Interés se lleva a cabo en muchos de los casos de manera continuada, si bien hay comunicaciones que por sus características, están sometidas a una determinada periodicidad.

Todos los comentarios planteados por los Grupos de Interés son analizados en detalle por la compañía con el fin de aportar una respuesta rápida y satisfactoria. A raíz de las observaciones que los grupos de interés han realizado a lo largo del proceso de análisis de asuntos materiales, el Grupo EULEN ha considerado importante innovar en lo que se refiere a la gestión y *reporting* de los aspectos extra-financieros. En este sentido, se ha reorganizado la función de RSC en un Departamento con entidad propia, se publica el presente IRSC bajo el estándar más actual disponible (G4) y se ha involucrado, en mayor medida, a todos los agentes implicados en la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa del Grupo.

*Alicia Herrero -ESPAÑA-*

# El Grupo EULEN

- Perfil del Grupo EULEN
- Nuestros principios
- Modelo de negocio y creación de valor
- El Grupo EULEN en cifras
- Presencia internacional
- Gestión de riesgos y oportunidades
- Responsabilidad en el Gobierno

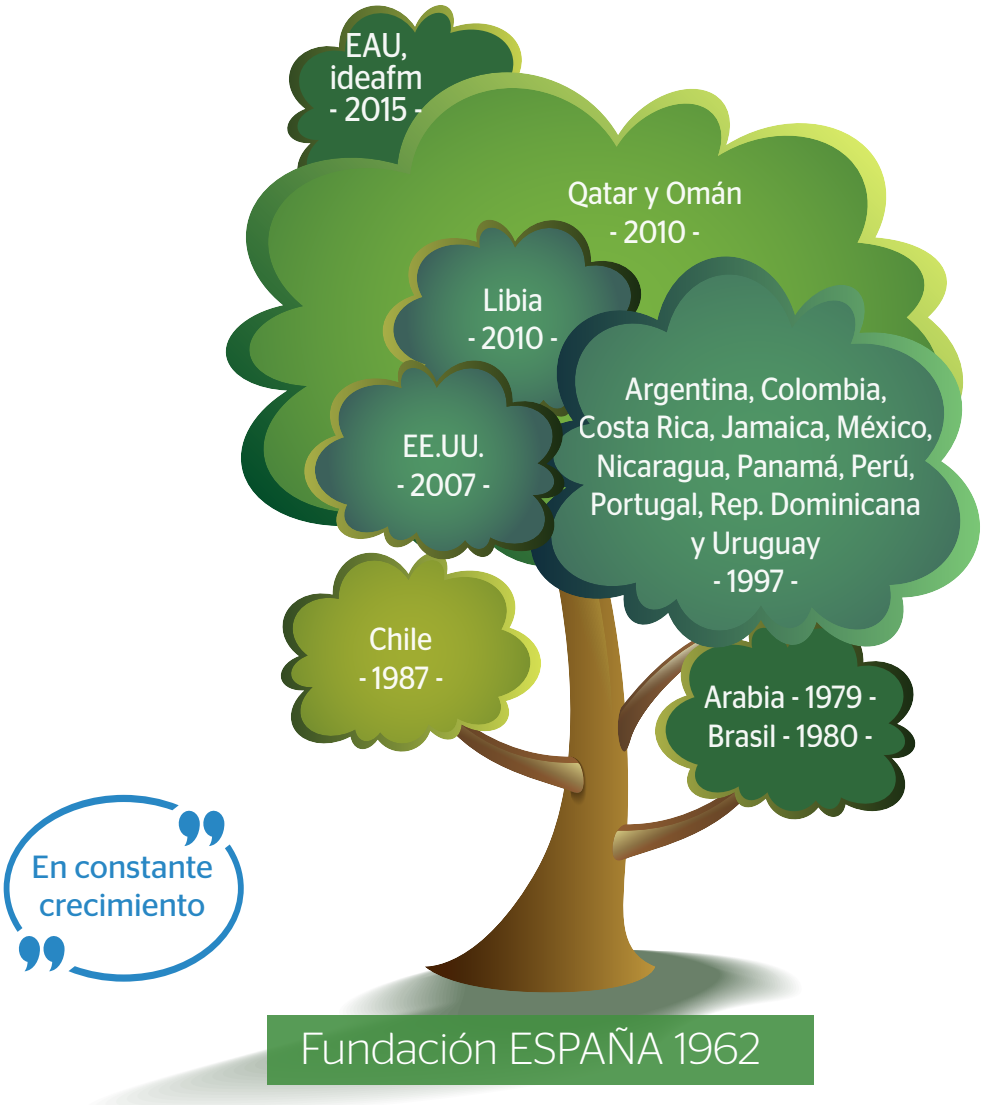
***David Somolinos -ESPAÑA-***

## PERFIL DEL GRUPO EULEN (G4-17)

Tras sus 54 años de trayectoria, el Grupo EULEN se consolida en España como una compañía de referencia en la prestación de servicios generales a empresas y Administraciones Públicas.

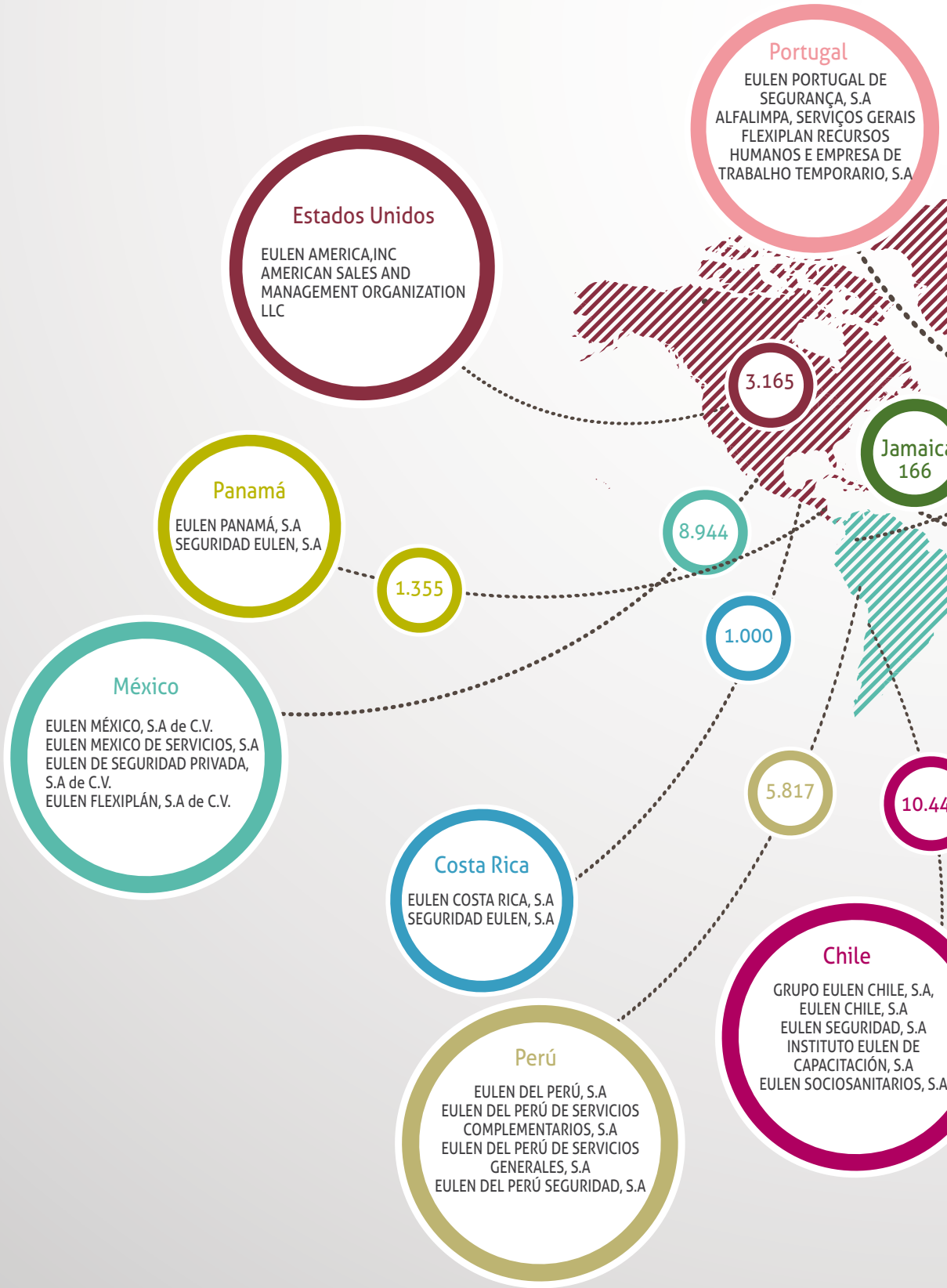
Las actividades que desempeña el Grupo están comprendidas en diversos ámbitos, siendo las más destacadas las actividades de Facility Services and Management (FS&M), limpieza, seguridad, mantenimiento integral, servicios auxiliares, medio ambiente, servicios sociosanitarios y soluciones globales de Recursos Humanos y empleo.

Desde su fundación en el año 1962, la compañía ha continuado creciendo fuera de sus fronteras, alcanzando en el ejercicio 2015 presencia en un total de 14 países. Además de España, Chile, USA y México son los países con mayor volumen, abarcando aproximadamente el 70% de las ventas del área internacional.

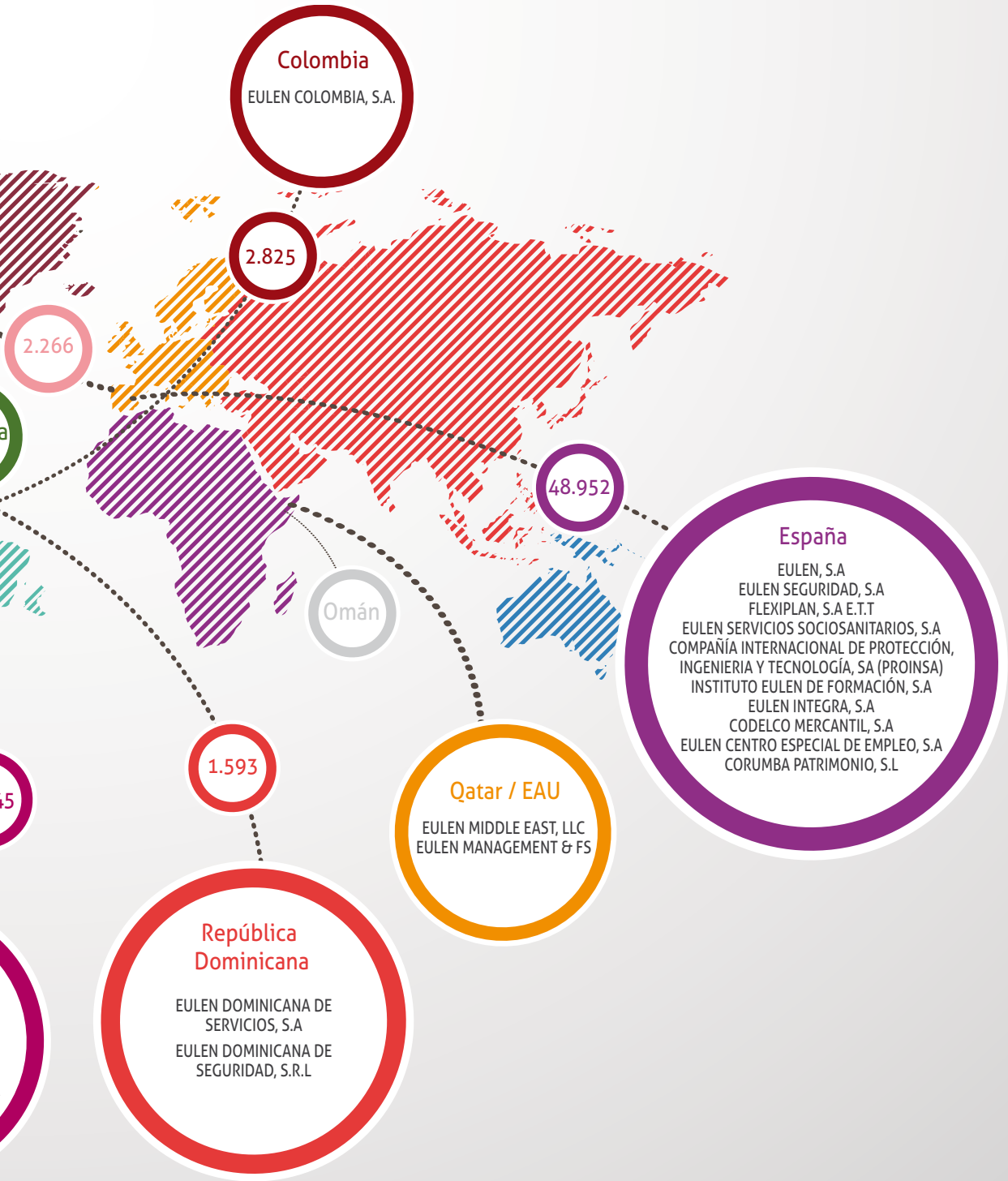



** IDEAFM: Sociedad constituida entre EULEN y el grupo alemán DUSSMANN*

Como se puede observar en la imagen, la compañía ha crecido a un ritmo constante, principalmente en el continente americano. Actualmente, se está trabajando en una mayor integración de todas las áreas del Grupo en cuanto a la homogenización de criterios y sistemas de transmisión y publicación de la información. Este ejercicio permitirá disponer de cifras del Grupo consolidadas, más allá de la información financiera, con mayor facilidad y fiabilidad, en aras de mostrar a los grupos de interés el desempeño de la compañía en su totalidad.



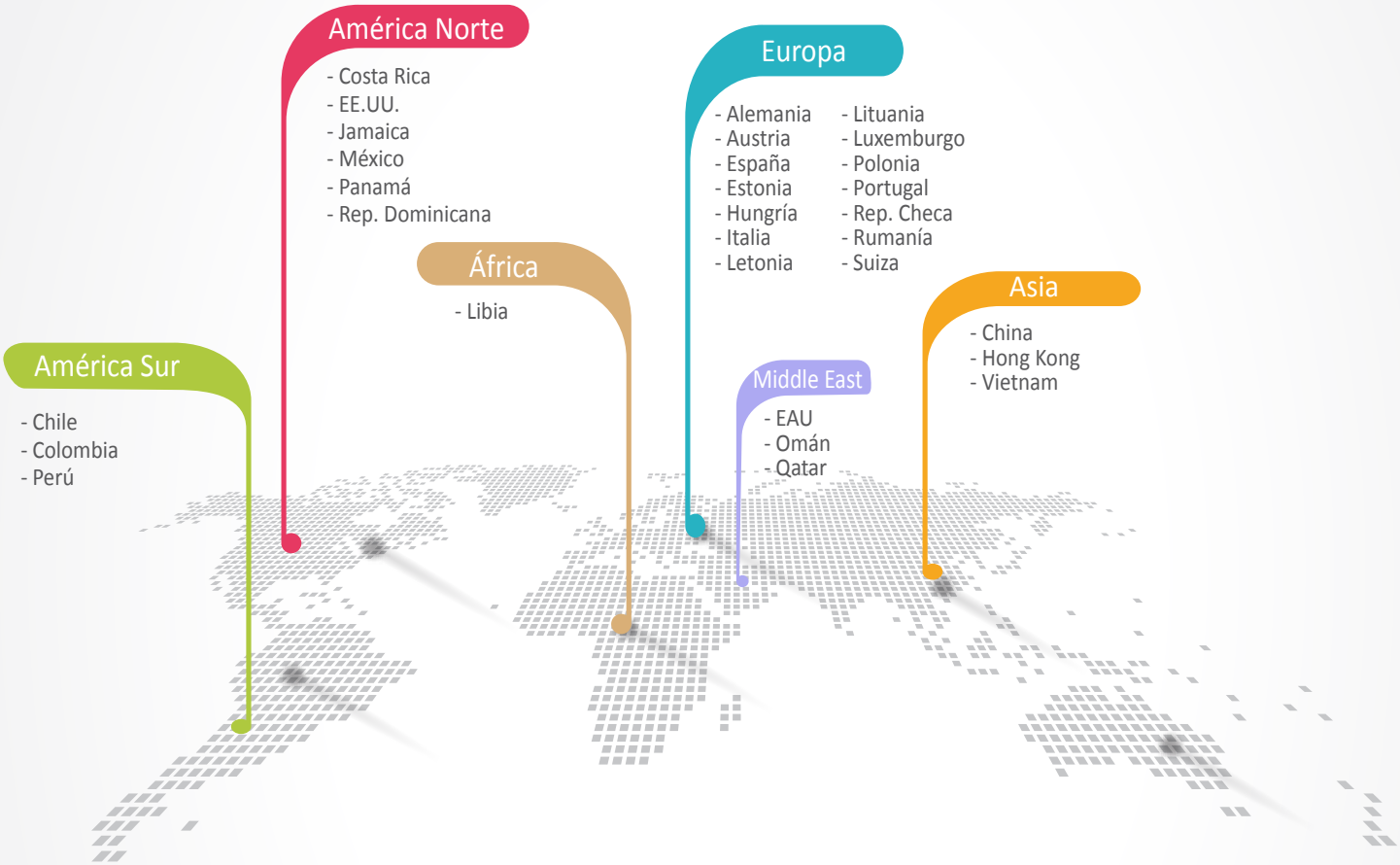
EULEN es una empresa familiar de capital 100% español, que se constituye como un Grupo de Sociedades que tiene como sociedad dominante a EULEN, S.A., la cual posee el control directo tanto de las sociedades que actúan en España, como de aquéllas que lo hacen en los demás países en los que el Grupo desarrolla sus actividades.



Además del crecimiento orgánico expresado anteriormente, el Grupo EULEN ha apostado firmemente por otras geografías en las que no está presente directamente. Para ello, constituyó en junio de 2015 la empresa ***ideafm GmbH***, al 50% con el prestigioso Grupo alemán DUSSMANN.

Esta operación permite a EULEN ofrecer sus servicios a clientes multinacionales en 30 países, incluyendo la práctica totalidad de Europa y América, además de China, Vietnam, EAU, Qatar y Omán en el continente asiático. Ello le permite presentar ofertas integradas en las que la existencia de un interlocutor único suponga un elemento diferenciador para clientes con presencia multinacional.

El objetivo de la compañía no es otro que aumentar esta capacidad geográfica, para constituirse en breve en la única multinacional española con posibilidad de ofrecer todo el espectro de servicios de Facility Management con alcance global.




*Alcance geográfico de **ideafm GmbH.***

## NUESTROS PRINCIPIOS

La gestión diaria de cualquier actividad del Grupo EULEN está sometida al cumplimiento de una serie de principios definidos internamente y de aplicación a toda la compañía. Bajo estos principios prevalece en todo momento el respeto a los derechos humanos y a las normas laborales y ambientales vigentes, adoptando, además, una actitud proactiva de diálogo y transparencia hacia todos los grupos de interés.

### Misión

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

### Visión

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

### Valores

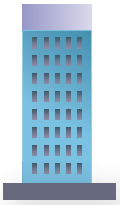
- **Responsabilidad Social Corporativa**
- **Resultado económico**
- **Respeto al medio ambiente**
- **Desarrollo de los trabajadores**
- **Sentimiento de pertenencia**

Los conceptos de Misión, Visión y Valores quedan plasmados en el decálogo de Principios de Responsabilidad Corporativa del Grupo:

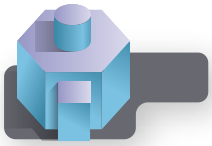
| | Principios | KPI's |
|---|---|---|
| **1** | La fe en la iniciativa privada, en cuanto motor de la economía y fuente de la prosperidad colectiva. | Contribución EULEN: **457,6 M €** |
| **2** | El respeto a la legalidad vigente. | Nº incumplimientos/Sanciones: **0** |
| **3** | La sensibilidad hacia las carencias sociales y la actuación basada en criterios de ética profesional, pauta de nuestro comportamiento. | Nº incumplimientos del Código Ético: **0** |
| **4** | La permanente atención a las demandas de servicios que la sociedad reclame, eje fundamental de nuestro proyecto empresarial. | Nº de países: **30** |
| **5** | La satisfacción de nuestros clientes con la calidad comprometida, objetivo de nuestra oferta de servicios y legítima justificación del beneficio empresarial. | Resultado de encuesta de satisfacción: **7,46** |
| **6** | La vocación de innovación creativa y de liderazgo, rasgos característicos de nuestra cultura. | Creación de nuevas marcas de comercialización: **EULEN Art y EULEN Ports & Cruises** |
| **7** | El mantenimiento de la solvencia económica y la gestión eficaz de nuestros recursos, bases de nuestro proyecto económico y garantía de su continuidad. | Importe neto de la cifra de negocio: **1.465,69 M €** |
| **8** | La corresponsabilidad en la gestión y la ordenada delegación de funciones, bases de nuestro estilo de dirección. | Nº Comités directamente dependientes de la Dirección: **4** |
| **9** | 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. | Nº horas de formación/empleado: **14,12** |
| **10** | 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. | Reducción Huella de Carbono: **5,5% de reducción** de emisiones directas respecto a 2014 |

## MODELO DE NEGOCIO Y CREACIÓN DE VALOR

Empresas

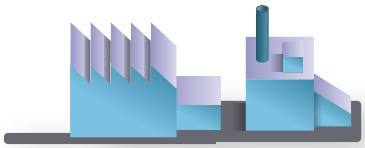


Administraciones Públicas

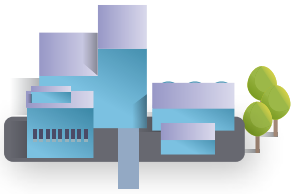


Oficinas de empleo

Industrias

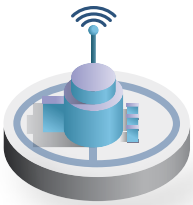


Áreas educativas

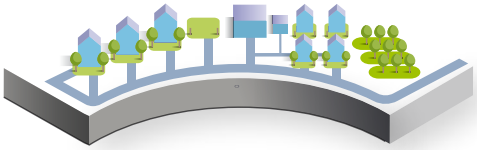


Áreas hospitalarias

Centros de transporte



Zonas verdes *(parques y edificios)*



FS&M

Limpieza

Servicios Auxiliares

Servicios Sociosanitarios

Seguridad

Mantenimiento

Medio Ambiente

Soluciones RR.HH.

## EL GRUPO EULEN EN CIFRAS

A partir del análisis de materialidad se han identificado una serie de indicadores clave que resumen el desempeño del Grupo EULEN en las tres dimensiones -económica, social y ambiental- en las que se basa la Responsabilidad Corporativa. A continuación, se incluyen las principales magnitudes y su relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible definidos en la Conferencia de las Partes COP 21 (París, Diciembre 2015), de Naciones Unidas.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

### DIMENSIÓN SOCIAL

| INDICADOR | | ODS |
|---|---|---|
| **EMPLEADOS** | **86.532** | 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO |
| **CREACIÓN EMPLEO NETO GLOBAL** | **2.053** | |
| **CONTRATOS INDEFINIDOS ESPAÑA** | **56,39%** | |
| **TASA ROTACIÓN VOLUNTARIA ESPAÑA** | **9,61%** | |
| **DIVERSIDAD EN GRUPO EULEN ESPAÑA** | | 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES |
| Personas con discapacidad | **2,99%** | |
| **NÚMERO TOTAL DE NACIONALIDADES** | **117** | |
| **IGUALDAD DE OPORTUNIDADES** | | 5 IGUALDAD DE GÉNERO |
| Mujeres en posiciones directivas | 26% | |
| Mujeres en plantilla | 60,05% | |
| **FORMACIÓN IMPARTIDA (horas)** | **1,2 millones** | 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD |
| **RATIO FORMACIÓN/EMPLEADO (horas/empleado)** | **14,12** | |
| **ÍNDICE ABSENTISMO** | **0,56%** | 3 SALUD Y BIENESTAR |
| **ÍNDICE GRAVEDAD ACCIDENTE TRABAJO** | **0,69 ‰** | |
| **ÍNDICE INCIDENCIA ACCIDENTE TRABAJO** | **49,01‰** | |
| **INICIATIVAS DE CARÁCTER SOCIAL** | **360** | 1 FIN DE LA POBREZA |

*Arantxa Blázquez -ESPAÑA-*

*Marta Galbis -ESPAÑA-*

## DIMENSIÓN ECONÓMICA (DATOS EN € X $10^3$)

| INDICADOR | | ODS |
|---|---|---|
| **VENTAS** | **1.465.695** | |
| España | 1.106.806 | |
| Internacional | 358.889 | |
| **EBITDA** | **32.975** | |
| **RESULTADO NETO** | **10.400** | |
| **CONTRIBUCIÓN TOTAL EULEN** | **457.562** | |
| **VOLUMEN COMPRAS TOTAL** | **105.561** | |
| **COMPRAS LOCALES** | **44%** | |
| **GASTO E INVERSIONES AMBIENTALES** | **479,46** | |
| **PROYECTOS I+D+i (España)** | **12** | |

## DIMENSIÓN AMBIENTAL

| INDICADOR | | ODS |
|---|---|---|
| **CONSUMO DE AGUA ($m^3$)** | **12.903** | |
| **GENERACIÓN DE RESIDUOS (Tm)** | **822** | 12 CONSUMO RESPONSABLE |
| Peligrosos | 30 | |
| No peligrosos | 792 | |
| **CONSUMO COMBUSTIBLE** | | |
| Gasóleo (l) | 46.008 | |
| Gas Natural ($m^3$) | 29.579 | |
| Flota de vehículos y maquinaria (l) | 4.132.404 | |
| **HUELLA DE CARBONO (TCO2eq)** | **13.540** | 13 ACCIÓN POR EL CLIMA |
| Emisiones directas (considerando gases fluorados) | 10.891 | |
| Emisiones indirectas | 2.649 | |

Estos datos reflejan la contribución del Grupo EULEN al desarrollo de la sociedad a través de las actividades que realiza, los empleos que genera (más de 2.000 en 2015), la contribución al mantenimiento de la Seguridad Social (más de 244,8 millones de €), las cantidades que entrega a las Administraciones en concepto de impuestos (más de 212 millones de €), o el volumen de compras que realiza (más de 105 millones de €), casi la mitad de ellas a proveedores locales, lo cual es, sin duda, fuente de riqueza y progreso.

Somos conscientes de la importancia de poder continuar aportando nuestra contribución en pro del mantenimiento del bienestar que entre todos hemos conseguido, sin olvidar en ningún momento la atención especial que precisan los grupos sociales más frágiles, aquéllos que tienen mayores dificultades para conseguir realizarse, para lo cual un empleo digno es probablemente el factor capital. La proyección en el tiempo, esto es, la sostenibilidad de nuestro proyecto empresarial es premisa y objetivo principal de todos los que componemos el Grupo EULEN.

*Carmen Rodríguez -ESPAÑA-*

## PRESENCIA INTERNACIONAL

| | HITOS | RETOS |
|---|---|---|
| **CHILE** | • Incorporación al Pacto Mundial de Naciones Unidas.<br>• Colaboración activa y continuada con Acción RSE.<br>• Inclusión de 12 personas con discapacidad y 10 en situación de vulnerabilidad. | • Promover la generación de alianzas con proveedores que fomenten la diversidad y la inclusión laboral.<br>• Difundir y materializar principios de RSC a todas las zonas de Chile.<br>• Expandir el trabajo de Inclusión laboral a zonas II y IV, construyendo para eso redes territoriales en el área de RSC. |

**Estrategia:** Se entiende la Responsabilidad Social como uno de los pilares fundamentales de la empresa. En la dimensión social, en concreto, se integra la RSC en la política de Recursos Humanos y en los procedimientos de selección de personal favoreciendo la contratación de personas en situación de discapacidad.

**Caso destacado**

**Santiago es el punto de encuentro para aprender y discutir sobre diversidad.**

Con el fin de integrar a toda la familia EULEN en Chile, se organizó el "Seminario Inclusión Laboral y Gestión de la Diversidad", donde participaron representantes de todas las regiones, quienes tuvieron la oportunidad de aprender, discutir y reflexionar sobre el mundo de las personas en situación de discapacidad, la diversidad y sobre cómo generar oportunidades de inclusión efectiva al interior de sus equipos de trabajo.

Andrés Möller
Subdirector General América Sur

| | HITOS | RETOS |
|---|---|---|
| **COLOMBIA** | • Vinculación laboral de 40 personas en condiciones de vulnerabilidad. | • Fortalecer las relaciones con grupos de interés externos que promuevan la Responsabilidad Social Empresarial.<br>• Canalizar mejor las expectativas sociales a partir de *feedback* interno y externo recibido.<br>• Posicionar a EULEN Colombia como una empresa de referencia en la aplicación de criterios de diversidad e inclusión laboral. |

**Estrategia:** La responsabilidad social se ha convertido en una prioridad para el Grupo EULEN Colombia. En este sentido, EULEN Colombia considera que el buen empleo es una herramienta fundamental para impulsar la sostenibilidad y la competitividad de una compañía en el largo plazo.
Los factores clave de dicha estrategia son:

- Empleabilidad de las personas a partir de la formación.
- Relación empresa-empleado y ejercicio de los derechos sindicales y de asociación.
- Igualdad de oportunidades y equidad de género.
- Salud y Seguridad en el puesto de trabajo.
- Respeto y promoción de los Derechos Humanos y dignidad de la persona.
- Servicios con calidad y satisfacción de los clientes internos y externos.

**Caso destacado**

EULEN Colombia S.A ha generado una alianza desde el 2014 con el **Instituto para la Economía Social -IPES-** buscando fomentar un trabajo digno y decente para los trabajadores con circunstancias que les ponen en desventaja al momento de participar en los procesos de selección de una oferta de empleo, como son por ejemplo, las mujeres de rango de edad alto con responsabilidad familiar, con niveles de escolaridad de primaria incompleta o las personas con desempleo de larga duración.

| | HITOS | RETOS |
|---|---|---|
| **PERÚ** | • Certificación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad de la empresa EULEN DEL PERU DE SEGURIDAD S.A en concordancia con la norma BASC (*Business Alliance for Secure Commerce*). | • Mejorar las condiciones de seguridad: reducir el Índice de Frecuencia (IF) y el Índice de Severidad (IS), salud y ambiente de trabajo.<br>• Reducir el ratio de consumo de energía eléctrica por persona.<br>• Mantener la reducción del ratio de consumo de agua por persona.<br>• Reducir el ratio de consumo de papel por persona. |

**Estrategia:** La compañía manifiesta su compromiso a través de su política del Sistema de Gestión Integrado en donde abarca los aspectos de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo. Este Sistema Integrado se compone de procedimientos escritos e instructivos los cuales establecen las directrices y adecuaciones de sus procesos de gestión, operativos y de soporte.

## MÉXICO

### HITOS

- **Certificaciones ISO.** Renovación de la certificación en los sistemas ISO 9001, 14001.
- Alianza EULEN–Inapam para la generación de fuentes de empleo a personas mayores de 60 años.
- Curso de prevención de discriminación impartido por el Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

### RETOS

- Preparación para Actualización de Certificaciones ISO 9001 e ISO 14001 a la versión 2015.
- Certificación OSHAS 18001. Preparación del primer año de los dos que implica dicha certificación.
- Certificación LUA 2017. Preparación para Certificación Federal en materia Ambiental. (Licencia Única Ambiental).

**Estrategia:** El Grupo EULEN en México tiene una contribución activa y voluntaria para mejorar el entorno social, económico y ambiental, con el objetivo de optimizar su situación competitiva y su valor empresarial.
La Responsabilidad Social Corporativa se asienta en los siguientes pilares:

- Cumplimiento normativa vigente.
- Prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresariales.
- Compromiso e involucración de todos los empleados.
- Participación en iniciativas, políticas y asociaciones.

## PANAMÁ

### HITOS

- Importante incremento de empleados indefinidos.
- Comienzo de servicios en el hospital más prestigioso de Panamá.
- Certificados por AF Consultores para CLARO (América Móvil).

### RETOS

- Desarrollo de servicios en nuevos sectores.
- Incremento del negocio de trabajo temporal.
- Incremento de notoriedad como empresa de Facility Management.

**Estrategia:** Una vez establecidos como empresa multiservicios, explorar posibles acuerdos con otras compañías para ofertar el porfolio completo de Facility Management.

Alfonso Llavero
Subdirector General América Norte

| | HITOS | RETOS |
|---|---|---|
| **ESTADOS UNIDOS** | • EULEN América se posiciona como uno de los cuatro proveedores que puede ofrecer una gama completa de servicios a las líneas aéreas en los aeropuertos. | • Definir de una manera formal la Responsabilidad Social Corporativa a nivel interno.<br>• Continuar asistiendo a instituciones involucradas en el desarrollo socioeconómico que apoyan a personas desfavorecidas. |

**Estrategia:** EULEN América continúa con el objetivo principal de fomentar una relación positiva entre la empresa y el público en general. Con un modelo de negocio sólido, organizado y orientado al crecimiento, la empresa cumple los objetivos de fortalecer las comunidades en las que reside mediante la creación de puestos de trabajo.

Por otro lado, en el sector del medio ambiente, EULEN América se centra en la realización de buenas prácticas, tales como la implementación de programas para minimizar o eliminar la contaminación y el desperdicio.

El principal área de mejora de la compañía reside en el área de recursos humanos, principalmente en los componentes de legislación laboral, cualificación del personal y la retención del talento.

| | HITOS | RETOS |
|---|---|---|
| **PORTUGAL** | • EULEN Portugal volvió a patrocinar en 2015 la Jumbo Carrera Solidaria como Patrocinador Oro, cuyos fondos son donados a la Fundación Pan de Azúcar del Grupo Auchan. | • Fomentar la contratación de desempleados de larga duración.<br>• Fomentar la contratación de personas de familia monoparental.<br>• Fomentar la contratación de personas con discapacidad. |

**Estrategia:** EULEN Portugal sigue los principios de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo EULEN, basados en el respeto de todos los principios y legislación en materia laboral, de salud y seguridad en el trabajo y del medio ambiente.

Algunos de los procedimientos implementados son:

- Contratación de trabajadores-Legislación laboral en vigor.
- Procedimientos de Riesgos Laborales.
- Procedimientos Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud ocupacional.

## GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Para el Grupo EULEN, una adecuada gestión de sus riesgos es una prioridad. Esta gestión contempla la identificación, actualización y adaptación del modelo de control y gestión para su mitigación.

Desde esta perspectiva, la compañía ha diseñado y desarrollado un Mapa de Riesgos, el cual se actualiza periódicamente, dirigido a responder a las mayores amenazas que puedan presentarse. Para su elaboración, se partió de un inventario de riesgos para identificar nuevos aspectos, clasificarlos, analizarlos y evaluar tanto su probabilidad como su impacto. Todo ello con el objetivo de identificar los controles a implantar así como definir las responsabilidades de dicho control.

### Fases elaboración del mapa de riesgos

1. Identificación de los riesgos.
2. Clasificación del riesgo: por origen (externo o interno) y por tipo (operativos, cumplimiento, financieros y estratégicos).
3. Análisis del riesgo: causas y los posibles efectos del riesgo.
4. Evaluación del riesgo: probabilidad e impacto
5. Identificación de controles.

En la actualidad, el Mapa de Riesgos está realizado, presentado y aprobado por la Dirección General de España. Se han definido las responsabilidades para la identificación y descripción de los controles a implantar, indicadores para su medición, así como las posibles acciones de mejora.

Este Mapa a su vez se extiende por geografías, existiendo el mayor nivel de desarrollo en la matriz. La compañía está trabajando, por lo tanto, en definir los mismos criterios de evaluación y análisis de riesgos para los países con un mayor volumen de negocio (Chile y México) y tiene previsto ampliar el alcance a todos los países donde está presente.

Dado nuestro especial foco en las personas, uno de los riesgos recurrentes se refiere a la gestión de equipos humanos ante la adjudicación o pérdida de contratos de servicios. Para dar una respuesta adecuada a esta necesidad, durante el año 2015 se creó en España la Dirección de Operaciones de Recursos Humanos, cuya función es la evaluación de los riesgos asociados a la variabilidad de las plantillas, con un profundo conocimiento e implicación de los diferentes niveles productivos de la compañía en las tres fases de vida del contrato:

- Presentación de ofertas, participando desde el inicio del proceso, teniendo en cuenta las posibilidades en la asignación de las plantillas para conseguir una eficiencia en costes.
- Gestión de los recursos humanos durante la vida de los contratos.
- Salida de los contratos, con las implicaciones que ello puede tener en los costes laborales.

### Resultado del mapa de riesgos de la compañía

**RIESGOS PARA EULEN**

- Reducción de los márgenes por la situación de crisis.
- La pérdida del valor añadido en los servicios.
- Cambios en el entorno regulatorio relativo a la subrogación.

**OPORTUNIDADES**

- **Presencia en nuevos mercados y servicios que aportan un mayor valor (servicios de inteligencia y ciberseguridad).**
- **Extensión de servicios ya implantados en España a otras geografías.**
- **El envejecimiento de la población creará una demanda de servicios *"ad hoc"*.**

De cara a próximos ejercicios, los retos a los que se enfrenta el Grupo EULEN son los siguientes:

- En España, tener completamente implantados los controles definidos, realizar un seguimiento para valorar su eficacia y la validez de los indicadores y revisar a final de año el Mapa de Riesgos para que se encuentre en constante evolución.
- En el Área Internacional, completar el desarrollo e implantación de los Mapas de Riesgos de Chile y México y comenzar con la medición de los controles implantados.

## CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y CÓDIGO ÉTICO

Se ha publicado el sistema normativo de prevención de delitos que abarca, entre otros, los delitos asociados con comportamientos fraudulentos o corruptos. Este sistema contempla la formación a empleados indirectos y la información a los nuevos empleados directos.

El desarrollo de este sistema de *compliance* ha comenzado en España por la última reforma del código penal que contempla la responsabilidad penal de la persona jurídica pero se tiene el objetivo de desarrollarlo a nivel internacional. En Colombia se ha llegado a un compromiso de prevención de delitos de corrupción y soborno.

Actualmente se está trabajando en un Mapa de Riesgos Penales independiente del Mapa de Riesgos de la compañía, que se publicará en 2016 como anexo a la propia norma.

En el Plan de auditoría interna, que contempla todas las auditorías de procesos, se han repasado los protocolos de prevención.

También se dispone de un Código Ético[1] , publicado en 2013, que está aprobado por el máximo Órgano de Gobierno y sobre el que se ha dado formación a los empleados indirectos de todas las geografías en las que está presente la compañía.

1 *http://www.eulen.com/us/wp-content/uploads/2013/10/CODIGO-ETICO-2013.pdf*

Este Código define los Principios que han de guiar y orientar el comportamiento profesional de los empleados del Grupo EULEN, en el marco de sus actividades y obligaciones laborales y profesionales. Recoge además el compromiso de la compañía de actuar conforme a unos valores que garanticen un comportamiento responsable y con absoluto respeto a la legalidad vigente, en todas las relaciones de la compañía, con sus propios empleados, con sus clientes, con sus proveedores, con sus accionistas y con la sociedad en general.

La asunción por el Grupo EULEN de un Código Ético representa el compromiso expreso de la compañía de aceptar unos criterios de conducta a cuyo estricto cumplimiento se vincula.

Son destinatarios del Código Ético del Grupo EULEN todos sus empleados, que deben conocer y aceptar su contenido y están obligados a su cumplimiento desde el momento de su incorporación a la compañía. Los proveedores, subcontratistas, clientes y cualesquiera terceros que mantengan relaciones jurídicas con el Grupo EULEN también quedan amparados por los principios del Código que les sean de aplicación.

El Grupo EULEN ha puesto a disposición de sus empleados, un buzón de denuncias que permite comunicar de forma confidencial aquellas actuaciones o conductas que puedan considerarse que vulneran los principios establecidos en el Código Ético.

Con respecto a los mecanismos para prevenir la corrupción en los países en los que el Grupo EULEN está presente, se pueden citar:

**Chile:** El Equipo directivo se ha adherido a los principios de Pacto Global y Mas Probidad relativos a la materia.

**Colombia:** Actualmente se está estructurando un mapa de Riesgos de Corrupción guiado por la Secretaría de Transparencia.

**USA:** El Código de Conducta de EULEN América es el instrumento que rige los valores éticos de la empresa, fortalece la transparencia y combate la corrupción, garantizando el adecuado cumplimiento de las operaciones.

**México:** El avance más reciente ha consistido en recibir la Certificación de BASC - Business Alliance for Secure Comerce. El objetivo primordial es promover dentro de sus asociados el desarrollo y ejecución de acciones preventivas destinadas a evitar el contrabando de mercancías, narcóticos y terrorismo a través del comercio legítimo.

**Perú:** Se disponen de varios mecanismos como, por ejemplo, una Política de Gestión en Control y Seguridad y Procedimientos específicos para la Gestión de los Riesgos y de los Eventos Críticos.

**Panamá:** Estandarización de las buenas prácticas y la RSC de EULEN. Firma por parte de todos lor proveedores del “Pacto de no concurrencia” y el contrato que obliga a no proponer ningún tipo de beneficio a los empleados de EULEN.

**Portugal:** Se establecen una serie de medidas de prevención del fraude, como por ejemplo el requisito de dos firmas en las transacciones bancarias, restricciones de acceso a la información disponible en el servidor o la imposibilidad de instalación de software no aprobado por el Departamento de TI del Grupo EULEN.

## RESPONSABILIDAD EN EL GOBIERNO

La Administración del Grupo EULEN está confiada, por acuerdo de la Junta General de Accionistas, a dos Administradores Solidarios que son, a su vez, Presidente y Vicepresidente Ejecutivos del Grupo.

Como Administradores, tienen las funciones y competencias que las leyes les atribuyen.

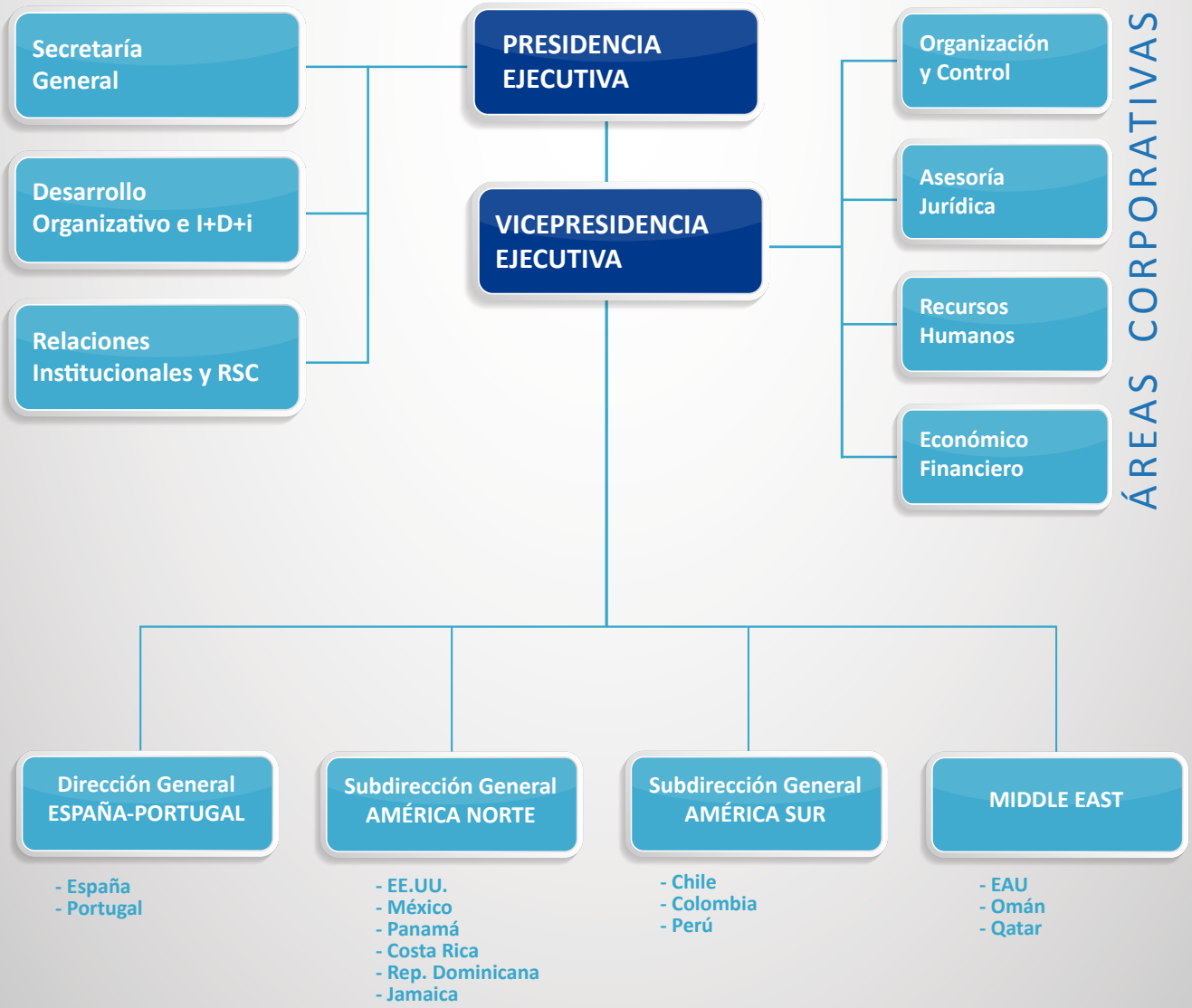
En su función Ejecutiva, les corresponde la definición de las estrategias necesarias para conseguir el cumplimiento de los objetivos señalados en los planes de actuación de la Compañía, velando por su consecución.

Asimismo, son de su competencia -en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa- como Órgano máximo de Gobierno del Grupo, la aprobación y seguimiento del Código Ético y de la Política de Gestión Integrada (Gestión ambiental, de calidad y de Seguridad y Salud), así como la revisión y aprobación del Informe de Responsabilidad Social Corporativa previa a su publicación.

La Junta de Accionistas revisa y, en su caso, aprueba anualmente las cuentas de la Compañía y la gestión de los Administradores.

La Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión a 31 de diciembre de 2015, detalla las retribuciones de la Alta Dirección.

A continuación se detalla el Organigrama del Grupo EULEN:



## Principales Comités y Órganos de Decisión

**COMITÉ DE DIRECCIÓN CORPORATIVA**

**COMPONENTES**
Presidenta, Vicepresidencia Ejecutiva, Dirección General España y Portugal, Subdirecciones Generales América Norte y Sur, Áreas Corporativas.

**OBJETO**
Asuntos relevantes del Gobierno de la compañía, retribuciones y nombramientos.

**COMITÉ DE DIRECCIÓN DE ESPAÑA Y PORTUGAL**

**COMPONENTES**
Dirección General España y Portugal, Subdirecciones Generales de FS&M, Seguridad, Trabajo temporal, Servicios Sociosanitarios, Direcciones de Actividad.

**OBJETO**
Asuntos relevantes de la Dirección de la Empresa en su ámbito.

**COMITÉ DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y PREVENCIÓN DE DELITOS**

**COMPONENTES**
Los titulares de los Departamentos de Auditoría Interna, Asesorías Legales, Jefatura Nacional de Control Económico de Explotación, Organización, Asesoría Fiscal, Área Económico-Financiera y Protección de Datos

**OBJETO**
Garantizar el cumplimiento del Sistema de Prevención de Delitos.

**COMITÉ DE ÉTICA**

**COMPONENTES**
Direcciones corporativas de RR.HH., Organización y Control, Dirección de Asesorías Legales, y un SDG de Producción.

**OBJETO**
Interpretar el Código Ético, recibiendo y gestionando todas aquellas denuncias que cualquier empleado realice.

La dimensión social es fundamentalmente responsabilidad del Área Corporativa de RR.HH, en tanto que la responsabilidad medioambiental lo es del Área Corporativa de Organización y Control. Ambas interactúan de manera contínua con la Dirección de Responsabilidad Social Corporativa.

# Estrategia y sentimiento de gran compañía

- Desarrollo socio-económico sostenible
- I+D+i aplicada a procesos y servicios
- Protección y respeto al medio ambiente

*Claudio Rubio -CHILE-*

*Mario Gómez -CHILE-*

El Grupo EULEN es una gran compañía compuesta por un conjunto de empresas a través de las cuales se prestan servicios profesionales en ámbitos muy variados. Sin embargo, en todas ellas existen elementos comunes en cuanto a su visión y filosofía.

Las actividades del Grupo EULEN se estructuran en torno a tres ejes fundamentales:

1. Desarrollo socioeconómico sostenible.
2. I+D+i aplicada a procesos y servicios.
3. Protección y respeto al medio ambiente.

Tras más de 54 años de existencia, el Grupo EULEN ha constatado que estos tres pilares le han ayudado a superar las dificultades económicas del entorno y le han facilitado poder afrontar los nuevos retos que contempla la Responsabilidad Social Corporativa.

## DESARROLLO SOCIO-ECONÓMICO SOSTENIBLE

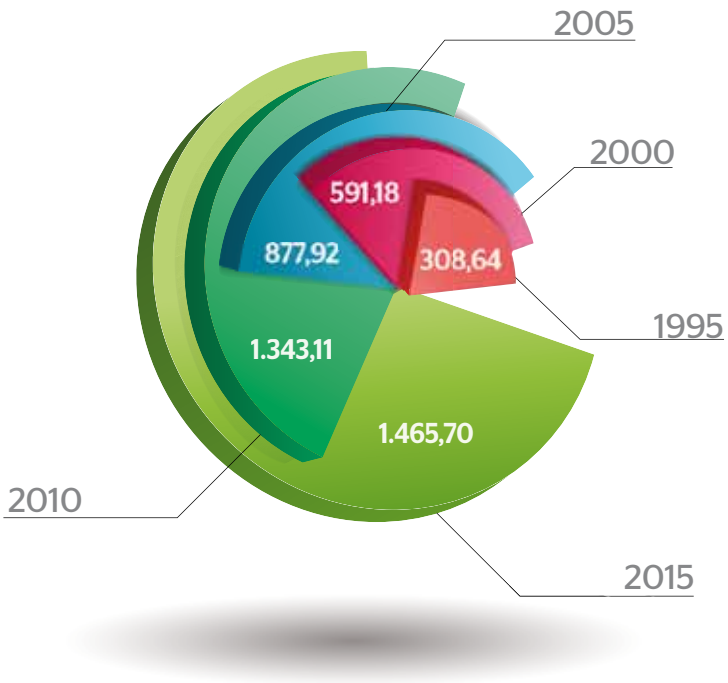
El principal eje sobre el que gira la estrategia del Grupo EULEN son, sin lugar a duda, las personas. El compromiso social del Grupo EULEN no se limita a las aportaciones económicas a determinadas iniciativas, sino que el fin último no es otro que alcanzar la estabilidad societaria a través de la sostenibilidad económica de sus empresas. El objetivo principal es, por tanto, garantizar la estabilidad del empleo y promover el crecimiento sostenible de cada una de las empresas del Grupo.

Esto es especialmente complicado en los entornos de enormes dificultades económicas con los que el Grupo EULEN ha coexistido a lo largo de sus años de vida y, en especial, en los últimos tiempos (impagos de clientes, fluctuaciones de monedas locales, incremento de la morosidad…).

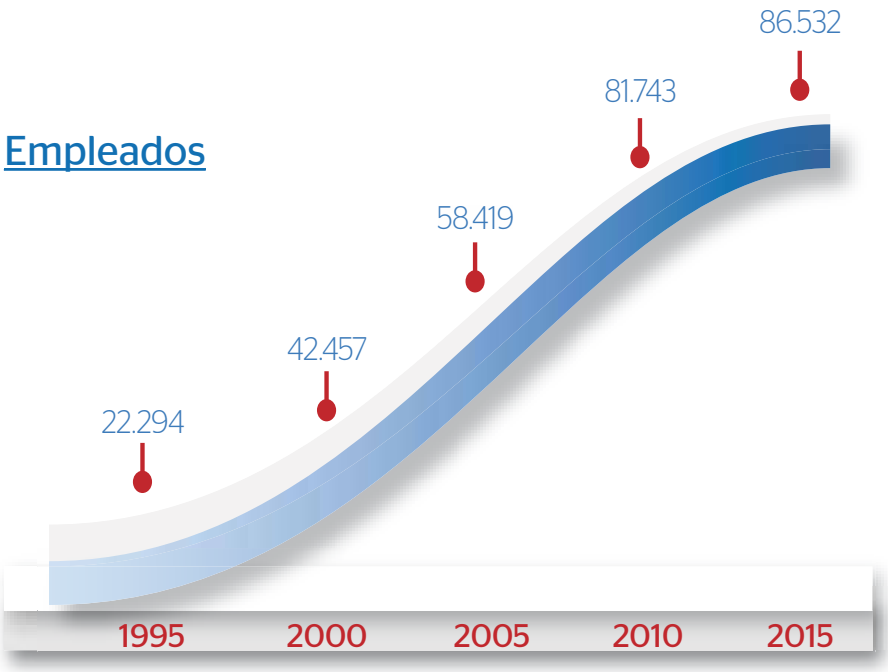
## RETO CONSEGUIDO

Ante un entorno de crisis económico- financiera que implica inestabilidad de las condiciones laborales de las personas, el Grupo EULEN ha conseguido crecer de manera sostenida tanto en volumen de ventas como en número de empleados, tal y como se muestra a continuación.

### Ventas (millones de Euros)




### Empleados



El factor social más importante para la compañía es la integración laboral de personas que pertenecen a colectivos vulnerables. En este sentido, el Grupo EULEN considera que tiene un papel determinante como generador de empleo y consecuente mejora de la calidad de vida de estas personas. Ejemplo de ello es que, un año más, el Grupo EULEN va más allá del cumplimiento de la ley de integración laboral de las personas con discapacidad puesto que en España el 2,99% de la plantilla corresponde a este colectivo.

2,99% de personas con discapacidad

## I+D+i APLICADA A PROCESOS Y SERVICIOS

**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 eficiencia y competitividad.**

El Grupo EULEN explora y desarrolla sistemáticamente la innovación de servicios como una disciplina científica que permite crear nuevos conceptos de servicios que aportan valor a los clientes y al conjunto de la sociedad.

El estudio de la Ciencia de los Servicios y la construcción de una verdadera Ingeniería de Servicios, como disciplina técnica, permiten avanzar hacia nuevos conceptos de servicio mejores y más productivos.

El futuro está en incorporar continuamente nuevas actividades y mercados, y en construir mejores servicios muy eficientes.

Por todo ello, I+D+i del Grupo EULEN considera el Proyecto de Innovación como motor de cambio ya que es capaz de generar respuestas más rápidas y eficientes ante la demanda de nuevas ideas, nuevas soluciones y nuevas formas de trabajar diferentes a las tradicionales, con las que mejoren la competitividad, la flexibilidad y ayuden al Grupo EULEN a abrirse a nuevos mercados y, en definitiva, a ser más innovador.

### RETO CONSEGUIDO

En el año 2015 el Grupo EULEN ha abordado proyectos de innovación relevantes como la construcción de sistemas de gestión para la comercialización de Servicios Diseñados (SD) o la distribución de la información de la experiencia (DTC); también la construcción de nuevas marcas de comercialización como EULEN ART y EULEN PORTS&CRUISES han supuesto un impulso para la creación de nuevos servicios.

La innovación continúa hoy con proyectos muy centrados en la creación de empleo sostenible, nuevas prácticas y sistemas que permitan mantener la eficiencia de los servicios sin destruir empleo neto. También existe en la actualidad una apuesta firme por marcar la diferencia de los servicios prestados frente a estándares de poco valor para el mercado y en potenciar la atención muy personalizada a nuestros clientes.

12 proyectos de I+D+i gestionados en 2015

## PROTECCIÓN Y RESPETO AL MEDIO AMBIENTE

Ante la premisa de que cualquier acción genera un impacto en el entorno donde se realiza, el Grupo EULEN entiende y asume la responsabilidad que hay detrás de cada uno de los servicios que ofrece a la sociedad.

En este sentido, cualquier actuación debe estar alineada con la Política de Calidad y Medio ambiente revisada por el máximo Órgano de Gobierno de la compañía en el año 2016.

Adicionalmente, con el objetivo de lograr una mejor gestión ambiental se ha implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente (ISO 9001/ ISO 14000) en 7 países.

### RETO CONSEGUIDO

Ante la preocupación creciente por la alteración del entorno ambiental y fenómenos como el cambio climático, la respuesta del Grupo EULEN es la minimización de su impacto con la utilización de maquinaria más sostenible, productos químicos más respetuosos con el medio ambiente y el desarrollo de una línea de negocio específica para apoyar a otras empresas hacia un mejor desempeño ambiental: nuestra empresa participada **Medidas Ambientales**, que tiene como misión analizar y evaluar de forma rigurosa las variables ambientales de nuestro entorno, contribuyendo a la sostenibilidad de nuestros clientes y de la sociedad.

Presta servicio en al ámbito de la calidad del aire, análisis de aguas de consumo y control de vertidos, los Planes de Vigilancia Radiológicos de las instalaciones nucleares españolas, así como desarrollo de proyectos de innovación vinculados a la monitorización de aspectos ambientales con sensores inalámbricos que aportan información "*just in time*".

Cuenta con un laboratorio pionero, construido a partir de la recuperación de contenedores de buques, que está acreditado por el Sistema de Competencia Técnica según UNE-EN-ISO/IEC 17025 con acreditación Nº 544/LE1099, participando y liderando programas de intercomparación entre laboratorios.

**Medidas Ambientales** es un activo más del compromiso de Grupo EULEN con la sostenibilidad del servicio que prestamos a los clientes.

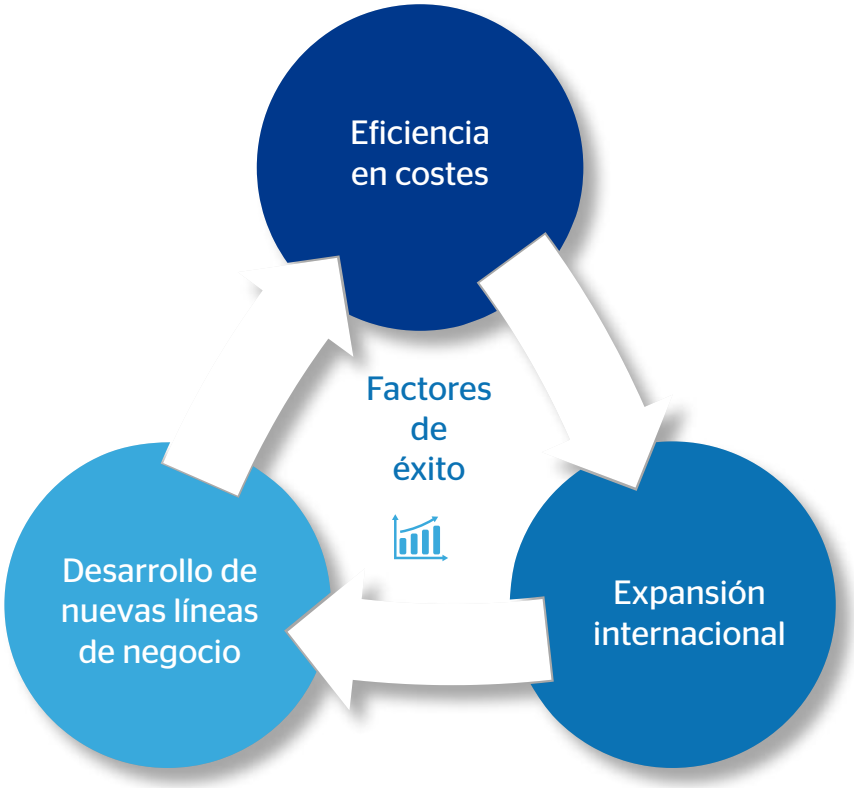
En este esfuerzo por mejorar en la gestión del impacto ambiental, el Grupo EULEN está realizando un ejercicio de ampliación del alcance en la publicación de información respecto a sus emisiones a la atmósfera. Hasta el ejercicio 2015 no teníamos disponibilidad de las emisiones de los gases fluorados procedentes de los equipos de refrigeración. Por ello, preservando el principio de comparabilidad, sin tener en cuenta este factor de los gases refrigerantes, las emisiones de Grupo EULEN en España se han reducido un 5,3% con respecto al ejercicio 2014.

"La Responsabilidad Social Corporativa es entendida en el Grupo EULEN como la sostenibilidad económica de su actividad a partir del compromiso con las personas, la innovación y el medio ambiente"

# Principales factores de éxito del Grupo EULEN

- Eficiencia en costes
- Expansión internacional
- Desarrollo de nuevas líneas de negocio

La sostenibilidad del Grupo EULEN, esto es, la permanencia del proyecto empresarial desde su fundación en 1962 ha estado garantizada merced a una serie de factores que podríamos denominar Factores de Éxito:



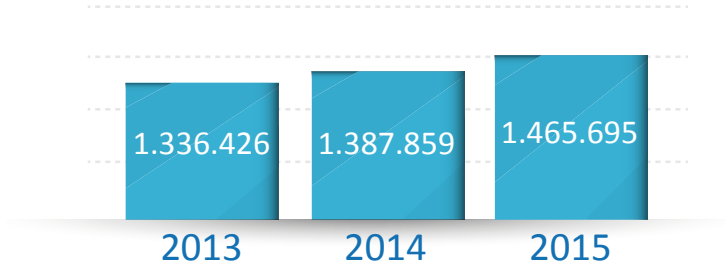

| Hitos logrados en 2015 | Retos para 2016 |
|---|---|
| • Disminución de los costes de estructura.<br>• Creación de nuevos productos y servicios.<br>• Aumento de la capacidad de operar internacionalmente, mediante la creación de nuevas empresas. | • Continuar con la inversión en I+D+i garantizando la creación de nuevos servicios en consonancia con las demandas de la sociedad.<br>• Incrementar el alcance geográfico, fundamentalmente en Europa y América. |

## EFICIENCIA EN COSTES

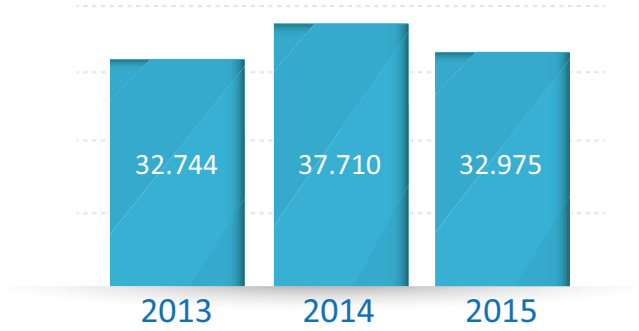
La gran madurez del sector de los servicios exige estar haciendo reingeniería de costes permanentemente. Esto se consigue actuando simultáneamente en los costes directos y en los de estructura.

La implantación de soluciones tecnológicas y el incremento de la productividad nos han permitido mejorar el ratio de los costes directos. Por otra parte, la adecuación de la estructura al negocio y la creación de departamentos corporativos aunando funciones anteriormente más descentralizadas nos permite ser hoy más eficientes y competitivos.

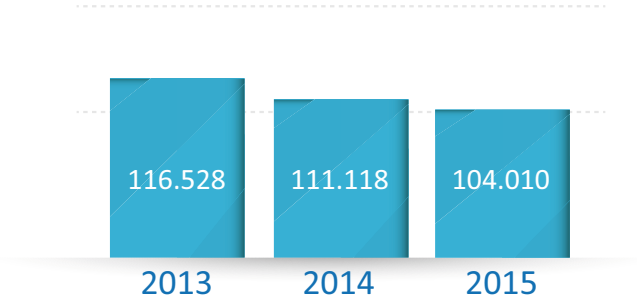
### Importe neto de la cifra de negocio (Miles de Euros)




### EBITDA (Miles de Euros)




### Costes de estructura



## EXPANSIÓN INTERNACIONAL

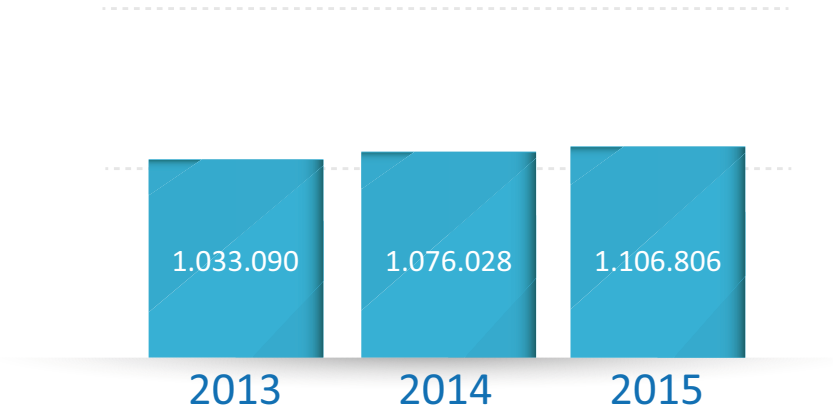
Durante 2015 mejoró sensiblemente la capacidad del Grupo para atender a sus clientes en diferentes países y geografías:

En Europa y Asia mediante la creación de la empresa ***ideafm GmbH***, al 50% con la multinacional familiar alemana DUSSMANN. El continente europeo ya es ámbito de EULEN en su práctica totalidad, como también lo son China, Hong Kong  y Vietnam.

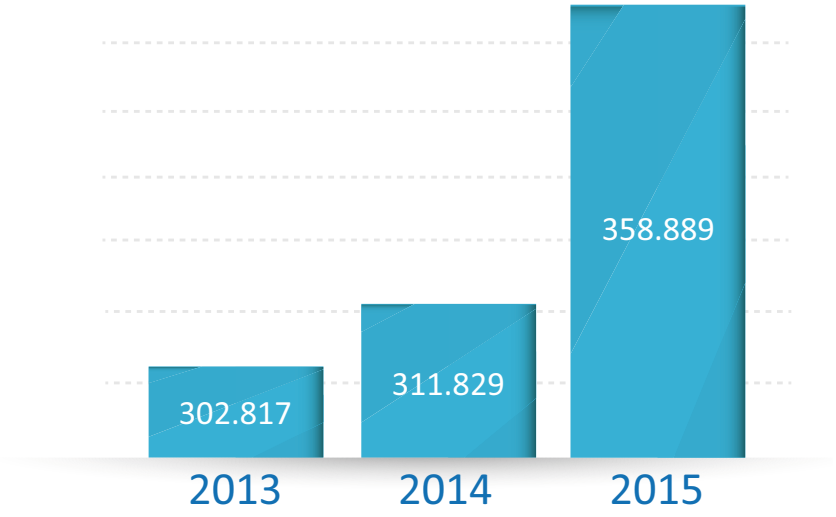
En el Área del Golfo, la creación de EULEN Facility Services & Management LLC.  permite ofrecer nuestro porfolio de servicios en EAU, zona de un gran dinamismo en los negocios hoy en día.

La evolución de las ventas a nivel nacional e internacional se muestra a continuación.

### Importe neto de la cifra de negocio España (Miles de Euros)

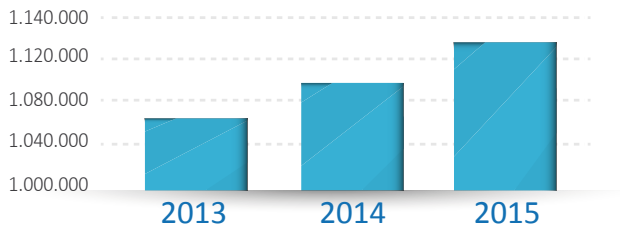



### Importe neto de la cifra de negocio Internacional (Miles de Euros)



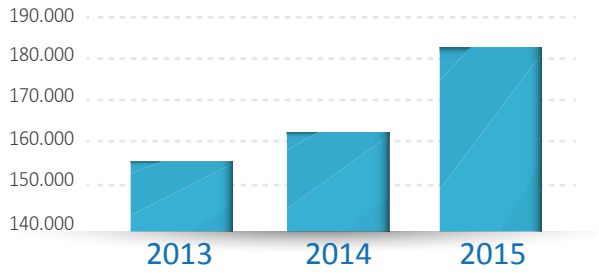
La distribución de la cifra de ventas por regiones en el último trienio se detalla a continuación:

IBERIA (€ x $10^3$)



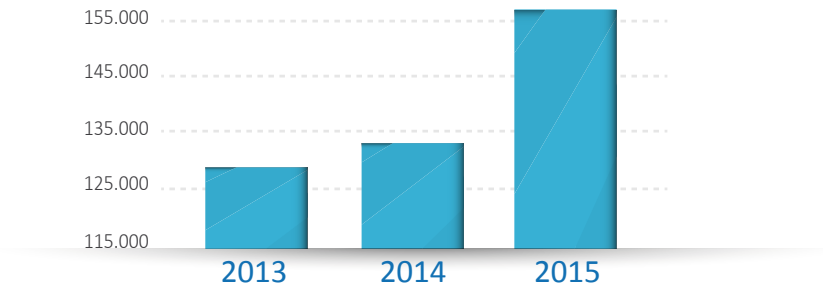

** España y Portugal*

AMÉRICA DEL NORTE (€ x $10^3$)




** Costa Rica, EE.UU., México, Panamá y Rep. Dominicana*

AMÉRICA DEL SUR (€ x $10^3$)




** Colombia, Chile y Perú*

| Ventas por países* | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|---|---|---|
| Colombia | 9.123 | 12.153 | 15.079 |
| Costa Rica | 6.554 | 6.913 | 8.309 |
| Chile | 93.189 | 88.590 | 102.553 |
| España | 1.033.089 | 1.076.028 | 1.106.806 |
| Estados Unidos | 60.171 | 62.647 | 89.830 |
| México | 72.742 | 74.371 | 60.521 |
| Panamá | 10.255 | 12.128 | 15.830 |
| Perú | 29.666 | 31.989 | 39.320 |
| Portugal | 16.862 | 17.800 | 20.300 |
| República Dominicana | 4.775 | 5.240 | 7.147 |
| **TOTAL** | **1.336.426** | **1.387.859** | **1.465.695** |

** En miles de Euros*

A nivel internacional, la compañía ha experimentado un espectacular crecimiento del 15,09% si se compara con el año 2014. Esto es debido a los resultados cosechados en varios países, destacando Estados Unidos y Chile donde el crecimiento ha sido del 43,39% y 15,76% respectivamente. Otros países han tenido así mismo crecimientos muy fuertes, aunque por su dimensión no impactan de manera tan absoluta como los anteriores (R. Dominicana un 36,39%, Panamá un 30,52%, Colombia un 24,08%, Perú un 22,92%, Costa Rica un 20,19%).

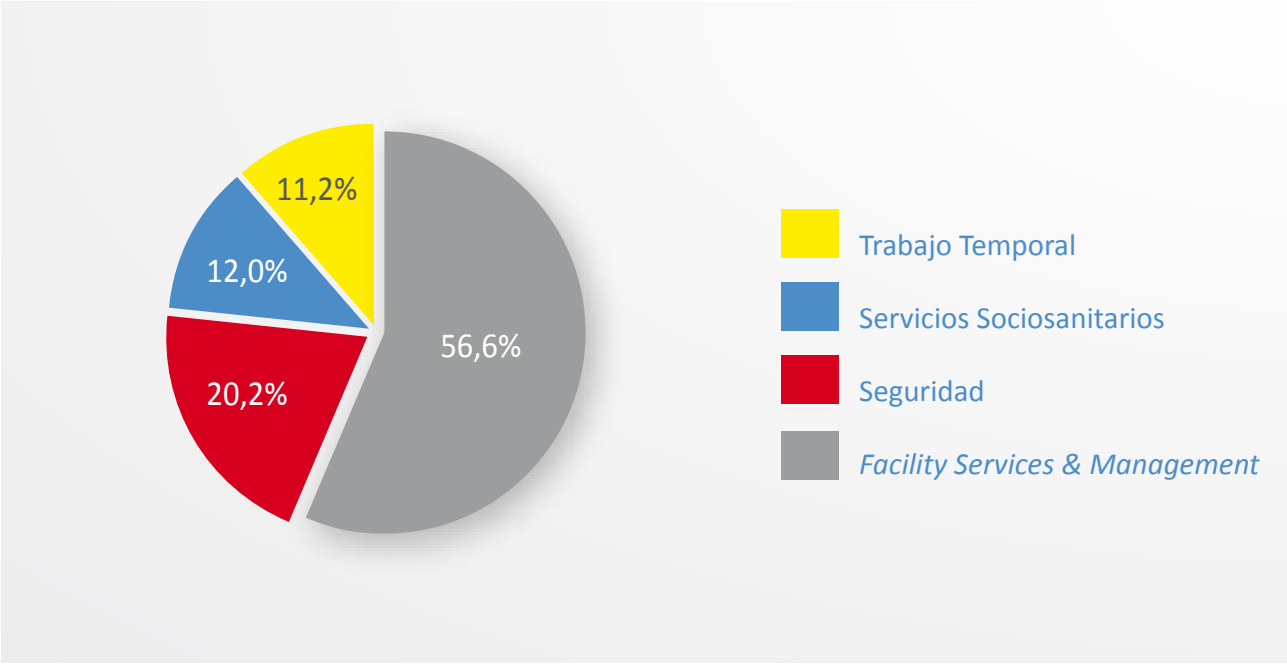
## DESARROLLO DE NUEVAS LÍNEAS DE NEGOCIO

Una muestra de nuestra preocupación por satisfacer las demandas de la sociedad es la permanente búsqueda de soluciones y servicios que respondan a ese requerimiento. Nuestro departamento de I+D+i analiza las tendencias del mercado, los gustos de los consumidores y los *gaps* entre oferta y demanda para responder a ello.

Podemos destacar las siguientes novedades:

- Creación de divisiones específicas de servicios para sectores: EULEN Art, EULEN Hotels, EULEN Ports & Cruises.
- Empleo de nuevas tecnologías adaptadas a los servicios: uso de vehículos aéreos no tripulados (VANT o UAV según su denominación en inglés) como complemento de nuestros servicios.
- Nuevo software para la gestión de servicios integrados de *Facility Management*, dentro del espectro *CAFM*.
- Aplicación de la Inteligencia como apoyo al negocio a través de su Unidad de Inteligencia. Esta capacidad de EULEN Seguridad, pionera en ofrecerla al mercado desde principios de 2009, está resultando muy apreciada y solicitada por clientes de variados sectores productivos.

La evolución y distribución de las diferentes actividades del Grupo EULEN se muestra a continuación:



| Distribución de ventas consolidadas por actividad* | 2014 | 2015 | Incremento 2014-2015 |
|---|---|---|---|
| Facility Services & Management** | 794.847 | 830.555 | 4,5% |
| Seguridad | 293.101 | 295.724 | 0,9% |
| Servicios Sociosanitarios | 165.304 | 175.475 | 6,2% |
| Trabajo Temporal | 134.608 | 163.941 | 21,8% |
| **TOTAL** | **1.387.860** | **1.465.695** | **5,6%** |

** En miles de Euros.*
*** Facility Services & Management incluye: Limpieza, Servicios Auxiliares, Mantenimiento, Medio Ambiente y otros.*

Resulta particularmente destacable el gran aumento de la actividad de Trabajo Temporal, que fue del 21,8% en 2015. Los Servicios Sociosanitarios crecieron un considerable 6,2%, y los de Facility Services & Management un 4,5%. Tan sólo Seguridad se manifestó con un leve crecimiento del 0,9%, debido a la disminución de ventas en América Norte.

V-13
EULEN

# El Capital Humano: Nuestro principal activo

- El empleo en el Grupo EULEN
- Diversidad e integración
- Desarrollo de nuestros profesionales
- Seguridad, salud y bienestar

***María Luisa Dicenta***
***- ESPAÑA -***

El Grupo EULEN cree firmemente que la gestión de sus empleados es el motor del modelo de excelencia que la compañía persigue. Esto es aplicable tanto a nivel nacional como internacional, donde la compañía está trabajando en la extensión de políticas y sistemas corporativos.

Los empleados son el principal activo del que la compañía dispone, por lo que el modelo de gestión de los mismos está orientado a garantizar condiciones de trabajo de calidad, ofreciendo oportunidades a todos los colectivos por igual, promoviendo el desarrollo profesional y velando por la salud y la seguridad en el entorno de trabajo.

Crecimiento del empleo en 9 países de los 11 en los que el Grupo ofrece servicios de manera continuada.

2,99% de personas con algún tipo de discapacidad en plantilla.

Renovación de la Certificación OHSAS en diversas líneas de negocio.

Evaluación del potencial del 95% de personal de estructura del Grupo.

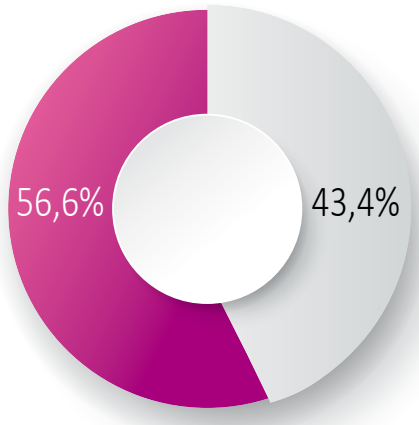
1,2 millones de horas de formación a empleados en 2015.

| Hitos logrados en 2015 | Objetivos marcados para 2016 |
|---|---|
| • Formación impartida al 85% de trabajadores de la plantilla.<br>• Formación de casi 24.000 empleados en materia de Prevención de Riesgos Laborales (PRL), que recibieron 246.820 horas de formación.<br>• Desarrollo del Programa Promociona, que favorece el acceso de mujeres a puestos directivos.<br>• Formación de todo el personal de estructura de España sobre el Código Ético de la compañía.<br>• Se han alcanzado las 1.500 contrataciones de colectivos en riesgo de exclusión social en colaboración con la Fundación Integra.<br>• Extensión de Políticas Corporativas a nivel internacional.<br>• Renovación de la Certificación OHSAS en diversas líneas de negocio para mantener el 100% de la actividad en España certificada.<br>• Adaptación de la herramienta de gestión documental "Hércules" para la información de prevención a nivel nacional hacia un entorno más operativo que permita una mayor agilidad en la gestión.<br>• Realización de campañas de concienciación orientadas a prevenir enfermedades cardio y cerebrovasculares, aportando aplicaciones relacionadas.<br>• Evaluación del potencial de nuestros empleados de estructura del Grupo EULEN en España, hemos realizado más de 1.000 evaluaciones.<br>• Puesta en marcha de la "Escuela de mentores de EULEN".<br>• Impartición de programas de desarrollo para empleados con potencial. | • Formación del 100% del personal de Seguridad con recursos propios.<br>• Extender el programa de evaluación del Potencial a nivel internacional.<br>• Desarrollo del "Proyecto EULEN 2020 Future People", de incorporación de jóvenes recién licenciados.<br>• Disminución de los ratios de rotación voluntaria.<br>• Lanzamiento y desarrollo de iniciativas de gestión del envejecimiento de la plantilla<br>• Mantener la certificación OHSAS en toda la actividad desarrollada en España y extender su alcance en el resto de las geografías.<br>• Implantación completa de la herramienta de gestión documental "Hércules" para la información de prevención. Diseño de plantillas documentales con menor volumen de información y continuación de la integración del Sistema Normativo.<br>• Realización de campañas de concienciación con el objetivo de reforzar las medidas de prevención a adoptar en diversas situaciones.<br>• Implantación de la web de gestión de vigilancia de la salud para permitir búsquedas por línea de negocio y avisos para agilizar una gestión segura. |

## EMPLEO EN EL GRUPO EULEN

A 31 de diciembre de 2015, la plantilla total del Grupo EULEN contaba con 86.532 profesionales, un 2,43% más que en 2014, debido principalmente al crecimiento de la plantilla en las tres áreas geográficas en las que la compañía ofrece sus servicios de manera continuada.

De ellos, un 97,45% son empleados directos o asociados a un contrato de servicios. El resto de los empleados, son los indirectos o de estructura.




Empleados España.
Empleados internacional.

| Región* | 2014 | 2015 | Var. % |
|---|---|---|---|
| Iberia | 51.141 | 51.222 | 0,16% |
| América del Norte | 16.114 | 16.223 | 0,68% |
| América del Sur | 17.224 | 19.087 | 10,82% |
| **TOTAL** | **84.479** | **86.532** | **2,43%** |

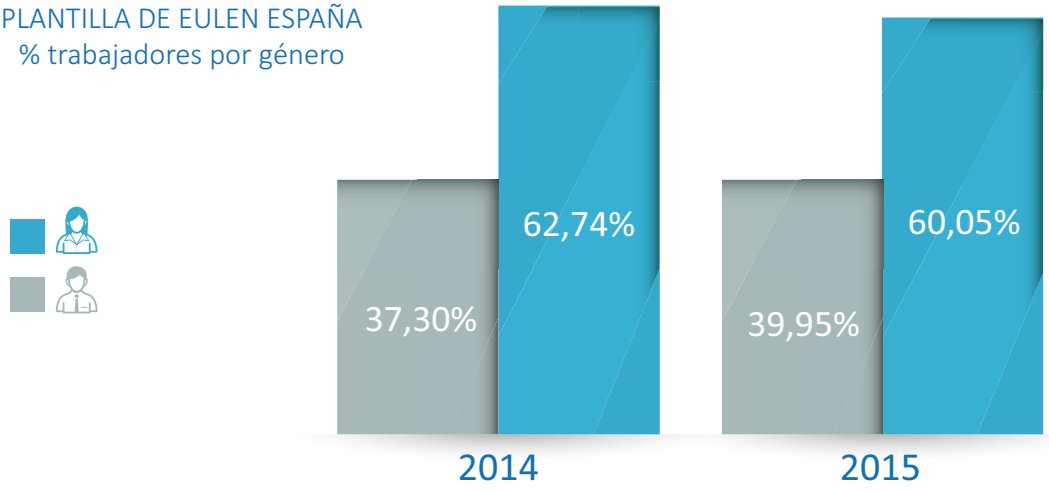
** Iberia: España y Portugal*
** América del Norte: Costa Rica, Estados Unidos, Jamaica, México, Panamá y República Dominicana.*
** América del Sur: Chile, Colombia y Perú.*

Cabe destacar el notable crecimiento de la plantilla en Jamaica (33,9%), República Dominicana (28,1%), Colombia (31,1%) y Portugal (14,9%).

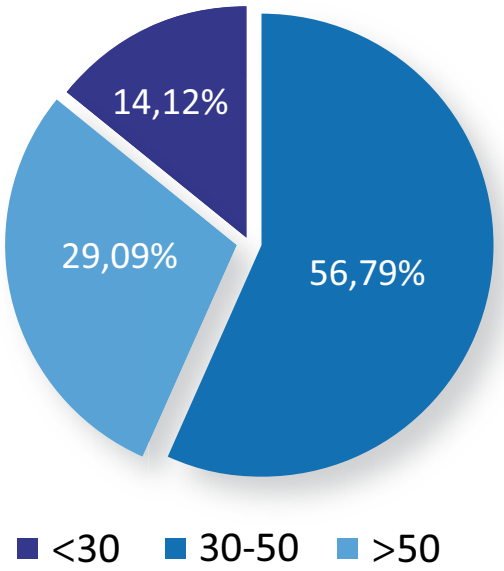
Otros países en los que la compañía ofrece servicios pero no de manera continuada son Omán, Qatar y Emiratos Árabes Unidos.

## Principales indicadores de composición de la plantilla del Grupo EULEN en España

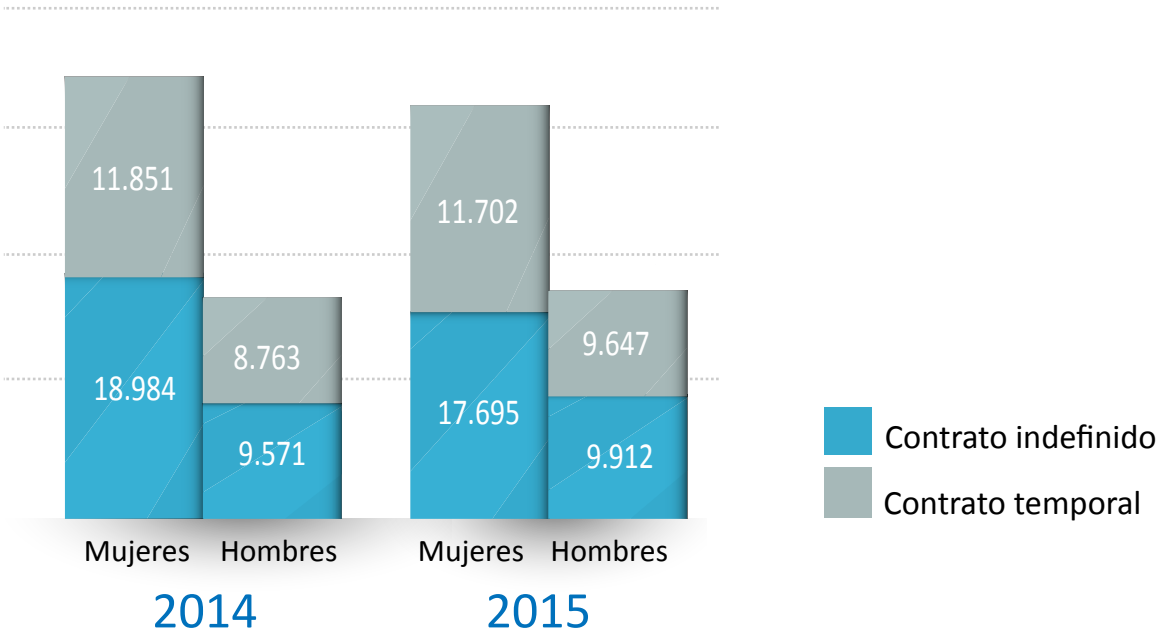
PLANTILLA DE EULEN ESPAÑA
% trabajadores por género



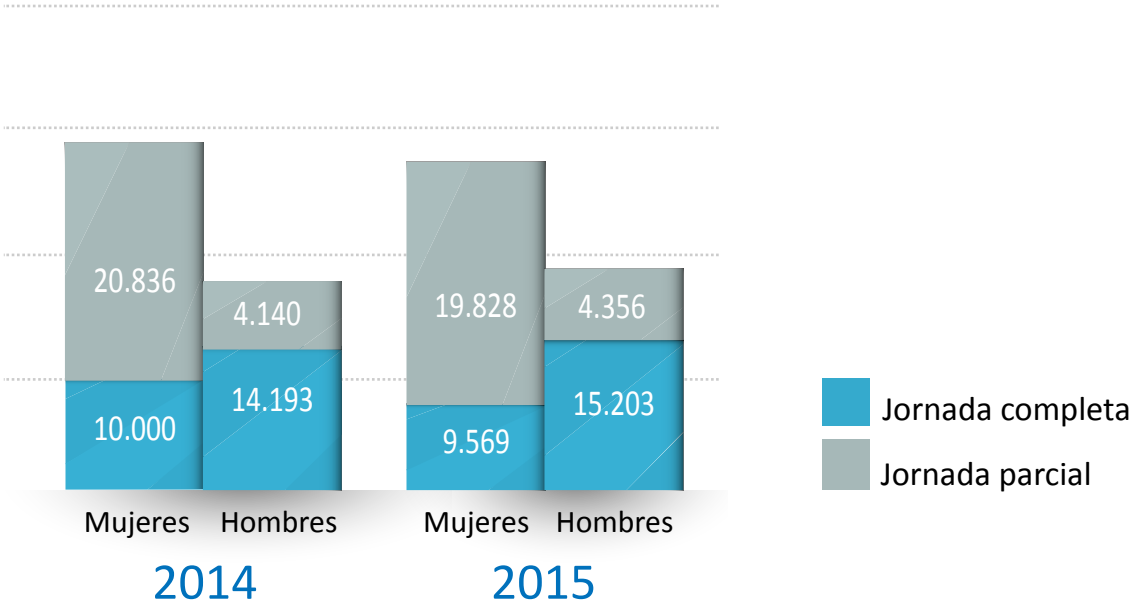

PLANTILLA DE EULEN ESPAÑA
% trabajadores por edad



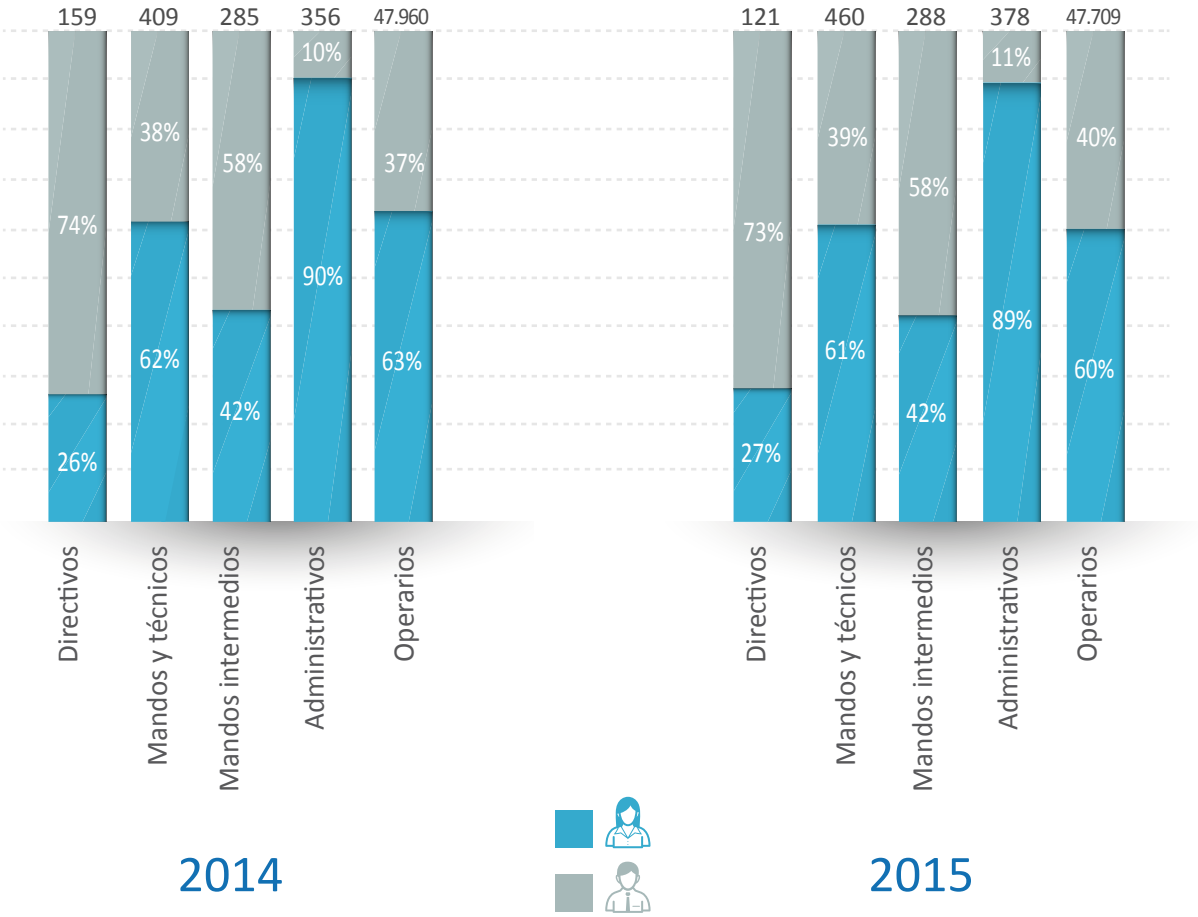
PLANTILLA DE EULEN ESPAÑA
Número de trabajadores por tipo de contrato, jornada y género



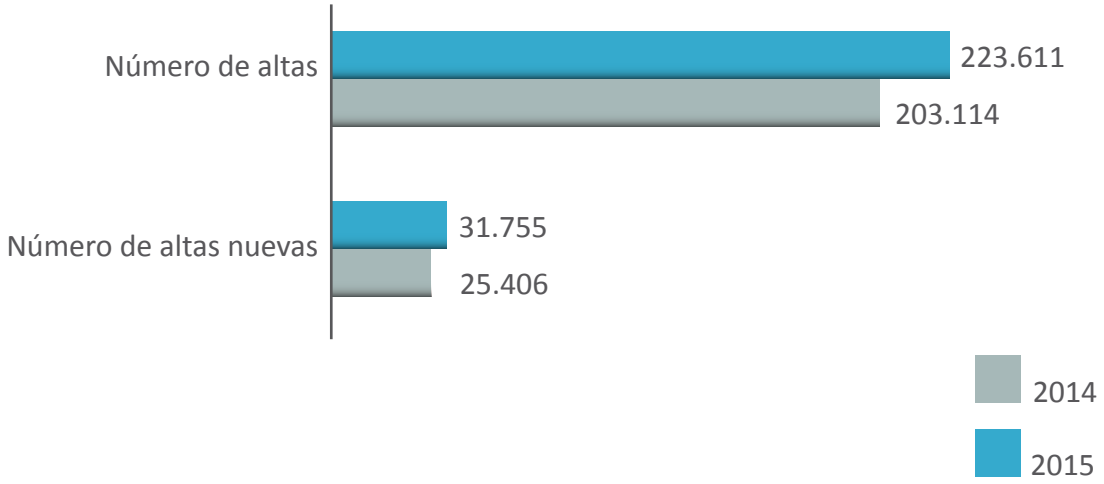

PLANTILLA DE EULEN ESPAÑA
Número de trabajadores por tipo de jornada y género



## PLANTILLA DE EULEN ESPAÑA
desglosada por categoría profesional y género (plantilla de estructura)

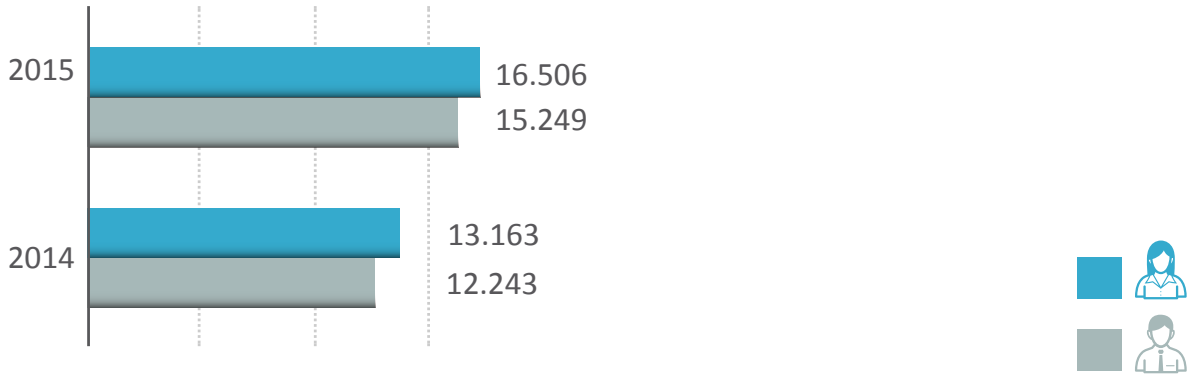



## INCORPORACIONES A EULEN ESPAÑA
desglosada por género

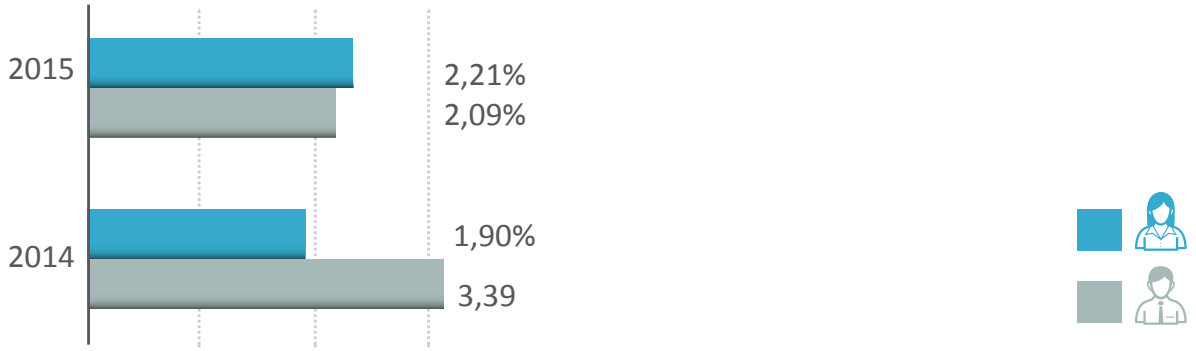



*[1] Nuevas altas: personal que por primera vez trabaja en la empresa.*
*[2] Número de altas: incorporaciones a la empresa, independientemente de si es su primera vinculación contractual con la compañía o no.*

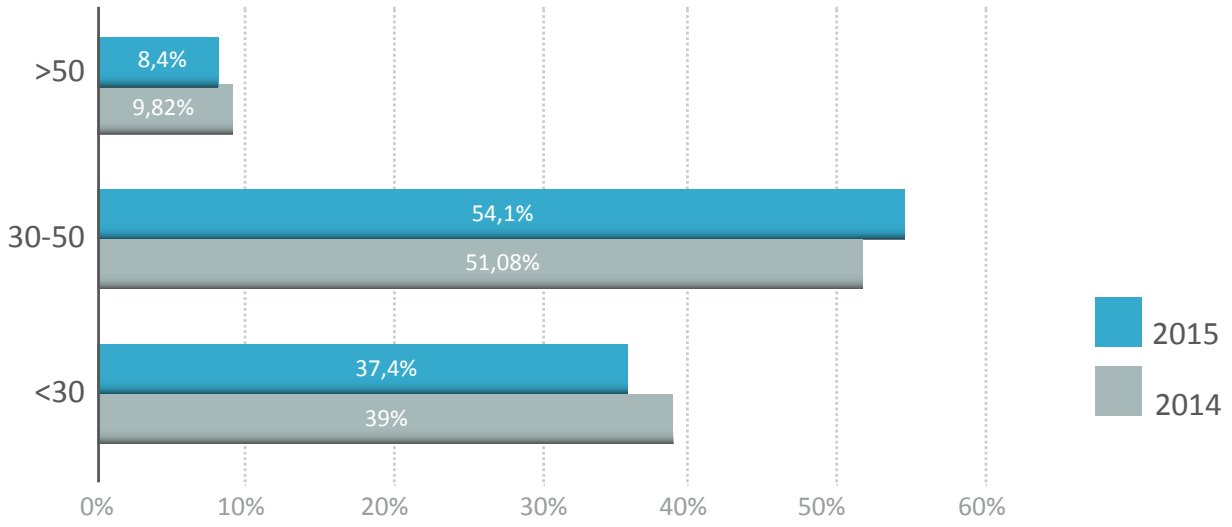
## INCORPORACIONES EULEN ESPAÑA
Nº trabajadores por género



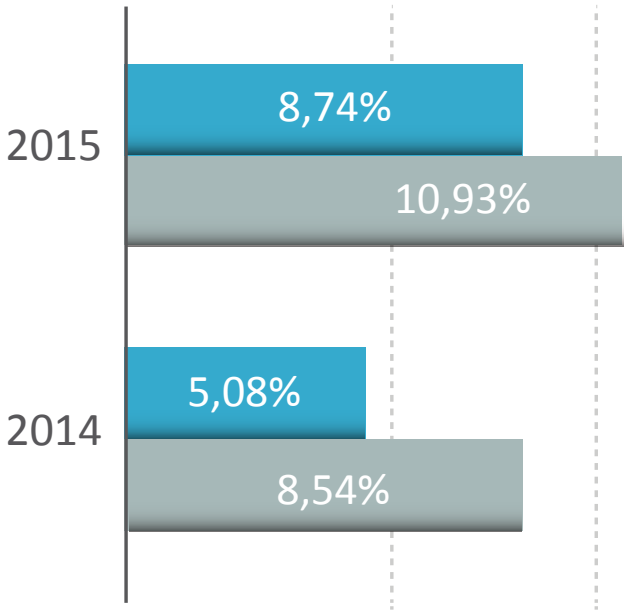

## ROTACIÓN VOLUNTARIA EN PERSONAL DE ESTRUCTURA EN EULEN
% trabajadores por género




## ROTACIÓN VOLUNTARIA EN EULEN
Distribución procentual por edad



## ROTACIÓN VOLUNTARIA EN EULEN
## % rotación voluntaria por género




### Relación empresa-trabajadores

Debido a la diversidad de actividades y sectores en los que participa el Grupo EULEN a través de sus diferentes empresas, la correcta gestión de la representación legal de los trabajadores se convierte en un objetivo prioritario que requiere la presencia de la compañía en las principales asociaciones empresariales, así como su participación en los foros de mayor importancia, asegurando a sus empleados el derecho a la negociación colectiva.

Durante 2015, el porcentaje de empleados de la compañía acogidos a un convenio colectivo ha superado el 96%, estando el resto de los empleados bajo el Estatuto de los Trabajadores.

El Grupo EULEN participa directamente en más de 60 negociaciones colectivas, a través de asociaciones empresariales como ASPEL, APROSER, ASEJA, ASERPIMA, AMI ASEMPLEO y la CEOE. En cuanto a colaboraciones realizadas por la compañía, ésta participa en foros con sindicatos en los que se aborda la situación del sector, se analiza su problemática y se plantean acciones para su impulso y mejora. Algunos ejemplos son el Observatorio Estatal del Sector de Limpieza de edificios y locales y el Observatorio Sectorial de la Seguridad Privada.

Cabe destacar que desde hace más de seis años EULEN, S.A. cuenta con un Plan de igualdad, a través del cual, pretende favorecer e impulsar la igualdad de género en todos los estratos de la organización. Durante el año 2015, se ha llevado a cabo una nueva negociación de dicho plan con los sindicatos más representativos a nivel estatal, que culminó con la firma del Plan de Igualdad de EULEN, S.A 2016-2020.

> **En 2015 se firmó el Plan de Igualdad de EULEN, S.A. 2016-2020**

El Grupo EULEN realiza su actividad en un marco ético, definido en su Código de Principios y Valores aplicado para todos sus grupos de interés, comprometido con el respeto a los derechos humanos y los principios del Pacto Mundial –al que pertenece desde 2003-, así como con el cumplimiento de las leyes, no permitiendo el empleo de mano de obra infantil, así como ninguna clase de trabajo forzado o no consentido.

En cuanto al periodo de preaviso mínimo, éste es el marcado por el Estatuto de los Trabajadores, salvo mejoras que pueda incluir el convenio colectivo de aplicación en cada caso.

## Comunicación interna con empleados

Con el objetivo de mantener informados a los empleados sobre los valores de la compañía, su misión y estrategia a través de mensajes corporativos, el Grupo EULEN establece canales efectivos de comunicación entre los empleados, la dirección y las distintas áreas de la compañía.

Los principales canales que la compañía emplea para la comunicación con sus empleados son:

- Revista interna **Nosotros**, se compone de artículos, entrevistas, reportajes, etc. destinados a empleados de estructura y jubilados de la compañía con una periodicidad trimestral, distribuyéndose en formato digital.
- Boletines internos **EntreNosotros**, 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 en formato impreso.
- **Portal Corporativo del Empleado**, lanzado en 2012, está disponible tanto para los empleados en España como a nivel internacional. Los empleados podrán acceder al Directorio Global de empleados y oficinas del Grupo, así como crear "comunidades" para el intercambio de información.

Estos canales de transmisión de la información son también utilizados para informar a los empleados de la compañía sobre campañas de concienciación, premios y reconocimientos que han sido otorgados a la compañía, acuerdos con empresas, convenios y certificaciones.

EULEN es firmante del Pacto Mundial desde 2003

Pacto Mundial
Red Española

## Política retributiva

Respecto a la retribución a los empleados de estructura de la compañía, cabe destacar que, en el año 2015, la referencia salarial del nivel organizativo inferior de la compañía, que fija la retribución mínima de un empleado indirecto del Grupo EULEN en España, fue, aproximadamente, un 46% superior al salario mínimo interprofesional en este país. En lo relativo al personal directo, o personal asociado a contratos de servicios (97,45% de la plantilla en España a 31 de diciembre de 2015), el salario de cada categoría profesional correspondió, como mínimo, al establecido en el Convenio Colectivo de aplicación en cada caso.

Los empleados de estructura del Grupo disponen un Sistema de Retribución Variable (SRV) que funciona como herramienta para dirigir a los empleados hacia la consecución de los objetivos estratégicos que la compañía considera necesarios para el desarrollo de su negocio, basado en un programa de Dirección por Objetivos que integra objetivos económicos, de gestión y personales.

Cabe destacar que los empleados de estructura en el ámbito geográfico nacional, además de lo ya mencionado, disponen de:

- Beneficios corporativos
- Plan de Retribución Flexible, mediante el cual pueden sustituir parte de su salario en metálico por la contratación de determinados productos y/o servicios que tienen un tratamiento fiscal ventajoso.

Por otra parte, la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas de la Sociedad y el Informe de Gestión Consolidada, ambos con fecha a 31 de diciembre de 2015, detallan las retribuciones de Administradores Solidarios.

## DIVERSIDAD E INTEGRACIÓN

El Grupo EULEN encuentra en la Responsabilidad Social Corporativa un pilar clave en el que sostener la relación con sus empleados, uno de sus principales grupos de interés. Esto se materializa a través de iniciativas que la compañía desarrolla para contar con una plantilla diversa en la que todos los colectivos se encuentren en igualdad de oportunidades para crecer profesionalmente.

**27%** de puestos directivos de la compañía ocupados por mujeres

La apuesta por la diversidad por parte de la compañía se fundamenta sobre los siguientes ejes:

### Diversidad de género

El Grupo EULEN está comprometido con el respeto al principio de igualdad, fomentando el desarrollo de iniciativas que otorguen mayor importancia al papel de la mujer en la compañía, favoreciendo su acceso a las primeras posiciones de dirección de la misma.

La mujer está representada en la plantilla de Grupo EULEN por encima del 60%. Cabe destacar la posición de Presidencia de la compañía, que está ocupada por una mujer. La compañía participa en distinas campañas de sensibilización e inserción de mujeres víctimas de la violencia de género a través de un organismo como el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad o entidades como Fundación Integra, a cuya iniciativa "Ante la violencia de género, tú puedes mirar a otro lado, ella no" se ha adherido el Grupo EULEN en 2015.

**39,95%**

**60,05%**

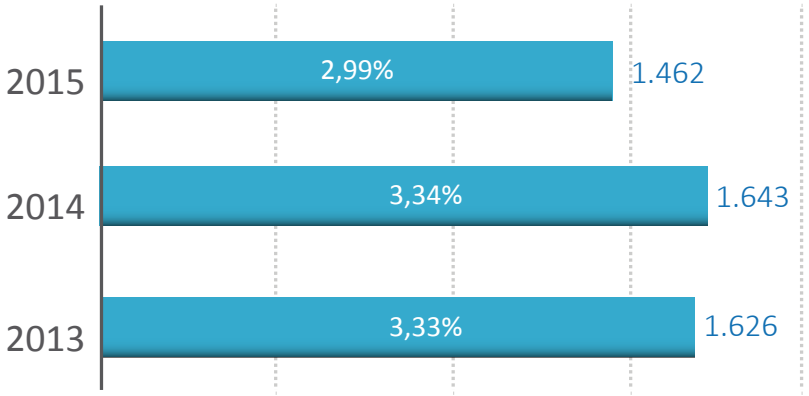
## Incorporación de personas con algún tipo de discapacidad a la plantilla

A 31 de diciembre de 2015, el Grupo EULEN cuenta con 1.462 profesionales con algún tipo de discapacidad en su plantilla, lo que supone casi un 2,99 % de la plantilla del Grupo en España.

Para favorecer la integración de este colectivo y promover su desarrollo profesional, la compañía desarrolla iniciativas como, por ejemplo, la impartición de cursos de lenguaje de signos para aquellos empleados que lo soliciten.

El siguiente indicador refleja la evolución de este colectivo en la compañía durante los dos últimos ejercicios:

PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA PLANTILLA
(Número y porcentaje de trabajadores)




La disminución de las personas con algún tipo de discapacidad en plantilla durante 2015 se ha debido, sobre todo, a la transferencia reciente a otra compañía de un servicio proporcionado por un Centro Especial de Empleo.

## Integración al mundo laboral de personas en riesgo de exclusión social

A través de la colaboración con Fundación Integra, el Grupo EULEN contribuye a la contratación de personas en riesgo de exclusión social. Por este motivo, la compañía ha recibido en 2015, año en el que se incorporaron 138 empleados a través de esta colaboración, un reconocimiento otorgado por la Fundación Integra al haber alcanzado las 1.500 contrataciones de colectivos con riesgo de exclusión social, desde el comienzo de la colaboración hace aproximadamente quince años.

"1.500 contrataciones a través de la Fundación Integra"

Otro colectivo que se enfrenta a diversos problemas para incorporarse al mundo laboral son las personas mayores de 45 años. En este caso, el Grupo EULEN sirve de ejemplo contando con más de 23.000 empleados mayores de 45 años en plantilla, lo que supone un 47,3% del total.

## Incorporación de personas de distinta nacionalidad a la española a la plantilla de la compañía

En lo que se refiere al personal de nacionalidad distinta a la española, en 2015, el Grupo EULEN ha contado con un total de 1.662 empleados en España, lo que supone un 3,4% de su plantilla. En todo el Grupo, más de 42% de los trabajadores tiene nacionalidad distinta a la española, llegando a un total de 117 nacionalidades.

Para fomentar la integración cultural de empleados de distinta nacionalidad, la compañía pone a su disposición el curso *online* denominado "Gestión de la diversidad", que trata sobre las distintas nacionalidades que conforman el Grupo y el "Manual de acogida" 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.

Personal de otras nacionalidades:

| | |
|---|---|
| 2015 | 1.662 |
| 2014 | 1.622 |

"Pasé por situaciones muy malas antes de entrar en EULEN, estuve a punto de volver a mi país"

***Julio César Tene -ESPAÑA-***

El Grupo EULEN establece, en la correcta gestión y desarrollo del talento, la primera palanca de avance para impulsar su principal activo, los empleados. La compañía entiende que la potenciación de competencias y habilidades de sus trabajadores tiene un impacto directo sobre la capacidad de respuesta a sus clientes, favoreciendo la óptima adaptación a las necesidades de los mismos.

## Desarrollo del talento

**Evaluación del desempeño**

Con carácter anual y basado en el modelo de competencias de la compañía, se realizan evaluaciones de desempeño por competencias 180º al 100% de los empleados que forman parte de la estructura del Grupo en los 14 países.

Este proceso se desarrolla íntegramente en un entorno web. Desde cualquier dispositivo con conexión a internet, el empleado, utilizando sus claves de usuario ,puede acceder a realizar su autoevaluación, la evaluación de un compañero y la de su propio equipo.

En esta misma herramienta de gestión del desempeño se recogen las entrevistas de *feedback* realizadas tras la evaluación, incluyendo los compromisos y acuerdos de mejora planteados a futuro.

**Evaluación del potencial**

Desde septiembre de 2013, el Grupo EULEN lleva trabajando en diferentes proyectos de evaluación del potencial por colectivos, personal operativo, técnicos, comerciales, mandos intermedios y directivos.

Basado en su modelo de competencias y bajo la modalidad de *assesment center,* se ha evaluado el potencial de hasta 95% del personal de estructura en España.

El objetivo principal es conocer las capacidades y motivaciones de los empleados del Grupo y trabajar con aquellas personas identificadas con potencial, en programas de desarrollo que les preparen para desempeñar puestos de mayor responsabilidad.

**Programa de desarrollo: Escuela de liderazgo**

Durante los últimos años, hemos puesto en marcha distintos talleres dirigidos a personas de diferentes colectivos profesionales, con determinadas características:

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

El enfoque común a todos ha sido el desarrollo de sus carreras profesionales potenciando el aprendizaje y proporcionando recursos para trabajar con personas.

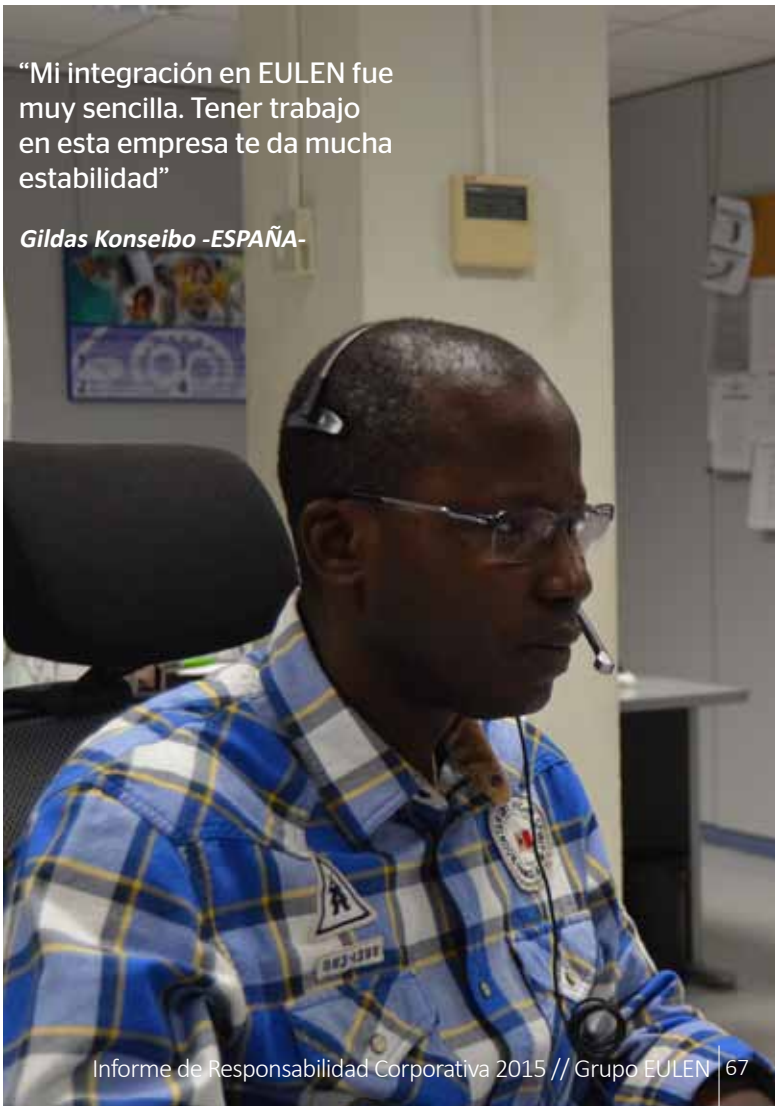
Las personas que trabajan en estos programas no se limitan a hacerlo bien en su trabajo, sino que además, desean liderar, en el sentido de influir.

El programa está compuesto de cuatro fases y la culminación de una supone el acceso a la siguiente. Son graduales:

Fase 1ª: Autoconocimiento.

Aborda las preguntas sobre uno mismo. Dejar a un lado lo que creemos que piensan de nosotr@s y lo que nosotr@s creemos que somos y con ayuda, del facilitador/a y del grupo, preguntarnos por nuestros rasgos, nuestras creencias y emociones y qué hacemos con ello en nuestra vida personal y en nuestro trabajo.

Para liderar a otras personas, debo comenzar por mí mismo.



"Mi integración en EULEN fue muy sencilla. Tener trabajo en esta empresa te da mucha estabilidad"

***Gildas Konseibo -ESPAÑA-***

Fase 2ª: Herramientas de dirección de personas.

Una vez que tengo un punto de partida claro, me toca aprender y experimentar técnicas y recursos que me ayuden a escuchar, empatizar, emitir opinión y decidir cuál será mi estilo de conducta más eficaz.

Comenzamos a influir en colaboradores colegas y superiores.

Fase 3ª: Talleres del caso.

Y con lo aprendido, comienzo a ejercer un papel protagonista asumiendo como propias las situaciones que me surjan, decidiendo yo cómo actuar, tomando decisiones y responsabilizándome de los resultados.

Se trata de espacios de aprendizaje y experimentación, donde los participantes aportan casos reales, situaciones que están viviendo en sus relaciones personales-laborales, y que desean conducir y transformar.

Los casos resueltos se integran como contenidos futuros para practicar en otros talleres, dentro del área de Desarrollo de RRHH del Grupo.

Fase 4ª: Liderazgo transformador.

Se trata de profundizar sobre las características que debe incorporar la persona y practicar las habilidades que debe adquirir en su trato con los demás, para conseguir impacto e influencia.

Se denomina transformacional, porque produce cambios significativos en la organización, a través de las personas que la conforman. El líder parte de su prescindibilidad, propiciando la aparición de otros, a través de su vocación de servicio y ejemplo personal.

**Programa de desarrollo: Escuela de mentores**
En el Grupo EULEN se define *mentoring* como una relación de apoyo y consejo en la que persona, desde una posición de respeto y autoridad (entendida como influencia), con mayor experiencia, cualificación profesional y vivencias, transmite sus conocimientos, sugerencias y cultura de la organización, a alguien menos experto.

Para la compañía, la mejor forma de transmitir el conocimiento es a través del ejemplo de personas que se hayan distinguido por estimular el aprendizaje en sus equipos. Por este motivo, se ha desarrollado la Escuela de mentores, que es una garantía para asegurar que lo mejor de la organización se transmita a las sucesivas generaciones.

Entre los beneficios de este programa se puede destacar la motivación de las personas, el incremento del capital intelectual de la organización y la transmisión de cultura y valores.

## Formación a empleados

El Grupo EULEN gestiona la formación de sus empleados a través del Instituto EULEN de Formación (IEF), incluido en el Departamento de Recursos Humanos y presente en todas las delegaciones españolas, ejecutando los planes anuales establecidos organizados en distintos bloques formativos. Esta institución está orientada al proyecto Universidad Corporativa EULEN, que gestionará la formación de los empleados de forma integral.

A través de los planes anuales de formación, la compañía pone a disposición de sus empleados formación adaptada a las necesidades que cada etapa profesional requiera, permitiendo el desarrollo de habilidades y competencias que aseguren un correcto desarrollo profesional dentro del Grupo EULEN, a lo largo de diferentes etapas, como muestra el siguiente gráfico.

## Desarrollo del talento: evaluación del potencial, evaluación del desempeño, escuela de liderazgo y escuela de mentores

**Incorporación**
- Programa de formación de inicio.
- Programa Jóvenes Titulados (Promoción 2020).

**Madurez**
- Programa de formación en Ofimática y Sistemas Corporativos.
- Programa de Gestión de Servicios (PGS).
- Escuelas Técnicas.

**Consolidación**
- Programa PROMOCIONA.
- Programa DIRIGE.
- *Universitas Senioribus.*

**Formación continua**

> “308.792 horas de formación, impartidas en 2015 en España”

### Programa jóvenes titulados

Durante 2015 han comenzado los preparativos para la Promoción EULEN 2020 que se realizará en 2016. En 2008 se realizó el último de los Programas de esta índole que llevó a cabo el Grupo EULEN.

### Programa de formación de inicio

La formación de inicio es el periodo de formación previo a la incorporación definitiva en el puesto de trabajo y trata de brindar una "ruta de aprendizaje" donde la persona recibe la información del Grupo EULEN, su filosofía y sus productos.

### Programa de Gestión de Servicios PGS

El Programa comenzó en octubre de 2014 y durante cinco bloques ha contado con la presencia de formadores internos y externos que han dotado a los 25 alumnos de mayores conocimientos para desempeñar con mayor profesionalidad su tarea. Una vez finalizadas tres convocatorias desde 2013 a 2015, se realizaron las Escuelas Técnicas y se concluyó el 12 de junio con el cierre del Programa.

### Programa de Oficina Técnica

Este nuevo programa de Formación, está dirigido a los Coordinadores y Técnicos de ofertas.
Los objetivos del Programa son la eficiencia y la eficacia en la elaboración de ofertas. Para ello, se implanta en la compañía una filosofía de trabajo común que permite compartir e intercambiar conocimientos y experiencia.

### Promociona

En este proyecto, el Grupo EULEN participa con la CEOE, el MSSSI, la embajada Noruega, ESADE y EEA Grants, y tiene como objetivo impulsar el acceso de las mujeres a la Alta Dirección, Consejos de Administración y otros puestos directivos. Durante 2015 se han realizado tres promociones del Programa Promociona.

### Dirige Programa de Desarrollo Directivo

En 2014 se finalizó el Diseño del Programa de Desarrollo de Gerentes, denominado DIRIGE. En este sentido, se definieron las materias, la planificación, el programa y se eligió la Escuela de Negocios con la que colaborar (ESADE). Durante 2015 se realizó la primera convocatoria con muy buenos resultados.

**Universitas SENIORIBUS**

Dentro del desarrollo de los itinerarios formativos y como siempre apoyando a la configuración de la Universidad Corporativo EULEN, desde hace dos años colaboramos con la Universidad de San Pablo CEU.

Fruto de esta colaboración es el ofrecimiento a nuestros empleados mayores de 50 años, la posibilidad de asistir a su Univeristas Senioribus a un curso fundamentalmente compuesto por materias de Humanidades.

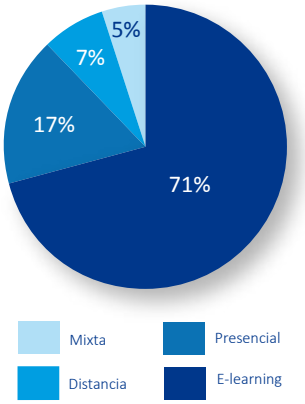
**Plataforma de formación online @prende**

El Grupo EULEN dispone de una plataforma de formación online denominada @prende en la que los alumnos pueden acceder a más de 200 cursos, vídeos, planes de acción y herramientas formativas variadas que incluyen formación específica de servicios, habilidades, herramientas informáticas, etc. En total, se disponen de más de 400 recursos formativos.

**Indicadores de formación:**

A continuación, se detalla la distribución de las horas de formación a empleados tanto en España como a nivel internacional:

Distribución por tipo de las horas de formación impartidas en España:




| | 2015 |
|---|---|
| COLOMBIA | 767.093 |
| COSTA RICA | 0 |
| CHILE | 81.882 |
| EE.UU. | 33.119 |
| MÉXICO | 3.702 |
| PANAMÁ | 1.344 |
| PERÚ | 18.458 |
| PORTUGAL | 1.521 |
| REP. DOMINICANA | 6.445 |

"1.222.356 horas de formación impartidas en todo el Grupo"

## SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR

Los riesgos laborales constituyen un eje fundamental en la relación del Grupo EULEN con sus empleados de modo que la compañía centra su gestión en la mejora continua. Cada año, se persigue avanzar en este ámbito a través del desarrollo de acciones para elevar el nivel de seguridad, promocionando una verdadera cultura preventiva que integre la gestión en toda la línea jerárquica y en cada una de las fases de la cadena productiva.

El Grupo EULEN refleja sus compromisos en este ámbito en su Política de Prevención de Riesgos Laborales, de aplicación a todas las actividades de la compañía, que está en constante proceso de actualización para dar respuesta a todos los riesgos que la compañía identifica a través de las evaluaciones de riesgos laborales.

A través de la formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales y las campañas de concienciación, la compañía promueve la configuración de un entorno de trabajo seguro y el bienestar de sus empleados.

### Formación en materia de prevención de riesgos laborales

En el año 2015, el Grupo EULEN ha impartido formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales a sus empleados en las siguientes áreas:

- Formación artículo 19 Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Formación de nivel básico (anexo IV Real Decreto 39/1997).
- Formación para emergencias.

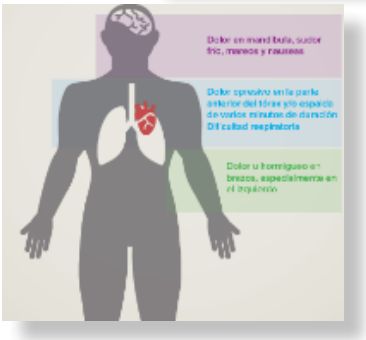
> **246.820** horas de formación impartidas en materia de Prevención de Riesgos Laborales

### Campañas de concienciación de los empleados

Con la finalidad de advertir e informar a los empleados, el Grupo EULEN ha puesto en marcha campañas de concienciación a través de las principales vías de comunicación interna.

Las campañas cubren aspectos relevantes para la actividad que desempeñan los empleados de la compañía como pautas en seguridad vial y correcto uso de productos químicos.

Destaca en 2015, el relanzamiento de campañas de prevención de enfermedades cardio y cerebrovasculares orientada a hábitos saludables, aportando información sobre “apps” existentes en mercado y la actualización en 2014 de un decálogo con recomendaciones para mejorar la calidad de vida.



*Campañas de concienciación de Prevención de Enfermedades Cardio y Cerebrovasculares.*

## Índices de accidentabilidad

El registro y comunicación a la Administración de cualquier daño de empleados propios derivado del trabajo y declarado por las Mutuas de Accidente de Trabajo y enfermedades profesionales, se realiza a través de una plataforma informática denominada Delt@ (Declaración Electrónica de Accidentes de trabajo).

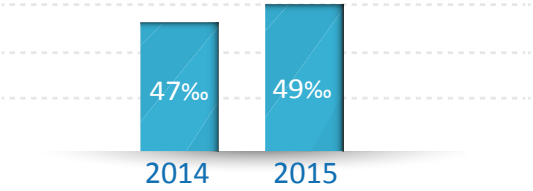
En lo que se refiere a los contratistas, los responsables de contrato deben solicitar y recopilar estos datos.

De acuerdo a la legislación española vigente, se consideran días perdidos aquellos en los que el empleado sufre algún tipo de incapacidad que le obliga a causar baja laboral durante un periodo superior a un día de trabajo, contabilizando días naturales.

A continuación, se detallan los índices de incidencia y gravedad de accidentes de trabajo y enfermedad de la compañía en 2015, además del índice de absentismo y las víctimas mortales. Todos estos datos están referidos a la plantilla de EULEN en España.

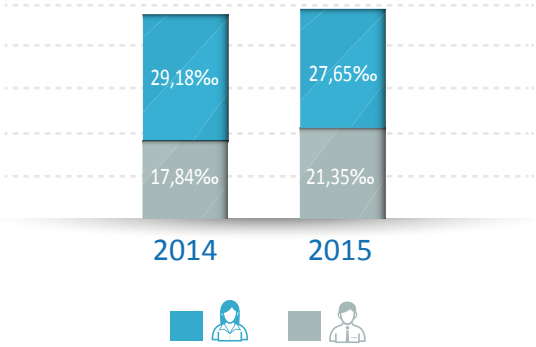
**TOTALES**

Índice de incidencia de accidentes de trabajo



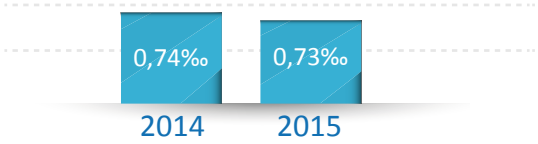

**POR GÉNERO**

Índice de incidencia de accidentes de trabajo

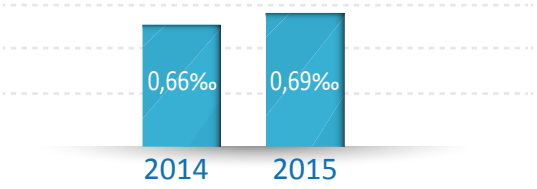


## TOTALES

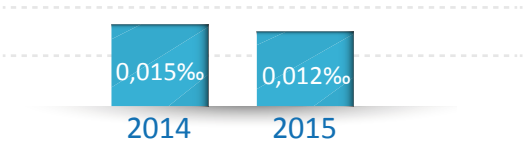
Índice de incidencia de enfermedad profesional



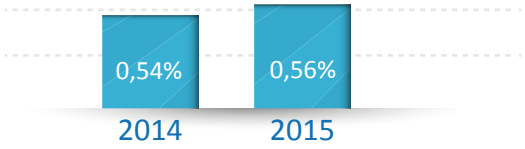

Índice de gravedad de accidentes de trabajo




Índice de gravedad de enfermedades profesionales



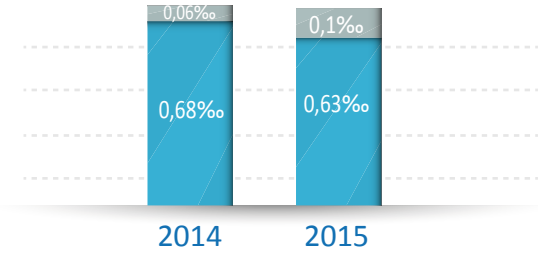

Índice de absentismo



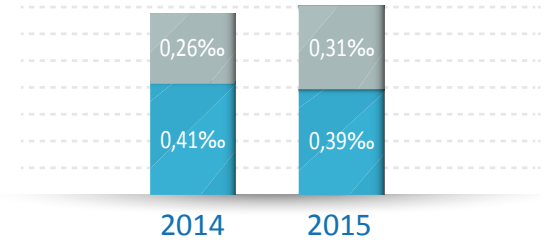

Víctimas mortales

## POR GÉNERO

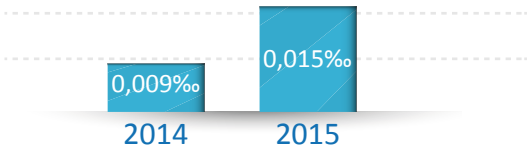
Índice de incidencia de enfermedad profesional desglosado por género



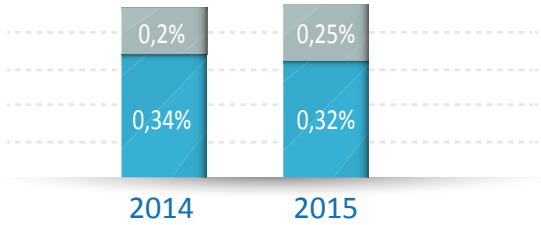

Índice de gravedad de accidentes de trabajo desglosado por género




Índice de gravedad de enfermedades profesionales desglosado por género




Índice de absentismo desglosado por género




Víctimas mortales desglosadas por género

## Sistema de gestión de prevención de riesgos laborales

La Prevención de los Riesgos Laborales es una función que debe integrarse en el conjunto de todas las actividades y decisiones de la compañía. Por ello, el Servicio de Prevención colabora con todas las unidades que componen la organización de la empresa para el cumplimiento de su misión.

La Dirección del Grupo ha definido y documentado las responsabilidades, las funciones y las competencias de los componentes del sistema para el cumplimiento de los objetivos generales en materia preventiva. Además, se asegura la correcta comunicación a todos los participantes del sistema, a través de normas, procedimientos, formularios e instrucciones publicados en el sistema normativo a disposición de los trabajadores.

Cabe destacar que los convenios provinciales, estatales o de sector en ocasiones recogen temas relacionados con la seguridad y salud en el trabajo. Además, en las reuniones trimestrales del Comité de Seguridad y Salud en cada provincia se recogen los temas que se consideran oportunos en función de necesidades de los servicios. En estos comités participan representantes de los trabajadores, así mismo participan los delegados sindicales y los responsables técnicos de la prevención de la empresa.

### Aplicación Hércules

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 49.000 trabajadores que desarrollan su trabajo diario en el territorio nacional.

Durante 2015 se ha realizado un cambio de entorno a nivel nacional de la aplicación Hércules y adaptación del Sistema de Gestión Informático a las necesidades del Grupo EULEN, obteniendo como resultado una mayor agilidad en el uso de la aplicación debido a la agrupación de la información.

### 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 renovada en las actividades de Limpieza, Mantenimiento, Seguridad, Medio Ambiente y Servicios Auxiliares. El Grupo EULEN dispone de un sistema de gestión de seguridad y salud de los trabajadores y cuenta con procedimientos documentados que marcan dicha gestión. Estos procedimientos, en ocasiones, marcan directrices aún más exigentes que la legislación española vigente de aplicación.

## Conciliación de la vida familiar y profesional para la mejora del bienestar

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, tal y como se recoge en su Código Ético. Prueba de ello es la antigüedad media de los empleados de estructura de la compañía, situada en 14,53 años.

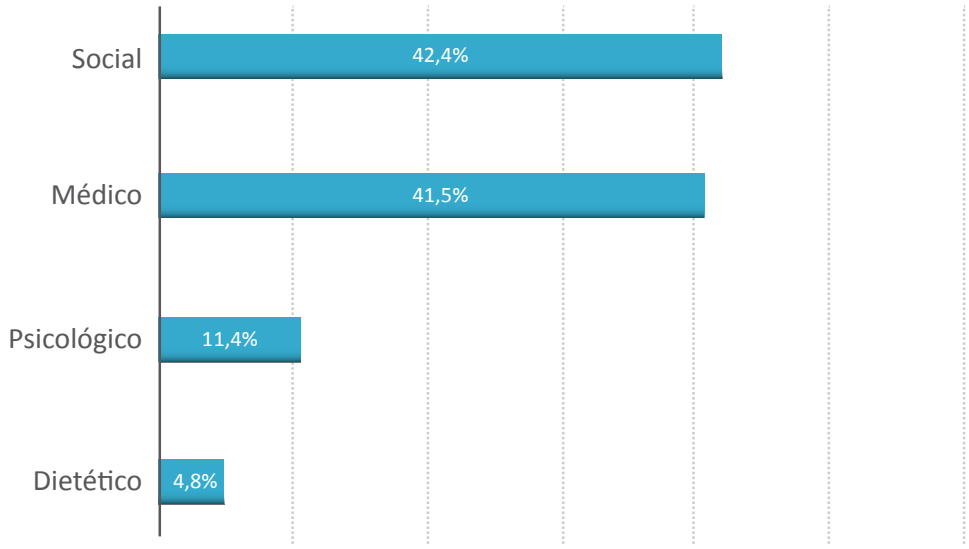
Así, entre las iniciativas que se llevan a cabo para la plantilla de estructura se encuentran:

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

## Teléfono de Orientación Médico-Social

El Grupo EULEN pone a disposición de todos sus empleados un Teléfono de Orientación Médico-Social gestionado por profesionales a través de asmedit®, en el que pueden realizar cualquier consulta relacionada con los ámbitos médico, psicológico, dietético nutricional y social. Este servicio está disponible de 9 a 19 horas de lunes a viernes excepto en el caso de los ámbitos médico y social, cuya disponibilidad son 24 horas al día, los 365 días del año.

Durante 2015, este servicio ha atendido un total de 801 consultas, distribuidas del siguiente modo:



"Tener trabajo es fundamental para todo el mundo pero, para una persona que tiene una discapacidad, es primordial"

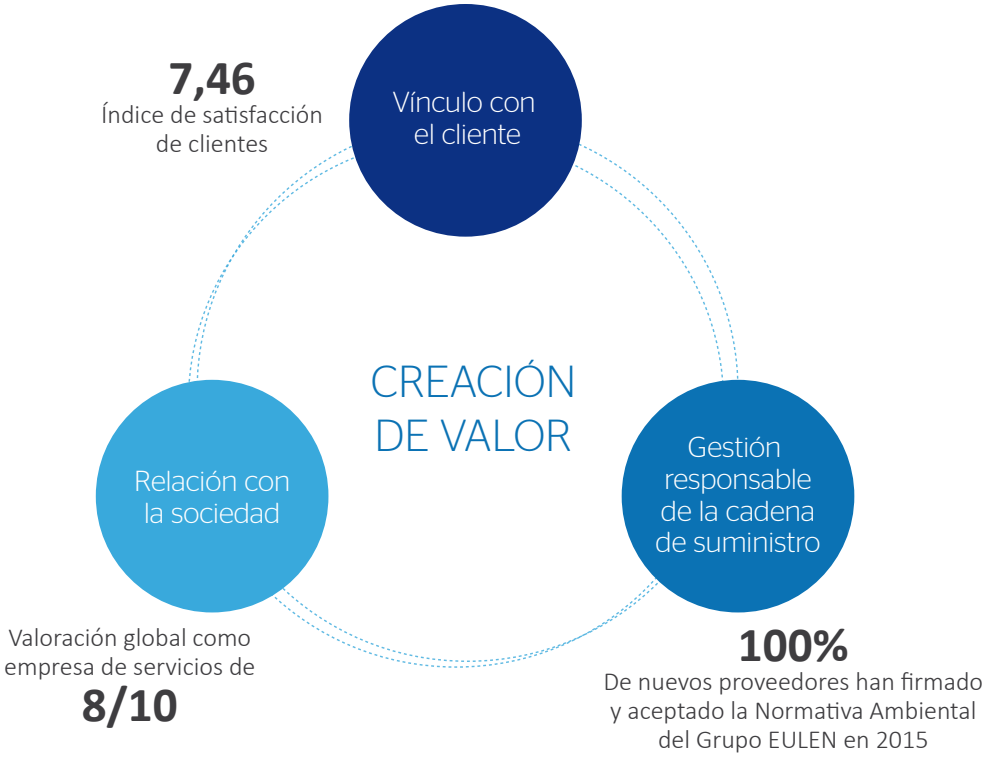
***Raquel Martínez***
***-MADRID-***

# Creación de valor más allá de nuestra compañía

- Vínculo con el cliente
- Gestión responsable de la cadena de suministro
- Relación con la sociedad

El modelo de negocio del Grupo EULEN, orientado a la creación de valor para sus principales grupos de interés, se basa en la transparencia y la ética para gestionar la relación con aquéllos que participan en las operaciones de la compañía.

Bajo esta premisa, el Grupo  promueve la extensión y difusión de sus principios y valores a sus proveedores, asegurando la gestión responsable de la cadena de suministro; a sus clientes, estableciendo sólidos vínculos más allá de la actividad comercial y, en definitiva, a la sociedad en general a través de sus apariciones en los medios de comunicación.  Prueba de este compromiso es la extensión de los requisitos de su Código Ético a proveedores, subcontratistas, clientes y terceros que mantengan relaciones jurídicas con el Grupo EULEN.

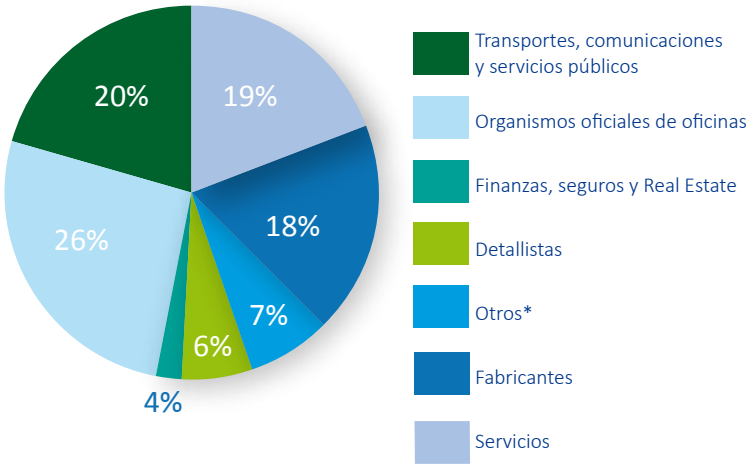


| Hitos logrados en 2015 | Retos para 2016 |
|---|---|
| • Reorganización y especialización sectorial del negocio, tanto FS&FM como las otras líneas de negocio.<br>• Alineamiento de las organizaciones central y periférica de la compañía optimizando la respuesta a los clientes.<br>• Evaluación de la cartera de clientes, desarrollando un plan de mejora de herramientas de gestión de relación con clientes.<br>• El 44% de las compras se realizan a proveedores locales.<br>• Automatización del proceso de contabilización y pago de facturas a proveedores mediante lector OCR (40% en 2015).<br>• Seleccionado mejor proveedor en políticas de sostenibilidad por Vodafone.<br>• Reconocimiento City People Light 2015 a la ciudad de Ávila.<br>• Seleccionado proveedor de oro por Huawei. | • Homogeneización de procesos y sistemas en el desarrollo de actividades a nivel global.<br>• Potenciación de áreas de negocio menos desarrolladas.<br>• Establecimiento de un nuevo Plan Estratégico, centrado en la búsqueda de nuevas oportunidades.<br>• Digitalización del proceso de homologación de proveedores.<br>• Alcanzar el 100% de las facturas gestionadas a través del proceso automático de contabilización y pago a proveedores mediante lector OCR. |

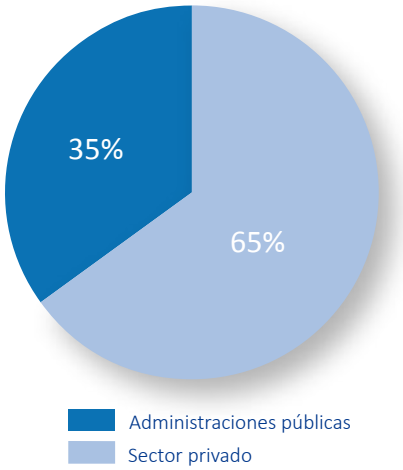
## VÍNCULO CON EL CLIENTE

Durante el año 2015, el Grupo EULEN ha dado respuesta a las necesidades de más de 7.000 clientes, tanto de la Administración Pública como del sector privado, pertenecientes a gran diversidad de sectores de actividad.

### Distribución sectorial de clientes




### Distribución de clientes por tipología




**Mayoristas, varios y personas físicas, construcción y contratas, agricultura, silvicultura, ganadería y pesca y minería.*

La compañía persigue la excelencia en la relación con sus clientes. Por ello, en 2015 ha continuado implantando mejoras en sus procesos y en su organización, orientadas a dar respuesta a las necesidades y particularidades de dichos clientes. De esta manera, se pretende, cada día más, ser *partners* de los clientes del Grupo, a través de la generación de sólidos vínculos y la prestación de servicios de máxima calidad sustentados en cinco pilares básicos:

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

## Calidad de los servicios

Cabe destacar la reorganización del negocio de Facility Management & Facility Services (FM&FS) con el objetivo de generar vínculos de mayor solidez, a través de la especialización en su actividad sectorial de manera que la interlocución con el cliente sea única y especializada.

Por otro lado, se ha llevado a cabo el alineamiento de las organizaciones central y periférica, a través de organizaciones en las que se replica la estructura y dependencias jerárquicas y funcionales. Esto ha permitido la homogeneización de los procesos y servicios de la compañía, independientemente de la ubicación geográfica.

Además, se ha realizado un análisis de todos los sistemas de apoyo disponibles, dando lugar a la mejora de las herramientas de gestión, *Customer Relationship Management* (CRM) y de la actividad de proyectos.

Con el objetivo de asegurar la calidad a sus clientes, el Grupo EULEN mantiene implantado el sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001 (con alcance en siete países) siendo la satisfacción de sus clientes el objetivo prioritario de su oferta de servicios. Este sistema no sólo comprende aspectos directamente referidos a la prestación de los servicios, sino también al conjunto de relaciones con los principales grupos de interés, con el objetivo de darles seguridad y confianza en la compañía, 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 sus clientes.

## Satisfacción de clientes

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

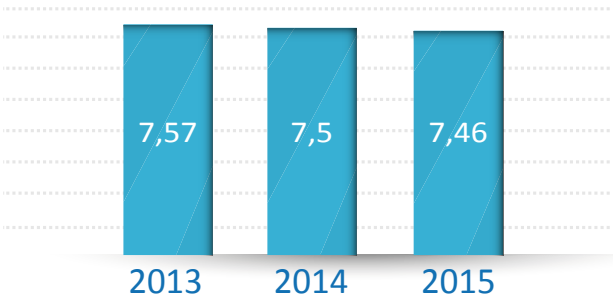
En 2015, la compañía ha realizado la Campaña de Satisfacción de Clientes Globalizada para los siete países en los que el Grupo dispone de certificado ISO 9001 (España, Portugal, México, Perú, Chile, Colombia y República Dominicana).

Los resultados de esta campaña se muestran a continuación:

| Índice de Satisfacción de Clientes por país | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|---|---|---|
| Chile | 9,25[1] | 6,5 | 6,67 |
| Colombia | 7,33 | 7,17 | 7,16 |
| España | 7,61 | 7,72 | 7,57 |
| México | 7,48 | 7,47 | 7,68 |
| Perú | 7,24 | 5,84 | 6,92 |
| Portugal | 7,08 | 6,96 | 7,11 |
| República Dominicana | 7,66 | 8,18 | 8,05 |
| GRUPO | 7,57 | 7,5 | 7,46 |

*(1) Sólo incluido Servicios Sociosanitarios.*

Índice satisfacción clientes




Así, y de acuerdo a la campaña realizada entre noviembre de 2015 y febrero 2016, en España el Índice de Satisfacción de Clientes (ISC) del Grupo fue de 7,46; frente a 7,50 obtenido en 2014.

En este sentido, la compañía pone a disposición de sus grupos de interés un canal de gestión de quejas, felicitaciones y atención al cliente, a través de la página web de la empresa www.eulen.com

Cabe destacar que durante 2015, al igual que en el año anterior, la compañía no ha recibido sanciones o amonestaciones significativas derivadas del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.

Del mismo modo, en 2015 la compañía no ha recibido sanciones significativas derivadas del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

## Accesibilidad a los servicios

El Grupo EULEN siente la responsabilidad y el compromiso de hacer accesible sus servicios a toda la sociedad, haciendo especial hincapié en colectivos que presenten mayor vulnerabilidad social.

Para hacer esto posible, la compañía adquiere compromisos sociales que materializa a través de la implantación de medidas orientadas a la accesibilidad y a través de la gestión diaria de los servicios y la dinámica cotidiana de trabajo.

La compañía está trabajando en mejorar la accesibilidad a la documentación facilitada a clientes, como la digitalización de manuales, la adaptación de documentación al Braille y la utilización de la norma CEAPAT para mejorar la accesibilidad tanto a nivel web como a nivel de documentación física.

En los servicios sociosanitarios, a los que los usuarios acceden a través de listas de espera públicas gestionadas por la administración contratante, se aplican criterios de equidad, teniendo en cuenta las características de salud, personales y socioeconómicas.

Además, se establece como metodología de trabajo el concepto de Atención Centrada en la Persona. La persona se convierte en el eje de intervención de la compañía, así como sus deseos y preferencias, adaptando sus procedimientos y protocolos a esta filosofía y modificando la conceptualización de los servicios más tradicionales.

A continuación, se detallan algunas de las actuaciones llevadas a cabo en materia de accesibilidad a los servicios:

- Acuerdo en materia de sensibilización, información y difusión con Ministerio de Sanidad y Servicios Sociales, vigente desde el año 2004.
- Adaptación de la documentación de entrega a personas mayores o con dificultades de comprensión lectora (lenguaje, tamaño de letra, pictogramas, etc).

## LOPD *(G4-PR8)*

En lo que se refiere a la Ley Orgánica de Protección de Datos, en el año 2015, no se han recibido requerimientos o declaraciones por parte de la Agencia Española de Protección de Datos ni ha habido ninguna sanción significativa relativa a filtraciones, robos o pérdidas de datos personales.

***D. Luis Blanco -MADRID-***

## GESTIÓN RESPONSABLE DE LA CADENA DE SUMINISTRO

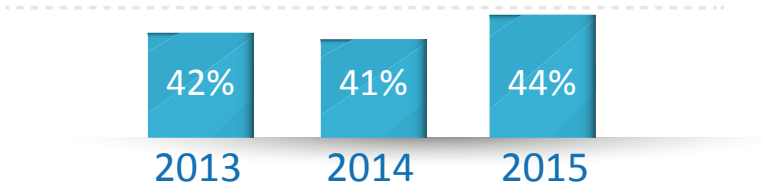
*(G4-EC9)*

Los proveedores, contratistas y subcontratistas que prestan servicios y/o productos al Grupo EULEN son considerados parte activa de la orientación empresarial y, por tanto, la compañía asume la obligación de hacerles partícipes de sus políticas, cumpliendo con el procedimiento interno de compras (P-86/0002).

Además, los proveedores son involucrados en la identificación de áreas de mejora y su desempeño es recompensado en caso de proceder, puesto que el objetivo a conseguir se considera común en todos los casos.

Debido a que la actividad de la compañía se encuentra distribuida por todo el territorio nacional, se considera proveedor local a aquel que solamente presta servicios en una de las zonas geográficas definidas en la estructura del Grupo EULEN.

La evolución del gasto en proveedores locales por parte de la compañía es la siguiente:




### Aceptación de proveedores

De acuerdo al procedimiento de compras de la compañía, aplicable a todos los artículos y materiales conceptuados como “consumibles”, compras de maquinaria y a toda la contratación y/o subcontratación de obras o servicios, así como a la compra de artículos que el Grupo EULEN adquiere de terceros, éstos deben aportar información sobre:

- Requisitos para la aprobación del producto o servicio contratado o subcontratado, procedimientos, procesos y equipos.
- Requisitos para la calificación del personal.
- Requisitos de los Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Energía, Prevención de Riesgos y Protección de Datos.
- Requisitos para el cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral.

Una vez se aporta esta información, la aceptación inicial del proveedor se hace basándose en el resultado de la evaluación efectuada través de cuestionarios realizados por el Departamento de Compras de la compañía en la que se consideran aspectos como la gestión ambiental y energética, sistemas de gestión de PRL y porcentaje de personal con algún tipo de

discapacidad en plantilla. Además, a todos los proveedores se les hace entrega, con la documentación inicial, de una copia de la Política de Gestión Integral de la compañía.

Todo proveedor que ha superado el proceso de aceptación podrá ser auditado tanto por Auditoría Interna del Grupo EULEN, como por los clientes de la compañía.

Con el objetivo de mantener el control sobre la cadena de suministro, desde el Departamento de Compras se realiza anualmente una evaluación a una muestra representativa de los proveedores (proveedores críticos) diferenciando entre proveedores de materiales y contratas o subcontratas.

Dichas evaluaciones se componen de valoraciones cualitativas y cuantitativas y son la palanca de actuación y toma de decisiones sobre la cadena de suministro de la compañía, junto con los informes emitidos por el Departamento de Auditoría sobre el desempeño ambiental, energético, de calidad y PRL de los proveedores y subcontratistas analizados. Durante el año 2015, se han llevado a cabo un total de 123 evaluaciones a proveedores que trabajan con la compañía.

## Requerimientos a proveedores

Los proveedores, contratistas y subcontratistas homologados del Grupo EULEN, como partícipes activos de la actividad de la compañía, deben firmar y asumir la Normativa Ambiental del Grupo EULEN. Posteriormente, los proveedores son evaluados desde un punto de vista ambiental, en caso de que se identifiquen posibles incumplimientos de la Normativa.

En 2015, el 100% de los proveedores de la compañía firmaron este documento, asumiendo:

- Comprar productos que generen la menor cantidad posible de residuos, con etiqueta ecológica o distintivos de garantía de calidad ambiental, herbicidas y plaguicidas de liberación lenta y maquinaria de uso al aire libre con el marcado CE indicando el nivel de potencia acústica garantizada.
- Comprar productos que sean los más eficientes energéticamente, con etiqueta que certifique su eficiencia energética.
- Solicitar las especificaciones e instrucciones de manejo y actuación ante situaciones de riesgo ambiental para los productos adquiridos (productos químicos de limpieza, pinturas, etc.).
- No superar los límites establecidos por la ley en cuanto a emisiones y vertidos.
- Comprar maquinarias de uso al aire libre que la legislación establezca sobre las emisiones sonoras en el entorno debidas a determinadas máquinas de uso al aire libre.

Por su parte, los suministradores de productos químicos están obligados a proporcionar al Departamento de Compras del Grupo EULEN, junto con la información técnica del producto, su forma correcta de uso y las condiciones y características de seguridad (Ficha de Datos de Seguridad actualizada según la normativa vigente en cada momento y la Ficha Técnica de Uso), así

como observar la normativa vigente en cuanto a etiquetado y envasado de las sustancias químicas que suministre.

Esta información se pondrá a disposición de todos los usuarios del Portal Corporativo del Empleado y a todas las divisiones correspondientes, comunicándose cualquier modificación de las mismas.

En relación a los residuos, está prohibido el abandono, vertido y eliminación incontrolada de residuos. En caso de desaparición, pérdida o escape de residuos peligrosos se debe comunicar, de forma inmediata, al órgano competente de la Comunidad Autónoma.

En este sentido, el Grupo EULEN dispone de procedimientos internos que definen las condiciones de almacenamiento y tratamiento de los residuos generados (tanto peligrosos como no peligrosos) *(G4-PR3)*.

Por otra parte, durante 2015 no se tiene constancia de que haya habido incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios que hayan derivado en multa, sanción o amonestación *(G4-PR4)*.

## RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

Con el objetivo de transmitir mensajes corporativos, informar sobre hechos relevantes para la compañía y ser transparente para sus principales grupos de interés, el Grupo EULEN lleva a cabo acciones informativas como la publicación de notas de prensa, eventos colaborativos con otras empresas y distintos estudios para entender la situación de la compañía dentro del sector.

### Acciones comunicativas

Durante 2015, la compañía, además de realizar un análisis de la repercusión en los medios de comunicación, en el que se han identificado 359 noticias que hacen referencia al Grupo EULEN, ha publicado 36 notas de prensa informando sobre diversos temas como premios y reconocimientos, acuerdos con otras empresas y convenios para el empleo y la formación.

Además, la empresa se muestra activa en la difusión de campañas de sensibilización a través de redes sociales y de su página web. En 2015, participó activamente en la campaña de la Fundación Integra contra la violencia de género “Ante la violencia de género, tú puedes mirar a otro lado, ella no”.

Durante 2015, la compañía realizó un total de 11 eventos, con una asistencia total de 449 empresas y 751 personas, alcanzando un índice de satisfacción de los asistentes a los eventos de 8,9 de media sobre 10.

Para entender el lugar que ocupa la compañía en el sector, el Grupo EULEN realiza estudios de posicionamiento en colaboración con una consultora externa cada cuatro años con el objetivo de conocer la situación en el mercado de los servicios que presta en España.

En 2015, el Grupo EULEN realizó su tercer estudio de posicionamiento. Este estudio tiene el objetivo de analizar, a través de entrevistas, el posicionamiento de la compañía y sus líneas de negocio en relación a las empresas de su sector, tanto a nivel nacional como internacional. Un 82,9% de los 2.392 entrevistados afirmaron conocer al Grupo EULEN como empresa de servicios de un listado de empresas sugerido. Adicionalmente, la valoración global como empresa de servicios fue de un 8 sobre 10.

Conviene destacar que durante 2015 no ha habido ningún caso de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia *(G4-PR7)*.

## El Grupo EULEN en los medios

A continuación, se muestran ejemplos de publicaciones destacadas que hacen referencia al Grupo EULEN.

***El Economista.es - 1/06/2015***

Eulen se alía con Dussmann para crear la 'joint venture' internacional Ideafm

***Expansión.com - 11/09/2015***

EMPRESAS

El 'top 100' de las empresas que más empleo generan en España

ESTAS SON LAS COMPAÑÍAS CON MÁS EMPLEADOS EN ESPAÑA

Número de empleados en 2013 · Número de empleados en 2014

Empleados en España

***ABC.es - 23/04/2015***

ABC.es AGENCIAS

Noticias agencias

Eulen y acciona logran un contrato de gestión de agua en Perú de 31 millones

23-04-2015 / 10:40 h EFE

Id. 23 abr

(EFECOM).- El consorcio integrado por Eulen y Acciona, ambas con una participación del 50 %, se ha hecho con uno de los tres contratos de gestión comercial de agua en Lima, el de la zona Norte de la capital peruana, y cuyo valor asciende a 112 millones de soles, unos 31 millones de euros.

En un comunicado, las dos firmas españolas destacan que el contrato contribuirá a alcanzar los objetivos fijados en el Servicio de Agua Potable de Lima (Sedapal) 2013-2017, clave en el desarrollo social de la ciudad y que persigue incrementar el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado, reducir el caudal del agua no facturada y mejorar la calidad del servicio.

Eulen y Acciona se encargarán de la atención a los usuarios de la lectura de contadores, el reparto de facturas, la conexión de los nuevos clientes, las inspecciones para evitar el fraude, la reposición programada de contadores y la reparación de las conexiones.

En enero, las dos firmas, también en consorcio, lograron un contrato para el servicio de mantenimiento de redes en Lima por valor de 16 millones.

facility management services

NOTICIA

El Grupo EULEN, premiado por el Club de Exportadores e Inversores por su proyeccion internacional

02/12/2015 - Grupo EULEN

El Grupo EULEN ha sido uno de los galardonados en la decimotercera edición de los Premios a la Internacionalización Club de Exportadores e Inversores. La ceremonia de entrega se ha celebrado esta mañana en el Palacio de Cibeles de Madrid, bajo la presidencia del secretario de Estado de Comercio, Jaime García-Legaz.

El Grupo EULEN ha sido premiado en la categoría de gran empresa española con una destacable proyección internacional. El jurado ha valorado especialmente su decidida apuesta por la internacionalización, reforzada con la reciente creación de IDEAFM, empresa participada al 50% por el Grupo EULEN y el Grupo Dussmann, así como

***Facilitymanagement.es - 02/12/2015 -***

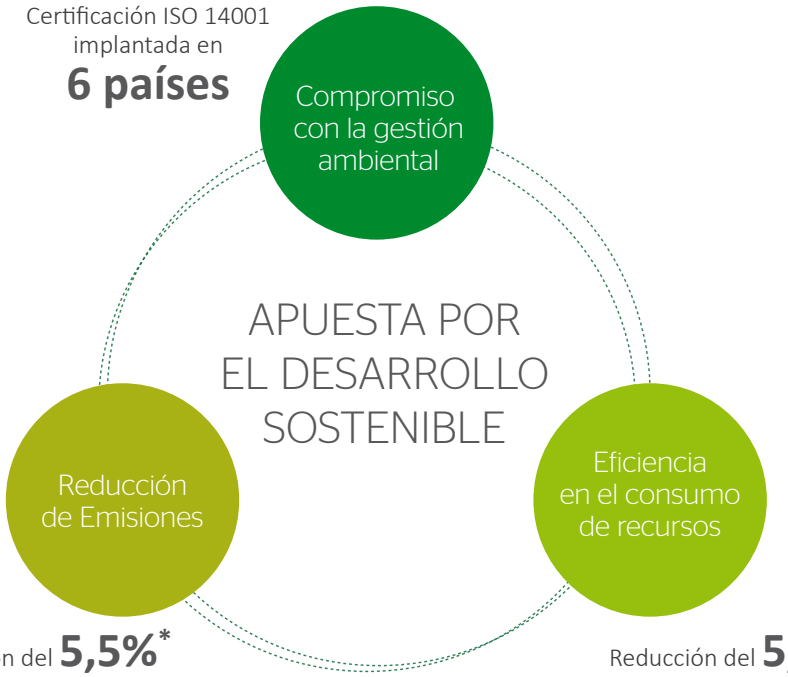
# Gestión del impacto ambiental del Grupo EULEN

- Compromiso con la Gestión Ambiental
- Eficiencia en el Consumo de Recursos
- Reducción de Emisiones

El Grupo EULEN ve en la minimización de su impacto ambiental y en la calidad de sus servicios un elemento diferenciador en el sector. Por ello, los sistemas de Gestión Ambiental y de Calidad, son una parte esencial de nuestra actividad.

La compañía centra la mejora de su desempeño ambiental en la minimización de los impactos derivados de su actividad a través de su compromiso con la gestión ambiental, la eficiencia en el consumo de recursos y la reducción de emisiones de $CO_2$.

Certificación ISO 14001 implantada en **6 países**




Reducción del **5,5%*** de emisiones directas de $CO_2$ con respecto a 2014.

Reducción del **5,1%** del consumo energético total de la compañía en el periodo 2014-2015.

** Sin considerar las emisiones generadas por las gases fluorados.*

*El alcance de los datos del capítulo de Medio Ambiente corresponde a las oficinas del Grupo EULEN en España, excluyendo almacenes, centros de trabajo y EULEN Flexiplán.*

| Hitos logrados en 2015 | Retos para 2016 |
| --- | --- |
| • Ampliación de Acuerdos nacionales con Sistemas Integrados de Gestión (SIG) de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEEs).<br>• Adquisición de maquinaria de limpieza eficiente (TASKI).<br>• Obtención del distintivo ambiental "Cero emisiones locales" otorgado por la DGT para el servicio de Medio Ambiente en el puerto de Barcelona.<br>• Mantenimiento de la certificación ambiental conforme a la norma ISO 14001 con alcance España, Portugal, Perú, México, República Dominicana y Colombia.<br>• Instalación de fluorescentes/lámparas para luminarias de exterior, luminarias de interior, luminarias de emergencia y sistemas de control. | • Mejorar la recogida de información sobre indicadores ambientales.<br>• Potenciar la nueva línea de actividad "Compensación de emisiones de $CO_2$" en oficinas centrales y como servicio a clientes.<br>• Dar cumplimiento al Real Decreto 56/2016 de Auditorías de eficiencia energética. |

## COMPROMISO CON LA GESTIÓN AMBIENTAL

La gestión ambiental de la compañía, realizada desde el departamento de Calidad y Medio Ambiente, cuenta con sólidos pilares como la certificación ISO 14001 y la Política de Gestión Integral de la empresa.

### Certificación ISO 14001

Desde el año 2000, la compañía dispone de certificación ambiental conforme a la norma ISO 14001, cuyo alcance en 2015 abarca a España, Portugal, Perú, México, República Dominicana y Colombia.

El Grupo EULEN ha desarrollado en los últimos años procedimientos que permiten identificar los principales impactos ambientales generados por cada una de las actividades de la compañía, con el objetivo de identificar iniciativas para mitigar dichos impactos. A través de este sistema, la empresa evalúa y documenta su desempeño ambiental, sirviendo como herramienta en la toma de decisiones.

En este sentido, durante 2015 la compañía ha continuado con la campaña de sensibilización "Conciénciate, estamos a tiempo de cambiar", extendida a los países certificados por la norma internacional ISO 14001.

Dicha campaña busca orientar a los empleados, tanto directos como de estructura, sobre cómo reducir el uso de recursos principales (agua, electricidad y papel) y sobre la correcta gestión de residuos sólidos urbanos.

## Política de Gestión Integral

Adicionalmente, la compañía cuenta con una Política de Gestión Integral, disponible en la página web de la empresa y revisada en 2016, que aúna las principales líneas de actuación de EULEN a nivel mundial en lo relativo a la Gestión Ambiental, la Gestión de la Calidad y la Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo, cumpliendo con las principales certificaciones de cada ámbito (ISO 14001, ISO 9001 y OHSAS 18001).

## Gastos e inversiones ambientales *(G4 EN31)*

| Gastos e inversiones ambientales | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|---|---|---|
| Recogida y tratamiento de residuos por gestores autorizados. | 30.956 | 26.243 | 27.237 |
| Instalación de sistemas de monitorización de consumos de electricidad. | 5.700 | 10.714 | 0 |
| Gastos en auditorías y/o certificaciones medioambientales. | 61.778 | 67.470 | 59.071 |
| Consultoría legislación ambiental. | 2.930 | 2.930 | 2.930 |
| **TOTAL GASTOS AMBIENTALES** | **101.364** | **107.357** | **89.238** |
| Compra maquinaria limpieza sostenible. | 702.118 | 694.396 | 360.425 |
| Cambio de luminarias en las oficinas centrales. | 0 | 8.503 | 29.797 |
| **TOTAL INVERSIONES AMBIENTALES** | **702.118** | **702.899** | **390.222** |
| **TOTAL** | **803.482** | **810.871** | **479.459** |

*Miguel Ángel Ferreira - ESPAÑA-*

## EFICIENCIA EN EL CONSUMO DE RECURSOS

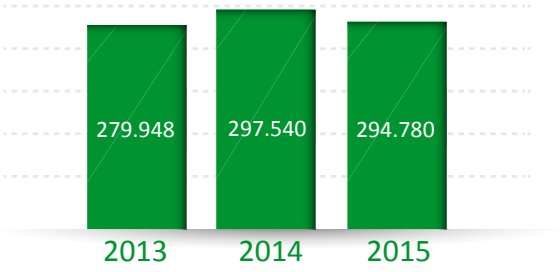
En el desarrollo de sus actividades, el Grupo EULEN busca la optimización del consumo de recursos y materias primas, promoviendo la eficiencia y la sostenibilidad.

### Consumo de papel

Durante el periodo 2013-2015, el consumo de la compañía ha aumentado en un 5,3% debido al aumento en la actividad (mayor realización de proyectos y ofertas). En este sentido, la empresa está trabajando en la reducción del consumo de papel a través de medidas como la utilización del formato electrónico para la entrega de nóminas, distribución de comunicados y material formativo.

Además, el Grupo EULEN emplea papel con certificado FSC o PEFC y papel con certificado con la etiqueta europea ecológica.

Consumo de papel (Kg.)




*Los datos referidos a consumo de papel de los años 2013 y 2014 ha sufrido variación debido a que se ha revisado el alcance de la información disponible. De esta manera, los datos son comparables con el reporte de 2015. Los datos incluyen todas las sociedades en España excepto Flexiplán, S.A. E.T.T.*

### Consumo de agua

Como consecuencia de las iniciativas desarrolladas por la compañía en materia de gestión eficiente de agua, durante el último trienio se ha reducido el consumo en un 5,4%. Si tomamos en cuenta únicamente respecto al año 2014, el incremento es poco significativo (0,8%), por lo tanto, se ha logrado mantener el consumo.

Conviene destacar que todas las oficinas del Grupo EULEN se asientan sobre suelo urbano y, por tanto, todas las aguas residuales (asimilables a urbanas) son vertidas a la red municipal de saneamiento. *(G4-EN9; G4-EN22; G4-EN26)*

Durante el año 2015, no se han producido vertidos significativos derivados de la actividad de la compañía. *(G4-EN24)*

Consumo de agua ($M^3$)

"Reducción del **5,4%** en el consumo de agua en el periodo 2013-2015"

## Consumo energético

La compañía ha reducido en 2015 un 5,1% el consumo energético total con respecto a 2014 debido principalmente a la reducción de gasóleo, combustible de vehículos y gas natural.

El Grupo EULEN no consume directamente energía procedente de fuentes renovables, el porcentaje de consumo de energía eléctrica procedente de fuentes renovables es el correspondiente al mix energético nacional.

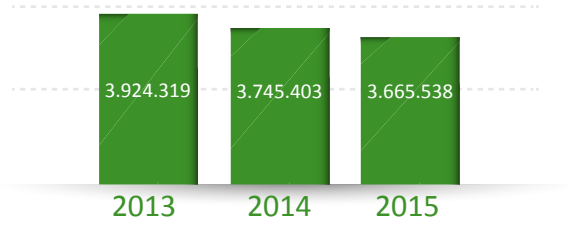
En lo relativo al consumo eléctrico de la compañía, éste ha disminuido un 6,6% durante el periodo 2013-2015, debido principalmente al cambio de luminarias por tubos LED en las oficinas. *(G4-EN6)*

Aumento de la temperatura regulada en oficinas.

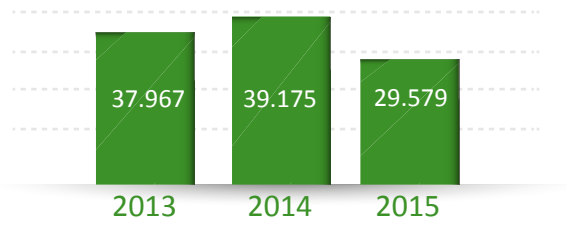
| Fuente* | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|---|---|---|
| GASÓLEO (GJ) | 1.681 | 1.781 | 1.684 |
| COMBUSTIBLE DIÉSEL VEHÍCULOS (GJ) | 145.120 | 139.525 | 134.067 |
| COMBUSTIBLE DIÉSEL MAQUINARIA (GJ) | S.D. | 20.064 | 17.211 |
| GAS NATURAL (GJ) | 1.470 | 1.517 | 1.146 |
| ENERGÍA ELÉCTRICA (GJ) | 14.128 | 13.483 | 13.196 |
| **TOTAL** | **162.399** | **176.371** | **167.303** |

**El Grupo EULEN no consume energía procedente de fuentes renovables de forma directa. (G4-EN3)*

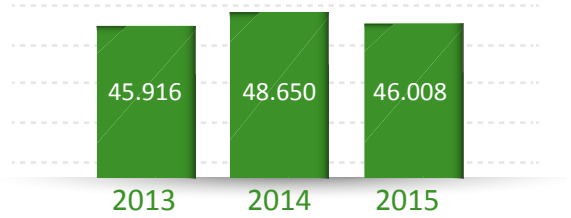
Consumo de energía eléctrica (KWh)



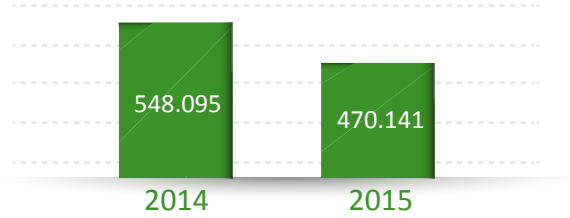

Consumo combustible gas natural ($M^3$)



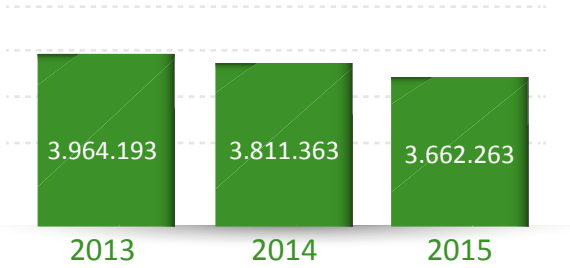

Consumo combustible gasóleo (Litros)




Consumo combustible maquinaria (Litros)




Consumo combustible vehículos (Litros)

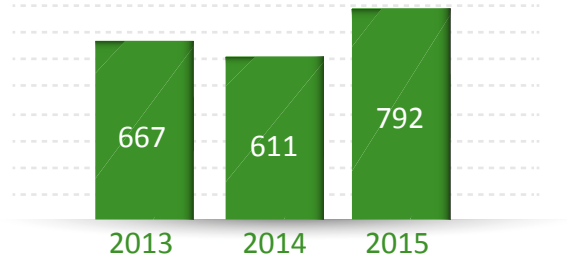



## Gestión y registro de residuos

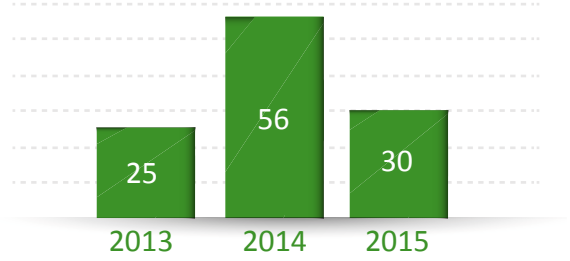
El Grupo EULEN trata de asegurar, en todo momento, el control de la gestión de los residuos derivados del desarrollo de sus actividades. En este sentido, en el año 2015 se ha avanzado en el registro de los residuos generados en los clientes que son gestionados por EULEN. Tal es el caso, por ejemplo, de los residuos producidos en las actividades de jardinería. Por este motivo, se observa en las gráficas, a continuación, un incremento significativo en los residuos no peligrosos.

En cuanto a la generación de los residuos peligrosos el descenso se debe a que determinados residuos, como por ejemplo, luminarias o tubos fluorescentes, fueron renovados en 2014 y sin embargo en 2015, se realizó sólo el mantenimiento, con menor número de unidades repuestas.

Residuos no peligrosos (Tm)




Residuos peligrosos (Tm)




*Los datos referidos a 2013 y 2014 han sido recalculados en base a un incremento de alcance de los datos disponibles, permitiendo la comparabilidad de los tres ejercicios.*

## Otras medidas de minimización del impacto ambiental

Para la mitigación de ruidos y la reducción de la contaminación acústica, la compañía ha comenzado a emplear en 2015 maquinaria de limpieza diseñada para trabajar a bajos niveles de ruido, en la prestación de servicios de limpieza. *(G4-EN27)*

Otras medidas de minimización del impacto ambiental que se han llevado a cabo durante el periodo 2011-2015, han sido:

| Iniciativas ambientales periodo 2011-2015 |
| --- |
| Adquisición de mobiliario de oficina a proveedores con certificado ISO 14001:2004, que garantiza la aplicación de principios de sostenibilidad en el diseño, fabricación, distribución y comercialización. |
| Acuerdos con proveedores y distribuidores de productos químicos para la gestión de los residuos peligrosos de envases contaminados. |
| Consumo de productos químicos concentrados y ecológicos con el fin de reducir el impacto en los vertidos realizados a la red de saneamiento. |
| Utilización de productos químicos Pur-Eco con las ecoetiquetas “Flor” Europea (UE) y “Cisne Nórdico” Escandinavo (con garantía medioambiental sólo válida para países escandinavos, no UE), reduciendo la cantidad de residuos generados en forma de envase. |
| Utilización de impresoras multifunción que cumplen con las normativas medioambientales Energy Star®, directiva europea de restricción de sustancias peligrosas (RoHS), directiva sobre residuos de equipos eléctricos y electrónicos (WEEE), etiqueta Blue Angel* y ECO. |
| Utilización de equipos informáticos eficientes etiquetados como Energy Star®1. |

## REDUCCIÓN DE EMISIONES

Con el objetivo de cuantificar las emisiones de $CO_2$ asociadas a actividades de la compañía, el Grupo EULEN dispone de una metodología basada en el estándar *Greenhouse Gas Protocol* (GHG) y en la norma ISO 14064, que permite el cálculo de emisiones directas e indirectas.

El año 2015 ha sido clave en el control de las emisiones atmosféricas en el Grupo EULEN. Tras realizar un profundo análisis de todas las fuentes de emisión, se ha ampliado el alcance de reporte respecto a los años anteriores.

El inventario de emisiones de la compañía considera las emisiones derivadas del empleo de combustibles, tanto para calefacción en edificios como para vehículos propios, emisiones derivadas del consumo de electricidad, emisiones derivadas del consumo de papel y emisiones generadas en los viajes realizados por empleados de la compañía.

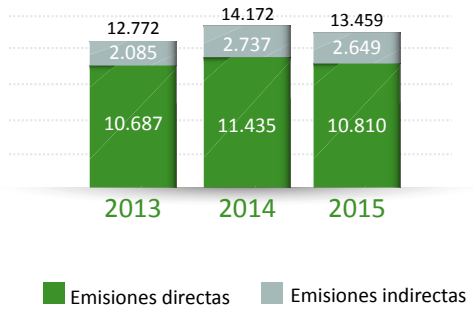
En 2015, se ha ampliado el alcance del inventario, incluyendo las emisiones por gases fluorados procedentes de equipos refrigerantes y consumo de maquinaria. Con el fin de poder comparar la evolución del desempeño ambiental de la compañía, se han recalculado los datos de 2013 y 2014.

Emisiones de GEI para el periodo 2013-2015:

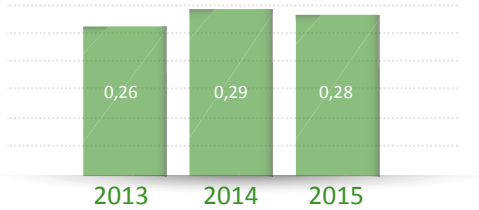
| EMISIONES GRUPO EULEN (Tm $CO_2$ eq)* | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|---|---|---|
| Calderas instalaciones | 186 | 195 | 155 |
| Vehículos de empresa y maquinaria | 10.501** | 11.240 | 10.655 |
| Gases fluorados | ND | ND | 81 |
| **Alcance 1 (E. directas)** | **10.687** | **11.435** | ** **10.810** |
| Energía eléctrica | 1.133 | 1.498 | 1.466 |
| **Alcance 2 (E. indirectas)** | **1.133** | **1.498** | **1.466** |
| **ALCANCE 1 + 2** | **11.820** | **12.933** | **12.276** |
| Consumo de papel | 233 | 279 | 277 |
| Viajes de trabajo | 719 | 959 | 906 |
| **Alcance 3 (otras emisiones indirectas)** | **952** | **1.239** | **1.183** |
| **ALCANCE 1 + 2 +3** | **12.772** | **14.172** | **13.459** |

Como se puede observar en la siguiente gráfica, si no se consideran las emisiones generadas por gases fluorados, la reducción en relación al ejercicio 2014 es igual al 5%. Este descenso se debe principalmente al esfuerzo que ha realizado EULEN en la reducción del uso de vehículos y viajes de empresa.

Emisiones (Tm $CO_2$)




Ratio de emisiones* por empleado (Tm / Empleado)




** Los datos 2013 y 2014 han sido recalculados en base a los últimos factores de emisión disponibles. Adicionalmente, tras incrementar el alcance de reporte en 2015, se han revisado las emisiones de los años anteriores para permitir la comparabilidad de los tres ejercicios.*
*** No incluye gases fluorados.*

*Mantenimiento de jardines.*

# Nuestra aportación a la comunidad

- Inserción laboral
- Adhesión a iniciativas relacionadas con la RSC
- Promoción de la cultura, educación y deporte local
- Otras colaboraciones con ONGs y Fundaciones

***Patricia Yllanes y María Camacho***
***-PERÚ-***

En el Grupo EULEN creemos firmemente, y así lo recoge el primer párrafo de nuestro Código de Principios y Valores incluido en el Código Ético, que la iniciativa privada es el motor de la economía y fuente de la prosperidad colectiva.

Sólo se cumplirá la segunda parte de este enunciado si las empresas se empeñan decididamente en conseguir influir positivamente en el desarrollo de las comunidades en las que operan, a través de iniciativas que mejoren las condiciones de vida de las personas -especialmente de aquéllas cuya situación sea más vulnerable-, y faciliten su desarrollo personal a través del empleo y la formación.

## NUESTRA APORTACIÓN A LA COMUNIDAD

**Inserción laboral**

El Grupo EULEN en Chile ha colaborado en la creación de **108** empleos en el sector público a personas con riesgo de exclusión social.

**Adhesión a iniciativas de RSC**

Adhesión al **Pacto Mundial** desde 2003. Miembro de **Fundación Seres**

**Promoción cultura, educación y deporte local**

Participación de actividades culturales con más de **100** organizaciones.

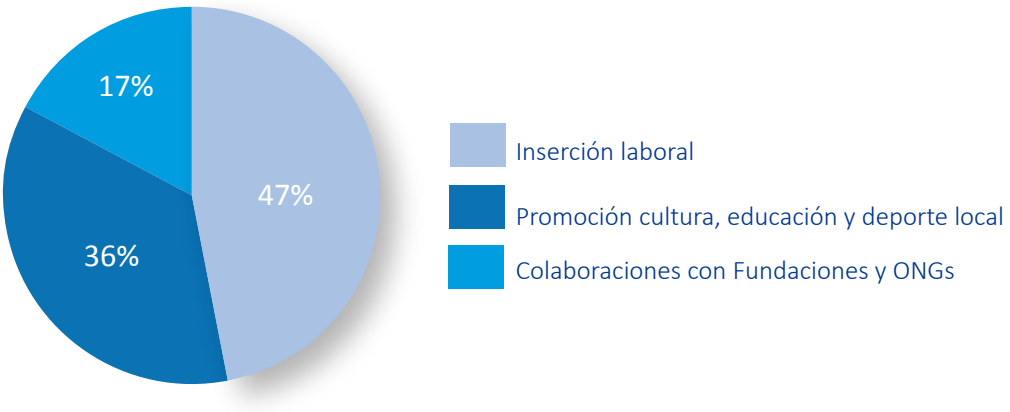
**Otras colaboraciones con ONGs y Fundaciones**

Primera colaboración con **Make a Wish** contando con la participación del **41%** de la plantilla de estructura.

| Hitos logrados en 2015 | Retos para 2016 |
|---|---|
| • Organización y clasificación de las actuaciones en materia de RSC correspondientes al ejercicio 2015.<br>• Gran involucración de la plantilla del Grupo EULEN a escala internacional en los proyectos solidarios que se han llevado a cabo.<br>• Colaboración por primera vez con la Fundación Make a Wish en la campaña de Navidad en la que ha participado el 41% de trabajadores de estructura de la compañía. | • Continuar avanzando en la implantación de la RSC en el Grupo EULEN, con la definición de la Estrategia del Grupo en esta materia.<br>• Fomentar el voluntariado corporativo, palanca muy importante para la implicación social, con especial incidencia en el sentimiento de pertenencia de los empleados.<br>• Materializar el acercamiento a otros actores responsables, aunando esfuerzos para mejorar las condiciones de vida de los colectivos más vulnerables.<br>• Incrementar la visibilidad del Grupo EULEN como empresa altamente implicada en la sostenibilidad. |

El siguiente gráfico muestra las iniciativas que se han realizado en 2015 en base a los tres ejes estratégicos en los que se divide la aportación del Grupo EULEN a la comunidad:

Aportación del Grupo EULEN a la sociedad



*Javier Manzano*
*-MADRID-*

## INSERCIÓN LABORAL

El compromiso del Grupo EULEN con la comunidad está orientado, principalmente, a devolver a la sociedad parte de lo que ha recibido de ella, tal y como subrayó en numerosas ocasiones su primer Presidente y Fundador D. David Álvarez. Para lograrlo, la compañía centra sus esfuerzos en la contratación de personas pertenecientes a colectivos desfavorecidos, así como en la formación de dichas personas para que puedan aumentar sus niveles de empleabilidad.

De acuerdo a esta premisa de compromiso con los colectivos más vulnerables (personas con discapacidad, inmigrantes, colectivos en riesgo de exclusión social y jóvenes) el Grupo EULEN lleva trabajando desde hace años con diversas entidades como, por ejemplo, Fundación Integra. En 2015, la colaboración EULEN-Fundación Integra dio como resultado la contratación de 138 personas en España. El total de puestos de trabajo creados hasta la fecha en las seis provincias españolas donde se produce esta alianza, supera los 1.500, cifra que pone de manifiesto la fortaleza del compromiso de ambas organizaciones y el éxito en la creación de oportunidades a los más desfavorecidos.

Dentro de esta colaboración, durante 2015 se ha continuado trabajando en el Voluntariado Corporativo en el que empleados de la compañía dan formación a los colectivos desfavorecidos que se enfrentan al mercado laboral después de haber estado un tiempo sin trabajar.

En este año se han impartido un total de 73 talleres sobre cómo elaborar y mejorar el Currículum Vítae o cómo afrontar una entrevista de trabajo, en las instalaciones que la Fundación Integra tiene en las diferentes provincias en las que se hace efectiva la colaboración. Los voluntarios han formado a personas pertenecientes a distintos colectivos de exclusión social (ex drogodependientes, jóvenes en riesgo, mujeres prostituidas o traficadas, mujeres víctimas de violencia de género, etc.) que, en la mayoría de los casos, hace tiempo que no tienen contacto con el entorno laboral y cuyas habilidades sociales y conocimientos de dicho entorno están, por tanto, mermados.

Asimismo, se han establecido alianzas y convenios con otras muchas organizaciones sociales y también con entidades públicas, participando directamente con bolsas de empleo.

La internacionalización de las iniciativas de integración laboral también está avanzando. Todos los países de Europa y América donde el Grupo EULEN tiene actividad vienen desarrollando proyectos sociales a través de entidades sociales locales. El ejemplo más representativo es el de Chile, donde en 2015 se ha colaborado con 14 municipios y centros de inserción laboral diferentes con el resultado de 108 empleos en diferentes sectores de actividad.

En relación a las colaboraciones recurrentes, cabe destacar:

- Fundación Integra
- Fundación Inserta (ONCE)
- Secretariado Gitano
- Cruz Roja
- Cáritas

Como ejemplo del compromiso que existe en el Grupo EULEN en materia de inclusión laboral, se pueden citar los siguientes reconocimientos:

- Premio concedido a EULEN, S.A por parte de Fundación INTEGRA por haber alcanzado las 1.500 incorporaciones de personas en riesgo de exclusión a su plantilla a lo largo de los años de colaboración.
- Premio concedido a EULEN S.A por parte de Cruz Roja Huelva como "empresa que colabora activamente en inserción sociolaboral" de personas en riesgo de exclusión social. Proyecto "Entorno al Sur", "Lucha contra la discriminación".
- Renovación del Sello inclusivo otorgado a EULEN Chile por parte del Servicio Nacional de Discapacitados, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de Chile, por su trabajo en la inserción de personas con discapacidad.

*De izquierda a derecha: Daniel Concha Gamboa, Dtor. Nacional Senadis (Servicio Nacional de Discapacidad); Rafael Tenajo Sepúlveda, Dtor. de Recursos Humanos Grupo EULEN Chile; Marta Navarro Pizarro, Coordinadora de RSC Grupo EULEN Chile; Marco Barraza Gómez, Ministro de Desarrollo Social, Gobierno de Chile.*

## ADHESIÓN A INICIATIVAS RELACIONADAS CON LA RSC

El Grupo EULEN colabora con diversas organizaciones reconocidas en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, lo cual nos ayuda a posicionarnos entre las empresas que desarrollan prácticas de sostenibilidad alineadas con el modelo de negocio integradas en la cultura de empresa responsable y sostenible.

Algunos ejemplos son:

**Pacto Mundial de las Naciones Unidas**

A partir de su adhesión en 2003, el Grupo EULEN se compromete con el cumplimiento de sus 10 principios, en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la corrupción. Además, cada año presenta el Informe de Progreso donde da cuenta de las mejoras realizadas cada año.

Este año, frente al reto de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (2015-2030) propuestos por la Agenda de Desarrollo Mundial en la Cumbre de París (diciembre 2015), Naciones Unidas plantea 5 dimensiones: Personas, Prosperidad, Planeta, Paz y Alianzas para transformar el mundo y acabar con la pobreza.

**Fundación Seres**

El Grupo EULEN es socio desde sus inicios, en 2010. Promueve el compromiso de las empresas en la mejora de la sociedad con actuaciones responsables alineadas con las con la estrategia de la compañía y generando valor para todos.

Adicionalmente, el Grupo EULEN ha participado en el estudio realizado por Fundación SERES y Deloitte en 2015, "II Informe de Impacto Social de las Empresas", en el que se trata de poner en valor la contribución a la sociedad por parte de las empresas participantes, de una manera agregada.

**Club de Excelencia en Sostenibilidad**

Se trata de una asociación compuesta por un grupo de grandes empresas que apuestan por la sostenibilidad como parte intrínseca de la estrategia de negocio. En esta línea, el Departamento de RSC de EULEN ha colaborado en el "Estudio Multisectorial, sobre el estado de la Responsabilidad Social Corporativa de la Gran Empresa en España 2015" elaborado por el Club de Excelencia. Dicho estudio incluye un 80% del IBEX 35 y fue publicado y presentado en el Instituto de Empresa (IE) a principios de 2016.

## PROMOCIÓN DE LA CULTURA, EDUCACIÓN Y DEPORTE LOCAL

Otro aspecto social al que el Grupo EULEN destina recursos económicos y un alto compromiso a través de la creación de alianzas es el ámbito educativo-cultural. En este sentido, tanto en España como fuera de sus fronteras, se llevan a cabo iniciativas formativas y prácticas profesionales con universidades y otros centros de estudios de prestigio con el objetivo de ofrecer la mejor de las preparaciones a los alumnos ante su inminente incorporación al mundo laboral.

Ejemplos de estas colaboraciones son la Universidad Pablo de Olavide (Sevilla), la Escuela Europea de Dirección y Empresa (EUDE) o la Universidad CEU Cardenal Herrera (Valencia).

En al ámbito cultural, las dos principales participaciones del Grupo EULEN son con la **Fundación Guggenheim y la Fundación Thyssen-Bornemisza**, apoyando programas de conservación y difusión de las colecciones y de atracción a otras empresas a las actividades programadas en ambos museos.

El Grupo EULEN entiende que otro aspecto social es la promoción del deporte minoritario local. Por este motivo, participa directamente en la promoción de algunos clubes a nivel local. El ejemplo más destacado es el apoyo al Club de Remo San Nicolás (Portugalete, Vizcaya).

## OTRAS COLABORACIONES CON ONGS Y FUNDACIONES

Aunque más del 80% de las iniciativas del Grupo EULEN se destinen a la inserción laboral de colectivos vulnerables y a la promoción de actividades culturales y educativas, existen otras colaboraciones con asociaciones y fundaciones sin ánimo de lucro que llevan a cabo interesantes proyectos de apoyo a personas de bajos recursos o que padecen enfermedades.

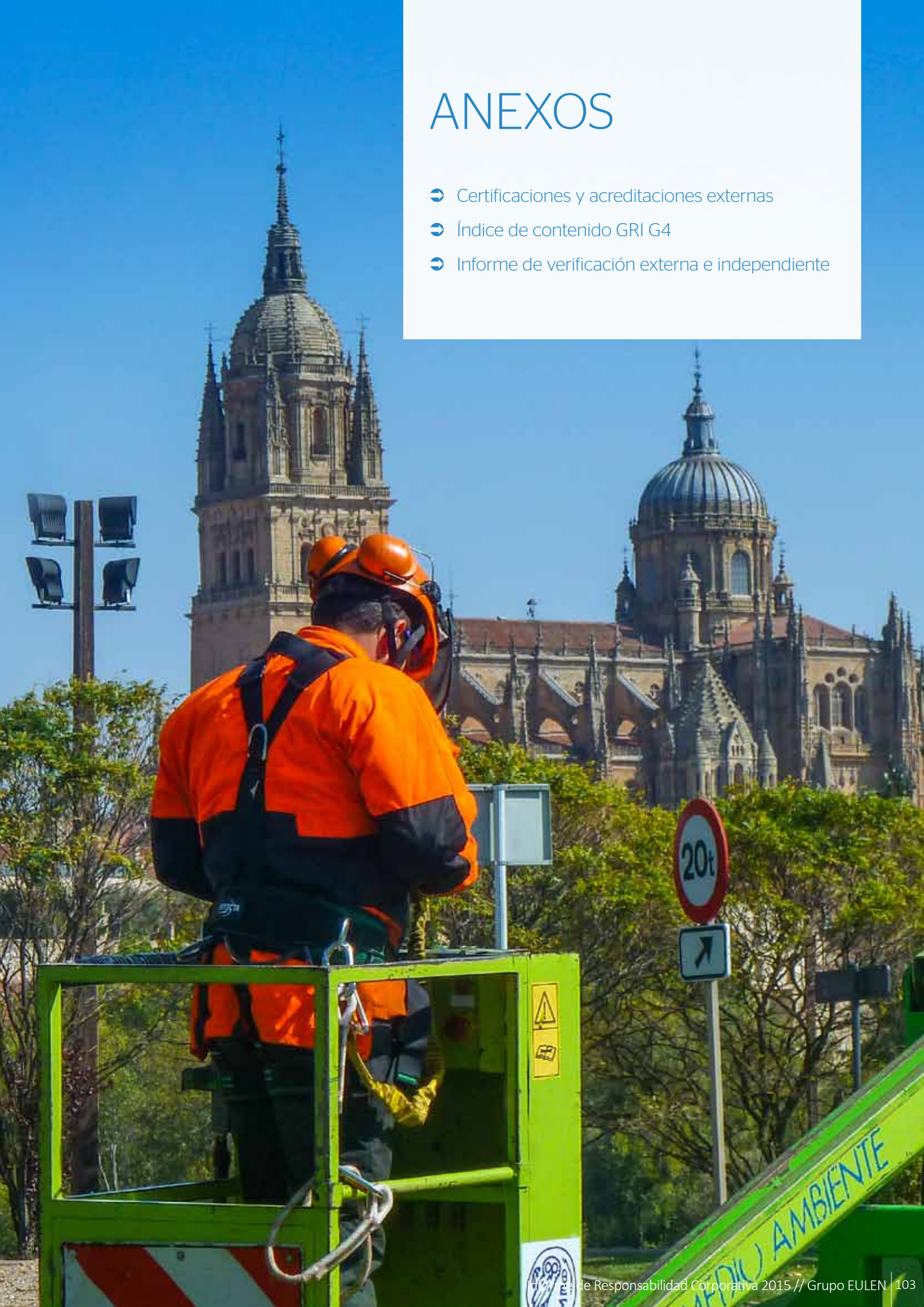
Cada año desde 2009, EULEN Seguridad ofrece los servicios de vigilancia sin ningún coste en exposiciones itinerantes que **Médicos sin Fronteras** realiza en diferentes ciudades españolas.

Aparte de las organizaciones con las que se viene trabajando de manera recurrente, en 2015 se han llevado a cabo iniciativas por primera vez, como es el caso de la colaboración con la **Fundación Make a Wish**. A través de la participación del 41% del personal de estructura de EULEN a escala mundial, ha sido posible la realización de las ilusiones de 18 niños con enfermedades muy graves. EULEN aportó una cantidad equivalente al total aportado por sus empleados.

Otra iniciativa a nivel internacional ha sido la llevada a cabo en colaboración con la **Universidad de Miami (Escuela de Medicina Miller)** para la financiación de una Clínica Pediátrica Móvil que proporciona atención médica a 3.000 niños sin seguro de salud. Los trabajadores de EULEN en el aeropuerto de Miami aportaron fondos y EULEN como compañía, aportó una cantidad adicional equivalente.

# ANEXOS

- Certificaciones y acreditaciones externas
- Índice de contenido GRI G4
- Informe de verificación externa e independiente



## CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES EXTERNAS

### ISO 9001:2008

(España, Portugal, México, República Dominicana, Colombia, Perú y Chile)

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

(España, Portugal, México, República Dominicana, Colombia y Perú)

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 (España)

La línea de negocio EULEN Servicios Sociosanitarios posee el reconocimiento de Excelencia en el nivel 500+, según el modelo EFQM (*European Foundation for Quality Management*).

### ISO 27001:2013 (España)

El Grupo EULEN ha implantado su sistema de gestión de riesgos de la información corporativos soportado sobre la ISO/ IEC 27001, obteniendo el certificado en mayo de 2009.

### AENOR RP-CSG-029 (España)

La línea de negocio EULEN Seguridad posee este certificado de conformidad del Sistema de gestión profesional y deontológico de los servicios de Seguridad Privada, concedido por AENOR, desde junio 2012.

### ISO 22301:2013

La línea de negocio EULEN Seguridad posee este certificado de conformidad del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio.

### OSHAS 18001 (España)

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.

### UNE 158101; 158201; 158301; 158401 (España)

La línea de negocio EULEN Servicios Sociosanitarios posee estos certificados para las actividades de Gestión de Centros Residenciales, Gestión de Centros de Día y de Noche, Gestión de Servicios de Teleasistencia y Gestión de Servicios de Ayuda a domicilio, respectivamente.

## UNE 179002:2012 (España)

La línea de negocio EULEN Servicios Sociosanitarios posee este certificado para las actividades de Gestión del Transporte Sanitario.

## ISO 50001: 2011 (España)

En la delegación del Grupo EULEN en Bilbao está implantada la certificación de eficiencia energética para los sistemas de fuerza, alumbrado y climatización desde el año 2012.

## UNE-EN- 1176:2009 (España)

Desde el año 2010, la compañía dispone de la certificación para realizar los trabajos de instalación, inspección y mantenimiento de áreas de juego infantiles y sus elementos dentro de la actividad de Medio Ambiente.

## EN-UNE 16082:2012 (España)

La línea de negocio EULEN Seguridad posee este certificado para las actividades de seguridad aeroportuaria que presta la compañía.

## CALIDAD CONCERTADA

La línea de negocio EULEN Servicios Auxiliares posee este certificado, emitido para las actividades de descarga y recepción de mercancías, abastecimiento y evacuación de líneas, preparación de pedidos y expedición y carga.

## GRI G4 (comprehensive)

La empresa, desde su compromiso con el desempeño económico, ambiental y social, dispone de la verificación externa del Informe de Responsabilidad Corporativa, por KPMG, según los requisitos del estándar internacional GRI4 en la opción *comprehensive*.

# ÍNDICE DE CONTENIDO GRI G4

Custom Content Index - 'in accordance' Comprehensive

*This Content Index provides an overview of the G4 Standard Disclosures based on the selections made.*

*GRI's Standard Disclosures are comprised of one or more disclosure requirements. Following the link on a specific disclosure label in this Index will take you to the next sheet, 'Overview - Standard Disclosures', where the requirements are listed from "a" to "z" under the column "Disclosure Requirements". In order to report 'in accordance', an organization must answer each of the disclosure requirements for all the required Standard Disclosures.*

*In exceptional cases, if it is not possible to disclose certain required information, reasons for omission may apply for those Standard Disclosures marked with (*) in tables 3 and 4 on page 12 of Guidelines – Reporting Principles and Standard Disclosures. Consult the "Reasons for omission" on page 13 of the Guidelines – Reporting Principles and Standard Disclosures. There are also macros embedded in this sheet to assist you in disclosing accepted reasons for omission; click on the cell in the Reason(s) for Omission(s) column that you want to provide such a reason for and a selection form will open.*

*The GRI Guidelines contain the authoritative text. In case of any discrepancies between this Content Index template and the GRI Guidelines, the GRI Guidelines' text shall prevail.*

| GENERAL STANDARD DISCLOSURES | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **General Standard Disclosures** | **Page Number (or Link)**<br>Information related to Standard Disclosures required by the 'in accordance' options may already be included in other reports prepared by the organization. In these circumstances, the organization may elect to add a specific reference to where the relevant information can be found. | **Identified Omission(s)**<br>In exceptional cases, if it is not possible to disclose certain required information, identify the information that has been omitted. | **Reason(s) for Omission(s)**<br>In exceptional cases, if it is not possible to disclose certain required information, provide the reason for omission. | **Explanation for Omission(s)**<br>In exceptional cases, if it is not possible to disclose certain required information, explain the reasons why the information has been omitted. | **External Assurance**<br>Indicate if the Standard Disclosure has been externally assured.<br><br>If yes, include the page reference for the External Assurance Statement in the report. |
| **STRATEGY AND ANALYSIS** | | | | | |
| G4-1 | 6, 7 | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| G4-2 | 35, 36 | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| **ORGANIZATIONAL PROFILE** | | | | | |
| G4-3 | 21, 22, 23, 24 | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| G4-4 | 21, 22, 23, 24 | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| G4-5 | Calle Gobelas 25, Madrid (Spain) | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| G4-6 | 21, 22, 23, 24 | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| G4-7 | 22, 23, 24 | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| G4-8 | 21, 22, 23, 24 | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| G4-9 | Informe Anual de Cuentas Consolidadas 2015<br>Informe de Responsabilidad Corporativa 2015 p. 28, 29, 30 | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| G4-10 | 57, 58, 59, 60, 61 | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| G4-11 | 62, 63 | Not applicable | Not applicable | Not applicable | ✓ |
| G4-12 | 82, 83, 84 | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| G4-13 | 31, 32, 33, 34 | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| G4-14 | Informe Anual de Cuentas Consolidadas 2015 p.11 | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| G4-15 | Pacto Mundial de Naciones Unidas | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| G4-16 | 100, 101, 102 | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| **IDENTIFIED MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES** | | | | | |
| G4-17 | 21 | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| G4-18 | 12, 13, 14, 15, 16, 17 | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| G4-19 | 14, 15, 16, 17 | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| G4-20 | 14, 15, 16, 17 | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| G4-21 | 14, 15, 16, 17 | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| G4-22 | 11 | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| G4-23 | 11 | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| **STAKEHOLDER ENGAGEMENT** | | | | | |
| G4-24 | 18 | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| G4-25 | 18 | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| G4-26 | 18 | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| G4-27 | 18 | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| **REPORT PROFILE** | | | | | |
| G4-28 | Año Fiscal 2015 | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| G4-29 | 2014 | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| G4-30 | Anual | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| G4-31 | Contraportada | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| G4-32 | 6, 7, 11 | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| G4-33 | 112, 113 | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| **GOVERNANCE** | | | | | |
| G4-34 | 38, 39 | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| G4-35 | 38, 39 | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| G4-36 | 38, 39 | | | | |
| G4-37 | 18 | | | | |
| G4-38 | 38 | | | | |
| G4-39 | 38 | | | | |
| G4-40 | 39 | | | | |
| G4-41 | Los estatutos sociales contienen la previsión de someter a arbitraje los conflictos entre la sociedad y sus socios, todo ello sin perjuicio de que los acuerdos de la sociedad que perjudiquen los derechos o intereses de terceros, sean éstos accionistas, proveedores, empleados, etc., puedan ser llevados por los afectados a los órganos de la competente jurisdicción | | | | |
| G4-42 | 39 | | | | |
| G4-43 | Existe un Comité de Dirección Corporativa que aprueba el Informe y en el que se tratan aspectos sociales, económicos y ambientales. Adicionalmente, se ha proporcionado al Comité de Dirección formación sobre el Código Ético | | | | |
| G4-44 | 39 | | | | |
| G4-45 | 35, 39 | | | | |
| G4-46 | 35, 39 | | | | |
| G4-47 | 35, 39 | | | | |
| G4-48 | 38 | | | | |
| G4-49 | 37, 39 | | | | |
| G4-50 | 37, 39 | | | | |
| G4-51 | Informe de Cuentas Anuales Consolidadas 2015 p.65 | | | | |
| G4-52 | Informe de Cuentas Anuales Consolidadas 2015 p.65 | | | | |
| G4-53 | La Junta General de Accionistas aprueba las Cuentas Anuales Consolidadas que recogen la información sobre la remuneración | | | | |
| G4-54 | La relación entre la retribución total anual mejor pagada de la organización con respecto a la retribución anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) es 11,89 | | | | |
| G4-55 | La relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización con respecto al incremento porcentual de le retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) es -1,35% | | | | |
| **ETHICS AND INTEGRITY** | | | | | |
| G4-56 | 25, 26, 36 | Not applicable | Not applicable | Not applicable | |
| G4-57 | 36, 37 | | | | |
| G4-58 | 36, 37 | | | | |
| **SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES** | | | | | |
| **DMA and Indicators** | **Page Number (or Link)**<br>Information related to Standard Disclosures required by the 'in accordance' options may already be included in other reports prepared by the organization. In these circumstances, the organization may elect to add a specific reference to where the relevant information can be found. | **Identified Omission(s)**<br>In exceptional cases, if it is not possible to disclose certain required information, identify the information that has been omitted. | **Reason(s) for Omission(s)**<br>In exceptional cases, if it is not possible to disclose certain required information, provide the reason for omission. | **Explanation for Omission(s)**<br>In exceptional cases, if it is not possible to disclose certain required information, explain the reasons why the information has been omitted. | **External Assurance**<br>Indicate if the Standard Disclosure has been externally assured.<br><br>If yes, include the page reference for the External Assurance Statement in the report. |
| **CATEGORY: ECONOMIC** | | | | | |
| **MATERIAL ASPECT: ECONOMIC PERFORMANCE** | | | | | |
| G4-DMA | 47 | | | | |
| G4-EC1 | Informe Anual de Cuentas Consolidadas 2015<br>Informe de Responsabilidad Social Corporativa p. 48, 49, 50, 51 | | | | |
| G4-EC2 | 35, 87 | | | | |
| G4-EC3 | Informe Anual de Cuentas Consolidadas 2015 p.24 | | | | |
| G4-EC4 | Informe de Cuentas Anuales Consolidadas 2015 p.4. 24 | | | | |
| **MATERIAL ASPECT: MARKET PRESENCE** | | | | | |
| G4-DMA | 82, 83 | | | | |
| G4-EC5 | 82, 83 | | | | ✓ |
| G4-EC6 | En España el 100% de la alta dirección tiene nacionalidad española. | | | | |
| **MATERIAL ASPECT: PROCUREMENT PRACTICES** | | | | | |
| G4-DMA | 81, 82, 83 | | | | |
| G4-EC9 | 82 | | | | |
| **CATEGORY: ENVIRONMENTAL** | | | | | |
| **MATERIAL ASPECT: MATERIALS** | | | | | |
| G4-DMA | 13, 14, 44, 90 | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| G4-EN1 | 90 | | | | |
| G4-EN2 | | | The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable | La activbidad del Grupo Eulen no implica un consumo significativo de materiales que puedan ser reciclados | |
| **MATERIAL ASPECT: ENERGY** | | | | | |
| G4-DMA | 13, 14, 44, 91 | | | | |
| G4-EN3 | 91-92 | | | | ✓ |
| G4-EN4 | 91-92 | | | | |
| G4-EN5 | 91-92 | | | | |
| G4-EN6 | 91-92 | | | | ✓ |
| G4-EN7 | 91-92 | | | | ✓ |
| **MATERIAL ASPECT: WATER** | | | | | |
| G4-DMA | 13, 14, 44, 90 | | | | |
| G4-EN8 | 90 | | | | ✓ |
| G4-EN9 | 90 | | | | |
| G4-EN10 | | | The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable | El consumo principal de la compañía proviene de sus oficinas, donde se emplea agua municipal. En los casos en los que se emplea agua reciclada (para riego, principalmente), es el cliente quien proporciona el recurso. | |
| **MATERIAL ASPECT: EMISSIONS** | | | | | |
| G4-DMA | 13, 14, 44, 93, 94, 95 | | | | |
| G4-EN15 | 93, 94 | | | | ✓ |
| G4-EN16 | 93, 94 | | | | ✓ |
| G4-EN17 | 93, 94 | | | | |
| G4-EN18 | 95 | | | | |
| G4-EN19 | 93, 94 | | | | ✓ |
| G4-EN20 | | | The information is currently unavailable | Esta información se reportará a partir de 2020 | |
| G4-EN21 | | | The information is currently unavailable | Esta información se reportará a partir de 2017 | |
| **MATERIAL ASPECT: EFFLUENTS AND WASTE** | | | | | |
| G4-DMA | 13, 14, 44, 92, 93 | | | | |
| G4-EN22 | 90 | | | | |
| G4-EN23 | 92, 93 | | | | ✓ |
| G4-EN24 | Durante el año 2015 no se han producido derrames significativos derivados de la actividad del Grupo EULEN | | | | |
| G4-EN25 | El Grupo EULEN no dispone de información del destino de los residuos generados | | | | |
| G4-EN26 | 90 | | | | |
| **MATERIAL ASPECT: PRODUCTS AND SERVICES** | | | | | |
| G4-DMA | 93 | | | | |
| G4-EN27 | 93 | | | | ✓ |
| G4-EN28 | | | The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable | genera una cantidad significativa de | |
| **MATERIAL ASPECT: COMPLIANCE** | | | | | |
| G4-DMA | 93 | | | | |
| G4-EN29 | En 2015 no se han recibido sanciones o denuncias ambientales significativas derivadas de la normativa sobre medio ambiente. | | | | ✓ |
| **MATERIAL ASPECT: TRANSPORT** | | | | | |
| G4-DMA | 48, 93, 94 | | | | |
| G4-EN30 | 93, 94 | | | | |
| **MATERIAL ASPECT: OVERALL** | | | | | |
| G4-DMA | 48, 89 | | | | |
| G4-EN31 | 89 | | | | ✓ |
| **MATERIAL ASPECT: SUPPLIER ENVIRONMENTAL ASSESSMENT** | | | | | |
| G4-DMA | 83, 84 | | | | |
| G4-EN32 | 83, 84 | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| G4-EN33 | Los principales impactos ambientales de la actividad de la compañía y su cadena de suministro son las emisiones derivadas de la ultilización de vehículos y el consumo de productos químicos de limpieza | | | | |
| **MATERIAL ASPECT: ENVIRONMENTAL GRIEVANCE MECHANISMS** | | | | | |
| G4-DMA | 87 | | | | |
| G4-EN34 | En 2015 no se han recibido sanciones o denuncias ambientales significativas derivadas de la normativa sobre medio ambiente. | | | | |
| **CATEGORY: SOCIAL** | | | | | |
| **SUB-CATEGORY: LABOR PRACTICES AND DECENT WORK** | | | | | |
| **MATERIAL ASPECT: EMPLOYMENT** | | | | | |
| G4-DMA | 57 | | | | |
| G4-LA1 | 59, 60, 61, 62 | | | | ✓ |
| G4-LA2 | 64, 75 | | | | |
| G4-LA3 | El Grupo EULEN pone todas las facilidades para que los empleados que hagan uso de las bajas correspondientes por maternidad o paternidad vuelvan a su puesto de trabajo | | | | |
| **MATERIAL ASPECT: LABOR/MANAGEMENT RELATIONS** | | | | | |
| G4-DMA | 62, 63 | | | | |
| G4-LA4 | 62, 63 | | | | |
| **MATERIAL ASPECT: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY** | | | | | |
| G4-DMA | 71 | | | | |
| G4-LA5 | 62, 63 | | | | |
| G4-LA6 | 72-73 | | | | ✓ |
| G4-LA7 | La incidencia de Enfermedades Profesionales en el Grupo EULEN es mínimo. El índice de incidencia de Enfermedades Profesionales del Grupo EULEN= 0.63 por mil | | | | |
| G4-LA8 | 74 | | | | |
| **MATERIAL ASPECT: TRAINING AND EDUCATION** | | | | | |
| G4-DMA | 67, 68, 69 | | | | |
| G4-LA9 | 70 | | | | |
| G4-LA10 | 67, 68, 69, 70 | | | | |
| G4-LA11 | 67 | | | | |
| **MATERIAL ASPECT: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY** | | | | | |
| G4-DMA | 64 | | | | |
| G4-LA12 | 65, 66 | | | | ✓ |
| **MATERIAL ASPECT: EQUAL REMUNERATION FOR WOMEN AND MEN** | | | | | |
| G4-DMA | 64, 65 | | | | |
| G4-LA13 | El Grupo EULEN no diferencia en cuestión de géneros en su salario de entrada a la compañía | | | | |
| **MATERIAL ASPECT: SUPPLIER ASSESSMENT FOR LABOR PRACTICES** | | | | | |
| G4-DMA | 82, 83 | | | | |
| G4-LA14 | 100% | | | | |
| G4-LA15 | No se tiene constancia de que, en 2015, haya habido reclamación alguna sobre impactos sociales. | | | | |
| **MATERIAL ASPECT: LABOR PRACTICES GRIEVANCE MECHANISMS** | | | | | |
| G4-DMA | 82, 83 | | | | |
| G4-LA16 | No se tiene constancia de que, en 2015, haya habido reclamación alguna sobre impactos sociales. | | | | |
| **SUB-CATEGORY: HUMAN RIGHTS** | | | | | |
| **MATERIAL ASPECT: SECURITY PRACTICES** | | | | | |
| G4-DMA | 68, 69 | | | | |
| G4-HR7 | El 100% de los empleados de estructura de Seguridad han recibido formación sobre el Código Ético en 2015. En cuanto al resto de empleados, en 2015 más del 65% ha recibido formación sobre Derechos Humanos. Dada la peculiaridad del sector (existencia de la subrogación y trasvase de empleados entre compañías), es complicado dar la formación a toda la plantilla, pero este porcentaje irá aumentando, hasta cubrir el 100% en 2017. | | | | |
| **MATERIAL ASPECT: ASSESSMENT** | | | | | |
| G4-DMA | 82, 83 | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| G4-HR9 | Los nuevos proveedores homologados deben firmar y asumir los requisitos definidos en el Sistema Normativo de Eulen | | | | |
| **SUB-CATEGORY: SOCIETY** | | | | | |
| **MATERIAL ASPECT: LOCAL COMMUNITIES** | | | | | |
| G4-DMA | 97 | | | | |
| G4-SO1 | 98, 99, 100, 101 | | | | |
| G4-SO2 | La compañía no ha llevado en 2015 operaciones que hayan tenido impacto negativo sobre las comunidades locales | | The information is currently unavailable | | |
| **MATERIAL ASPECT: ANTI-CORRUPTION** | | | | | |
| G4-DMA | 36, 37 | | | | |
| G4-SO3 | 36, 37 | | The information is currently unavailable | | |
| G4-SO4 | 36, 37 | | | | |
| G4-SO5 | En 2015 no hay ningún caso de corrupción confirmado, aunque se ha abierto un expediente que está pendiente de resolución. | | | | |
| **MATERIAL ASPECT: ANTI-COMPETITIVE BEHAVIOR** | | | | | |
| G4-DMA | 36 | | | | |
| G4-SO7 | No se tiene constancia de que, en 2015, se hayan impuesto al Grupo EULEN demandas por causas de competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia. | | | | |
| **MATERIAL ASPECT: COMPLIANCE** | | | | | |
| G4-DMA | 36 | | | | |
| G4-SO8 | No se tiene constancia de que, en 2015, se hayan impuesto al Grupo EULEN multas y sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones | | | | |
| **MATERIAL ASPECT: SUPPLIER ASSESSMENT FOR IMPACTS ON SOCIETY** | | | | | |
| G4-DMA | 82 | | | | |
| G4-SO9 | El 100% de los empleados con los que trabaja la copañía han sido homologados. En dicha homologación se incluyen criterios sociales. | | | | |
| G4-SO10 | No se tiene constancia de que, en 2015, haya habido reclamación alguna sobre impactos sociales. | | | | |
| **MATERIAL ASPECT: GRIEVANCE MECHANISMS FOR IMPACTS ON SOCIETY** | | | | | |
| G4-DMA | 82 | | | | |
| G4-SO11 | No se tiene constancia de que, en 2015, haya habido reclamación alguna sobre impactos sociales. | | | | |
| **SUB-CATEGORY: PRODUCT RESPONSIBILITY** | | | | | |
| **MATERIAL ASPECT: CUSTOMER HEALTH AND SAFETY** | | | | | |
| G4-DMA | 14, 15, 79 | | | | |
| G4-PR1 | | | The information is currently unavailable | Esta información se reportará a partir de 2018 | |
| G4-PR2 | 81 | | | | |
| **MATERIAL ASPECT: PRODUCT AND SERVICE LABELING** | | | | | |
| G4-DMA | 83, 84 | | | | |
| G4-PR3 | 83, 84 | | | | |
| G4-PR4 | 83, 84 | | | | ✓ |
| G4-PR5 | 79, 81 | | | | |
| **MATERIAL ASPECT: MARKETING COMMUNICATIONS** | | | | | |
| G4-DMA | 84, 85 | | | | |
| G4-PR6 | La compañía no vende productos o servicios prohibidos en otros mercados ni que sean sujeto de debate para sus grupos de interés | | | | |
| G4-PR7 | 84, 85 | | | | |
| **MATERIAL ASPECT: CUSTOMER PRIVACY** | | | | | |
| G4-DMA | 81 | | | | |
| G4-PR8 | 81 | | | | ✓ |
| **MATERIAL ASPECT: COMPLIANCE** | | | | | |
| G4-DMA | 81 | | | | |
| G4-PR9 | 81 | | | | |

# Informe de verificación externa

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

## Informe de Revisión Independiente para la Dirección del Grupo EULEN

De acuerdo con nuestra carta de encargo, hemos revisado la información no financiera contenida en el Informe de RSC 2015 del Grupo EULEN del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2015 (en adelante, "el Informe"). La información revisada se circunscribe a los indicadores del Anexo "Índice de Contenido GRI G4" identificados con el símbolo "✓".

La Dirección del Grupo EULEN es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative, versión 4.0 (G4), según lo detallado en el punto G4-32 del Índice de contenidos GRI del Informe y siguiendo los criterios de *Materiality Disclosure Service*, habiendo obtenido, confirmación de Global Reporting Initiative sobre la correcta aplicación de los mismos. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la determinación de los objetivos del Grupo EULEN en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible, incluyendo la identificación de los grupos de interés y de los asuntos materiales; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y, basado en el trabajo realizado, emitir este informe, referido exclusivamente a la información correspondiente al ejercicio 2015. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de conformidad con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el informe está exento de errores materiales.

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

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y otros requerimientos éticos del *Code of Ethics for Professional Accountants* emitido por el International Ethics Standards Board for Accountants, el cual está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

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

- La comprobación de los procesos que dispone el Grupo EULEN para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en los mismos.

- La comprobación, a través de entrevistas con la Dirección y con otros empleados relevantes, tanto a nivel de grupo como a nivel de las unidades de negocio seleccionadas, de la existencia de una estrategia y políticas de sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa para atender a los asuntos materiales, y su implantación a todos los niveles del Grupo EULEN.

- La evaluación de la consistencia de la descripción de la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno, ética e integridad del Grupo EULEN.

- El análisis de riesgos, incluyendo búsqueda en medios para identificar asuntos materiales durante el ejercicio cubierto por el Informe.

KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza.

Reg. Mer Madrid, T. 14.972, F. 53, Sec. 8 , H. M -249.480, Inscrip. 1.ª
N.I.F. B-82498650

- La revisión de la consistencia de la información que responde a los Contenidos Básicos Generales con los sistemas o documentación interna.

- El análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.

- La revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4 de Global Reporting Initiative para la preparación de informes según la opción de conformidad exhaustiva.

- La lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad del Grupo EULEN.

- El contraste de la información financiera reflejada en el Informe con la incluida en las cuentas anuales del Grupo EULEN, auditadas por terceros independientes.

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

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

Nuestra conclusión se basa, y está sujeta a los aspectos indicados en este Informe de Revisión Independiente. Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestras conclusiones.

En base a los procedimientos realizados y a la evidencia obtenida, tal y como se describe anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer el Informe de RSC 2015 del Grupo EULEN del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2015 no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative, versión 4.0 (G.4), según lo detallado en el punto G4-32 del Índice de contenidos GRI del Informe, lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas en los indicadores del Anexo "Índice de Contenido GRI G4" identificados con el símbolo "✓".

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección del Grupo EULEN un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora.

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe de Revisión Independiente se ha preparado para el Grupo EULEN en relación con su Informe de RSC 2015 y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

KPMG Asesores, S.L.

José Luis Blasco Vázquez

29 de julio de 2016

*"Este Informe está impreso en papel con certificación FSC (Forest Stewardship Council)".*

**Más información sobre el Informe RC 2015**
C/Gobelas 25-27 “Urb. La Florida” - Madrid
Área de Resonsabilidad Corporativa
916 310 800

# Responsabilidad Social Corporativa 2015

GRUPO
EULEN

902 355 366
www.eulen.com