



RESUMEN EJECUTIVO  
DEL INFORME DE  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA **2017**



GRUPO  
**EULEN**

RESUMEN EJECUTIVO  
DEL INFORME DE  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA **2017**



# ÍNDICE

- 4 Mensaje de Presidencia
- 5 Mensaje del CEO
- 6 Responsabilidad en el Gobierno
- 6 Nuestros principios
- 7 Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible
- 9 Estrategia para un desarrollo sostenible
- 12 Plan Director RSC 2019-2021
- 13 Modelo de negocio
- 15 I+D+i aplicada a procesos y servicios
- 16 Creación de valor
- 17 Gestión del impacto ambiental del Grupo EULEN
- 18 Nuestra aportación a la comunidad





# Mensaje de Presidencia



«Somos una compañía con unos valores muy marcados, siendo nuestra prioridad, el compromiso con las preocupaciones sociales, laborales, ambientales y de respeto a los Derechos Humanos».

Otro año más, invito a leer este Informe de Responsabilidad Social, en el que hemos tratado de condensar, los principales aspectos que hemos desarrollado en la compañía durante este pasado año 2017. En el Grupo EULEN somos conscientes de que este ejercicio de responsabilidad resulta clave para mantener la credibilidad de nuestros grupos de interés. Algo que, sin duda, es nuestra seña de identidad.

Somos una compañía con unos valores muy marcados, siendo nuestra prioridad, el compromiso con las preocupaciones sociales, laborales, ambientales y de respeto a los Derechos Humanos y reflejándose esto, en nuestro modo de actuar. Estos valores, consideran, igualmente, aspectos como el resultado económico y el desarrollo de nuestros empleados. Cumplir con nuestros objetivos requiere que nuestra organización cuente con el mejor talento, para lo cual estamos firmemente comprometidos con el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades, la identificación de posibles barreras que frenen el desarrollo profesional de nuestras personas y el impulso y fomento de medidas que logren garantizar la igualdad en el seno de nuestra empresa.

Como aspectos sociales destacados en 2017, quisiéramos citar el crecimiento en el empleo del 2,9% respecto a 2016, contando a finales del año con 88.710 trabajadores y hemos logrado superar las 2.000 contrataciones de personas

pertenecientes a colectivos en riesgo de exclusión. Todo ello, vinculado a la apuesta del Grupo EULEN por la igualdad en su más amplio sentido, para que las personas que prestan trabajo en la compañía, lo hagan de manera justa y sin prejuicios, eliminando cualquier tipo de discriminación, cualquiera que sea su causa u origen.

Por otro lado, somos conscientes de que las personas menores de 30 años y mayores de 50 años son un colectivo que se enfrenta a diversos problemas para incorporarse al mundo laboral. En este sentido, el Grupo EULEN impulsa la contratación de estos colectivos, contando con un 50% de la plantilla con edades menores de 30 y mayores de 50 años.

Todos estos aspectos se han plasmado en el Plan Estratégico 2016-2021 del Grupo EULEN que, como ya comentamos el pasado año, tiene una serie de pilares que marcan nuestras prioridades. Estas prioridades son el crecimiento en ventas, la mejora de la rentabilidad, la transformación digital, la homogeneización global de los procesos, la innovación y el liderazgo. Tal y como se desarrolla a lo largo de este Informe, se han dado pasos importantes en la consecución de este Plan Estratégico. Como resultado de este proceso, hemos conseguido respecto a 2016, un crecimiento en ventas del 2,3% y en beneficios del 14% y se han llevado a cabo importantes proyectos que nos han permitido seguir avanzando en la transformación digital de la compañía y en la homogeneización global de nuestros procesos. Este año, hemos querido reflejar el esfuerzo que está realizando la compañía en reforzar los valores diferenciales y la aportación a la sociedad, de los distintos tipos de servicios que prestamos.

También reflejamos en el Informe el compromiso que la compañía tiene con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Para mostrar los avances que hemos llevado a cabo en este sentido, la compañía dispone de un cuadro de mandos en el que refleja indicadores relevantes y su aportación a la consecución de cada uno de los ODS sobre los que el Grupo EULEN tiene el compromiso de actuar.

Desde el punto de vista medioambiental, continuamos contribuyendo a la protección del entorno. Ya sea desde nuestra propia actividad, fomentando en nuestras instalaciones, el uso sostenible de recursos, la economía circular y la reducción de la huella de carbono, así como desde nuestra actividad en los centros de nuestros clientes, mediante la prestación de servicios que tratan de minimizar el impacto ambiental de sus actividades.

Espero sinceramente que la lectura de este Informe les resulte tan interesante y apasionante como nos ha resultado a nosotros su elaboración y consecución.

Reciban un saludo muy cordial,

María José Álvarez Mezquíriz  
Presidenta Ejecutiva

# Mensaje del CEO



«Nuestra prioridad será continuar avanzando en el desarrollo de nuestro Plan Director de RSC para seguir definiendo objetivos y planes de seguimiento».

Estimados clientes, queridos amigos:

Quiero compartir con vosotros algunos de los aspectos más relevantes de nuestra Compañía durante el año 2017.

Permitidme que comience con una reflexión sobre el concepto de Responsabilidad Social Corporativa en el Grupo EULEN, que entendemos como un conjunto de actividades e iniciativas de las personas que formamos la empresa destinadas a obtener efectos tanto para el bienestar de las personas, como para el medio ambiente, creando una relación positiva de desarrollo y crecimiento en los entornos donde prestamos nuestros servicios.

Para ello, compaginamos las actividades que benefician a la sociedad con aquellas que nos permitan obtener un beneficio que garantice la continuidad y el crecimiento de la Compañía.

En lo que respecta a datos de negocio, 2017 ha sido, en general, un año positivo para nosotros. Por un lado por los resultados del Grupo, una mejora del 2,3% en la cifra de ventas superando los 1.550 millones de euros a nivel mundial y un crecimiento en el resultado de explotación del 14% respecto al año 2016. Además, hemos superado los 88.000 empleados en los 14 países repartidos en 4 continentes en los que tenemos presencia.

Esta diversidad geográfica apoyada en la digitalización de nuestras operaciones nos permite no sólo consolidar nuestra presencia donde ya tenemos implantación sino afrontar con éxito la expansión en los mismos y el establecimiento de nuestras actividades en nuevos países.

Los resultados de 2017 están alineados con las previsiones del Plan estratégico del Grupo que se aprobó en Junio de 2016.

Asimismo, ha sido positivo, ya que hemos comenzado un camino hacia la consolidación de nuestra decidida apuesta en materia de Responsabilidad Social Corporativa en lo que será un Plan Director de RSC 2019-2021, que estará alineado con nuestro Plan Estratégico Global 2016-2021.

En ese sentido, el Comité de Dirección Corporativo aprobó los principales ejes que se desarrollarán en el Plan:

- Transparencia y Buen Gobierno,
- Eficiencia e Innovación en los servicios,
- Gestión de personas y,
- Medio ambiente y Cambio Climático.

Todos ellos, apoyados por el Departamento de Comunicación tanto a nivel interno como externo y en la acción social que se lleve a cabo en el Grupo.

Este apasionante reto nos permitirá disponer de un marco estructurado para el desarrollo y la puesta en valor del impacto positivo que puede generar nuestra compañía en sus empleados y en la sociedad en su conjunto. Ejemplos de estos impactos son la creación de un Comité de Personas para la gestión del capital humano de la compañía, el apoyo que prestamos a la sociedad mediante la contratación de personas con especiales dificultades de inserción, el desarrollo de nuestro liderazgo y potencial, a través de la definición de las acciones de seguimiento de nuestro Plan de Igualdad, las 936.000 horas de formación que impartimos anualmente y el desarrollo de nuestra escuela de Mentores.

Otros tres hitos muy relevantes de este año han sido la formalización de la Universidad EULEN Corporativa y las inversiones que hemos realizado en I+D+i y en aspectos medioambientales. Asimismo, estamos trabajando en la actualización del mapa de riesgos de la compañía para controlar y mitigar el impacto que éstos puedan ocasionar.

En lo que respecta a la eficiencia ambiental, hemos llevado a cabo una reducción del 30 % de los residuos gestionados y del 0,7 % en nuestras emisiones. Y, en la parte internacional, hemos llevado a cabo campañas como la que se ha desarrollado en México, “Sé verde”, con la intención de generar una conciencia y cultura ambiental en la empresa.

Destacar en el apartado internacional, los apoyos a la formación de nuestros empleados que se están realizando en diferentes países. En Chile se ha llevado a cabo una ampliación del programa de apoyo en la realización de estudios para trabajadores que lo requieran, en niveles básicos o primarios. Y en Perú se ha extendido el programa “EULEN Apuesta por Ti” para superar la cifra de 100 trabajadores graduados desde su inicio en 2015.

En el corto plazo, nuestra prioridad será continuar avanzando en el desarrollo de nuestro Plan Director de RSC para seguir definiendo objetivos y planes de seguimiento.

Termino agradeciendo a todos nuestros empleados, clientes y proveedores su necesaria colaboración que permite que el presente y el futuro sean mejores.

Un saludo,

Juan Ramón Pérez Sancho  
CEO-Director General Ejecutivo

# RESPONSABILIDAD en el gobierno

## CÓMITE DE DIRECCIÓN CORPORATIVO



**M.ª José Álvarez Mezquíriz**  
Presidenta Ejecutiva



**Juan Ramón Pérez Sancho**  
CEO-Director General Ejecutivo



**Emilio García Perulles**  
Director Gral. de España, Portugal,  
Qatar y Emiratos Árabes



**Alfonso Llavero Hervás**  
Subdirector Gral. América del Norte y  
Centroamérica



**Andrés Möller Cantin**  
Subdirector Gral. America del Sur



**José Luis Bilbao Rey**  
Director Corporativo Área  
Económico-Financiera



**Manuel Jesús Murciano Rosado**  
Director Corporativo del  
Área de Recursos Humanos



**Alex Bermúdez Lane**  
Director Corporativo del Área  
de Asesoría Jurídica



**Antonio Salazar Román**  
Director Corporativo del Área de Organización y Control



**Eva González De Santiago**  
Secretaría General

# NUESTROS principios

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

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



Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.  
Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

Misión	Visión	Valores
Prestación de servicios generales que la sociedad demanda teniendo como premisa la creación de valor, el compromiso ético y social y el respeto al medio ambiente.	Proporcionar servicios generales de calidad que contribuyan a mejorar el desarrollo y bienestar de las personas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad Social Corporativa.</li> <li>• Resultado económico.</li> <li>• Respeto al medio ambiente.</li> <li>• Desarrollo de los trabajadores.</li> <li>• Sentimiento de pertenencia.</li> </ul>

## ACERCA DE ESTE INFORME

El Grupo EULEN pretende dar respuesta a la demanda de información de sus Grupos de Interés, a través de la elaboración y publicación anual de su décimo Informe de Responsabilidad Social Corporativa (IRSC, en adelante) y el presente resumen ejecutivo, que recoge los principales resultados, hitos y retos que afronta la compañía en materia de sostenibilidad.

El IRSC ha sido elaborado respondiendo a indicadores de desempeño ambiental, social y de gobernanza, y se apoya en las directrices marcadas por el **Global Reporting Initiative (GRI)**, en su nuevo estándar GRI Standards, de conformidad con la opción exhaustiva (Comprehensive) y de acuerdo al servicio "Materiality Disclosure Service".

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









# NUESTRA CONTRIBUCIÓN a los objetivos de desarrollo sostenible

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

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






## DIMENSIÓN SOCIAL





INDICADOR		ODS
<b>EMPLEADOS</b>	<b>88.710</b>	
Mano de obra directa	86.669	
Mano de obra indirecta	2.041	
<b>CREACIÓN EMPLEO NETO GLOBAL</b>	<b>+ 2.504</b>	
<b>CONTRATOS INDEFINIDOS ESPAÑA</b>	<b>52,7 %</b>	
<b>TASA ROTACIÓN VOLUNTARIA ESPAÑA</b>	<b>15 %</b>	
<b>DIVERSIDAD EN GRUPO EULEN ESPAÑA</b>		
Género (% mujeres)	55,6%	
Generacional (% empleados <30 y >50 años)	45,7%	
Colectivos en riesgos de exclusión (incorporaciones)	824	
Empleados con distinta nacionalidad a la española	2.955	
Número total de nacionalidades	90	
Personas con discapacidad en España	1.899	
<b>IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>		
Mujeres en posiciones de Dirección	30,5 %	
<b>FORMACIÓN IMPARTIDA (horas)</b>	<b>936.790</b>	
Horas formación por empleado	10,6	
<b>ÍNDICE ABSENTISMO</b>	<b>0,6 %</b>	
<b>ÍNDICE GRAVEDAD ACCIDENTE TRABAJO</b>	<b>0,72 ‰</b>	
<b>ÍNDICE INCIDENCIA ACCIDENTE TRABAJO</b>	<b>53,6 ‰</b>	
<b>IMPLICACIÓN DE EULEN EN EL DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES LOCALES EN TODOS LOS PAÍSES EN LOS QUE ESTÁ PRESENTE</b>	<b>14</b>	



## DIMENSIÓN ECONÓMICA (DATOS EN MILES DE €)

INDICADOR		ODS
<b>VENTAS</b>	<b>1.553.493</b>	
América	371.623	
EMEA	1.181.870	
<b>EBITDA</b>	<b>39.960</b>	
<b>RESULTADO NETO</b>	<b>16.054</b>	
<b>CONTRIBUCIÓN TOTAL</b>	<b>504.170</b>	
<i>Contribución fiscal: 231.922</i>		
<i>Contribución a S. S.: 272.248</i>		
<b>VOLUMEN COMPRAS TOTAL</b>	<b>105.542</b>	
<b>COMPRAS LOCALES</b>	<b>80 %</b>	
<b>GASTO E INVERSIONES AMBIENTALES EN ESPAÑA</b>	<b>1.468</b>	
<b>PROYECTOS I+D+i (España)</b>	<b>15</b>	

## DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

INDICADOR		ODS
<b>CONSUMO DE AGUA (m3)</b>	<b>12.426</b>	
<b>GENERACIÓN DE RESIDUOS (Tm)</b>	<b>692</b>	
Peligrosos	30	
No peligrosos	663	
<b>CONSUMO COMBUSTIBLE</b>		
Gasóleo (L)	36.357	
Gas Natural (m³)	41.399	
Flota de vehículos y maquinaria (L)	4.141.458	
<b>HUELLA DE CARBONO (TCO<sub>2</sub> eq)</b>	<b>12.834</b>	
Emisiones directas (considerando gases fluorados)	11.025	
Emisiones indirectas (alcance 2)	823	
Emisiones indirectas (alcance 3)	985	





# ESTRATEGIA PARA UN desarrollo sostenible

## DESARROLLO SOCIO-ECONÓMICO SOSTENIBLE

La estrategia del Grupo EULEN se fundamenta en la sostenibilidad económica de sus empresas, la integración de las personas en riesgo de exclusión y la estabilidad del empleo.

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

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

## PROTECCIÓN Y RESPETO AL MEDIO AMBIENTE

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

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

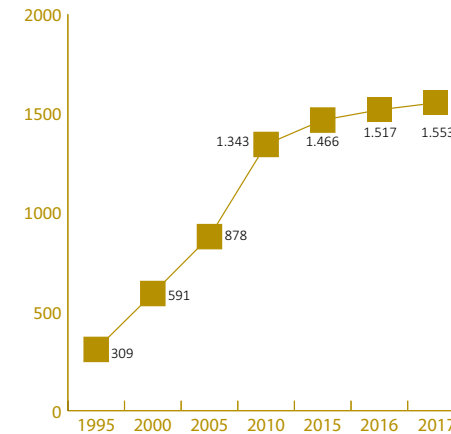
### PLAN ESTRATÉGICO 2017-2021

<b>VENTAS</b>	<b>BENEFICIO</b>
2.250 M € (+50 %)	32 M € (+200 %)
<b>FACTURACIÓN FUERA DE ESPAÑA</b>	<b>ADQUISICIONES</b>
740 M € (+100 %)	En países como USA, Canadá, Uruguay, etc.

## DESARROLLO SOCIO-ECONÓMICO SOSTENIBLE

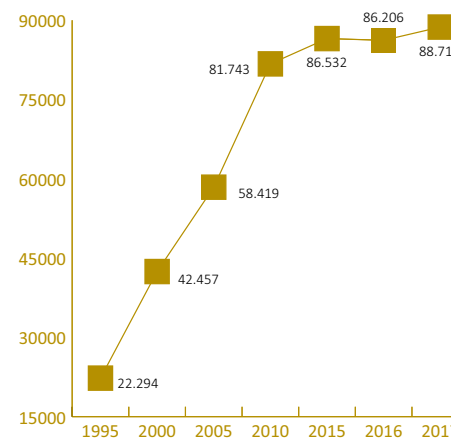
El Grupo EULEN se ha enfrentado, a lo largo de su historia, a numerosos retos (crisis económicas, fluctuaciones de monedas locales, retraso en los pagos de clientes públicos y privados, etc.). A pesar de ello, la compañía ha conseguido crecer de manera sostenida tanto en volumen de ventas como en número de empleados, tal y como se muestra en las siguientes gráficas:

Ventas en millones de euros



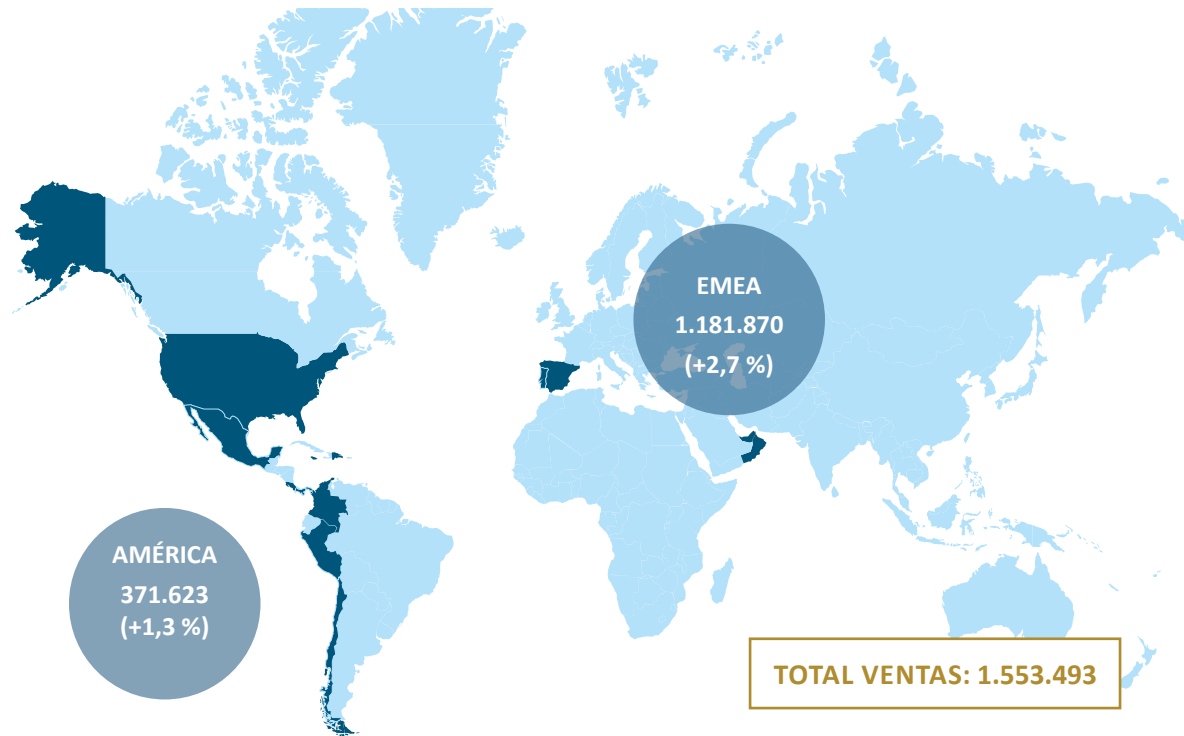
**1.553**  
MILLONES € DE VENTAS EN 2017  
**+2,3 %**

Empleados



## DISTRIBUCIÓN DE VENTAS POR GEOGRAFÍA

(EN MILES DE EUROS)



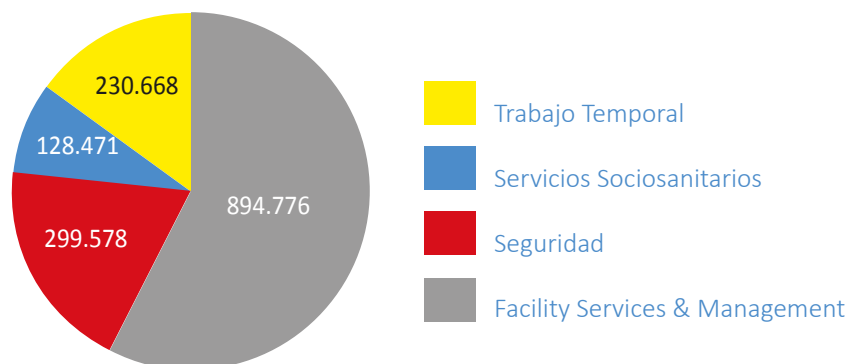
**EMEA:** España, Portugal y Middle East. «Total ventas» no incluye las ventas de Middle East (905.926 €) al ser empresa participada en estos países.

**AMÉRICA NORTE:** Costa Rica, EE.UU., Jamaica, México, Panamá y República Dominicana.

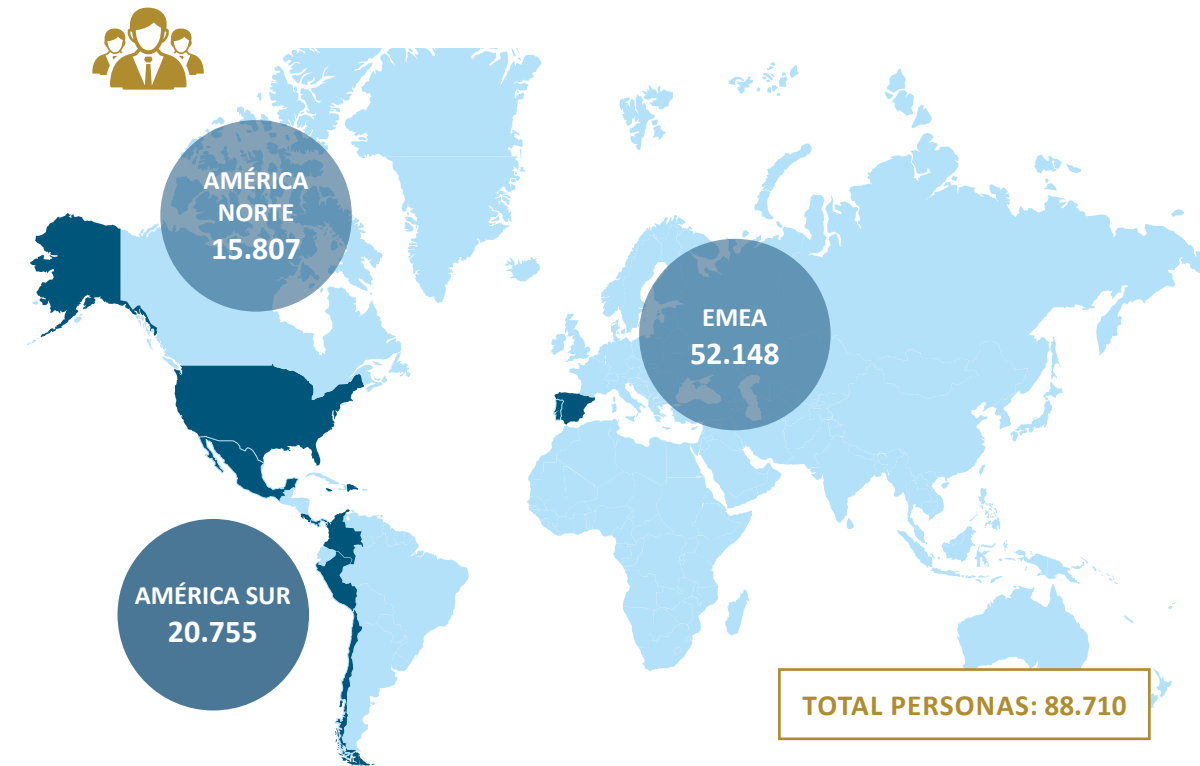
**AMÉRICA SUR:** Chile, Colombia y Perú.

La Compañía provee principalmente servicios de Facility Services & Management (limpieza, seguridad, mantenimiento y medio ambiente, servicios auxiliares y otros servicios no incluidos en el core de sus clientes), representado un 55,9 % del total de ventas.

## DISTRIBUCIÓN DE LAS VENTAS POR TIPO DE ACTIVIDAD



## DISTRIBUCIÓN DEL CAPITAL HUMANO POR GEOGRAFÍA



**EMEA:** España y Portugal.

**AMÉRICA NORTE:** Costa Rica, EE. UU., Jamaica, México, Panamá y República Dominicana.

**AMÉRICA SUR:** Chile, Colombia y Perú.

## ESTABILIDAD LABORAL

**El empleo en EULEN:** 52,7 % de contratos indefinidos.

**Creación de empleo neto global respecto a 2016:** +2.504

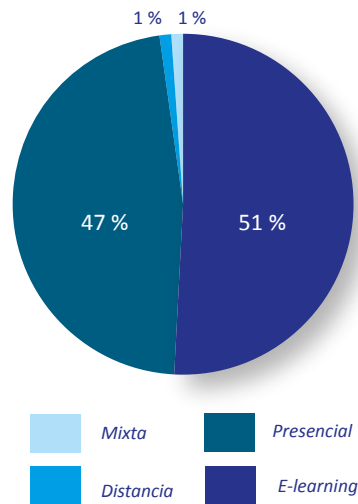
**Grupo EULEN cuenta con:**

- Plan de igualdad
- Plan de prevención del acoso laboral
- Política de Contratación Laboral



## FORMACIÓN Y DESARROLLO

**936.790** horas de formación impartidas en todo el Grupo EULEN en 2017.

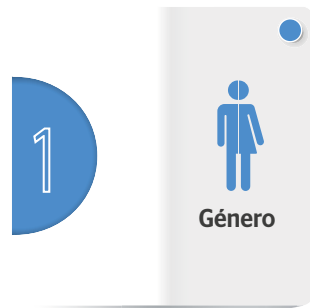


## SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR

**67 %** plantilla cubierta bajo la Certificación OHSAS 18001.

Principales indicadores	2016	2017
Índice de incidencia de accidentes de trabajo	57	54
Índice de gravedad de accidentes de trabajo	0,74	0,72
Índice de frecuencia de accidentes de trabajo	32,25	30,58
Índice de absentismo (%)	0,61	0,59
Víctimas mortales	1	1

## DIVERSIDAD E INTEGRACIÓN



**55,6 %** de mujeres en la plantilla del Grupo EULEN.



**45,7 %** de empleados en edades <30 años y >50 en EULEN España.



**824** nuevas incorporaciones de empleados en riesgo de exclusión social en EULEN España.

**1.899** personas con discapacidad trabajando en EULEN España.



**2.955** empleados con distinta nacionalidad a la española y un total de **90** nacionalidades trabajando en EULEN España.



# PLAN DIRECTOR RSC 2019 - 2021

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

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

Para este ejercicio, se ha partido de la estrategia de la compañía por considerar clave que la función de RSC esté orientada a la consecución de sus objetivos estratégicos. A partir de ahí, y teniendo en cuenta el análisis de materialidad y las tendencias y el contexto externo al que se enfrenta el Grupo, el Comité de Dirección ha llevado a cabo una reflexión estratégica sobre los ejes que deberían conformar el Plan y cómo debería estructurarse y formalizarse la función de RSC. Como resultado de esta reflexión se han aprobado los ejes estratégicos y las herramientas que van a dar apoyo a la consecución del Plan Director de RSC.





# MODELO DE Negocio

## EULEN FACILITY SERVICES & MANAGEMENT



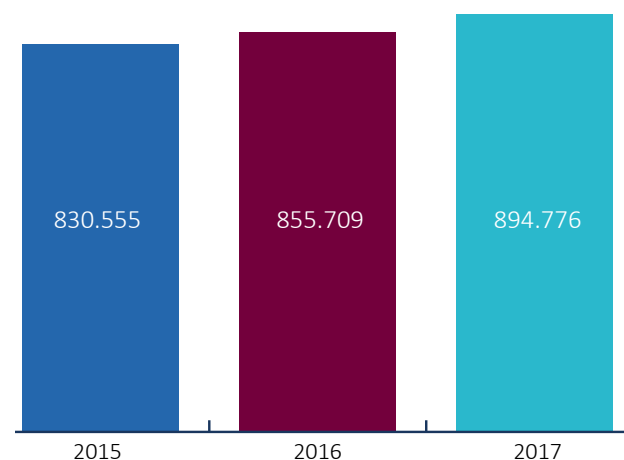
EULEN FS&FM integra todos los servicios necesarios para el funcionamiento de una empresa. Ofrece una gestión integral, con soluciones innovadoras a medida de cada empresa y específicas para cada sector, que consiguen ahorrar costes y crear condiciones de trabajo óptimas. La experiencia, la tecnología, la capacidad de innovación y la cualificación del equipo son claves en este proceso y posicionan a EULEN FS&FM como referencia en el mercado.

Con un amplio portfolio, entre los servicios proporcionados destacan la gestión operativa de inmuebles, la gestión de espacios, eficiencia energética y mantenimiento industrial y de instalaciones y *softs services*, entre los que se incluye limpieza, recepción, atención telefónica y *back office* entre otros.

En los últimos años EULEN FS&FM ha realizado un importante esfuerzo comercial, mostrando al cliente el alto grado de especialización de los servicios ofrecidos y promoviendo una puesta en común de todos los productos basado en la excelencia y la calidad.

### PRINCIPALES CIFRAS

#### Cifra de negocio (Miles de Euros)



54.471  
empleados en 2017

## EULEN SEGURIDAD



En un entorno con nuevas y cambiantes amenazas, EULEN Seguridad cuenta con una dilatada experiencia en servicios dirigidos a proteger tanto los activos tangibles e intangibles, como los procesos que garantizan la continuidad de las operaciones de negocio de los clientes.

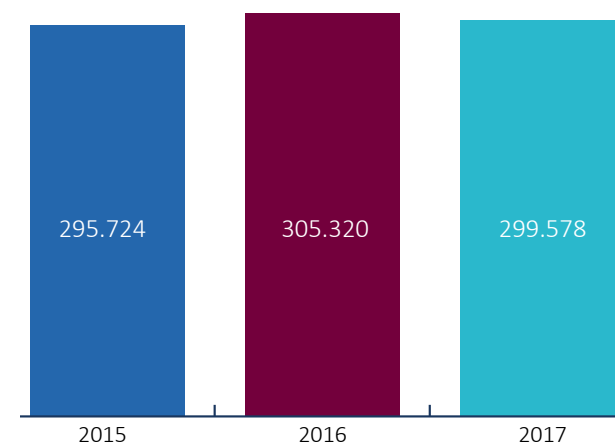
EULEN Seguridad está formada por un equipo diversificado y eficiente situado a la vanguardia en materia de seguridad. La compañía es líder en la gestión de soluciones integrales de seguridad, con una apuesta clara por la seguridad tecnológica combinada con la tradicional seguridad física.

Destacan la vigilancia convencional, las soluciones y mantenimiento de sistemas de seguridad, los servicios de consultoría, la ciberseguridad, la protección de infraestructuras críticas, la aerovigilancia y las operaciones de seguridad y servicios logísticos internacionales.

EULEN Seguridad cuenta con un Centro de Respuesta a Incidentes de Ciberseguridad, el EULEN Seguridad – CCSI – CERT, desde el cual son gestionados de forma rápida y eficaz cualquier tipo de incidente de ciberseguridad que pueda producirse. Este centro reconocido internacionalmente es miembro de FIRST, [www.first.org](http://www.first.org) y de CSIRT.es, [www.csirt.es](http://www.csirt.es).

### PRINCIPALES CIFRAS

#### Cifra de negocio (Miles de Euros)



17.528  
empleados en 2017

Con más de 30 años de experiencia, EULEN Sociosanitarios se presenta como uno de los líderes en la gestión especializada de servicios sociales, educativos y sanitarios.

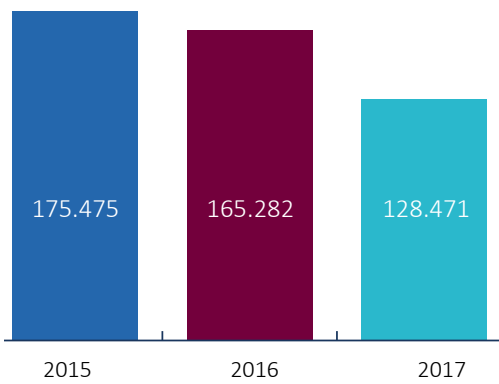
Su misión es educar, apoyar, atender y cuidar a las personas, respetando los principios éticos, para mejorar su calidad y proyecto de vida.

Su oferta de servicios, dirigida a clientes públicos y privados, está orientada a las personas y a la sociedad. Esta unidad de negocio mantiene su éxito por uno de sus pilares: la especialización y la diversidad. Apuesta, así, por la constante innovación, crecimiento y desarrollo de sus profesionales.

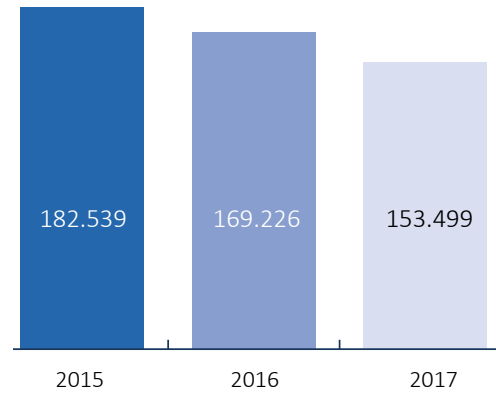
El modelo de gestión de EULEN Sociosanitarios, ha sido reconocido por su firme compromiso por la excelencia, con el Sello de Excelencia Europea EFQM 500+.

### PRINCIPALES CIFRAS

Cifra de negocio (Miles de Euros)



Personas atendidas



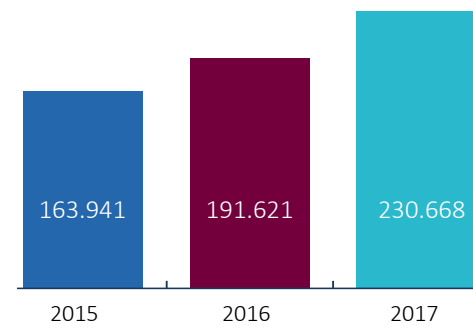
**5.991**  
empleados en 2017

EULEN Flexiplán cuenta con una dilatada experiencia en la gestión de los recursos humanos y en la búsqueda de talento. Su éxito se basa en la identificación de las competencias estratégicas que requieren cada cliente y mercado. Para ello, dispone del mejor capital humano apoyado en la tecnología más vanguardista con el objetivo de optimizar los procesos y generar el mejor resultado.

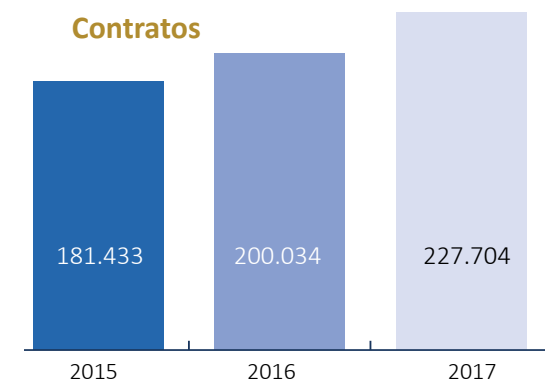
Desde EULEN Flexiplán se dan respuesta a las necesidades de las empresas en cuanto a la puesta a disposición de trabajadores, selecciones de personal cualificado, formación de personal, consultoría de Recursos Humanos así como procesos de *outsourcing* dentro del área de recursos humanos.

### PRINCIPALES CIFRAS

Cifra de negocio (Miles de Euros)



Contratos



**8.679**  
empleados en 2017



# I+D+I APLICADA A procesos y servicios

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

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

15 proyectos de innovación completados en 2017

## EULEN PROACTIVA

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



## SERVICIOS DISEÑADOS

Diseño participativo de servicios en colaboración con otras empresas prestadoras de servicios. A través del conocimiento específico que aporta cada compañía colaboradora y la aplicación de metodologías concretas, se crean servicios participativos adaptados a necesidades de futuros clientes. En este sentido, en 2017 se han creado dos espacios de co-creación con otras empresas.

10 nuevos servicios diseñados e implementados en 2017



## ESPACIOS DE CO-CREACIÓN

Diseño participativo de servicios en colaboración con otras empresas prestadoras de servicios. A través del conocimiento específico que aporta cada compañía colaboradora y la aplicación de metodologías concretas, se crean servicios participativos adaptados a necesidades de futuros clientes.

2 espacios de co-creación participativos entre empresas en 2017

# CREACIÓN de valor

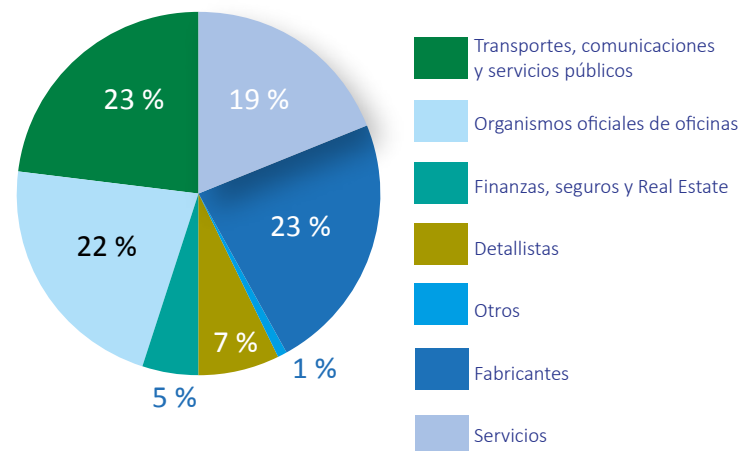
El Grupo EULEN basa su modelo de negocio en la ética y la transparencia en la gestión de las relaciones con sus Grupos de Interés y la creación de valor mutuo a través de sus operaciones. El Grupo extiende sus principios y valores a lo largo de su cadena de valor, mediante una gestión responsable de la cadena de suministro, el establecimiento de vínculos con sus clientes más allá de la relación comercial y el compromiso con la sociedad en la que opera. Prueba de este compromiso es la aplicación de los requisitos de su Código Ético a proveedores, subcontratistas, clientes y todos aquellos que mantengan relaciones jurídicas con el Grupo EULEN.

## VÍNCULO CON EL CLIENTE

El Grupo dispone del sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001: 2015 implantado en siete países (España, Portugal, México, Perú, Chile, Colombia y República Dominicana), que suponen un 92 % de ventas del Grupo.

7,6  
índice de satisfacción

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



## GESTIÓN RESPONSABLE EN LA CADENA DE SUMINISTRO

- El 100 % de los nuevos proveedores han firmado y aceptado la Política de Gestión Integral del Grupo EULEN en 2017.
- Durante el año 2017, se han llevado a cabo un total de 198 evaluaciones a proveedores críticos que trabajan con la compañía.

COMPRAS LOCALES  
80 %

## RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

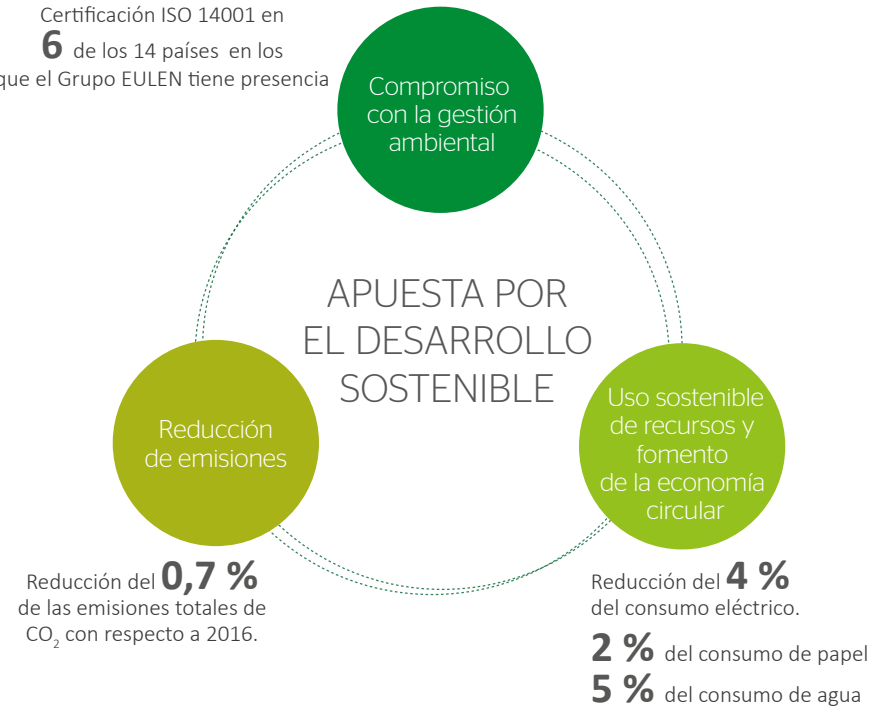
La estrategia de comunicación del Grupo EULEN, se basa en el desarrollo de cuatro tipologías de actividades de comunicación externa, a través de las cuales, la compañía pretende estar cerca de todos sus Grupos de Interés, conocer su percepción y mantener una posición de diálogo bidireccional.

Análisis de repercusión en medios de comunicación	Notas de prensa
887 noticias generadas que hacen referencia al Grupo EULEN.	7 nombramientos, 11 comunicados y 41 notas de prensa sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>• premios y reconocimientos,</li> <li>• acuerdos con empresas, entidades o asociaciones,</li> <li>• convenios para el empleo y la formación,</li> <li>• proyectos sociales, adjudicaciones y negocio,</li> <li>• nombramientos de nuevos directivos</li> </ul>
Campañas de sensibilización	Eventos
Difusión de campañas de sensibilización, a través de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• redes sociales.</li> <li>• página web.</li> </ul>	5 eventos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• asistencia total de 161 empresas y 244 personas,</li> <li>• índice de satisfacción de los asistentes 8,6 sobre 10.</li> </ul>



# GESTIÓN DEL impacto ambiental

Certificación ISO 14001 en  
**6** de los 14 países en los  
que el Grupo EULEN tiene presencia



\* El alcance de los datos cuantitativos del capítulo de Medio Ambiente corresponde a las oficinas del Grupo EULEN en España, excluyendo centros de trabajo y EULEN Flexiplán. Para las emisiones de alcance 3 y el consumo de papel se ha considerado EULEN Flexiplán.

## PRINCIPALES HITOS DE 2017

- Transición en 6 países de la Certificación ISO 14001:2008 a la ISO 14001:2015
- Reducción de los consumos de la compañía respecto a 2016 en energía (4 %), papel (2 %) y agua (5 %).
- Reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> en un 0,7 % respecto al 2016.
- Renovación del Registro de Huella de Carbono, compensación y proyectos de absorción de CO<sub>2</sub> del MAPAMA.
- La compañía se ha adscrito a dos bosques situados en Madrid y Ávila, como proyectos certificados de compensación de emisiones. En 2017 han sido compensadas un total de 15 toneladas de CO<sub>2</sub>.
- Obtención del Certificado de Conformidad para la Clasificación de Proveedores de Servicios Energéticos, conforme con la Especificación AENOR EA055.
- Renovación de la certificación ISO 50001 de EULEN, S.A. en la sede de Vizcaya.
- Fomento de la economía circular y gestión sostenible en los clientes por medio de cinco iniciativas diferentes.

## GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES

En 2017, el Grupo EULEN ha invertido 1,47 millones de euros, cuatro millones de euros en España desde 2015 principalmente destinadas a la renovación de la flota, cambio de luminarias y el gasto en productos químicos menos contaminantes.

**1,47 M €**

## FOMENTO DE LA ECONOMÍA CIRCULAR

En 2017, el Grupo EULEN emprendió varias iniciativas en aras del uso sostenible de los recursos de sus clientes:

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

### CONSUMO DE AGUA

**12.426 m<sup>3</sup>**  
(-5,3 %)

### RESIDUOS GENERADOS

**692 T**  
(-30,2 %)

### CONSUMO DE PAPEL

**59.190 kg**  
(-1,6 %)

### CONSUMO ENERGÉTICO

**161.105 GJ**  
(-0,4 %)

**12.834 tCO<sub>2</sub>**  
(-0,7 %)

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

# NUESTRA APORTACIÓN a la comunidad

## DISTRIBUCIÓN DE LA ACCIÓN SOCIAL DEL GRUPO EULEN

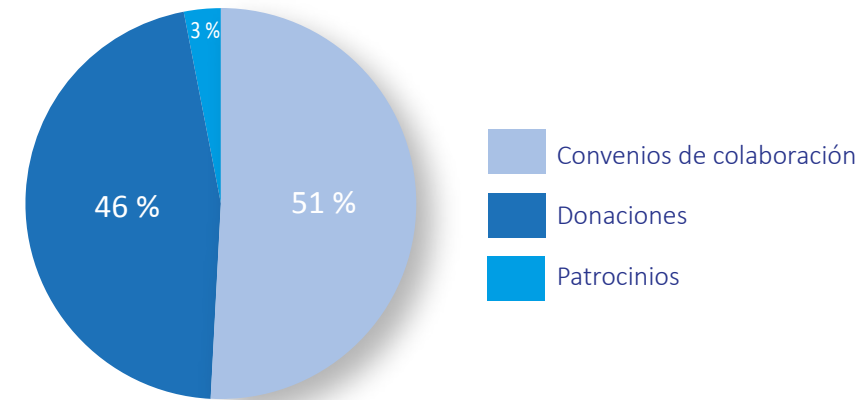


De acuerdo a la finalidad de la acción social, a continuación se detalla la contribución de 2017 en número de iniciativas distribuidas en tres categorías: (1) Inserción laboral, (2) Cultura, Investigación, Educación y Deporte local y (3) Ayuda a familias, infancia, mayores y colectivos vulnerables.



El Grupo EULEN en 2017 ha destinado en acción social cerca de 600.000 euros en 9 países. La distribución del número de iniciativas de acción social en porcentaje se muestra a continuación.

**600.000 €**  
en 9 países



## INSERCIÓN LABORAL Y FORMACIÓN DE PERSONAS CON RIESGO DE EXCLUSIÓN

- EULEN lleva 13 años trabajando con la Fundación INTEGRÁ, en la reinserción y el desarrollo integral de los colectivos en riesgo con los que trabaja. En 2017, se incorporaron 187 empleados procedentes de esta Fundación.
- El Grupo EULEN en España mantuvo en 2017 varios proyectos recurrentes, como los convenios relativos a la inserción laboral con Secretariado Gitano y Fundación Inserta. En 2017 se incorporaron a la compañía 45 personas desde la Fundación Inserta y 50 desde Secretariado Gitano.
- En 2017, el Grupo EULEN ha continuado colaborando con la Fundación Trabajando en Positivo, en la eliminación de la discriminación existente en el mundo laboral hacia las personas con el VIH. Desde la firma del convenio en 2015, se han incorporado 162 empleados a través de esta Fundación, 57 en 2017.
- Incorporación de 16 empleados gracias a la colaboración con la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE) así como el convenio de colaboración con la Asociación AMPARA, que proporciona apoyo a familias en riesgo de exclusión social.





## APOYO A FAMILIAS, INFANCIA, MAYORES Y COLECTIVOS VULNERABLES

- Ampliación a todas las oficinas del Grupo EULEN del proyecto “Tapones para una nueva vida” en colaboración con la Fundación SEUR. El importe que se recauda mediante la venta del plástico, se destina a financiar el material sanitario de niños con graves problemas de salud. En 2017 se recogieron y reciclaron más de un millón de tapones de plástico.
- Expansión del convenio con AUARA, mediante la compra de botellas de agua mineral en todas sus oficinas. AUARA, es una empresa socialmente responsable que dedica el 100% de sus beneficios a proyectos de abastecimiento de agua en países como Haití, Camboya, Malawi o Sierra Leona.
- Organización de un concierto solidario en la sede del Grupo EULEN en Madrid, en colaboración con la Fundación Músicos por la Salud y de EULEN Sociosanitarios, destinado a las personas mayores de todos los centros de día de Madrid.
- Campaña de Navidad “Estrellas de la Ilusión”, contando con la participación de la plantilla de estructura de nueve países. El Grupo EULEN aportó como empresa, la misma cantidad de dinero que donaron sus empleados, contribuyendo así a la mejora de la calidad de vida de niños enfermos y colectivos con discapacidad.
- Fundación cuya misión es mejorar las condiciones de vida de las personas con Síndrome de Down y Daño Cerebral Adquirido para lograr su plena integración familiar, escolar, laboral y social.
- El Grupo realiza también donaciones a ACPACYS, la Asociación Cordobesa de Parálisis Cerebral y Afecciones y a la Fundación Edad y Vida, que promueve la investigación búsqueda de soluciones para la mejora de la calidad de vida de las personas mayores.



AUARA



## PROMOCIÓN CULTURA, EDUCACIÓN Y DEPORTE LOCAL

El Grupo EULEN posee acuerdos con universidades y otros centros de estudios que ofrecen a los alumnos distintas herramientas para mejorar su incorporación al mundo laboral. Ejemplos de estas colaboraciones son el convenio con la Fundación General de la Universidad de Valladolid mediante la aportación al Programa de Formación de prácticas para titulados universitarios, la contribución a la Fundación de La Universidad de Jaén y la colaboración con la Fundación Comillas en la financiación de una beca en 2017 para el grado de estudios hispánicos del Centro de Estudios del Español (CIESE).

En relación con la promoción de la cultura, destaca la contribución del Grupo EULEN los siguientes convenios:

- Convenio de colaboración con la Fundación Instituto Bíblico Oriental en León, instituto de investigación arqueológica que contiene más de 12000 libros y documentos así como mil piezas arqueológicas asiriología, una de las colecciones más importantes del mundo.
- Convenio de colaboración Casa de América, en difusión de la cultura contribuyendo a reforzar las relaciones de España y los Países de América y el Caribe y a la Comunidad Iberoamericana de naciones.
- Convenio de colaboración con la Fundación Palau de las Arts de Valencia, en la programación y gestión de actividades de naturaleza artística en los espacios del Palau “Reina Sofia” de Valencia.
- En este sentido, el Grupo EULEN en 2017 también colaboró con la Fundación Atapuerca y con la Fundación las Edades del Hombre.”

En la promoción del deporte minoritario, el Grupo EULEN en 2017 patrocinó al grupo ciclista guipuzcoano de Zarauz “Grupo Ciclista EULEN”. Este acuerdo es resultado del compromiso de carácter social que desarrollan ambas partes y los valores que aporta un deporte como el ciclismo y que suscribe EULEN: sacrificio, superación, compromiso y trabajo en equipo.



GRUPO  
**EULEN**

902 355 366

[www.eulen.com](http://www.eulen.com)

