GRUPO EULEN

INFORME 2012

RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

INFORME 2012
RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Índice

INFORME 2012

RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Presentación de la empresa **6**

Presentación del informe **8**

Grupo EULEN en cifras **9**

Carta del Presidente **10**

Nuestros principios **14**

Misión
Visión
Código de Principios y Valores del Grupo EULEN

Principales impactos: riesgos y oportunidades **16**

Compromisos con iniciativas externas **20**

Gobierno corporativo **22**

Grupos de interés: **24**

- **1 Empleados** **26**
  - 1.1 Plantilla
  - 1.2 Política retributiva
  - 1.3 Compromisos sociales del Grupo EULEN
  - 1.4 Relación empresa-trabajadores
  - 1.5 Gestión del capital humano
  - 1.6 Beneficios para los empleados
  - 1.7 Seguridad y salud en el trabajo

- **2 Clientes** **36**
  - 2.1 Satisfacción de los clientes
  - 2.2 Calidad en los servicios

- **3 I+D+i** **38**
  - 3.1 Innovación tecnológica
  - 3.2 Comunicación

- **4 Sociedad 40**
  - 4.1 Comunidades locales más vulnerables
  - 4.2 Fundación EULEN: Instituto Bíblico y Oriental, Colegio Internacional Peñacorada, Fundación Integra y Fundación Atapuerca
- **5 Medio Ambiente 52**
  - 5.1 Apuesta por el Desarrollo Sostenible
  - 5.2 Principales indicadores del desempeño ambiental
- **6 Proveedores 58**
  - 6.1 Indicadores de evaluación a proveedores en materia de Calidad, Medio Ambiente y PRL

Certificaciones 60

ISO 9001:2008

ISO 14001:2004

ISO 27001:2005

EFQM

OSHAS 18001

Premios y Reconocimientos 2012 61

Fuera de nuestras fronteras 62

Anexo 1: Índice de contenidos GRI 66

Anexo 2:Nivel de Aplicación GRI 74

Anexo 3: Informe de verificación externa 75

Presentación de la empresa

(2.1, 2.2, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9)

El Grupo EULEN es la compaña líder en España en la prestación de servicios generales a empresas y administraciones públicas, especialista en las actividades de limpieza, seguridad, servicios auxiliares (de logística, generales y de telemarketing), FSM (Facility Services & Management), servicios sociosanitarios, mantenimiento integral, trabajo temporal y medio ambiente.

Entre sus principales marcas se encuentra EULEN Limpieza, EULEN Seguridad, EULEN Servicios Auxiliares, EULEN Sport, EULEN Educa, EULEN Servicios Logísticos, EULEN FSM, EULEN Servicios Sociosanitarios, EULEN Mantenimiento, EULEN Flexiplán y EULEN Medio Ambiente.

Fundada en 1962 en Bilbao, por su actual Presidente y Fundador –D. David Álvarez Díez- la compañía está presente en 14 países: España Portugal, EE.UU., Colombia, Costa Rica, Chile, Jamaica, México, Panamá, Perú y República Dominicana, Líbia, Omán y Qatar. Tiene su sede principal en la Calle Gobelas, 25-27 (Urb. La Florida), de Madrid y se trata de una empresa con capital 100% español, propiedad de la familia Álvarez.

En los países citados, el Grupo EULEN presta los servicios indicados anteriormente, dirigidos a la más amplia tipología de clientes en los ámbitos doméstico, comercial y empresarial. Este mismo tipo de productos y servicios se prestarán en otros países diferentes si se dieran las circunstancias legales, económicas y sociales convenientes para ello, en línea con el planteamiento estratégico de la compañía.

En 2012, el Grupo de empresas alcanzó un volumen de ventas consolidadas superior a los 1.338 millones de euros, con una plantilla global de más de 78.000 personas, de los cuales más de 31.000 se encuentran fuera de España.

EULEN S.A. es la Sociedad dominante de un Grupo formado por sociedades dependientes y asociadas. Asimismo, el Grupo es partícipe en diversos negocios conjuntos con otros partícipes. Durante el ejercicio 2012, de acuerdo a la "Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión Consolidado" de fecha 31 de diciembre de 2012, no se han producido incorporaciones ni salidas significativas del perímetro de consolidación. No obstante, durante el ejercicio 2012, se han producido una serie de fusiones cuya descripción se puede consultar en el documento antes reseñado, además de una información más exhaustiva. Está disponible en la web de la compañía www.eulen.com

Igualmente, como criterio general, EULEN gestiona directamente las actividades que pertenecen a su núcleo de negocio, procediendo a subcontratar exclusivamente aquellas otras que se estima serán desarrolladas de manera más eficiente por otras empresas especializadas, a las que EULEN exige las mismos estándares de calidad y comportamiento responsable en los campos ambiental, social y laboral.

Empresas del Grupo

(2.3)

ESPAÑA EULEN, S.A. • EULEN SEGURIDAD, S.A • FLEXIPLAN, S.A. • EMPRESA DE TRABAJO TEMPORAL (EULEN FLEXIPLÁN) • EULEN SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A. • COMPAÑIA INTERNACIONAL DE PROTECCION, INGENIERIA Y TECNOLOGIA, S.A. (PROINSA) • INSTITUTO EULEN DE FORMACION, S.A./ EULEN INTEGRA, S.A. • CODELCO MERCANTIL, S.A. • EULEN CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO, S.A.

CHILE GRUPO EULEN CHILE, S.A. • EULEN CHILE, S.A. • EULEN SEGURIDAD, S.A. • INSTITUTO EULEN DE CAPACITACIÓN, S.A.

COLOMBIA EULEN COLOMBIA, S.A. • EULEN SEGURIDAD, LTDA.

COSTA RICA EULEN DE COSTA RICA, S.A. • SEGURIDAD EULEN, S.A.

ESTADOS UNIDOS EULEN AMÉRICA, INC.

MÉXICO EULEN MÉXICO, S.A. • EULEN MEXICO DE SERVICIOS, S.A. • EULEN SEGURIDAD PRIVADA, S.A • EULEN DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN, S.A

PANAMÁ EULEN PANAMÁ DE SERVICIOS S.A. • EULEN PANAMÁ DE SEGURIDAD S.A.

PERÚ EULEN DEL PERÚ, S.A. • EULEN DEL PERÚ DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS, S.A. • EULEN DEL PERÚ DE SERVICIOS GENERALES, S.A. • EULEN DEL PERU SEGURIDAD, S.A.

PORTUGAL EULEN, S.A. SUCURSAL EM PORTUGAL • EULEN PORTUGAL DE SEGURANÇA, S.A. • FLEXIPLÁN- RECURSOS HUMANOS E EMPRESA DE TRABALHO TEMPORÁRIO, S.A.

REP. DOMINICANA EULEN DOMINICANA DE SERVICIOS, S.A. • EULEN DOMINICANA DE SEGURIDAD, S.A.

*** El Grupo EULEN, durante 2012, no tenía sociedades en Líbia, Omán y Qatar.**

Dimensiones de la organización informante

(2.8)

NÚMERO DE EMPLEADOS	
TOTAL GRUPO: 78.129 PERSONAS	NACIONAL: 46.751 • INTERNACIONAL: 31.378
Datos económicos * (para más información consultar Informe Anual 2011, pág. 20-27):	
Importe neto de la cifra de negocio	1.338.467 €
Importe neto de la cifra de negocio nacional	1.057.804 €
Importe neto de la cifra de negocio internacional	280.663 €
EBITDA	42.159 €
RDO. NETO	16.204 €

** (Datos en miles de euros. (Conversión al Tipo Medio del Periodo).*

Presentación del informe

(3.1, 3.2, 3.3, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11, 4.14, 4.15, 4.16, 4.17)

La cobertura del Informe de Responsabilidad Corporativa, así como los indicadores y datos de desempeño incluidos tienen un alcance de España y corresponde con las empresas del Grupo EULEN en este país. Asimismo, se ha querido hacer relación a algunas actividades del área internacional que se encuentran en un capítulo aparte.

El Informe de Responsabilidad Corporativa se elabora anualmente desde 2009 y recoge las actividades realizadas por la empresa en esta materia durante el año natural 2012. Además, este año es el primero que se prepara el Informe de acuerdo a las directrices marcadas por la Guía G3.1 del Global Reporting Initiative (GRI).

El Grupo EULEN y GRI han calificado este Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2012 como B+. La compañía, además, ha decidido verificar externamente, a través de la firma KPMG, esta autodeclaración sobre la aplicación de la norma y someter la misma a la revisión del GRI.

Actualmente, el Grupo EULEN no dispone de un proceso formal para la determinación y priorización de los asuntos relevantes. Si bien, la compañía ha aplicado criterios de materialidad y relevancia para sus grupos de interés en base a la contribución de la organización a los aspectos que forman parte del desarrollo sostenible y relación con los impactos que produce la empresa en las dimensiones económica, social y ambiental.

Grupos de interés

A pesar de que no existe un procedimiento formal para la identificación y selección de grupos de interés, se ha llevado a cabo un proceso de reflexión interna en el seno de los equipos directivos del Grupo EULEN, estableciéndose relaciones con sus grupos de interés para satisfacer tanto sus expectativas como las necesidades de la compañía.

No obstante, esta selección se lleva a cabo de manera continuada por cada una de las estructuras de la organización de manera que, permanentemente, se están analizando e identificando áreas de actuación o colaboración tales como fundaciones, asociaciones, organismos oficiales, medios de comunicación, etc.

En este sentido, los criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés han sido aquellos a los que afecta su actividad donde hay una clara prioridad de los aspectos incluidos en el informe.

Principales beneficiarios de nuestras políticas sociales y ambientales

Grupo de interés	Vías de diálogo	Periodicidad
Empleados	Reuniones mixtas con Comités o representantes de los trabajadores. Encuestas Entrevistas con su superior jerárquico Revistas internas	Puntual Mensual Anual Trimestral
Clientes	Canal de quejas y reclamaciones; Visitas Encuestas de satisfacción. Correo electrónico y teléfono	Puntual Anual Diaria
Proveedores	Encuestas de evaluación; Procesos de registro Entrevistas Correo electrónico y teléfono	Anual Puntual Diaria
Accionistas	Juntas generales ordinarias/extraordinarias Página web corporativa; Publicación específica	Anual/puntual Puntual
Responsabilidad Social Corporativa	Relaciones con organizaciones sociales y administraciones; Participación en asociaciones empresariales; Participación en foros y jornadas. Proyectos con organizaciones sociales; Diversos contactos; Colaboraciones.	 Puntual Continua

Para la recogida de datos e información se dispone de procedimientos internos (sistema de calidad, prevención de riesgos laborales, cuestionario tipo para las áreas y departamentos...) así como las encuestas internas y externas.

Grupo EULEN en cifras >

(2.5)

El Grupo EULEN adopta un modelo de excelencia en la gestión empresarial de cara a realizar su actividad -la prestación de servicios generales a empresas y administraciones públicas- de una manera sostenible y manteniendo la calidad exigida por sus clientes, siendo siempre transparentes y teniendo en cuenta a sus grupos de interés.

Su objetivo es gestionar eficazmente a sus equipos para alcanzar la excelencia de los servicios, incrementando el negocio en España y consolidando la presencia del Grupo en los mercados internacionales en los que está presente.

Así, y con la obtención de sólidos resultados, se dará respuesta a los accionistas y se continuará con el desarrollo de negocio a través de servicios innovadores y de calidad –identificados y potenciados por el Departamento de I+D+i-, buscando la mejora continua.

Ventas >

ESPAÑA
1.057,80 millones de euros

INTERNACIONAL
280,66 millones de euros

CONSOLIDADO
1.338,46 millones de euros

Empleados >

TOTAL EMPLEADOS NACIONAL
46.751 personas

TOTAL EMPLEADOS INTERNACIONAL
31.378 personas

TOTAL EMPLEADOS DEL GRUPO
78.129 personas

Portugal
1.696 personas

EE.UU.
2.755 personas

Chile
9.546 personas

Colombia
1.016 personas

Costa Rica
802 personas

Jamaica
110 personas

México
9.466 personas

Panamá
867 personas

Perú
4.100 personas

República Dominicana
1.020 personas

*** Las actividades del Grupo EULEN, durante 2012, en Líbia, Omán y Qatar son puntuales sin una plantilla fija y se realizan a través de las empresas de España.**

Carta del Presidente

(1.1)

INTENTAMOS CONTRIBUIR DE UNA FORMA ACTIVA Y VOLUNTARIA AL DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO DE LOS PAÍSES EN LOS QUE ESTAMOS PRESENTES, MEJORANDO LA VIDA DE LOS CIUDADANOS Y PRESERVANDO EL FUTURO DE LAS GENERACIONES VENIDERAS

David Álvarez Díez

Presidente, Fundador y Administrador Solidario del Grupo EULEN

Queridos amigos:

Una vez más, me dirijo a vosotros para daros a conocer -a través de este Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo EULEN- las principales actuaciones que hemos desarrollado en este ámbito y que tienen relevancia para nuestros Grupos de Interés (clientes, empleados, sociedad, accionistas, proveedores y colaboradores).

Desde la mera publicación de nuestras actuaciones en el campo de esa Responsabilidad, hemos llegado al momento actual de identificación de los objetivos de cada año a los que nos sentimos vinculados en todas las áreas de nuestros negocios. El Grupo EULEN ha apostado por la búsqueda permanente de un equilibrio entre sus objetivos económicos, el respeto al medio ambiente y su compromiso con las personas y los países en los que hoy está presente.

Como consecuencia de este compromiso el Grupo EULEN está adherido desde 2003 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y somete por primera vez su Informe de progreso 2011 a un proceso de verificación externa.

El Grupo publica desde 2010 su Informe de Responsabilidad Social Corporativa, y por primera vez, el presente Informe se prepara de acuerdo a las directrices marcadas por la Guía G3.1 del Global Reporting Initiative (GRI).

El Grupo EULEN y GRI han calificado este Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2012 como B+. La compañía, además, ha decidido verificar externamente, a través de la firma KPMG, esta autodeclaración sobre la aplicación de la norma y someter la misma a la revisión del GRI.

La Responsabilidad Social ha trascendido del ámbito meramente empresarial hasta convertirse en una cuestión de máximo interés en el resto de la sociedad. Siendo la principal función de la Empresa, la de generar beneficios, invertir y asumir riesgos razonables para seguir creciendo, no menos cierto es que en ese proceso, la creación de empleo, la distribución de la riqueza y la satisfacción de las demandas y las necesidades de los consumidores son su contribución primordial a la sociedad y los elementos más importantes de su responsabilidad social. Ello abarca un número muy amplio de campos de actuación, tales como el medio ambiente, los derechos humanos, los derechos de los trabajadores, la protección de los consumidores y el desarrollo de las comunidades locales, regionales, estatales o internacionales.

No se debe considerar la Responsabilidad Social como una imposición externa a la economía, sino que ha de entenderse como una condición para la consecución del equilibrio y la estabilidad del sistema socio-económico. Una empresa que tiene un comportamiento ético es más eficiente, toda vez que, al generarse confianza, se disminuyen incertidumbres respecto a sus acciones futuras y se facilita su adaptación al cambio. De esta manera, contribuimos de una forma activa y voluntaria al desarrollo social y económico de los países en los que estamos presentes.

En el año 2012 hemos celebrado el 50º aniversario de la colocación de la primera piedra de lo que hoy es el Grupo EULEN. Cincuenta años dan para muchas reflexiones. Nuestra Responsabilidad Social no puede ser concebida como una mera herramienta de la reputación corporativa. La gestión ética requiere compromiso y acción. Compromiso con unos valores que sobrevivan a los desafíos sociales de cada tiempo; y acción para lograr que esos valores doten de contenido a las relaciones con los Grupos de Interés.

El año 2012 ha seguido marcado por la difícil situación económica que atravesamos aunque esto no ha significado que no nos hayamos señalado nuevos retos y proyectos. Nos hemos tenido que adaptar a los nuevos tiempos y hacer las cosas de otra manera. En este sentido, la creatividad y las nuevas formas de proseguir con nuestro trabajo -adaptándonos a los requerimientos de los clientes y manteniendo los mismos parámetros de calidad- se han visto reforzados y apoyados por la innovación y el desarrollo de nuevos servicios. Este es el principal reto que nos propusimos el año 2011 y al que nos hemos seguido enfrentando durante el año 2012.

El Grupo EULEN, con amplia presencia en España (delegaciones en todas las provincias así como en las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla), Portugal, EEUU y ocho países de Latinoamérica y Caribe, Líbia, Omán y Qatar refuerza en el día a día su filosofía de trabajo manteniendo la cultura de la excelencia en la gestión empresarial, en el servicio al cliente y en la calidad de nuestros servicios, siempre orientados a continuar ocupando una posición preferente y de referencia en el sector.

El grado de satisfacción de nuestros clientes ha sido y es una de nuestras preocupaciones fundamentales puesto que supone un factor decisivo en el desarrollo de la actividad de nuestra empresa. Gracias a los esfuerzos realizados en este aspecto, en el año 2012 hemos seguido mejorando el Índice de Satisfacción de Clientes (ISC) respecto al 2011, lo que nos anima a seguir trabajando en línea con lo que hemos venido haciendo hasta ahora.

Como nuevo reto de calidad hemos asumido, en 2012, el compromiso de obtener la certificación global a nivel internacional de la ISO 9001 y 14001 para todas las empresas del Grupo.

Uno de los principales pilares de la Compañía son sus empleados, 78.129 en todo el mundo y 46.751 en nuestro país. Por este motivo, la preocupación por las familias de nuestros trabajadores, así como la incorporación de la mujer a la vida laboral -más de la mitad de nuestra plantilla es femenina- se han convertido en la base de nuestra política de recursos humanos, siendo prioritaria la política de fomento de la conciliación entre la vida familiar y la profesional.

En el ámbito de la formación a nuestros empleados, durante 2012 finaliza el ambicioso proyecto "Programa EULEN de Supervisión", ascendiendo a 150 los profesionales de nuestras empresas formados. En el área internacional, destacan los programas para los empleados que optan por desarrollar su carrera, fuera de España, en aquellos otros países donde EULEN presta sus servicios. Las cifras avalan nuestro compromiso con la formación de nuestros trabajadores, 1.209 cursos realizados, 27.890 alumnos formados y 308.523 horas impartidas durante 2012.

En relación al respeto y a la protección del Medio Ambiente, durante 2012 hemos continuado con la campaña de concienciación ambiental puesta en marcha en 2008 bajo el lema "Conciénciate, estamos a tiempo de cambiar", con el objetivo de inculcar el ahorro energético y de recursos a nuestros empleados. Con esta campaña se ha conseguido una mejora sustancial de algunos indicadores medioambientales con respecto a los años anteriores. También, durante el año 2012, siguiendo el plan emprendido durante el 2011, en el 100% de las nuevas instalaciones del Grupo o aquéllas que han sido objeto de reforma, se implantaron algunas de las medidas de eficiencia energética, definidas y orientadas principalmente a la iluminación, el agua caliente sanitaria y la climatización. De hecho, el Grupo EULEN ha recibido en el 2012 la certificación ISO 50001 sobre la regulación de los Sistemas de Gestión Energética (SGE).

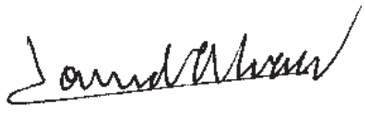
Comprometida con la sociedad, la Empresa es proactiva en la integración laboral de los colectivos más desfavorecidos -discapacitados, extranjeros y personas en riesgo de exclusión social-, así como en la concesión de becas para jóvenes universitarios y en el reconocimiento de beneficios sociales para los empleados. Uno de nuestros principales hitos en esta materia ha sido la renovación del Certificado DisCert que nos acredita tanto en el cumplimiento de la obligación legal de mantener un 2% de personal minusválido en plantilla (llegamos hasta el 3,43%) y pone de relieve nuestra política en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

En lo que se refiere a la transparencia y a la comunicación con los empleados, se continúan potenciando los canales de comunicación interna (Portal Corporativo del Empleado, revista, boletines, teléfono de Orientación Médico-Social...), de manera que los trabajadores reciban las noticias de la empresa de primera mano y de la forma más completa.

Finalmente, no quiero dejar de destacar que el Grupo EULEN, en el desempeño de sus actividades, asume, como compromisos fundamentales, la calidad y la innovación en el servicio a sus clientes, el respeto al medio ambiente, el mantenimiento de unas condiciones saludables y seguras para sus empleados, y un comportamiento ético con trabajadores, clientes, proveedores y accionistas.

Toda esta ética de negocio, que está en el centro de la estrategia y de la gestión del Grupo, es especialmente importante durante la actual crisis económica y, sin duda, contribuye a que EULEN sea una compañía cuyo balance se mantiene con beneficios en el cierre económico del ejercicio de 2012. El futuro inmediato, aunque no exento de dificultades, vendrá marcado por continuar desarrollando un modelo de negocio sostenible, centrado en proporcionar servicios de calidad, con el mínimo impacto ambiental posible, obteniendo una mejora en el desarrollo y bienestar de las personas, sobre la base de la internacionalización y la eficiencia.

Nuestra estrategia de crecimiento continuo y expansión geográfica asegura nuevas oportunidades de empleo que, añadidas a los más de 78.000 empleados con los que contamos, nos animan a continuar con nuestra labor de ofrecer a la Sociedad todos los beneficios y logros que se encuentren a nuestro alcance, devolviéndole parte de lo que ella nos ha dado.



David Álvarez Díez
Presidente y Fundador del Grupo EULEN

Nuestros Principios >

(4.8)

El Grupo EULEN sigue unos Principios, de aplicación a todo el Grupo, basados en modelos de excelencia empresarial de cara a realizar su actividad, adoptando una actitud de diálogo y transparencia hacia todos los grupos de interés.

Todos ellos, bajo un mismo paraguas donde prevalece el respecto a los principios universales de los derechos humanos, las normas laborales y las de medio ambiente estando integrados en todas las áreas de actividad en la gestión diaria.

Misión >

Prestación de servicios generales que nuestra sociedad demanda, cada vez con mayor intensidad y variedad, teniendo como base la creación de valor, el compromiso ético y social y el respeto al medio ambiente.

Visión >

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

Se sustenta sobre cinco valores:

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

Código de Principios y Valores >

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

PRIMERO La fe en la iniciativa privada, en cuanto motor de la economía y fuente de la prosperidad colectiva.

SEGUNDO El respeto a la legalidad vigente.

TERCERO La sensibilidad hacia las carencias sociales y la actuación basada en criterios de ética profesional, pauta de nuestro comportamiento.

CUARTO La permanente atención a las demandas de servicios que la sociedad reclame, eje fundamental de nuestro proyecto empresarial.

QUINTO La satisfacción de nuestros clientes, con la calidad comprometida, objetivo prioritario de nuestra oferta de servicios y legítima justificación del beneficio empresarial.

SEXTO La vocación de innovación creativa y de liderazgo, rasgos característicos de nuestra cultura.

SÉPTIMO El mantenimiento de la solvencia económica y la gestión eficaz de nuestros recursos, bases de nuestro proyecto económico y garantía de su continuidad.

OCTAVO La corresponsabilidad en la gestión y la ordenada delegación de funciones, bases de nuestro estilo de dirección.

NOVENO La formación y desarrollo de nuestros trabajadores; las políticas activas para la conciliación de la vida laboral con la familiar y el respeto al principio de igualdad, pilares de nuestra política de Recursos Humanos.

Código Ético >

Durante el año 2012 se ha aprobado por el máximo órgano de Gobierno del Grupo EULEN el Código Ético, que aplicando la Visión y los Valores del Grupo, 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. Este Código Ético será aplicado en el año 2013 y recoge el compromiso de EULEN 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 deberán conocer y aceptar su contenido y obligarse a su cumplimiento en el momento de su incorporación a la compañía. Los proveedores, subcontratistas, clientes y cualesquiera terceros que mantengan relaciones jurídicas con EULEN -en adelante grupos de interés- quedarán amparados por los principios del presente Código en cuanto les sean de aplicación.

Principales impactos:

RIESGOS Y OPORTUNIDADES

(1.2, Enfoques de Gestión)

Juan Jordano,
Director General Corporativo del Grupo EULEN

Impactos principales de EULEN en materia de sostenibilidad

Seguir con nuestra labor a pesar de las dificultades

El Grupo EULEN cuenta con una plantilla cercana a las 78.000 personas en los 14 países en los que desarrolla su actividad (España, Portugal, EEUU, ocho de Latinoamérica y Caribe, Libia, Omán y Qatar). De ahí que sus mejores esfuerzos estén orientados a la gestión de los recursos humanos, es decir, de las personas, por lo que -en cumplimiento de la ética de negocio que tiene implantada- han abordado diversas iniciativas en ese terreno, que es donde mejor pueden colaborar debido al propio desarrollo de su actividad.

Dimensión social

Este compromiso se materializa en numerosas acciones que conforman la Responsabilidad Corporativa del Grupo EULEN, entre las que cabe destacar la integración laboral de los grupos más desfavorecidos, como discapacitados, extranjeros y colectivos en riesgo de exclusión social, con los que venimos realizando una importante labor. Prueba de ello han sido los distintos reconocimientos públicos que hemos recibido en este ámbito durante 2012: Proyecto Redes (mención especial a EULEN-Formación por su labor en inserción laboral del Ayuntamiento de Sevilla), Premios Fundación Integra (reconocimiento a la labor del Grupo EULEN en la integración de colectivos con dificultades) y Premios CORMIN (Comité de Entidades de representantes de Personas con Discapacidad de Navarra) por la contratación de personas con discapacidad.

Además, durante 2012, se ha renovado el Certificado DisCert, pionero en toda Europa, que reconoce, puntúa y ayuda a mejorar a las organizaciones, buscando la excelencia de acuerdo a su nivel de compromiso con las personas con discapacidad a través de un sistema de verificación externo e independiente. En este sentido, en 2012 la compañía ha alcanzado el mayor porcentaje de discapacitados en la plantilla del Grupo EULEN de España, con un 3,43%, superando ampliamente la media exigida por Ley (un 2%), lo que se traduce en 1.605 personas que trabajan en la empresa con algún tipo discapacidad. Respecto a otras nacionalidades, más del 6,36% de la plantilla (2.971 trabajadores) está formada por extranjeros que, fundamentalmente, provienen del área Latinoamericana, norte de África y Europa del este.

Asimismo, la figura de la mujer ocupa un papel fundamental en la sociedad y en la empresa, que se ve reflejado en los numerosos acuerdos firmados para este colectivo. El más importante es el que se tiene firmado con el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad para la inserción laboral de mujeres víctimas de la violencia de género. En relación a él, durante 2012 el Grupo EULEN ha colaborado apoyando las campañas de comunicación puestas en marcha por el Ministerio, involucrando a sus empleados y usuarios.

También, la creatividad y las nuevas formas de continuar haciendo el trabajo, adaptándose a los requerimientos de los clientes y manteniendo los mismos parámetros de calidad, se han visto reforzados y apoyados por la innovación y el desarrollo de nuevos servicios. De este modo, el grado de satisfacción de sus clientes ha sido y es una de sus preocupaciones fundamentales puesto que supone un factor decisivo en el desarrollo de la actividad de la empresa. Gracias a los esfuerzos realizados en este aspecto, en 2012 han seguido mejorando el Índice de Satisfacción de clientes (ISC) respecto a 2011, lo que les anima a seguir trabajando en línea con lo que han venido haciendo hasta ahora.

En relación con las iniciativas puestas en marcha con los empleados del Grupo EULEN, cabe destacar una de las áreas en las que se realiza un mayor esfuerzo: la formación. Durante 2012, recibieron cursos 27.890 personas de la empresa, impartiéndose 308.523 horas. La empresa realiza un especial esfuerzo en este campo, no sólo de sus mandos sino muy especialmente del personal de los servicios, en las áreas específicas de su actividad laboral. Este aprendizaje abarca áreas comunes a toda la empresa, desarrollo de habilidades para mandos, formación técnica específica en cada uno de los servicios y de acogida en la empresa, así como itinerarios formativos dentro de la empresa. Otro de los aspectos clave de la formación de los empleados se refiere a la Prevención de Riesgos Laborales.

La inversión total en formación en el año 2012 superó los 3 millones de euros.

Dimensión ambiental

En el aspecto ambiental, por las características propias de los servicios prestados por el Grupo EULEN a lo largo de los ciclos de vida de las actividades desarrolladas, se producen impactos a escala global sobre la biodiversidad, el ruido o el clima y, a escala local, sobre el consumo de recursos naturales, las emisiones, los residuos, los vertidos o el impacto paisajístico visual. Una descripción detallada de este tipo de impactos puede encontrarse en el apartado 5: Medio Ambiente. Las acciones para controlar y reducir estos impactos se describen también en dicha sección y de forma general mediante el siguiente conjunto de actuaciones:

- Como empresa de servicios, incorporando tecnologías limpias, avanzadas y eficientes en producción y distribución.
- Como empresa usuaria informando, formando y proporcionando a los clientes soluciones que les ayuden a mejorar su eficiencia energética y a reducir el impacto ambiental de sus hábitos y consumo energéticos.
- Como consumidora de energía, asegurando la mejora continua de la eficiencia energética en los centros de trabajo, edificios y vehículos, desarrollando planes de movilidad y sensibilizando a los empleados.
- Como empresa compradora, incorporando cláusulas de compromiso ambiental y social en las condiciones contractuales con proveedores y preparando campañas de sensibilización y medición de impacto en el suministro.

Así pues, en referencia a estas actuaciones, el Grupo EULEN continúa con su Campaña de sensibilización ambiental, que bajo el lema Conciénciate, estamos a tiempo de cambiar, pretende inculcar el ahorro energético y de recursos entre todos los empleados de la empresa. Concretamente, y de acuerdo a los resultados obtenidos durante 2012, se ha conseguido una reducción en los indicadores de gestión ambiental de la compañía. También, durante este año, en el 100% de las nuevas instalaciones del Grupo o aquéllas que han sido objeto de reforma, se implantaron algunas de las medidas de eficiencia energética definidas, principalmente orientadas a la iluminación, el agua caliente sanitaria y la climatización. En este contexto el Grupo EULEN ha recibido en el 2012 la certificación ISO 50001 sobre la regulación de los Sistemas de Gestión Energética (SGE).

Dentro de la flota de vehículos de la compañía, además de impulsar la compra o renting de los vehículos con menor emisión de CO_2, tienen incorporados en este sentido once unidades de vehículos eléctricos. Asimismo, en este contexto, el Grupo EULEN sigue como miembro del "Foro proclima del ayuntamiento de Madrid" que promueve iniciativas ambientales con el fin de buscar un equilibrio armónico de bienestar social, ambiental y económico.

En relación con el consumo de productos químicos dentro de las actividades de limpieza, el Grupo EULEN sigue desarrollando con éxito el acuerdo de colaboración con Diversey/Sealed Air, multinacional norteamericana con fuerte inversión en I+D en este área y fuertemente comprometida con el medio ambiente. En este sentido, el programa de sustitución de productos químicos por las nuevas generaciones de concentrados desarrollados por este proveedor, ha posibilitado alcanzar objetivos respecto a la reducción de estos materiales y su potencial carga contaminante. En el año 2012 todas las provincias se han incorporado a este programa habiendo llegado a superar el consumo de estos productos el 9% del total.

Dimensión económica

A pesar de las dificultades que atraviesa la economía española, donde se concentran el 79% de las ventas del Grupo EULEN, éstas alcanzaron en 2012 los 1.338 millones de euros a nivel global, lo que significó un descenso del 0,74% sobre el ejercicio anterior.

El resultado neto consolidado se situó en 16,2 millones de euros, acusando las dificultades del mercado interior. Bajo estas circunstancias, en el grupo EULEN han optado por desarrollar en el mercado español una política conservadora que permita sobrepasar la crisis y mantener el empleo, primando siempre la solvencia del cliente y el margen de venta como única vía para conservar un elevado índice de solvencia. Como consecuencia, el ejercicio 2012 se pudo cerrar con 120 millones de euros de deuda neta, una cifra significativamente baja comparada con los ejercicios precedentes.

En los mercados exteriores, con economías en fases expansivas, la compañía ha desarrollado una política más agresiva, lo que está permitiendo contrarrestar en buena parte el estancamiento interior. En definitiva, el objetivo continúa siendo seguir avanzando por la senda del crecimiento orgánico, paso a paso y como un todo, balanceando las actividades de los distintos países en los que trabaja, pero manteniendo siempre un equilibrio y autonomía financiera.

Con la finalidad de conseguir ese objetivo, consolidar su fortaleza financiera y preparar a la compañía para la próxima fase de crecimiento económico, EULEN ha diseñado un Plan Estratégico que abarca el período 2011-2021.

Este PLAN ESTRATÉGICO contempla:

- Un progresivo cambio en la estructura de modelo de

negocio del Grupo EULEN. Por un aparte, separando la organización del modelo clásico de servicios de otros que responden a diferentes estructuras. Por otra parte, arrancando nuevos modelos de negocio en actividades tipo Facility Management (FM).

- Cambios progresivos en la integración de procesos cada vez más homogéneos y estandarizados, aprovechando en todo caso la aportación de la tecnología.
- Alcanzar nuevas cotas de calidad gracias a la integración de procesos.

Esta visión de la compañía a largo plazo se complementa con otros aspectos igualmente importantes como:

- Un sistema de Gobierno Corporativo que garantice el compromiso con la supervivencia de la empresa, como entorno en el que pueden desarrollarse las aspiraciones y los objetivos de las personas que la integran.
- Un firme compromiso con los comportamientos éticos, para lo que recientemente se ha creado una Comisión de Cumplimiento que, entre otras cuestiones, se ocupa de divulgar y hacer cumplir el Código Ético de la compañía, así como de velar por el funcionamiento y el cumplimiento de la Política para la prevención de delitos y contra el fraude.
- Un compromiso permanente con las personas que integran el equipo humano de EULEN, impulsando novedosas medidas de conciliación, así como un programa de formación con el que se han impartido, durante el año 2012, cursos de diversa tipología a 27.890 alumnos. Este apoyo a la formación se completa con la presencia de 148 becarios en todo el Grupo EULEN y con el Programa de ayudas a la inmigración.

De cara al futuro, EULEN pretende seguir ejerciendo un efecto tractor y dinamizador de las economías donde está presente, organizando empleo dentro del respeto estricto al marco legal.

Con todo ello, el objetivo de la compañía es contribuir decididamente a la recuperación económica y al crecimiento de los países en los que se encuentra, creando valor sostenible para todos.

Derechos de los grupos de interés

En los países en los que opera EULEN, la legislación existente busca tanto la protección de los derechos de los ciudadanos en relación con el impacto ambiental de la actividad desarrollada, como el bienestar general a través de la legislación mercantil o fiscal. De forma complementaria al cumplimiento de la legislación establecida, la compañía lleva a cabo su actividad tomando como base estándares internacionales de reconocido prestigio, como queda de manifiesto en su Código Ético y en las restantes normas que integran su Sistema de Gobierno Corporativo, entre ellas la Política general de responsabilidad social corporativa. Por ello, la empresa considera que sus actividades respetan los derechos de sus grupos de interés, no existiendo constancia de que se haya producido una vulneración de los mismos.

Sistemas y procesos de gestión

Para dirigir a la compañía de una forma responsable, el Grupo EULEN se ha dotado de un Código de valores y principios de RSC y serie de normas y procedimientos, que conforman una estructura de gobierno jerarquizada y de dirección con el fin de mantener:

- Una visión estratégica integrada, supervisada globalmente por la Comisión Permanente.
- Una coordinación general del Grupo desarrollada por la propia Comisión Permanente, el Comité de Dirección y el equipo directivo.
- Una gestión efectiva y dirección ordinaria llevadas a cabo por la Dirección Nacional y Provincial.

Para reforzar el proceso de gestión en las áreas ligadas al concepto de la sostenibilidad, el Grupo EULEN tiene asignadas funciones concretas y relevantes a distintas direcciones con el fin de que se verifique al efecto el cumplimiento normativo correspondiente.

Con inicio en junio de 2010 y a lo largo de 2011 y 2012, el Grupo EULEN viene desarrollando un plan estratégico de sistemas para modernizar y homogeneizar las bases tecnológicas. El objetivo es lograr un trabajo con la mayor movilidad posible, permitiendo que los gestores puedan obtener la información requerida, a la vez que facilite la realización de tareas bajo procesos que puedan ejecutarse en remoto.

Los nuevos sistemas van a permitir avanzar en el trabajo por procesos, facilitar el trabajo de los empleados, haciéndolo a la vez de forma más eficiente y precisa. Los nuevos sistemas de información contienen herramientas potentes para poder desarrollar el trabajo de auditoría interna y control de gestión.

Estos departamentos se sitúan bajo la dependencia directa del máximo responsable de la empresa, por encima de la línea ejecutiva, con objeto de mantener su independencia.

Riesgos y oportunidades a largo plazo. Sistema integral de riesgos.

Según establece la Política general de control y gestión de riesgos de la compañía, el Grupo EULEN cuenta con un mapa

integral de control de riesgos que tiene por objetivo aportar garantías en términos de rentabilidad económica e impacto ambiental y social, tanto a los accionistas como a otros grupos de interés y a los mercados en general. Los elementos principales que caracterizan dicho mapa o sistema son los siguientes:

- Una estructura de políticas y límites de riesgos desarrolladas y publicadas en el Sistema Normativo vigente.
- La identificación, valoración y establecimiento de prioridades de los riesgos clave de las actividades del Grupo.
- El seguimiento y control periódico del impacto de los riesgos en cualquiera de los ámbitos implicados que, en el marco del modelo de gestión de la empresa, es analizado por su comité de área correspondiente y supervisado por la Dirección Corporativa de Organización y Control.
- El análisis y control de los riesgos asociados a las nuevas líneas de negocio.

En su conjunto, el sistema descrito permite gestionar explícitamente los riesgos asociados a las dimensiones económica, ambiental y social y el impacto que la materialización de cualquiera de ellos pueda tener en la percepción pública de la compañía. Para ello, se cuenta, específicamente, con un índice marco de riesgo, tanto desde la perspectiva ética de la actuación empresarial del Grupo, como atendiendo a las actividades que desarrolla en relación con la calidad del servicio y atención a sus clientes.

En este mapa se describe con detalle el análisis realizado por la empresa para identificar los riesgos a los que se encuentra sometido el Grupo, riesgos inherentes a los distintos países, sectores y mercados en los que opera y a las actividades que desarrolla, que pudieran impedirle lograr sus objetivos o ejecutar sus estrategias con éxito.

En el sistema de gestión de riesgos se identifican los mismos y se analiza la exposición de la compañía, que se gestiona y mitiga a través del seguimiento individualizado y la toma de decisiones correspondiente, afectando a riesgos de diferente naturaleza: de negocio, de crédito, de país, financieros, regulatorios, operacionales, relativos al medio ambiente, a nuevas inversiones o relativos a la reputación.

Durante 2012 se ha trabajado en el desarrollo de este sistema con el objetivo de extender y consolidar su implantación a nivel general en el Grupo.

Objetivos y claves para su desempeño

En el ejercicio 2012 se han desarrollado actuaciones relevantes para avanzar en diversos objetivos ligados al cumplimiento de las estrategias básicas, acciones estratégicas y tareas marcadas en el plan estratégico a largo plazo.

Sobre las anteriores actuaciones se irá profundizando en los próximos años, considerando que las claves para avanzar hacia un desempeño equilibrado del Grupo son las siguientes:

Determinar con claridad las áreas o modelos de negocio en los que el Grupo EULEN quiere desarrollar sus actividades, siempre en los servicios intensivos en personal. Facility Services, Facility Management, Sociosanitarios, Trabajo Temporal y Servicios Distribuidos.

- Crear bases organizativas separadas para cada modelo de negocio.
- Profundizar en la evolución de nuestra actividad clásica de servicios hacia el concepto de Facility Services, siendo capaces de ofrecer soluciones eficientes en la prestación de servicios de personal integrados.
- Desarrollar las bases tecnológicas y de procesos organizativos adecuados para las nuevas actividades.
- Avanzar en el desarrollo internacional manteniendo una homogeneidad cultural.
- Poner en marcha objetivos a largo plazo a nivel de compromisos con la sociedad, el individuo y el cliente.

A más largo plazo, el Grupo EULEN considera que la planificación estará basada en claves similares a las que están permitiendo afrontar los cambios en la situación económica mundial, desarrollando unos modelos propios para que el servicio prestado permita atender las necesidades demandadas por sus clientes y las expectativas sociales en relación a los impactos, riesgos y oportunidades.

Otros aspectos relevantes

Finalmente, cabe destacar las iniciativas sobre la lucha contra la corrupción, soborno y extorsión, así como la transparencia de las acciones de la empresa, en las que también están siendo proactivos. De hecho, el Sistema Normativo del Grupo EULEN incorpora específicamente un Procedimiento de Actuación contra toda forma de acoso laboral.

Por otro lado, las aportaciones, ya sean de tipo benéfico, patrocinios o mecenazgo, se realizan a través de la Dirección correspondiente con gran transparencia estando disponibles en la página web www.eulen.com.

Por todo lo mencionado anteriormente, cada año se pretende cumplir con todos los compromisos adquiridos con sus grupos de interés, así como añadir otros nuevos que se desarrollen en todos los ámbitos, fomentando la proactividad en ese campo. Todo ello con el objetivo de conseguir, entre todos, una sociedad más justa y equilibrada.

Compromisos con iniciativas externas

(4.11, 4.12, 4.13)

Los programas o iniciativas externas que realiza el Grupo EULEN se llevan a cabo en diferentes campos de actuación, intentando mejorar tanto su participación en los mismos como ampliar su implicación en otros nuevos.

Así, destaca la Política Medioambiental y su aplicación por parte de la compañía que se constata de forma destacada en la implantación del sistema de gestión ambiental (cuyo elemento central es el análisis, prevención y mitigación de riesgos), instrumento clave para la implantación del principio de precaución en la organización. En el marco de estos sistemas de gestión se realizan simulacros de emergencia en instalaciones y se llevan a cabo análisis de las causas de los incidentes para prevenir posibles accidentes futuros.

Otro elemento esencial de estos sistemas de gestión es la formación, que permite la difusión de los principios en los que se basan dichos sistemas a través de la organización. De igual manera, la Política de Calidad y su aplicación en los procesos de EULEN se confirma mediante la Certificación ISO 9001. Además, a través de la Certificación ISO 27001, la empresa ha implantado un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) con el que se mide la eficacia de los controles de seguridad, evolución de riesgo y riesgo residual y se desarrollan las pruebas del Plan de Continuidad.

En relación a los procedimientos contables y financieros del Grupo EULEN es de reseñar que son auditores externos los que elaboran el informe anual correspondiente, valorando la adecuación de la gestión a los principios de prudencia contable.

Programas sociales, ambientales y económicos

EULEN suscribe o apoya iniciativas externas alineadas con el desarrollo sostenible y promueve la adhesión de sus empresas participadas para consolidar sus valores éticos.

Las iniciativas más destacadas son:

- Adhesión al Pacto Mundial desde el año 2003, adquiriendo el compromiso de apoyar, impulsar y difundir sus diez principios relativos a los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción, tanto en su propio ámbito como en su entorno de influencia.

Durante estos años, la compañía ha profundizado en el desarrollo de las políticas y prácticas propuestas por el Pacto Mundial de Naciones Unidas y lo ha hecho público a través de su Informe anual de Responsabilidad Corporativa y su web corporativa, que han seguido los estándares más reconocidos y superado una verificación externa independiente. Durante el año 2012, como en años anteriores, el Grupo EULEN participa en la consecución de los Principios del Pacto mediante la presentación del Informe de progreso.

Dentro de las acciones sociales, la empresa tiene firmados acuerdos para la integración de personas con discapacidad física o intelectual, colectivos de emigrantes, colectivos en riesgo de exclusión social o de difícil integración laboral y para la integración de jóvenes universitarios desempleados. Igualmente, el Grupo realiza distintos tipos de patrocinio y/o mecenazgo apoyando a diferentes asociaciones y fundaciones que dedican su actividad al desarrollo de iniciativas culturales, políticas sociales, medioambientales, etc.

Toda esta información está disponible en la página web www.eulen.com, el Informe Anual 2012, y los apartados de referencia en este Informe Responsabilidad Corporativa 2012.

Principales asociaciones

Por su dimensión y presencia internacional, el Grupo EULEN -directamente o a través de sus filiales y participadas- pertenece a numerosas asociaciones relacionadas con su actividad, entre las que destacan como más relevantes las siguientes:

AAEF (Asociación Andaluza de Empresas Forestales)

AEA (Asociación Española de Arboricultura)

AECA (Asociación Española de Contabilidad y Administración)

AEdG (Asociación Española de Greenkeepers)

AEDIPE (Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas)

AEFCLM (Asociación Empresas Forestales Castilla La Mancha)

AEM (Asociación Española de Mantenimiento)

AEPJP (Asociación Española de Parques y Jardines Públicos)

AERCE (Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos)

AERME (Asociación Española de Empresas Instaladoras y Mantenedoras de Sistemas contra Incendios).

AES (Asociación de Empresas de Seguridad)

AESTE (Asociación de Empresas de Servicios para la Dependencia)

AFE (Asociación Forestal Extremeña)

AGETT (Asociación de Grandes Empresas de Trabajo Temporal)

AMI (Asociación de Empresas de Mantenimiento Integral y Servicios Energéticos)

APD (Asociación para el Progresode la Dirección)

APROSER (Asociación Profesional de Compañías Privadas de Servicios de Seguridad)

ASEJA (Asociación Nacional de Empresas de Jardinería).

ASERPYMA (Asociación de Empresas Restauradoras del Paisaje y del Medio Ambiente)

ASPEL (Asociación Profesional de Empresas de Limpieza)

ASELIME (Asociación de Empresas de Limpieza Técnica Industrial Mecanizada)

CEG (Club Excelencia en Gestión)

FEEF (Federación Española de Empresas Forestales)

FORO NUCLEAR (Foro de la Industria Nuclear Española)

IFMA (Asociación Internacional de Facility Management)

ISMS FORUM (Asociación Española Para El Fomento de la Seguridad de la Información)

ISSA (Organización Internacional de contratistas, fabricantes de equipos, funcionarios públicos, personal de investigación, ingenieros consultores y otros profesionales de la industria, para promover el concepto de conservación del pavimento)

SEPR (Sociedad Española de Protección Radiológica)

SNE (Sociedad Nuclear Española)

UNO (Organización Empresarial de Logística y Transporte)

Gobierno Corporativo

(4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.9, 4.10, LA13)

El órgano de gobierno supremo del Grupo EULEN lo constituyen los Administradores Solidarios que, en número de dos, son designados por la Junta General de Accionistas de la Compañía.

Subordinado al Órgano de Administración, ejerce sus funciones un Director General Corporativo, primer órgano ejecutivo de la Organización, sólo subordinado a los Administradores Solidarios.

Con él, forman equipo un Director Corporativo Económico-Financiero, un Director Corporativo de Recursos Humanos, un Director del Área Internacional, así como un Director de España centrado, fundamentalmente, en la producción de los servicios.

Asimismo, el máximo órgano de gobierno se sirve de los Informes de Gestión elaborados por el Departamento de Control de Gestión, de ámbito corporativo, incluyendo por tanto el área internacional, así como de la Memoria Anual valorativa emitida por el Director General Corporativo, además de las diferentes auditorías internas y externas operativas, financieras y de sistemas de gestión (Calidad, PRLL, Sistemas de la Información, etc.) para supervisar la identificación y gestión del desempeño económico, ambiental y social de la compañía.

Por su parte, con la aprobación por la Junta General de Accionistas de la gestión y cuentas de la compañía (en la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión Consolidado de fecha 31 de diciembre de 2011 verificada por auditores externos acreditados), se evalúa el propio desempeño del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.

En lo que se refiere a la retribución de los ejecutivos de la Organización se compone de un fijo por el ejercicio de la función, más un complemento variable dependiente del resultado de su trabajo.

La valoración de competencias del Órgano de Administración, corresponde a la Junta General de Accionistas, no existiendo, por otra parte -dada la naturaleza del Órgano de Administración- necesidad de establecer procedimientos para la resolución de conflictos entre los titulares de dicho cargo.

La valoración de la gestión de los ejecutivos del Grupo responde a un sistema donde se combinan elementos objetivos y valoraciones personales por los superiores jerárquicos, en cada caso, de los ejecutivos valorados. Dicho procedimiento forma parte de la normativa interna de la compañía y su implementación, desarrollo y, en su caso, modificación, está atribuida a la responsabilidad del Área Corporativa de Recursos Humanos.

Por su parte, la *Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas de la Sociedad e Informe de Gestión Consolidado* de fecha 31 de diciembre de 2012 detalla las retribuciones de los componentes de la Comisión Permanente.

Órgano de Administración

ADMINISTRADORES SOLIDARIOS

David Álvarez Díez
Mª José Álvarez Mezquíriz

COMITÉ DE DIRECCIÓN

Director General Corporativo
Director Corporativo Económico-Financiero
Director Corporativo de RRHH
Director Área Internacional
Director Corporativo de España y Portugal

CUADRO DIRECTIVO

Presidente Ejecutivo y Fundador: David Álvarez Díez
Vicepresidenta Ejecutiva: Mª José Álvarez Mezquíriz
Director General de Innovación y Marketing: Jesús David Álvarez Mezquíriz
Secretario General del Grupo: Santiago Carrero Antín
Director General Corporativo: Juan Jordano Pérez
Director General de Producción de España y Portugal: Jorge Adeva Ramos
Director General de Internacional: Mariano Aguiló Vega
Director de Relaciones Institucionales: Juan Manuel Martínez Gómez

ÁREAS CORPORATIVAS

Director Económico - Financiero: José Luis Bilbao Rey
Director de RRHH: Alfonso Gordon García-Salcedo
Director Marketing y Comunicación: Javier Arnedo Areitio
Director de T.I.: Miguel Ángel Bayona Pérez
Director de Organización y Control: Manuel Jesús Murciano Rosado

ÁREAS DE PRODUCCIÓN

Subdirector General Comercial: Sebastián Armenteros González
Dtor. Nacional EULEN Limpieza y Sub. Gral. de Sistemas Productivos: Emilio Arce Alonso
Director Nacional EULEN Mantenimiento y EULEN Seguridad: Emilio García Perulles
Director Nacional EULEN Servicios Auxiliares: José Luis Fortuny Badiola
Director Nacional EULEN Servicios Sociosanitarios: Juan Ramón Pérez Sancho
Director Nacional EULEN Trabajo Temporal: Jorge González Seoane
Director Nacional EULEN Medio Ambiente: Serafín Ros Orta
Director Nacional de Operaciones y Subdirector General de Operaciones y Desarrollo Territorial: Jaime Mansilla Roselló

ESTRUCTURA DIRECTIVOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2012

Categoría	TOTAL		
	H	M	Total
Directores Generales / Corporativos	21	1	22
Directores de Producción / Directores de Departamento	35	14	49
Director Provincial	26	11	37
TOTAL DIRECTIVOS	**82**	**26**	**108**

** A 31 de diciembre de 2012*

Grupos de interés

- Empleados
- Clientes
- I+D+i
- Sociedad
- Medio Ambiente
- Proveedores

INFORME 2012

RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

EMPLEADOS

1

Plantilla
Política retributiva
Compromisos sociales del Grupo EULEN
Relación empresa-trabajadores
Gestión del capital humano
Beneficios para los empleados
Seguridad y salud en el trabajo

1 Empleados>

El Grupo EULEN entiende que su capital humano, principal activo de la compañía, así como la gestión eficaz que de él se haga repercute en el modelo de excelencia de servicio a sus clientes que persigue la empresa, donde la formación juega un papel fundamental. Ello, sumado a la aportación social que se hace en España, fundamentalmente en la integración laboral y ayuda a colectivos desfavorecidos o con dificultades para incorporarse al mercado laboral, centran el enfoque del desempeño social de la compañía.

1.1 PLANTILLA (LA1, LA2)

La plantilla del Grupo EULEN en España se desglosa de la siguiente manera: **(LA1)**

INDICADOR	2012	2011
PLANTILLA TOTAL	**46.751**	**49.220**
Hombres	34,70%	41,19%
Mujeres	65,29%	58,81%
PLANTILLA DESGLOSADA POR EDADES		
<30	15,57%	36,44%
30-50	57,40%	53,88%
>50	27,03%	9,68%
PLANTILLA JORNADA COMPLETA		
Hombres	12.974	13.155
Mujeres	10.072	10.783
PLANTILLA JORNADA PARCIAL		
Hombres	3.251	3.552
Mujeres	20.454	21.818
PLANTILLA CONTRATO INDEFINIDO		
Hombres	9.472	9.808
Mujeres	19.391	19.481
PLANTILLA CONTRATO TEMPORAL		
Hombres	6.753	6.934
Mujeres	11.135	13.120

- **Número total de trabajadores, por categoría profesional:**

	H	M
Directores Generales / Corporativos	21	1
Directores de Producción / Directores de Dpto.	35	14
Jefes de Dpto./Jefes Técnicos/ Jefes de Producto	85	58
Directores Provinciales	26	11
Jefes de Sección	11	14
Técnicos	214	255
Supervisores	85	71
Auxiliares	37	333
Operarios*	15.711	29.769

**Empleados directos, no de Estructura*

(LA2)

INDICADOR	2012	2011
TASA NUEVAS CONTRATACIONES	**13,08 %**	**12,14 %**
Altas nuevas	20.068	19.651
Altas	153.465	161.859
TASA NUEVAS CONTRATACIONES POR EDAD		
<30	3.954 (19,70%)	8.577 (43,65%)
30-50	4.740 (23,62%)	9.816 (49,95%)
>50	580 (2,89%)	1.258 (6,40%)
NÚMERO DE TRABAJADORES QUE DEJARON EL EMPLEO	**2.638**	**3.853**
Hombres	968 (37%)	1.425 (37%)
Mujeres	1.670 (63%)	2.428 (63%)
NÚMERO DE TRABAJADORES QUE DEJARON EL EMPLEO POR EDAD		
<30	1.037 (39%)	1.404 (36%)
30-50	1.327 (50%)	2.076 (54%)
>50	274 (11%)	373 (10%)

(LA13)

En lo que se refiere a la composición de los órganos de Gobierno Corporativo y a la pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad, la plantilla es la siguiente:

- **Desglose de la categoría Dirección por sexo:**
  Mujeres: 24 % **Hombres:** 76%

No existen minorías en la Dirección del Grupo EULEN en España.

- **Porcentaje de la plantilla de trabajadores que pertenecen a la categoría minorías:**
  Personas con Discapacidad: 3,43%
  Otras nacionalidades: 6,36%

1.2 POLÍTICA RETRIBUTIVA (EC5)

En el año 2012, la referencia salarial del nivel organizativo inferior de la compañía que fija la retribución mínima de un empleado indirecto de EULEN en España ha sido casi el doble del salario mínimo interprofesional en este país.

Empleados indirectos se consideran aquellos no asignados directamente a un contrato de servicio, es decir, personal de estructura (supone el 2,71% de la plantilla en España a 31 de diciembre de 2012).

Respecto al personal directo (97,28% de la plantilla en España a 31 de diciembre de 2012), el salario mínimo de cada categoría profesional corresponde, como mínimo, con el establecido en el Convenio Colectivo de aplicación en cada caso.

1.3 COMPROMISOS SOCIALES DEL GRUPO EULEN (LA13)

La Responsabilidad Social Corporativa es uno de los pilares claves del Grupo EULEN, tanto en su relación con los empleados de la empresa como con la sociedad en general. Dentro de las iniciativas que la compañía pone en marcha internamente, la integración laboral y la conciliación de la vida familiar y laboral ocupan la mayoría de ellas.

Integración laboral de colectivos minoritarios

El Grupo EULEN asume un importante compromiso con la sociedad que se materializa en la integración laboral de diferentes colectivos como personas con discapacidad, extranjeros, en riesgo de exclusión social y en dificultad de integración laboral.

Composición de la plantilla: personas con discapacidad y extranjeros

Personal con discapacidad: 1.605
Personal extranjero: 2.971

En 2012, un 3,43% de la plantilla del Grupo estaba compuesto por personal discapacitado, contando en total 1.605 trabajadores con alguna discapacidad. Asimismo, el 77% de estos trabajadores posee un contrato indefinido y el 52% trabaja a jornada completa.

Por su parte, en lo que se refiere al personal extranjero, en 2012, el 6,36% del total de trabajadores era extranjero, lo que se traduce en 2.971 empleados.

Iniciativas para fomentar la integración

El Grupo EULEN no sólo se preocupa por la integración laboral de las personas con discapacidad sino que lucha también por que dicha incorporación sea lo más grata posible, tomando iniciativas como por ejemplo la impartición de cursos de lenguaje de signos para quien lo solicite.

Igualmente, para facilitar la total inserción del colectivo de extranjeros en la plantilla, y para hacer partícipes a toda la organización de la importancia de comprender todas las culturas, se ha implantado otro curso *online* que bajo la denominación "Gestión de la diversidad" se ocupa de formar a los empleados en el conocimiento de las diferentes nacionalidades que forman parte del Grupo. Además, se ha elaborado específicamente un "Manual de acogida" para este colectivo con el fin de facilitar la incorporación e integración laboral del trabajador en el puesto y en la organización. Dicho manual ha sido traducido a varios idiomas (francés, árabe, rumano e inglés) con el objetivo de que la adaptación de colectivos de habla no hispana sea lo más eficaz posible.

Para la integración laboral de colectivos en riesgo de exclusión social, la compañía colabora con la **Fundación Integra**, con quien ha contratado en 2012 a 112 personas pertenecientes a dichos colectivos en riesgo de exclusión social, lo que supone un total, desde 2001 –año en que se empezó a colaborar con ellos- de 781 contrataciones.

También, el Grupo EULEN se ha adherido durante 2012 a la campaña "Hay salida" del **Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad** en la iniciativa "Empresas una sociedad libre de violencia de género", institución con quien ya se colabora desde 2010 cuando se firmó un acuerdo para la inserción laboral de mujeres víctimas de la violencia de género. De esta manera, se continúa con el convenio que la empresa rubricó en 2007 con el entonces Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, demostrando su apuesta por favorecer a los grupos sociales que lo tienen más difícil a la hora de incorporarse al mercado laboral.

Sin embargo, existen colectivos con mayores dificultades de conseguir un empleo y que encuentran problemas a la hora de incorporarse al mundo laboral. En este sentido y sirviendo de ejemplo, la empresa cuenta con más de 22.000 empleados mayores de 45 años, un importante colectivo en riesgo de exclusión social, lo que supone un 46% de su plantilla.

Otras personas han dedicado gran parte de su vida a otras actividades que ahora no son suficientes para encontrar un trabajo, como es el caso de los deportistas de alto nivel, que tienen plena dedicación a esta actividad, con la que van adquiriendo excelentes atributos profesionales -motivación de logro, trabajo en equipo, sentido de compromiso y responsabilidad, etc.- No obstante, las exigencias y esfuerzos que se derivan de ella, -entrenamientos, concentraciones, competiciones y continuos viajes- suponen en ocasiones un obstáculo para el desarrollo conveniente de carreras profesionales complementarias a sus carreras deportivas.

En este sentido, el Grupo EULEN tiene un **Convenio con el Consejo Superior de Deportes** para favorecer la integración

laboral de deportistas de alto rendimiento en el marco del programa PROAD. En la actualidad, el Grupo EULEN ya ha incorporado una persona en Sevilla y otra en Madrid de este colectivo.

Conciliación de la vida familiar y profesional

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

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

- **Horario flexible:** Los trabajadores pueden adaptar cada día el cumplimiento de su jornada diaria para facilitar la conciliación de sus obligaciones profesionales y el disfrute de sus relaciones familiares y actividades de ocio.
- **Semana laboral comprimida:** La jornada del viernes se comprime trabajando en un único turno de mañana.
- **Jornada intensiva:** Desde el 21 de junio hasta el 10 de septiembre se disfruta de jornada intensiva. Acomodándola de esta manera a las vacaciones escolares.
- **Vacaciones flexibles:** Los empleados tiene derecho a 26 días laborables, que pueden ser disfrutados hasta en cuatro periodos a lo largo del año.
- **Periodo sabático:** Posibilidad de disfrutar de un periodo sabático para poder dedicarlo a lo que considere oportuno (familia, formación, viajes...) con un duración mínima de 3 meses y una máxima de 1 año.
- **Reducción temporal de jornada:** Posibilidad de solicitar una reducción en la jornada laboral durante un periodo determinado para poder facilitar la conciliación del trabajo con cualquier aspecto de la vida personal. La solicitud de reducción de jornada tendrá que ser de un mínimo de 1/8 de la misma y un máximo de la mitad, durante un periodo de 6 meses como mínimo y 1 año como máximo.
- **Adquisición (compra) de días adicionales de vacaciones:** Posibilidad de solicitar días "extras" de vacaciones a adicionar a sus vacaciones anuales. El número mínimo de días extras de vacaciones a solicitar será de 3 días y el máximo de 10 días por año natural.

1.4 RELACIÓN EMPRESA-TRABAJADORES

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 índole de trabajo forzado o no consentido. **(HR6, HR7)**

El porcentaje de los empleados de la compañía, en España, que están acogidos a un convenio colectivo es de más del 90 %. **(LA4)**

En cuanto al periodo de preaviso mínimo de cambios organizativos, éste es el marcado por el Estatuto de los Trabajadores, salvo mejoras que pueda incluir el convenio colectivo de aplicación en cada caso. **(LA5)**

Asimismo, el 100% de los trabajadores de EULEN en España se encuentran representados en comités de seguridad y salud para ayudar a controlar y asesorar sobre programas relacionados con este ámbito, puesto que los representantes de los trabajadores forman parte de éstos. **(LA6)**

Comunicación interna con empleados

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

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

Los canales que emplea para ello son: la revista interna, los boletines internos, el Portal Corporativo del Empleado y las campañas de marketing internas.

- La revista interna, Nosotros, se compone de artículos, entrevistas, reportajes, etc. destinados a empleados de estructura (más de 1.700) y jubilados con una periodicidad trimestral. Su distribución se hace de manera digitalizada a través de correo electrónico y enviándolo al domicilio de aquellas personas que así lo han solicitado.
- Los 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, aquel que está trabajando en casa del cliente (más de 25.000). Su periodicidad es cuatrimestral y el envío se realiza a domicilio junto con la nómina correspondiente o por correo electrónico.

- El nuevo Portal Corporativo del Empleado se lanzó en 2012 no sólo en España sino que tiene un alcance internacional en el resto de países en los que la compañía está presente. Es una herramienta interactiva cuyos contenidos están en permanente actualización, así como segmentados para cada producto o área.

  Se trata de un nuevo Portal muy interactivo en el que cada usuario podrá configurar accesos directos, informaciones y aplicaciones, de acuerdo a sus necesidades. Destaca, como principal novedad, el Directorio global de empleados y oficinas del Grupo, así como la posibilidad de crear "comunidades" entre los empleados para el intercambio de información.

1.5 GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO

El equipo humano de una organización es su activo más importante y el Grupo EULEN pone todos los medios posibles para conseguir que las personas de la compañía alcancen todo su potencial.

Formación a empleados (LA10)

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

Para ello, la empresa dispone de un centro propio: el Instituto EULEN de Formación (IEF), incluido en el Área de Recursos Humanos, encargado del desarrollo e impartición de la formación interna del Grupo que cuenta con aulas y equipamiento prácticamente en todas las delegaciones españolas. En Madrid existe un centro emblemático, sede de la central del Instituto EULEN de Formación. Asimismo, las acciones formativas previstas se recogen en el Plan Anual de Formación que posteriormente se ejecuta y organiza en bloques formativos y se imparte por provincias y servicios.

Prueba de la importancia que el Grupo EULEN le confiere a la formación es la inversión destinada en esta materia, que en 2012 fue de más de 4 millones de euros. Esta inversión permitió alcanzar las siguientes cifras:

- Cursos realizados 1.209
- Alumnos Formados 27.890
- Horas Impartidas 308.523
- Horas por Alumno 17,33

Asimismo, al 100% del personal de estructura se le realiza la evaluación anual de desempeño y competencias.

Promociones jóvenes universitarios

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

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

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

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

Formación de inicio

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

Comprende el periodo de formación previo a la incorporación definitiva al puesto de trabajo y con ella se pretende facilitar la adaptación al Grupo EULEN y a su entorno más próximo, para que el trabajador se sienta seguro y acogido por la organización. La formación se realiza con formadores internos de la compañía y desde 2012 se dispone de un curso de acogida *online*, realizado con niños, que de manera didáctica y divertida muestran la compañía a las nuevas incorporaciones.

El personal de servicios recibe un *Welcome pack* o pack de bienvenida en el que se incluye un Manual de acogida, con una carta del presidente de la compañía y con indicaciones de interés tanto de la empresa como del puesto que va a desarrollar. Existen versiones en castellano, idiomas autonómicos, inglés, francés, rumano y árabe.

Plataforma de formación online @prende

El Grupo EULEN dispone de una plataforma de formación online denominada **@prende.**

Esta plataforma es un espacio de Internet en el que el alumno, a través de un ordenador, puede acceder a diferentes documentos formativos: cursos, vídeos, etc.

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

En la actualidad, los alumnos pueden acceder a más de 150 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.

Nuevas modalidades de formación

Durante los últimos años, el crecimiento del personal, las diferencias horarias y los cambios de actividad, han obligado a buscar soluciones formativas cada vez más variadas y específicas debido a la diversidad y amplitud de los servicios del Grupo EULEN.

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

Algunas de estas modalidades son:

- **Formación *online*.** Esta es la herramienta que más se ha incrementado en la empresa a través de la Plataforma de formación online, especificada en un párrafo anterior.
- **Formación a distancia.** Con materiales propios y el apoyo de un tutor, se forma a empleados cuando existe dispersión geográfica mediante materiales impresos.
- **Aulas trailer.** Se trata de talleres de formación técnica ubicados en camiones perfectamente equipados, que posibilitan la formación en cualquier punto de la geografía española.
- **Formación presencial a distancia**. Permite conectar a través de Internet a varios alumnos situándose en diferentes ubicaciones. Profesores y alumnos se ven y escuchan en tiempo real y comparten programas y contenidos multimedia, reproduciéndose el formato de clase tradicional. En este momento la empresa dispone de un Aula Webex.

Programa EULEN de Supervisión

Dependiente del Instituto EULEN de Formación, el Programa EULEN de Supervisión comenzó a gestarse en julio del año 2009 con el objetivo organizar un programa de formación para todos los profesionales que trabajan en la función de supervisión.

Esta iniciativa se encarga de identificar lagunas formativas, reglar un programa dirigido a todas aquellas personas que ocupen o puedan ocupar el puesto de supervisor en primer término o ejerzan funciones de supervisión en nuestros servicios, así como unificar, concentrar y compartir el conocimiento disgregado en la organización en materia de supervisión de servicios.

El Programa se inició en 2010 y en ella están implicados más de 70 profesionales de la empresa que realizan los contenidos y un número similar de profesores que dan cobertura a las distintas convocatorias anuales.

La primera convocatoria comenzó en octubre 2010 y hasta el momento se han realizado seis promociones, permitiéndonos formar a más de 150 alumnos, en los módulos de materias transversales (13) y en la formación específica de cada uno de los productos del Grupo EULEN (escuelas técnicas).

Este es uno de los mayores proyectos formativos de los últimos años en la compañía que se ha dado por finalizado durante 2012.

Además, el puesto de supervisor se ha transformado en un nuevo puesto de la empresa: Gestor de Servicios, dando lugar durante 2013 a un nuevo Programa de Gestión de Servicios, igualmente programa superior, para formar a todos los Gestores de servicios de la compañía.

Promociones para los empleados

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

- **Alquiler de vehículos:** Empresas de *renting* y alquiler de vehículos ofrecen descuentos en el alquiler de coches y furgonetas.

- **Balnearios y spas:** El descanso de los empleados se ve motivado con los descuentos de cadenas hoteleras y de spas.
- **Formación:** Acuerdos con Escuelas de Empresa, Universidades e instituciones educativas que ofrecen postgrados, Másters o MBA así como cursos de formación.
- **Hogar:** Descuentos en electrodomésticos, servicio doméstico o muebles para la casa.
- **Motor:** Diferentes concesionarios de múltiples marcas de automóviles así como tiendas especializadas
- **Ocio:** El Grupo EULEN considera de vital importancia que sus trabajadores puedan disfrutar de su tiempo libre sin que el presupuesto, que ciertas actividades de ocio requiere, suponga una barrera para ellos. Por ello, colabora con diferentes entidades, parques temáticos, tiendas de juegos, musicales, teatros, conciertos, etc., a través de los que se pueden obtener grandes descuentos.
- **Moda, complementos y *outlet:*** Ofertas en tiendas de ropa, así como venta *online* en la que ofrecen productos de primeras marcas a precios especiales.
- **Promociones inmobiliarias:** Diferentes empresas inmobiliarias ofrecen facilidades y descuentos en la adquisición de una vivienda.
- **Salud y belleza:** Seguros privados y clínicas de salud, para que los empleados se beneficien de importantes descuentos en la adquisición de un seguro de salud privado, tratamientos oftalmológicos, estéticos, etc.
- **Seguros y banca:** Grandes bancos y aseguradoras colaboran con el Grupo a través de diferentes iniciativas: préstamos, hipotecas, seguro de la casa, de vida, coche...
- **Viajes:** Los acuerdos con agencias de viajes, hoteles y cruceros permiten ofrecer a los empleados del Grupo EULEN los mejores precios a la hora de disfrutar de sus vacaciones.

1.6 BENEFICIOS PARA LOS EMPLEADOS (LA3)

La preocupación del Grupo EULEN por las personas de la compañía se pone de manifiesto en las diferentes iniciativas puestas en marcha para ofrecerles servicios –de forma gratuita- a los que posiblemente no pudieran acceder si no fuesen empleados de la compañía.

Teléfono de Orientación Médico- Social

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

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

- **Información y asesoramiento MÉDICO 24 horas los 365 días sobre:**

  Pueden realizarse consultas sobre cualquier tema relacionado con la salud: sintomatología, farmacología e interacción de medicamentos, explicación de analíticas, vacunas, dietética y nutrición y, en general, cualquier tipo de consulta médica personal (no se realizan diagnósticos ni tratamientos).

- **Información de todos los recursos públicos y privados de índole sanitaria de cualquier lugar de España: hospitales, centros especiales, farmacias de guardia.**
- **Salud infantil: desde el inicio del embarazo, la lactancia y hasta los menores de 12 años.**
- **Información y asesoramiento PSICOLÓGICO de 9 a 19 horas de lunes a viernes sobre:**

  * *Ayuda inicial en los momentos de crisis personales, angustia, ansiedad, etc.*
  * *Apoyo psicológico en determinadas circunstancias especiales.*
  * *Decesos, separaciones, depresión posparto...*
  * *Consejo y orientación general psicológica: trastornos de conducta, aprendizaje, sociabilidad, etc.*
  * *Infancia, adolescencia, sexología.*
  * *Toxicomanías (drogodependencias, alcoholismo...).*

- *Trastornos de la alimentación (anorexia y bulimia).*
- *3ª edad. Violencia de género. Relaciones de pareja.*

- **Información y asesoramiento en DIETÉTICA de 9 a 19 horas de lunes a viernes sobre:**
  - *Un especialista en dietética nutricional le asesorará sus consultas.*
  - *Orientación en dietas equilibradas, hábitos alimenticios.*
  - *Asesoramiento en dietas de patologías específicas como hipercolesterolemia, hipertensión arterial, etc.*
  - *Alteraciones nutricionales: falta de apetito, deficiencias de hierro, caries dental, etc.*
  - *Trastornos de la alimentación.*
  - *Control de obesidad infantil.*
  - *Alergias alimentarias, etc.*

- **Información y asesoramiento SOCIAL 24 horas los 365 días sobre:**
  - *Personas mayores: ayuda domiciliaria, residencias geriátricas, asociaciones.*
  - *Mujeres: formación, violencia de género, planificación familiar, adopciones.*
  - *Toxicomanías y drogodependencias.*
  - *Disminuidos físicos, psíquicos y sensoriales (atención especial mediante fax o Internet)*
  - *Infancia y juventud.*

- **Información de todos los recursos de carácter social que existen en España y cómo acceder a ellos: centros especiales, servicios de la Administración, etc.**

- **Información y asesoramiento legal de 9 a 19 horas de lunes a viernes sobre:**
  - *Derecho familiar: orientación jurídica y asesoramiento respecto a todos los aspectos relacionados con decesos, separación, divorcio, custodia y tutela de los hijos, etc.*
  - *Información sobre tramitaciones de documentación legal. Testamento. Órdenes judiciales.*
  - *Problemática referente a la Ley de Propiedad Horizontal (Comunidad de vecinos), arrendamientos, compra y venta.*
  - *Carné por puntos.*
  - *Violencia de género.*

Seguro de vida

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

Esta póliza de seguro de vida cubre los riesgos de fallecimiento y de invalidez profesional total y permanente por cualquier causa. Asimismo, es compatible con cualquier otro seguro de vida que se tenga suscrito, a título particular, y su adhesión es automática para todos los empleados de estructura y, en el caso de los nuevos empleados, en el mismo momento en que se produzca el alta en la empresa.

El capital asegurado, independientemente de la categoría profesional, se refiere a la suma de los siguientes conceptos: una anualidad de retribución fija, más otra por cónyuge sin ingresos, más media por cada hijo menor de 25 años.

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

Otras iniciativas

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

Sin embargo, la empresa no se olvida del personal operativo o directo al que se le entrega un Welcome pack cuando se unen al Grupo EULEN en el que incluye una carta de bienvenida, una presentación el Grupo, así como información sobre la mutua de seguros.

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

1.7 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

(LA7, LA8)

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

De esta manera, la Prevención de los Riesgos Laborales pasa a convertirse en parte integrante de la gestión de las empresas

del Grupo EULEN y parte muy importante tanto por los graves efectos que acompañan a los accidentes y enfermedades laborales, como por las graves consecuencias sociales, económicas y empresariales que derivan de los mismos.

Por todo ello, el Grupo EULEN se compromete seria y decididamente a aplicar -a todas las actividades de las empresas que lo forman- una Política de Prevención de Riesgos Laborales que se mejora y actualiza de forma continua.

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

El objetivo de dicha política es alcanzar el mayor nivel posible de seguridad y salud en el trabajo, con el fin de proteger la integridad y salud de los trabajadores. La máxima del Grupo EULEN es "De forma segura o no lo haremos", teniendo como pilares de esta política: la evaluación de riesgos laborales, la planificación de las acciones preventivas, la coordinación empresarial y la participación de los trabajadores.

Índices de accidentabilidad (LA7)

Se registra y comunica a la Administración cualquier daño derivado del trabajo y declarado por las Mutuas de Accidentes de Trabajo: accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

De acuerdo a la legislación española, en la que se considera días perdidos, la incapacidad que cause baja laboral superior a un día de trabajo y son días naturales, los índices del Grupo EULEN en 2012 y su comparativa con 2011 son:

ÍNDICES	2012	2011
Índice de Incidencia de accidentes de trabajo	40,26	58,19
Índice de Incidencia de enfermedad profesional	0,72	0,88
Índice de gravedad de accidentes de trabajo	0,48	0,71
Índice de gravedad de enfermedades profesionales	0,01	0,01
Índice de absentismo	0,4	0,58
Víctimas mortales	1	3

*Cálculo índice de incidencia (número de accidentes con baja/número de trabajadores) *1000*
*Cálculo índicde de gravedad (número días de baja/total trabajadores *horas laborables) *1000*
*Cálculo índice de absentismo (días de baja/total días laborables*número de trabajadores) *100*

ÍNDICES	2012	
	Hombre	Mujer
Índice de Incidencia de accidentes de trabajo	43,78	38,36
Índice de Incidencia de enfermedad profesional	0,25	0,98
Índice de gravedad de accidentes de trabajo	0,50	0,47
Índice de gravedad de enfermedades profesionales	0,005	0,02
Índice de absentismo	0,41	0,39
Víctimas mortales	0	1

*Cálculo índice de incidencia (número de accidentes con baja/número de trabajadores) *1000*
*Cálculo índicde de gravedad (número días de baja/total trabajadores *horas laborables) *1000*
*Cálculo índice de absentismo (días de baja/total días laborables*número de trabajadores) *100*

En lo que se refiere a los contratistas, EULEN no dispone de datos, de igual manera que no se dispone del desglose por sexos ya que la mutua de accidentes no aporta este dato.

Por su parte, el registro y comunicación de accidentes -según establece la legislación española- se realiza a través de una plataforma informática denominada Delt@ (Declaración Electrónica de Accidentes de trabajo).

Asimismo, todos los trabajadores de EULEN en España se encuentran representados en comités de seguridad y salud, puesto que los representantes de los trabajadores forman parte de éstos. (LA6)

Campañas de concienciación de los empleados (LA8)

Habitualmente el Grupo EULEN pone en marcha diferentes campañas internas de concienciación de sus empleados como medidas para evitar la repetición de accidentes, uso correcto de escaleras de mano, pautas seguras en seguridad vial... Las principales vías de comunicación de estas campañas suelen ser la entrega de documentos adjuntos a la nómina, artículos en los boletines, revista y/o en Portal Corporativo del Empleado, que sirvan de recuerdo de las medidas de prevención a adoptar en diversas situaciones.

Dentro de las campañas dirigidas a la Seguridad Vial, durante 2012 el Grupo EULEN ha facilitado el *Carpooling* o coche compartido, sistema por el que el propietario de un vehículo pone a disposición de los posibles interesados las plazas que tiene disponibles para hacer un recorrido determinado.

Las ventajas derivadas de compartir vehículo son las siguientes:

- Se reduce el grado de congestión en las carreteras y vías urbanas en general, y principalmente el derivado de la movilidad al trabajo.
- Conducir acompañado disminuye el riesgo de quedarse dormido e incluso puede mejorar la conducción gracias a que los acompañantes pueden informar de prácticas imprudentes y así evitar repetirlas. También se puede alternar quien lleva el vehículo y por tanto quien conduce.
- Ahorro en los costes de desplazamiento para quienes lo utilizan.
- Se pueden utilizar los carriles reservados para Vehículos de Alta Ocupación (VAO).
- Mayor respeto al medio ambiente al circular menor número de vehículos.

En este sentido, el Grupo EULEN para facilitar el contacto entre interesados ha puesto a disposición de todos sus empleados un tablón de anuncio virtual, donde los trabajadores podrán indicar las plazas disponibles de su vehículo (origen/destino, horario, rutas) o buscar plazas disponibles en otro vehículo.

Sistema de gestión de Prevención de Riesgos Laborales

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

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

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

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

Asimismo, 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 como los delegados sindicales y los responsables técnicos de la prevención de la empresa. **(LA9)**

Aplicación Hércules

Para facilitar la consecución de este objetivo, el Servicio de Prevención Mancomunado del Grupo EULEN ha diseñado una aplicación informática, "Hércules", que garantiza la integración de la prevención en toda la organización y asegura el cumplimiento de las exigencias en materia preventiva para los más de 46.000 trabajadores que desarrollan su trabajo diario repartidos en múltiples centros cliente en todo el territorio nacional. Esta aplicación informática fomenta la participación de todos los actores de la prevención, implicando al equipo humano del Grupo y facilita la consulta, el control y la gestión de la prevención en todos los contratos.

Durante 2012 se ha llevado a cabo un nuevo diseño de la aplicación Hércules.

Certificaciones

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

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

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.

INFORME 2012

RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

CLIENTES

2

Satisfacción de los clientes

Calidad en los servicios

2 Clientes>

El Grupo EULEN prestó sus servicios en 2012 a 6.721 clientes tanto de la Administración Pública como privados pertenecientes a todos los sectores de actividad. La relación con el cliente está cuidada al máximo en la compañía, adaptándose continuamente a las necesidades de éstos y convirtiéndose en un aliado que le ayude a mejorar su negocio, al olvidarse de actividades secundarias de su empresa y centrando sus esfuerzos en su *core business.*

2.1 SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES (PR5)

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.

Resultados de la Campaña de satisfacción de clientes 2012

Así, y de acuerdo a la campaña realizada en el año 2012, el Índice de Satisfacción de Clientes (ISC) del Grupo fue de 7,67, frente a 7,58 obtenido en 2011, y el 80% de los clientes encuestados están satisfechos o muy satisfechos con los servicios prestados por el Grupo EULEN.

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

Igualmente, no ha habido incidentes derivados 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. **(PR2)**

De la misma manera, no ha habido multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización. **(PR9)**

2.2 CALIDAD EN LOS SERVICIOS

Como ya se ha comentado, el Grupo EULEN -cuya misión es la prestación de servicios generales a empresas que nuestra sociedad demanda, cada vez con mayor intensidad y variedad- tiene como base la creación de valor, el compromiso ético y social y el respeto con el Medio Ambiente.

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

- La responsabilidad social corporativa
- El resultado económico
- El respeto al medio ambiente
- El desarrollo de las capacidades de los trabajadores
- El sentido de pertenencia

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

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

Por ello, la empresa se caracteriza por el altísimo nivel en la calidad de los servicios que presta a sus clientes. Marcado por esta filosofía, el Grupo EULEN persigue la concienciación de este valor en todos los niveles y áreas de la organización. Todos los empleados deben de ser conscientes de que el éxito en la relación con el cliente radica en la actitud y conducta reflejada ante cualquier demanda realizada por éste.

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

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

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

INFORME 2012

RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

I + D + i

3

Innovación tecnológica

Comunicación

3 I+D+i >

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

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.

En ese sentido, la innovación se estructura en tres procesos principales: la Identificación de Nuevos Servicios (INS), los Métodos de Mejora (MM) y los Planes de Negocio (BP).

En el año 2012 los resultados obtenidos de la comercialización de nuevos servicios innovadores han supuesto un 8% del total de las ventas en España, 105 nuevos servicios innovadores identificados por I+D+i con un desarrollo de negocio de 85,74 millones de euros durante el ejercicio.

Actualmente, se identifican 22 líneas de innovación que agregan nuevos servicios o servicios transformados que reconocen posibles nuevas líneas de venta, y son:

- Higiene ambiental en instalaciones
- Servicio pro-dependencia
- Electromedicina
- Convergencia de la seguridad
- Seguridad marítima
- Seguridad aeroportuaria
- *Outsourcing* de procesos de negocios (BPO)
- *Overseas Workforce for Logistics Services* (OWLS)
- Inserción laboral/Inserta
- Servicios de telemarketing
- Atención e información
- Servicios de promoción y venta
- Inspección y verificación en campo
- Servicios culturales
- Servicios logísticos
- Mantenimiento industrial
- Seguridad itinerante
- Servicios escolares / EULEN Educa
- Sistemas modulares sociosanitarios
- Servicio de telesalud
- Seguridad de la información
- Gestión y mantenimiento de instalaciones deportivas/ EULEN Sport

3.1 INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

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

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

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

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

3.2 COMUNICAR LA INNOVACIÓN

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

- Presentación de objetivos y resultados a la Dirección y Delegaciones
- Publicación de innovacion.eulen.com
- Comunicación y contacto con la fuerza técnica del Grupo EULEN
- Colaboración en los principales foros de innovación de servicios

INFORME 2012

RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Sociedad

4

Comunidades locales más vulnerables

Fundación EULEN: Instituto Bíblico y Oriental, Colegio Internacional Peñacorada, Fundación Integra y Fundación Atapuerca.

4 Sociedad >

(SO1)

El compromiso del Grupo EULEN con la sociedad se plasma principalmente en devolver a la sociedad parte de lo que ha recibido de ella, tal y como dice su Presidente y Fundador, David Álvarez Díez. Para lograrlo, la compañía centra sus esfuerzos fundamentalmente en la contratación de personas pertenecientes a colectivos desfavorecidos, así como en la formación de estas personas para que aumentar sus posibilidades de empleabilidad.

Muchas de estas acciones se realizan directamente desde la propia actividad de la compañía y en otras ocasiones se lleva a cabo a través de la Fundación EULEN.

Una de las iniciativas en las que participa el Grupo EULEN y con la que adquiere una obligación con la sociedad es su adhesión al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas** -desde 2003- por el que se compromete en el cumplimiento de los 10 principios del mismo 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.

THE GLOBAL COMPACT
APOYAMOS EL PACTO MUNDIAL

Asimismo, también colaboramos con algunas ONGs, como es el caso de **Médicos Sin Fronteras**, donde cada año EULEN Seguridad ofrece los servicios de vigilancia sin ningún coste en el punto donde realicen sus campañas y actividades en diferentes ciudades españolas.

MEDICOS SIN FRONTERAS

4.1 COMUNIDADES LOCALES MÁS VULNERABLES

En el presente informe se especifica la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental que hace el Grupo EULEN con el objetivo de mejorar la situación competitiva de los candidatos de determinadas fundaciones y empresas.

En este sentido, la compañía centra su acción social en la dedicación de recursos empresariales a proyectos de desarrollo socioeconómico que apoyen a colectivos desfavorecidos, principalmente en las áreas de servicios sociales, salud, educación, formación profesional y empleo.

De esta manera, sus acciones sociales están encaminadas a favorecer a estos colectivos:

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

Acuerdos para la integración de personas con discapacidad física o intelectual

La inserción laboral de trabajadores con discapacidad superior al 33% es un objetivo estratégico en las incorporaciones de Grupo EULEN, propiciando la cobertura de puestos de trabajo con personal con discapacidad acreditada.

Por ello, la compañía dedica cada año un especial esfuerzo a esta labor, superando ampliamente el 2% de empleados que marca la ley, incluso antes de que ésta estuviera en vigor. A diciembre de 2012, la compañía contaba con 1.605 personas con alguna discapacidad, lo que supone un 3,43% de los empleados.

En este sentido, y fruto de esa iniciativa, el Grupo EULEN y sus actuales empresas (EULEN SA, EULEN CEE, EULEN Integra, Codelco Mercantil, Instituto EULEN de Formación y EULEN Servicios Sociosanitarios) han recibido el Certificado DisCert, que acredita tanto el cumplimiento de la obligación legal relativa al 2% de personal minusválido en plantilla como realza la política del Grupo en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

Este certificado, pionero en toda Europa, reconoce, puntúa y ayuda a mejorar a las organizaciones, buscando la excelencia de acuerdo a su nivel de compromiso con las personas con discapacidad a través de un sistema de verificación externo e independiente.

discert
DISABLED CERTIFICATE FOR ORGANIZATIONS

Acuerdos y convenios

El objetivo de los diferentes convenios y acuerdos con asociaciones es establecer y regular un marco de colaboración entre ambas partes, que se concreta en la realización de una serie de acciones dirigidas a promover la plena integración social y laboral de los discapacitados, donde ambas partes se comprometen a colaborar activamente en la mejora de condiciones y posibilidades del colectivo de discapacitados.

ALICANTE

IVADIS (Instituto Valenciano de Atención a los discapacitados)

ASFEME (Asociación de Familiares de Enfermos Mentales)

AFEMA, (Asociación de Familiares y de Enfermos Mentales de Alicante)

COCEMFE (Confederación Coordinadora Estatal de Minusválidos Físicos de España)

FSC INSERTA (Sociedad perteneciente al Grupo ONCE)

FESORD (Federación de Personas Sordas de la Comunidad Valenciana)

UPAPSA (Unión provincial de Asociaciones Pro-Minusválidos Psíquicos de Alicante)

FEAPS

ALMERÍA

Asociación Comarcal de Discapacitados MURGI

Asociación de personas con discapacidad "El Saliente"

BARCELONA

FSC-INSERTA

Fundación Ecom

Fundación Xarxa Epsilon

CÁDIZ

Fundación MAPFRE

FSC INSERTA

CÓRDOBA

FEAPS (Federación Andaluza de Asociaciones de Personas Sordas)

FSC INSERTA

GALICIA

Confederación Galega de Persoas con Discapacidade (CO.GA.MI.)

FSC INSERTA

HUELVA

FSC INSERTA (Sociedad perteneciente al Grupo ONCE)

LA RIOJA

Centro de Recuperación de Minusválidos Físicos de Lardero

FSC INSERTA

SEVILLA

APROSE (Agrupación Provincial Sevillana de Asociaciones y Entidades Protectoras de Personas con Discapacidad Intelectual)

Fundación MAPFRE

Fundación TAS

TOLEDO

COCEMFE

FSC INSERTA

Asociación Down Toledo

VALENCIA

COCEMFE

IVADIS (Instituto Valenciano de Atención a los Discapacitados)

FSC INSERTA

Fundación Cáritas

Fundación Prevent

También cabe destacar la colaboración de EULEN Flexiplán de **Badajoz** con la revista de COCEMFE en varios números de 2012.

Asimismo, durante el año 2012, a través de los 3 Centros de Selección y Empleo del Grupo EULEN y los 6 Centros Especiales de Empleo, así como desde todas las Direcciones Provinciales se han realizado formaciones y contrataciones de candidatos pertenecientes a colectivos considerados de difícil inserción al mercado laboral. Además se mantiene una relación fluida y eficiente con entidades especializadas en la inserción laboral con colectivos en riesgo de exclusión social, propiciando su incorporación a la empresa y contribuyendo con ello a la mejora de la sociedad. En este sentido, la compañía colabora en la **Comunidad Autónoma de Cataluña** con dos Centros de Empleo Especiales para la ejecución de servicios de limpieza en Banc de Sabadell: Fundación Privada Tallers de Catalunya y servicios Integrales de Fincas Urbanas de Madrid, S.L. (SIFU) en varias provincias, entre ellas con SIFU Madrid.

Además, este tipo de acciones sociales cuentan con el reconocimiento público puesto que diferentes organizaciones han premiado la labor de integración sociolaboral de personas

con discapacidad del Grupo EULEN. Ejemplo de ello es el premio CORMIN (Comité de Entidades de representantes de Personas con Discapacidad de Navarra) que recibió la compañía en diciembre de 2012 en Pamplona por la contratación de personas con discapacidad.

Acuerdos para la integración de extranjeros

La integración laboral de las personas extranjeras se realiza fundamentalmente a través de los procesos internos de la propia empresa aunque también se han firmado diferentes acuerdos con entidades.

Este es el caso de Andalucía, donde existen acuerdos en algunas provincias como en Sevilla donde el Grupo EULEN también colabora con Movimiento por la Paz y el Desarme y la Libertad, dentro del Proyecto de Integración Sociolaboral de Mujeres Extranjeras.

Acuerdos para la integración de colectivos en riesgo de exclusión social

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

En este sentido, la compañía es patrona de la Fundación Integra con la que colabora desde su inicio -en el año 2001- habiendo contratado a 677 personas en riesgo de exclusión social derivadas por dicha Fundación, de las cuales 112 han sido contratadas durante 2012. Esta cifra sitúa al Grupo EULEN como la empresa que más personas en riesgo de exclusión social ha contratado a través de la Fundación Integra.

En esta materia cabe destacar el Convenio de Colaboración que la compañía tiene firmado con el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad para facilitar el empleo a las mujeres víctimas de la violencia de género, institución con la que ha colaborado mediante la adhesión a la campaña "Hay salida", fruto de la iniciativa "Empresas por una sociedad libre de violencia de género".

Asimismo, el Grupo EULEN colabora con el Proyecto Incorpora, de la Obra Social de La Caixa, cuyo objetivo es facilitar el acceso y la reincorporación al mercado de trabajo de colectivos especialmente frágiles. Durante 2012, el Grupo EULEN en Navarra se ha adherido a Incorpora con la firma de un convenio y en Guipuzcoa lo ha hecho con EULEN Socionitarios. Asimismo, desde Coruña, además del convenio de adhesión, mantienen una colaboración con prácticas no laborables con la Fundación Erguete-Integración para los alumnos de cursos de limpieza del colectivo de liberados condicionales y ex reclusos. Fruto de esta colaboración se realizaron contratos de trabajo a algunos de los alumnos que participaron en dicha acción formativa. También colaboran, las provincias de Alicante, en La Rioja con un convenio con ASPRODEMA.

Asimismo, dentro del Programa Reincorpora también de la Obra Social de La Caixa y en lo que se refiere a la formación de estos colectivos, la empresa tiene firmado con la Consejería de Justicia de la Generalitat de Cataluña un acuerdo de colaboración con el CIRE (Centro de Iniciativas para la Reinserción). La firma de este convenio, con el que se pretende fomentar la reinserción de las personas privadas de libertad, principal labor de CIRE, se ha realizado con dos entidades, la Fundación Andrómines para un itinerario formativo de perfil polivalente de supermercado y la Fundación Ires para un itinerario formativo de limpieza.

ALICANTE
Cruz Roja
Fundación Nova Feina de la Generalitat Valenciana

ALMERÍA
Fundación Secretariado Gitano Cruz Roja
Fundación Cepaím (Almería Acoge)
FAAM
FSC Inserta

BARCELONA
Cruz Roja
Servei d'Ocupació de Catalunya- Inem Catalán
Departament d'acció Social i Ciutadanía (Institut Català de la Dona)
Cáritas Diocesana de Barcelona
Barcelona Activa
Vapor Llonch
Fias Barcelona
Fundació Mercè Fontanillas
Adecco Fundación
Dona Activa 2010

CÁDIZ
Cáritas Diocesana
Cruz Roja

CÓRDOBA
Fundación Proyecto Don Bosco
ADSAM (Asociación para la Defensa Social de Adolescentes y Menores)
Asociación Encuentro en la Calle
Fundación Secretariado Gitano
Centro atención a la Mujer del Excmo. Ayuntamiento de Cabra

(Córdoba), en la gestión de diversas ofertas de empleo, y con el Área de igualdad del Ayuntamiento de Córdoba, en la realización de una acción formativa, realización de prácticas profesionales, así como la posterior inserción laboral de sus usuarias.

Respecto a los jóvenes, la compañía trabaja con Red AIRE-Córdoba, a través de la inserción laboral de una de sus usuarias. Asimismo, cabe destacar el reconocimiento que hemos recibido como empresa que colabora activamente con el Plan de Empleo de Cruz Roja, facilitando la inserción sociolaboral de personas en riesgo de exclusión.

GALICIA
Fundación Secretariado Gitano
Cruz Roja

HUELVA
Fundación Valdocco
FSC Inserta
CANF–COCEMFE
FAISEM

JAÉN
Servicio Andaluz de Empleo
Fundación pública Andaluza Fondo de Formación

MADRID
Federación de Plataformas Sociales Pinard
Asociación Eslabón
Fundación Secretariado Gitano
Cáritas Dicocesana de Madrid
SOIE (Servicio de Orientación e Información para el Empleo) de Nuestra Señora de la Peña, de S. Pablo y S. Ramón (Cáritas)
Sil del Ayuntamiento de Parla
Centro Pueblos Unidos
Fundación Mapfre
Fundación Universia
Norte Joven
Febhi
Asociación La Rueca
Alucinos de la Salle
Mensajeros de la Paz
Cail Ausbank Empresas
Atenea Grupogid
Fundación Exit
Afanias
Asociación de Empleados Iberia
Fundación Diversitas

SEVILLA
Asociación para la Lucha contra las Enfermedades Renales Alcer Giralda
Fundación Proyecto Don Bosco
Andalucía Orienta de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía
Centro de Empleo Aire de la Red Araña
FSC Inserta
FEANSAL
Fundación Padre Leonardo del Castillo
Andalucía Orienta de AESIM
Fundación Secretariado Gitano
Cáritas Diocesana

VALENCIA
Fundación Secretariado Gitano
Fundación Intra
Fundación Novaterra
Pactem Nord
Agencias de desarrollo local (Alfafar, Carlet, Carcaixent, Alzira, Paterna, Albuixech, Benetusser, Mislata, Silla, Liria, Ribaroja, Valencia)
Asociación Alanna

De la misma manera, en **La Rioja** se ha firmado un convenio con el Ayuntamiento de Logroño para la realización de prácticas de Servicio de Ayuda a Domicilio con el fin de favorecer una mayor incorporación al trabajo de las personas con riesgo de exclusión del mundo laboral.

En **Albacete**, el Grupo EULEN continúa con el Proyecto Urbanitas-Empleo, iniciado en 2010, para mejorar la cualificación profesional de los usuarios y facilitar su posterior Inserción Laboral. Esta iniciativa está encuadrada en el Programa Operativo Feder de Castilla- La Mancha 2007-2013, para las actuaciones que se desarrollen en el ámbito del Eje 5 de Desarrollo Sostenible Local Urbano, siendo una iniciativa Urbana para los barrios de la Milagrosa y La Estrella de Albacete. Durante 2012, se completaron un total de 12 inserciones laborales, en concreto, la compañía incorporó al mercado laboral un total de 10 personas en el Servicio de Kanguras y Proyecto Urbanitas realizó dos Inserciones Laborales en las Escuelas de Verano del Ayuntamiento de Albacete.

Toda la actividad realizada por la compañía en 2012, le han valido numerosos reconocimientos en este ámbito como el de empresa responsable por su colaboración con el plan de empleo de **Cruz Roja Española** y el diploma de Reconocimiento por su extraordinaria colaboración con el Programa de Prácticas del Observatorio Ocupacional de la Universidad Miguel Hernández.

Premio Empresa Responsable de Cruz Roja Española

Acuerdos para la integración de colectivos de difícil integración laboral

En este ámbito, el Grupo EULEN firmó un acuerdo -junto con otras 21 empresas de reconocido prestigio- con el Consejo Superior de Deportes (CSD) para la integración laboral de ex deportistas de alto rendimiento. De esta manera, la empresa se ha unido al Programa de Atención al Deportista de alto Nivel (PROAD), impulsado por dicho organismo, mediante la firma de un convenio para favorecer la evolución formativa y el acceso al mundo laboral de los deportistas de alto nivel.

En Murcia, se ha suscrito un convenio de colaboración con Radio Ecca Fundación para el fomento laboral de mujeres desempleadas.

Por su parte, desde Alicante se colabora con la Fundación Empresa-Universidad de Alicante, FUNDEUN, en el programa de inserción laboral dirigida a personas desempleadas mayores de 45 años, jóvenes y parados de larga duración.

En Valencia, se tienen acuerdos dirigidos al colectivo de mayores de 45 años con varias asociaciones: Acción Laboral, ADESTE y Fundación Moa.

Acuerdos para la integración de jóvenes universitarios y desempleados

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

ALICANTE

Universidad Miguel Hernández de Elche
IES La Torreta de Elche
Universidad de Alicante
UNED (Universidad Nacional de Educación a Distancia)
Universidad Politécnica de Valencia
FUNDESEM Business School
INFOREM Formación
EAE Institución Superior de Formación Universitaria
Ayuntamiento de Elche

CÁDIZ

Servicio Andaluz de Empleo
FAAS (Federación Andaluza de Asociaciones de Personas Sordas)
ADIS Meridianos
Federación Provincial de Asociaciones a favor de Personas con Discapacidad Intelectual, Autismo y Parálisis Cerebral de Cádiz
FEAPS
Centro de Estudios Acacias
Confederación de Empresarios de Andalucía

CÓRDOBA

Universidad de Córdoba
Asociación para el Empleo y la Formación de Personas con Discapacidad
APROSUB (Asociación en Favor de las Personas con Discapacidad Intelectual de Córdoba)
Confederación de Empresarios de Andalucía
FEAPS
FAAS (Federación Andaluza de Asociaciones de Personas Sordas)
COCEMFE
Fundación Secretariado Gitano
Asociación Encuentro en la Calle
FAISEM (Fundación Pública para la Integración Social de Personas con Enfermedad Mental)
Fundación Proyecto Don Bosco
Federación Andaluza de Asociaciones de Personas Sordas

IMDEEC (Instituto Municipal de Desarrollo Económico y Empleo de Córdoba)
Centro de Referencia de Orientación de la Red Andalucía Orienta
Cámara de Comercio de Palma del Río
Andalucía Orienta
Mancomunidad del Guadiato
IES Trassierra
CDP Ramón
IES La Fuensanta
Centro de Estudios Alcántara

HUELVA

Universidad de Huelva,
UNIVERSEM (Universidad y Empleo de Mujeres)
Master Distancia
FEAPS
IES José Caballero
IES Cuenca Minera
Servicio Andaluz de Empleo

JAÉN

Adsur
Ayuntamiento de Torredelcampo

LA RIOJA

Fundación Pioneros
IFES (Instituto de Formación y Estudios Sociales)
CENFORMADU
Ayuntamiento de Logroño
Instituto Educativo Social Los Boscos
Centro de Formación Calle Mayor
Instituto Nacional de Empleo
Universidad de La Rioja

MÁLAGA

IES El Carmen
CDP Santa Rosa de Lima
FACCA (Federación de Asociaciones Culturales Cristianas de Andalucía)
Ayuntamiento de Marbella

SEVILLA

Confederación de Empresarios de Andalucía
Prodectur
Centros de Formación Nexos
Fundación Coremsa
SAFA Patronato Vereda
Centro Docente CDP Salesianos de la Santísima Trinidad
IES Polígono Sur
CDP Altair
IES Ostippo
CANF-COCEMFE
ADIS MERIDIANOS
Radio Ecca Fundación Canaria
Federación Andaluza de Asociaciones de Personas Sordas
Fundación Forja XXI
Granaforma
Ayuntamiento de Sevilla
Alsima Consultores Soc. Coop. And.
Universidad de Sevilla
Grupo IMF Formación
Instituto de Formación y Estudios Sociales

TOLEDO

Universidad Laboral de Toledo
FECMES
Universidad de Castilla - La Mancha
FEPAR – SEPECAM
Instituto Azarquiel de Toledo
Instituto de Grado Medio de Illescas
Asociación de Autistas de Toledo.

VALENCIA

Universidad Politécnica de Valencia
Universidad de Valencia
Label Systems
EUDEE (Escuela Europea de Dirección y Empresa)
Universidad Católica de Ávila
Centro de Formación Folgado S.L.U.
Centro Juan Convenius
IES Berenguer Dalmau
Centro San Jaime Apóstol
Ayuntamiento de Valencia
Fundación Jose Maria Haro-Intra
Ayuntamiento de Alfafar
Fundación Privada Prevent
Fundación Secretariado Gitano
FSC Inserta
Fundación Adsis

Diploma de la Consejería de Presidencia y Justicia del Gobierno de La Rioja, en reconocimiento a la colaboración con el Gobierno de La Rioja en la ejecución de las Prestaciones en Beneficio de la Comunidad con menores infractores. (2012)

Por su parte, en **Cataluña** se ha firmado un convenio con SOC (Servei d'Ocupació de Catalunya- Inem Catalán) para mejorar la ocupación y la calificación profesional de personas en situación de desempleo.

4.2 FUNDACIÓN EULEN

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

Patronato / Organización

D. David Álvarez, Presidente del Grupo EULEN.

Sus siete hijos:
Jesús David Álvarez Mezquíriz,
Pablo Álvarez Mezquíriz,
Mª José Álvarez Mezquíriz,
Emilio Álvarez Mezquíriz,
Juan Carlos Álvarez Mezquíriz,
Elvira Álvarez Mezquíriz y
Marta Álvarez Mezquíriz.

Cuatro empresas familiares:
EULEN S.A.
EULEN Seguridad S.A.,
El Enebro S.A. y
Bodegas Vega Sicilia S.A.

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

Historia

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

Objeto fundacional

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

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

Actividades que desarrolla

Las actividades en las que participa la Fundación EULEN son:

- Fundación Instituto Bíblico y Oriental, donde soporta junto con Caja España Obra Social, al 50%, las inversiones y gastos.
- Fundación Atapuerca, como empresa fundadora.
- Fundación Colegio Internacional Peñacorada, patrocinada por el propio Presidente, D. David Álvarez. Entidad de gran importancia en la provincia de León, ya que pretende que sea el centro de formación de los futuros dirigentes de León y de España.
- Fundación Integra, cursos de capacitación de personas en riesgo de exclusión social.

Instituto Bíblico y Oriental

El Instituto Bíblico y Oriental (IBO) nace en León, en el año 2003, cuando Caja España y el Grupo EULEN, a través de su Fundación, patrocinan a un joven sacerdote de la montaña leonesa que trae a la ciudad de León el legado que había recibido, como alumno distinguido, del Profesor Van Dijk. Este legado está compuesto por más de 12.000 libros y revistas especializados en temas orientales y casi 1.000 piezas y objetos arqueológicos que convierten a dicho legado en la primera colección española de asiriología y una de las más importantes del mundo.

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

De esta manera, el Instituto Bíblico y Oriental pretende difundir el conocimiento de la Biblia como raíz de nuestra cultura y civilización cristiano occidental. Además, dirige sus actividades a la profundización en cuestiones humanas que nos atañen más de cerca y a hacer una reflexión histórica sobre nuestra

civilización, con el fin de evaluar responsablemente la herencia recibida y encauzar con clarividencia el futuro.

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

Actividades que desarrolla el Instituto Bíblico y Oriental

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

Biblioteca: que pone a disposición de sus visitantes unos 14.000 volúmenes de las disciplinas relacionadas con el Oriente Bíblico y los estudios del Antiguo y Nuevo Testamento. De esta biblioteca cabe destacar: las fuentes de textos cuneiformes, la serie de revistas y la colección de Biblias.

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

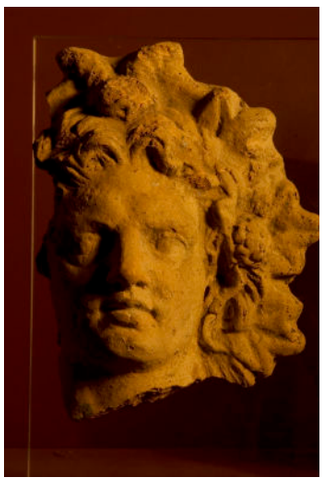
Viajes a Oriente: están programados la realización de viajes a países orientales propiciando el conocimiento en profundidad de su cultura y tradición.

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

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

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

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



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

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

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

Fundación Colegio Internacional Peñacorada

La Fundación Colegio Internacional Peñacorada está patrocinada por el Presidente D. David Álvarez. Dicho entidad posee una gran importancia en la provincia de León, ya que pretende ser el centro de formación de los futuros dirigentes de León y de España.

El Centro cuenta con completas instalaciones docentes en las que se imparte desde preescolar hasta el bachillerato. El proyecto educativo de Peñacorada se basa en supuestos científicos y en técnicas pedagógicas de vanguardia que establece fundamentos sólidos para aprendizajes posteriores, a la vez que fomenta el desarrollo de espíritus creativos. Este proyecto se basa en los principios de la educación personalizada de todos los alumnos con el fin de que cada uno alcance el máximo desarrollo de su capacidad y aptitudes, forme su propio criterio y consiga la madurez y conocimientos necesarios para adoptar sus decisiones libre y responsablemente.

Idiomas

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

Escuela de Música

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

Sentido cristiano

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

Bachillerato Internacional

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

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

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

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

Fundación Integra

La Fundación EULEN se incorporó al patronato de la Fundación Integra en 2001 con el compromiso de entrevistar a todas las personas que ésta derive y, en la medida de lo posible, contratar a aquéllas que cumplan con el perfil del puesto, siempre que haya vacante y con prioridad a otros candidatos. La colaboración con la Fundación Integra es continua desde su creación y las ciudades en las que se lleva a cabo este programa son Madrid, Valencia, Barcelona, Sevilla, Vigo y las Islas Baleares.

Desde el inicio de dicha colaboración se han recibido más de dos mil candidatos, concretamente 3.558, desde la Fundación Integra, lo que supone una incorporación al Grupo EULEN superior al 19%, siendo la valoración de estas personas positiva en un 89%. Los candidatos recibidos y contratados pertenecen a colectivos desfavorecidos y en riesgo de exclusión social como mayores de 45 años, mujeres víctimas de violencia de genero, personas con dificultades familiares, entre otros.

Respecto a los puestos que desempeñan, fundamentalmente se refieren a los relacionados con el sector limpieza, servicio de ayuda a domicilio, gerocultores, teleoperadores, conserjes, jardineros y administrativos. Por su parte, las mujeres siguen siendo la mayoría de las receptoras de esta colaboración ya que representan el 75% de los candidatos que han obtenido un empleo.

Además de las labores de integración y contratación, el Grupo EULEN realiza con la Fundación Integra colaboraciones formativas de los candidatos para que tengan se incremente su empleabilidad.

Por todo ello, durante 2012 la empresa ha conseguido una mención especial de la Fundación Integra para EULEN Barcelona por el apoyo, compromiso y sensibilidad con los candidatos de exclusión social donde recibió una placa conmemorativa.

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

Año	2012	Total
Barcelona	25	112
Islas Baleares	2	15
Madrid	41	301
Vigo	3	35
Sevilla	10	87
Valencia	31	127
Total acumulado desde 2001	**112**	**677**

Mª Luisa García y Silvia Urriza (RR. HH. del Grupo EULEN en Barcelona), premiadas por su trabajo en la integración de personas en riesgo de exclusión.

Fundación Atapuerca

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

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

La Fundación EULEN se unió a esta iniciativa en el marco de la sensibilización que la empresa tiene en el desarrollo de políticas socialmente responsables, materializadas en su colaboración con numerosas fundaciones y organizaciones. Esta cultura de entidad socialmente comprometida que impregna la filosofía de EULEN, se plasma con este apoyo decidido al proyecto que encarna la Fundación Atapuerca.

De esta manera, contribuye a dar un impulso al programa de investigación y a la difusión social del conocimiento que se derive de la misma.

INFORME 2012

RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

MEDIO AMBIENTE

5

Apuesta por el Desarrollo Sostenible

Principales indicadores del desempeño ambiental

5 Medio Ambiente >

La meta del Grupo EULEN es que sus servicios se diferencien de los de su competencia por su Política, así como por su compromiso de mejorar la productividad, los resultados de la compañía y la satisfacción de sus empleados, respetando los derechos de los grupos de interés y el cuidado del medio ambiente.

Los sistemas de Gestión Ambiental y de Calidad se incorporarán, como un elemento más, al sistema general de gestión de sus actividades, realimentándose entre ellos, para lo que se deberán adaptar los procesos de negocio afectados.

5.1 APUESTA POR EL DESARROLLO SOSTENIBLE (4.12)

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

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

Los principios de la Política ambiental del Grupo EULEN son:

a) Minimización del impacto ambiental
b) Conocimiento y adaptación de la legislación aplicable
c) Comunicación ambiental
d) Formación
e) Recursos

Política ambiental y de la calidad

El Grupo de Sociedades, cuyo propósito es la prestación de servicios generales a empresas, está comprometido en la aplicación a todas sus actividades de una Política que permita asegurar a sus clientes el mayor grado posible de satisfacción, tomando como base la creación de valor, el compromiso ético y el respeto al medio ambiente.

El Grupo EULEN, con su adhesión al Pacto Mundial, adquiere el compromiso de apoyar, impulsar y difundir los principios fundamentales de los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Este compromiso significa que sus servicios se prestan con la tecnología apropiada, en el tiempo previsto, obteniendo la máxima rentabilidad de los recursos aplicados, cumpliendo la legislación vigente en todos sus aspectos; con una adecuada supervisión que garantice la disminución del número de incidencias, el respeto al entorno, la reducción de los riesgos ambientales y promoviendo el uso y la gestión adecuada de los recursos naturales.

La Política Ambiental y de Calidad no sólo comprende los aspectos directamente referidos a la prestación de nuestros servicios, sino también el conjunto de relaciones con los seis grupos de interés: clientes, empleados, sociedad, accionistas, proveedores y colaboradores, con el objeto de darles seguridad y confianza en el Grupo, asegurando una mejora continua en el marco de sus sistemas de gestión.

La aplicación de las directrices será obligatoria para todas las actividades internas y externas y para todos los empleados, quienes asumen estos principios y aceptan su responsabilidad para llevarlos a cabo. La Dirección de la empresa impulsa la práctica de estos principios mediante la asignación de los recursos necesarios.

La empresa continuará animando a sus empleados y a la sociedad a participar en sus compromisos de Calidad y Medio Ambiente, por lo que la presente política está a disposición de todos ellos en la página web **www.eulen.com**

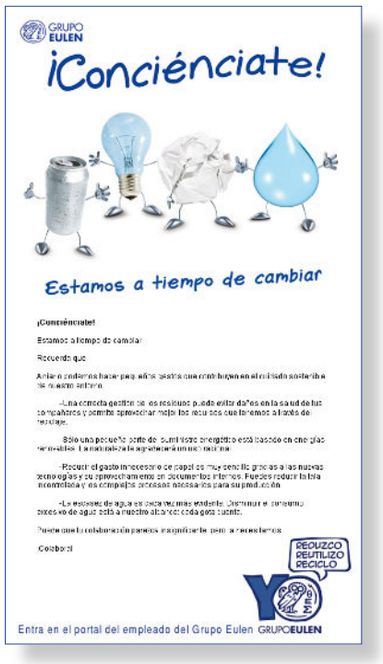
Formación y sensibilización ambiental

Durante 2012 la empresa ha continuado con la Campaña de sensibilización y concienciación ambiental puesta en marcha en 2008. Bajo el lema "Conciénciate, estamos a tiempo de cambiar", está enfocada a la reducción de recursos naturales como el agua, energía eléctrica y papel y a la correcta gestión de residuos sólidos urbanos.

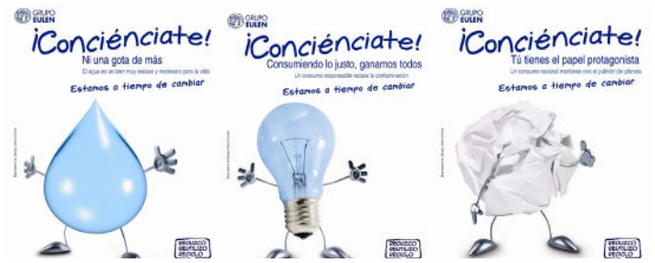
La intención del Grupo EULEN es fomentar hábitos menos contaminantes, más sostenibles y saludables entre los empleados de la compañía (en torno a los 1.400 trabajadores de personal de estructura y a los 45.000 trabajadores de personal operativo en los centros de nuestros clientes), en sus puestos de trabajo, y posterior traslado a su vida cotidiana.

Las vías utilizadas para la transmisión del mensaje han sido el **Portal del Empleado** (Intranet del Grupo): es el medio en el que se articula la difusión de todos los mensajes de la campaña (lanzamiento inicial, mensajes semanales, mensajes de Navidad, nueva cartelería, buenas prácticas, etc.).

Al inicio de la campaña se envió una comunicación por correo electrónico a toda la Compañía para dar a conocer la puesta en marcha de la iniciativa.



Se distribuyó **cartelería** de buenas prácticas ambientales en oficinas y almacenes, de las 52 delegaciones del Grupo en el territorio nacional: tanto en centros propios como en instalaciones de clientes.



También se distribuyeron **adhesivos** recordatorios de ahorro de consumos de agua, luz y papel y de reciclaje de residuos en zonas críticas: aseos, cocinas, fotocopiadoras e interruptores de las 52 delegaciones del Grupo en el territorio nacional.

En cuanto a las acciones formativas en materia ambiental, el Grupo EULEN -a través del Instituto EULEN de Formación- ha diseñado un curso interactivo, basado en una píldora *e-learning* en materia de Medio Ambiente, muy centrada en los conceptos básicos de consumo e impacto desde la actividad.

Otras iniciativas

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

Con el objetivo de mejorar la gestión de los residuos eléctricos y electrónicos, fluorescentes y material de iluminación se ha firmado un acuerdo con el Sistema Integrado de Gestión AMBILAMP.

5.2 PRINCIPALES INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

Materiales y materias primas

Papel: consumo y medidas para mitigar el impacto **(EN1)**

2012	2011
58.920 Kgs.	63.168 Kgs.

Las iniciativas que se han emprendido durante 2012 para mitigar los impactos relativos a consumo de papel son las siguientes: **(EN26) (EN6)**

- El 95% del papel consumido en EULEN España dispone de la certificación FSC *(Forest Stewardship Council)* lo que garantiza la adopción de prácticas sostenibles de gestión forestal.
- Sustitución de impresoras, escáneres y fotocopiadoras por equipos multifuncionales, configurando la impresión a doble cara y blanco y negro, en el 81% de oficinas de EULEN. A 2012 se ha completado la sustitución de impresoras, escáneres y fotocopiadoras por equipos multifuncionales en el 100% de las oficinas de EULEN España[1].
- Seguimiento de los acuerdos firmados en el año 2011, con el Foro Proclima del Ayuntamiento de Madrid sobre contratación de productos forestales sostenibles y eficiencia energética.
- Como medida general, en los cursos de formación impartidos por el Instituto EULEN de Formación la documentación se entrega en formato electrónico, en lugar de papel.

[1] *Esta iniciativa mitiga también impactos relativos al consumo de energía eléctrica, de las emisiones indirectas generadas y de las emisiones de gases efecto invernadero.*

- El mobiliario de las oficinas de la compañía se adquiere a proveedores que disponen del certificado ISO 14001:2004.
- El material higiénico utilizado por Grupo EULEN en la prestación de los servicios de limpieza de instalaciones cuenta con el certificado FSC.
- Las bolsas de plástico empleadas en la prestación de los servicios de limpieza de instalaciones contienen un 60% de material reciclado.
- Seguimiento de la Campaña de sensibilización ambiental de los empleados de EULEN, enfocada a la reducción del consumo de recursos naturales como el agua, la energía eléctrica y el papel, y la correcta gestión de residuos sólidos urbanos[2].

Como consecuencia de estas iniciativas, en el periodo 2009-2012, tomando como año base el 2009, la compañía ha conseguido una reducción en el consumo de papel del 22,60%.

Recursos naturales

Agua: consumo y medidas para mitigar el impacto

2012	2011
15.213 m³	16.153 m³

Agua (Por tipo de captación) **(EN8, EN9)**

TIPO DE CONSUMO	2012	2011
Agua de red	10.426 m³	11.013 m³
Agua de pozo	4.787 m³	5.140 m³

Las iniciativas implantadas durante 2012 para mitigar los impactos relativos a consumo de agua son: (EN26)

- La maquinaria utilizada en la en la prestación de los servicios de limpieza está diseñada para consumir menos agua que la maquinaria convencional, a través de la tecnología CSD *(Chemical Solution Dosing)*[3]

Como consecuencia de estas iniciativas, en el periodo 2009-2012, tomando como año base el 2009, el Grupo EULEN ha conseguido una reducción en el consumo de agua del 5,64%.

Energía (EN3, EN4)

Energía eléctrica: consumo y medidas para mitigar el impacto (EN4)

El porcentaje del consumo de energía eléctrica que proviene de fuentes renovables es el correspondiente al mix energético nacional.

2012	2011
4.197.721 Kwh	3.921.675 Kwh

En el periodo 2009-2012, tomando como año base el 2009, el consumo de energía eléctrica ha aumentado en un 4%, siendo el aumento en el año 2012 respecto 2011 del 7,27%. (EN5)

Las iniciativas implantadas durante 2012 para mitigar los impactos relativos a consumo de energía eléctrica son las siguientes: (EN26) (EN6)

- Durante el año 2012, en el 100% de las instalaciones del Grupo en reforma en España, se implantaron algunas de las medidas de eficiencia energética definidas, principalmente orientadas a iluminación, agua caliente sanitaria y climatización[4].
- Se continúa en la sustitución de ordenadores personales de sobremesa, portátil y monitores disponen de la etiqueta *Energy Star®*[5].
- La maquinaria utilizada en la prestación de los servicios de limpieza está diseñada para consumir menos energía que la maquinaria convencional. (EN7) (EN6)

Combustible (EN3)

TIPO DE CONSUMO (LITROS)	2012	2011
Gasóleo	55.786	32.509
Combustible diesel vehículos	4.286.883	4.238.063
Gas natural	32.989.000	37.350.971

Energía directa e indirecta

TIPO DE CONSUMO	2012	2011
Gasóleo (GJ)	2.042	1.190
Combustible diesel vehículos (GJ)	156.900	155.145,33
Gas natural (GJ)	1.228	1.447
Energía eléctrica (GJ)	15.112	14.118

El Grupo EULEN no consume directamente energía procedente de fuentes renovables.

En 2012, entre las iniciativas implantadas para la reducción del consumo indirecto de energía, cabe destacar: (EN7) (EN6)

- Los ordenadores personales de sobremesa, portátil y monitores disponen de la etiqueta *Energy Star®*.
- La maquinaria utilizada en la prestación de los servicios de limpieza está diseñada para consumir menos energía que la maquinaria convencional.

2 *Esta iniciativa mitiga también impactos relativos al consumo de agua, consumo de energía eléctrica y residuos.*
3 *Esta iniciativa mitiga también impactos relativo al ahorro y eficiencia energética.*
4 *Esta iniciativa mitiga también impactos relativo al ahorro y eficiencia energética, emisiones indirectas generadas y emisiones de gases de efecto invernadero.*
5 *Esta iniciativa mitiga también impactos relativo a las emisiones indirectas generadas y emisiones de gases de efecto invernadero.*

El consumo de energía eléctrica en valor absoluto ha aumentado con respecto a 2011 en un 7,28% (para el cálculo de electricidad consumida obtenido directamente de las facturas de proveedores, no se han tenido que realizar estimaciones ni cálculos al respecto). (EN5)

Emisiones y medidas para reducir los Gases de Efecto Invernadero (GEI) (EN16, EN17)

Para el cálculo de las emisiones, tanto directas como indirectas, el Grupo EULEN dispone de una metodología interna basada en el GHG *Greenhouse Gas Protocol* y en la norma ISO 14064.

De esta manera, se ha empleado una herramienta basada en una hoja de cálculo en la que se incluyen los datos de las diferentes fuentes y se calculan las emisiones en función de los factores de emisión. En la mayoría de los casos se obtienen los datos de las facturas emitidas por los proveedores (ej. consumo de gas natural, electricidad, gasóleo, papel...) Por su parte, las estimaciones de las emisiones generadas por los viajes de la empresa se realizan en base a la información aportada por la agencia de viajes.

Los valores de las emisiones generadas en EULEN en 2012 son:

EMISIONES GRUPO EULEN (Tm CO_2) (Dir+Ind)	2012	2011
Emisiones directas	**11.629,64**	**11.446,99**
01 Calderas	218,51	165,81
02 Vehículos de empresa	11.411,13	11.281,18
Emisiones indirectas	**1.887,44**	**2.645,42**
03 Energía eléctrica	1.133,38	1.058,85
04 Consumo de papel	34,70	37,21
05 Desplazamiento por viajes	719,36	1.549,36
TOTAL	**13.517,09**	**14.092,41**

Asimismo, los impactos ambientales significativos del transporte de productos, así como del transporte de personal son los siguientes: (EN29)

Emisiones generadas como consecuencia de la utilización de vehículos de empresa	11.411,13 TnCO_2
Emisiones generadas como consecuencia de desplazamiento por viajes	719,36 Tn CO_2

Las iniciativas adoptadas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero durante 2012 son: (EN18) (EN6)

- Las impresoras nuevas instaladas en las oficinas de Grupo EULEN son equipos multifunción que cumplen 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.

- Los ordenadores personales de sobremesa, portátil y monitores disponen de la etiqueta *Energy Star®*.
- La maquinaria utilizada en la prestación de los servicios de limpieza está diseñada para consumir menos energía que la maquinaria convencional.

Grado de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero medido en toneladas de CO2 equivalente:

- En el periodo 2009-2012, tomando como año base el 2009, las emisiones, tanto directas como indirectas, generadas

como consecuencia del consumo de combustible en calderas y vehículos, consumo de electricidad, el consumo de papel y el desplazamiento por viajes, se han visto reducidas en un 16,9% con respecto al año base 2009.

Residuos

Vertidos y medidas para reducir el impacto

En este punto cabe destacar que todas las oficinas de EULEN en España se asientan sobre suelo urbano y, por tanto, todas las aguas residuales (asimilables a urbanas) son vertidas a la red municipal de saneamiento. (EN21)

Las iniciativas que se han emprendido durante 2012 para mitigar los impactos relativos a efluentes son: (EN26)

- En 2012, el 7,60% del total de consumo de producto químico corresponde a producto químico concentrado, lo que ha permitido reducir la cantidad de producto químico consumido y, por tanto, menos contenido de éstos en las aguas vertidas a la red.

Residuos y medidas para reducir el impacto (EN22, EN24)

	2012	2011
Residuos peligrosos (Tm)	36	26
Residuos no peligrosos (Tm)	295	122

Durante el año 2012, no se han producido derrames significativos (EN23). Asimismo, EULEN no dispone de información del destino de los residuos generados. (EN22)

Las iniciativas que se han emprendido durante 2012 para mitigar los impactos relativos a residuos son las siguientes: (EN26) (EN6)

- El 7,60% del total de consumo de producto químico corresponde a producto químico concentrado y el 0,97% de producto químico ecológico.
- Los productos concentrados tienen sistemas de dosificación propios que permiten reducir el consumo de producto químico, el peso de residuos generados y, por tanto, permiten la reducción en emisiones de CO_2.
- Los productos químicos Pur-Eco disponen de las eco-etiquetas "Flor" Europea (UE) y "Cisne Nórdico" Escandinavo (con garantía medioambiental sólo válida para países escandinavos, no UE). Son envases de pequeño formato, lo que ha permitido reducir la cantidad de residuos de envases generados y con el Punto Verde para facilitar la gestión de sus residuos.

Flor

Cisne Nórdico

Como consecuencia de estas iniciativas, en el periodo 2009-2012, tomando como año base el 2009, la empresa ha conseguido una reducción en la generación de residuos de envases contaminados del 46%.

Emisión de ruidos y medidas para reducir el impacto

Las iniciativas se han emprendido durante 2012 para mitigar los impactos relativos a contaminación acústica son: (EN26) (EN6)

- Destacar el uso de maquinaria en la prestación de servicios de limpieza diseñadas para trabajar a bajos niveles de ruido.

Gastos e inversiones ambientales (EN30)

DETALLE DE LOS GASTOS E INVERSIONES	2012	2011
Costes de tratamiento de residuos	28.683	36.644
Servicio de actualización de la legislación ambiental	2.930	2.930
Gastos en auditorías y/ o certificaciones en Sistemas de Gestión Ambiental	45.848	44.950
TOTAL GASTOS AMBIENTALES	**77.462**	**84.524**
Obras y adecuación de oficinas. Implantación de medidas de eficiencia energética (Ej. Cambio de luminarias, cambio de equipos de climatización, instalación perlizadores...)	241.042	624.614
Maquinaria sostenible adquirida	694.396	No disponible
TOTAL INVERSIONES AMBIENTALES	**935.438**	**624.614**

Asimismo, en el año 2012, no se han registrado o conocido sanciones o denuncias ambientales significativas por incumplimiento de la normativa ambiental. (EN28)

INFORME 2012

RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

PROVEEDORES

6

Indicadores de evaluación a proveedores en materia de Calidad, Medio Ambiente y PRL 2012

6 Proveedores (PR3)

Los proveedores, contratistas y subcontratistas que presten servicios y/o productos para el Grupo EULEN, deben firmar y asumir las Normas de comportamiento ambiental y energético del Grupo EULEN para proveedores y subcontratistas, en cumplimiento del procedimiento interno de "Compras" (P-86/0002).

Con la firma de este documento, el proveedor se compromete a favorecer el cumplimiento de los siguientes requisitos ambientales:

- 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.

En el año 2012, el 90% de los nuevos proveedores y/o subcontratistas registrados por el Departamento de Calidad y Medio Ambiente, han sido informados de la política medioambiental del Grupo mediante la firma de una serie de documentos:

- Los suministradores de equipos están obligados a proporcionar al Grupo EULEN, junto con las características técnicas y energéticas, instrucciones sobre la forma correcta de su uso, mantenimiento, revisión, montaje, así como -siempre que sea necesario- información que indique el tipo de riesgo que pueden generar, y los medios de protección frente al mismo, incorporados al equipo o los que deban adoptarse por el trabajador. Esta información debe estar redactada en español.
- El suministrador deberá entregar esta documentación en papel junto con el equipo o máquina, así como en soporte electrónico, con el fin de poder incorporar dicha documentación al Portal del Empleado y, de esta manera, ser puesto a disposición de todos los usuarios de la empresa.

Información requerida sobre productos y servicios

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), la ficha técnica de uso, así como observar la normativa vigente en cuanto a etiquetado y envasado de las sustancias químicas que suministre.

El suministrador deberá entregar esta documentación en papel junto con el equipo o máquina, así como en soporte electrónico, con el fin de poder incorporar dicha documentación al Portal Corporativo del Empleado y, de esta manera, ser puesto a disposición de todos los usuarios de la empresa.

Igualmente se pondrá a disposición de todos los usuarios en el Portal Corporativo del Empleado, las FDS y Fichas técnicas de uso actualizadas, y comunicará cualquier modificación de las mismas a Direcciones Nacionales de Producto, Jefaturas y Direcciones Provinciales y al Servicio de Prevención de Central. Asimismo, los responsables de contrato y responsables de desarrollo de contrato se asegurarán que las FDS y Fichas técnicas de uso actualizadas, se encuentran a disposición de los usuarios de los productos en los lugares de su almacenamiento y uso.

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).

Por otra parte, durante 2012 se han registrado 6 incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios. (PR4)

LOPD

Asimismo, y en lo que se refiere a la Ley Orgánica de Protección de Datos, en el año 2012 se ha registrado un apercibimiento de la Agencia Española de Protección de datos, si bien no se recibió ninguna sanción al ser resuelta en tiempo y forma. (PR8)

Certificaciones

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

ISO 9001:2008

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

ISO 14001:2004

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

EFQM

La línea de negocio EULEN Servicios Sociosanitarios posee el reconocimiento de Excelencia en el nivel +350-400, concedido por AENOR, según el modelo EFQM *(European Foundation for Quality Management).*

ISO/ IEC 27001:2005

El Grupo EULEN ha implantado su sistema de gestión de riesgos de la información corporativos soportado sobre la ISO/ IEC 27001:2005, obteniendo el certificado en mayo de 2009.

OSHAS 18001

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

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

DISCERT

Siete de las empresas del Grupo EULEN (Eulen SA, Euxa Servicios Sociosanitarios, EULEN CEE, EULEN Integra, Codelco Mercantil, Instituto EULEN de Formación y EULEN Servicios Sociosanitarios) poseen el Certificado DisCert, que reconoce, puntúa y ayuda a mejorar a las organizaciones, buscando la excelencia de acuerdo a su nivel de compromiso con las personas con discapacidad a través de un sistema de verificación externo e independiente.

ISO 9001:2008
ISO 14001:2004
EFQM
ISO/IEC 27001:2005
OSHAS 18001
DISCERT

Premios y reconocimientos

(2.10)

Por la labor realizada como empresa comprometida con la sociedad y el bienestar de sus empleados, han sido muchos los premios y reconocimientos entregados tanto a la compañía como a su Presidente. En 2012, han destacado los siguientes:

- **Premios Nacionales de la Limpieza**
  Mención extraordinaria del jurado para D. David Álvarez. Revista Limpiezas - Valencia - ***Febrero 2012***

- **Proyecto Redes**
  Mención especial a EULEN Formación por su labor en inserción laboral - Ayuntamiento de Sevilla - ***Abril 2012***

- **Premios Fundación Integra**
  Reconocimiento a la labor del Grupo EULEN en la integración de colectivos con dificultades - Fundación Integra - ***Noviembre 2012***

- **Premios CORMIN (Comité de Entidades de representantes de Personas con Discapacidad de Navarra)** por la contratación de personas con discapacidad - CORMIN- Pamplona - ***Diciembre 2012***

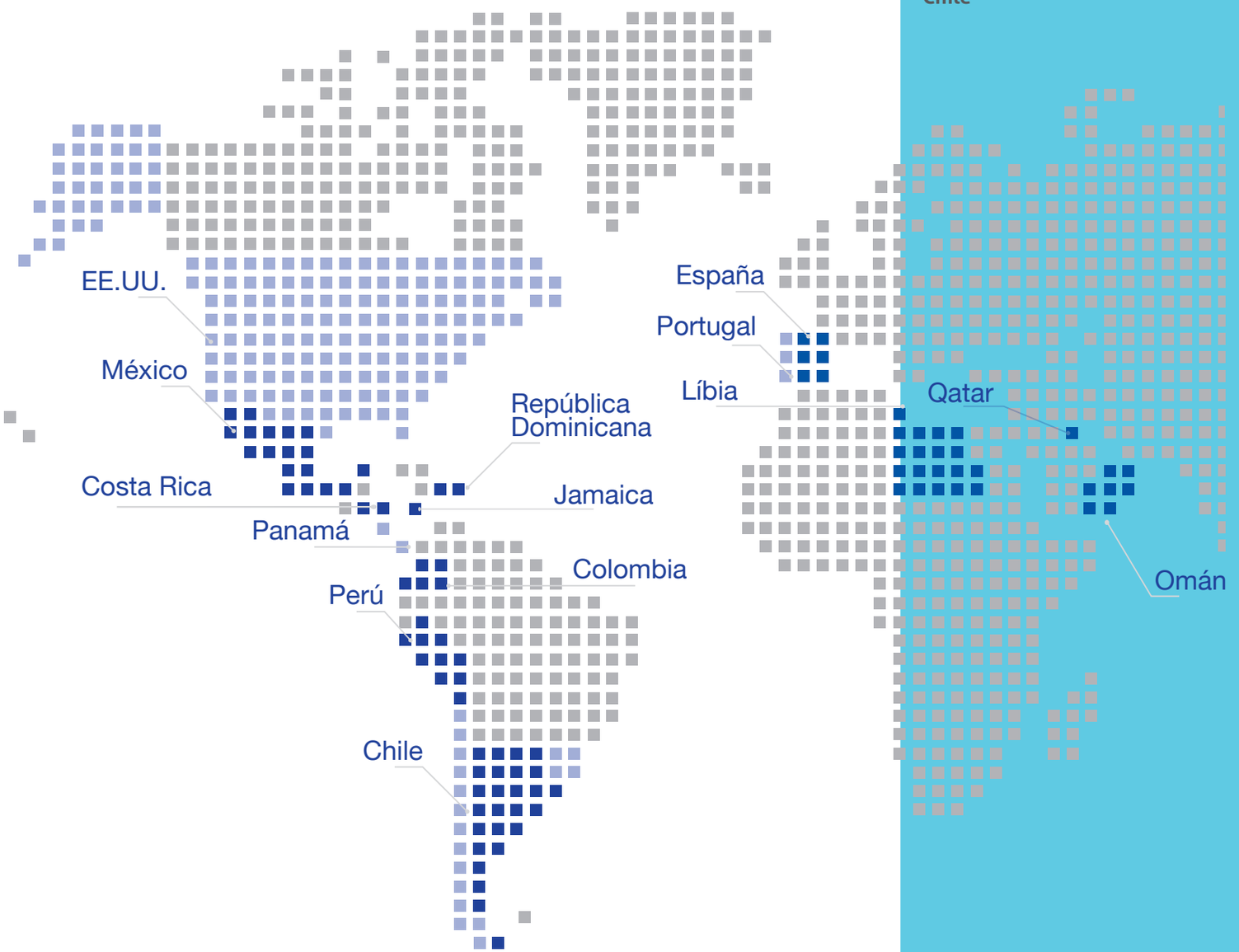
- **Premios HO 2012. valores y excelencia para cambiar el mundo**
  A D. David Álvarez por su ejemplar identificación con las causas de la familia y del derecho a la vida- Hazte Oír - ***Diciembre 2012***

Fuera de nuestras fronteras

Panamá

Costa Rica

Chile



Mapa de delegaciones del Grupo EULEN

Área internacional >

El Grupo EULEN desempeña distintas acciones de Responsabilidad Social Corporativa con diferentes colectivos también en el resto de países en los que la compañía está presente, colaborando en favor de la sociedad.

Así, las acciones de Responsabilidad Social Corporativa que lleva a cabo a nivel internacional son cada vez más habituales, con un mayor alcance y mayor impacto e, incluso en algunas ocasiones, llenas de originalidad.

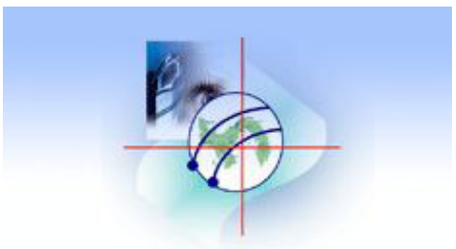
En los últimos años, cada una de las Delegaciones de EULEN en el continente americano se ha involucrado con diversas causas sociales que van desde programas sistemáticos de contratación de personas pertenecientes a colectivos desfavorecidos hasta la organización de recaudaciones tras desastres naturales.

PANAMÁ

El Grupo EULEN en Panamá participó durante 2012 en dos actuaciones. La primera es un acuerdo de contratación de mujeres de escasos recursos que viven en el área del casco antiguo de la ciudad de Panamá, formadas a través de la Fundación Calicanto. Esta entidad es una organización sin fines de lucro que se dedica a proteger el patrimonio arquitectónico y humano del histórico distrito de la ciudad de Panamá, el Casco Antiguo. Fundada en 1997, lideró los esfuerzos para la designación de Patrimonio Histórico al Casco Antiguo de la ciudad de Panamá, por parte de UNESCO.

Fundación CALICANTO Panamá

Asimismo, EULEN Panamá participa en eventos de Responsabilidad Social Corporativa, a través de la Cámara Panameña de Seguridad Privada (CAPASEP), quien desde su posición institucional, busca contribuir al desarrollo de la industria de la Seguridad y al perfeccionamiento técnico y profesional de sus miembros, organizando y participando en cursos, conferencias, encuentros, debates, seminarios, congresos y otros eventos vinculados a la seguridad.



CAPASEP
CAMARA PANAMEÑA SEGURIDAD PRIVADA

COSTA RICA

La compañía, presente en Costa Rica, ha presentado al Ministerio de Salud, el Plan de Gestión Ambiental (PGA) de las empresas que incluye un plan de gestión de residuos, un Programa de Atención de Emergencias y un Plan de Salud Ocupacional.

Este Plan de Gestión Ambiental es un requisito legal (Ley 8839 y Decreto Ejecutivo Nº 34728-S) se aprobó por las Autoridades de Salud y durante 2013 se desarrollará el cronograma de implantación contenido en cada uno de los tres apartados mencionados.

CHILE

Las actividades relacionadas con la Responsabilidad Social Corporativa en Chile se centran fundamentalmente en los programas de inserción laboral de colectivos con dificultades de integración en el mercado laboral.

En este sentido, el Grupo EULEN en Chile ha iniciado el programa Mujeres Abriendo caminos hacia la inclusión laboral", enmarcado dentro de una visión global de cómo abordar la realidad laboral de los sectores vulnerables en este país. El plan de intervención se estructura dentro de un proceso de formación integral y en el trabajo con grupos sociales que presentan desventajas o dificultades ya sean físicas, mentales o sociales, para acceder de manera regular al mundo del trabajo.

Si bien la importancia recae en los grupos objetivos, el énfasis se centra principalmente en el desarrollo y fortalecimiento de competencias y habilidades laborales y personales de los beneficiarios para lograr una mejor inserción laboral.

Una vez finalizado el proceso de intervención, el desafío se dirige a la inserción de este colectivo, potenciando sus habilidades, estableciendo hábitos, formándolos en una determinada área pero, sobre todo, reforzando la confianza en sí mismos y alto grado de motivación. Estas herramientas se instalan como pilares para el acceso y permanencia en un puesto de trabajo, promoviendo la movilidad y posibilidades de ascenso.

Desde EULEN, saben que se trata de un trabajo paulatino, en el que es igualmente importante la sensibilización con las empresas y el trabajo en conjunto entre entidades públicas y privadas.

Programa de Inclusión Laboral 2012

En tal contexto, durante el año 2012, la apuesta se centró en el trabajo con mujeres de sectores rurales de la provincia de Talagante, quienes se ven enfrentadas a la problemática de violencia intrafamiliar, sumado a las diversas dificultades familiares, económicas y de escolaridad.

Por todo ello, ver mermada su posibilidad de desarrollo laboral, lo que las retiene muchas veces a permanecer dependientes de sus parejas para poder cubrir las necesidades básicas de sus hijos.

El programa se llevó a cabo con un total

de 13 mujeres residentes de las distintas comunas de Talagante, de 26 a 46 años, madres de varios hijos, con experiencia laboral informal y disponibilidad para trabajar fuera de la zona de residencia. Su formación constó de 5 módulos de áreas psicosocial, normativa laboral, economía familiar, habilidades blandas y formación en oficio. Posteriormente, las participantes realizaron la práctica laboral correspondiente, obteniendo una buena evaluación con la aplicación de los conocimientos teóricos y prácticos que les fueron entregados.

Cabe destacar que dos de las participantes se han integrado completamente a sus laborales, contando con las herramientas necesarias para desenvolverse sin mayores dificultades en sus puestos de trabajo. En uno de los casos, la auxiliar de aseo fue ascendida a un nuevo puesto de trabajo, por obtener una excelente evaluación de su desempeño. Esta experiencia es relevante para motivar al resto de las participantes, ya que a través de un buen desempeño pueden alcanzar una mejor posición en sus puestos de trabajo y lograr estabilizarse económicamente.

Institución colaboradora y proceso de inserción laboral

Esta iniciativa ha sido posible gracias a al colaboración del Servicio Nacional de La Mujer (SERNAM), quien abrió las puertas al Grupo EULEN para que -a través de los Centros de La Mujer, ubicados en cada una de las comunas de la provincia- fueran derivadas las mujeres que participaron en el programa.

En lo que se refiere a la etapa de inserción laboral, se realizó un esfuerzo en conjunto de manera que se generó un trabajo colaborativo para insertar laboralmente a las participantes, siempre con el propósito de asegurar la continuidad y desarrollo de ellas. En octubre de 2012, las auxiliares de limpieza iniciaron su jornada laboral en distintas instalaciones, para lo cual se cuenta con alguno de los clientes de EULEN y que son actores importantes para alcanzar la inserción laboral: Hábitat, Banco BCI, Consorcio El Bosque, Hospital San Borja Arriaran, Universidad Finis Terrae, entre otros.

El resultado ha sido la integración positiva a la dinámica de trabajo, incluso aumentando sus horas de trabajo, siempre con el propósito de sentirse capaces de salir adelante, generar ingresos e independizarse económica y emocionalmente.

Asimismo, también se realizan seguimientos, con el propósito de ir evaluando el proceso de inserción laboral de las auxiliares de limpieza. De forma complementaria, el programa contempla la asesoría y derivación a distintos beneficios estatales (vivienda, bonos, etc.) a los cuales pueden acceder las mujeres que participan del proceso.

Es relevante destacar, que el total de mujeres se ha mantenido hasta la fecha, lo cual indica que la intervención realizada durante el proceso de formación ha logrado generar en las participantes sentimientos de motivación, seguridad en sí mismas y reconocimiento de capacidades.

Anexo 1: Índice de contenidos GRI

Índice de contenidos GRI - Nivel de Aplicación B - Guía 3.1

Nivel de aplicación B+			Revisado por	KPMG Asesores S.L.	

PARTE I: Indicadores de Perfil

1. Estrategia y análisis

GRI	Descripción del indicador	Nivel de reporte	Ubicación en la Memoria	Razón de omisión	Explicación de la razón de omisión	Principio del Pacto Mundial	Verificado por KPMG
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones en la organización.	Completo	10-13				
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Completo	16				

2. Perfil de la Organización

GRI	Descripción del indicador	Nivel de reporte	Ubicación en la Memoria	Razón de omisión	Explicación de la razón de omisión	Principio del Pacto Mundial	Verificado por KPMG
2.1	Nombre de la organización.	Completo	6				
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Completo	6				
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	Completo	6				
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Completo	6				
2.5	Número de países en los que opera la organización, y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Completo	6, 9				
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Completo	6				
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, sectores abastecidos, y tipos de clientes / beneficiarios).	Completo	6				
2.8	Dimensión de la organización informante.	Parcial	6	No existe	No se ha recogido dicha información		
2.9	Cambios significantes producidos durante el periodo cubierto en la memoria en cuanto a tamaño, estructura, y propiedad.	Completo	6				
2.10	Premios recibidos durante el periodo de referencia.	Completo	61				

3. Parámetros del Informe

GRI	Descripción del indicador	Nivel de reporte	Ubicación en la Memoria	Razón de omisión	Explicación de la razón de omisión	Principio del Pacto Mundial	Verificado por KPMG
3.1	Periodo cubierto (por ejemplo año fiscal/civil) por la información proporcionada.	Completo	8				
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hay).	Completo	8				
3.3	Ciclo presentación del informe (anual, bianual, etc.).	Completo	8				
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Completo	Interior de contraportada				
3.5	Proceso de definición del contenido del informe.	Completo	8				
3.6	Cobertura de la memoria (ej., ciudades, divisiones, subsidiarias, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	Completo	8				
3.7	Indicar la existencia de limitaciones en el alcance o cobertura de la memoria (véase el principio completo para explicación del alcance).	Completo	8				
3.8	Bases para la inclusión de información en el caso de negocios conjuntos, subsidiarias, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Completo	8				
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluyendo as hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y otra información contenida en la memoria. Explicar las decisiones de no aplicar, o apartarse sustancialmente de los Protocolos de Indicadores del GRI.	Completo	8				
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la re expresión de información perteneciente a memorias anteriores, y las razones que han motivado su re expresión. (ej., fusiones)	Completo	8				
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o métidos de valoración aplicados a la memoria.	Completo	8				
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	Completo	Anexo 1				
3.13	Política y práctica actual en relación a la solicitud de verificación externa de la memoria.	Completo	Anexo 2				

4. Gobierno, compromisos, y participación de los Grupos de Interés							
GRI	**Descripción del indicador**	**Nivel de reporte**	**Ubicación en la Memoria**	**Razón de omisión**	**Explicación de la razón de omisión**	**Principio del Pacto Mundial**	**Verificado por KPMG**
4.1	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas específicas, tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización. Governance structure of the organization, including committees under the highest governance body responsible for specific tasks, such as setting strategy or organizational oversight.	Completo	22				
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Completo	22				
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directa unitaria, indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Completo	22				
4.4	Mecanismo de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Completo	22				
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos, y ejecutivos (incluyendo los acuerdos por abandono), y el desempeño (incluido su desempeño social y ambiental).	Completo	22				
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Completo	22				
4.7	Procedimientos de determinación de la capacidad y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Completo	22				
4.8	Declaración de misión y valores desarrollada internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Completo	14				
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Completo	22				
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial respecto al desempeño económico, social y medioambiental.	Completo	22				
4.11	Explicación de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principios de precaución.	Completo	20, 21				
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Completo	20, 21, 53				
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: esté presente en los órganos de gobierno, participe en proyectos o comités, proporciones una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios, tenga consideraciones estratégicas.	Completo	20, 21				
4.14	Relación de grupo de interés que la organización ha incluido.	Completo	8				
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Completo	8				
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Completo	8				
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Completo	8				

PARTE II: Descripción de los indicadores sobre el enfoque de gestión (DMAs)

G3.1 DMAs	Descripción del indicador	Nivel de reporte	Ubicación en la Memoria	Further comments	Principio del Pacto Mundial	Verificado por KPMG
DMA EC	Indicadores de enfoque de gestión. Desempeño económico (EC)					
Aspectos	Desempeño económico	Completo	17			
	Presencia en el mercado	Completo	17			
	Impacto económico indirecto	Completo	17			
DMA EN	Indicadores de enfoque de gestión. Desempeño ambiental (EN)					
Aspectos	Materiales	Completo	17			
	Energía	Completo	17			
	Agua	Completo	17			
	Biodiversidad	Completo	17			
	Emisiones, efluentes y residuos	Completo	17			
	Productos y servicios	Completo	17			
	Cumplimiento normativo	Completo	17			
	Transporte	Completo	17			
	General	Completo	17			
DMA LA	Indicadores de enfoque de gestión. Prácticas laborales y ética del trabajo (LA)					
Aspectos	Empleo	Completo	16, 27			
	Relación Empresa/Trabajadores	Completo	16, 29			
	Salud y Seguridad en el trabajo	Completo	16, 33-35			
	Formación y Educación	Completo	16, 30, 31			
	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Completo	16, 27-29			
	Igualdad de remuneration para mujeres y hombres	Completo	16, 27			
DMA HR	Indicadores de enfoque de gestión. Derechos humanos (HR)					
Aspectos	Prácticas de inversión y aprovisionamientos	Completo	28-33			
	No discriminación	Completo	29			
	Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	Completo	29			
	Abolición de la Explotación Infantil	Completo	29			
	Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	Completo	29			
	Prácticas de Seguridad	Completo	33-35			
	Derechos de los Indígenas	No		No aplica		
	Evaluación	Completo	34			
	Medidas correctivas	Completo	34			
DMA SO	Indicadores de enfoque de gestión. Sociedad (SO)					
Aspectos	Comunidades locales	Completo	16, 28			
	Corrupción	Completo	16			
	Política Pública	Completo	16			
	Comportamiento de Competencia Desleal	Completo	16			
	Cumplimiento normativo	Completo	16			
DMA PR	Indicadores de enfoque de gestión. Responsabilidad sobre producto (PR)					
Aspectos	Salud y Seguridad del Cliente	Completo	37			
	Etiquetado de Productos y Servicios	Completo	59			
	Comunicaciones de Marketing	No				
	Privacidad del Cliente	Completo	59			
	Cumplimiento normativo	Completo	37			

PARTE III: Indicadores de desempeño

Económico

GRI	Descripción del indicador	Nivel de reporte	Ubicación en la Memoria	Principio del Pacto Mundial	Verificado por KPMG
Desempeño económico					
EC1	Valor económico, directo, generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Parcial	7		
Presencia en el mercado					
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo	27	1 Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	●

Ambiental					
GRI	**Descripción del indicador**	**Nivel de reporte**	**Ubicación en la Memoria**	**Principio del Pacto Mundial**	**Verificado por KPMG**
Materiales					
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Completo	54	8 Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	
Energía					
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo	55	8 Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	●
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo	55	8 Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	●
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Completo	55, 56	8 Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental 9 Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	●
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Completo	54-57	8 Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental 9 Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	●
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Completo	55, 56	8 Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental 9 Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	●
Agua					
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Completo	55	8 Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	●
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Completo	55		
Emisión, vertidos y residuos					
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Completo	56	8 Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	●
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Completo	56	7 Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente 8 Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental 9 Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	●
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Parcial	57	8 Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Parcial	57	8 Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	●
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Parcial	57	8 Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	
EN24	consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Parcial	57	8 Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	
Productos y servicios					
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Completo	54, 55, 57	7 Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente 8 Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental 9 Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	●

Cumplimiento normativo					
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Completo	57	8 Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	●
Transporte					
EN29	materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Parcial	56	8 Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	
General					
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Parcial	57	7 Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente 8 Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental 9 Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	●
Social: prácticas laborales y trabajo decente					
	Descripción del indicador	**Nivel de reporte**	**Ubicación en la Memoria**	**Principio del Pacto Mundial**	**Verificado por KPMG**
Empleo					
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por género	Completo	27		
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Completo	27	6 Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	●
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Completo	22, 32		
Relaciones empresa/trabajadores					
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Completo	29	1 Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia. 2 Las entidades deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	●
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Completo	29	2 Las entidades deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	
Salud y Seguridad en el trabajo					
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Completo	29,34	1 Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género.	Parcial	34	1 Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	●
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Completo	34	1 Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Completo	35	1 Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	
Diversidad e igualdad de oportunidades					
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Completo	27, 28	1 Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia 6 Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	●

Social: Derechos Humanos					
GRI	**Descripción del indicador**	**Nivel de reporte**	**Ubicación en la Memoria**	**Principio del Pacto Mundial**	**Verificado por KPMG**
No discriminación					
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Completo	Tras el análisis de los datos que disponemos a través de los canales de información de gestión normal de la empresa, durante 2012 no se han registrado incidentes, incumplimientos ni sanciones en sí mismos o de forma acumulada relevantes, relativos a discriminación o trabajo forzado.		
Explotación infantil					
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Parcial	29		
Trabajos forzados					
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Parcial	29		
Indigenous rightsDerechos de los indígenas					
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Completo	Ninguna ya que las actividades de la compañía no son susceptibles de estos riesgos.		
Evaluación					
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Completo	Ninguna ya que las actividades de la compaía no son susceptibles de estos riesgos.		
Medidas correctivas					
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	Completo	Ninguna ya que las actividades de la compaía no son susceptibles de estos riesgos.		

Social: Sociedad					
GRI	**Descripción del indicador**	**Nivel de reporte**	**Ubicación en la Memoria**	**Principio del Pacto Mundial**	**Verificado por KPMG**
Comunidades locales					
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Completo	41-44		
Comportamiento de competencia desleal					
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Parcial	A través de los canales de información de gestión de EULEN, durante 2012 no se tiene constancia de haber recibido demandas legales originadas por comportamientos contra la competencia, legislación antimonopolio o prácticas monopolísticas.		
Cumplimiento normativo					
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Parcial	A través de los canales de información de gestión de EULEN, durante 2012, no hay constancia de que haya estado involucrado en ningún proceso judicial por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia		

Social: Responsibilidad de Producto					
GRI	**Descripción del indicador**	**Nivel de reporte**	**Ubicación en la Memoria**	**Principio del Pacto Mundial**	**Verificado por KPMG**
Salud y Seguridad del cliente					
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento 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, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Completo	37		
Etiquetado de productos y de servicio					
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Completo	59	8 Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Completo	59	8 Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	●
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Completo	37		

PR5	Estudios de satisfacción del cliente.		37		

Comunicaciones de marketing					
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Completo	No se realizan prácticas de este tipo.		
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Completo	A través de los canales de información de gestión de EULEN, durante 2012, no se ha identificado ningún incumplimiento de las normas o de los códigos voluntarios relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio.		
Privacidad del cliente					
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Completo	59	1 Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	●
Cumplimiento normativo					
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Completo	37		

Anexo 2: Nivel de Aplicación GRI

Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Grupo Eulen** ha presentado su memoria "Informe de Responsabilidad Corporativa 2012" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación B+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer mas sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 30 de mayo 2013

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative

Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Grupo Eulen ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: *En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 24 de mayo 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.*

Anexo 3: Informe de verificación externa

KPMG Asesores S.L.
Edificio Torre Europa
Paseo de la Castellana, 95
28046 Madrid

Informe de Revisión Independiente para la Dirección de EULEN, S.A.

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en el Informe de Responsabilidad Corporativa de Grupo EULEN (en adelante EULEN) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2012 (en adelante, "el Informe"). La información revisada se circunscribe al contenido referenciado en las secciones denominadas Dimensión Económica, Dimensión Ambiental y Dimensión Social del capítulo "Índice de contenidos GRI" e identificado en la columna "Verificado por KPMG" con el símbolo "●".

La Dirección de EULEN es responsable de la preparación y presentación del Informe de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.1 (G3.1) según lo detallado en el apartado "Presentación del informe". En dicho subcapítulo se detalla el nivel de aplicación autodeclarado, el cual ha recibido la confirmación de Global Reporting Initiative. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la determinación de los objetivos de EULEN en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible; 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 un informe. Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo 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) de la International Federation of Accountants (IFAC) 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 y que cumplamos las exigencias éticas, incluyendo las de independencia incluidas en el Código Ético del International Ethics Standards Board for Accountants.

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión limitada es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que se proporciona. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Nuestro trabajo de revisión limitada ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, principalmente a las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y en aplicar los siguientes procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias:

- Entrevistas con el personal pertinente de EULEN, sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad.
- Entrevistas con el personal pertinente de EULEN responsables de proporcionar la información contenida en el Informe.
- 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.

KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada, es una filial de KPMG Europe LLP 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

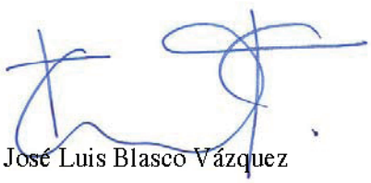
- Lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de EULEN.
- Verificación de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido extraída de las cuentas anuales de EULEN, auditadas por terceros independientes.

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

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en el Informe de Responsabilidad Corporativa de Grupo EULEN del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2012 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas, ni que el Informe 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 3.1 según lo detallado en el apartado "Presentación del informe".

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

KPMG Asesores, S.L.



José Luis Blasco Vázquez

20 de junio de 2013

INFORME 2012
RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Más información sobre el Informe RC 2012
Calle Gobelas 25-27
Dpto. de Marketing
916 310 800

GRUPO EULEN

Especialistas a su servicio

902 355 366

www.eulen.com

EULENGRUPO grupo.eulen GrupoEULEN