



GRUPO
EULEN



INFORME **2013**

RESPONSABILIDAD CORPORATIVA



I N F O R M E 2 0 1 3
R E S P O N S A B I L I D A D C O R P O R A T I V A



Informe >

RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2013

1 Empleados

- 6 Presentación de la empresa**
- 7 Empresas del Grupo**
- 8 Presentación del informe**
- 9 Grupo EULEN en cifras**
- 10 Carta del Presidente**
- 12 Nuestros principios**
 - Misión
 - Visión
 - Código de Principios y Valores del Grupo EULEN
- 14 Principales impactos:**
 - Riesgos y oportunidades
 - Objetivos y claves
- 18 Compromisos con iniciativas externas**
- 20 Gobierno corporativo**
- 22 Grupos de interés**

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

2 Clientes

- 37 Satisfacción de los clientes
- 37 Calidad en los servicios

3 I+D+i

- 40 I+D+i

4 Sociedad

- 43 Comunidades locales más vulnerables
- 49 Patrocinio y Mecenazgo
- 49 Instituto Bíblico y Oriental
- 51 Colegio Internacional Peñacorada
- 52 Fundación Integra
- 53 Fundación Atapuerca
- 53 Fundación Seres

5 Medio Ambiente

- 55 Apuesta por el Desarrollo Sostenible
- 56 Principales indicadores del desempeño ambiental

6 Proveedores

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

62 Certificaciones

- ISO 9001:2008
- ISO 14001:2004
- ISO 27001:2005
- EFQM
- OSHAS 18001

63 Premios y reconocimientos 2013

64 Fuera de nuestra fronteras

- 72 **Anexo 1:** Índice de contenidos GRI
- 74 **Anexo 2:** Nivel de Aplicación GRI
- 75 **Anexo 3:** Informe de verificación externa

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 compañía 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, Libia, Omán y Qatar. Tiene su sede principal en la Calle Gobelos, 25-27 (Urb. La Florida), de Madrid. Se trata de una empresa con capital 100% español, propiedad de la familia Álvarez.

En los citados países, 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 2013, el Grupo de empresas alcanzó un volumen de ventas consolidadas superior a los 1.336 millones de euros, con una plantilla global de más de 82.000 personas, de los cuales más de 34.000 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 2013, de acuerdo a la "Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión Consolidado" de fecha 31 de diciembre de 2013, se constituyó la sociedad de responsabilidad limitada EULEN Middle East LLC de la que EULEN tiene un 40% del capital social.

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 los 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. • EULEN CORPORATE, S.L. • CORUMBA PATRIMONIO, S.L.
CHILE	GRUPO EULEN CHILE, S.A. • EULEN CHILE, S.A. • EULEN SEGURIDAD, S.A. • INSTITUTO EULEN DE CAPACITACIÓN, S.A. • EULEN SOCIOSANITARIOS, S.A.
COLOMBIA	EULEN COLOMBIA, S.A.
COSTA RICA	EULEN DE COSTA RICA, S.A. • SEGURIDAD EULEN, S.A.
ESTADOS UNIDOS	EULEN AMÉRICA, INC. • AMERICAN SALES AND MANAGEMENT ORGANIZATION LLC
MÉXICO	EULEN MÉXICO, S.A. de C.V. • EULEN MEXICO DE SERVICIOS, S.A. de C.V. • EULEN DE SEGURIDAD PRIVADA, S.A. de C.V. • EULEN FLEXIPLÁN, S.A. DE C.V.
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 PORTUGAL DE SEGURANÇA, S.A. • ALFALIMPA, SERVIÇOS GERAIS LDA • FLEXIPLÁN RECURSOS HUMANOS E EMPRESA DE TRABALHO TEMPORÁRIO, S.A.
QATAR	EULEN MIDDLE EAST LLC
REP. DOMINICANA	EULEN DOMINICANA DE SERVICIOS, S.A. • EULEN DOMINICANA DE SEGURIDAD, S.R.L.

Dimensiones de la organización informante >

(2.8, EC1)

NÚMERO DE EMPLEADOS	
TOTAL GRUPO: 82.834 PERSONAS	NACIONAL: 48.776 • INTERNACIONAL: 34.058
Datos económicos * (para más información consultar Informe Anual 2013, pág. 18-21):	
Importe neto de la cifra de negocio	1.336.661 €
Importe neto de la cifra de negocio nacional	1.033.088 €
Importe neto de la cifra de negocio internacional	303.335 €
EBITDA	32.744 €
RDO. NETO	12.472 €

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

* El Grupo EULEN, durante 2013, no tenía sociedades en Libia y Omán.

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 y recoge -sin limitaciones al alcance de los datos- las actividades realizadas por la empresa en esta materia durante el año natural 2013, siendo la memoria anterior publicada en junio de 2012. Además, este año es el segundo en el 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 Corporativa 2013 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 la memoria: principales beneficiarios de nuestras políticas sociales y ambientales.

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

1.033,08 millones de euros

INTERNACIONAL

303,33 millones de euros

CONSOLIDADO

1.336,42 millones de euros

Empleados >

TOTAL EMPLEADOS NACIONAL

48.776 personas

TOTAL EMPLEADOS INTERNACIONAL

34.058 personas

TOTAL EMPLEADOS DEL GRUPO

82.834 personas

Portugal

1.823 personas

Costa Rica

857 personas

Perú

5.434 personas

EE.UU.

2.883 personas

Jamaica

108 personas

República Dominicana

1.140 personas

Chile

9.245 personas

México

9.914 personas

Colombia

1.643 personas

Panamá

1.011 personas

* Las actividades del Grupo EULEN, durante 2013, en Libia, Omán y Qatar son puntuales sin una plantilla fija y se realizan a través de las empresas de España.



David Álvarez Díez

PRESIDENTE, FUNDADOR Y ADMINISTRADOR SOLIDARIO DEL GRUPO EULEN

"Sabemos mejor lo que estamos ofreciendo a los colectivos con los que nos relacionamos y en qué medida estamos dando respuestas adecuadas a sus necesidades"

Carta del Presidente >

(1.1)

Queridos amigos:

El Grupo EULEN asume, un año más, el compromiso de presentar este Informe de Responsabilidad Corporativa porque no puede ser ajeno al desarrollo sostenible y, por lo tanto, mostrará a la sociedad el balance de los compromisos adquiridos y, por ende, los resultados conseguidos.

Por segundo año consecutivo, la información aquí contenida se publica de acuerdo a las recomendaciones, principios y directrices marcadas por la Guía G3.1 del *Global Reporting Initiative* (GRI) con la calificación 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.

El informe que presentamos el pasado año ya supuso un salto cuantitativo y cualitativo en nuestro compromiso con el principio de transparencia, que forma parte del marco de valores de EULEN y que está incluido en nuestro Código Ético. El de este año, siguiendo esa misma línea marcada de transparencia, trata de ser reflejo de una cultura corporativa abierta y con repercusiones internas (para nuestros empleados) como externas (clientes, proveedores y los demás grupos de interés).

A partir de los datos reflejados nos conocemos más a nosotros mismos, incluso en aspectos y vertientes en los que, como organización, apenas habíamos reparado. Somos más conscientes de nuestros avances y por supuesto también de nuestras áreas de mejora, lo cual es una condición indispensable para avanzar. De hecho sabemos mejor lo que estamos ofreciendo a los colectivos con los que nos relacionamos y en qué medida estamos dando respuestas adecuadas a sus necesidades.

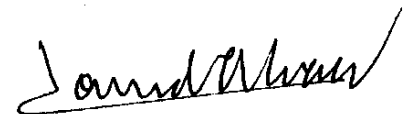
El balance económico ha sido el más duro de lo que llevamos de crisis tanto por las ventas como por los resultados obtenidos. Sin embargo, hemos hecho grandes esfuerzos y tratamos de mantener, aunque con descensos, las cifras en España, hecho que se ha visto compensado por las cifras alcanzadas en los países americanos, incluso también incrementar, en un momento de destrucción de empleo, el número de trabajadores en plantilla.

No cabe duda que la sostenibilidad está en el ADN del Grupo EULEN. Nuestra imagen de Responsabilidad Corporativa se basa en mejorar nuestras relaciones con los

grupos de interés y establecer un modelo de comunicación activa con ellos que nos permita intercambiar opiniones y experiencias. Así pues, el objetivo es que esa política no sea un hecho aislado ni una operación de cosmética sino que se convierta en un estándar dentro de la práctica empresarial de la compañía. Es el concepto que, de una u otra manera, ya formaba parte de nuestra cultura corporativa y que a lo largo de su historia el Grupo EULEN ha ido perfeccionando para integrar intereses e inquietudes con esos colectivos y la sociedad en su conjunto.

Con esa idea como modelo, hemos diseñado una nueva organización que creo necesitábamos y que a partir de este año dará sus frutos viéndose reflejados en nuestros resultados. En un año aún tan marcado por la difícil situación que atravesamos, acometer nuevos retos y proyectos distingue la capacidad de superación que siempre ha distinguido a las personas que integran el Grupo EULEN, orientados a seguir ocupando una posición preferente y de referencia en el sector. Las metas y objetivos alcanzados a lo largo del año presentados en este informe nos permite seguir confiando en sostener y fomentar un camino que no tiene vuelta atrás: el de la mejora continua hacia un modelo de empresa cada vez más consciente de su papel en la sociedad impulsando las políticas que aseguren una mejor calidad en la gestión y el respeto al medio ambiente.

A pesar de las dificultades, está claro que lo que hay que hacer es trabajar más y mejor, prescindir de lo accesorio en beneficio de lo principal y crear: pensar lo no pensado y realizar lo no hecho, teniendo siempre en cuenta que es el hombre en particular y la sociedad en general, el objeto último de nuestros desvelos.



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 respeto 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 resumen en los siguientes puntos:

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

Código Ético >

Durante el año 2013 se ha dado a conocer el Código Ético, aprobado por el máximo órgano de Gobierno del Grupo EULEN en 2012 y 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 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 conocen y aceptan su contenido y se obligan a su cumplimiento desde 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

Los Recursos Humanos como centro de nuestra actividad

La actividad del Grupo EULEN se caracteriza por ser intensiva en personal. Por lo tanto, ese es su activo y recurso fundamental, el centro de nuestro enfoque de gestión. En 2013, la plantilla supera las 82.000 personas distribuidas en los 14 países en los que se desarrolla la actividad entre España, Portugal, EEUU, ocho de Latinoamérica y Caribe, Libia, Omán y Qatar. Esa gestión, se desarrolla bajo el establecimiento de unos principios de actuación ética y de cumplimiento con el marco legislativo vigente. Pero la actividad del Grupo EULEN tiene a la dispersión geográfica como uno de sus elementos distintivos. Por este motivo, se han diseñado herramientas de gestión que ayuden a implantar y controlar esos valores en los diferentes puntos geográficos donde se actúa, ya sean países o centros de trabajo de innumerables clientes, de la forma más homogénea posible.

Dimensión social

El compromiso del Grupo EULEN en materia de Responsabilidad Corporativa se sigue materializando año tras año en numerosas acciones, que para el ejercicio 2013 destacan como es habitual las importantes labores realizadas a favor de la integración laboral de los grupos más desfavorecidos, como personas con discapacidad, inmigrantes y colectivos en riesgo de exclusión social. Como ejemplo de estas acciones están los reconocimientos públicos recibidos en 2013, como el premio de Prácticas en Empresas y Empleo de por haber acogido estudiantes en prácticas voluntarias de la Universitat de València desde 1998, entregado durante los XVIII Premios Universidad-Sociedad del Consell Social de la Universitat de València.

De nuevo, seguimos mejorando en el objetivo de la integración del discapacitado. En 2013 el porcentaje de personas con discapacidad en la plantilla del Grupo EULEN de España fue de un 3,33 %, superando ampliamente la media exigida por la normativa española (un 2%). Esto supone que un total de 1.626 personas que trabajan en España, presentan con algún tipo de discapacidad, probablemente

una de las cifras más elevadas del país.

Pero el compromiso social del Grupo EULEN, pretende ser amplio, alcanzando los colectivos con necesidad de integración, más allá de personas con discapacidad. Uno de ellos es el campo de la integración de la mujer en el trabajo, con 30.923 mujeres empleadas en España que suponen el 63,40% de la plantilla de este país, donde se realizan acuerdos y actuaciones con este fin. El más significativo es el firmado con el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad para la inserción laboral de mujeres víctimas de la violencia de género, cuyo desarrollo en 2013 nos ha llevado a colaborar con las campañas públicas a la vez que realizado actuaciones de concienciación entre el colectivo de empleados. Otro, es la integración de población inmigrante, donde gracias a la naturaleza de nuestra actividad, llegamos a ser grandes empleadores de estos colectivos, con 2.676 personas, (un 5,49 % del total), provenientes de Latinoamericana, norte de África y Europa del este.

Pero, más allá de las políticas de integración, son todos los empleados del Grupo EULEN objeto de atención, donde lo más destacable siguen siendo los esfuerzos en formación. Durante 2013, se impartieron 274.000 horas de formación, de las que se beneficiaron 27.515 personas. En el resto de países las horas de formación ascendieron a 130.349. Estas acciones están canalizadas a través del Instituto EULEN de Formación y dirigidas al conjunto de los empleados, no solo mandos sino especialmente personal de servicios, abarcando materias distribuidas en unas mil piezas formativas para componer los cursos, que a su vez utilizan las más modernas tecnologías. La inversión total en formación en el año 2013 superó los 4 millones de euros.

El Grupo EULEN ya dispone de la Certificación de Calidad ISO 9001:2008, comprendiendo al conjunto de sus empresas que operan en México, Colombia, Perú, Chile, Portugal y España. En el afán de operar con el mayor grado de homogeneidad posible, se ha manifestado el objetivo de extender esta certificación al resto de países donde desarrolla su actividad. El compromiso de calidad a través de esta certificación, nos lleva a seguir y evaluar el nivel de satisfacción de nuestros

clientes. En todos los países certificados se han realizado las encuestas de satisfacción para elaborar el índice de Satisfacción de Clientes (ISC), como guía de actuaciones correctivas para continuar en un camino de mejora.

Dimensión ambiental

No puede decirse que las actividades desarrolladas por el Grupo EULEN sean susceptibles de provocar serios impactos ambientales. No obstante, dentro del esquema de responsabilidad social de la empresa, uno de los objetivos es reducir en la mayor manera posible dichos impactos. La descripción detallada de los tipos de impactos que tenemos tipificados, se puede encontrar en el apartado 5: Medio Ambiente. Para controlarlos y reducirlos, se establecen paralelamente cuatro frentes 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.

Gracias a estas actuaciones, el Grupo EULEN alcanzó y mantiene en 2013 la Certificación de Gestión Ambiental ISO 14.001:2004 para el conjunto de sus empresas que operan en España, Portugal, México y Perú, Portugal.

En el apartado de ahorro energético, el Grupo EULEN obtuvo y mantiene en 2013 la certificación ISO 50001 sobre la regulación de los Sistemas de Gestión Energética (SGE). Se ha continuado con la campaña interna de concienciación del ahorro energético entre empleados, bajo el lema *Conciénciate, estamos a tiempo de cambiar*. Como complemento, se han establecido planes de actuaciones en las oficinas y lugares de trabajo para dotarlas progresivamente de instalaciones que mejoren la eficiencia energética en los sistemas de iluminación, climatización y sanitarios.

Dado que la actividad del Grupo EULEN necesita disponer de una amplia flota de vehículos, este es uno de los campos de actuación prioritarios. La política de manejar la flota bajo contratos de *renting*, permite mantener una flota siempre moderna, en cuya actualización se eligen los vehículos más eficientes en términos de consumo energético y emisiones de CO₂. Se ha experimentado con vehículos eléctricos, si bien por el momento esta opción permanece en observación y estudio, no pudiendo ser aún homologada para una extensión operativa amplia. 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 este contexto ha firmado con dicho organismo el Acuerdo Voluntario sobre Eficiencia Energética y el Acuerdo Voluntario sobre Contratación Sostenible de Productos Forestales.

La utilización de productos químicos en las actividades de limpieza supone uno de los principales impactos ambientales de nuestra acción. El Grupo EULEN está desarrollando un acuerdo con Diversey/Sealed Air, compañía norteamericana líder en el sector de productos y técnicas de limpieza con fuerte inversión y compromiso en I+D, que le permite incorporar cada año las mejores prácticas respecto a utilización de productos concentrados que minimizan su impacto en el medio ambiente.

Dimensión económica

La internacionalización del Grupo EULEN es ya un hecho que se traduce en que un 23% de sus ventas se producen fuera de España. En 2013, las ventas globales ascendieron a 1.336 millones, de los que 303 correspondieron al exterior. Esto supuso que el ejercicio repitiera ventas respecto al precedente, si bien computando un crecimiento del 8,08% en el exterior, frente a un descenso del 2,34% en el mercado interno.

A nivel de resultados, en 2013 se alcanzó un EBITDA consolidado de 32,74 millones de euros, un 22,33% inferior al del ejercicio anterior. De ellos, 23,21 millones correspondientes a España con descenso del 35,97%, mientras que 9,53 millones corresponden a internacional con un incremento del 57,85%. El resultado neto consolidado del ejercicio fue de 12,47 millones de euros, un 23,03% inferior. A España corresponden 5,03 millones de euros, con una reducción del 69,56% sobre el ejercicio anterior. A las actividades internacionales corresponden 7,44 millones

de euros, lo que incrementa por más de siete veces el del ejercicio anterior.

Estas cifras reflejan la realidad de un mercado interior sometido a una crisis importante, frente al de unas economías, en este caso las americanas, en expansión. En el caso español, el ejercicio 2013 ha sido especialmente duro para el sector de servicios intensivos en personal, no solo por las circunstancias de mercado restrictivo a las que las empresas tienen que enfrentarse, sino porque ha recogido en toda su dureza los cambios normativos derivados del RDL 20/2012 de medidas urgentes para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad. Por una parte se han suprimido la mayoría de las bonificaciones en seguros sociales a los contratos laborales históricos pasados a fijos (una forma más de lesionar el principio de irretroactividad de las leyes que se ha visto en otros sectores económicos, como el de energía). Por otra, determinados pluses laborales pasan a ser objeto de cotización en seguros sociales, cuando antes no lo eran (medida ésta que se ha vuelto a repetir en el RDL 16/2013). Sabemos que estos elementos son unas formas más de contribuir al apuntalamiento del déficit público, que se materializan en subida de costes sociales que hoy en día son de muy difícil o imposible repercusión al cliente, yendo directamente a erosionar los márgenes y resultados de las empresas que tenemos más intensidad de factor trabajo. Pero de lo que no estamos tan seguros, es que esa contribución sea justa y equitativa en relación con la de otros agentes económicos.

La deuda neta consolidada a final de 2013 ascendía de 79 millones de euros. Esta es una cifra muy baja en relación con las magnitudes de nuestro balance, que ha supuesto una reducción de 43 millones, un 35,25% sobre la del ejercicio anterior. Los fondos propios ascendieron a 221,94 millones de euros, con un crecimiento del 3,55%. Estos datos reflejan una situación financiera muy saneada que garantiza sobradamente los compromisos a corto y largo plazo, lo que contribuye a facilitar la sostenibilidad de la empresa.

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 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

La decisión del Grupo EULEN de desarrollar un esquema de dirección responsable, se materializa en dos acciones fundamentales:

- La puesta en marcha de un Código Ético único para todo el Grupo. Todo el personal de dirección y estructura debe suscribir y adherirse al los principios establecidos en dicho documento.
- La puesta en marcha de un sistema normativo común, desarrollado bajo una misma metodología, soportado en herramientas modernas de fácil y común acceso. Todo el personal de dirección y estructura debe encontrar en dicho sistema normativo las guías para su trabajo. Una vez ya alcanzado el objetivo en España, se está extendiendo al resto de países donde se opera.

Mediante ambas iniciativas, se pretende lograr el objetivo de trazar, a lo largo de todas las actividades y geografías del Grupo, una forma homogénea de realizar las funciones y tareas garantizando al máximo los principios de responsabilidad y de ética.

La función de vigilancia del cumplimiento del Código Ético y del Sistema Normativo está encomendada a los departamentos de Auditoría y Control de Gestión. Estas funciones disponen de la suficiente autonomía organizativa como para poder realizar su trabajo con independencia. Sus informes se ponen a disposición de la máxima dirección así como a la dirección del nivel revisado. Las incidencias detectadas requieren un plan de acción para su corrección, comprobándose el buen cierre de las mismas.

RIESGOS Y OPORTUNIDADES A LARGO PLAZO. SISTEMA INTEGRAL DE RIESGOS

El control y gestión de riesgos sigue siendo un campo de especial atención para el Grupo EULEN. El eje central de esta actuación se sitúa en la definición del Mapa de Riesgos de la compañía, un instrumento muy completo y vivo, donde se determinan los riesgos detectados en términos de rentabilidad económica, de impacto ambiental y de impacto social, que puedan afectar a los intereses de los accionistas

como a otros grupos relacionados con la empresas, como empleados proveedores, acreedores y sociedad en general.

Los riesgos que se incluyen en el Mapa de Riesgos de la compañía son:

- **Riesgos Operativos:** riesgo propios del negocio que desarrolla la empresa; en general riesgos relativos a los servicios prestados, la supervisión y control de los mismos, la gestión de las actividades, fallos tecnológicos, riesgos relativos a la calidad y riesgos medioambientales, así como riesgos derivados del comportamiento de la demanda y otros agentes.
- **Riesgos Estratégicos:** riesgos que pueden afectar al crecimiento de la compañía y a la preservación de su valor; entre ellos riesgo de imagen -reputación, riesgos derivados de cambios regulatorios que afecten a la actividad, riesgos por cambios en los mercados, en la demanda y en la competencia, entre otros.
- **Riesgos de Cumplimiento:** incluye riesgos normativos y regulatorios a los que está expuesta la empresa, derivados de la legislación vigente, entre los que se encuentran riesgos relativos a la normativa laboral, de seguridad social y fiscal.
- **Riesgos Financieros:** el normal desarrollo de las actividades de la empresa la expone a riesgos de naturaleza financiera; en esta categoría se incluyen el riesgo de crédito, riesgo de liquidez, el riesgo de tipo de interés, el de tipo de cambio, entre otros.

En la identificación de riesgos están implicadas distintas áreas de la compañía: Dirección General Corporativa, Dirección General de España, todas las Direcciones de Área (Comercial, Marketing, RRHH, Económico-Financiero, Organización y Control, TIC, Asesorías Legales) así como todas las Direcciones de Departamentos que de éstas dependen, las Subdirecciones Generales (Comercial de SI, de Ingeniería de SI, de Producción de SI, de Seguridad, de servicios Sociosanitarios y de Trabajo Temporal), Direcciones de Zona y Área Internacional.

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.

El sistema de gestión de riesgos elabora acciones y ejecuta estrategias y acciones para mitigar el nivel de riesgos detectados. Durante 2013, se ha seguido trabajando 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

El ejercicio 2013 ha sido especialmente activo en el Grupo EULEN a nivel organizativo. Ha sido en ejercicio durante el cual se han puesto en marcha las adaptaciones estimadas necesarias para que la organización responda a los nuevos conceptos de negocio, su estructuración y desempeño, tras una nueva reelaboración de la estrategia anteriormente iniciada:

- Separación operacional de áreas de modelos de negocio: *Facility Services*, Seguridad, Sociosanitarios y Trabajo Temporal.
- 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.

Como todo proceso de cambio, que requiere cambio organizativo, no es un camino fácil ni rápido. Este proceso es el que ha puesto en marcha el Grupo EULEN, buscando con ello la mejor adaptación a los nuevos tiempos y mercados.

Otros aspectos relevantes

De nuevo, cabe destacar las aportaciones, tanto de tipo benéfico como de patrocinio o mecenazgo que están disponibles en la página web www.eulen.com.

En definitiva, el Grupo EULEN año tras año trata de cumplir con la sociedad mediante transparencia en sus acciones y compromisos conformando una Responsabilidad Corporativa integral en todos los aspectos de su gestión.

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 a través de la Certificación ISO 14001 (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

El Grupo 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 2013, 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 inmigrantes, 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 2013 y los apartados de referencia en este Informe de Responsabilidad Corporativa 2013.

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)
 AESMIDE (Asociación de Empresas Contratistas con la Administración Pública)
 AESTE (Asociación de Empresas de Servicios para la Dependencia)
 AFE (Asociación Forestal Extremeña)
 AMI (Asociación de Empresas de Mantenimiento Integral y Servicios Energéticos)
 APD (Asociación para el Progreso de la Dirección)
 APROSER (Asociación Profesional de Compañías Privadas de Servicios de Seguridad)
 ASEMPELO (Asociación de Empresas de Trabajo Temporal)
 ASEJA (Asociación Nacional de Empresas de Jardinería)
 ASERPOMA (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)
 FORO NUCLEAR (Foro de la Industria Nuclear Española)
 FUNDACIÓN EDAD Y VIDA (Instituto para la mejora de la calidad de vida de las personas mayores)
 IFMA (Asociación Internacional de Facility Management)
 ISACA (Asociación de Auditoría y Control de Sistemas de Información)
 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)
 ITEL (Instituto Técnico Español de Limpieza)
 PROTECTURI (Asociación para la Protección del Patrimonio Histórico)
 SEFM (Sociedad Española de Física Médica)
 SEDEX (Organización para el impulso de la responsabilidad ética y sostenible en las cadenas de suministro)
 SEPR (Sociedad Española de Protección Radiológica)
 SNE (Sociedad Nuclear Española)

Gobierno > Corporativo

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

Los Administradores Solidarios, en número de dos, designados por la Junta General de Accionistas, constituyen el Órgano de Administración del Grupo EULEN, supremo órgano de gobierno de la Compañía. Dichos Administradores Solidarios unen a sus funciones orgánicas las de Presidente y Vicepresidente Ejecutivos del Grupo de Servicios.

Subordinado a los Administradores Solidarios ejerce sus funciones el Director General Corporativo del Grupo, del que dependen directamente las Direcciones Corporativas Económico-Financiera, de Recursos Humanos, de organización y Control, de Comercial y Marketing, así como las Asesorías Legales y la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.

También bajo la dependencia directa de los Administradores Solidarios, ejercen sus funciones ejecutivas el Director General de España y Portugal y los Gerentes Generales del Área Internacional, responsables de los resultados de nuestras Compañías en los ámbitos territoriales que les están asignados.

La Junta General de Accionistas del Grupo examina y, en su caso, aprueba, con carácter anual, las cuentas de la Compañía y la gestión de los Administradores, documentos verificados, como es preceptivo, por auditores externos acreditados. Dado el carácter solidario de las funciones de los dos Administradores, no hay necesidad de establecer procedimientos para la resolución de conflictos entre ellos.

La valoración de la gestión de los ejecutivos del Grupo responde a un sistema donde se combinan elementos objetivos, con otros de apreciación personal. Dicho procedimiento forma parte de la normativa interna de la Compañía y su 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 2013 detalla las retribuciones de los Administradores Solidarios.

Órgano de Administración

ADMINISTRADORES SOLIDARIOS

David Álvarez Díez
M^a José Álvarez Mezquíriz

CUADRO DIRECTIVO

Presidente Ejecutivo y Fundador: David Álvarez Díez
Vicepresidenta Ejecutiva: M^a José Álvarez Mezquíriz
Director de Desarrollo Organizativo y de I+D+i: Jesús David Álvarez Mezquíriz
Secretario General: Santiago Carrero Antín
Director General Corporativo: Juan Jordano Pérez
Director General de España y Portugal: Juan Ramón Pérez Sancho

* A 31 de diciembre de 2013

ESTRUCTURA DIRECTIVOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2013

CATEGORÍA	TOTAL		
	H	M	TOTAL
Directores Generales / Corporativos / Subdirectores Generales	18	1	19
Directores Comerciales / Técnicos / Operaciones / Departamento	29	10	39
Directores Zona / Autonómicos	13	5	18
TOTAL DIRECTIVOS	60	16	76



Grupos >

de interés

Empleados

Clientes

I+D+i

Sociedad

Medio Ambiente

Proveedores

An overhead photograph of three business professionals in a meeting. A man in a light blue pinstriped suit is pointing at a laptop screen. A woman in a dark blue pinstriped suit is looking at the screen. Another person is writing on a document. The scene is set in a modern office environment.

Empleados

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	2013	2012
PLANTILLA TOTAL	48.776	46.751
Hombres	36,60%	34,70%
Mujeres	63,40%	65,29%
PLANTILLA DESGLOSADA POR EDADES		
<30	14,06%	15,57%
30-50	55,05%	57,40%
>50	30,88%	27,03%
PLANTILLA JORNADA COMPLETA		
Hombres	13.959	12.974
Mujeres	9.980	10.072
PLANTILLA JORNADA PARCIAL		
Hombres	3.894	3.251
Mujeres	20.943	20.454
PLANTILLA CONTRATO INDEFINIDO		
Hombres	9.879	9.472
Mujeres	19.692	19.391
PLANTILLA CONTRATO TEMPORAL		
Hombres	7.952	6.753
Mujeres	11.253	11.135

■ Número total de trabajadores, por categoría profesional:

	H	M
Directivos	88	25
Mandos y Técnicos	176	132
Mandos intermedios	192	259
Administrativos	39	333
Total estructura	495	749
Total operarios	17.359	30.173
Total plantilla absoluta	17.554	30.922

(LA2)

INDICADOR	2013	2012
TASA NUEVAS CONTRATACIONES	12,8 %	13,08 %
Altas nuevas	18.203	20.068
Altas	142.245	153.465
TASA NUEVAS CONTRATACIONES POR SEXO		
Hombres	8.878 (48,72%)	9.274 (46,21%)
Mujeres	9.325 (51,22%)	10.794 (53,79%)
TASA NUEVAS CONTRATACIONES POR EDAD		
<30	7.131 (39,18%)	8.231 (41,01%)
30-50	9.839 (54,05%)	10.254 (51,10%)
>50	1.233 (6,77%)	1.583 (7,89%)
NÚMERO DE TRABAJADORES QUE DEJARON EL EMPLEO	2.656	2.638
Hombres	1.009 (37,99%)	968 (37%)
Mujeres	1.647 (62,01%)	1.670 (63%)
NÚMERO DE TRABAJADORES QUE DEJARON EL EMPLEO POR EDAD		
<30	1.046 (39,38%)	1.037 (39%)
30-50	1.358 (51,13%)	1.327 (50%)
>50	252 (9,49%)	274 (11%)

(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: 22,12% **Hombres:** 77,87%

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: 3,33%
Otras nacionalidades: 5,49%

1.2 POLÍTICA RETRIBUTIVA (EC5)

En el año 2013, 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.

Al margen de la retribución fija, el Grupo tiene implantado un Sistema de Retribución Variable (SRV) para su personal de estructura. El SRV constituye una herramienta de dirección que trata de alinear la contribución de los empleados con los objetivos que el Grupo considera estratégicos para el desarrollo de su negocio.

También, dentro del paquete de compensación, el personal de estructura del Grupo dispone como beneficio corporativo de un seguro de vida.

Desde enero de 2014, la compañía dispone también, para todo su personal de estructura en el ámbito geográfico nacional, de un Plan de Retribución Flexible. Mediante este sistema los empleados, dentro de los límites que marca la legislación, pueden sustituir parte de su salario en metálico por la contratación de determinados productos y/o servicios que tienen un tratamiento fiscal ventajoso, pudiendo incrementar así su retribución dineraria neta.

De la misma manera, la empresa dispone de determinadas políticas que, entre otras, permiten a los empleados solicitar de la empresa la concesión de anticipos y préstamos o el pago de determinadas compensaciones en caso de movilidad o traslado dentro del territorio nacional.

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 DESFAVORECIDOS

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

Composición de la plantilla: personas con discapacidad y extranjeros

La composición de la plantilla del Grupo EULEN en 2013, según las minorías de discapacitados y personal extranjero es la siguiente:

Personal con discapacidad: 1.626

Personal extranjero: 2.676

En 2013, un 3,33% de la plantilla del Grupo estaba compuesto por personal con discapacidad, contando en total 1.626 trabajadores con alguna discapacidad.

Por su parte, en lo que se refiere al personal de otras nacionalidades, en 2013, el 5,49% del total de trabajadores era extranjero, lo que se traduce en 2.676 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 personal extranjero 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 2013 a 144 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 1.022 contrataciones.

También, el Grupo EULEN se ha adherido durante 2013 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 22.800 empleados mayores de **45 años**, un importante colectivo en riesgo de exclusión social, lo que supone un 46,74% 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.

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.
- **Vacaciones flexibles:** Los empleados tienen 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 una 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 supera el 90%; el resto están bajo el Estatuto de los Trabajadores. **(LA4)**

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

Empleados indirectos se consideran aquellos no asignados directamente a un contrato de servicio, es decir, personal de estructura (supone el 2,55% de la plantilla en España a 31 de diciembre de 2013). Respecto al personal directo (97,44% de la plantilla en España a 31 de diciembre de 2013), el salario mínimo de cada categoría profesional corresponde, como mínimo, con el establecido en el Convenio Colectivo de aplicación en cada caso.



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.

- El nuevo Portal Corporativo del Empleado que se lanzó en 2012 en España, tuvo en 2013 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, de más de mil metros cuadrados con seis aulas, dos espacios multimedia, sala de profesores y biblioteca.

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 2013 fue de 4.051.774 euros. Esta inversión permitió alcanzar

las siguientes cifras:

- Cursos realizados1.409
- Alumnos Formados27.515
- Horas Impartidas274.005
- Horas por Alumno16,65

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

Algunos de nuestros programas más característicos, que configuran nuestros itinerarios formativos son:

Promociones jóvenes universitarios

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

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

Desde 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 200 cursos, vídeos, planes de acción y herramientas formativas variadas que incluyen formación específica de servicios, habilidades, herramientas informáticas, etc. En total, se disponen de más de 400 recursos formativos.

De hecho, el crecimiento formativo se intensifica en esta metodología ya que permite gestionar el conocimiento de la empresa, llegando a un mayor número de alumnos, con un formato común. Por todo ello, está ofreciendo excelentes resultados.

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, @aprende.
- **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** que permite conectar a través de Internet a varios alumnos situándose en

diferentes ubicaciones. Profesores y alumnos se ven y escuchan en tiempo real y comparten programas y contenidos multimedia, reproduciéndose el formato de clase tradicional. En este momento disponemos de un "Aula Webex".

- **Aulas virtuales** desarrolladas *online* que complementan, en ocasiones, la formación presencial.



Programa de Gestión de Servicios

Este programa es el sucesor del Programa EULEN de Supervisión, iniciado en 2010, y que, a lo largo de 6 convocatorias, nos permitió formar a más de 150 alumnos en España, replicándose su formato en otros países.

A partir de este proyecto, se ha realizado el Programa de Gestión de Servicios, adaptado a nuevos perfiles de la empresa, que dio comienzo en 2013 y tendrá su evolución a lo largo de los próximos años.

El formato de este Programa es el de Escuela de Negocios, con más de 200 horas teórico-prácticas, a lo largo de 12 módulos formativos, con profesorado interno y externo. Los contenidos han sido elaborados por más de 70 personas de dentro de los negocios.

Programas internacionales

Se está intensificando la actividad formativa a nivel internacional en todo el perímetro que abarca el Grupo EULEN.

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 un 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, Máster 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

Una 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 se benefician de un seguro de vida.

Esta póliza 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 del Grupo, así como información sobre la mutua de seguros.

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

1.7 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

(LA7, LA8)

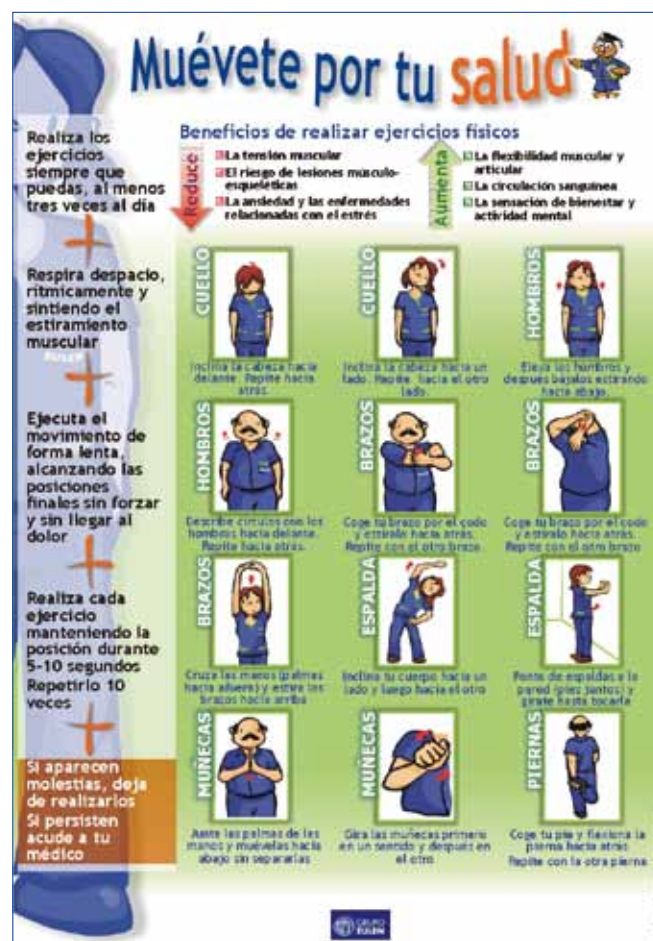
La protección de los trabajadores frente a los Riesgos Laborales exige una actuación que tienda a mejorar las condiciones de trabajo para elevar el nivel de seguridad, buscando la creación de una verdadera cultura preventiva mediante la promoción de la educación y de la formación en dichas materias, 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 2013 y su comparativa con 2012 son:

ÍNDICES	2013	2012
Índice de Incidencia de accidentes de trabajo	42,87	40,26
Índice de Incidencia de enfermedad profesional	0,13	0,72
Índice de gravedad de accidentes de trabajo	0,57	0,48
Índice de gravedad de enfermedades profesionales	0,005	0,01
Índice de absentismo	0,46	0,4
Víctimas mortales	0	1

Cálculo índice de incidencia (número de accidentes con baja/número de trabajadores) *1000

Cálculo índice 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

Los índices del Grupo EULEN en 2013, por sexo, son:

ÍNDICES	2013	
	HOMBRE	MUJER
Índice de Incidencia de accidentes de trabajo	16,42	26,45
Índice de Incidencia de enfermedad profesional	0,02	0,10
Índice de gravedad de accidentes de trabajo	0,22	0,35
Índice de gravedad de enfermedades profesionales	0	0,005
Índice de absentismo	0,17	0,29
Víctimas mortales	0	0

Cálculo índice de incidencia (número de accidentes con baja/número de trabajadores) *1000

Cálculo índice 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, los responsables de contrato deben solicitar y recopilar estos datos.

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)

"AL VOLANTE, SOLO EL VOLANTE"

Las salidas de vía, el choque con el vehículo precedente o los atropellos son los tipos de accidente más frecuentes que se producen por distracción en la conducción

¿Cuánto tardas en...?

- Encender un cigarrillo: 4"
- Ajustar la radio o el CD: 6"
- Responder a una llamada telefónica: 8"
- Marcar un número de teléfono: 13"

¿Cuánto recorres?

- A 120 km/h: 3 segundos recorren 34 metros
- A 60 km/h: 1 segundo recorren 17 metros

Si un vehículo circula a 120km/h, en tres segundos, empleados para realizar cualquiera de las tareas anteriores, recorre sin control, una distancia superior a la de un campo de fútbol.

Servicio de Prevención Mancomunado Grupo Eulen

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 2013, el Grupo EULEN ha continuado lanzando campañas de refuerzo durante festividades, puentes y/o temporales.

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.

En 2013, se continuó con las campañas orientadas a "Cuida tu postura dentro y fuera del trabajo" por lo que en los boletines informativos de los empleados aparecían unas pautas.

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 repetirlos. 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.

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 mismo participan los delegados sindicales y los responsables técnicos de la prevención de la empresa. (LA9)

Aplicación Hércules

The screenshot shows the 'Hércules' software interface for 'Prevención de Riesgos Laborales'. The main menu includes 'Administración', 'Evaluaciones', 'Prestar', 'Fichas', 'Riesgos', 'Documentación', and 'Herramientas'. The current view is 'Evaluaciones - Nueva'. It features a search bar for 'Cliente', a 'Tipo' dropdown (with 'Cliente' selected), and a 'F. Inicio contrato' field. The 'General' tab is active, showing fields for 'Provincia', 'Empresa', 'Proyecto', 'Lugar de prestación de servicios', 'Actividad Contratada', 'Técnico', 'Resp. de Contrato', 'Resp. de Control Periódico', and 'Resp. PRL (Cliente)'. There are also fields for 'Nombre', 'Email', and 'Teléfono'. An 'Acompañantes' section is visible at the bottom left, and an 'Observaciones' field is at the bottom right.

Para facilitar la consecución de este objetivo, el Servicio de Prevención Mancomunado del Grupo EULEN ha diseñado una aplicación informática, "Hércules", que garantiza la integración de la prevención en toda la organización y asegura el cumplimiento de las exigencias en materia preventiva para los más de 48.000 trabajadores que desarrollan su trabajo diario repartidos en múltiples centros 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 2013 se ha realizado un cambio de entorno de la aplicación Hércules y adaptación del Sistema de Gestión Informático a las necesidades del Grupo EULEN.

El diseño del programa Hércules de gestión de la prevención de riesgos laborales se tiene que adaptar a las necesidades de la compañía, por lo que el cambio de entorno, tienen como finalidad principal, una mayor agilidad de uso de la aplicación. Se aprovechará este cambio de entorno para realizar las mejoras

previstas, entre ellas, la división más clara por operaciones de las fichas de evaluación, agrupándolas por temas, para que sea de fácil identificación.

Otro de los puntos en los que existe intención inmediata de mejorar es en la integración de la documentación aportada mediante coordinación de actividades preventivas. Para ello, el Área de Tecnología e Información ha seleccionado un proveedor para realizar tanto el cambio de entorno como las mejoras oportunas, previo visto bueno de Direcciones Nacionales de los productos afectados. Durante todo el año 2013 se han estado realizando varias modificaciones (Fase I) que fueron subidas a producción en el año 2013 en una provincia y que en 2014 se implantará en toda España.

Durante el 2014 se realizará seguimiento del buen funcionamiento y se irán desarrollando las modificaciones de la Fase II.

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.





2

Clientes

Satisfacción de los clientes
Calidad en los servicios

2 Clientes >

El Grupo EULEN prestó sus servicios en 2013 a 6.843 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.

El año 2013, es el primer año que el Grupo EULEN ha realizado una Campaña de Satisfacción de Clientes Globalizada para los 6 países en los que el Grupo dispone de certificado ISO 9001:2008 (España, Portugal, México, Perú, Chile y Colombia).

RESULTADOS DE LA CAMPAÑA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES 2013

Así, y de acuerdo a la campaña realizada en diciembre de 2013, en España el Índice de Satisfacción de Clientes (ISC) del Grupo fue de 7,61, frente a 7,67 obtenido en 2012, y el 81% 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, en los sistemas de registro del Grupo EULEN, no se tiene constancia de haber recibido en 2013 una sanción o comunicación derivada 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, en los sistemas de registro del Grupo EULEN, no se tiene constancia de haber recibido en 2013 sanciones derivadas del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización. (PR9)

Respecto a los Índices de Satisfacción (ISC) obtenidos por países, se muestra a continuación un cuadro comparativo:



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 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 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**. Desde mayo de 2013, la compañía dispone del certificado **ISO 9001 Global** con alcance en 6 países (España, Portugal, México, Colombia, Perú y Chile) y certificado **ISO 14001 Global** con alcance en 4 países (España, Portugal, México y Perú).

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





I+D+i

3

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 cuatro procesos principales: la Identificación de Nuevos Servicios (INS), los Métodos de Mejora (MM), los Planes de Negocio (BP) y la Innovación Tecnológica:

- **Identificación de Servicios (INS).** Proceso gobernado por el Centro de Información tiene como misión realizar una exploración dentro de la organización con la finalidad de identificar todos los nuevos servicios que se comercializan en el Grupo EULEN. La identificación contempla el registro, seguimiento y reporte de resultados a la organización a través del site de I+D+i, innovacion.eulen.com.
- **Rendimiento – Método de Mejora (MM).** A través del Centro de Investigación en Servicios se analizan, investigan e implementan métodos de mejora y modelos de obtención de rendimiento en los servicios a través de un diagnóstico de la situación de partida con relación a unos objetivos y de los factores clave que condicionan el avance hacia los resultados.
- **Planes de Producto / LV (BP).** El proceso está gobernado por el Observatorio, unidad de desarrollo de negocio a través del análisis de resultados y desde el porfolio de servicios, elabora estudios de mercado y planes de negocio para la creación de nuevas líneas de venta.
- **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.





4

Sociedad

Comunidades locales más vulnerables
Patrimonio y Mecenazgo
Instituto Bíblico y Oriental
Colegio Internacional Peñacorada
Fundación Integra
Fundación Atapuerca

4 Sociedad >

(S01)

El compromiso del Grupo EULEN con la Sociedad se dirige, principalmente, a devolver a la Sociedad parte de lo que ha recibido de ella, tal y como subraya su Presidente- Fundador D. David Álvarez. Para lograrlo, la Compañía centra sus esfuerzos en la contratación de personas pertenecientes a colectivos desfavorecidos, así como en la formación de estas personas para que puedan aumentar sus posibilidades de empleabilidad.

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.



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.



- 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 2013, la compañía contaba con 1.626 personas con alguna discapacidad, lo que supone un 3,33% de los empleados.

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.

CIUDAD REAL

COCEMFE

LABORVALIA (Asociación para la promoción socio-laboral de las personas con discapacidad psíquica)

Asociación AIRE Ciudad Real (Asociación de jóvenes sordos)

CÓRDOBA

FAAS (Federación Andaluza de Asociaciones de Personas Sordas)
Confederación Española de Organizaciones a favor de las Personas con discapacidad Intelectual (FEAPS-Andalucía)

CUENCA

Asociación Vivir

ASPAS (Asociación de padres y amigos de los sordos)

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
- Inmigrantes
- Colectivos en riesgo de exclusión social

SALAMANCA

FEAFES

SEVILLA

Fundación Universia

COCEMFE

Videssur ONGD

Fundación MAPFRE (Programa Juntos Somos Capaces)

FSC Inserta

Atenea Grupo Gid

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

TOLEDO

COCEMFE

FUNDOSA

VALENCIA

COCEMFE

IVAS

FSC Inserta

Fundación Integra

Fundación Cáritas

Fundación Prevent

Asimismo, en **Asturias**, en el año 2013, a través del Centro Especial de Empleo de EULEN se han firmado 2 convenios de colaboración con dos asociaciones de discapacitados. La **Fundación Vinjoy** que desarrolla su actividad en la atención socioeducativa a colectivos que precisen atención solidaria entorno a tres grandes líneas de trabajo: intervención integral con la sordera, intervención socioeducativa de discapacidad intelectual e intervención socioeducativa avanzada en trastornos del comportamiento. Por su parte, la **Fundación Fae-dis** es una fundación asturiana para la promoción del empleo y la reinserción sociolaboral de las personas con discapacidad y en grave riesgo de marginación social.

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.

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 realizado 1.022 contrataciones de personas en riesgo de exclusión social derivadas por dicha Fundación durante este tiempo. En este sentido, en 2013, han sido contratadas 144 personas de estos colectivos. 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". En este sentido, durante la celebración del Día Internacional contra la Violencia de género, el pasado 25 de noviembre, el Grupo EULEN se sensibilizó con esta fecha entregando chapas a con el lema "Hay salida" y el número del 016 de la campaña de sensibilización que tiene en marcha el Ministerio. Las chapas se repartieron entre diferentes colectivos de empleados que tienen una mayor visibilidad entre el público como fueron los empleados de Limpieza del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid – Barajas.



Empleadas de EULEN Limpieza en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas.

También, en Valencia se ha firmado un acuerdo con la Generalitat Valenciana, a través de la Conselleria de Bienestar, para promover la sensibilización sobre la violencia que se ejerce sobre la mujer y la inserción socio laboral de las mujeres víctimas.

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. En concreto, en Extremadura hemos

recibido el premio Incorpora en noviembre de 2013, promovido por la Fundación Secretariado Gitano de Badajoz. Este premio se concedió a EULEN Formación debido a los planes de formación impartidos para dicha asociación y por la incorporación al mundo laboral de varios alumnos formados en los cursos de auxiliar de comedor y auxiliar de ayuda a domicilio. En Sevilla, se ha colaborado en este programa gestionado por Fundación Liberación.

En Sevilla, hemos recibido un reconocimiento por parte de **Fundación Secretariado Gitano** por el trabajo realizado dentro del programa "Gitanos con Estudios, Gitanos con Futuro", a través de EULEN Selección y Formación. También en esta ciudad, el Programa Cualifica del Servicio Andaluz de Empleo ha agradecido al Grupo EULEN su colaboración en la inserción laboral de mujeres víctimas de violencia de género, enmarcado dentro de la XII Edición.

Asimismo, con motivo de las numerosas colaboraciones que se llevan a cabo con **Cruz Roja Española** se ha reconocido el trabajo realizado por el Grupo EULEN, dentro de las jornadas de sensibilización sobre las ventajas de una adecuada gestión de la igualdad en la empresa "Empleo, género y futuro", celebradas en Córdoba el 28 de noviembre de 2013.

Por su parte, EULEN Sociosanitarios ha llevado a cabo diversas acciones dirigidas a otro colectivo importante en la sociedad española: la **población mayor**. Así, han organizado las Jornadas de Liderazgo Social de las personas mayores, celebrada la primera de ellas en Las Palmas de Gran Canaria y la segunda en Zaragoza. También, durante 2013 han prorrogado el acuerdo de colaboración con CEOMA para el desarrollo de acciones que mejoren la salud y la calidad de vida de las personas mayores.

Además, EULEN Sociosanitarios y otras 7 entidades han firmado el convenio para la creación del Foro LideA, para impulsar cambios innovadores relevantes, basados en la opinión y la participación activa de las personas mayores en la sociedad.

Por último, la compañía realiza anualmente una encuesta de medición de la Responsabilidad Social, dirigida a sociedades científicas, organizaciones empresariales, organizaciones de mayores, de discapacidad, colegios profesionales, universidades y medios de comunicación. Los resultados en 2013 han sido de 8,8 sobre 10 puntos.

CÓRDOBA

Fundación Proyecto Don Bosco
ADSAM (Asociación para la Defensa Social de Adolescentes y Menores)
Cruz Roja Española

Instituto Municipal de Desarrollo Económico y Empleo de Córdoba (IMDEEC)
Centro de Referencia de Orientación de la Red Andalucía Orienta
Fundación Secretariado Gitano
Ayuntamiento de Cabra

SEVILLA

Fundación Atenea
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 (ASSDA)
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
Cruz Roja Española
Asociación Alanna
Agencias de desarrollo local (Alfajar, Carlet, Carcaixent, Alzira, Paterna, Albuixech, Benetusser, Mislata, Silla, Gandia, Buñol, Xativa, Liria y Ribarroja).

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.

En el año 2013 se han realizado un total de 10 cursos de formación y prácticas no laborales y se incorporaron al mercado de trabajo 8 personas.

En el año 2013 también se creó dentro del proyecto Urbanitas, el área de auto-empleo. Esta área ha conseguido que 4 personas se interesasen en la apertura de su negocio y una de ellas ha realizado su sueño, consiguiendo la apertura de su empresa de espectáculos. El área de empleo le ha conseguido ayudas, asesoramiento, publicidad y ha podido utilizar las instalaciones para la realización de tareas de dirección.



Programa Urbanitas de Albacete.

Durante 2013 se han realizado acciones de colaboración con otras asociaciones locales en coordinación con el Proyecto Urbanitas:

- El Plan "Albacete Integra" (Plan de Integración Social del municipio de Albacete)
- Dipualba Empleo

PLAN INTEGRA	
Beneficiarios de la primera fase: 30 personas	Usuarios Urbanitas: 5 personas
Beneficiarios de la segunda fase: 45 personas	Usuarios Urbanitas: 7 personas
DIPUALBA EMPLEO	
Beneficiarios: 189 personas	Usuarios Urbanitas: 9 personas

Asimismo, se ha trabajado en la provincia de Albacete con el CEE y tiene a 5 personas contratadas. Los servicios que se realizan son de Atención al cliente en el Centro Comercial Albacenter, atención a punto limpio en Ayuntamiento de Higuera, gestión de almacén y administración. Durante 2014, se trabajará con servicios de limpieza en H&M, ampliándose la plantilla en 20-25 personas, así como el ámbito geográfico que pasará a ser regional.

Por su parte, en **Las Palmas de Gran Canaria**, hemos colaborado con el Ayuntamiento de La Villa de Ingenio en un proyecto para impartir formación a personas con problemas de inserción laboral por diversos motivos (edad, formación, discapacidad...) dándoles estrategias de búsqueda de empleo, elaboración de CV adaptado a oferta, comportamiento en entrevistas de trabajo. El papel del Grupo EULEN consistía fundamentalmente en entrevistar al alumnado más acorde a los perfiles que se necesitaban y evaluar los aspectos acordados en el proyecto.

Además, los entrevistados desconocían la colaboración de la empresa con el Ayuntamiento, por lo que su comportamiento no estaba coartado.

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.

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.

ALBACETE

CEEI y Ayuntamiento de Albacete en la organización del II Foro Municipal de Emprendedores de Albacete
Almansa Inserción en el Proyecto Programa de becas a jóvenes desempleados
SEPECAM
AFAEPS

ALMERÍA

Universidad de Murcia
Universidad de Almería

CIUDAD REAL

Centro de formación local Nueva Formación

CÁDIZ

IES Torre Almirante
Cáritas Diocesana de Asidonia-Jerez
Universidad de Cádiz

CÓRDOBA

Universidad de Córdoba
Hermandad del trabajo de Córdoba
Alfa-Omega
APROSUB (Asociación en Favor de las Personas con Discapacidad Intelectual de Córdoba)
ONCE-Fundosa
Ayuntamiento de Córdoba
Mujeres en Zona de Conflicto
Fundación Mujeres

Centro Zalima
 Instituto de Enseñanza Secundaria "Fidiana"
 Colegio Salesiano de Palma del Río
 Instituto Alcántara de Córdoba

HUELVA

UNED
 Fundación Diagrama Intervención Psicosocial
 Universidad de Huelva
 Exitae
 Cáritas Diocesana

JAÉN

Ayuntamiento de Arjona

MÁLAGA

SAE
 Universidad de Málaga
 IES Jardines de Puerta Oscura
 IES Fuentepiña
 CDP Escuelas del Ave María
 CDP Santa Rosa de Lima
 IES Guadalmedina
 IES La Rosaleda

SALAMANCA

FEAFES

SEVILLA

Universidad de Sevilla
 Universidad de Huelva
 Universidad Pablo de Olavide
 Organismo Autónomo Local Blas Infante
 Ayuntamiento de Herrera
 Servicio Andaluz de Empleo, Diputación de Sevilla
 Mirasierra Formación y Servicios
 FSC Inserta- ONCE
 Altair
 Proyecto Don Bosco
 Federación Española de Autónomos
 PRIM 26
 Factor Consultores
 EXITAE (Escuela Universitaria de Formación Abierta)
 Fundación Forja XXI
 CESUR
 IES Ostippo
 PRODETUR
 CDP Salesianos Santísima Trinidad
 IES Polígono Sur
 IES Gereba
 SAFA Patronado Vereda

TOLEDO

Universidad Laboral de Toledo
 FECMES
 Universidad de Castilla - La Mancha

VALENCIA

Universidad Politécnica de Valencia
 Universidad de Valencia
 Label Systems
 EUDEE (Escuela Europea de Dirección y Empresa)
 Universidad Católica de Valencia
 Centro de Formación Folgado S.L.U.
 ESIC- Escuela Superior de Ingenieros Comerciales
 Universidad de Barcelona
 Comité Español para el intercambio de Estudiantes Técnicos – IAESTE España
 Universidad Jaime I de Castellón
 Hospital Arnau de Vilanova
 Hospital Clínico Universitario
 Centro Formativo FEAD
 Fundación Novaterra
 Federación de Mujeres Progresistas de la Comunidad Valenciana
 Red Centros Mujer y el Centro de Selección y Empleo
 Asociación Alanna
 Cruz Roja Española
 Fundación Comunidad Valenciana del Pacto para el Empleo en la ciudad de Valencia (FCVPE)
 Ayuntamiento de Valencia
 Fundación Adsis
 Fundación Novafeina
 Keyexecutive

Acuerdos culturales

Como parte de su compromiso por la cultura, el Grupo EULEN colabora con diferentes iniciativas por la geografía española con asociaciones y entidades.

Así, ha colaborado con el **Teatro Circo** de Albacete en el patrocinio de un espectáculo durante la programación de Feria 2013 para público infantil, el patrocinio de un espectáculo de música clásica durante la temporada de otoño y el de un espectáculo de lírica.



Igualmente, presta su apoyo al **Museo Municipal de la Cuchillería** de Albacete para la realización de sus Memorias Anuales, así como en la colaboración en la difusión de las actividades y programas que se llevan a cabo anualmente. Este museo realiza exposiciones permanentes de fondos y colecciones de cuchillería que, en depósito o propias, se consideran de interés para dar conocimiento del nacimiento y evolución de la cuchillería.





También, el Grupo EULEN ha colaborado con **Juventudes Musicales** de Albacete en el patrocinio del Concurso Nacional de Jóvenes Pianistas "Ciudad de Albacete".

»» CONCURSOS
COMPETITIONS

Concurso Nacional de Jóvenes Pianistas "Ciudad de Albacete"

ALBACETE

Sede/Head office:

De la misma manera, en Andalucía, se ha colaborado en el **"IV Memorial de Ajedrez Enrique García"**, organizado por el Club Amigó y el Colegio San Hermenegildo, en el que los ingresos íntegros fueron destinados a ANDEX (Asociación de Padres de Niños con Cáncer de Andalucía). En esta ocasión, el Grupo EULEN –a través de su línea de negocio de Limpieza- donó los trofeos y medallas que se entregaron a los ganadores del certamen en las diferentes categorías.

Asimismo, la compañía ha participado con la **Federación Alma** (Asociación de Lesionados Medulares de Andalucía) en el vehículo de transporte de los usuarios de la Federación, además de la elaboración de la revista; con la **Feria de Tomares**, se ha colaborado con el Boletín Informativo de la Feria y adornos florales; también se ha realizado una comida benéfica por Ciudad Nueva de la **Orden San Juan de Dios**, organizada para el mantenimiento del nuevo colegio y residencia para niños con discapacidad, así como la colaboración y patrocinio con el X Aniversario del Hospital San Juan de Dios para la organización de jornadas técnicas.

Además, destacan otras acciones como el patrocinio IV Rallye de Primavera 2013 Ciudad de Ginés de Regularidad Histórica; colaboración con la Gala Anual de la Asociación de Padres de Niños Autistas, celebrada en el Club Náutico de Sevilla; colaboración con el Hospital Virgen del Rocío de Sevilla con el refuerzo de la seguridad privada en el acto de visita del Cartero Real; patrocinio de torneo de golf Circuito Onda Cero de La Antilla en Huelva; patrocinio del torneo de Real Club de Golf Sotogrande en Cádiz; patrocinio de la IV Carrera Popular Algaida-Toruños; patrocinio de la Media Maratón de Málaga, aportando los auxiliares de control; patrocinio de la Semana Náutica de Melilla, aportando el servicio de azafatas y vigilancia; y patrocinio de la I Carrera Popular contra el Cáncer de Mama en Melilla, organizada por Asociación Española contra el Cáncer.

4.2 PATROCINIO Y MECENAZGO (EC1)

Al mismo tiempo, el Grupo EULEN impulsa el desarrollo de todo tipo de actividades en el ámbito de la educación y la cultura.

Todas estas acciones se realizan a través de las empresas del Grupo EULEN o -a título personal- por su Presidente-Fundador.

INSTITUTO BÍBLICO Y ORIENTAL

El Instituto Bíblico y Oriental (IBO) nace en León, en el año 2003, cuando el Grupo EULEN y Caja España 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 Museo que recoge parte de este legado 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.



El Instituto Bíblico y Oriental pretende difundir el conocimiento de la Biblia como raíz de nuestra cultura y civilización cristiano occidental. Dirige, además, 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 del Instituto están al servicio de los estudiosos, impartándose cursos, con notable éxito, a los interesados en el estudio de la Biblia, la arqueología, la historia

y las lenguas del Oriente Bíblico. De esta forma, el Instituto 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 cursos de sumerio, acadio, egipcio-jeroglífico, hebreo bíblico, latín bíblico y ugarítico, cursos dedicados a la historia y arqueología del Oriente Bíblico, y 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 visitas 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. Dicha 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 profesionales, emprendedores, líderes sociales, económicos, políticos y culturales. 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 INTEGRAL



El Grupo EULEN se incorpora al patronato de la Fundación Integral en 2001 con el compromiso de entrevistar a todas las personas que ésta le derive y, en la medida de lo posible, contratar a aquéllas que cumplan con el perfil del puesto, siempre que concurra alguna vacante y con prioridad a otros candidatos. La colaboración con la Fundación Integral 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.

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	2013	Total
Barcelona	21	133
Islas Baleares	2	17
Madrid	44	345
Vigo	0	35
Sevilla	11	98
Valencia	66	193
Total acumulado desde 2001	144	821

Los candidatos recibidos y contratados pertenecen a colectivos desfavorecidos y en riesgo de exclusión social como mayores de 45 años, mujeres víctimas de violencia de género, 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.

En este sentido, en 2013, el Grupo EULEN ha conseguido un nuevo hito en la integración laboral de personas en riesgo de exclusión social ya que la compañía ha alcanzado las 1.000 contrataciones con la Fundación Integral. Por este motivo, la labor de la empresa –a través del equipo de RRHH- ha sido reconocida en el evento anual de la Fundación Integral en la que se premia a las empresas que han hecho mayores esfuerzos durante el año. El galardón al Grupo EULEN fue recogido por Alfonso Gordon, Director Corporativo del Área de RRHH, quien a gradeció este reconocimiento y animó al resto de empresas a continuar con esta labor.



Premiados por la Fundación Integral en su Reunión Anual.

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

De esta manera, en 2013, se ha empezado a trabajar en el **Voluntariado Corporativo** con el que empleados de la compañía dan formación a los colectivos desfavorecidos con los que tratan y que se enfrentan al mercado laboral después de haber estado un tiempo sin trabajar.

Durante el último trimestre de 2013, 17 voluntarios han impartido un total de 52 horas de formación en las instalaciones que la Fundación Integra tiene en Madrid. Han formado a más de 100 personas pertenecientes a distintos colectivos de exclusión social (ex drogodependientes, jóvenes en riesgo, mujeres prostituidas o traficadas, mujeres víctimas de violencia de género, etc.) que, en la mayoría de los casos, hace tiempo que no tienen contacto con el entorno laboral y cuyas habilidades sociales y conocimientos de dicho entorno están, por tanto, mermados.

Los talleres que imparten nuestros voluntarios son de CV, sobre entrevistas de trabajo, el primer día laboral, educación financiera y educación legal.

Para 2014, se tiene programado un nuevo calendario con formación durante todo el año en diferentes provincias, no sólo en Madrid.

FUNDACIÓN ATAPUERCA

La Fundación Atapuerca tiene por objeto dar continuidad y respaldo organizativo y económico al proyecto de investigación en los yacimientos de la Sierra de Atapuerca.

Estas investigaciones han cobrado especial interés y actualidad debido a los importantísimos hallazgos que se están produciendo, lo que está permitiendo dar a conocer a la comunidad científica internacional la gran trascendencia de

este singular complejo arqueológico, que se ha convertido en referencia obligada para el estudio de la presencia y evolución humana en nuestro continente.

El Grupo EULEN se incorpora 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, EULEN adquiere 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.

FUNDACIÓN SERES

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

SERES agrupa a 100 empresas que persiguen que se haga más y mejor Responsabilidad Social Corporativa realizando actuaciones empresariales de carácter estratégico y, por tanto, sostenibles en el tiempo, que contribuyan a la integración social de las personas desfavorecidas. La Fundación cree en la importancia de las actuaciones de las empresas para la mejora de la realidad social y por ello tienen cabida todas las empresas, con independencia de su ubicación y tamaño.

seres

fundación sociedad y empresa responsable





5 Medio Ambiente

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. Desde mayo de 2013, la compañía dispone del certificado ISO 14001 Global con alcance en 4 países (España, Portugal, Perú y México).

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 2013, la empresa ha continuado con la Campaña de sensibilización y concienciación ambiental puesta en marcha en 2008 y la ha hecho extensiva a los 3 países del Grupo ya certificados, según la norma internacional ISO 14001, (Portugal, México, Perú) y a República Dominicana (certificándose en 2014). 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 (personal de estructura y personal operativo en los centros de nuestros clientes), en sus puestos de trabajo, y posterior traslado a su vida cotidiana.





OTRAS INICIATIVAS

- Desde Grupo EULEN se pone a disposición del cliente la posibilidad de utilizar productos Pur Eco, certificados con la Ecoetiqueta y la gama de productos concentrados con sistemas de dosificación propios, lo que permite una reducción, tanto en el consumo del producto como en la generación del residuo de envase.
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.
- Firma de acuerdos nacionales con Sistemas Integrados de Gestión (SIG) para la gestión de residuos peligrosos: RAEE´S (ECORAEES), pilas/acumuladores/baterías (ECOPILAS) y fluorescentes/lámparas (AMBILAMP).
- Firma de acuerdos con algunos de los distribuidores de producto químico contratados por el Grupo para la gestión de los residuos peligrosos de envases contaminados.
- Renovación del Certificado de Eficiencia Energética conforme a norma internacional ISO 50001 en las oficinas de la Delegación de Bilbao.
- Instalación de analizadores de redes en alumbrado, climatización y usos varios en las delegaciones de Sevilla y Las Palmas.
- Instalación de analizador en cuadro general de baja tensión en el edificio de la sede central del Grupo en Madrid.
- Instalación de "islas ecológicas" en las oficinas de la Sede Central del Grupo con contenedores de recogida selectiva de residuos.

5.2 PRINCIPALES INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

MATERIALES Y MATERIAS PRIMAS

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

2013	2012	2011
49.150 Kg.	58.920 Kg.	63.168 Kg.

En el periodo 2009-2013, tomando como año base el 2009, la compañía ha conseguido una reducción en el consumo de papel del 35,43%.

RECURSOS NATURALES

⁽¹⁾ **Agua:** consumo y medidas para mitigar el impacto

2013	2012	2011
14.764 m ³	15.583 m ³	16.153 m ³

⁽¹⁾ Agua (Por tipo de captación) (EN8, EN9)

TIPO DE CONSUMO	2013	2012 ⁽²⁾	2011
Agua de red	9.583 m ³	10.799 m ³	11.013 m ³
Agua de pozo	5.181 m ³	4.784 m ³	5.140 m ³

⁽¹⁾ Se incluyen los datos de oficinas de todas las sociedades del Grupo EULEN excepto de EULEN Flexiplán.

⁽²⁾ Dato real actualizado respecto al Informe RC 2012.

Las iniciativas implantadas durante 2013 para mitigar los impactos relativos a consumo de agua son: (EN26)

- Durante el año 2013, en el 100% de las instalaciones del Grupo en reforma, se implantaron algunas de las medidas de eficiencia, principalmente orientadas a la eficiencia en el consumo de agua.

Como consecuencia de estas iniciativas, en el periodo 2009-2013, tomando como año base el 2009 (consumo agua de 16.122m³), el Grupo EULEN ha conseguido una reducción en el consumo de agua del 8,42%.

ENERGÍA (EN3, EN4)

⁽¹⁾ **Energía eléctrica:** consumo y medidas para mitigar el impacto (EN4)

2013	2012	2011
3.924.319 kWh	4.197.721 kWh	3.921.675 kWh

⁽¹⁾ Se incluyen los datos de oficinas de todas las sociedades del Grupo EULEN excepto de EULEN Flexiplán.

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

En el periodo 2009-2013, tomando como año base el 2009, el Grupo EULEN ha conseguido una reducción del 2,76%. (EN5)

Las iniciativas implantadas durante 2013 para mitigar los impactos relativos a consumo de energía eléctrica son las siguientes: (EN26)

- Durante el año 2013, en el 100% de las instalaciones del Grupo en reforma, se implantaron algunas de las medidas de eficiencia energética definidas, principalmente orientadas a iluminación, agua caliente sanitaria y climatización¹.
- Los ordenadores personales de sobremesa, portátil y monitores disponen de la etiqueta *Energy Star*¹.

Combustible (EN3)

TIPO DE CONSUMO ^(LITROS)	2013	2012	2011
Gasóleo	45.916	55.786	32.509
Gas natural	37.967.605	36.017.000 ⁽²⁾	37.350.971
⁽¹⁾ Combustible vehículos	3.964.193	4.286.883	4.238.063

⁽¹⁾ Los datos de 2011 y 2012 se refieren a consumo de diésel. Para el año 2013, se consideran los siguientes combustibles: diésel, gasolina, gas y gasóleo.

⁽²⁾ Dato real actualizado respecto al Informe RC 2012.

Energía directa e indirecta

TIPO DE CONSUMO	2013	2012	2011
Gasóleo (GJ)	1.681	2.042	1.190
Combustible diesel vehículos (GJ)	145.120	156.900	155.113
Gas natural (GJ)	1.470	1.395 ⁽²⁾	1.447
Energía eléctrica (GJ)	14.128	15.097 ⁽²⁾	14.118

⁽²⁾ Dato real actualizado respecto al Informe RC 2012.

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

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 estiman las emisiones en función de los factores de emisión⁽²⁾. 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.

⁽¹⁾ Esta iniciativa mitiga también impactos relativos a la generación de gases de efecto invernadero.

⁽²⁾ Factores de emisión utilizados: Combustibles: Inventario Nacional; Electricidad: Red Eléctrica de España; Consumo de vehículos: DEFRA 2013; Viajes de la empresa: DEFRA 2009

Los valores de las emisiones generadas en EULEN en 2013 son: **(EN16, EN17, EN29)**

EMISIONES GRUPO EULEN (Tm CO ₂) (Dir+Ind)	2013 ⁽¹⁾	2012
Emisiones directas	10.687	11.630
01 Calderas	186	219
02 Vehículos de empresa	10.501	11.411
Emisiones indirectas	1.611	1.909
03 Energía eléctrica	942	1.133 ⁽²⁾
04 Consumo de papel ⁽³⁾	47	56
05 Desplazamiento por viajes	623	719
TOTAL	12.298	13.539

Las iniciativas adoptadas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero durante 2013 son: **(EN18)**

- 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.
- Durante 2013 se reducen los kilómetros realizados en avión en un 5%, mientras que aumentan los realizados en tren (medio de transporte que emite menor número de emisiones) en un 23%.
- Respecto al año anterior, se reduce un 71% el número de kilómetros en vehículos de alquiler.



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

- En el periodo 2009-2013, 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 25,59% 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 2013 para mitigar los impactos relativos a efluentes son: **(EN26)**

- En 2013, el 11,07% de las compras 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)

	2013	2012
Residuos peligrosos (Tm)	24	36
Residuos no peligrosos (Tm)	543	295

Durante el año 2013, 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 2013 para mitigar los impactos relativos a residuos son las siguientes: **(EN26)**

- 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 CO₂.
- El 1,35% de la compra total de producto químico corresponde a producto ecológico. **(PR3)**

(1) Las emisiones correspondientes a 2013 han sido estimadas tomando los últimos factores de emisión disponibles.

(2) Dato real actualizado respecto al Informe RC 2012.

(3) Las emisiones correspondientes al consumo de papel para los ejercicios 2011, 2012 y 2013 han sido estimadas tomando los últimos factores de emisión disponibles.

- 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 2009-2013, tomando como año base el 2009, la empresa ha conseguido una reducción en la generación de residuos de envases del 49,26%.

Emisión de ruidos y medidas para reducir el impacto

Las iniciativas se han emprendido durante 2013 para mitigar los impactos relativos a contaminación acústica son: **(EN26)**

- 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)

Asimismo, en el año 2013, no se han registrado o conocido sanciones o denuncias ambientales significativas por incumplimiento de la normativa ambiental. **(EN28)**

DETALLE DE LOS GASTOS E INVERSIONES (EUROS)	2013	2012	2011
Costes de tratamiento de residuos	30.956	28.683	36.644
Servicio de actualización de la legislación ambiental	2.930	2.930	2.930
Gastos en auditorías y/o certificaciones en Sistemas de Gestión Ambiental	61.778	45.848	44.950
TOTAL GASTOS AMBIENTALES	96.279	77.462	84.524
(*) Obras y adecuación de oficinas. Implantación de medidas de eficiencia energética (Ej. Instalación analizadores de redes...)	3.153	241.042	624.614
Maquinaria sostenible adquirida	702.118	694.396	No disponible
TOTAL INVERSIONES AMBIENTALES	804.097	935.438	624.614

(*) El dato correspondiente a 2013 contempla el gasto en materiales en la adecuación de las oficinas de Las Palmas y Sevilla. No incluye el coste de la mano de obra.



Statement
Mortgage
Interest

YOUR QUARTER

FUNDS

Individual F
G Fund
F Fund
C Fund
S Fund
I Fund
Total

Department of the Treasury - Internal Revenue Service
U.S. Individual Income Tax Return

6 Proveedores

Indicadores de evaluación a proveedores en materia de Calidad, Medio Ambiente y PRL 2013

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.

INFORMACIÓN REQUERIDA SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS

En el año 2013, el 97% 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.

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

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

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, que 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 2013 no ha habido incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios. (PR4)

LOPD

En lo que se refiere a la Ley Orgánica de Protección de Datos, en el año 2013, no se han recibido requerimientos por parte de la Agencia Española de Protección de Datos ni ha habido ninguna sanción. (PR8)

Certificaciones >

El Grupo EULEN posee diferentes certificaciones para los sistemas de gestión de la compañía: Calidad y Medio Ambiente, Seguridad de la información, Prevención de riesgos laborales y Responsabilidad Social Corporativa, 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.

UNE 1176:2009

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

ISO 50001: 2009

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

UNE 16082:2012

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

UNE 158101; 158201; 158301; 158401

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

ISO 9001:2008

ISO 14001:2004

EFQM

ISO/IEC 27001:2005

OSHAS 18001

UNE 1176:2009

ISO 50001: 2009

UNE 16082:2012

UNE 158101; 158201;
158301; 158401

< 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 2013, han destacado los siguientes:



Premio CFO del año en Miami a Brent Blake

South Florida Business Journal

Miami - 30 de enero 2013



Premio de Prácticas en Empresas y Empleo por haber acogido estudiantes en prácticas voluntaria desde 1998

XVIII Premios Universidad-Sociedad del Consell Social de la Universitat de València - 9 de abril 2013



Premio a toda una vida emprendedora a David Álvarez

Diario Crítico - Madrid - 16 de julio 2013



Premio Incorpora

Obra Social de La Caixa, promovido por la Fundación Secretariado Gitano - Badajoz - 21 de noviembre 2013

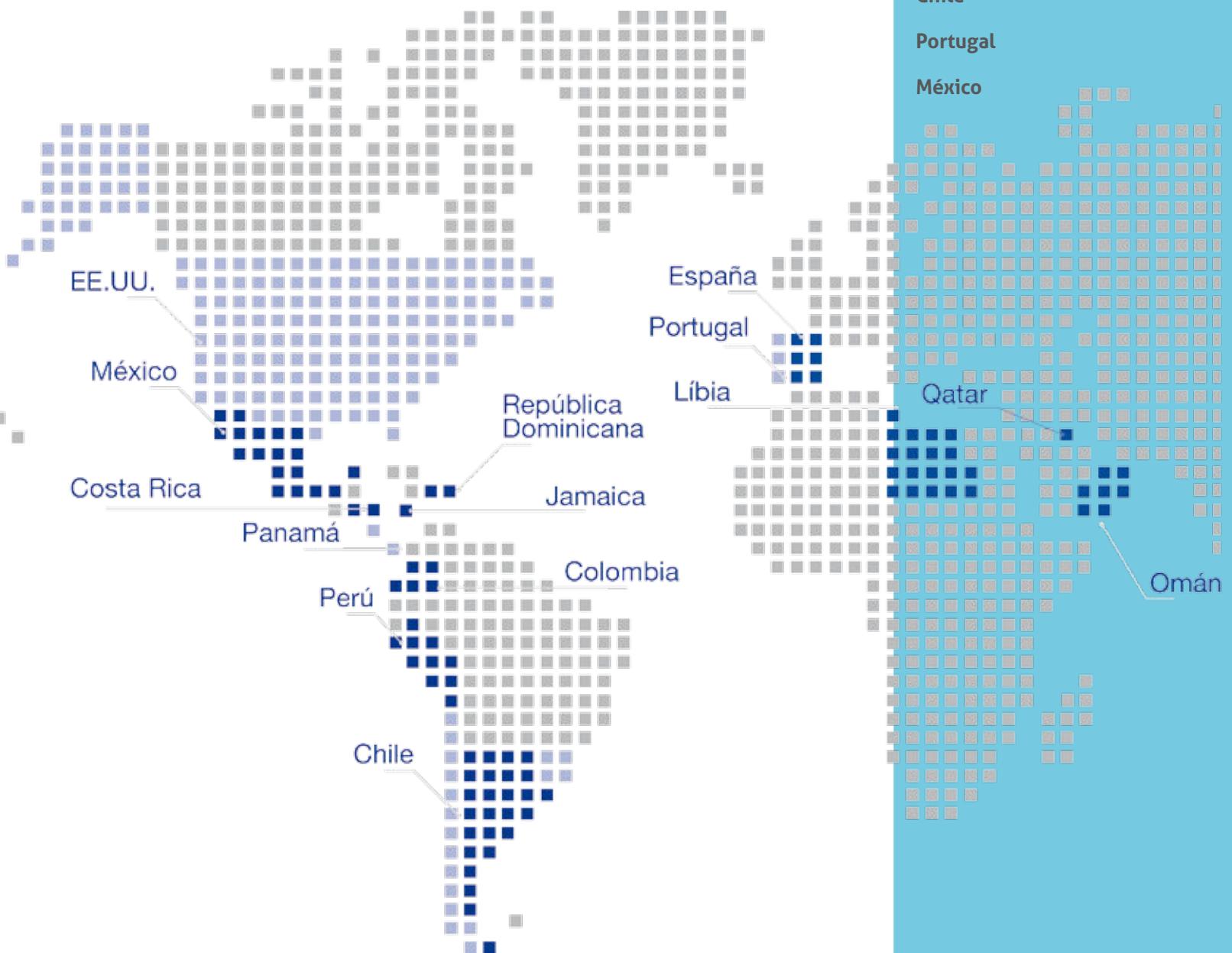


Medalla de Oro a David Álvarez

Colegio Oficial de Titulados Mercantiles de León
23 de noviembre 2013

También, cabe destacar que los lectores de Redacción Médica han elegido a EULEN como la entidad sociosanitaria más relevante en el premio Top 10 de dicha publicación. Asimismo, EULEN Servicios Sociosanitarios realizó durante 2013, como parte del modelo de excelencia europeo EFQM, en el que posee el nivel +400, la entrega de cinco premios de reconocimiento de excelencia a empleados y servicios.

Fuera de nuestras fronteras >



Panamá
Costa Rica
Chile
Portugal
México

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.

EULEN 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.



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.



De la misma manera, la empresa realiza ferias de apoyo a la comunidad y empleo con la **Asociación Club de leones de Panamá**, en la cual acuden a comunidades desfavorecidas para

realizar labor social y empleo; aportaciones y colaboración social a otras instituciones como **Asociación Cristiana de Panamá (ACRIPADE)**, en beneficio de la construcción de nuevo centro educativo; **Asociación Nacional contra el Cáncer** para el instituto de estudio de cáncer femenino; **Parroquia Santa María de los Milagros y Arquidiócesis de Panamá**, con las que se realiza una colaboración social.

También, se realizan campañas dentro del personal de becarios con bajos recursos para la entrega de lentes para mejorar su calidad de trabajo.

EULEN COSTA RICA

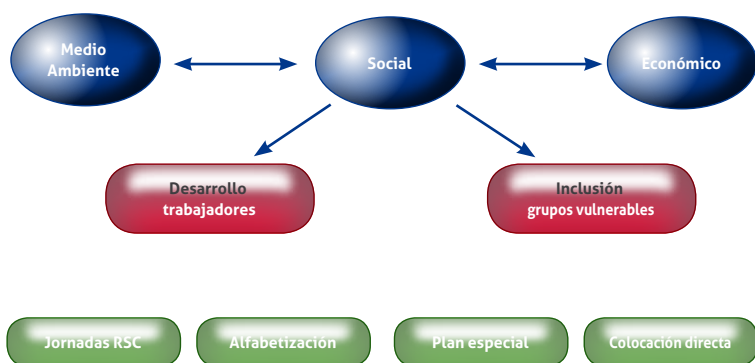
La compañía, presente en Costa Rica, le ha sido aprobado por el Ministerio de Salud, el Plan de Gestión Ambiental (PGA) de las empresas que incluye un plan de gestión de residuos, un Programa de Atención de Emergencias y un Plan de Salud Ocupacional.

Este Plan de Gestión Ambiental es un requisito legal (Ley 8839 y Decreto Ejecutivo N° 34728-S) que se aprobó por las Autoridades de Salud y que durante 2013 se desarrolló el cronograma de implantación contenido en cada uno de los tres apartados mencionados.

EULEN CHILE

Durante el 2013, el trabajo de Responsabilidad Social Corporativa de Grupo EULEN Chile ha estado enfocado al área social, integrando comunidad, trabajadores y enmarcándose en derechos humanos, alineado a conceptos de RSC y a nuestro plan estratégico.

El siguiente esquema considera las tres dimensiones de la sostenibilidad y señala la bajada que se hace para entender el marco del trabajo realizado en el país latinoamericano.



Programa de Inclusión Laboral 2013

La inclusión laboral de grupos vulnerables ocupa gran parte de los esfuerzos de la compañía donde se ha elaborado un plan especial que contempla varias etapas:

- 1.- Contacto con una institución que se encarga de derivar a las personas.
- 2.- Selección de los participantes.
- 3.- Capacitación en competencias de empleabilidad y técnicas.
- 4.- Contratación de personas.

Personas con discapacidad

En el año 2013 se realizó el tercer programa de inclusión laboral para personas en situación de discapacidad. En esta ocasión, se trabajó con el Hospital de Día de San Borja, donde se seleccionó a un grupo de 10 personas que asistían ese centro y se acordó con el equipo de terapeutas ocupacionales la realización de un trabajo conjunto, de responsabilidades compartidas donde dichos profesionales se encargan de la supervisión y seguimiento posterior a la etapa de capacitación.



El desempeño de los alumnos en el curso fue bastante bueno en general y la no asistencia fue baja, ya que sólo una de las diez personas seleccionadas nunca se presentó, aunque posteriormente dos personas más abandonaron el proceso. Los siete restantes culminan la formación satisfactoriamente y firmaron un primer contrato de media jornada. De esta manera, se fueron incorporando de manera paulatina a una jornada más extensa. Actualmente son trabajadores de EULEN Chile Limpieza, logrando así un 70% de colocaciones.

Jóvenes en riesgo social

Para la selección de esta población, la compañía se unió a las siguientes instituciones: Municipalidad de San Bernardo, OMIL, INJUV, ONG Creativa, Gendarmería y Fundación DEM.

En esta ocasión, se trabajó con EULEN Seguridad en formación de guardias. Se les capacitó en competencias de empleabilidad, se impartió un curso de formación para guardias de seguridad (competencias técnicas) y al término del curso los alumnos dieron su examen de OS-10. Posterior a la etapa de capacitación se realizó una práctica laboral de 56 horas para lo que se les asignó un supervisor a cargo.



Finalizada esta etapa, los guardias de seguridad se insertaron en una jornada de trabajo regular, cumpliendo las condiciones y funciones laborales de acuerdo a su cargo. Del total de 11 participantes que iniciaron el proceso, se mantuvieron 6 jóvenes que lo finalizaron y fueron contratados.

Los jóvenes valoraron el buen trato recibido por formadores y profesionales del Grupo EULEN y destacaron haber conocido un espacio nuevo en donde han descubierto otras formas de relacionarse, lo que los ha incentivado a visualizar posibles proyecciones para su desarrollo profesional concretar metas y cumplir sueños.

Colocación directa

Consiste en disponer de un puesto en nuestra empresa, para que sea ocupado por una persona en situación de discapacidad u otra vulnerabilidad, sin haber cursado un plan de capacitación confeccionado por un Instituto.

Nos parece importante señalar que si bien las personas que participan en esta modalidad no realizan la formación contemplada en el plan especial de la empresa, sí han realizado capacitación y/o actividades de apresto laboral en la institución de la cual son derivadas.

En general, el procedimiento es el siguiente: al existir un puesto de trabajo disponible, se establece un vínculo con alguna institución que trabaje la temática de inclusión laboral, o alguna institución contacta a EULEN, solicitando un puesto de trabajo. De esta manera, se establece un acuerdo de trabajo conjunto para brindar los apoyos y la supervisión necesaria.

En este contexto, a partir de julio de 2013, se comenzó a trabajar en conjunto con Fundación Tacal, quienes se encargan de solicitar puestos de trabajo para usuarios participantes en su programa "Formación para el trabajo", financiado por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE). A través de este programa, llegaron cuatro personas a realizar su práctica laboral y en la actualidad dos de ellas se encuentran trabajando en la empresa.

Posteriormente, se estableció contacto con la Red Incluye (red de instituciones que trabajan la temática de inclusión laboral para y con personas en situación de discapacidad). Se entrevistaron a dos personas más, una trabajó un tiempo en la empresa, luego se retiró y la otra persona está trabajando con EULEN Chile en un cargo administrativo.

Fundación Tacal continuó solicitando a EULEN espacios de práctica laboral para personas que hicieron un curso de limpieza en la institución y se incorporaron cuatro personas que, al finalizar su periodo de práctica, fueron contratados por EULEN Chile Limpieza, más otra persona que realiza su práctica en la misma institución y se incorpora como trabajador en forma inmediata. En total, durante el 2013 se contratan 9 personas bajo esta modalidad.

Otro pilar fundamental en la RC del Grupo EULEN en Chile es el desarrollo de sus trabajadores. Para ello ha puesto en marcha diversos programas.

Programa de Alfabetización

Como parte de sus políticas de Responsabilidad Social Corporativa, Grupo EULEN Chile desarrolló un Programa de Alfabetización dirigido a sus propios trabajadores. En Chile, un 2,24% de la población mayor de 10 años (según el censo 2012) no sabe leer ni escribir y esa realidad está también presente entre el equipo humano que conforma la compañía, principalmente en las trabajadoras.

Por ello, enmarcado en el compromiso de la empresa de no discriminar a sus actuales y potenciales trabajadores, se diseñó dicho programa con miras a desarrollar en los trabajadores las competencias en lectoescritura necesarias para su adecuado desarrollo social y laboral.



El programa tuvo una duración de 16 sesiones, donde se abordó el desarrollo de las competencias en lectoescritura, partiendo desde el apresto hasta llegar a la propia escritura y desde el reconocimiento hasta la comprensión de lectura.

La empresa entregó a las alumnas todos los materiales necesarios para el desarrollo de las clases. En tanto, como parte también de su compromiso con la sociedad, los formadores de este curso son trabajadores voluntarios de la propia empresa, quienes dedicaron parte de su tiempo libre, a impartir las clases que conformaron el programa de alfabetización. Ellos son: Andrés Möller, Gerente General; Rafael Tenajo, Gerente de Recursos Humanos; Sergio Ponce, Director Nacional de EULEN Chile; Peggy Vega, Jefa de Informática; Yorcý Sánchez, Jefa de Formación y RSC, y Marta Navarro, coordinadora de RSC.

Jornadas de RSC

En noviembre del año 2013 se realizaron dos jornadas de Responsabilidad Social Corporativa: una, dirigida a la plana directiva de la empresa, con el objetivo estratégico de enfatizar la mirada de Responsabilidad Social a todas las acciones realizadas en la empresa y sumar a todos los directivos a participar, generar y apoyar iniciativas del área.



Durante este encuentro, se establecieron desafíos y compromisos para el año 2014.

La otra jornada estuvo dirigida a un grupo importante de trabajadores indirectos, entre ellos, jefaturas de departamentos, jefes de operaciones y proyectos, supervisores y administrativos, entre otros. El objetivo para este grupo fue dar a conocer conceptos fundamentales de Responsabilidad Social Corporativa, las acciones realizadas en el área, generar sinergias y sumar adherentes, para facilitar procesos de inclusión y otros.

Las jornadas resultaron exitosas, cumpliendo con sus objetivos y logrando una participación activa en ambos grupos.

Otros

Durante 2013, EULEN Chile se ha unido a Acción RSE, una organización sin fines de lucro, que agrupa a empresas socias que trabajan por la Responsabilidad Social Empresarial y el desarrollo sostenible en Chile.

Con este paso, la compañía se plantea grandes desafíos y le permite avanzar en sus objetivos para que vayan alineados con el Plan Estratégico.

Acción RSE significa unirse a una red de empresas líderes comprometidas con las personas y el planeta para lograr una sociedad más próspera y justa, a través de negocios exitosos y sustentables. Junto a al resto de socios, EULEN Chile podrá mejorar su competitividad y sostenibilidad a través de proyectos, servicios, actividades, formación, desarrollo de investigación y difusión en cinco áreas de trabajo: ética y gobierno corporativo, calidad de vida laboral, medio ambiente, clientes y cadena de valor y comunidad.



Sello Inclusivo de SENADIS.

Siguiendo en línea con lo anterior, uno de los desafíos de este año del Instituto de Capacitación de EULEN Chile fue postular al **"Sello Inclusivo"**. Este es un importante reconocimiento que entrega el Estado de Chile -a través del **Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS)**- a las empresas y a las instituciones públicas y privadas que realicen medidas de acción positiva hacia la inclusión de las personas con discapacidad en los siguientes ámbitos de acción: Accesibilidad al Entorno, Inclusión Laboral, Sello Chile Inclusivo y Sello Chile Inclusivo Oro.

El esfuerzo de EULEN se orientó al Sello Inclusivo en el ámbito de Inclusión laboral lo que significó un largo camino de importante trabajo para lograr postular a dicho premio y que finalmente obtuvimos.

Asimismo, en diciembre de 2013, EULEN Chile recibió también el premio que otorga el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) en conjunto con la Fundación Tacal, a las empresas que han dado oportunidades de trabajo, siendo reconocidos como "Empresa Inclusiva".



Reconocimiento de SENCE.

Estos premios reconocen el trabajo de la compañía y demuestran que es el camino a seguir ya que se trata de dos importantes reconocimientos del Estado a la empresa, lo que anima a continuar las actividades de inclusión laboral, no sólo de personas en situación de discapacidad sino con otros grupos vulnerables.

EULEN PORTUGAL

El Grupo EULEN en Portugal ha colaborado en 2013 -a través de un patrocinio *silver*- en la Carrera Jumbo del Grupo Auchan para obtener fondos que se donarán a la Fundação Pão de Açúcar – Auchan, cuya misión es mejorar la calidad de vida de las familias para hacer una vida más justa.



EULEN MÉXICO

El Grupo EULEN de México ha tomado conciencia durante 2013 de las necesidades de la sociedad de este país, participando de forma activa en diferentes iniciativas. Así, la compañía ha dado apoyo con equipos de limpieza, para mantener el funcionamiento óptimo de los centros de salud ubicados en las localidades de San Rafael y Pánuco, afectados por el huracán Manuel, con el fin de que sigan prestando servicio a la población de manera normal.

Debido a las recientes contingencias climatológicas que sufrió el Estado de Veracruz, EULEN México puso a disposición de la Secretaría de Salud del Estado de Veracruz dos brigadas de limpieza especializada para higienizar, desinfectar, desazolvar y retirar el lodo que entró a los centros de salud Revolución y La Hacienda.

Cada uno de los equipos de limpieza estuvo conformado por once elementos, entre los que se encuentran limpiadores y supervisores. En concreto, se han aportado 528 horas hombres en cuatro días de trabajo.

En palabras de Enrique Martín, Director de Producción de Grupo EULEN México, "nos encontramos comprometidos con el bienestar de la población en donde la compañía tiene presencia. Por ello nos sumamos al esfuerzo de la ciudadanía y apoyamos en las labores de limpieza de los centros de salud, con el fin de que estén en funcionamiento lo antes posible y se brinde atención a la población afectada".



Asimismo, y en relación con las acciones puestas en marcha a nivel interno, a raíz del Día Internacional de Prevención del cáncer de mama, el pasado 19 de octubre, el Grupo EULEN en México llevó a cabo, desde la Dirección de RRHH, una pequeña campaña entre sus empleadas con varias iniciativas.

La primera de ellas consistió en la sensibilización de esta enfermedad con mensajes alusivos a la autoexploración, para lo que se utilizaron los ascensores como punto central de comunicación donde se instaron unos vinilos con la leyenda "Las manos de una mujer pueden decirlo todo... Hasta la detección del cáncer de mama. EULEN se solidariza contra el cáncer de mama. Atiende tu salud".

También, se realizó una sesión informativa con especialistas en el tema, donde se abordaron principalmente medidas preventivas y de la que se envió una invitación al personal de oficinas generales.

Por último, durante esta jornada informativa se entregó a las empleadas un pequeño detalle que incluía una guía de examen visual y una divertida galleta. Fue en esta parte donde se consolidaron esfuerzos con una cadena de restauración con iniciativas de responsabilidad social.

Todo ello, se llevó a cabo con la finalidad de abrir un espacio para que el personal de la compañía atienda su salud y sensibilizar a los empleados sobre este tipo de enfermedades.



Imagen visual en ascensores con la leyenda "Las manos de una mujer pueden decirlo todo... Hasta la detección del cáncer de mama. EULEN se solidariza contra el cáncer de mama. Atiende tu salud."



Guía de examen visual que se entregó en las sesiones informativas. Contiene una galleta y la guía visual.

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
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones en la organización.	Completo	10, 11			
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Completo	14-17			
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
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	7			
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 tipo de clientes / beneficiarios).	Completo	6			
2.8	Dimensión de la organización informante.	Parcial	7	No existe	No se ha recogido información relacionada con el número de operaciones y servicios provistos	
2.9	Cambios significativos producidos durante el periodo cubierto en la memoria € cuanto a tamaño, estructura, y propiedad.	Completo	6			
2.10	Premios recibidos durante el periodo de referenci	Completo	63			
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
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 (véa 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			

4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Completo	18, 19, 55						
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoye y: esté presente en los órganos de gobierno, participe en proyectos o comités, proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios, tenga consideraciones estratégicas.	Completo	18, 19						
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.	Parcial	8	No existe	Actualmente, el Grupo EULEN no dispone de un proceso formal para la priorización de los asuntos relevantes. La estructura y contenido del informe se elabora internamente y en colaboración con los grupos de interés identificados.				
PARTE II: Descripción de los indicadores sobre el enfoque de gestión (DMAs)									
G3.1	Descripción del indicador	Nivel de reporte	Ubicación en la Memoria	Further comments	Principio del Pacto Mundial	Verificado por KP/MS			
DMA EC	Indicadores de enfoque de gestión. Desempeño económico (EC)								
Aspectos	Desempeño económico	Completo	15-16						
	Presencia en el mercado	Completo	15-16						
	Impacto económico indirecto	Completo	15-16						
DMA EN	Indicadores de enfoque de gestión. Desempeño ambiental (EN)								
Aspectos	Materiales	Completo	15, 56						
	Energía	Completo	15, 57						
	Agua	Completo	15, 57						
	Biodiversidad	Completo	No aplica						
	Emisiones, efluentes y residuos	Completo	15, 58						
	Productos y servicios	Completo	15						
	Cumplimiento normativo	Completo	15, 58-59						
	Transporte	Completo	15, 57-58						
	General	Completo	15, 59						
DMA LA	Indicadores de enfoque de gestión. Prácticas laborales y ética del trabajo (LA)								
Aspectos	Empleo	Completo	14, 25						
	Relación Empresa/Trabajador:	Completo	14, 27						
	Salud y Seguridad en el trabajo	Completo	14, 33						
	Formación y Educación	Completo	14, 28-30						
	Diversidad e Igualdad de Oportunidad	Completo	14, 25-27						
	Igualdad de remuneración para mujeres y hombre	Completo	14, 26						
DMA HR	Indicadores de enfoque de gestión. Derechos humanos (HR)								
Aspectos	Prácticas de inversión y aprovisionamiento	Completo	26-32						
	No discriminación	Completo	27						
	Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	Completo	27						
	Abolición de la Explotación Infantil	Completo	27						

	Prevención del trabajo forzoso y obligator	Completo	27						
	Prácticas de Seguridad	Completo	32-35						
	Derechos de los Indígenas:	No		No aplica					
	Evaluación	Completo	33, 34						
	Medidas correctivas	Completo	33, 34						
DMA SO									
Indicadores de enfoque de gestión. Sociedad (SO)									
Aspectos	Comunidades locales:	Completo	14, 43						
	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	41, 59						
	Etiquetado de Productos y Servicio	Completo	59						
	Comunicaciones de Marketing	No	70, (Anexo 1: Índice de contenidos GRI)						
	Privacidad del Cliente	Completo	61						
	Cumplimiento normativo	Completo	13 (Código Ético), 61						
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, 48, Informe Anual 2013 (Capítulo 1 Grupo EULEN en cifras: datos relevantes)						
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	26 En el presente informe de Responsabilidad Corporativa, se considera únicamente información sobre la política retributiva en España, con previsión de extender este apartado a otras geografías significativas donde el Grupo EULEN desarrolla su actividad. Adicionalmente, los salarios mínimos son establecidos por los convenios colectivos, por lo tanto no existen diferencias entre hombres y mujeres.	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	56	8 Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental					
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo	57	8 Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental					
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo	57	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	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	•
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	56-59	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	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	•
Agua					
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Completo	57	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	57		
Emisión, vertidos y residuos					
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Completo	57, 58	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	58	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	58	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	58	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	58	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	58	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	57-59	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		General		Social: prácticas laborales y trabajo decente		Principio del Pacto Mundial		Verificado por KPMG	
EN29	EN30	Descripción del indicador	Nivel de reporte	Ubicación en la Memoria	Principio del Pacto Mundial	Verificado por KPMG			
General	General	8 Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	Parcial	58					
EN29	EN30	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	Parcial	59					
EN30		Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Parcial	En relación a los costes de remediación, no se ha producido ningún evento en la organización que haya supuesto un desembolso de remediación ambiental					
Social: prácticas laborales y trabajo decente									
Empleo		Descripción del indicador		Ubicación en la Memoria		Principio del Pacto Mundial		Verificado por KPMG	
LA1		Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región por género	Completo	25					
LA2		Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Completo	25					
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	30-32					
Relaciones empresa/trabajadores									
LA4		Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Completo	27	Relación empresa-trabajadores				
LA5		Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Completo	27	Relación empresa-trabajadores				
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	27, 31					
LA7		Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género.	Parcial	32					
LA8		Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgo que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Completo	32, 33					
LA9		Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Completo	34					
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	25-26					

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 2013 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	27		
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	27		
Indigenous rights/Derechos 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 compañía 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 compañía 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.	Parcial	43-46		
Comportamiento de competencia desleal					
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Completo	A través de los canales de información de gestión de EULEN, durante 2013 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.	Completo	A través de los canales de información de gestión de EULEN, durante 2013, no hay constancia de que hay estado involucrado en ningún proceso judicial por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.		
Social: Responsabilidad 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.	Parcial	58, 61	La información se encuentra en "información requerida sobre productos y servicios"	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	61		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	61		
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 2013, no se ha identificado ningún incumplimiento de las normas o de los códigos voluntarios relativos 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	61		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 2013” 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 más 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, 28 de julio 2014

Ásthildur Hjaltadóttir
Director de Servicios
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 17 de julio 2014. 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 2013 (en adelante, “el Informe”). La información revisada se circunscribe al contenido referenciado en la sección Indicadores de desempeño (Económico, Ambiental y 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 conformidad 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 apartado 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. Se trata de un trabajo de revisión que se realiza de acuerdo a las normas de independencia para trabajos de aseguramiento de KPMG, así como a los requerimientos del Código Ético del International Ethics Standards Board for Accountants en tomo a la integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales.

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 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.

2

- 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 2013 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" 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.



Handwritten signature in blue ink, appearing to read 'José Luis Blasco Vázquez'.

José Luis Blasco Vázquez

6 de agosto de 2014



INFORME 2013
RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Más información sobre el Informe RC 2013
Calle Gobelas 25-27
Dpto. de Marketing
916 310 800



Especialistas a su servicio

902 355 366

www.eulen.com



EULENGRUPO



grupo.eulen



GrupoEULEN